



Belastingdienst

Dienstverleningsmonitor

Rapportage Q4 2024 Ondernemers 9^e meting

BBOF - maart - 2025





Woord vooraf

Dit rapport bevat de resultaten van de Dienstverleningsmonitor. Deze monitor biedt inzicht in het perspectief van Ondernemers 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 Ondernemers (ZZP en MKB), de uitkomsten van Ondernemers 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	<u>9</u>
Ontwikkeling kerncijfers	<u>11</u>
ZZP'ers	<u>17</u>
MKB'ers	<u>45</u>
Bijlagen	<u>79</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 Ondernemers 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 Ondernemers.

In totaal hebben 941 Ondernemers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst aan de meting in Q4 2024 meegedaan, welke een representatieve steekproef vormen van ondernemers in Nederland.

Opbouw rapport

1

Achtergrond en doelstelling

2

Conclusies

3

Ontwikkeling kerncijfers

4

ZZP'ers

5

MKB'ers

6

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 beoordeling (of waardering) van 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 beoordeling (of waardering) van de dienstverlening en 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 beoordeling (of waardering) van 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 kregen.

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

Ondervraagde doelgroep

- Alleen Ondernemers die de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst werd gevraagd naar hun ervaring met de dienstverlening. Deze Ondernemers werden 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 Ondernemers voorgelegd.



Deel 2

Conclusies



Hoofconclusies

Ondernemers die de afgelopen zes maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, geven de dienstverlening van de Belastingdienst opnieuw een ruime voldoende: de **ZZP'ers een 7,0, de kleine MKB'ers (2-49 medewerkers) een 6,9 en de middelgrote MKB'ers (50-250 medewerkers) een 7,4**. ZZP'ers en middelgrote MKB'ers zijn dit kwartaal net zo tevreden als in het kwartaal daarvoor. De algehele tevredenheid van kleine MKB'ers is echter iets gedaald en is hiermee weer op het niveau van 2^e kwartaal van 2024.

ZZP'ers zijn dit kwartaal minder tevreden over de dienstverleningsindicatoren **Betrouwbaar** en **Passend** dan vorig kwartaal. MKB'ers zijn daarentegen even tevreden over alle dienstverleningsindicatoren als vorig kwartaal. Over de gehele lijn blijft de Passendheid van de dienstverlening het grootste aandachtspunt. Ondernemers ervaren opnieuw met name dat zij door de Belastingdienst Respectvol behandeld worden.

In het gebruik van de contactmomenten zien we – net als elk kwartaal – kleine verschuivingen. ZZP'ers zijn dit kwartaal nagenoeg even tevreden over de contactmomenten als vorig kwartaal. We zien daarentegen wel een daling in de tevredenheid van kleine en middelgrote MKB'ers met het **telefonisch contact** dat zij zelf met medewerkers van de Belastingdienst hebben opgenomen.

De klantbeloften worden over het algemeen voldoende beoordeeld door de Ondernemers en deze beoordeling is vrijwel stabiel. ZZP'ers en middelgrote MKB'ers zijn even tevreden over de klantbeloften als vorig kwartaal. Kleine MKB'ers zijn dit kwartaal gemiddeld meer tevreden over de klantbelofte '**Iedereen een eerlijke bijdrage**'.

Een **aanvullende analyse** waarin alle kwartalen sinds het begin van de monitor met elkaar worden vergeleken, laat zien dat hoewel er over de tijd heen een aantal fluctuaties tussen de kwartalen zichtbaar zijn, de algehele beleving van en tevredenheid met dienstverlening van de Belastingdienst onder ondernemers stabiel is. Daarbij zien we een aantal voorzichtig positieve trends in het ervaren gemak bij het regelen van belastingzaken en het vertrouwen in de Belastingdienst.



Deel 3

Ontwikkeling kerncijfers

Kleine MKB'ers zijn dit kwartaal minder tevreden over de dienstverlening van de Belastingdienst dan in Q3. ZZP'ers en middelgrote MKB'ers zijn even tevreden als vorig kwartaal.

ZZP'ers zijn minder tevreden over de indicatoren Betrouwbaar en Passend dan vorig kwartaal. De beoordeling van de dienstverleningsindicatoren door MKB'ers is stabiel.

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

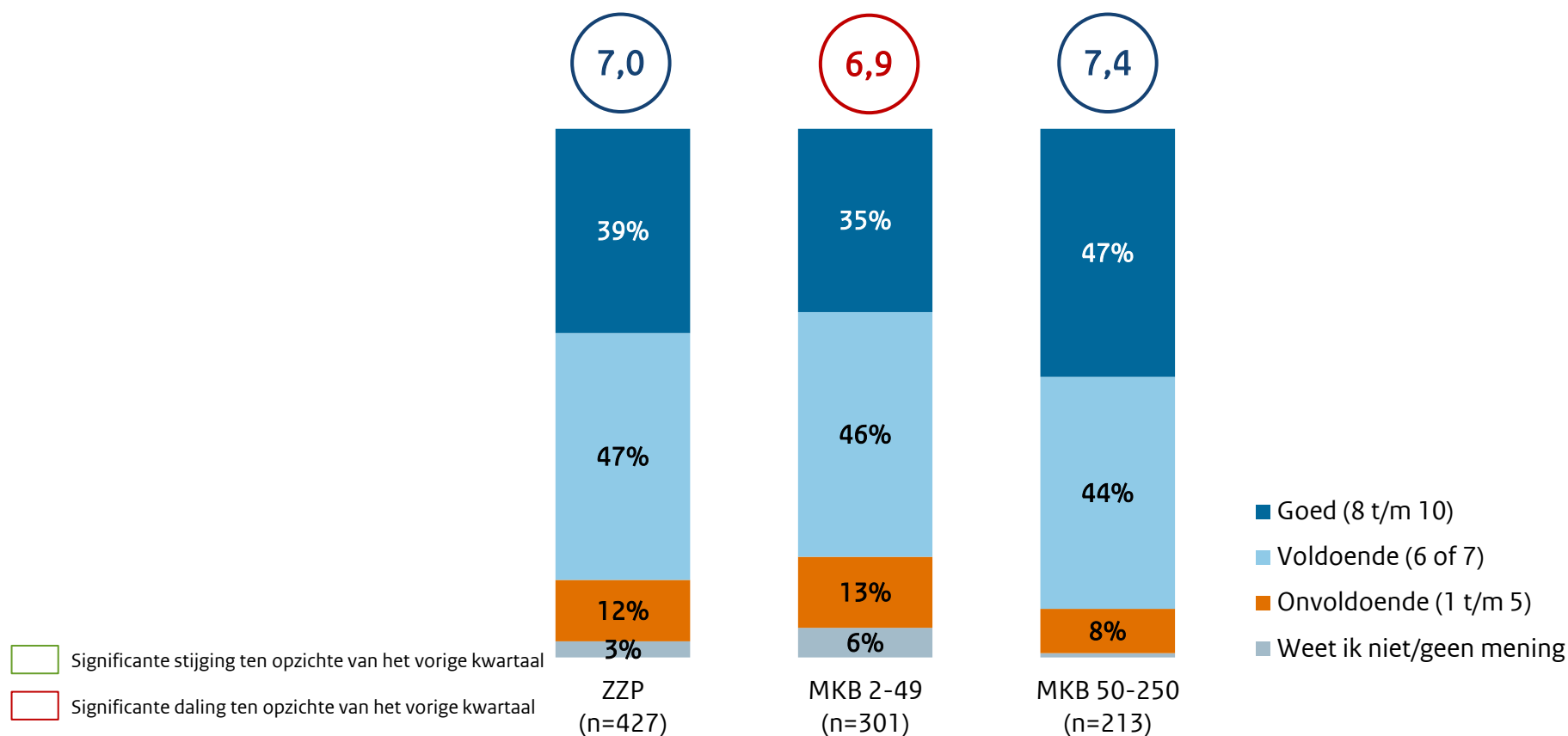


Beoordeling dienstverlening

Cijfer dienstverlening algemeen

De algehele tevredenheid van kleine MKB'ers is dit kwartaal gedaald (6,9 vs. 7,2). De tevredenheid onder ZZP'ers (7,0) en middelgrote MKB'ers (7,4) is gelijk aan vorig kwartaal.

Hoe tevreden ben je in het algemeen over de dienstverlening van de Belastingdienst?
(Ondernemers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



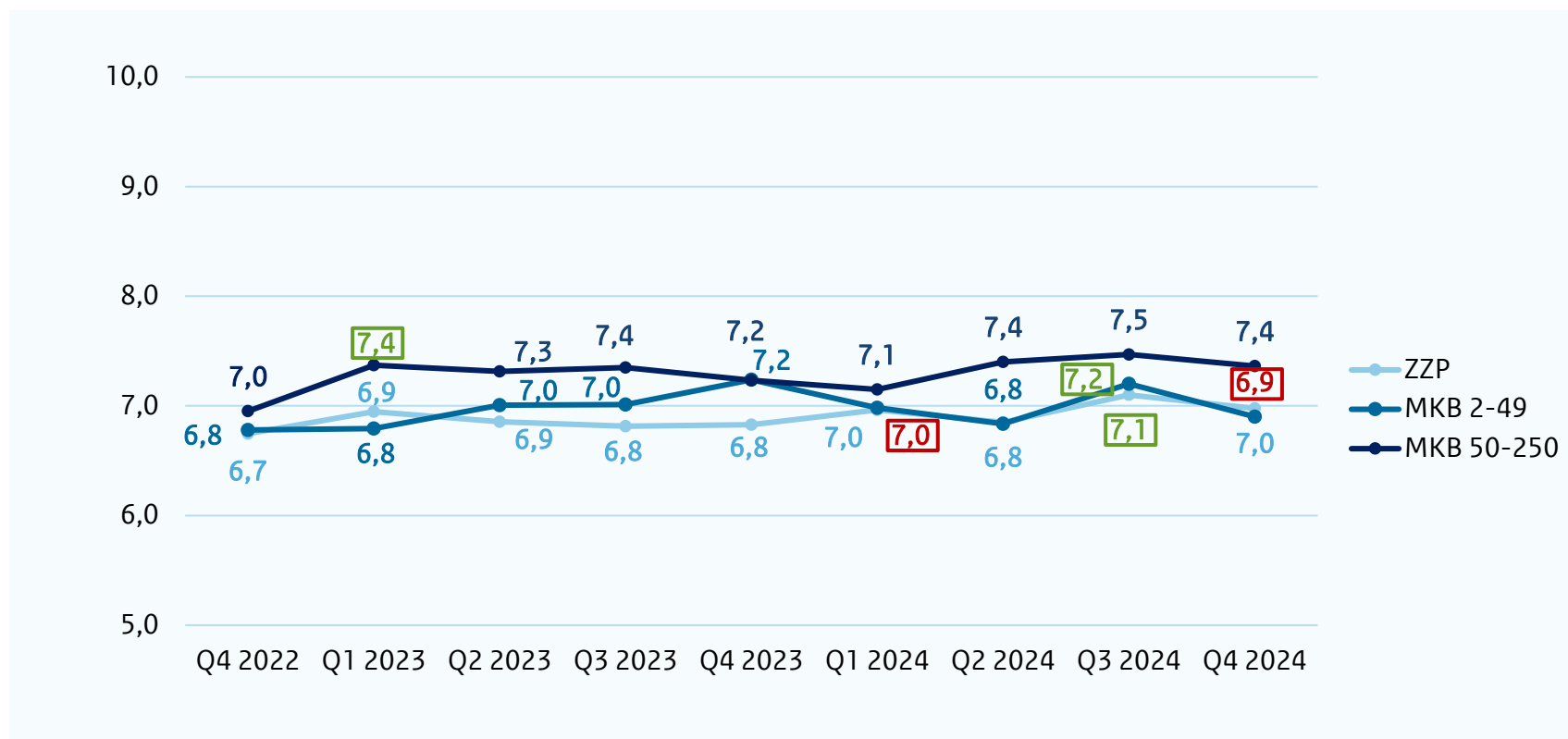


Beoordeling dienstverlening

Cijfer dienstverlening algemeen

Na een stijging in tevredenheid in Q3 2024, is de tevredenheid van kleine MKB'ers dit kwartaal weer gedaald. Tevredenheid onder ZZP'ers en middelgrote MKB'ers is gelijk gebleven.

Ontwikkeling algemene tevredenheid over dienstverlening
(Ondernemers 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



Dienstverleningsindicatoren

Toelichting dienstverleningsindicatoren

Voor de monitoring van de kwaliteit van de dienstverlening is een model ontwikkeld waarin - in navolging van het overheidsbrede programma Mens Centraal - verschillende aspecten van kwaliteit worden onderscheiden. Dit zijn de aspecten Passend, Eigentijds, Overzichtelijk, Respectvol en Betrouwbaar. Samen geven ze een beeld van de waardering van de dienstverlening.

Overzichtelijk



Duidelijke, begrijpelijke en gemakkelijk te vinden informatie.

Betrouwbaar



Vertrouwen in zorgvuldige omgang met persoonlijke informatie, het nakomen van toezeggingen, juiste informatie ontvangen en betrouwbare systemen.

Passend



Het gevoel dat de Belastingdienst meedenkt, begrip toont (voor de situatie) en (oprecht) betrokken is.

Respectvol



Een vriendelijke en serieuze behandeling waarbij men het gevoel heeft net zoals bij andere organisaties behandeld te worden.

Eigentijds



Eigentijdse manieren van contact en communicatie met de Belastingdienst



Dienstverleningsindicatoren

Gemiddelde beoordeling dienstverleningsindicatoren

Ontwikkeling per kwartaal – Minder ZZP'ers zijn tevreden over de betrouwbaarheid van de dienstverlening. Kleine en middelgrote MKB'ers zijn even tevreden over de indicatoren als vorig kwartaal.

Gemiddeld percentage (helemaal) eens

(Ondernemers 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	ZZP	59%	55%	56%	59%	57%	56%
	MKB 2-49	59%	57%	63%	52%	56%	57%
	MKB 50-250	66%	70%	63%	69%	68%	72%
 Betrouwbaar	ZZP	65%	60%	60%	59%	66%	59%
	MKB 2-49	62%	54%	64%	57%	58%	53%
	MKB 50-250	61%	65%	64%	73%	71%	69%
 Passend	ZZP	21%	27%	25%	27%	29%	26%
	MKB 2-49	32%	34%	37%	32%	34%	37%
	MKB 50-250	48%	55%	51%	54%	56%	58%
 Respectvol	ZZP	61%	59%	58%	63%	62%	65%
	MKB 2-49	62%	57%	57%	58%	60%	56%
	MKB 50-250	71%	69%	65%	70%	74%	70%
 Eigentijds	ZZP	49%	44%	45%	51%	52%	52%
	MKB 2-49	46%	35%	51%	50%	43%	46%
	MKB 50-250	58%	59%	54%	58%	62%	67%

 Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

 Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal



Dienstverleningsindicatoren

Gemiddelde beoordeling dienstverleningsindicatoren

Ontwikkeling per kwartaal – ZZP'ers zijn gemiddeld genomen minder tevreden over de Betrouwbaarheid en Passendheid van de dienstverlening. Kleine en middelgrote MKB'ers zijn even tevreden over de indicatoren als vorig kwartaal

Schaalgemiddelde stellingen per indicator (schaal van 1 t/m 5)*
(Ondernemers 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	ZZP	3,4	3,4	3,4	3,4	3,5	3,4
	MKB 2-49	3,4	3,4	3,6	3,3	3,4	3,5
	MKB 50-250	3,6	3,6	3,6	3,7	3,7	3,8
 Betrouwbaar	ZZP	3,4	3,4	3,4	3,5	3,6	3,4
	MKB 2-49	3,5	3,5	3,6	3,4	3,5	3,4
	MKB 50-250	3,6	3,6	3,6	3,8	3,7	3,7
 Passend	ZZP	2,8	2,8	2,8	2,9	3,0	2,8
	MKB 2-49	3,0	3,1	3,2	3,0	3,1	3,1
	MKB 50-250	3,3	3,4	3,3	3,5	3,6	3,4
 Respectvol	ZZP	3,6	3,5	3,5	3,6	3,6	3,6
	MKB 2-49	3,6	3,6	3,6	3,5	3,6	3,6
	MKB 50-250	3,7	3,7	3,7	3,8	3,8	3,8
 Eigentijds	ZZP	3,3	3,2	3,3	3,4	3,4	3,4
	MKB 2-49	3,3	3,2	3,4	3,3	3,3	3,3
	MKB 50-250	3,5	3,6	3,5	3,6	3,6	3,7

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

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

Dienstverleningsmonitor Ondernemers | Vierde kwartaal 2024



Deel 4

ZZP'ers

ZZP'ers geven de dienstverlening een 7,0 en zijn daarmee even tevreden als vorig kwartaal.

ZZP'ers zijn dit kwartaal minder tevreden over de Betrouwbaarheid en Passendheid van de dienstverlening dan vorig kwartaal.



Tevredenheid van ZZP'ers over de dienstverlening





ZZP'ers



De **overall tevredenheid over de dienstverlening van Belastingdienst** is onder ZZP'ers **gelijk gebleven** ten opzichte van Q3 2024.

- ZZP'ers die de afgelopen zes maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst geven de dienstverlening het **rapportcijfer 7,0**. Hiermee is de tevredenheid gelijk gebleven ten opzichte van vorig kwartaal (7,1 in Q3 2024). De belangrijkste oorzaken voor zowel **ontevredenheid als tevredenheid** van ZZP'ers zijn nog steeds **de kennis en kunde** en **houding en gedrag** van Belastingdienstmedewerkers.
- ZZP'ers zijn dit kwartaal minder tevreden over de **dienstverleningsindicatoren Betrouwbaar en Passend** dan vorig kwartaal. De indicatoren **Respectvol, Overzichtelijk en Eigentijds** worden dit kwartaal hetzelfde beoordeeld door ZZP'ers als vorig kwartaal. ZZP'ers zijn dit kwartaal wederom het **meest tevreden** over de indicatoren **Respectvol** en **Betrouwbaar**.
 - ✗ Wederom zijn ZZP'ers minder tevreden over de **Passendheid** van de dienstverlening dan over de andere indicatoren.



Alle verschillende contactmomenten worden minimaal met een voldoende beoordeeld door ZZP'ers.

- Dit kwartaal hebben ZZP'ers op vrijwel dezelfde manieren contact gehad met de Belastingdienst als in vorig kwartaal. Minder ZZP'ers hebben belastingaangifte gedaan (47% vs. 54%). Iets meer ZZP'ers hebben een mail gestuurd (8% vs. 3%).
- Opnieuw hebben ZZP'ers het vaakst ingelogd op het portaal “Mijn Belastingdienst Zakelijk” (59%) of op de website van de Belastingdienst gekeken (55%).
- ZZP'ers zijn dit kwartaal even tevreden over de contactmomenten als vorig kwartaal. Toch krijgen interactiekanalen waarbij ZZP'ers zelf contact hebben gezocht met de Belastingdienst, overwegend een iets minder goede beoordeling.



Ook de beoordeling van de **klantbeloften** is stabiel ten opzichte van vorig kwartaal.

- De klantbeloften “Weten waar u aan toe bent” (51%), “Snel en correct geholpen” (49%) en “Zo gemakkelijk mogelijk” (49%) worden door de helft van ZZP'ers ervaren. “Iedereen een eerlijke bijdrage” (35%) wordt door een derde ervaren.



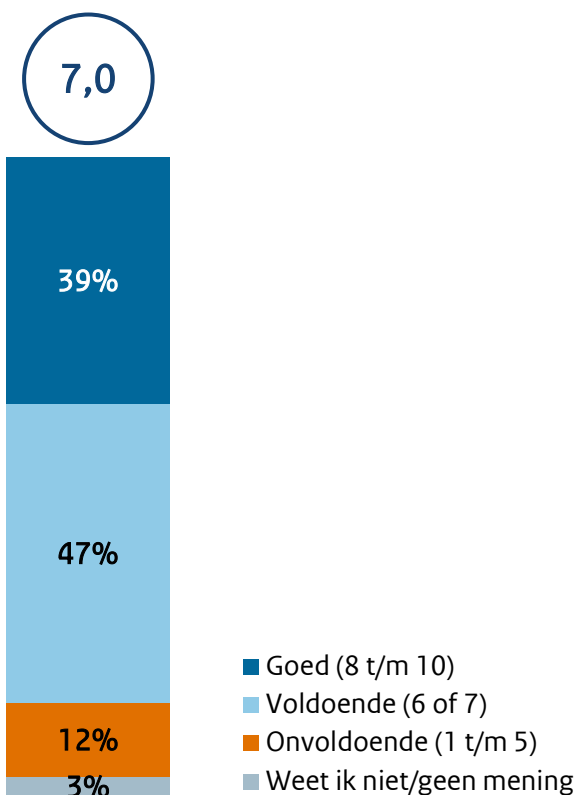
ZZP

Beoordeling dienstverlening

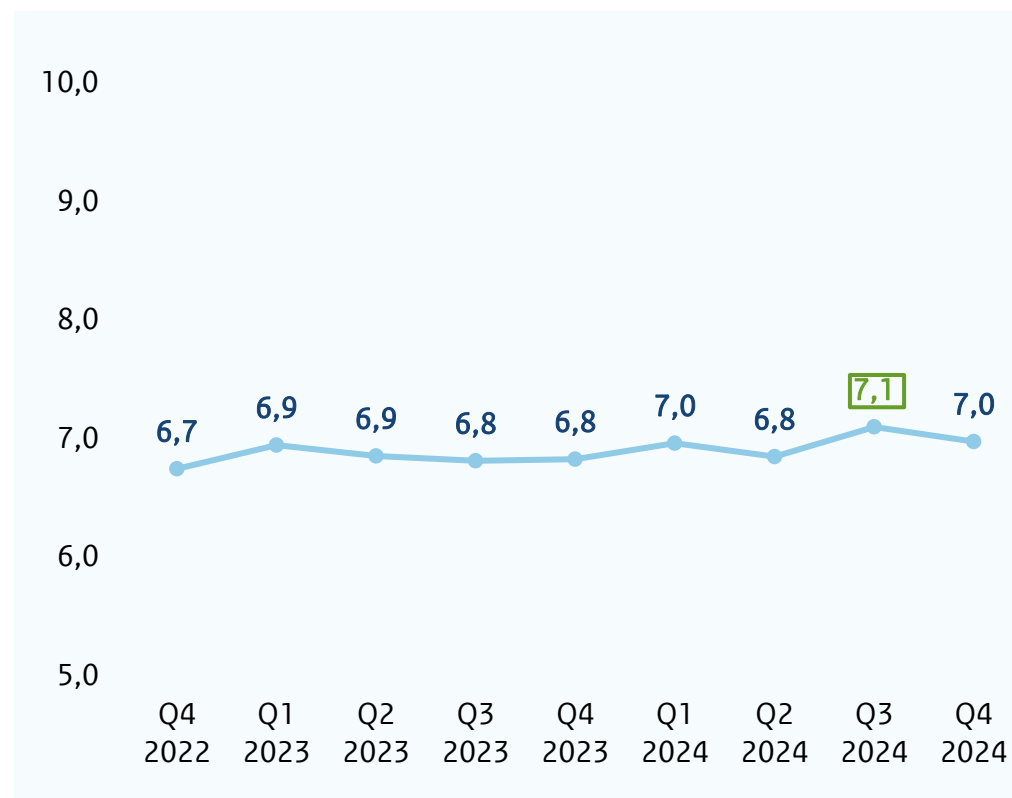
ZZP'ers zijn over het algemeen even tevreden met de dienstverlening van de Belastingdienst als vorig kwartaal (7,1).

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

(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=427)



Ontwikkeling algemene tevredenheid over dienstverlening
(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=427)



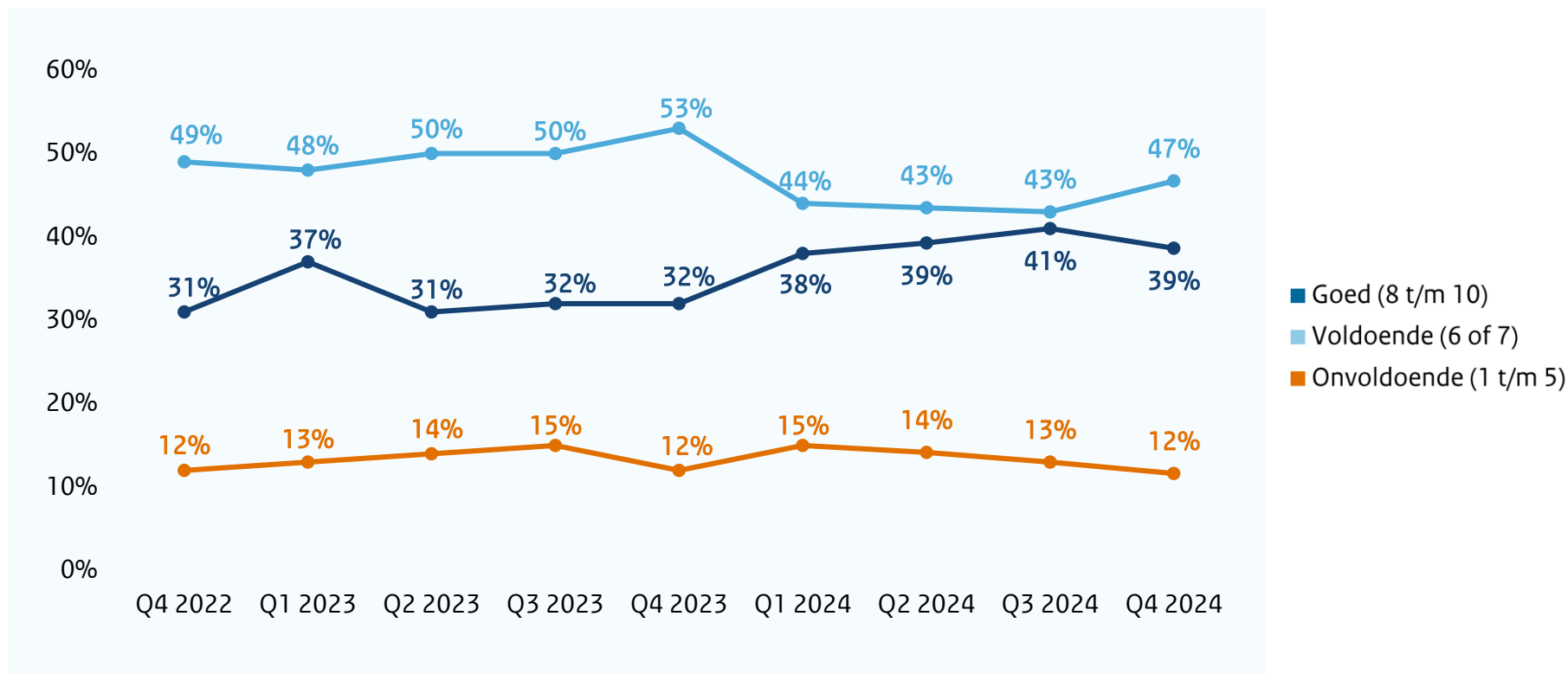


ZZP

Beoordeling dienstverlening

Ontwikkeling beoordeling dienstverlening per kwartaal – De beoordeling van de dienstverlening door ZZP'ers is gelijk gebleven ten opzichte van het vorige kwartaal.

Ontwikkeling algemene tevredenheid over dienstverlening
(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



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



ZZP

Toelichting cijfer dienstverlening algemeen*

De toelichtingen die ZZP'ers 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 vertrouwen in 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 versturen en ontvangen van echte brieven of 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 de hoofdthema's zijn genoemd. Deze resultaten zijn uitgesplitst naar ZZP'ers die de dienstverlening een goed cijfer (8 t/m 10), een voldoende cijfer (6 of 7) of een onvoldoende cijfer (1 t/m 5) hebben gegeven.

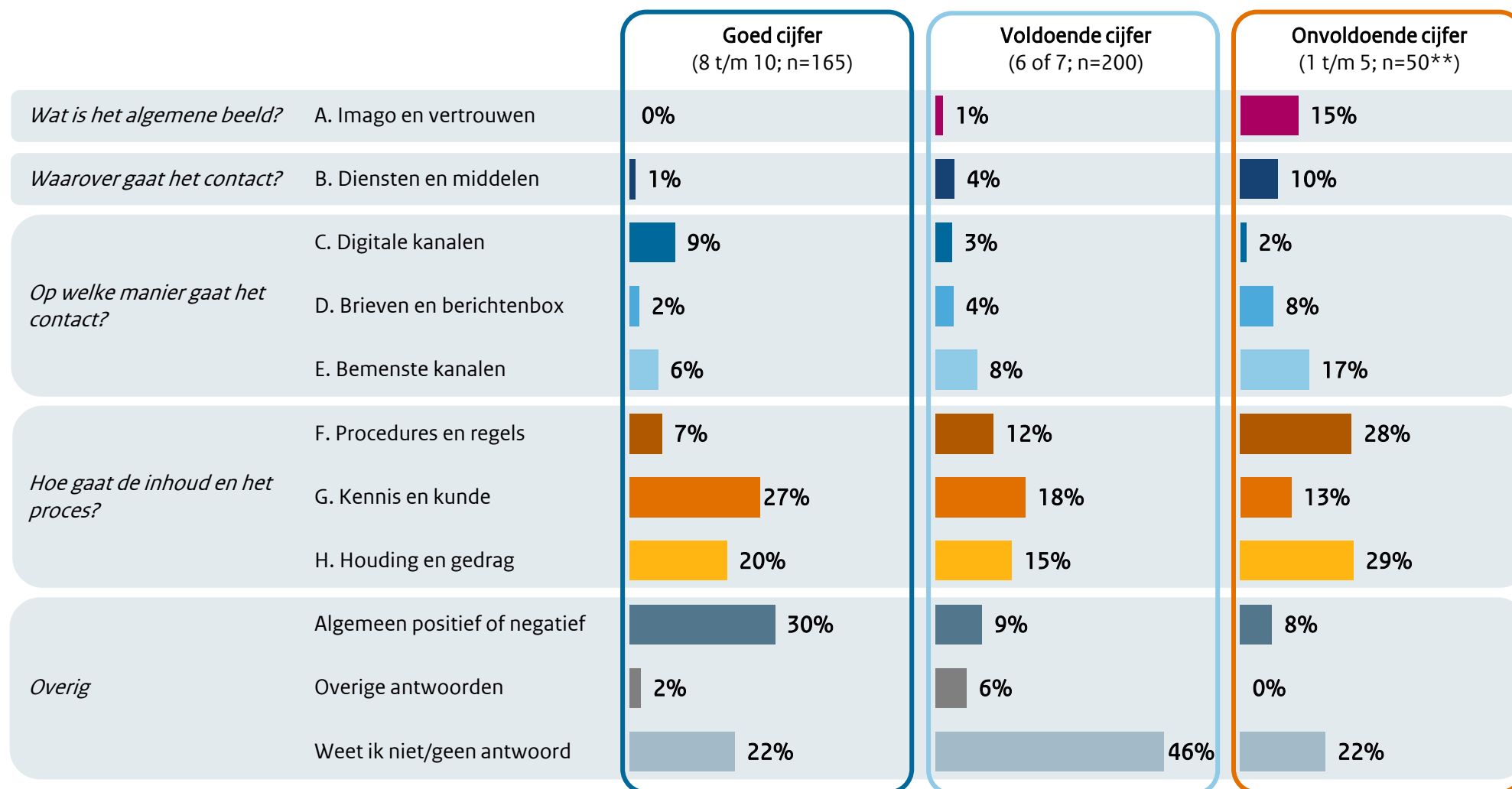
*Een uitgebreide toelichting op het codeerschema is te vinden in de bijlage.



ZZP

Toelichting rapportcijfer dienstverlening*

Zowel tevreden als ontevreden ZZP'ers noemen redenen die raken aan de inhoud en het proces als reden voor hun (on)tevredenheid. Ontevreden ZZP'ers noemen ook imago en vertrouwen en bemenste kanalen.



*Een toelichting op het codeerschema is te vinden in de bijlage. **Vanwege het lage aantal respondenten zijn deze resultaten indicatief. Hierdoor kunnen per toeval grote fluctuaties ontstaan, zonder dat die verschillen significant zijn.
Dienstverleningsmonitor Ondernemers | Vierde kwartaal 2024



ZZP

Net effort score

Ervaren gemak bij het regelen van belastingzaken is onder ZZP'ers even hoog als vorig kwartaal. Volgens de helft (49%) van ZZP'ers maakt de Belastingdienst het hen gemakkelijk om hun belastingzaken te regelen. 14% vindt dit niet.

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

(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=427)

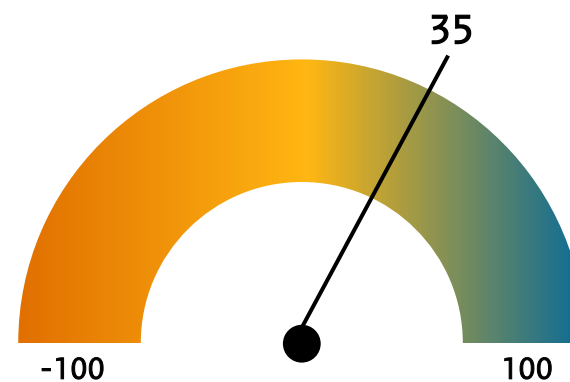


■ Weet ik niet / geen mening ■ Helemaal mee oneens ■ Mee oneens
■ Niet mee eens, niet mee oneens ■ Mee eens ■ Helemaal mee eens

ZZP'ers ervaren even veel gemak als in het vorige kwartaal (3,5).

Net effort score**

(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=427)



De NES is iets gedaald ten opzichte van het vorige kwartaal (40).

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

*Weergegeven als 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 ZZP'ers dat ervaart dat de Belastingdienst het hen gemakkelijk maakt om hun belastingzaken te regelen versus het aantal dat dit niet ervaart. Dit wordt berekend door het percentage ZZP'ers dat het hier (helemaal) mee eens is minus het percentage ZZP'ers 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.



ZZP

Ervaren complexiteit en zekerheid in eigen kunnen

Ervaren complexiteit en zekerheid in eigen kunnen zijn gelijk gebleven ten opzichte van Q3. Drie op de tien (28%) vinden het lastig om de belastingzaken voor hun bedrijf te regelen en 16% weet in de meeste gevallen helemaal niet of niet goed wat zij moeten doen en invullen.

Ik vind het lastig om de belastingzaken voor mijn bedrijf te regelen.*

(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=427)

Let op: deze vraag is negatief geformuleerd.

Een lagere gemiddelde score betekent dat ZZP'ers het minder lastig vinden.



■ Weet ik niet / geen mening
■ Mee oneens
■ Mee eens

■ Helemaal mee oneens
■ Niet mee eens, niet mee oneens
■ Helemaal mee eens

ZZP'ers vinden het vrijwel 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 de belastingzaken voor jouw bedrijf? Ik weet in de meeste gevallen...*

(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=427)



■ Helemaal niet wat ik moet doen en invullen
■ Niet goed wat ik moet doen en invullen
■ Ongeveer wat ik moet doen en invullen
■ Redelijk goed wat ik moet doen en invullen
■ Precies wat ik moet doen en invullen

ZZP'ers voelen zich vrijwel 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 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".

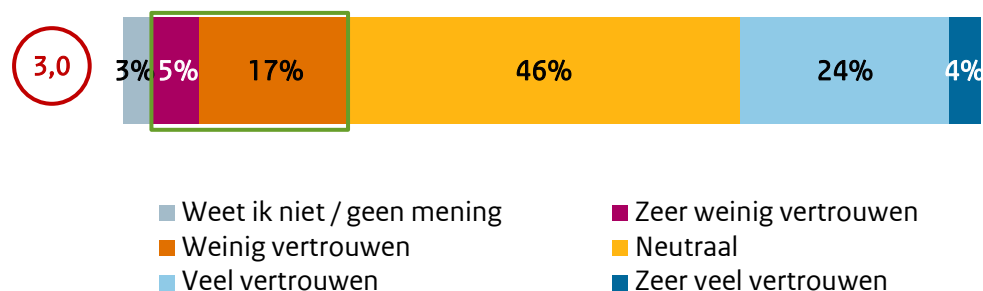


ZZP

Vertrouwen in de Belastingdienst

ZZP'ers hebben minder vertrouwen in de Belastingdienst dan vorig kwartaal (23% vs. 17%).

Hoeveel vertrouwen heb je in de Belastingdienst?*
(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=427)



ZZP'ers hebben dit kwartaal 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 gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



ZZP

Tevredenheid naar onderwerp van contact

Tevredenheid en ervaren gemak zijn vrijwel even groot voor de verschillende onderwerpen waarover ZZP'ers contact hebben gehad met de Belastingdienst.

Wat was in de afgelopen 6 maanden het onderwerp van je contact met de Belastingdienst?
(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

	Inkomsten- belasting (n=251)	Omzetbelasting (n=234)	Kleine ondernemers- regeling (n=58*)
Tevredenheid dienstverlening algemeen (cijfer 1-10)	7,1	6,8	7,1
Customer effort score** (1. helemaal mee oneens – 5. helemaal mee eens)	3,4	3,4	3,8

- Significant lager ten opzichte van ZZP'ers die over een ander onderwerp contact hebben gehad
- Significant hoger ten opzichte van ZZP'ers 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.



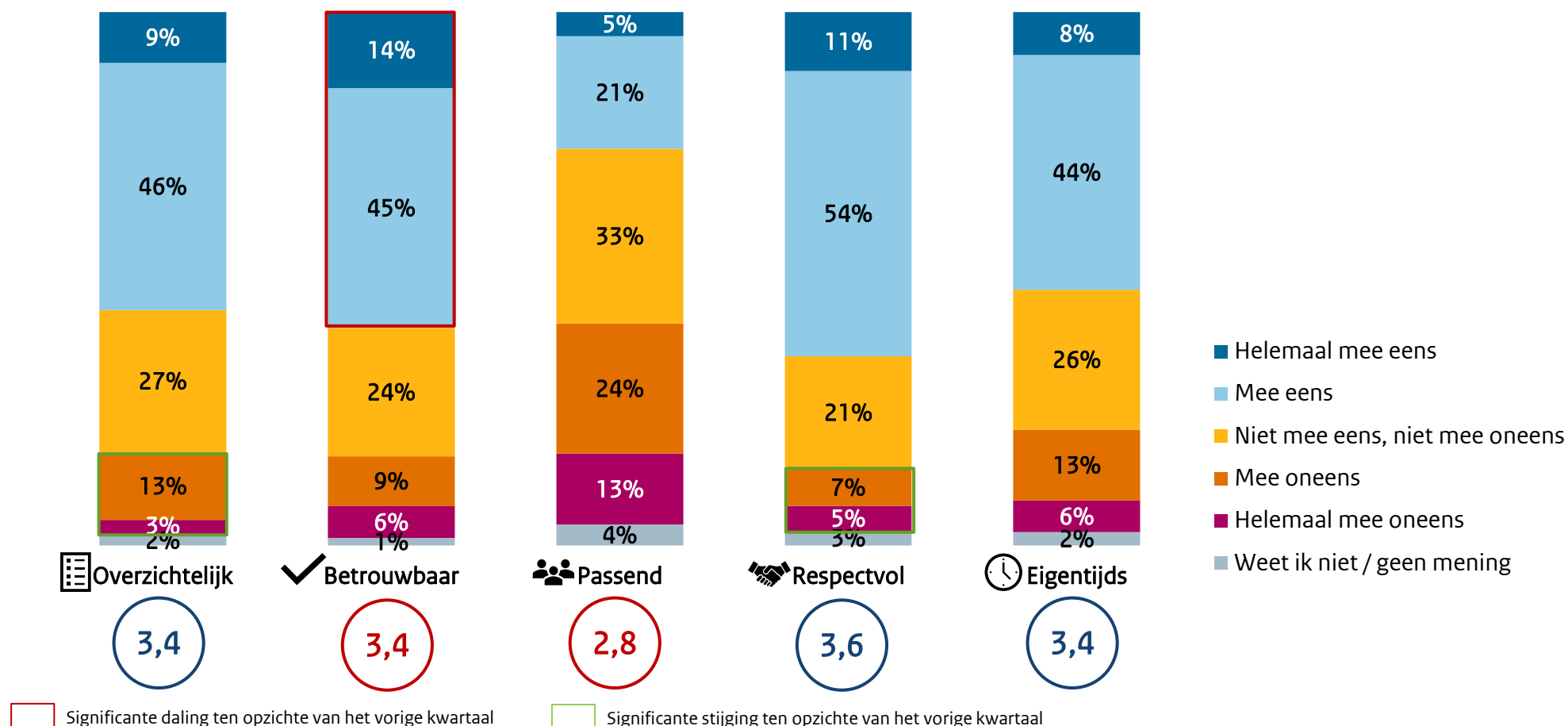
ZZP

Beoordeling dienstverleningsindicatoren

Tevredenheid met de indicatoren Betrouwbaar en Passend is gedaald ten opzichte van vorig kwartaal. Echter zijn ZZP'ers opnieuw tevreden over het Respect waarmee zij behandeld worden.

Schaalgemiddelde per dienstverleningsindicator.*

(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=427)



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

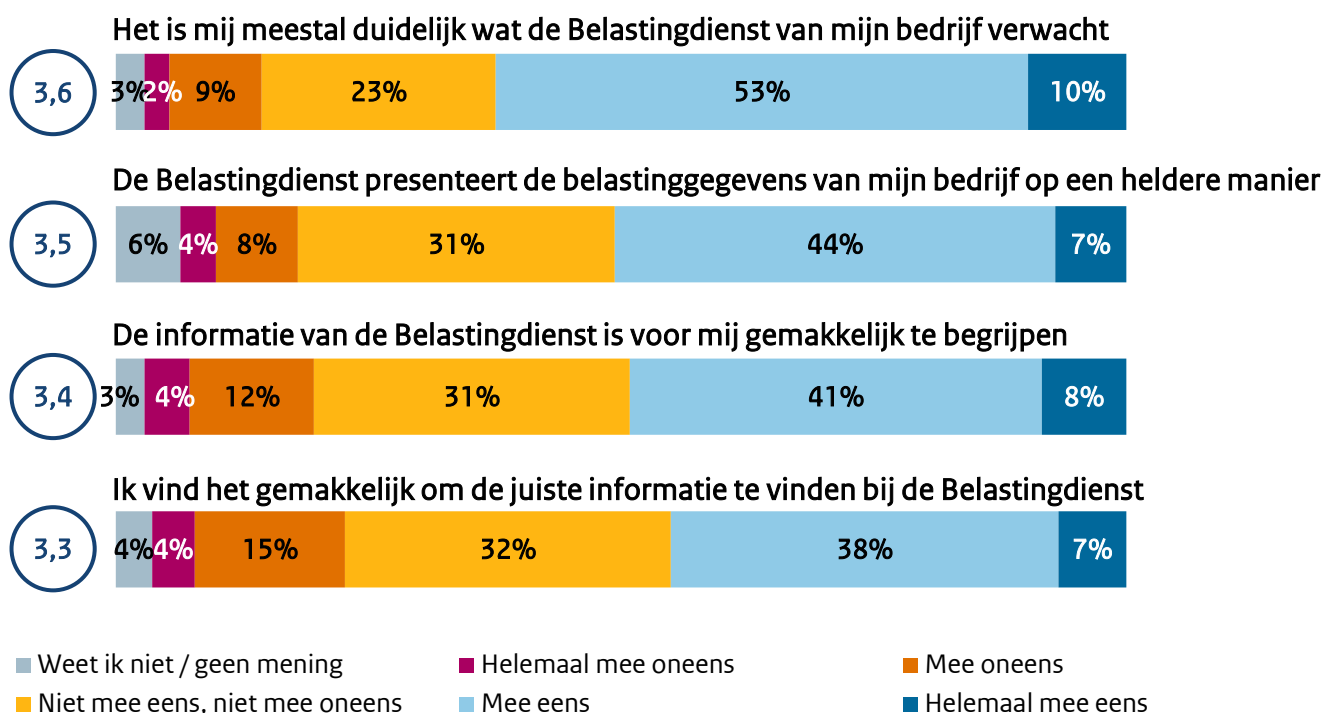


ZZP Dienstverleningsindicator Overzichtelijk

Vindbaarheid van de juiste informatie blijft het voornaamste verbeterpunt m.b.t. Overzichtelijkheid van de dienstverlening: twee op de tien (19%) vinden het moeilijk de juiste informatie te vinden.

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

(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=427)



Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

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

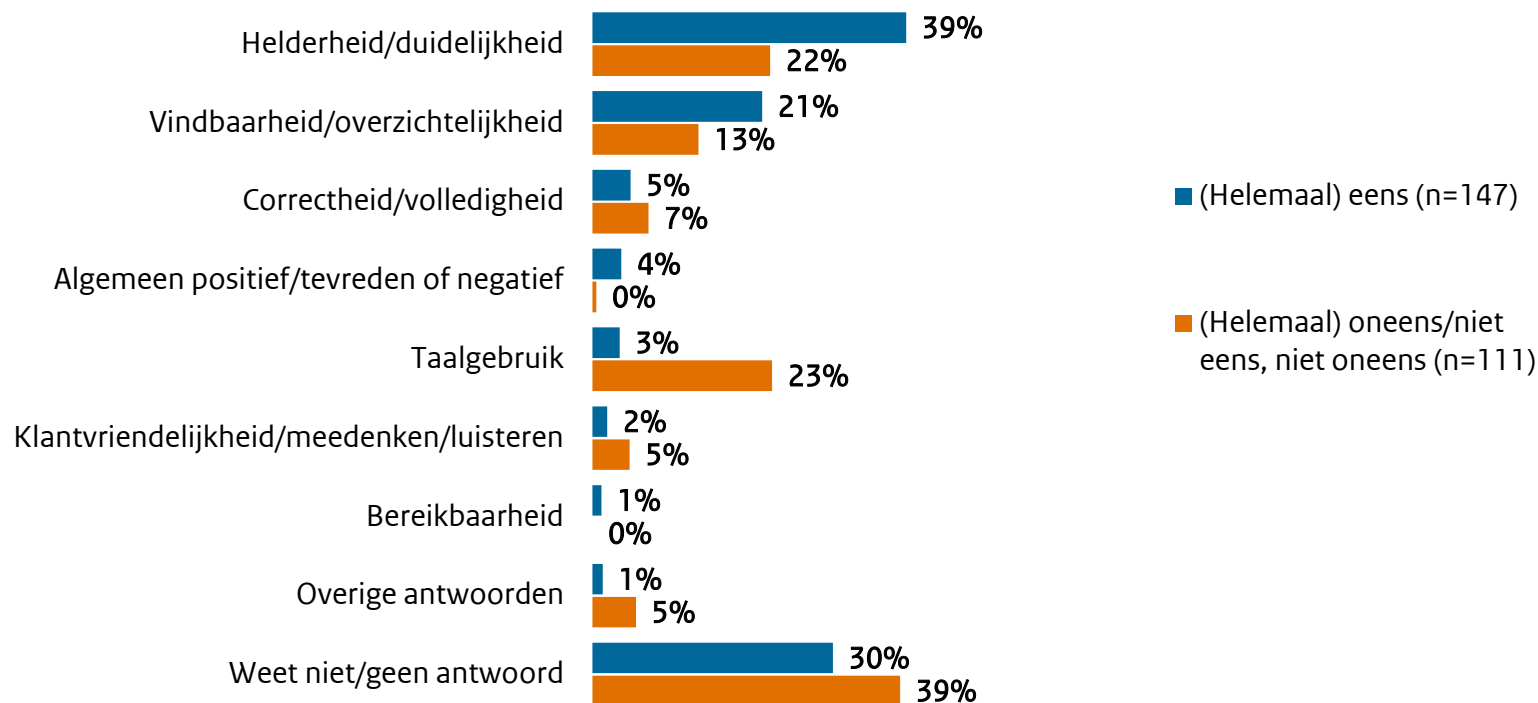


ZZP

Toelichting beoordeling Overzichtelijk

Helderheid en duidelijkheid van de verstrekte informatie spelen een grote rol in zowel tevredenheid als ontevredenheid met de Overzichtelijkheid van de dienstverlening. Bij ontevredenheid speelt ook taalgebruik een rol.

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 ZZP'ers die het (helemaal) eens waren met de stelling.

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

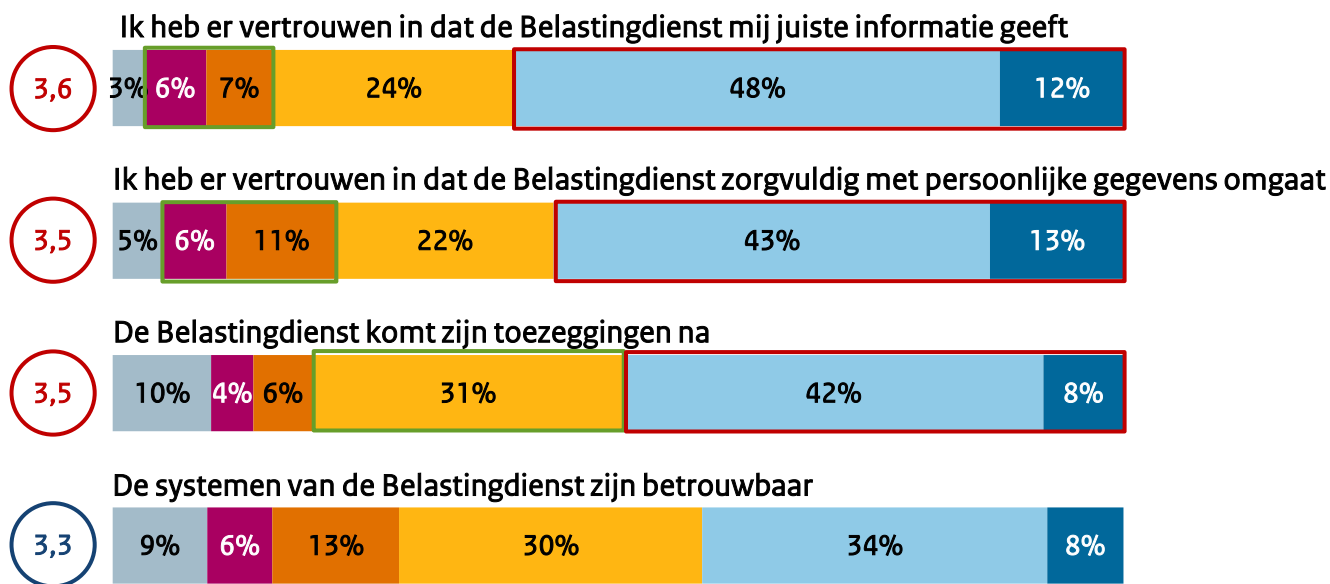


ZZP ✓ Dienstverleningsindicator Betrouwbaar

Ten opzichte van Q3 hebben minder ZZP'ers er vertrouwen in dat de Belastingdienst de juiste informatie geeft (60% vs. 68%) of zorgvuldig omgaat met persoonlijke gegevens (56% vs. 64%). Daarnaast denken minder ZZP'ers dat de Belastingdienst zijn toezeggingen nakomt (49% vs. 57%).

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

(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=427)



■ 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

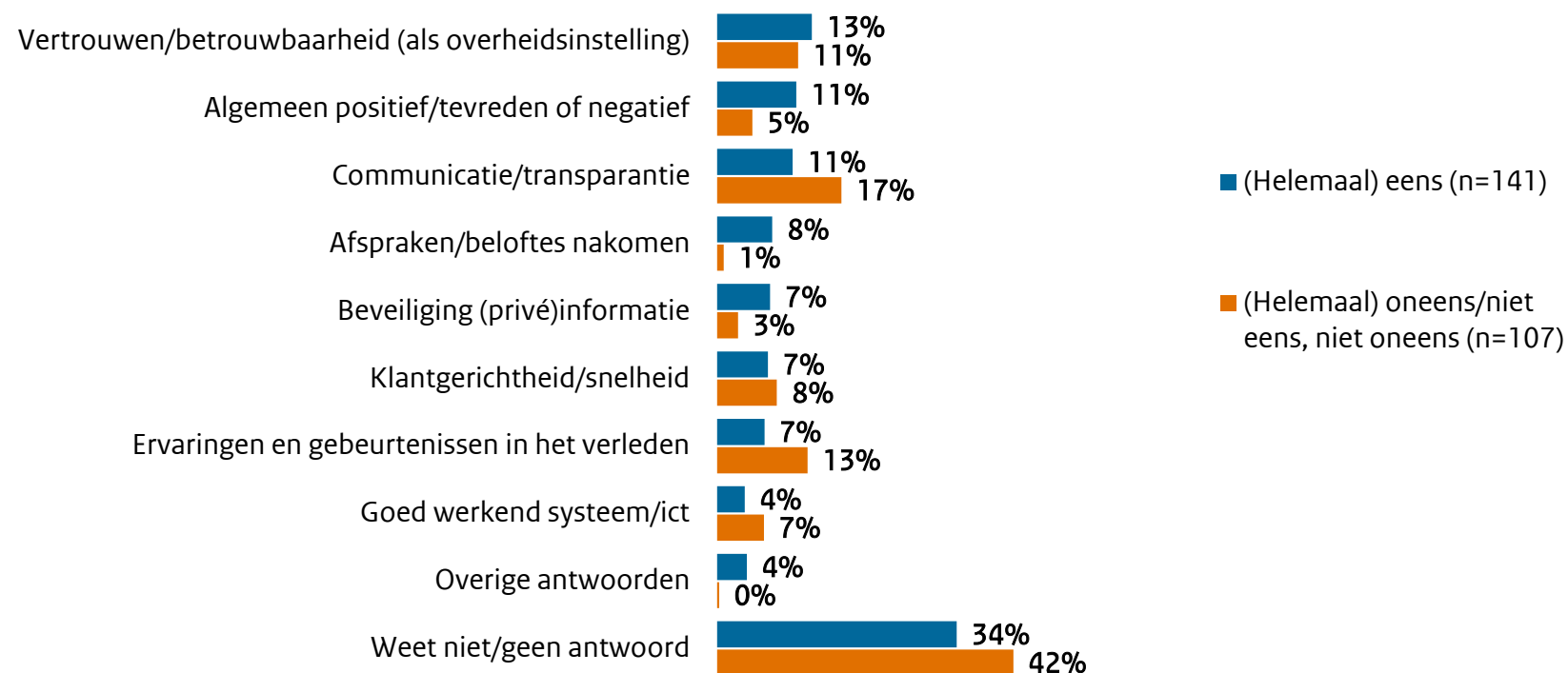
*Weergegeven als gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



ZZP ✓ Toelichting beoordeling Betrouwbaar

Vertrouwen in de Belastingdienst en communicatie worden door tevreden ZZP'ers genoemd als reden voor hun tevredenheid. Ontevreden ZZP'ers noemen communicatie en ervaringen/gebeurtenissen in het verleden.

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 ZZP'ers die het (helemaal) eens waren met de stelling.

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

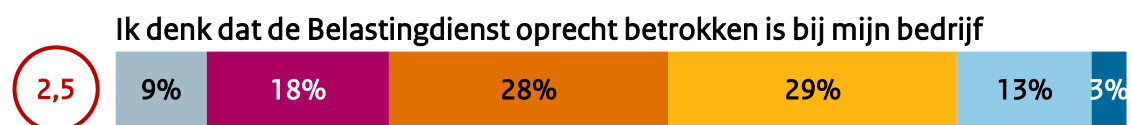
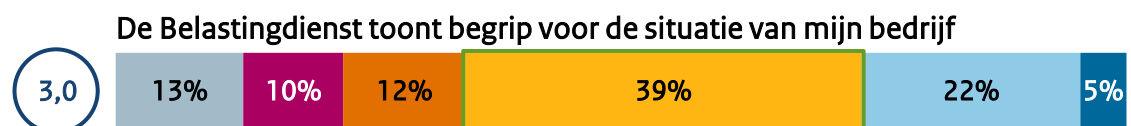


ZZP Dienstverleningsindicator Passend

Meer ZZP'ers ervaren dit kwartaal dat de Belastingdienst onvoldoende met hen meedenkt (34% vs. 26%).
Het aandeel ZZP'ers dat dit wél ervaart 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.*

(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=427)



■ 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

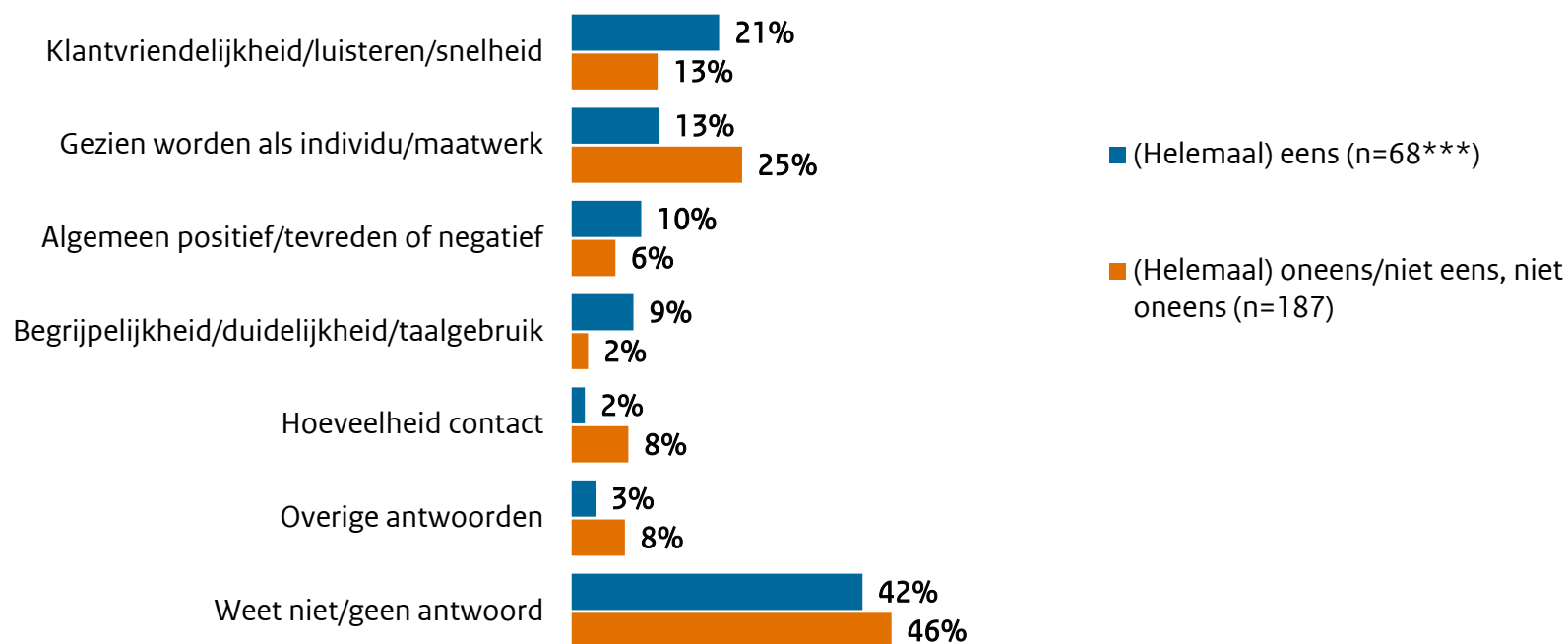
*Weergegeven als gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



ZZP Toelichting beoordeling Passend

Klantvriendelijkheid, snelheid en de mate waarin er geluisterd wordt zijn voor tevreden ZZP'ers de belangrijkste factoren voor het ervaren van een Passende dienstverlening. Voor ontevreden ZZP'ers is worden gezien als individu en maatwerk, of het juist ontbrekende ervan, de belangrijkste factor.

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 ZZP'ers die het (helemaal) eens waren met de stelling.

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

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

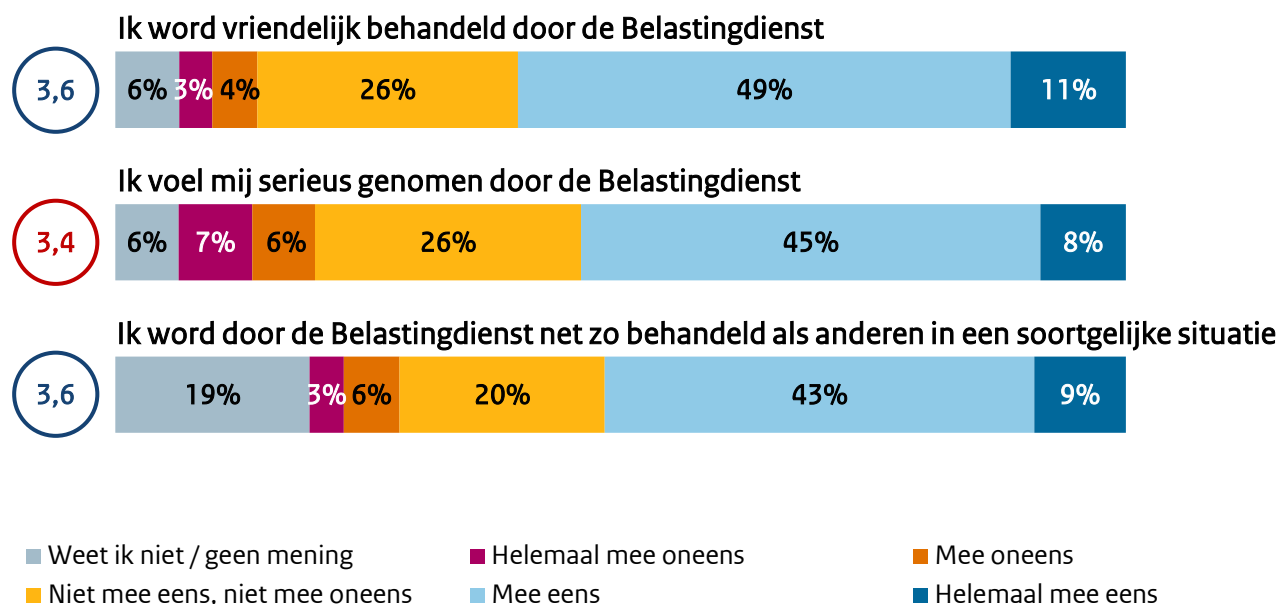


ZZP Dienstverleningsindicator Respectvol

ZZP'ers zijn dit kwartaal nagenoeg even tevreden over de mate van Respect in de dienstverlening van de Belastingdienst. Zes op de tien (60%) worden vriendelijk behandeld, ruim de helft (54%) voelt zich serieus genomen en 52% voelt zich net zo behandeld als anderen in een soortgelijke situatie.

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

(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=427)



 Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

 Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

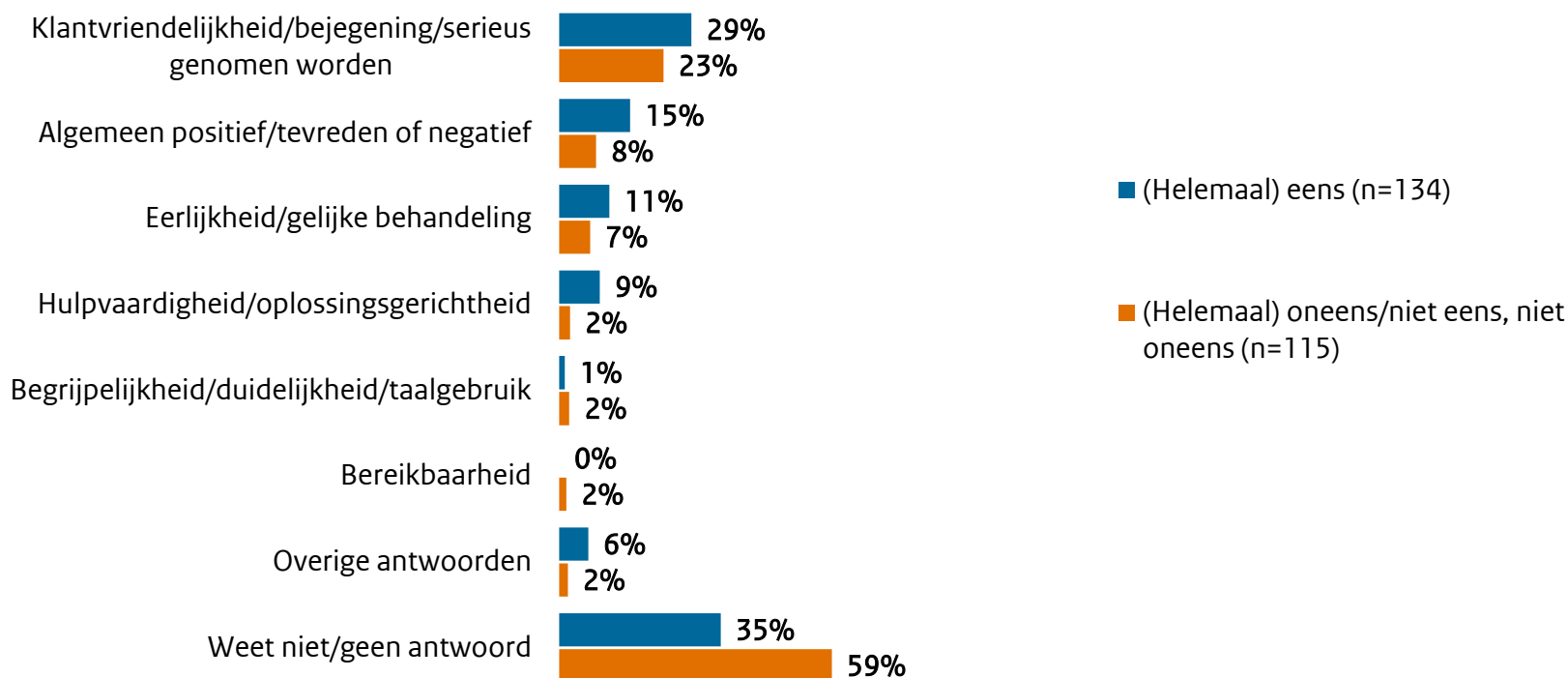
*Weergegeven als gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



Toelichting beoordeling Respectvol

Klantvriendelijkheid wordt zowel door tevreden als ontevreden ZZP'ers het vaakst genoemd als reden voor hun (on)tevredenheid

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 ZZP'ers die het (helemaal) eens waren met de stelling.

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



ZZP Dienstverleningsindicator Eigentijds

De tevredenheid met de Eigentijdsheid van de dienstverlening is stabiel ten opzichte van Q3. Ruim de helft kan communiceren met de Belastingdienst op een manier die past bij deze tijd (56%) en die hen het beste uitkomt (56%).

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

(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=427)



■ 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

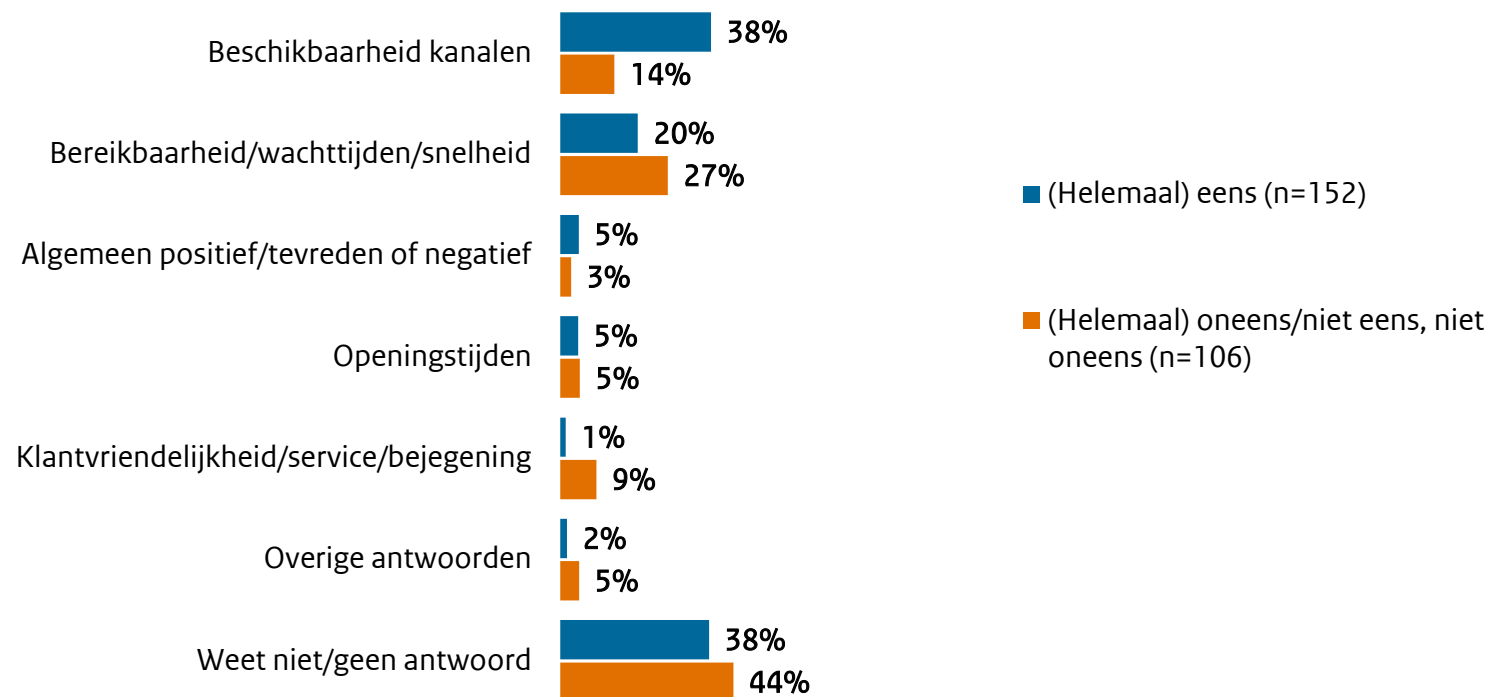
*Weergegeven als gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



ZZP Toelichting beoordeling Eigentijds

De beschikbaarheid van verschillende kanalen blijft de voornaamste reden voor tevredenheid met de indicator Eigentijds. De bereikbaarheid, lengte van de wachttijden en snelheid zijn veelgenoemde redenen 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 ZZP'ers die het (helemaal) eens waren met de stelling.

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



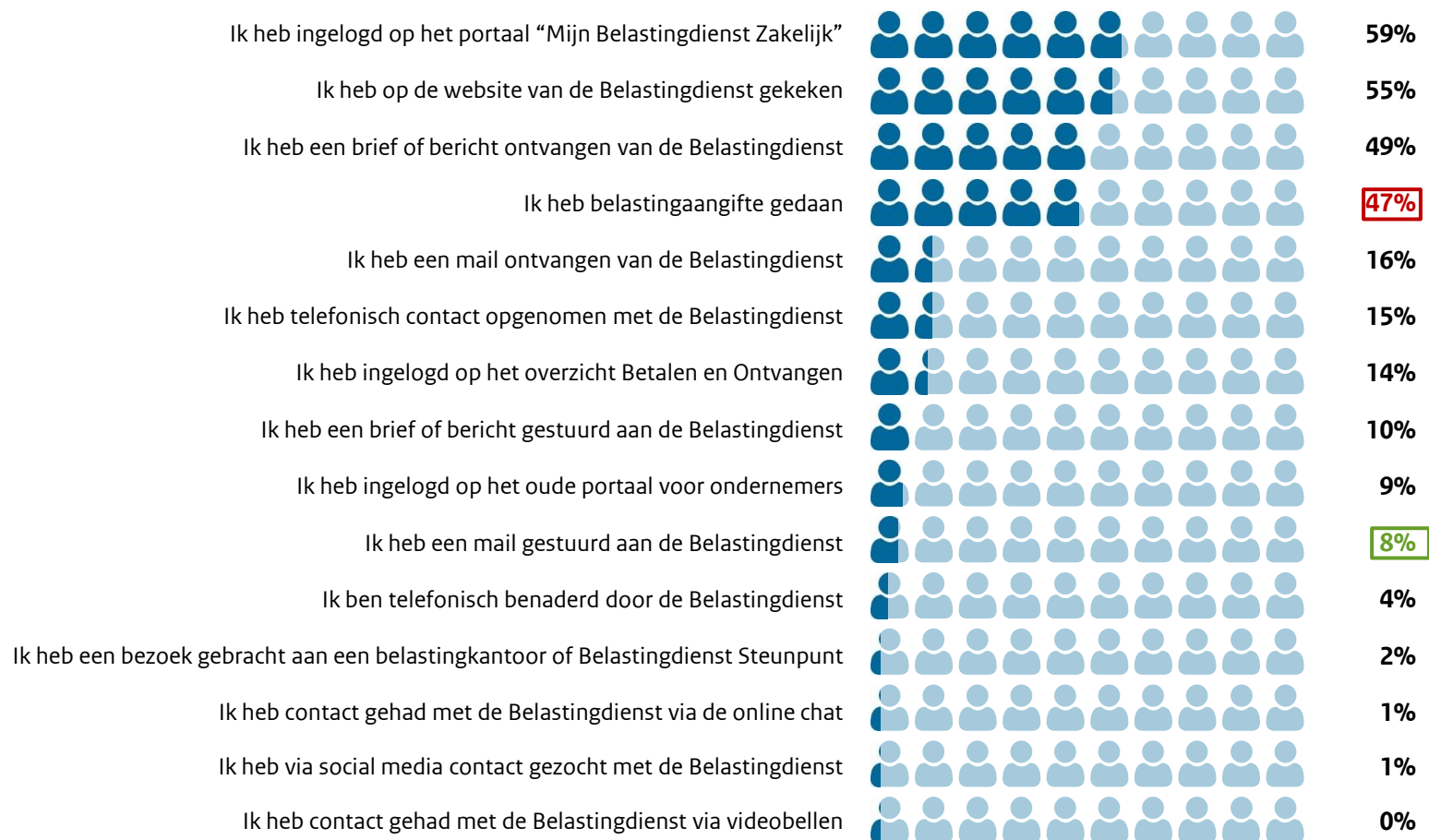
ZZP

Gebruikte contactmomenten

Dit kwartaal hebben ZZP'ers op nagenoeg dezelfde manieren contact gehad met de Belastingdienst als in vorig kwartaal. Minder ZZP'ers hebben belastingaangifte gedaan (47% vs. 54%). Meer ZZP'ers hebben een mail gestuurd (8% vs. 3%).

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.*

(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n= 427)





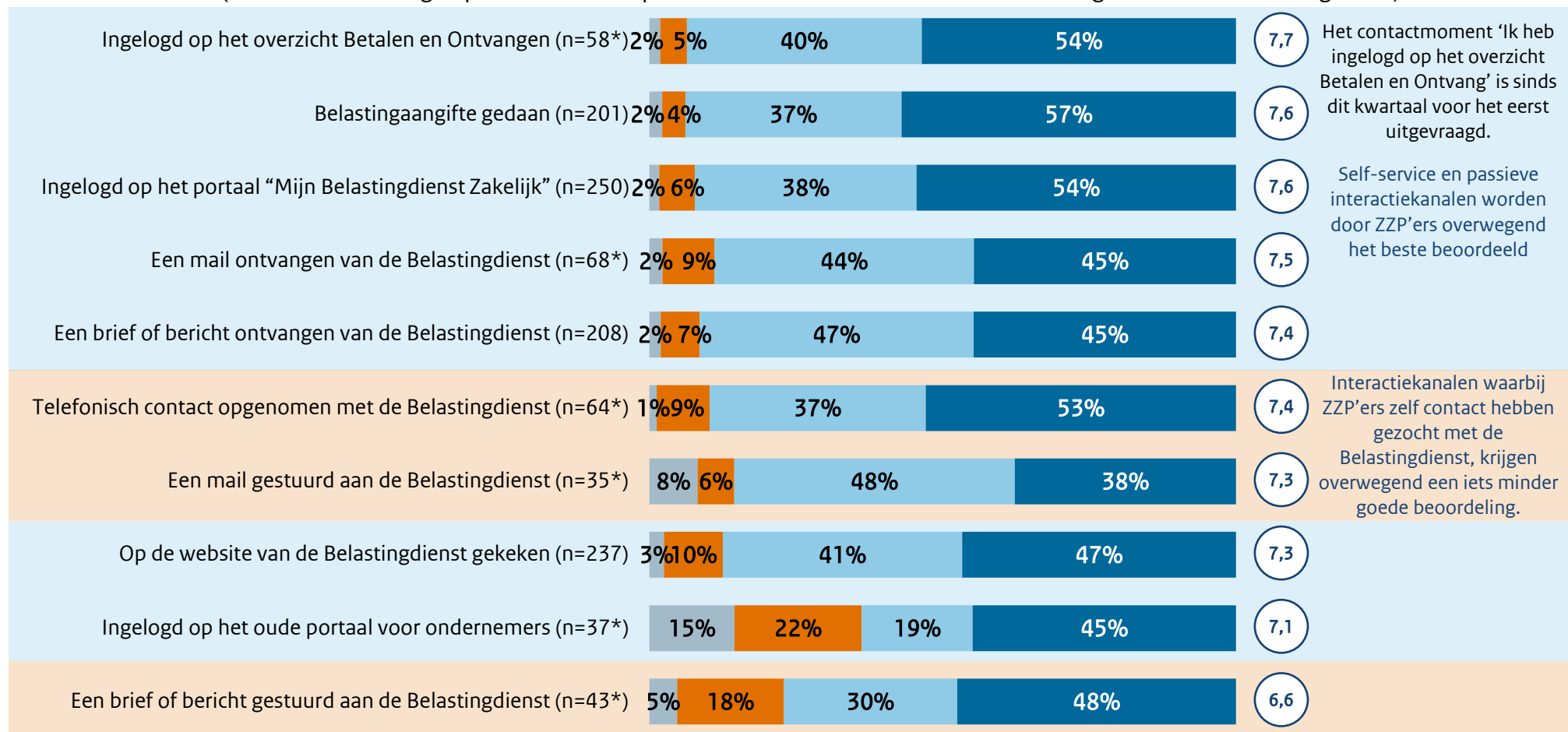
ZZP

Beoordeling contactmomenten

De beoordeling van de contactmomenten is gelijk gebleven ten opzichte van Q3. Het meest tevreden zijn ZZP'ers over inloggen op het overzicht Betalen en Ontvangen (7,7).

Rapportcijfer per contactmoment.

(ZZP'ers 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

*Vanwege het lage aantal respondenten, zijn de resultaten van deze groepen indicatief. Enkel resultaten van contactmomenten die door meer 30 ondernemers gebruikt zijn, worden hier niet getoond.
Dienstverleningsmonitor Ondernemers | Vierde kwartaal 2024

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

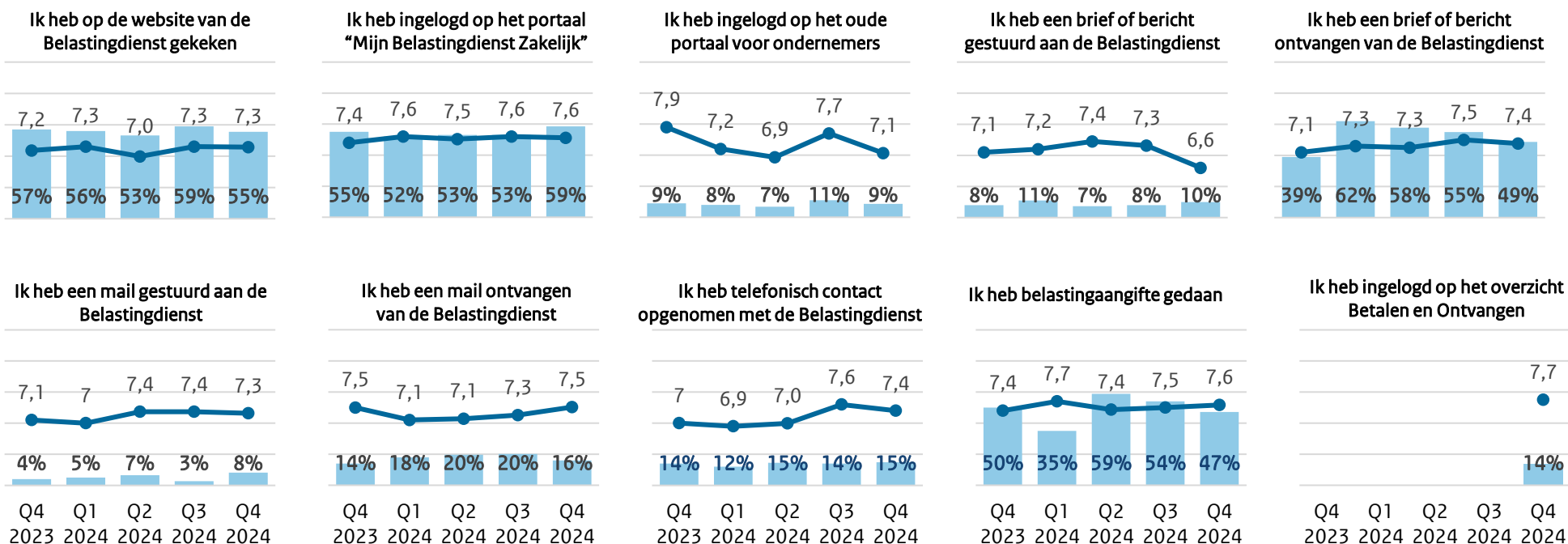


ZZP

Ontwikkeling gebruik en beoordeling contactmomenten

ZZP'ers hebben minder vaak belastingaangifte gedaan en vaker een mail gestuurd. Beoordeling van de contactmomenten is gelijk gebleven ten opzichte van Q3.

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



Percentage ZZP'ers dat contactmoment heeft genoemd

Gemiddeld rapportcijfer contactmoment



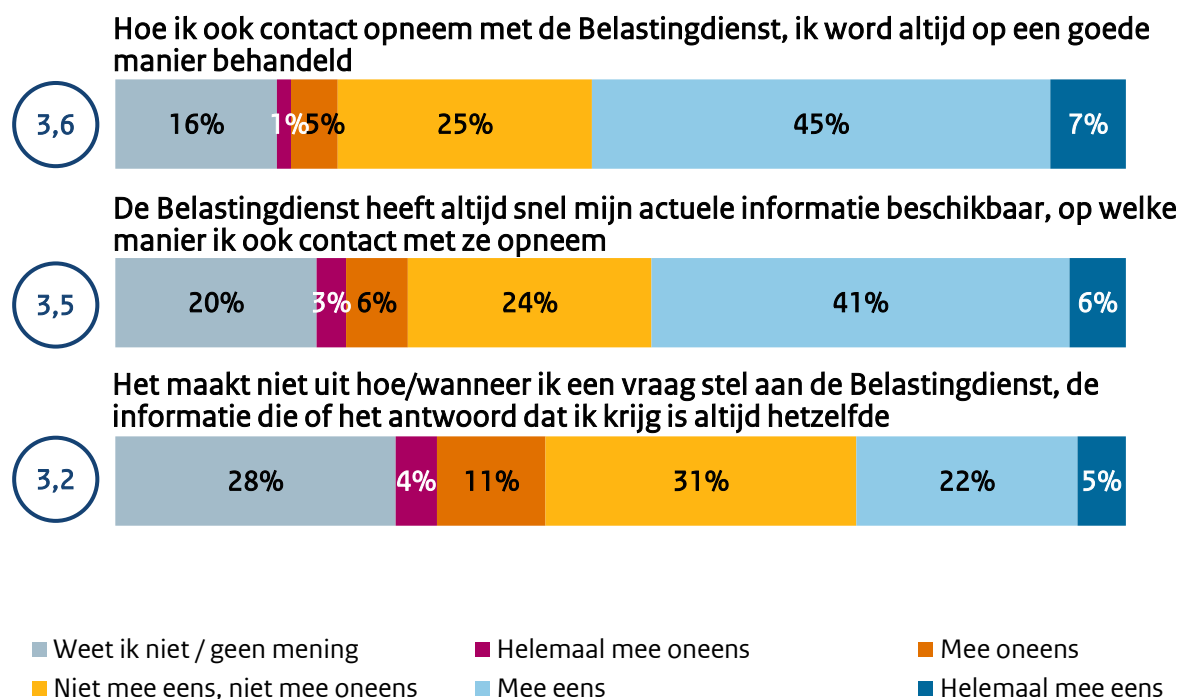
ZZP

Consistentie tussen contactmomenten

ZZP'ers ervaren even veel consistentie tussen contactmomenten als vorig kwartaal. ZZP'ers ervaren met name consistentie in de manier waarop zij behandeld worden (53%).

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

(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=427)



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



ZZP Gemiddelde beoordeling Klantbeloften*

Beoordeling van de klantbeloften gelijk gebleven ten opzichte van vorig kwartaal: ZZP'ers zijn nog steeds het meest tevreden over 'Weten waar u aan toe bent' en het minst met 'Iedereen een eerlijke bijdrage'.

Gemiddeld percentage (helemaal) eens + Schaalgemiddelde stellingen per indicator (schaal van 1 t/m 5)**
(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

		Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
 Snel en correct geholpen	Gemiddeld percentage	50%	50%	53%	49%
	Schaalgemiddelde	3,4	3,4	3,5	3,4
 Weten waar u aan toe bent	Gemiddeld percentage	52%	49%	55%	51%
	Schaalgemiddelde	3,4	3,3	3,5	3,4
 Zo gemakkelijk mogelijk	Gemiddeld percentage	52%	51%	54%	49%
	Schaalgemiddelde	3,4	3,4	3,5	3,4
 Iedereen een eerlijke bijdrage	Gemiddeld percentage	35%	38%	34%	35%
	Schaalgemiddelde	3,1	3,2	3,2	3,1

 Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

 Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

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

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

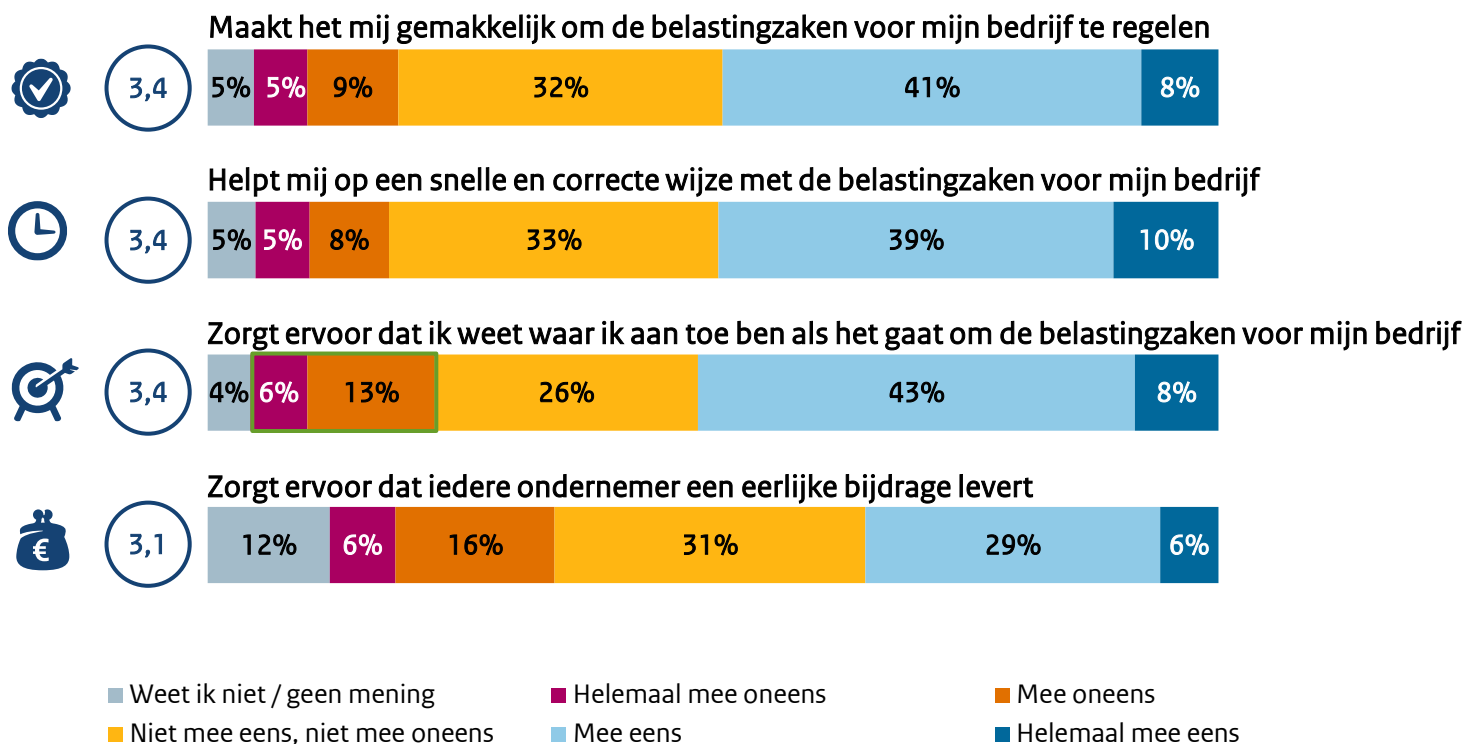
Dienstverleningsmonitor Ondernemers | Vierde kwartaal 2024



ZZP Klantbeloften

Beoordeling van de klantbeloften is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van vorig kwartaal. Iets meer ZZP'ers vinden dat de Belastingdienst er niet voor zorgt dat ze weten waar ze aan toe zijn (18% vs. 13%).

In hoeverre ben je het eens of oneens met deze uitspraken? De Belastingdienst...*
(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=427)



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



Deel 5

MKB'ers

De algehele tevredenheid over de dienstverlening van kleine MKB'ers is gedaald ten opzichte van vorig kwartaal. De tevredenheid van middelgrote MKB'ers is stabiel.

MKB'ers zijn dit kwartaal even tevreden over de dienstverleningsindicatoren als in Q3.



Tevredenheid van MKB'ers over de dienstverlening





MKB'ers

- ⌚ De **overall tevredenheid** van **kleine MKB'ers** over de dienstverlening van de Belastingdienst is **gedaald** t.o.v. het vorige kwartaal en is hiermee weer op niveau van Q2 van 2024. De tevredenheid van **middelgrote MKB'ers** is nagenoeg gelijk aan het vorige kwartaal.
 - **Kleine MKB'ers** die de afgelopen zes maanden contact hadden met de Belastingdienst beoordelen de dienstverlening dit kwartaal met het **rapportcijfer 6,9** (vorig kwartaal 7,2). **Middelgrote MKB'ers** geven de dienstverlening dit kwartaal **het rapportcijfer 7,4** (vorig kwartaal 7,5).
 - Dit kwartaal zijn **MKB'ers net zo tevreden** over de **dienstverleningsindicatoren** als vorig kwartaal (Q3).
 - In voorgaande kwartalen scoorde de indicator **Passend** lager dan de andere indicatoren. Wel nam in het vorige kwartaal de mate waarin (met name) middelgrote MKB'ers Passendheid ervaren iets toe. Dit kwartaal ligt de beoordeling door middelgrote MKB'ers voor de Passendheid weer iets lager dan bij de andere indicatoren. Hiermee zet de positieve stijging van het vorige kwartaal niet door.
- ⌚ Ten opzichte van vorig kwartaal zijn er kleine veranderingen geweest in **het gebruik en de beoordeling** van de **contactmomenten** onder MKB'ers.
 - Kleine MKB'ers hebben dit kwartaal minder vaak Belastingaangifte gedaan en een brief of bericht gestuurd aan de Belastingdienst. Het is mogelijk dat het afnemen van deze contactmomenten met elkaar in verband staan. Echter zijn kleine MKB'ers dit kwartaal minder tevreden over het ontvangen van een brief of bericht (7,1 vs. 7,7) en het telefonisch contact dat zij zelf hebben geïnitieerd met de Belastingdienst (6,8 vs. 7,5).
 - Ook Middelgrote MKB'ers hebben iets minder vaak dan vorig kwartaal een brief of bericht gestuurd aan de Belastingdienst. En ook bij deze groep zien we een tweetal dalingen in de tevredenheid: tevredenheid over de Belastingaangifte is gedaald van een 7,9 in het vorige kwartaal naar een 7,4, en de tevredenheid met het telefonisch contact dat zij zelf hebben geïnitieerd is gedaald van een 7,5 naar een 6,5.
- ⌚ Kleine MKB'ers zijn dit kwartaal gemiddeld meer tevreden over de klantbelofte '**Iedereen een eerlijke bijdrage**'. Hiermee is de daling bij deze groep over deze klantbelofte weer rechtgetrokken en op het niveau van Q2 van dit jaar. Middelgrote MKB'ers zijn even tevreden over de klantbeloften als vorig kwartaal.



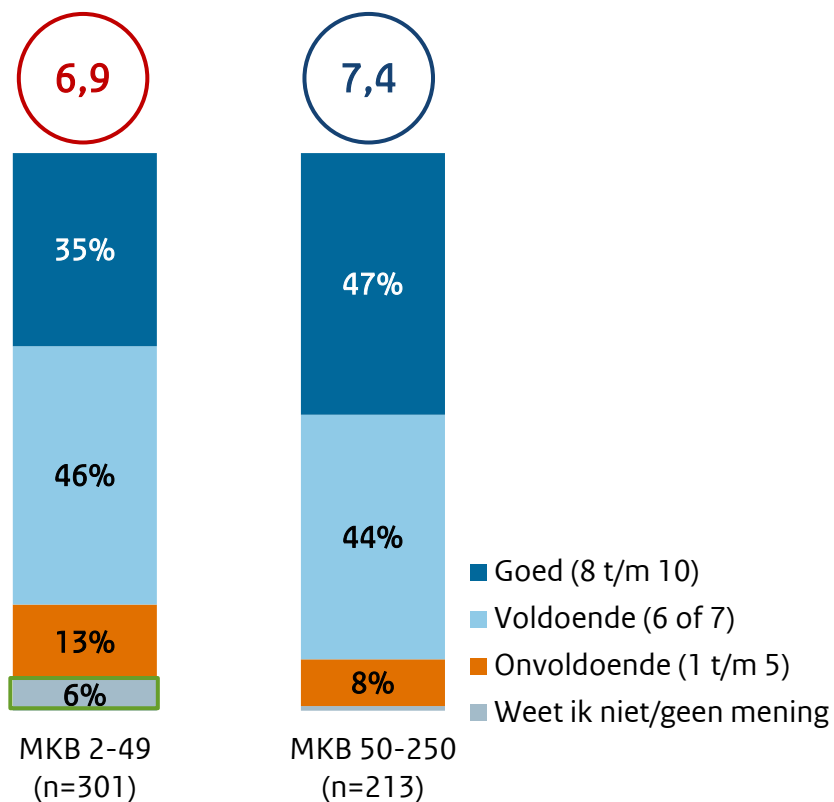
MKB

Beoordeling dienstverlening

Kleine MKB'ers zijn minder tevreden over de dienstverlening dan vorig kwartaal (6,9 vs. 7,2). Tevredenheid onder middelgrote MKB'ers blijft onveranderd.

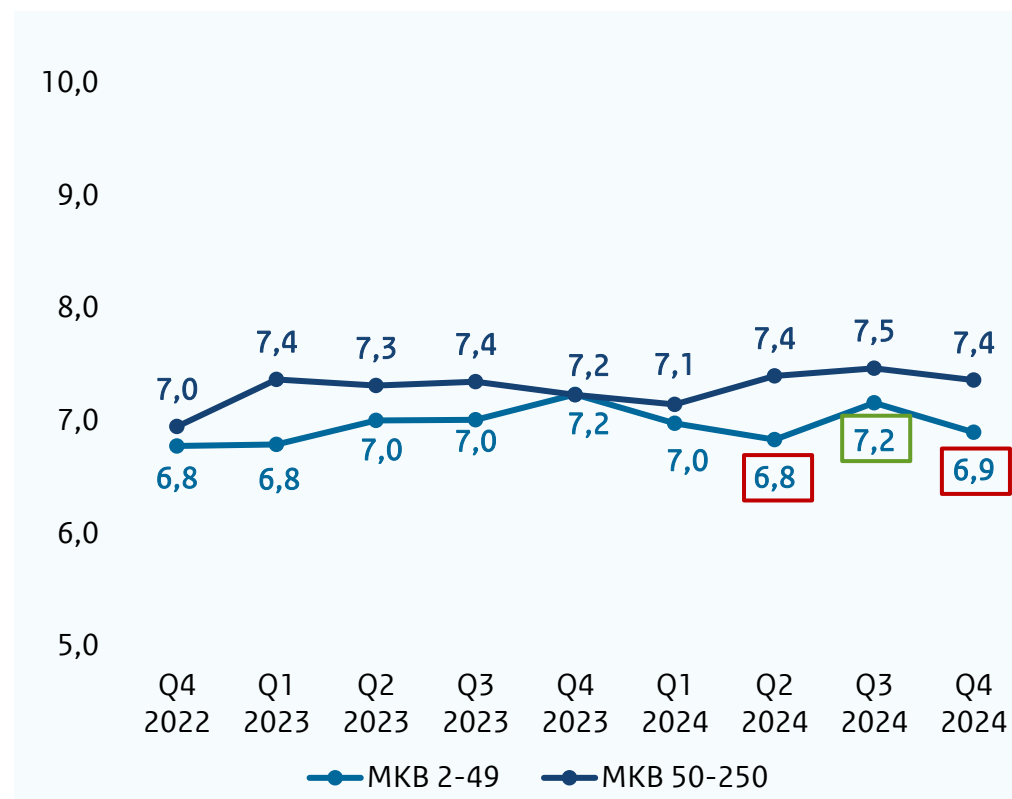
Hoe tevreden ben je in het algemeen over de dienstverlening van de Belastingdienst? Rapportcijfer 1-10.

(MKB'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



Ontwikkeling algemene tevredenheid over dienstverlening

(MKB'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal



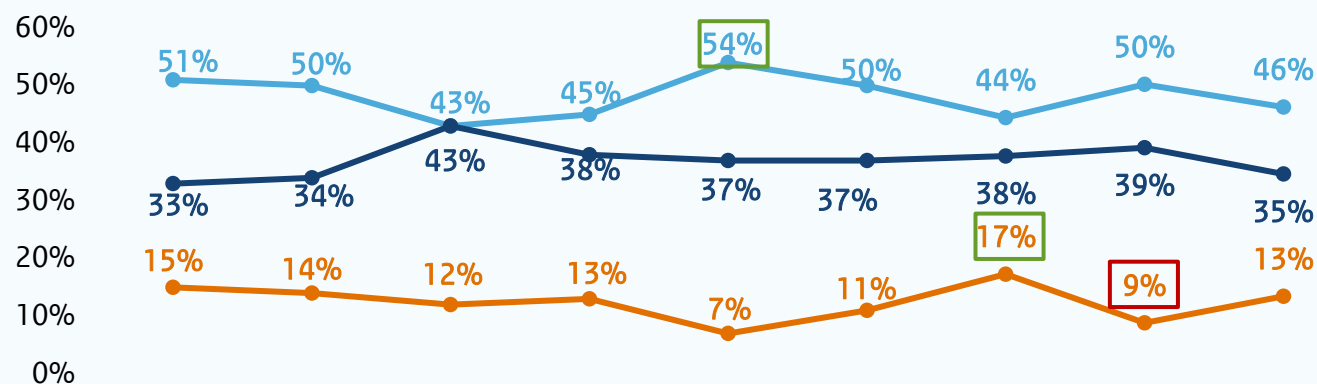
MKB

Beoordeling dienstverlening

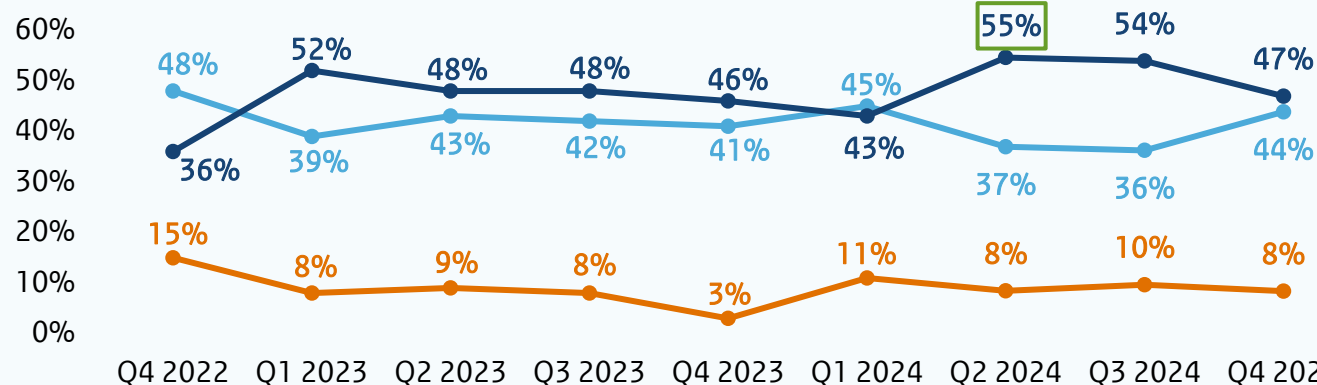
Ontwikkeling beoordeling dienstverlening per kwartaal – Beoordeling door zowel kleine MKB'ers als middelgrote MKB'ers blijft gelijk aan vorig kwartaal.

Ontwikkeling algemene tevredenheid over dienstverlening
(MKB'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

MKB 2-49



MKB 50-250



- Goed (8 t/m 10)
- Voldoende (6 of 7)
- Onvoldoende (1 t/m 5)



Toelichting cijfer dienstverlening algemeen*

De toelichtingen die MKB'ers 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 vertrouwen in 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, procedures gevolgd worden en accuraat werken.

G. Kennis en kunde

Antwoorden over inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening en 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 MKB'ers die de dienstverlening een goed cijfer (8 t/m 10), voldoende cijfer (6 of 7) of onvoldoende cijfer (1 t/m 5) hebben gegeven.

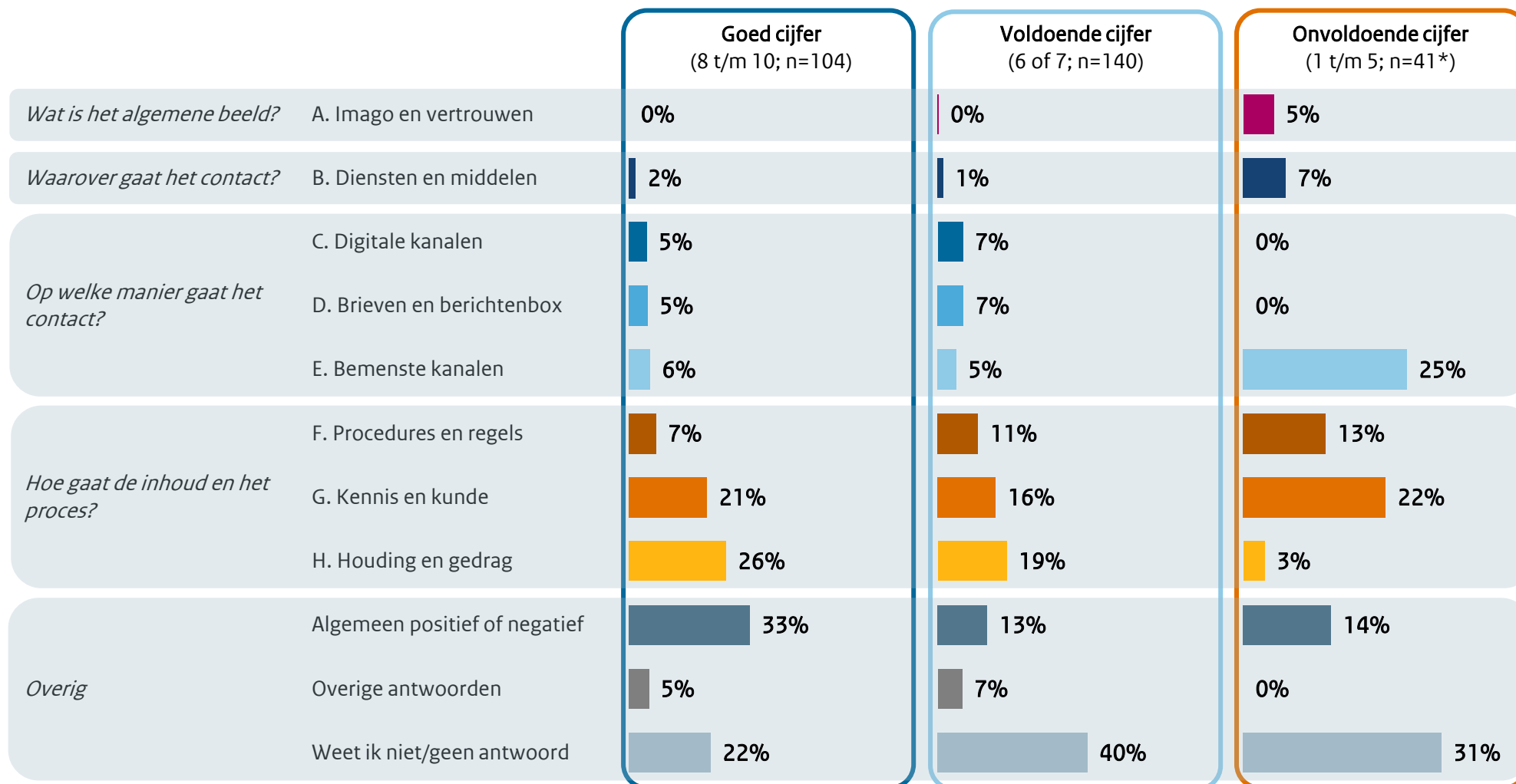
*Een uitgebreide toelichting op het codeerschema is te vinden in de bijlage.



Klein MKB (2-49 medewerkers)

Toelichting cijfer dienstverlening algemeen*

Houding en gedrag wordt vaak genoemd door tevreden klein MKB'ers, procedures en regels juist door ontevreden klein MKB'ers. Imago en vertrouwen blijkt vooral bij ontevreden klein MKB'ers een rol te kunnen spelen.



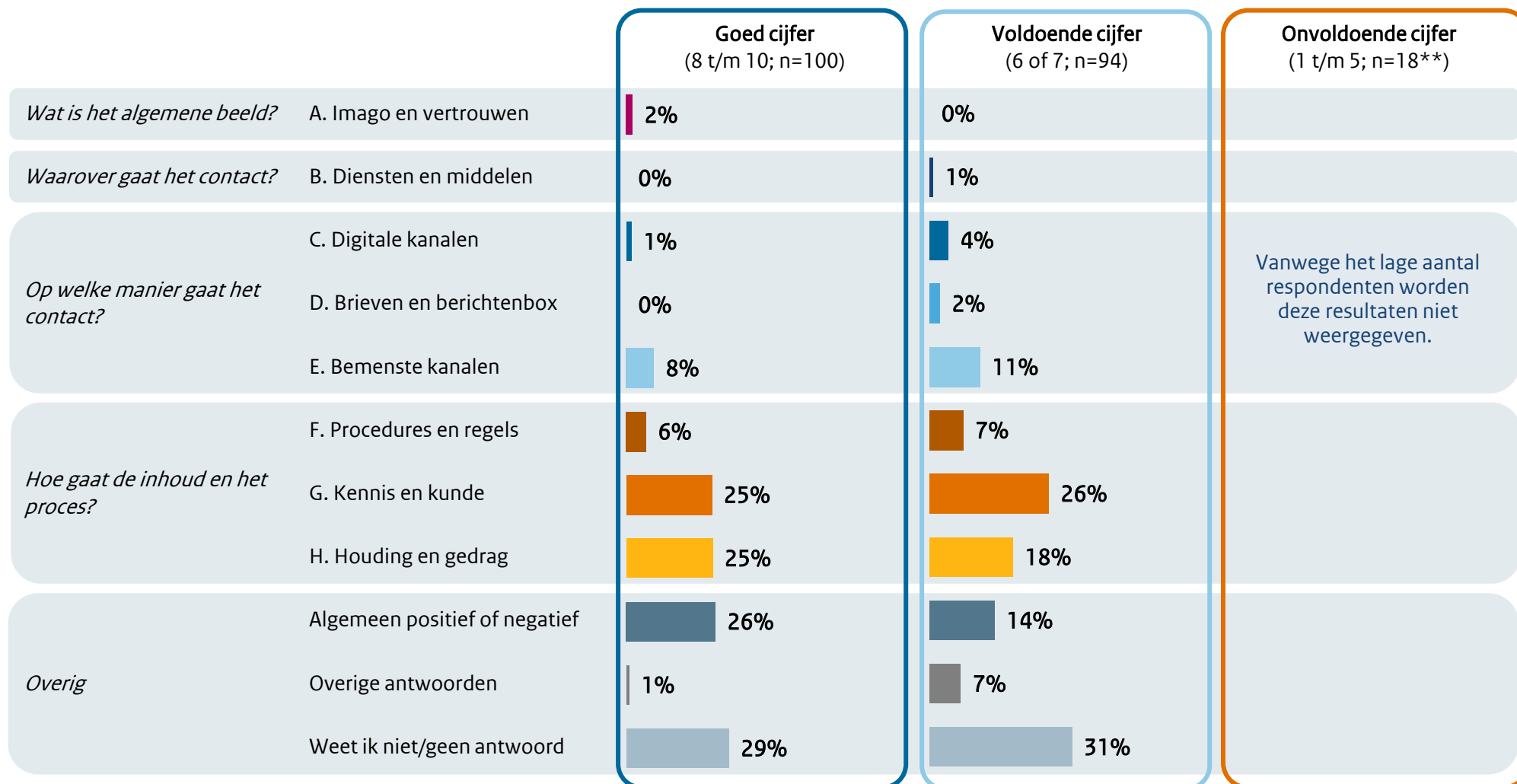
*Een toelichting op het codeerschema is te vinden in de bijlage. **Vanwege het lage aantal respondenten zijn deze resultaten indicatief. Hierdoor kunnen per toeval grote fluctuaties ontstaan, zonder dat die verschillen significant zijn.
Dienstverleningsmonitor Ondernemers | Vierde kwartaal 2024



Middelgroot MKB (50-250 medewerkers)

Toelichting cijfer dienstverlening algemeen*

Tevreden middelgrote MKB'ers noemen voornamelijk redenen die raken aan de inhoud of het proces als reden voor hun tevredenheid.



*Een toelichting op het codeerschema is te vinden in de bijlage. **Vanwege het lage aantal respondenten zijn deze resultaten indicatief. Hierdoor kunnen per toeval grote fluctuaties ontstaan, zonder dat die verschillen significant zijn.
Dienstverleningsmonitor Ondernemers | Vierde kwartaal 2024



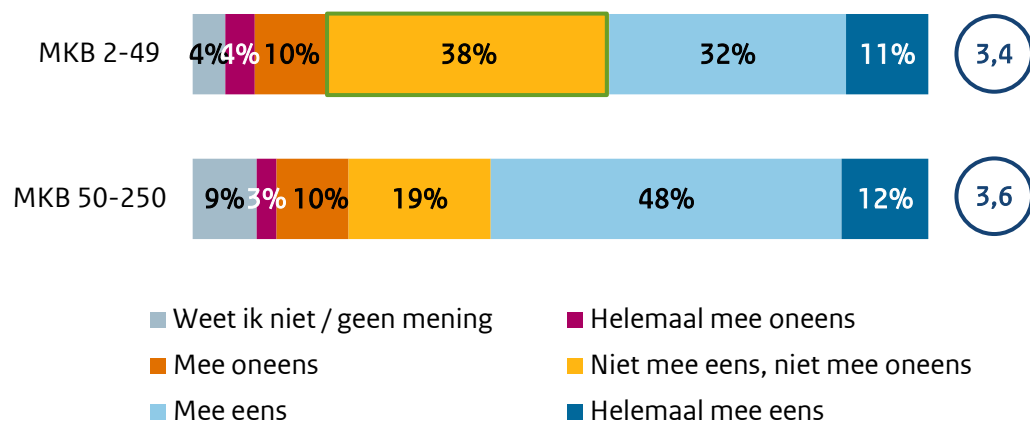
MKB

Net effort score

Dit kwartaal is het ervaren gemak voor kleine en middelgrote MKB'ers nagenoeg onveranderd ten opzichte van Q3, waarbij met name middelgrote MKB'ers veel gemak ervaren (59%) en kleine MKB'ers in iets mindere mate (43%).

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

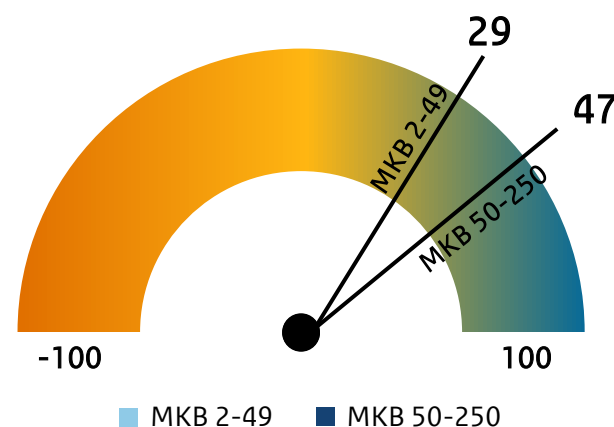
(MKB 2-49 (n=301) en MKB 50-250 (n=213) die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



Kleine MKB'ers ervaren evenveel gemak als vorig kwartaal (toen 3,4). Dit geldt ook voor middelgrote MKB'ers (vorig kwartaal 3,7).

Net effort score**

(MKB 2-49 (n=301) en MKB 50-250 (n=213) die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



De NES is voor zowel kleine MKB'ers (vorig kwartaal: 31) als voor middelgrote MKB'ers (vorig kwartaal: 50) vrijwel gelijk gebleven.

Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal (red box) Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal (green box)

*Weergegeven als 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 is het aantal MKB'ers dat ervaart dat de Belastingdienst het hen gemakkelijk maakt om hun belastingzaken te regelen versus het aantal dat dit niet ervaart. Dit wordt berekend door het percentage MKB'ers dat het hier (helemaal) mee eens is minus het percentage MKB'ers dat het hier (helemaal) mee oneens is.



MKB

Ervaren complexiteit en zekerheid in eigen kunnen

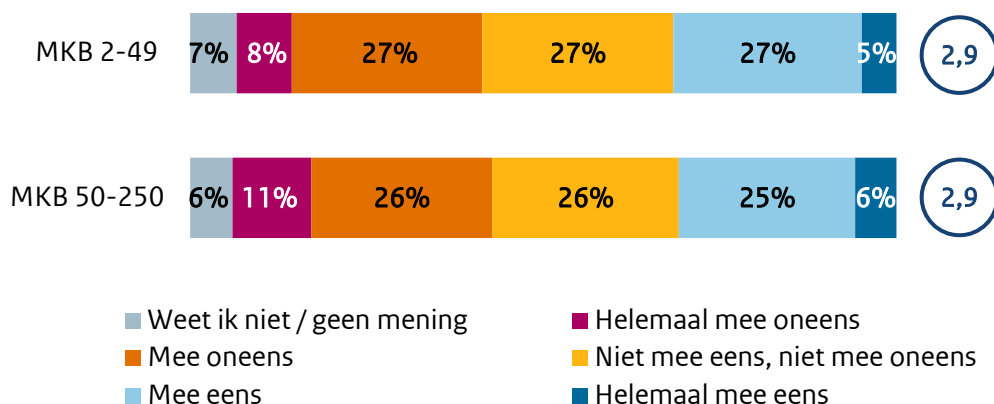
Drie op de tien kleine MKB'ers (32%) en middelgrote MKB'ers (31%) vinden het lastig om hun belastingzaken te regelen. Ruim de helft van kleine (54%) en middelgrote MKB'ers (56%) weten in de meeste gevallen (redelijk) goed wat te doen.

Ik vind het lastig om de belastingzaken voor mijn bedrijf te regelen.*

(MKB 2-49 (n=301) en MKB 50-250 (n=213) die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

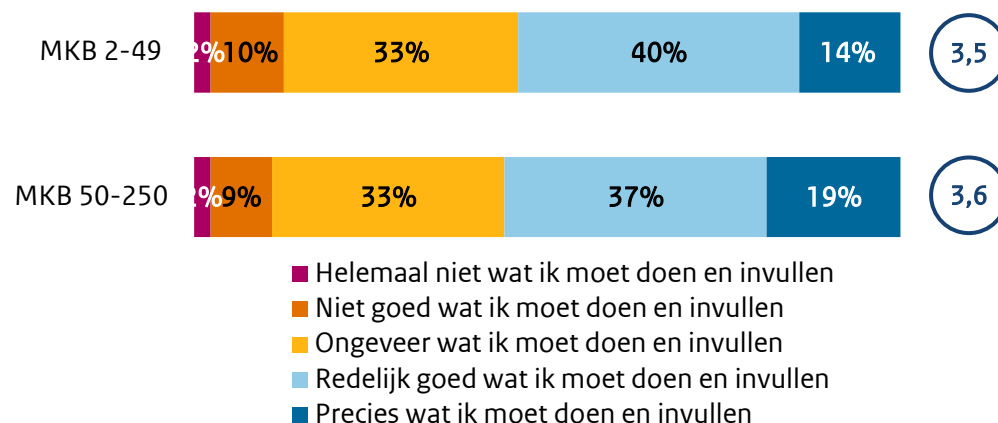
Let op: deze vraag is negatief geformuleerd.

Een lagere gemiddelde score betekent dat MKB'ers het minder lastig vinden.



In hoeverre voel je je zeker over het regelen van de belastingzaken voor jouw bedrijf? Ik weet in de meeste gevallen...*

(MKB 2-49 (n=301) en MKB 50-250 (n=213) die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



■ Weet ik niet / geen mening

■ Mee oneens

■ Mee eens

■ Helemaal mee oneens

■ Niet mee eens, niet mee oneens

■ Helemaal mee eens

■ Helemaal niet wat ik moet doen en invullen

■ Niet goed wat ik moet doen en invullen

■ Ongeveer wat ik moet doen en invullen

■ Redelijk goed wat ik moet doen en invullen

■ Precies wat ik moet doen en invullen

Kleine MKB'ers (2,9 vorig kwartaal) vinden het even vaak lastig om hun belastingzaken te regelen als in Q3.

Middelgrote MKB'ers (3,1 vorig kwartaal) vinden het ook vrijwel even vaak lastig als vorig kwartaal.

Kleine MKB'ers (3,5 vorig kwartaal) en middelgrote MKB'ers (3,7 vorig kwartaal) voelen zich vrijwel even zeker over het regelen van hun belastingzaken als in Q3.

Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

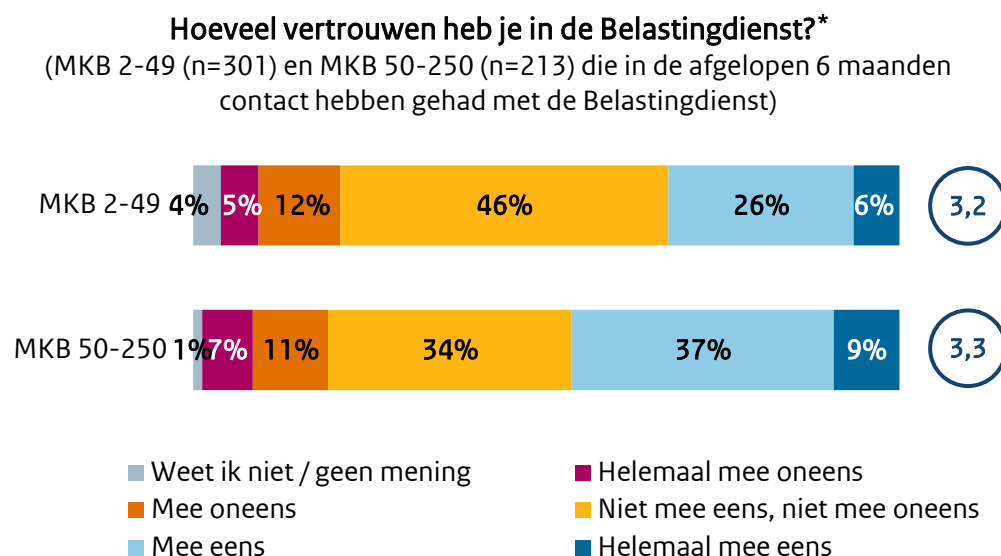
*Weergegeven als gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens"/"helemaal niet wat ik moet doen en invullen" en 5 voor "helemaal mee eens"/"precies wat ik moet doen en invullen".



MKB

Vertrouwen in de Belastingdienst

Het vertrouwen in de Belastingdienst onder MKB'ers is onveranderd: een op de drie (33%) kleine MKB'ers en bijna de helft (46%) van middelgrote MKB'ers heeft vertrouwen in de Belastingdienst.



Het vertrouwen in de Belastingdienst is even hoog als in het vorige kwartaal voor kleine MKB'ers (3,2 vorig kwartaal) en middelgrote MKB'ers (3,4 vorig kwartaal).

 Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

 Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

*Weergegeven als 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".



Klein MKB (2-49 medewerkers)

Tevredenheid naar onderwerp van contact

Ongeacht het onderwerp waarover zij contact hebben, zijn kleine MKB'ers tevreden over de dienstverlening en over het gemak dat zij hebben ervaren.

Wat was in de afgelopen 6 maanden het onderwerp van je contact met de Belastingdienst?

(MKB 2-49 die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

	Inkomsten- belasting (n=120)	Omzet- belasting (n=134)	Loonheffing (n=67*)	Vennoot- schaps belasting (n=48*)
Tevredenheid dienstverlening algemeen (cijfer 1-10)	6,9	7,1	7,1	7,1
Customer effort score** (1. helemaal mee oneens – 5. helemaal mee eens)	3,5	3,4	3,6	3,3

Significant lager ten opzichte van MKB'ers die over een ander onderwerp contact hebben gehad

Significant hoger ten opzichte van MKB'ers die over een ander onderwerp contact hebben gehad

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

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



Middelgroot MKB (50-250 medewerkers)

Tevredenheid naar onderwerp van contact

Middelgrote MKB'ers die contact hebben gehad over de omzetbelasting zijn minder tevreden over de dienstverlening dan middelgrote MKB'ers die contact hebben gehad over andere onderwerpen. Ervaren gemak is vrijwel even groot voor de verschillende onderwerpen.

Wat was in de afgelopen 6 maanden het onderwerp van je contact met de Belastingdienst?
(MKB 50-250 die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

	Inkomsten- belasting (n=119)	Omzet- belasting (n=69*)	Loonheffing (n=47*)
Tevredenheid dienstverlening algemeen (cijfer 1-10)	7,5	7,0	7,3
Customer effort score** (1. helemaal mee oneens – 5. helemaal mee eens)	3,7	3,5	3,5

 Significant lager ten opzichte van MKB'ers die over een ander onderwerp contact hebben gehad

 Significant hoger ten opzichte van MKB'ers 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.



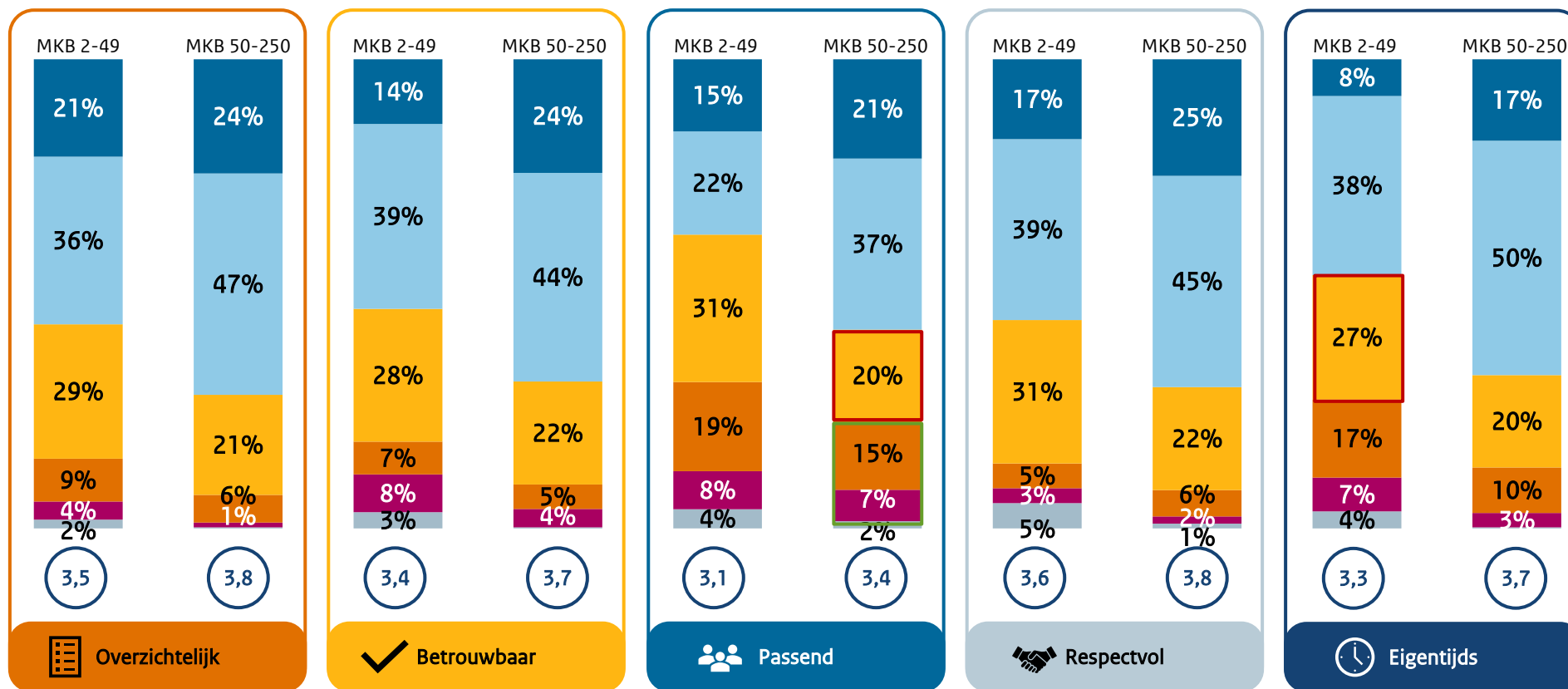
MKB

Beoordeling dienstverleningsindicatoren

Beoordeling van de dienstverleningsindicatoren door kleine en middelgrote MKB'ers is vrijwel gelijk aan vorig kwartaal.

Schaalgemiddelde per dienstverleningsindicator*

(MKB 2-49 (n=301) en MKB 50-250 (n=213) die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



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

*Weergegeven als 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

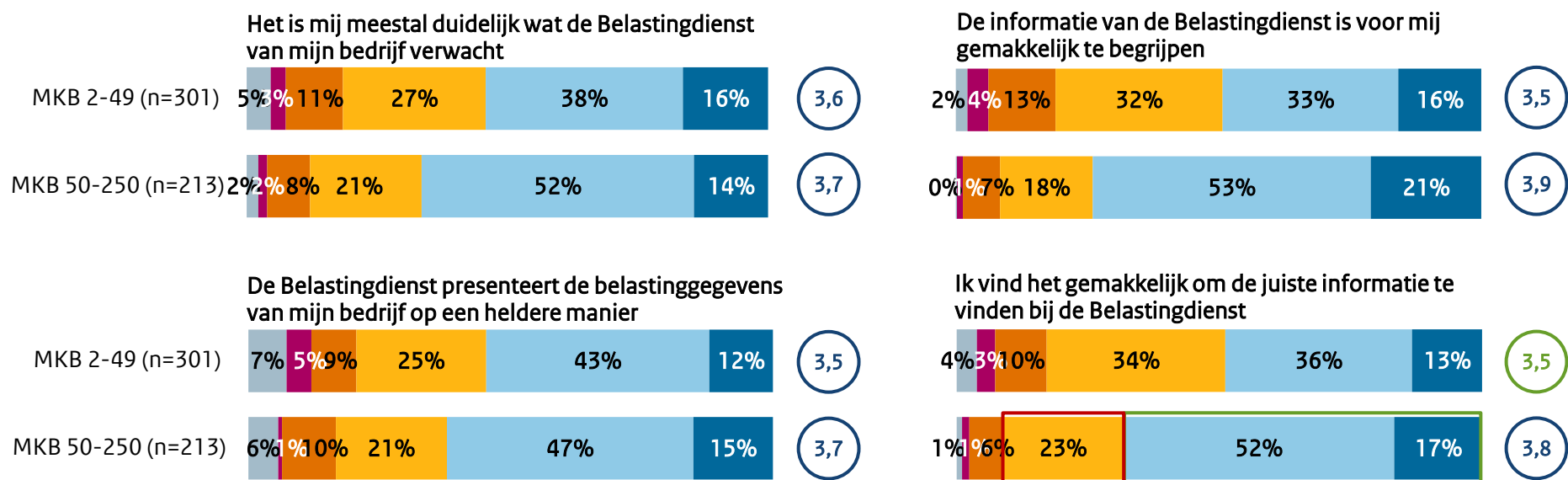


MKB Dienstverleningsindicator Overzichtelijk

Ten opzichte van Q3 vinden meer middelgrote MKB'ers het gemakkelijk om de juiste informatie te vinden (68% vs. 56%). Kleine MKB'ers zijn hier dit kwartaal gemiddeld ook tevredener over dan vorig kwartaal.

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

(MKB'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



■ 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

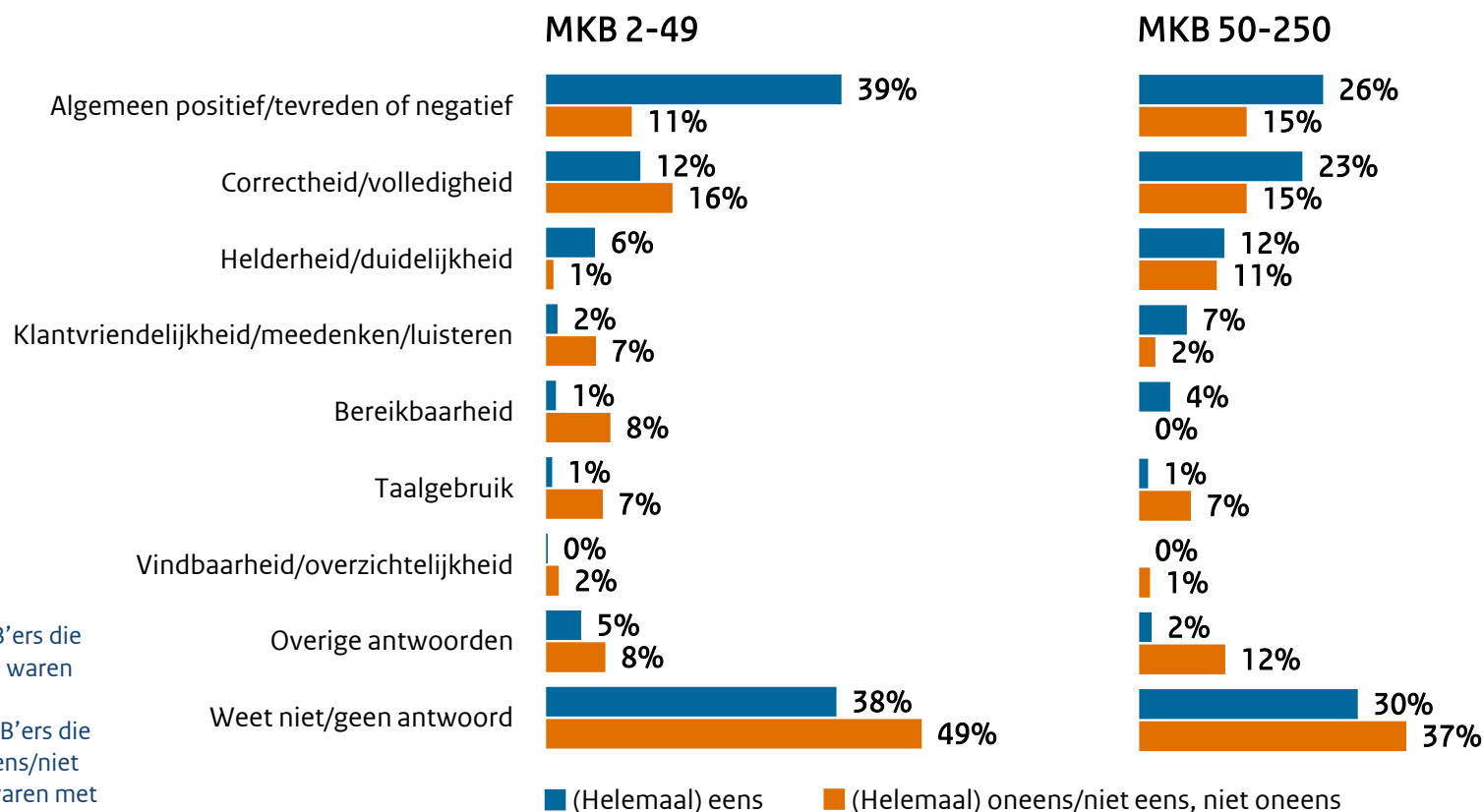
*Weergegeven als gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



MKB Toelichting beoordeling Overzichtelijk

Zowel tevreden als ontevreden MKB'ers geven helderheid en duidelijkheid van de informatie en vindbaarheid van de informatie als reden voor hun (on)tevredenheid.

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 MKB'ers die het (helemaal) eens waren met de stelling.

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

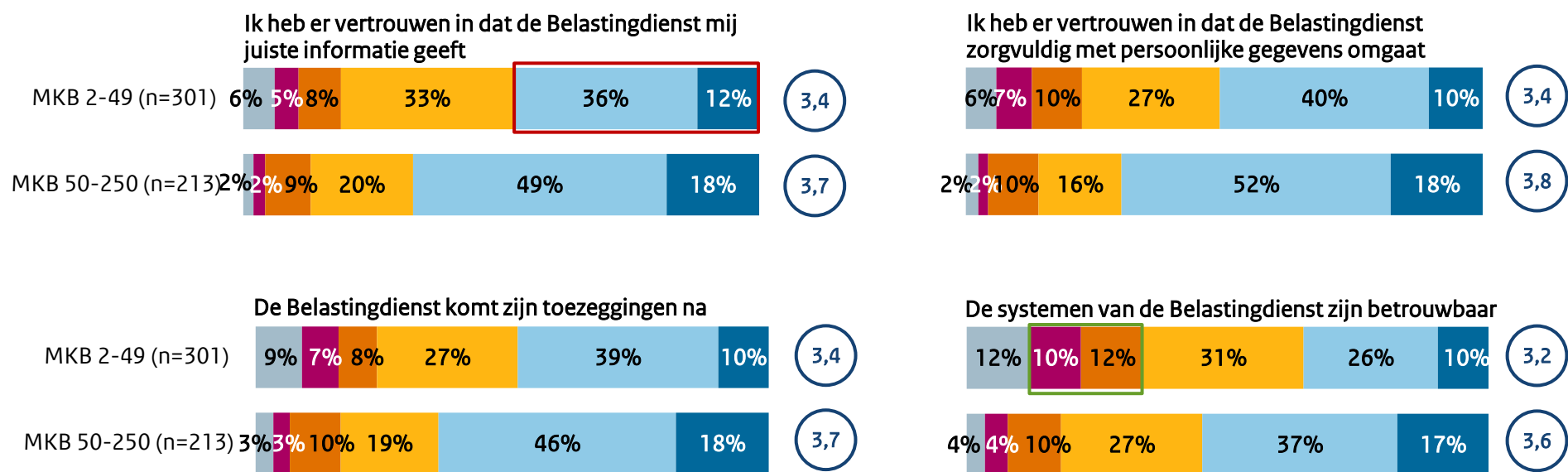


✓ MKB Dienstverleningsindicator Betrouwbaar

Kleine MKB'ers hebben er dit kwartaal minder vaak vertrouwen in dat de Belastingdienst hen de juiste informatie geeft (48% vs. 57%) en vinden de systemen van de Belastingdienst vaker onbetrouwbaar (22% vs. 15%) dan vorig kwartaal. Middelgrote MKB'ers beoordelen de Betrouwbaarheid hetzelfde als in Q3.

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

(MKB'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



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

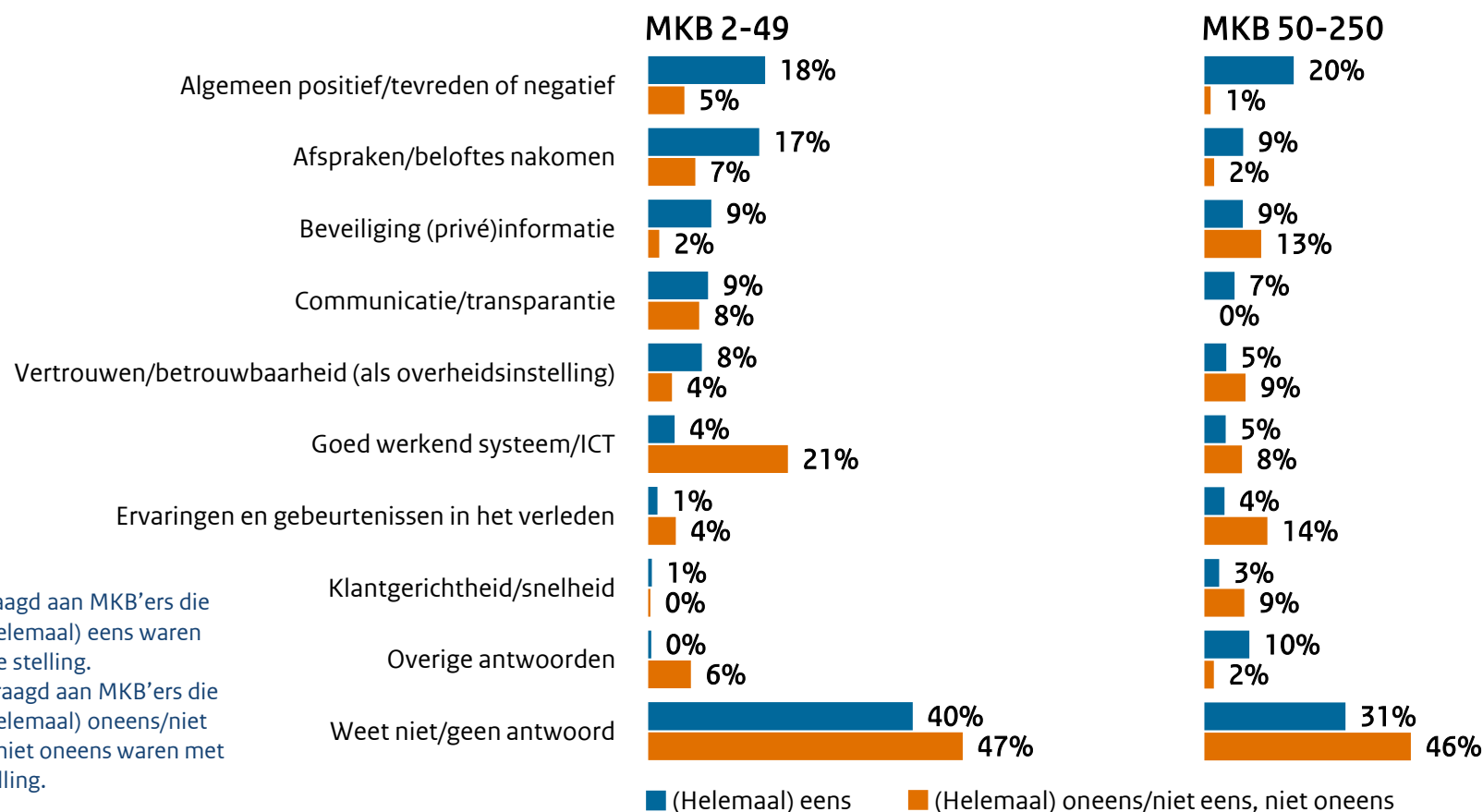


MKB

✓ Toelichting beoordeling Betrouwbaar

Tevreden MKB'ers noemen vooral algemene positieve redenen voor hun tevredenheid over de Betrouwbaarheid van de dienstverlening. Communicatie en transparantie worden genoemd 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 MKB'ers die het (helemaal) eens waren met de stelling.

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

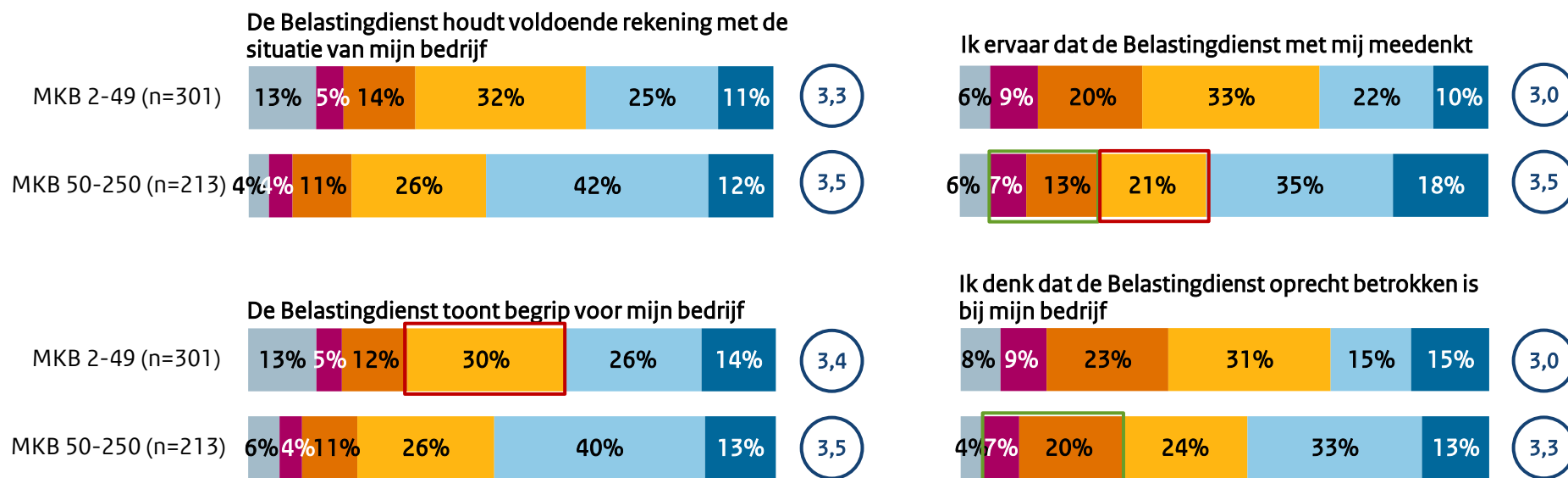


MKB Dienstverleningsindicator Passend

Kleine MKB'ers zijn dit kwartaal vrijwel even vaak tevreden over de Passendheid van de dienstverlening als vorig kwartaal. Meer middelgrote MKB'ers ervaren *niet* dat de Belastingdienst met hen meedenkt (21% vs. 10%) of dat de Belastingdienst *niet* oprecht bij hen betrokken is (26% vs. 17%).

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

(MKB'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



■ 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

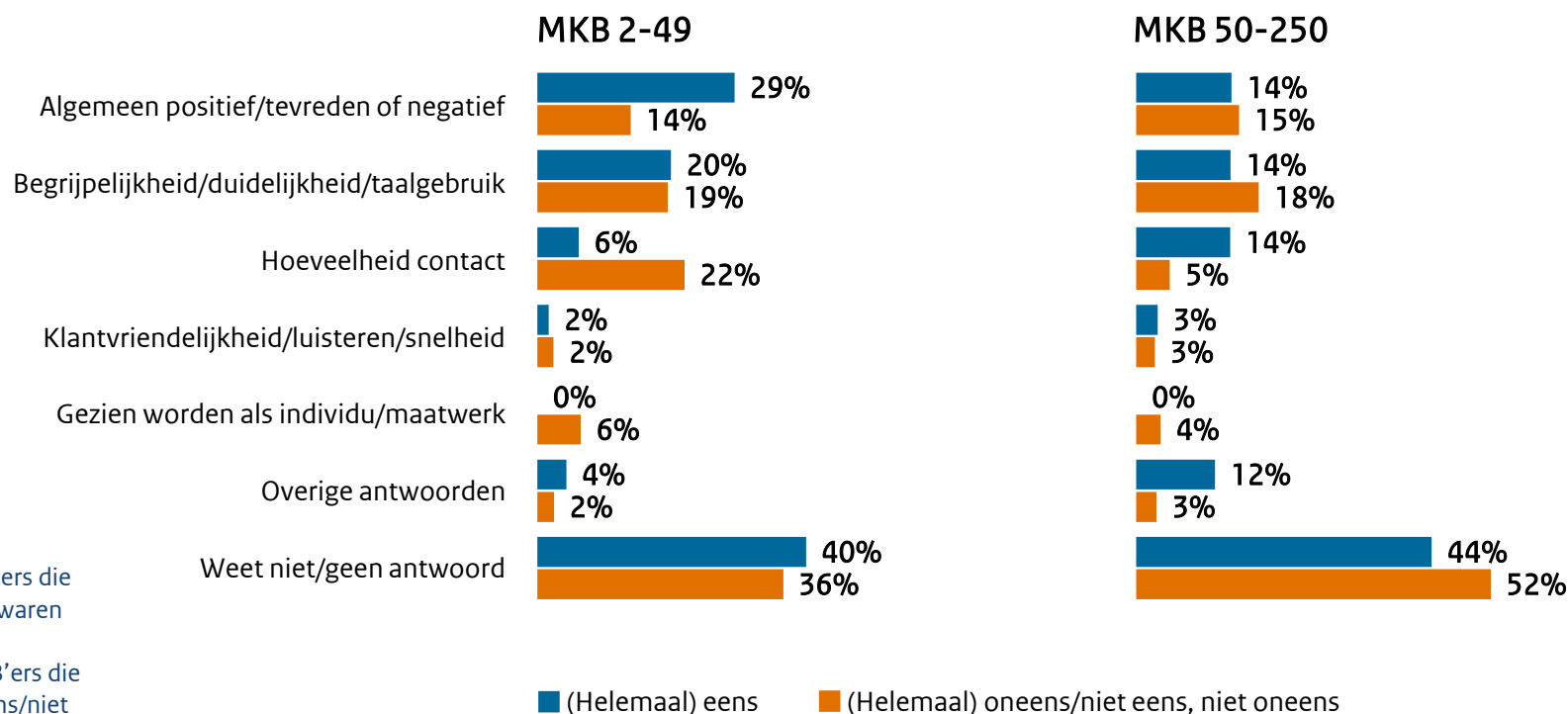
*Weergegeven als gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



MKB Toelichting beoordeling Passend

Klantvriendelijkheid, luisteren en snelheid worden zowel door tevreden als ontevreden MKB'ers vaak genoemd als reden voor hun (on)tevredenheid over de Passendheid van de 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 MKB'ers die het (helemaal) eens waren met de stelling.

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

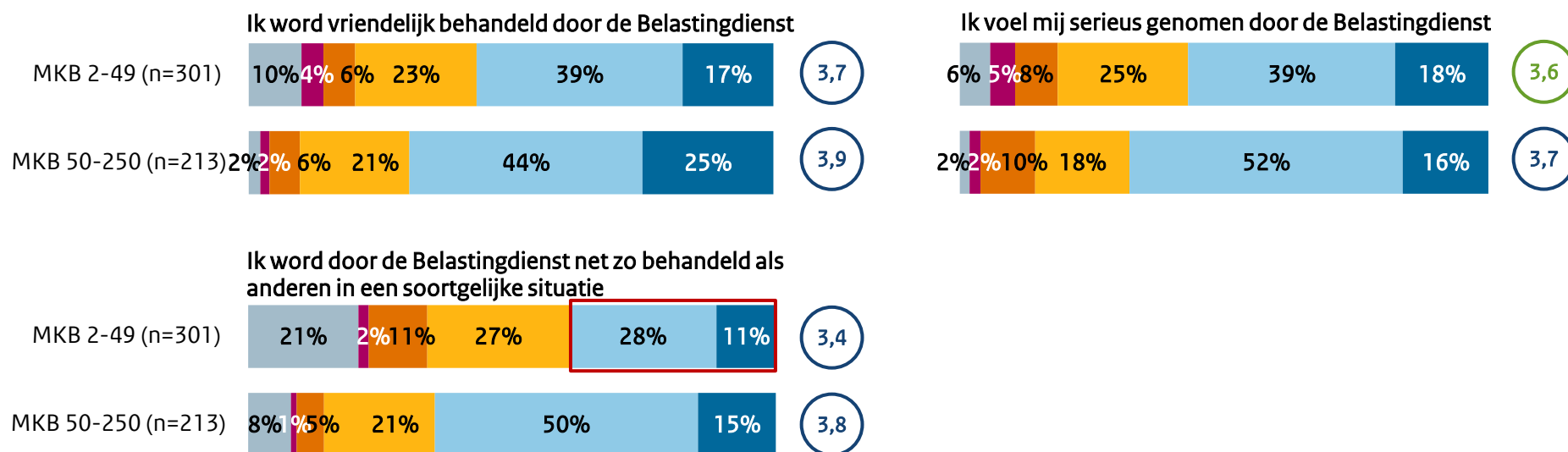


MKB Dienstverleningsindicator Respectvol

Kleine MKB'ers voelen zich dit kwartaal gemiddeld iets meer serieus genomen door de Belastingdienst dan vorig kwartaal. Middelgrote MKB'ers beoordelen de Respectvolheid van de dienstverlening hetzelfde als in Q3.

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

(MKB'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



■ 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

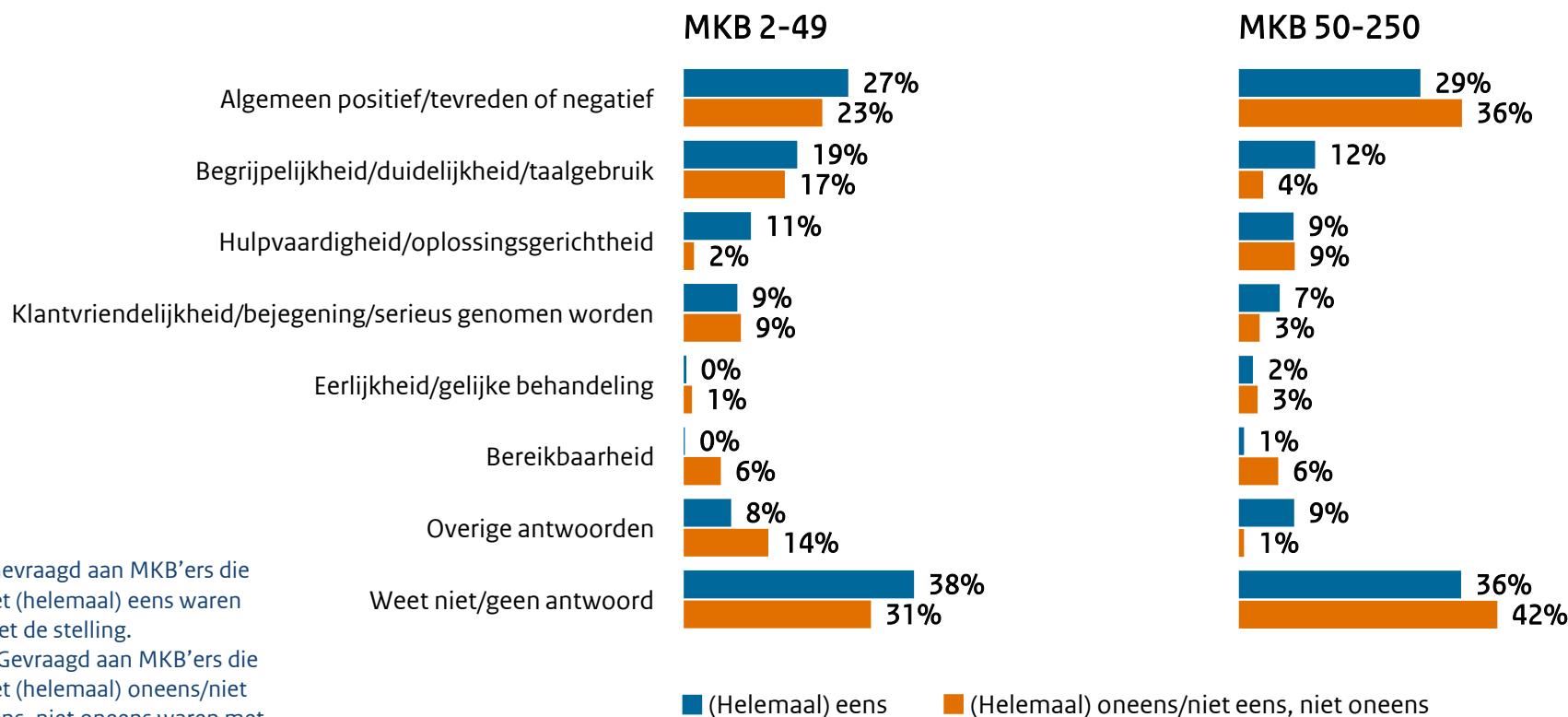
*Weergegeven als gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



MKB Toelichting beoordeling Respectvol

Klantvriendelijkheid en het gevoel serieus genomen te worden is voor zowel tevreden als ontevreden MKB'ers de reden voor hun (on)tevredenheid over 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 MKB'ers die het (helemaal) eens waren met de stelling.

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

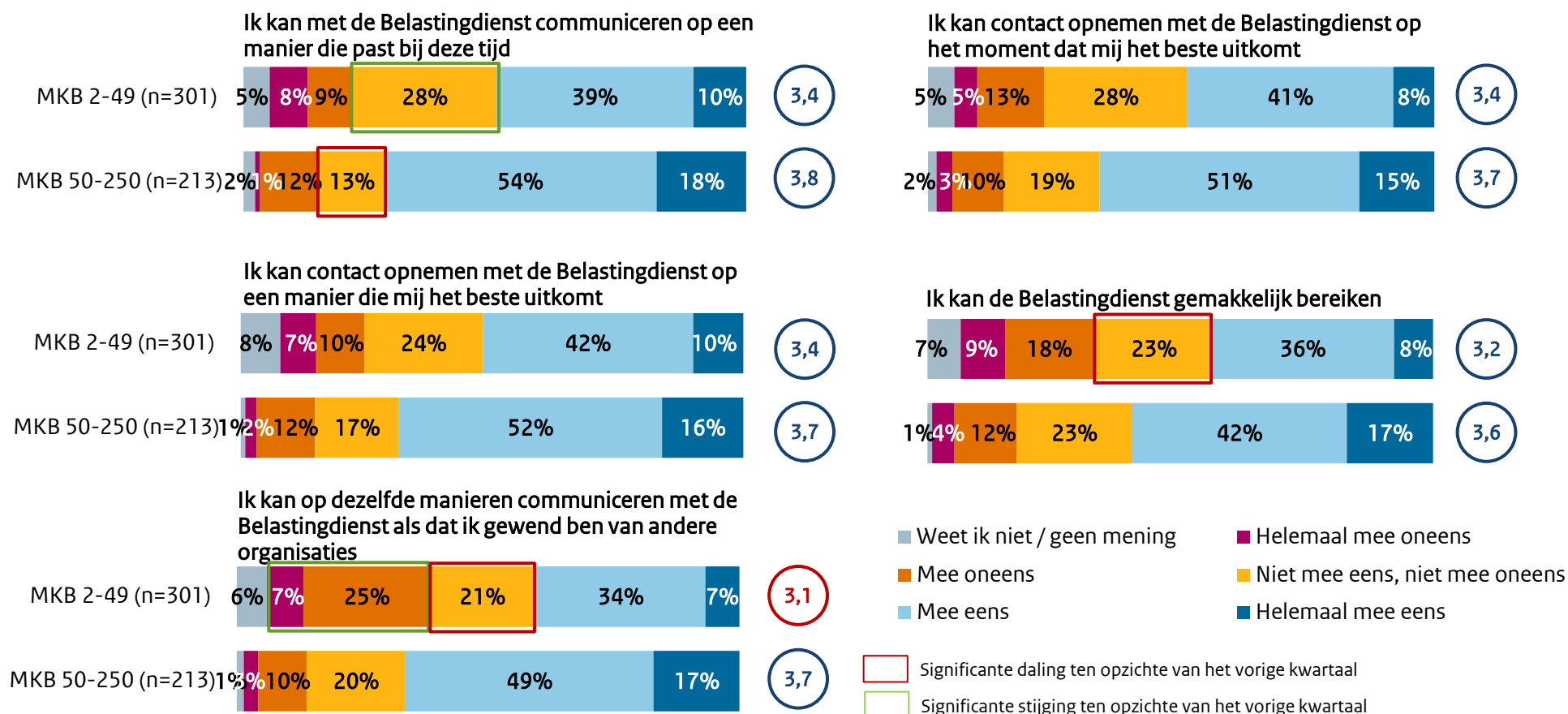


MKB Dienstverleningsindicator Eigentijds

Kleine MKB'ers vinden vaker dan vorig kwartaal dat zij *niet* op dezelfde manieren kunnen communiceren met de Belastingdienst als ze gewend zijn van andere organisaties (32% vs. 18%). Middelgrote MKB'ers zijn vrijwel even tevreden over de indicator Eigentijds als vorig kwartaal.

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

(MKB'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



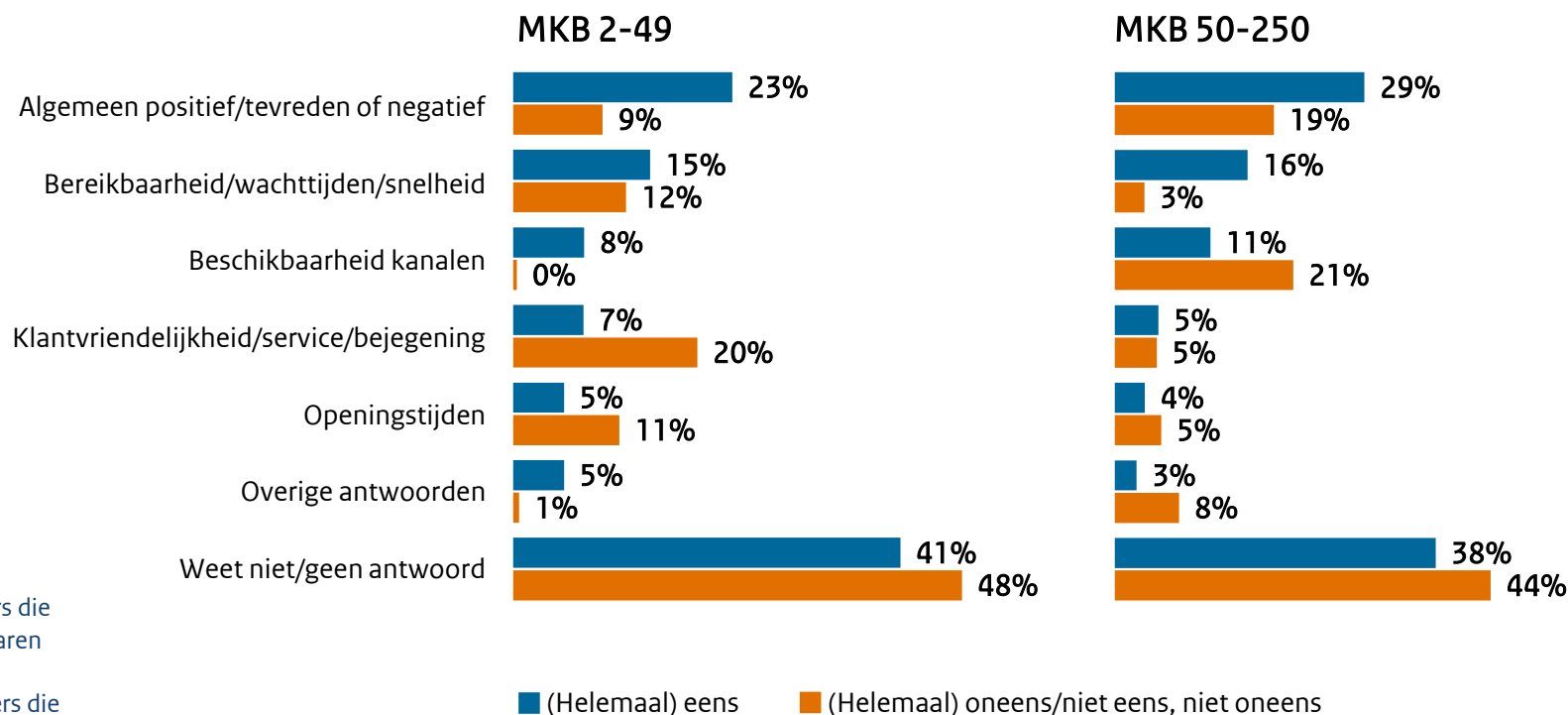
*Weergegeven als gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



MKB Toelichting beoordeling Eigentijds

MKB'ers die tevreden zijn over de Eigentijdsheid van de dienstverlening noemen de beschikbaarheid van kanalen als reden hiervoor. Bereikbaarheid en wachttijden worden genoemd 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 MKB'ers die het (helemaal) eens waren met de stelling.

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



Klein MKB (2-49 medewerkers)

Gebruikte contactmomenten

Ten opzichte van vorig kwartaal hebben kleine MKB'ers dit kwartaal minder vaak belastingaangifte gedaan (28% vs. 49%) en iets minder vaak een brief of bericht aan de Belastingdienst gestuurd (10% vs. 16%).

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. (MKB 2-49 die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=301)





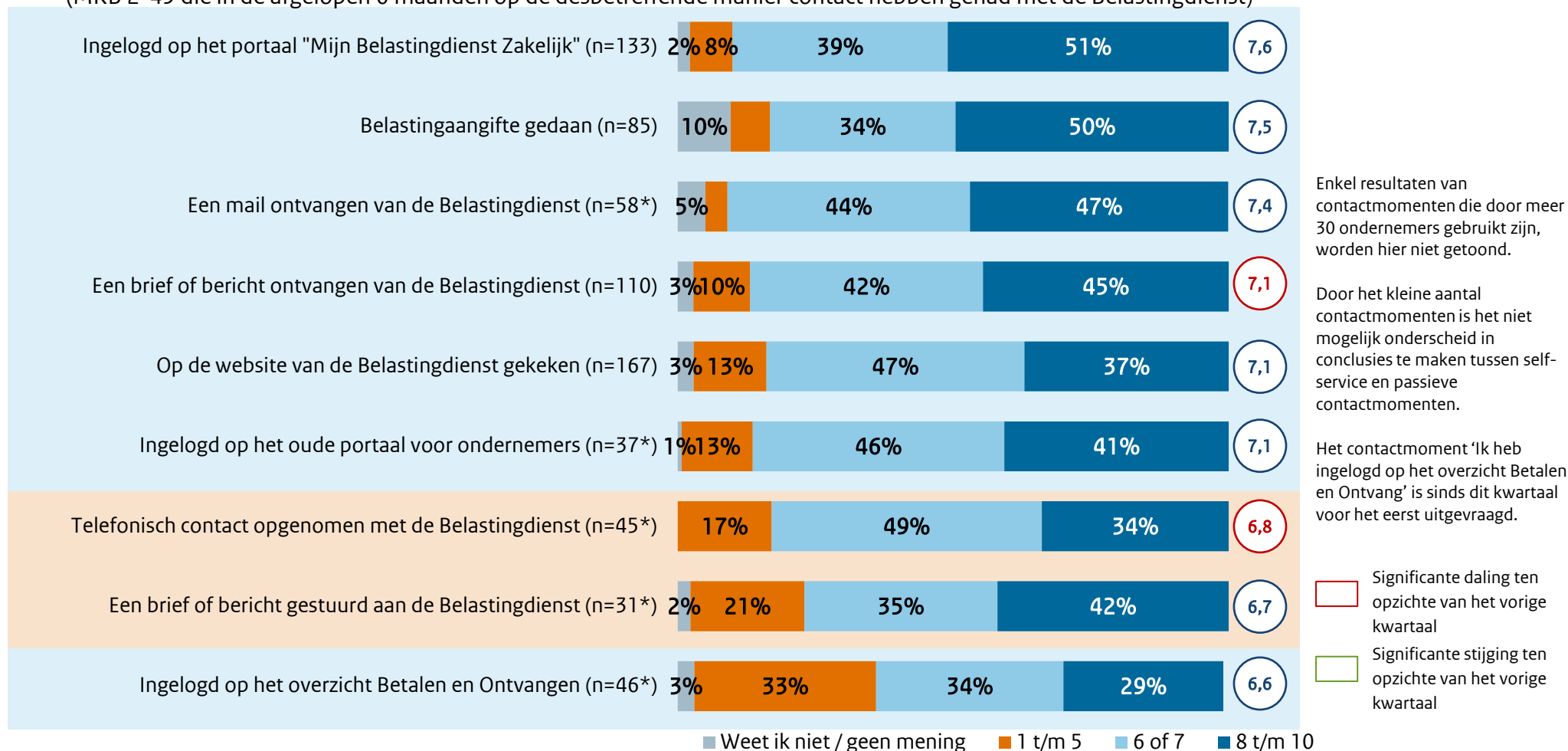
Klein MKB (2-49 medewerkers)

Beoordeling contactmomenten

Kleine MKB'ers zijn dit kwartaal minder tevreden over het ontvangen van een brief of bericht (7,1 vs. 7,7) en het telefonisch contact dat zij hebben opgenomen met de Belastingdienst (6,8 vs. 7,5).

Rapportcijfer per contactmoment.

(MKB 2-49 die in de afgelopen 6 maanden op de desbetreffende manier 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.



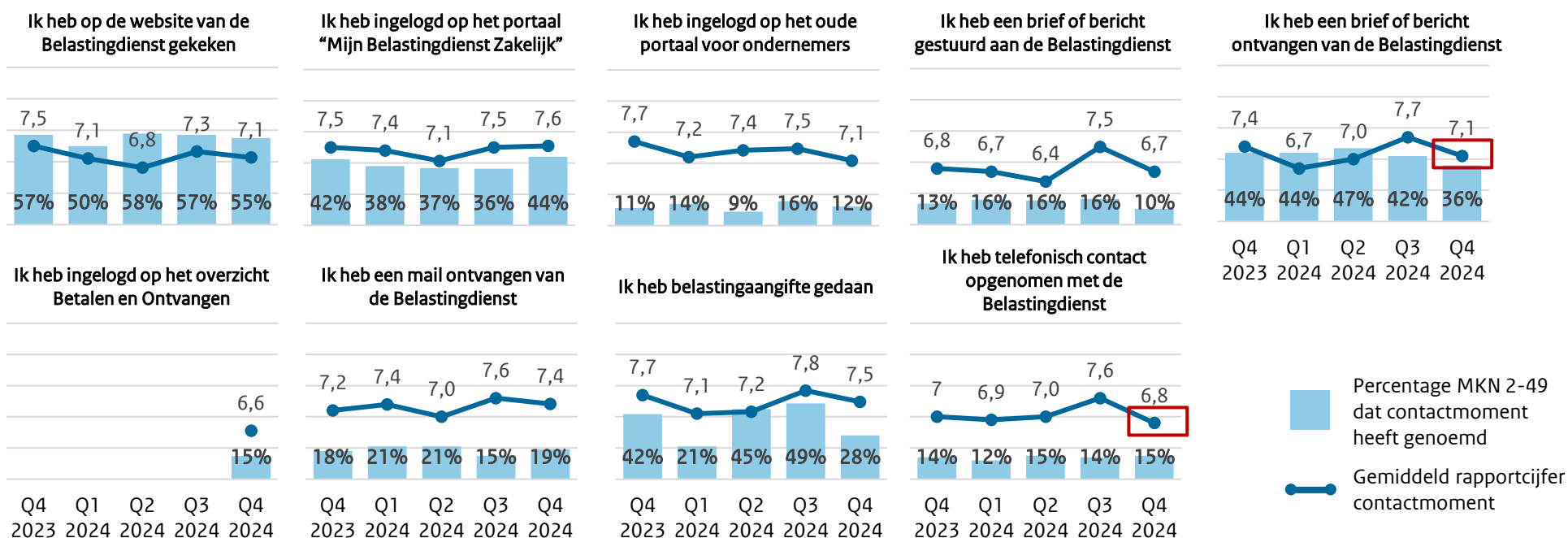
Klein MKB (2-49 medewerkers)

Ontwikkeling gebruik en beoordeling contactmomenten

Dit kwartaal zijn kleine MKB'ers minder tevreden over de ontvangen brieven en berichten van de Belastingdienst en het door de Belastingdienst geïnitieerde contact

Ontwikkeling gebruik en beoordeling contactmomenten

(MKB 2-49 die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

*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 ondernemers gebruikt zijn, hier niet getoond.



Middelgroot MKB (50-250 medewerkers)

Gebruikte contactmomenten

Gebruik van de contactmomenten is nagenoeg gelijk aan vorig kwartaal. Middelgrote MKB'ers hebben dit kwartaal wel minder vaak een brief of bericht gestuurd aan de Belastingdienst (10% vs. 17%).

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.* (MKB 50-250 die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=212)





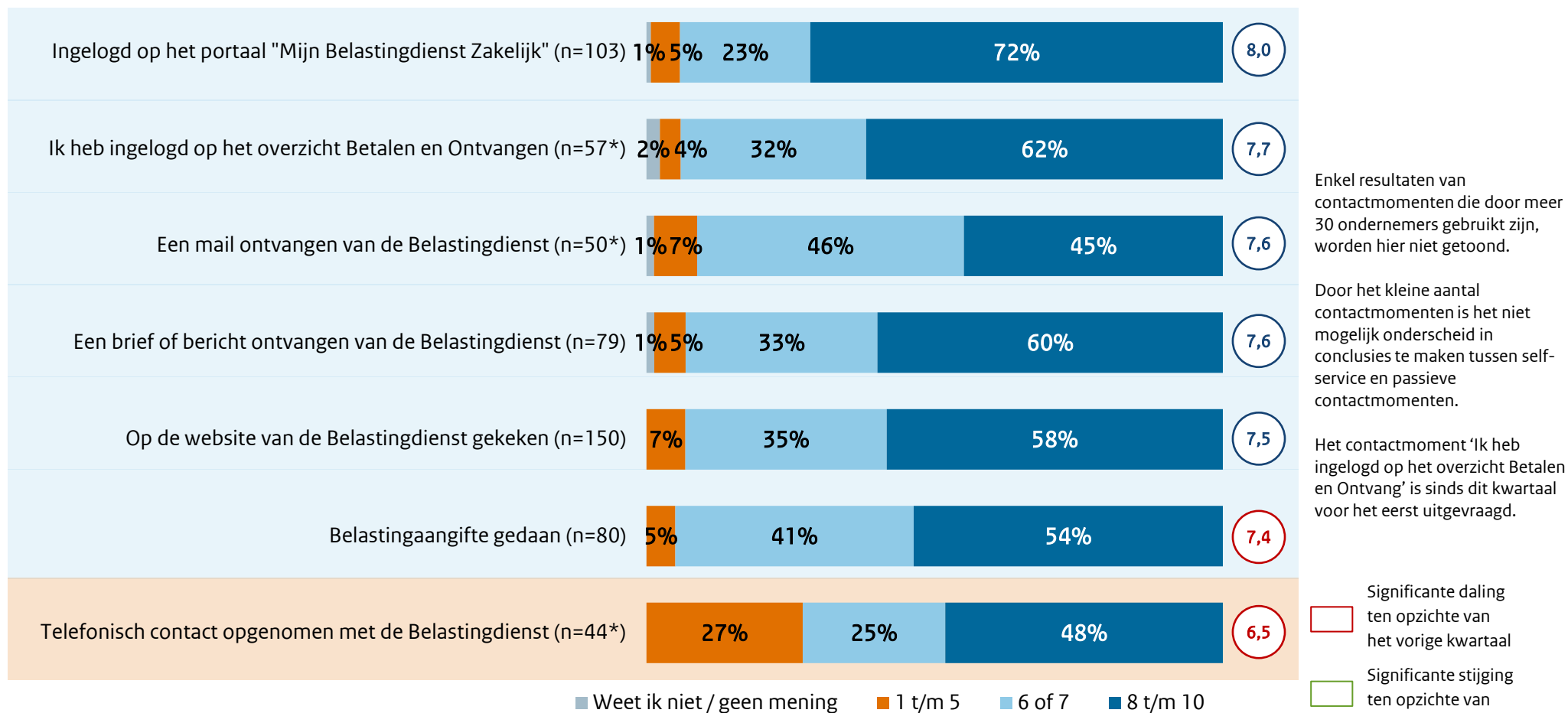
Middelgroot MKB (50-250 medewerkers)

Beoordeling contactmomenten

Dit kwartaal zijn middelgrote MKB'ers iets minder tevreden over het doen van Belastingaangifte (7,4 vs. 7,9) en het telefonisch contact (6,5 vs. 7.5).

Rapportcijfer per contactmoment.

(MKB 50-250 die in de afgelopen 6 maanden op de desbetreffende manier 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.



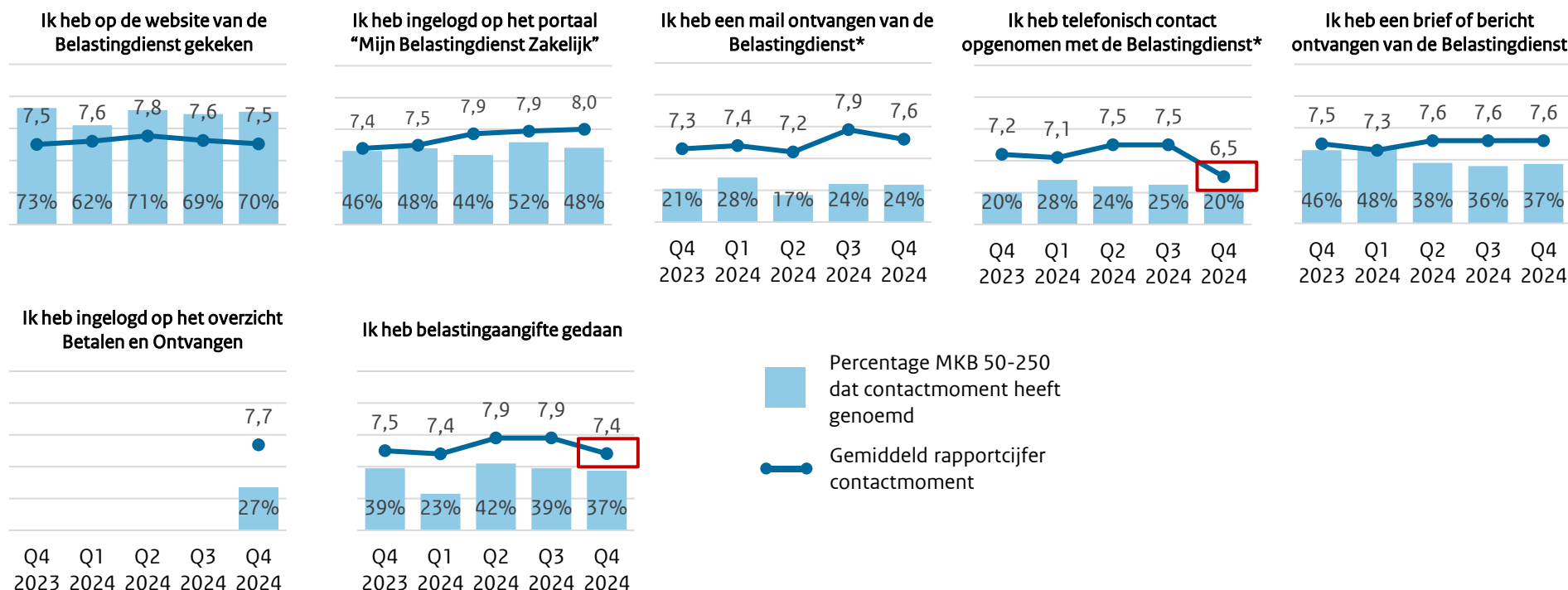
Middelgroot MKB (50-250 medewerkers)

Ontwikkeling gebruik en beoordeling contactmomenten

Dit kwartaal zijn middelgrote MKB'ers minder positief over het ontvangen het telefonisch contact dat zij hebben opgenomen met de Belastingdienst en de belastingaangifte

Ontwikkeling gebruik en beoordeling contactmomenten

(MKB 50-250 die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

*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 Ondernemers gebruikt zijn, hier niet getoond.



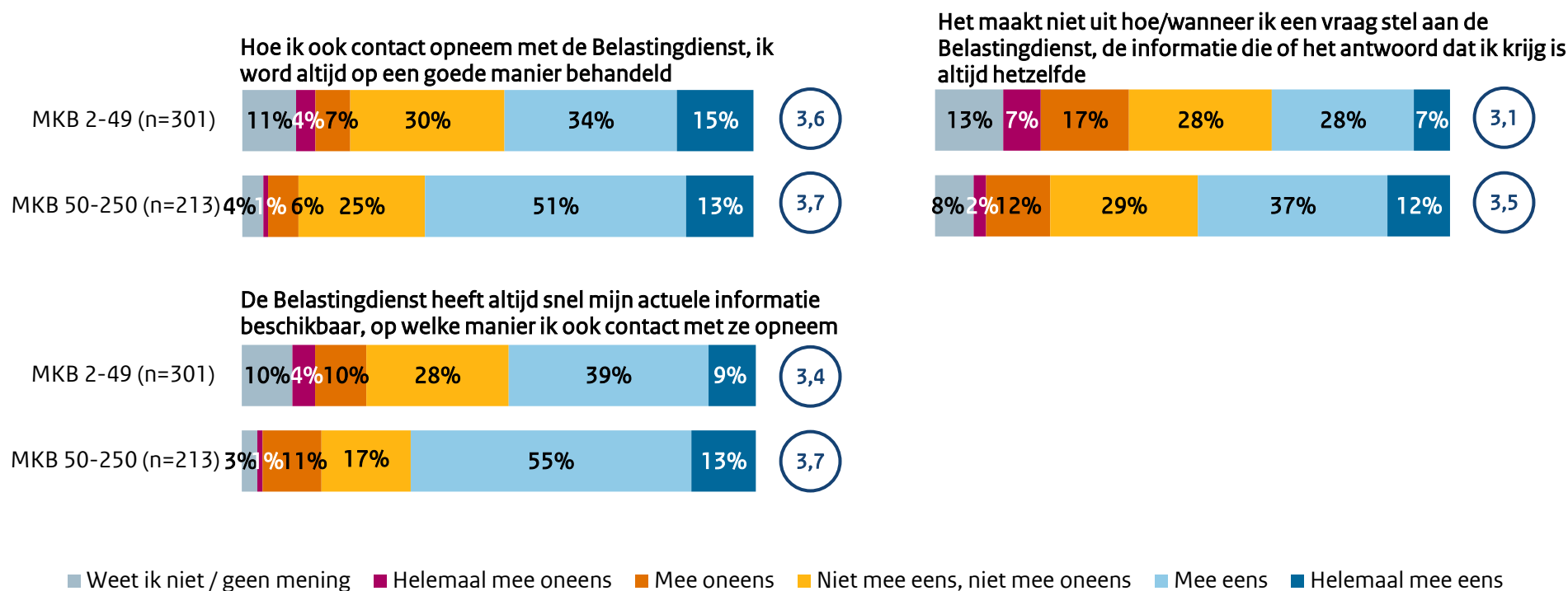
MKB

Consistentie tussen contactmomenten

Middelgrote MKB'ers zijn meer tevreden over de consistentie tussen kanalen dan kleine MKB'ers. De consistentie van de gegeven antwoorden of informatie blijft onder zowel kleine (35%) als middelgrote MKB'ers (49%) het belangrijkste verbeterpunt

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

(MKB'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



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



MKB

Gemiddelde beoordeling Klantbeloften*

Dit kwartaal is zowel het aandeel kleine MKB'ers als middelgrote MKB'ers dat tevreden is over de klantbeloften gelijk aan vorig kwartaal. Hiermee blijven middelgrote MKB'ers over het algemeen positiever over de klantbeloften dan kleine MKB'ers.

Gemiddeld percentage (helemaal) eens

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

		Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
 Snel en correct geholpen	MKB 2-49	54%	53%	48%	44%
	MKB 50-250	55%	62%	53%	60%
 Weten waar u aan toe bent	MKB 2-49	59%	51%	48%	49%
	MKB 50-250	59%	62%	62%	65%
 Zo gemakkelijk mogelijk	MKB 2-49	48%	44%	48%	43%
	MKB 50-250	56%	65%	59%	59%
 Iedereen een eerlijke bijdrage	MKB 2-49	43%	44%	32%	40%
	MKB 50-250	46%	60%	55%	54%

 Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

 Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

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



MKB Gemiddelde beoordeling Klantbeloften*

Kleine MKB'ers zijn dit kwartaal gemiddeld meer tevreden over de klantbelofte 'Iedereen een eerlijke bijdrage'. Middelgrote MKB'ers zijn even positief als vorig kwartaal en blijven hiermee positiever over de klantbeloften dan kleine MKB'ers.

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

		Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
 Snel en correct geholpen	MKB 2-49	3,5	3,4	3,5	3,3
	MKB 50-250	3,6	3,7	3,6	3,7
 Weten waar u aan toe bent	MKB 2-49	3,5	3,4	3,4	3,4
	MKB 50-250	3,6	3,7	3,7	3,7
 Zo gemakkelijk mogelijk	MKB 2-49	3,3	3,2	3,4	3,4
	MKB 50-250	3,5	3,8	3,7	3,6
 Iedereen een eerlijke bijdrage	MKB 2-49	3,3	3,2	3,1	3,3
	MKB 50-250	3,4	3,7	3,6	3,5

 Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

 Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

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

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

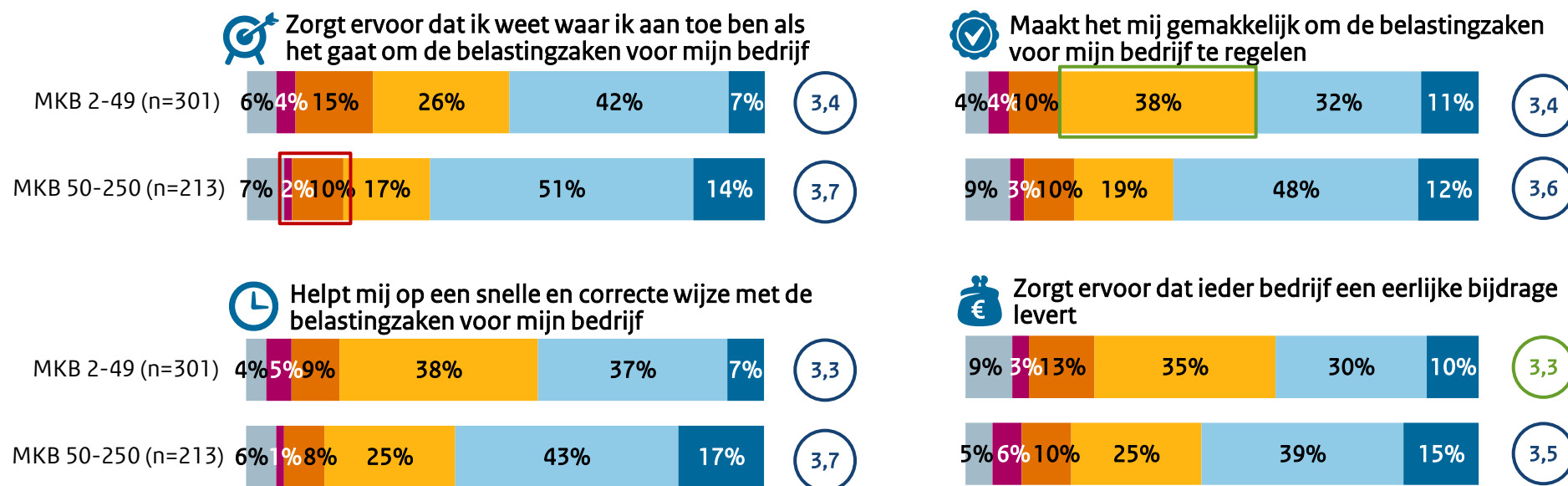


MKB

Klantbeloften

Dit kwartaal zijn kleine MKB'ers gemiddeld meer tevreden over de klantbelofte 'Zorg ervoor dat iedereen een eerlijke bijdrage levert' dan in het vorige kwartaal. De tevredenheid van middelgrote MKB'ers met de klantbeloften is gelijk aan vorig kwartaal.

In hoeverre ben je het eens of oneens met deze uitspraken? De Belastingdienst...*
(MKB'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



*Weergegeven als 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

De beoordeling van de dienstverlening door Ondernemers is erg stabiel. Middelgrote MKB'ers zijn het meest positief, kleine MKB'ers het minst.



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 onder Ondernemers stabiel. Daarbij zien we een aantal voorzichtig positieve trends in het ervaren gemak bij het regelen van belastingzaken en het vertrouwen in de Belastingdienst.

Dienstverleningsindicatoren: de beoordeling van de verschillende Dienstverleningsindicatoren toont een constant en voornamelijk positief beeld. Als we kijken naar de fluctuaties, zien we geen rode draad door de beoordeling van de drie groepen ondernemers. Wel zien we dat het derde kwartaal 2024 bij ZZP'ers en middelgrote MKB'ers het kwartaal was waarin zij de indicatoren de laagste beoordeling gaven. Sinds het begin van de Dienstverleningsmonitor zien we dat middelgrote MKB'ers over de jaren heen het meest positief zijn over de indicatoren.

Klantbeloften: net zoals bij de Dienstverleningsindicatoren is ook de beoordeling van de klantbeloften vrij stabiel. Door de tijd heen herkent ongeveer de helft van de Ondernemers de klantbeloften, op de klantbelofte 'Iedereen een eerlijke bijdrage' na. Deze scoort ten opzichte van de andere klantbeloften vaak wat minder hoog.

Net Effort Score: sinds de start van Dienstverleningsmonitor zien we dat middelgrote MKB'ers het meest gemak ervaren over de jaren heen en kleine MKB'ers het minst. Ondanks een aantal fluctuaties, laat het ervaren gemak door ondernemers sinds het eerste kwartaal van de monitor een stijgende lijn zien.

Contactmomenten: alle drie de groepen Ondernemers komen het meest in contact met de Belastingdienst door de website van de Belastingdienst te bezoeken, 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: als we kijken naar de drie groepen ondernemers en het vertrouwen dat zij hebben in de Belastingdienst, zien we geen rode draad tussen deze drie groepen. Wel zien we dat het vertrouwen onder middelgrote MKB'ers over de jaren heen het hoogst is en onder ZZP'ers het laagst. Het vertrouwen onder ZZP'ers toont sinds het vierde kwartaal van 2023 aan het stijgende trend, met een dip in dit laatste kwartaal.

Berichten in de media: de manier waarop de Belastingdienst volgens de drie groepen Ondernemers in de media voorkomt is vrij stabiel. Wel valt op dat over de jaren heen ondernemers vooral neutrale of negatieve berichtgeving over de Belastingdienst waarnemen.

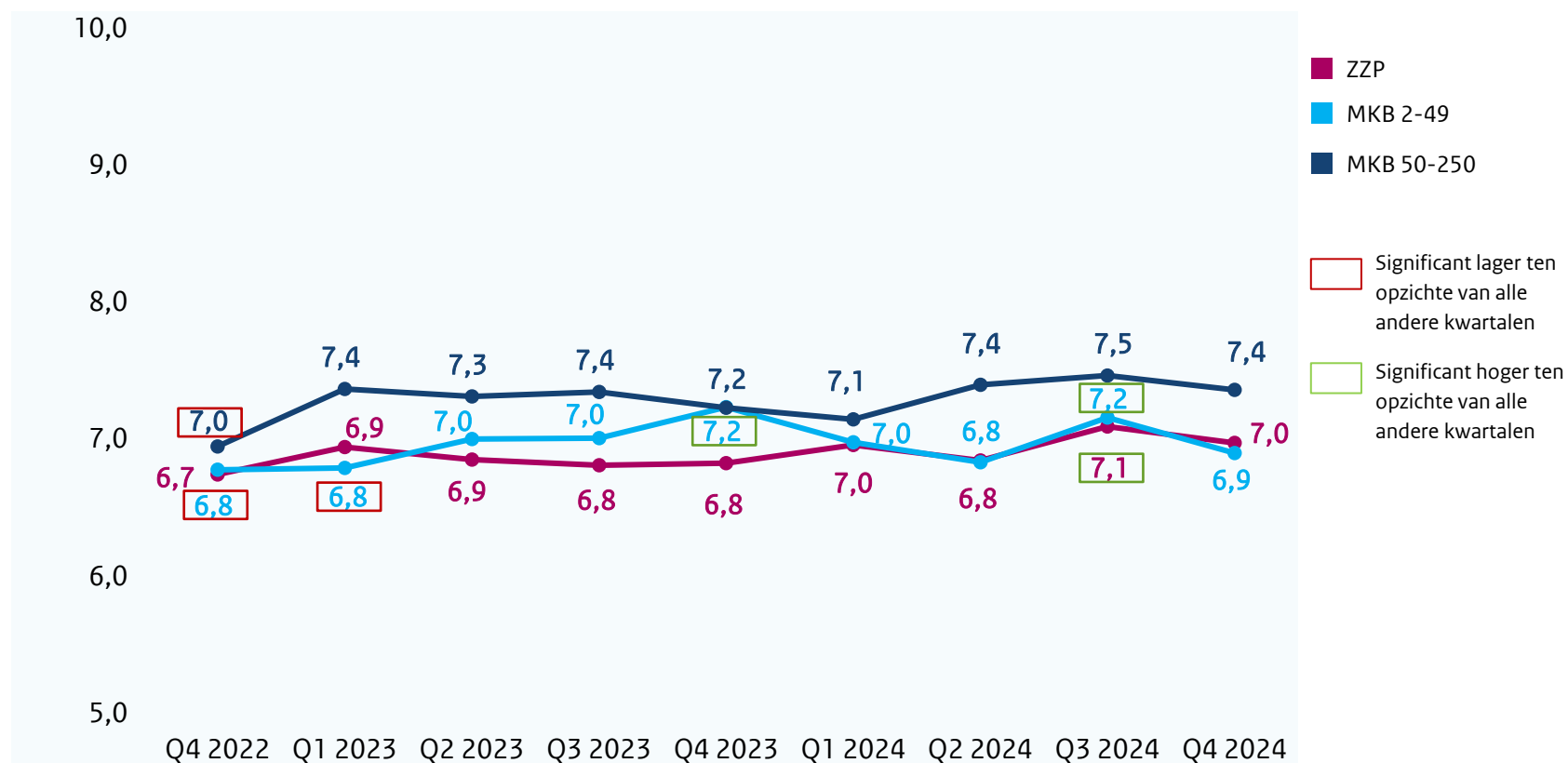


Beoordeling dienstverlening

Cijfer dienstverlening algemeen

Het rapportcijfer dat alle drie de groepen Ondernemers geven aan de dienstverlening van de Belastingdienst is, ondanks enige fluctuaties, stabiel over de jaren heen.

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





ZZP

Gemiddelde beoordeling Dienstverleningsindicatoren

De beoordeling van de Dienstverleningsindicatoren door ZZP'ers is stabiel over de jaren heen. Fluctuaties omhoog vonden plaats in het eerste kwartaal 2023. De laagste scores zien we vooral in het vierde kwartaal van 2022 en het derde kwartaal 2023.

Gemiddeld percentage (helemaal) eens
(ZZP'ers 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	51%	66%	59%	59%	55%	56%	59%	57%	56%
 Betrouwbaar	59%	62%	63%	55%	60%	60%	59%	66%	59%
 Passend	24%	31%	29%	21%	27%	25%	27%	29%	26%
 Respectvol	57%	66%	58%	61%	59%	58%	63%	62%	65%
 Eigentijds	41%	48%	51%	49%	44%	45%	51%	52%	52%

 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](#).

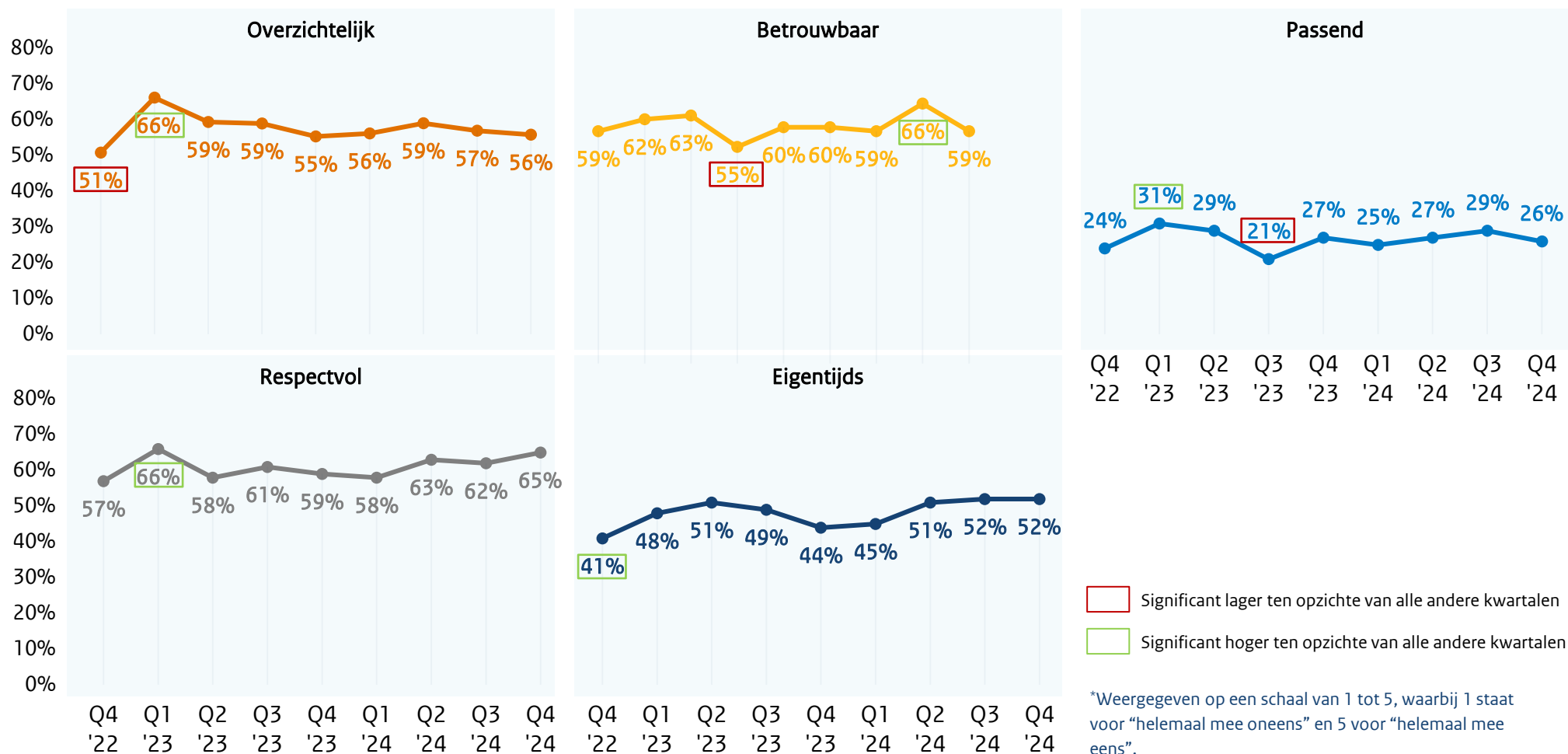


ZZP

Gemiddelde beoordeling Dienstverleningsindicatoren

Hoewel de beoordeling van de indicatoren door ZZP'ers 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
(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)





MKB 2-49

Gemiddelde beoordeling Dienstverleningsindicatoren

De beoordeling van de Dienstverleningsindicatoren door kleine MKB'ers ziet nog minder fluctuaties dan bij ZZP'ers. De laagste scoren zien we in het vierde kwartaal van 2023

Gemiddeld percentage (helemaal) eens
(MKB 2-49 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%	65%	59%	57%	63%	52%	56%	57%
 Betrouwbaar	65%	63%	64%	62%	54%	64%	57%	58%	53%
 Passend	35%	34%	38%	32%	34%	37%	32%	34%	37%
 Respectvol	61%	59%	59%	62%	57%	57%	58%	60%	56%
 Eigentijds	45%	48%	43%	46%	35%	51%	50%	43%	46%

 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](#).

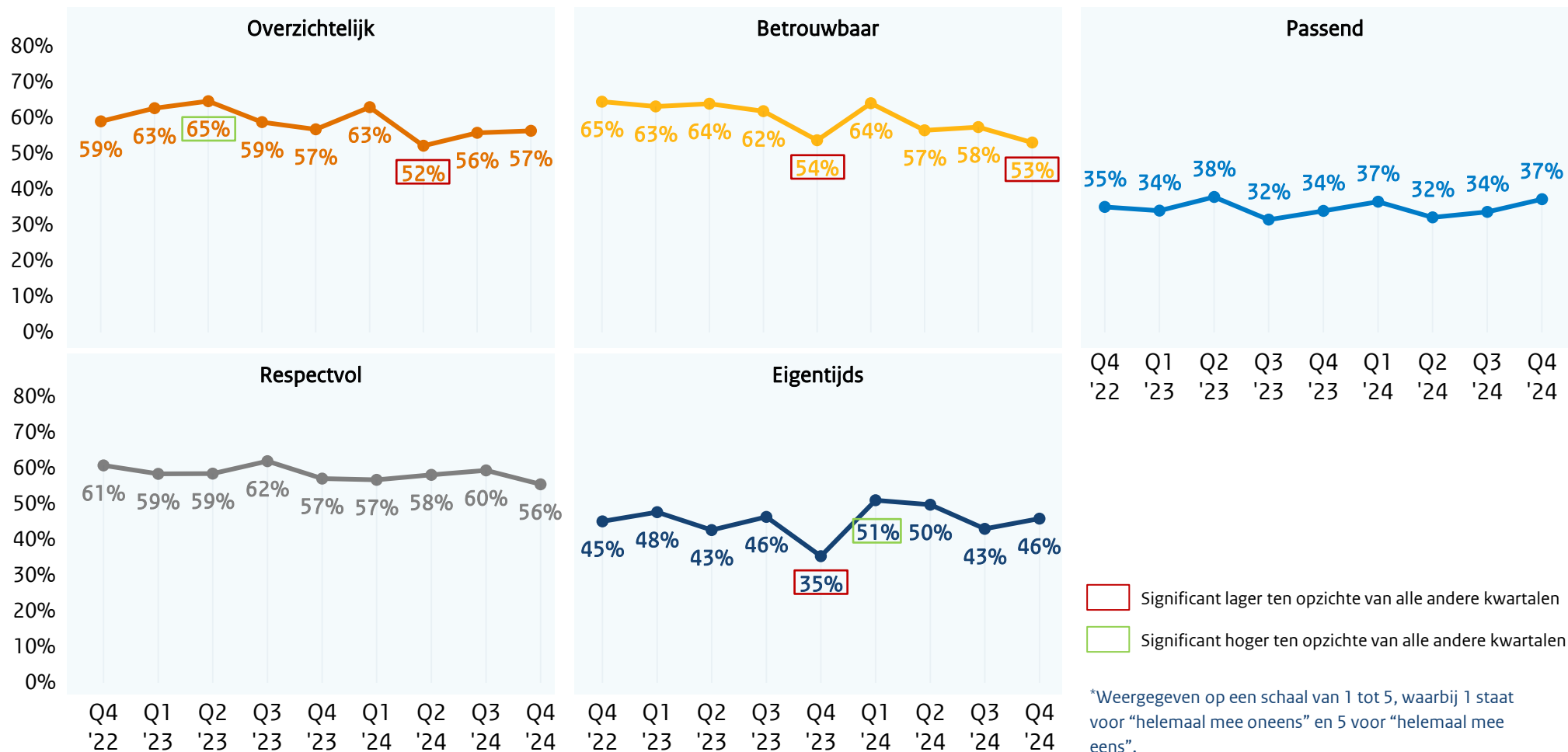


MKB 2-49

Gemiddelde beoordeling Dienstverleningsindicatoren

Ook bij kleine MKB'ers scoort sinds het begin van de monitor de Passendheid van de dienstverlening lager dan de andere indicatoren. Desalniettemin is de indicator Passend stabiel over de jaren heen.

Gemiddeld percentage (helemaal) eens
(MKB 2-49 die in de afgelopen 6 maanden contact gehad hebben met de Belastingdienst)





MKB 50-250

Gemiddelde beoordeling Dienstverleningsindicatoren

Ook de beoordeling van de Dienstverleningsindicatoren door middelgrote MKB'ers kent weinig fluctuaties. De laagste scores zien we in het derde kwartaal van 2023.

Gemiddeld percentage (helemaal) eens
(MKB 50-250 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	65%	75%	68%	66%	70%	63%	69%	68%	72%
 Betrouwbaar	66%	71%	70%	61%	65%	64%	73%	71%	69%
 Passend	58%	60%	58%	48%	55%	51%	54%	56%	58%
 Respectvol	63%	71%	67%	71%	69%	65%	70%	74%	70%
 Eigentijds	61%	66%	59%	58%	59%	54%	58%	62%	67%

 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](#).

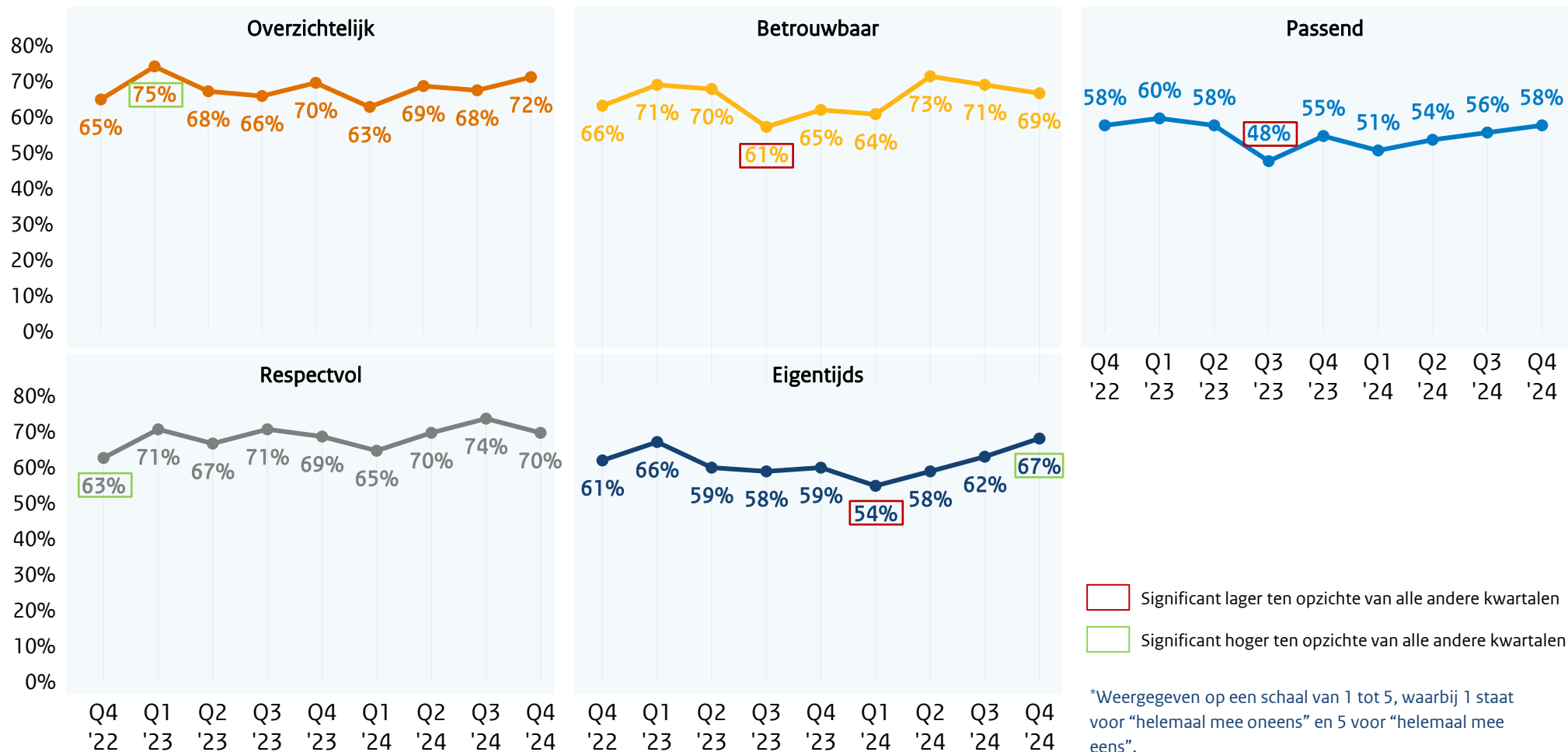


MKB 50-250

Gemiddelde beoordeling Dienstverleningsindicatoren

We zien dat middelgrote MKB'ers door de jaren heen positiever zijn over de verschillende indicatoren dan andere Ondernemers. Zo ook over de indicator Passend.

Gemiddeld percentage (helemaal) eens
(MKB 50-250 die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)





ZZP

Gemiddelde beoordeling klantbeloften

Beoordeling van de klantbeloften door ZZP'ers is over het algemeen is de beoordeling over de metingen heen stabiel. De klantbelofte 'Zo gemakkelijk mogelijk' toont sinds het vierde kwartaal van 2023 een voorzichtig stijgende trend.

Gemiddeld percentage (helemaal) eens
(ZZP'ers 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.	50%	49%	52%	48%
 Weten waar u aan toe bent	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	51%	49%	54%	50%
 Zo gemakkelijk mogelijk	36%	49%	45%	42%	46%	51%	50%	53%	48%
 Iedereen een eerlijke bijdrage	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	35%	38%	33%	34%

 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.

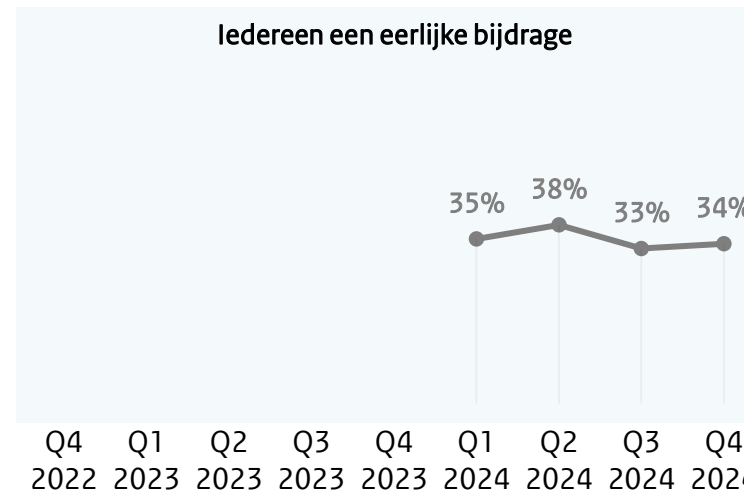
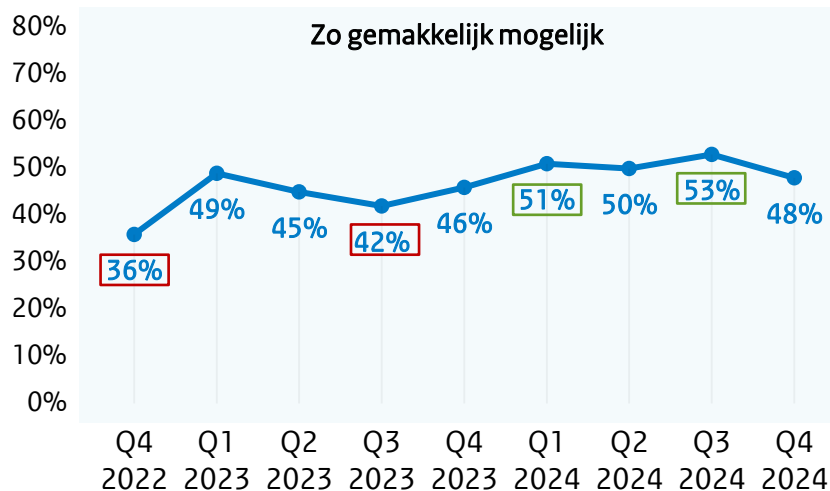
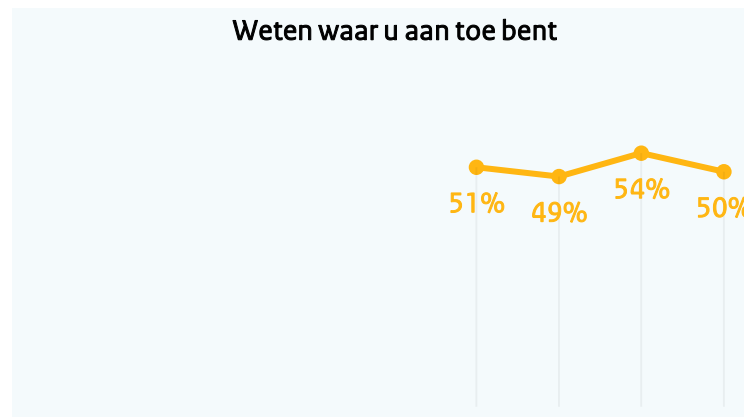
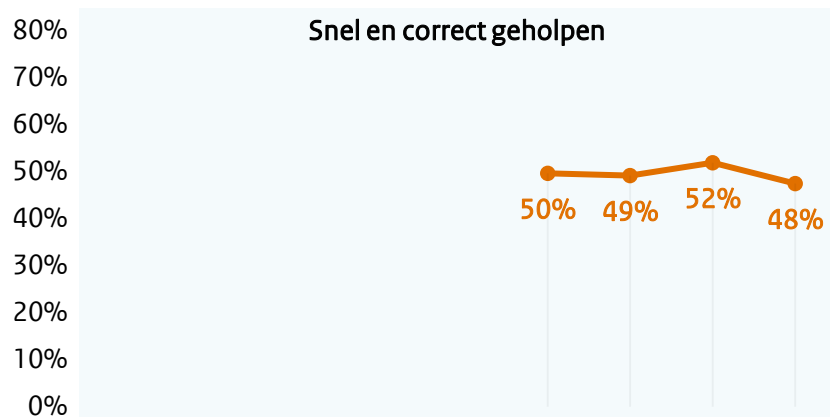


ZZP

Gemiddelde beoordeling klantbeloften

De beoordeling van de klantbeloften door ZZP'ers is stabiel door de tijd heen.

Gemiddeld percentage (helemaal) eens
(ZZP'ers 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.



MKB 2-49

Gemiddelde beoordeling klantbeloften

Beoordeling van de klantbelofte ‘Snel en correct geholpen’ is dit kwartaal iets gedaald. Desalniettemin is de beoordeling van de klantbeloften stabiel over de jaren heen.

Gemiddeld percentage (helemaal) eens
(MKB 2-49 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.	54%	53%	48%	44%
 Weten waar u aan toe bent	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	59%	51%	48%	49%
 Zo gemakkelijk mogelijk	41%	43%	43%	43%	40%	48%	44%	48%	43%
 Iedereen een eerlijke bijdrage	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	43%	44%	32%	40%

 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.

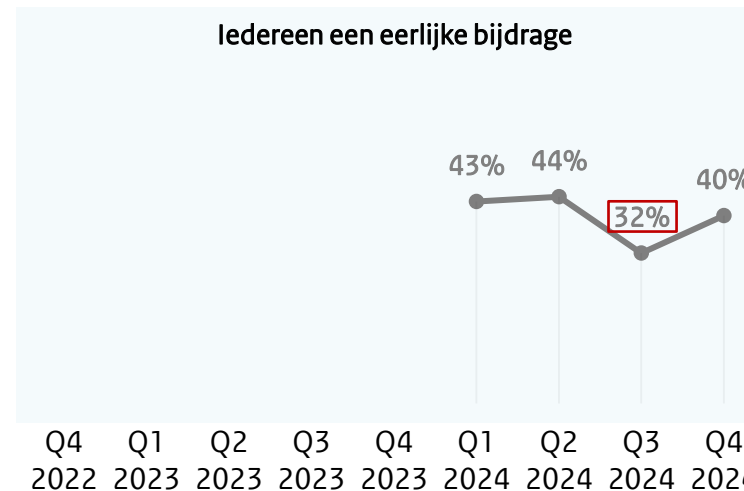
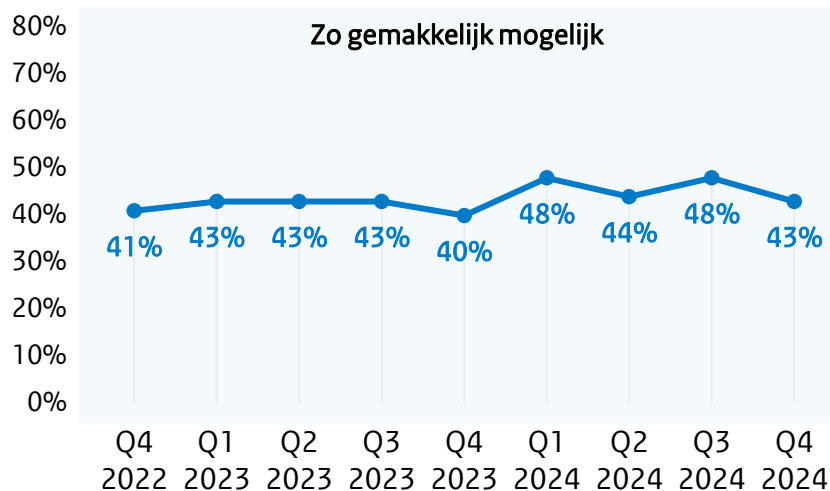
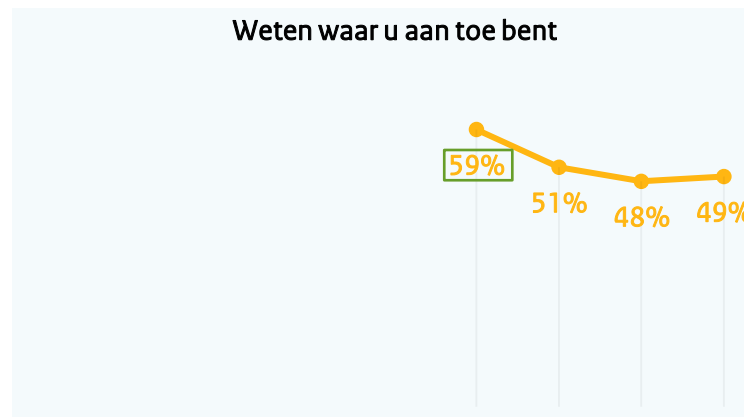
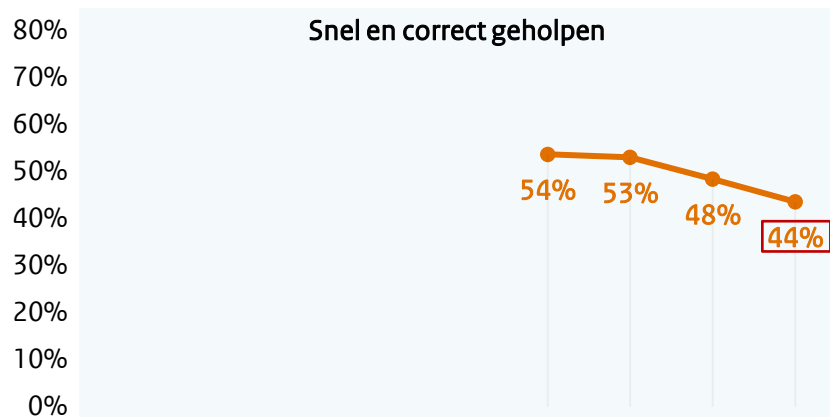


MKB 2-49

Gemiddelde beoordeling klantbeloften

De beoordeling van de klantbeloften 'Snel en correct geholpen' en 'Weten waar u aan toe bent' door kleine MKB'ers vertonen een dalende trend.

Gemiddeld percentage (helemaal) eens
(MKB 2-49 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.



MKB 50-250

Gemiddelde beoordeling klantbeloften

Beoordeling van de klantbeloften door middelgrote MKB'ers is het meest stabiel van de drie ondernemersgroepen.

Gemiddeld percentage (helemaal) eens
(MKB 50-250 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.	55%	62%	53%	60%
 Weten waar u aan toe bent	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	59%	62%	62%	65%
 Zo gemakkelijk mogelijk	55%	53%	55%	53%	60%	56%	65%	59%	59%
 Iedereen een eerlijke bijdrage	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	46%	60%	55%	54%

 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.

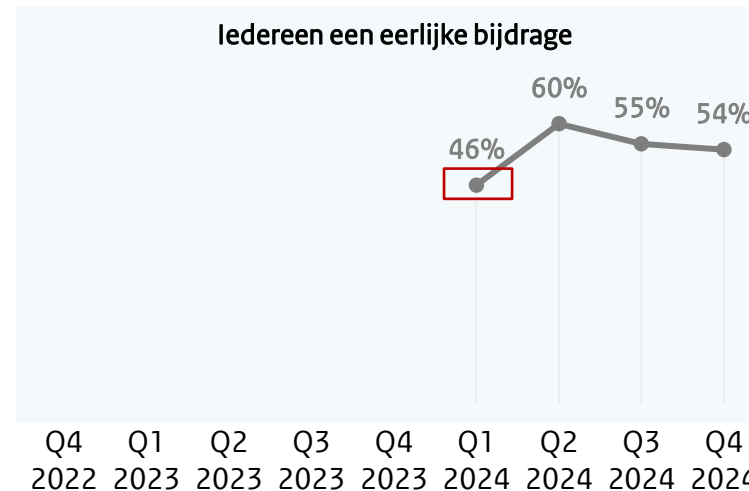
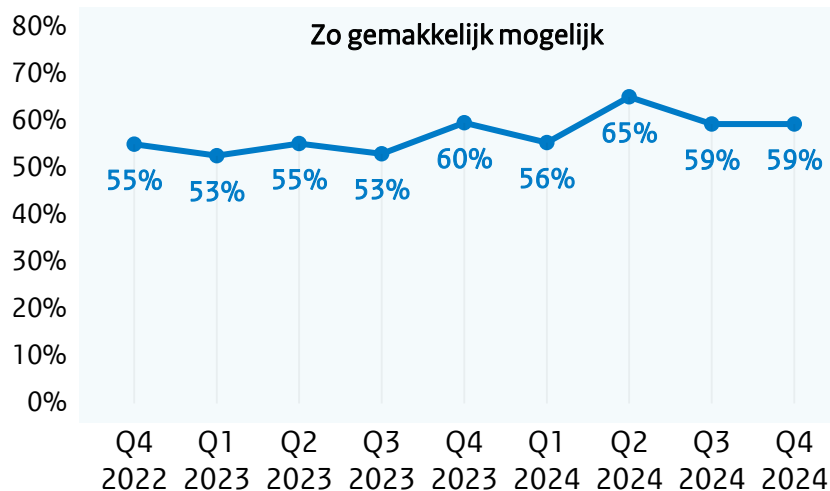
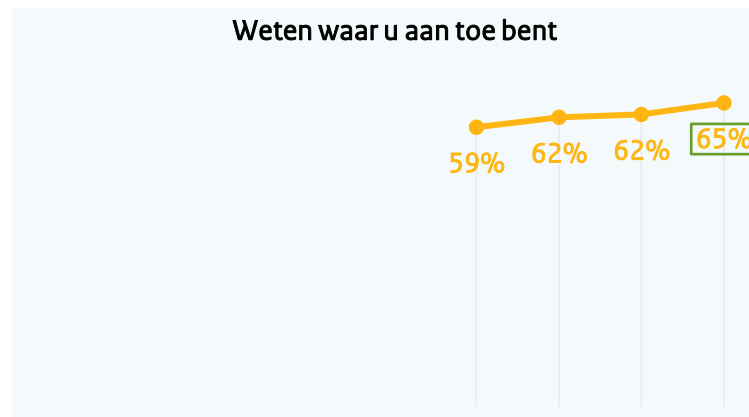
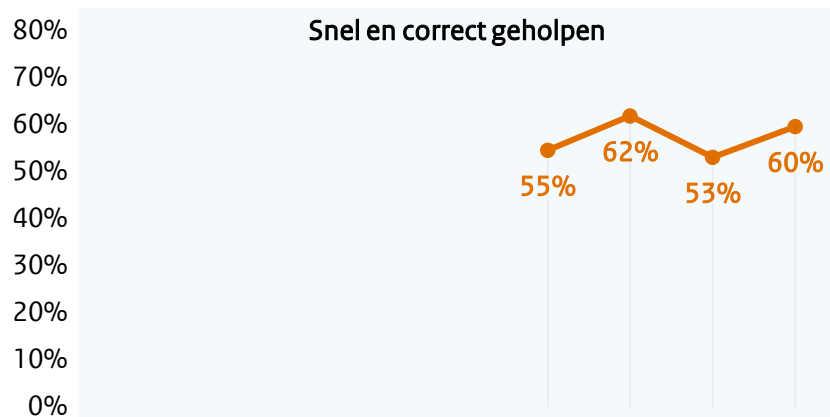


MKB 50-250

Gemiddelde beoordeling klantbeloften

Ook bij de beoordeling van de klantbeloften zijn middelgrote MKB'ers het meest positief. De beoordeling van de klantbelofte 'Weten waar u aan toe bent' vertoont een stijgende trend.

Gemiddeld percentage (helemaal) eens
(MKB 50-250 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.



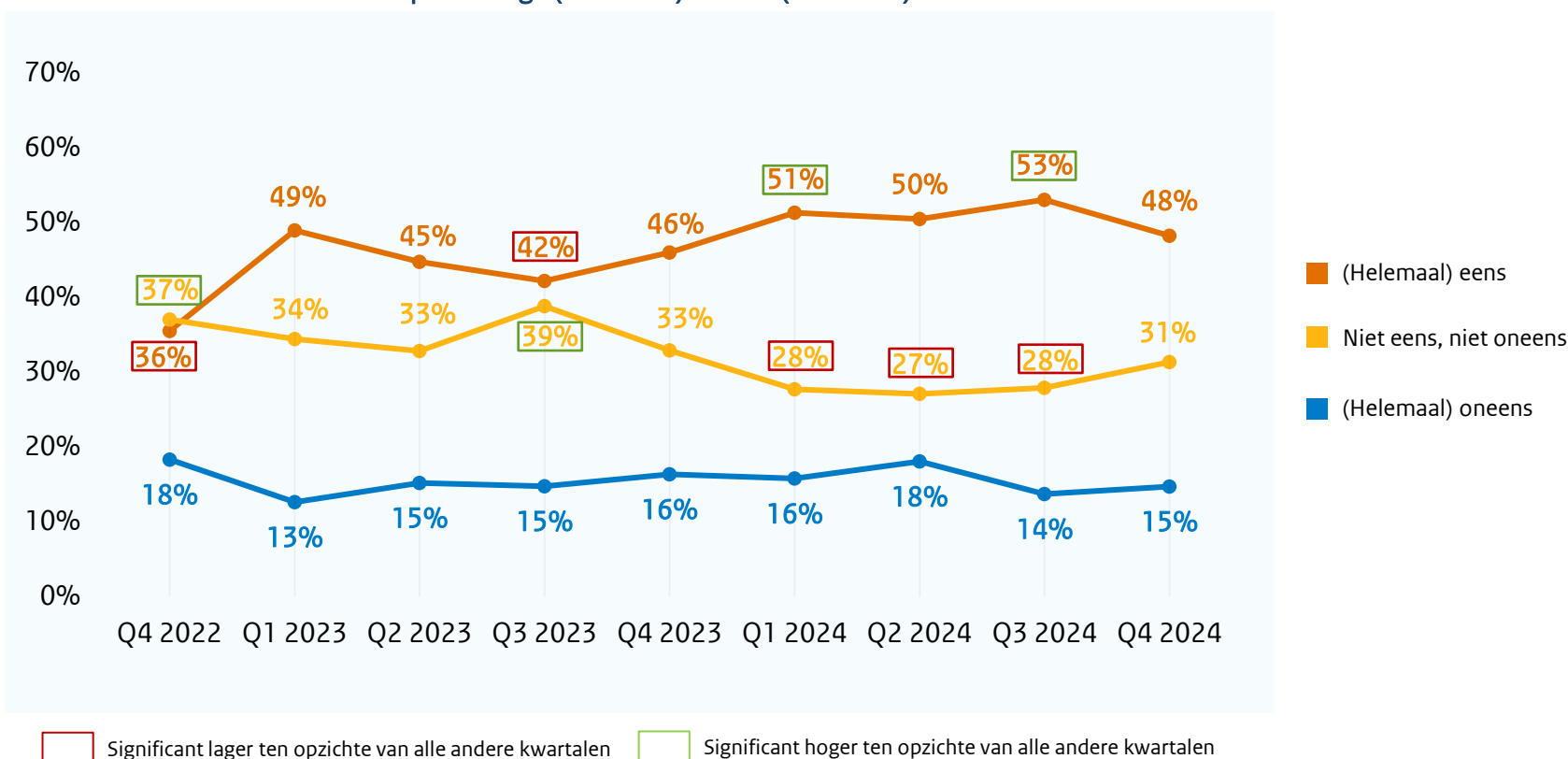
ZZP

Net effort score

De grootte van de groep ZZP'ers die ontevreden is, is stabiel over de tijd heen. Daarentegen zien we sinds het begin van 2024 een verschuiving van ZZP'ers met een meer neutrale houding naar een meer tevreden houding.

De Belastingdienst maakt het mij gemakkelijk om mijn belastingzaken te regelen
(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

Gemiddeld percentage (helemaal) eens & (helemaal) oneens*





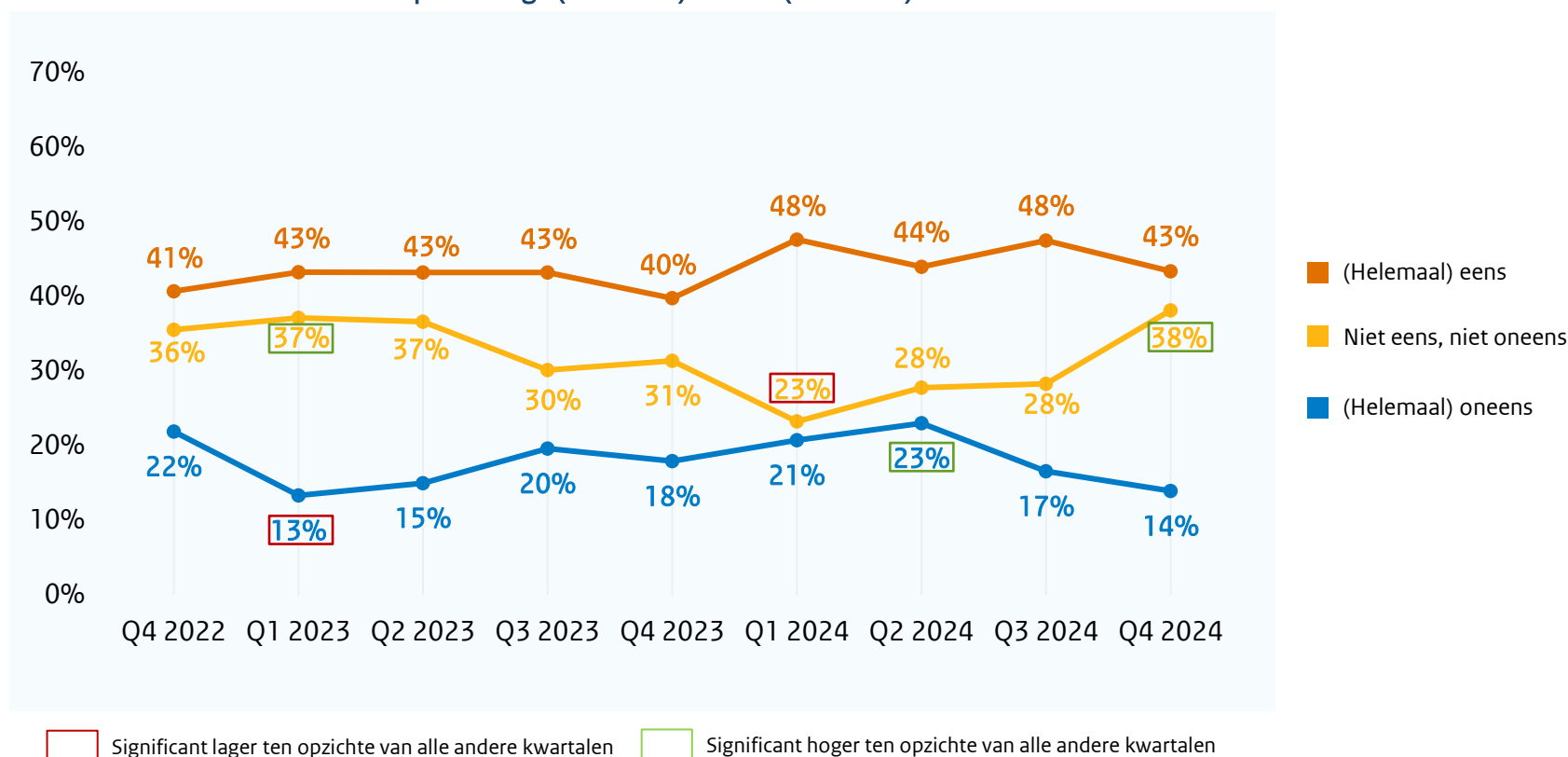
MKB 2-49

Net effort score

We zien sinds dit kwartaal een stijging in het aantal kleine MKB'ers met een meer neutrale houding.

De Belastingdienst maakt het mij gemakkelijk om mijn belastingzaken te regelen
(MKB 2-49 die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

Gemiddeld percentage (helemaal) eens & (helemaal) oneens*





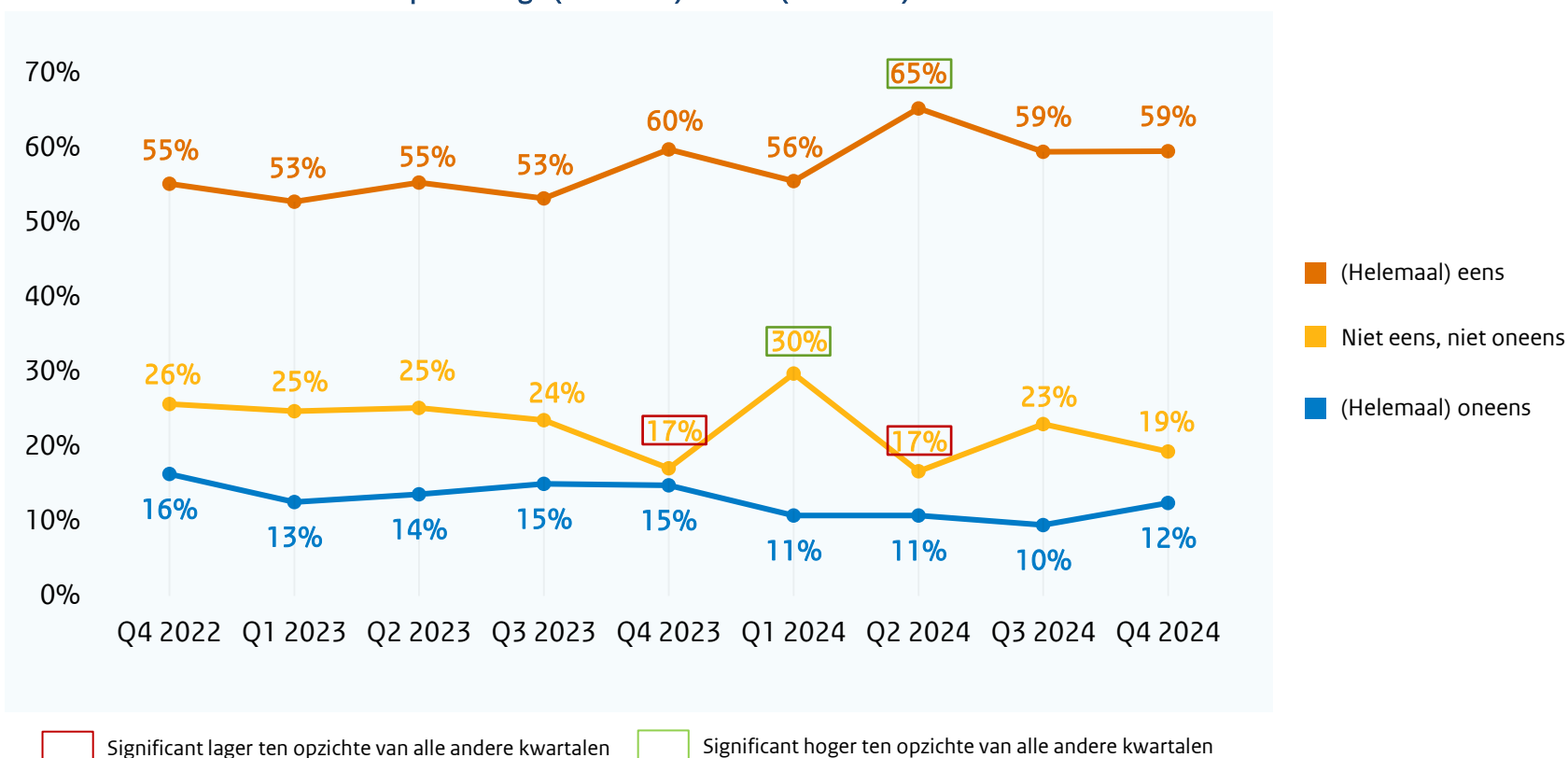
MKB 50-250

Net effort score

De groep middelgrote MKB'ers is ook in het ervaren gemak het meest stabiel over de tijd heen. In het tweede kwartaal van 2024 zien we een uitschieter omhoog in het ervaren gemak door middelgrote MKB'ers.

De Belastingdienst maakt het mij gemakkelijk om mijn belastingzaken te regelen
(MKB 50-250 die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

Gemiddeld percentage (helemaal) eens & (helemaal) oneens*

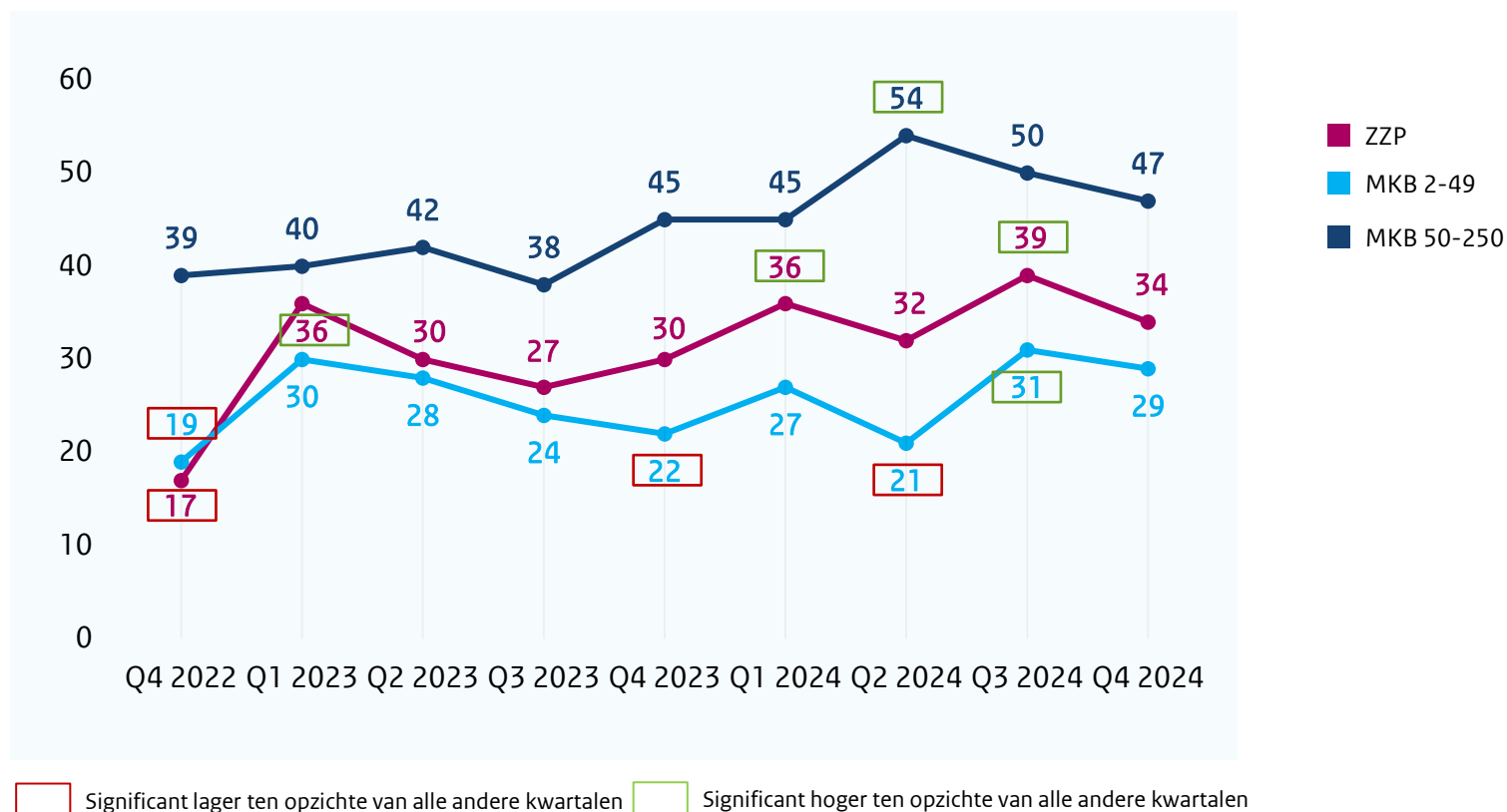




Net effort score

Het ervaren gemak was – over alle Ondernemers heen – het hoogst in Q3 2024 en het laagst in Q4 2022

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



**De Net effort score (NES) is het aandeel Ondernemers 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 Ondernemers dat het hier (helemaal) mee eens is minus het percentage Ondernemers 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.



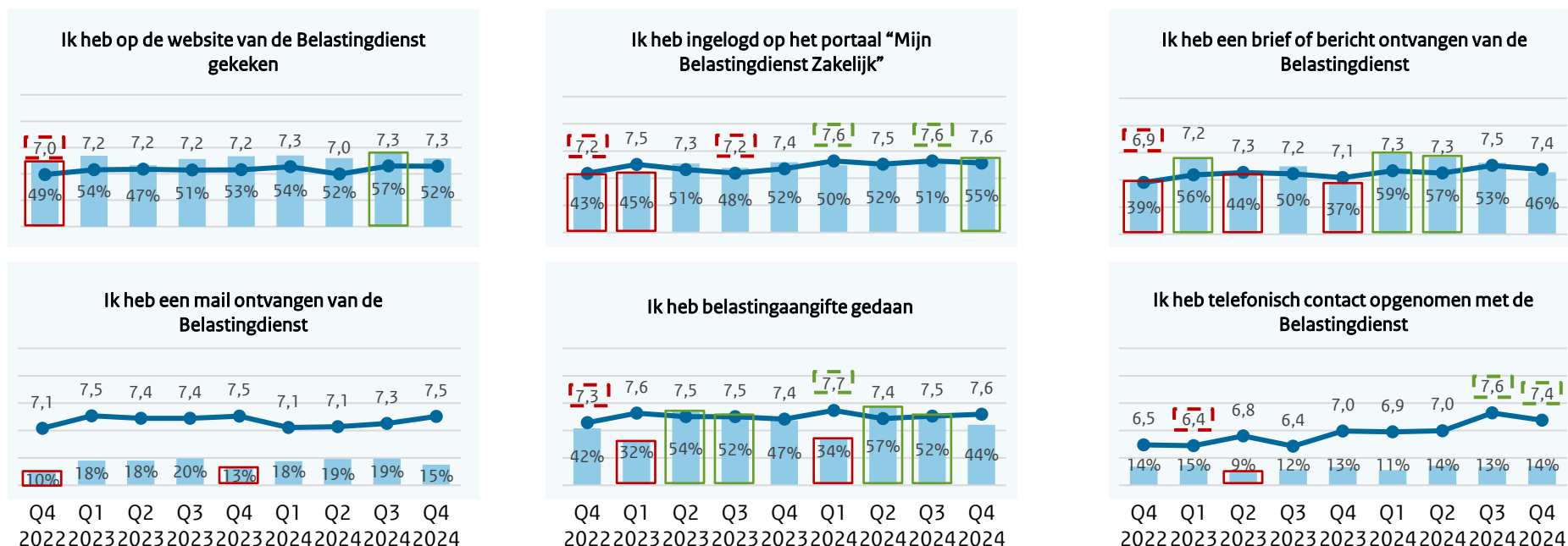
ZZP

Gebruikte contactmomenten

De website van de Belastingdienst is het meest het gebruikte contactmoment door ZZP'ers over de jaren heen. Logischerwijs fluctueren het aantal contactmomenten voor belastingaangifte sterk. Het portaal 'Mijn Belastingdienst Zakelijk' is, naast een van de meest gebruikte contactmomenten, ook een van de best beoordeelde.

Ontwikkeling gebruik en beoordeling contactmomenten

(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



Percentage Ondernemers 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



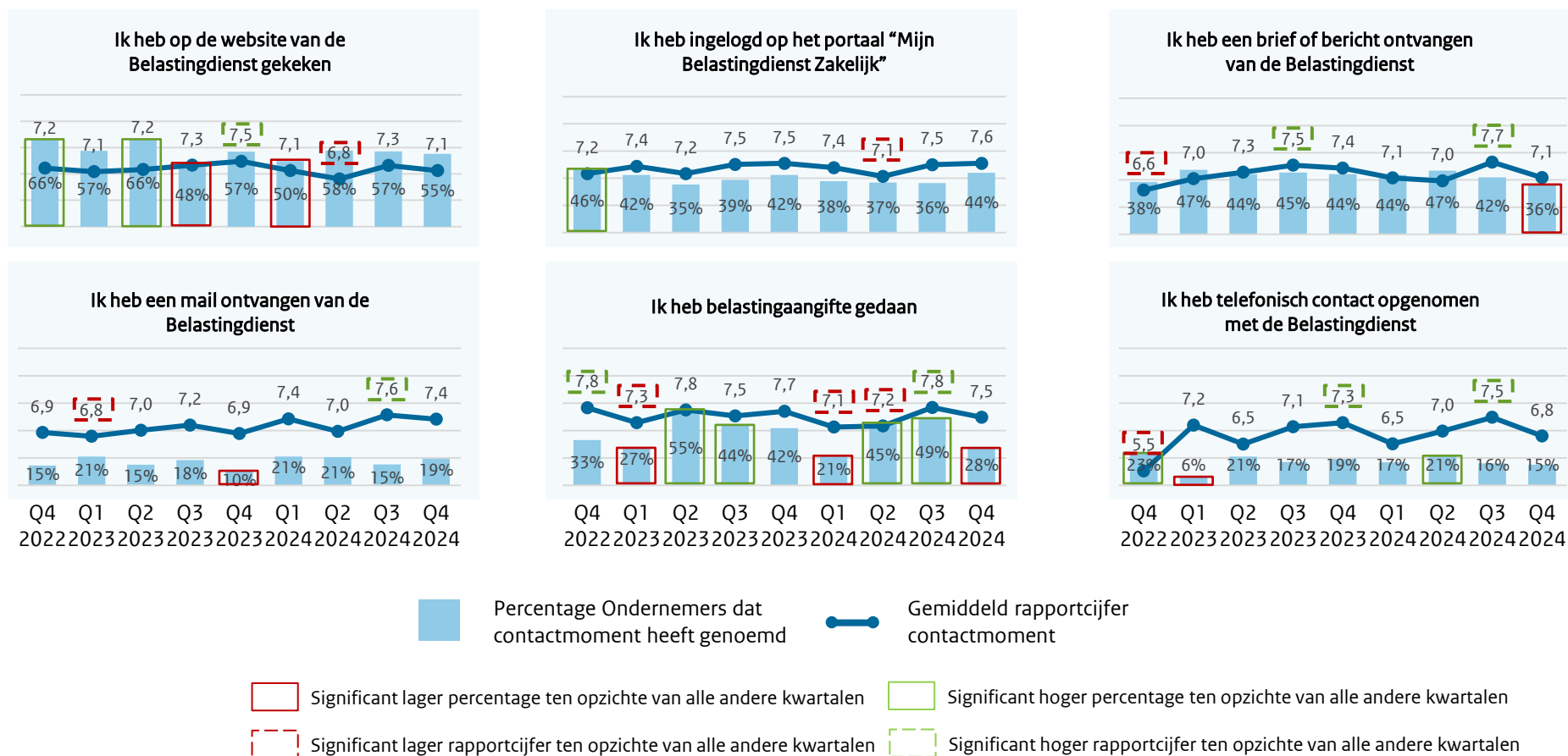
MKB 2-49

Gebruikte contactmomenten

Onder kleine MKB'ers is ook de website van de Belastingdienst het meest gebruikte contactmoment over de jaren heen. De belastingtelefoon werd enkel in het eerste kwartaal van dit onderzoek laag beoordeeld maar kent over de jaren heen een relatief goede beoordeling.

Ontwikkeling gebruik en beoordeling contactmomenten

(MKB 2-49 die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)





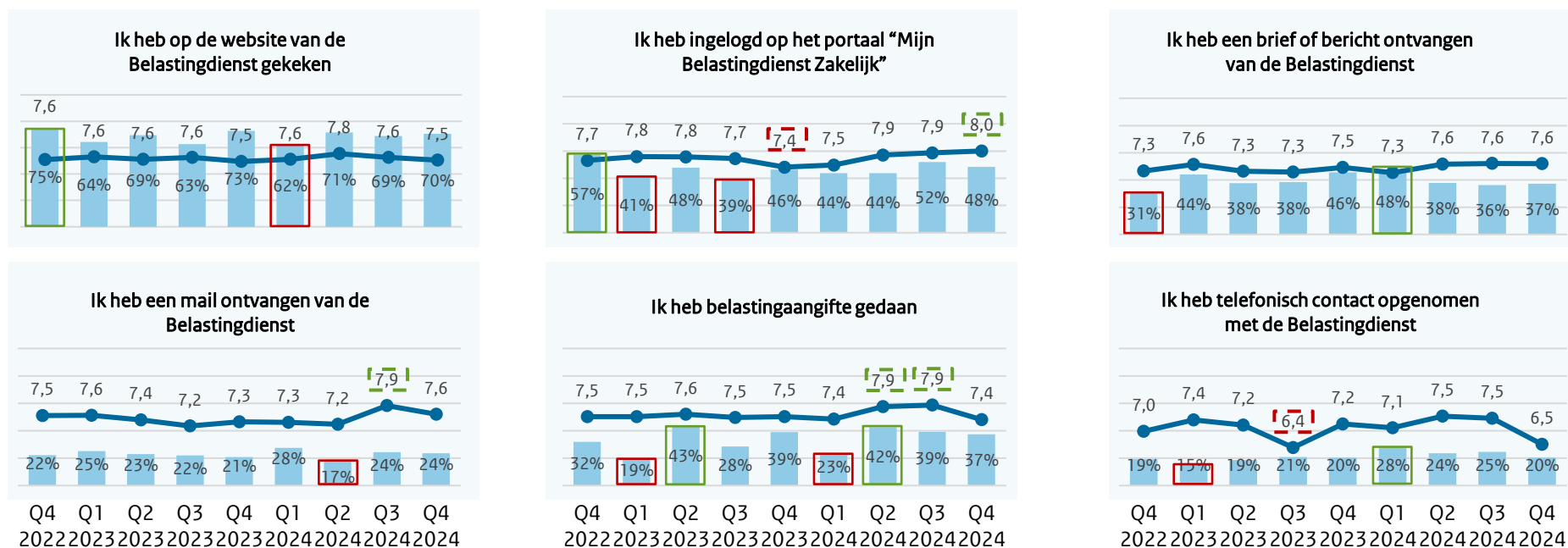
MKB 50-250

Gebruikte contactmomenten

De website van de Belastingdienst is het meest het gebruikte contactmoment door middelgrote MKB'ers over de jaren heen. Met name de beoordeling van de verschillende contactmomenten door middelgrote MKB'ers is erg stabiel – en positief – over de jaren heen.

Ontwikkeling gebruik en beoordeling contactmomenten

(MKB 50-250 die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



Percentage Ondernemers 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



ZZP

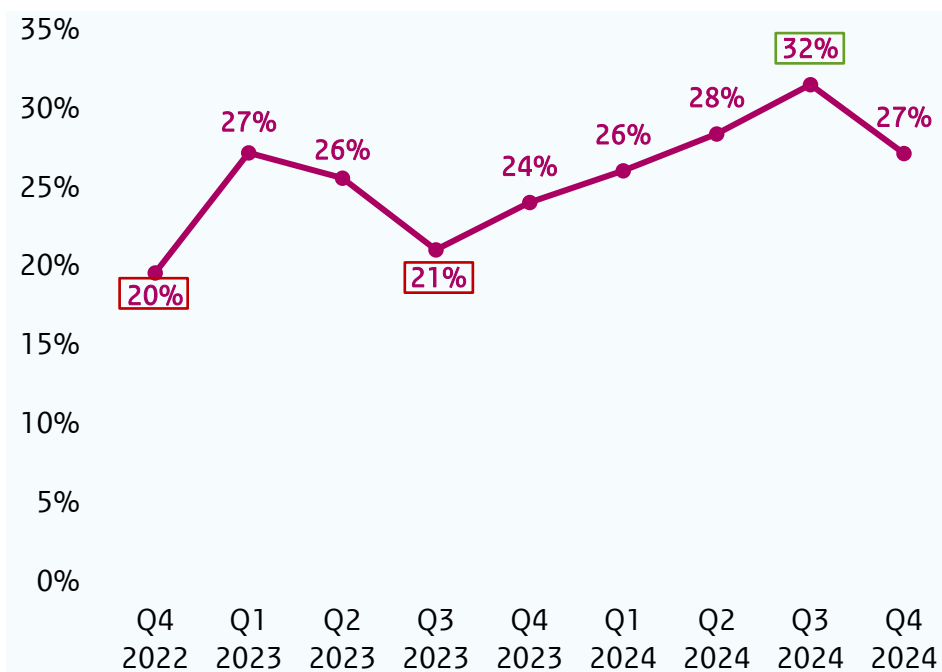
Vertrouwen in de Belastingdienst

Ondanks de dip in het laatste kwartaal (Q4 2024), is er een stijgende trend te zien in het vertrouwen dat ZZP'ers in de Belastingdienst hebben.

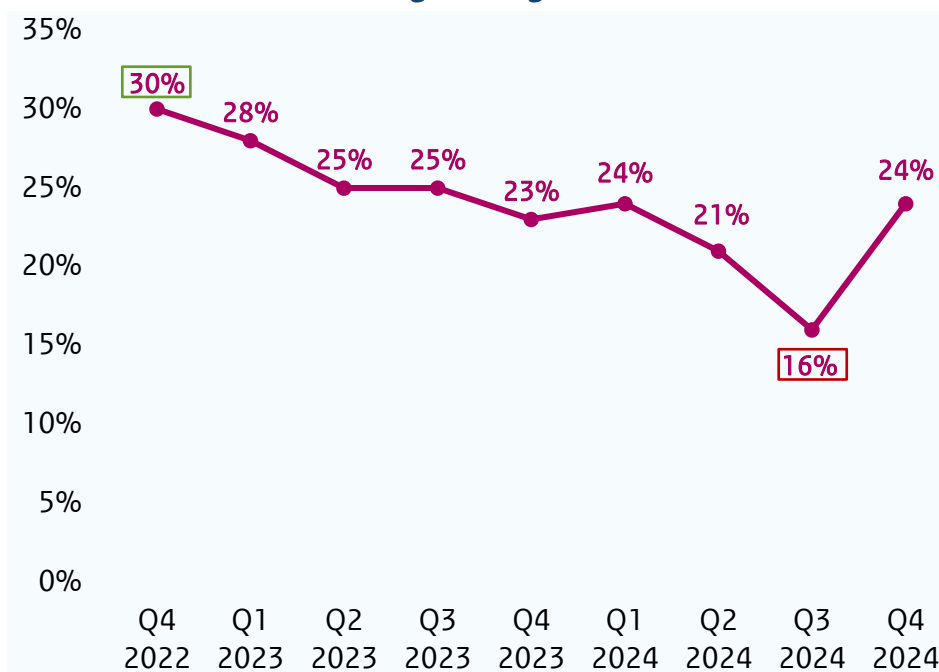
Hoeveel vertrouwen heb je in de Belastingdienst?

(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

Heel veel + veel vertrouwen



Heel weinig + weinig vertrouwen



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



MKB 2-49

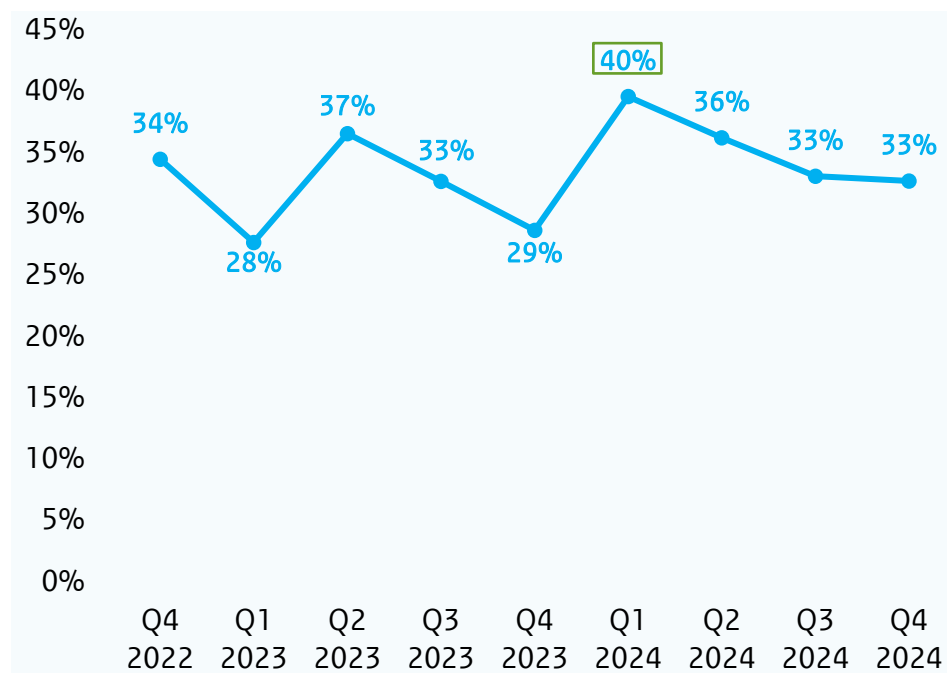
Vertrouwen in de Belastingdienst

Het vertrouwen in de Belastingdienst van kleine MKB'ers kent meer fluctuaties dan bij andere Ondernemers. Sinds een stijging in het eerste kwartaal van 2024, vertoont het aantal kleine MKB'ers met vertrouwen in de Belastingdienst een dalende trend.

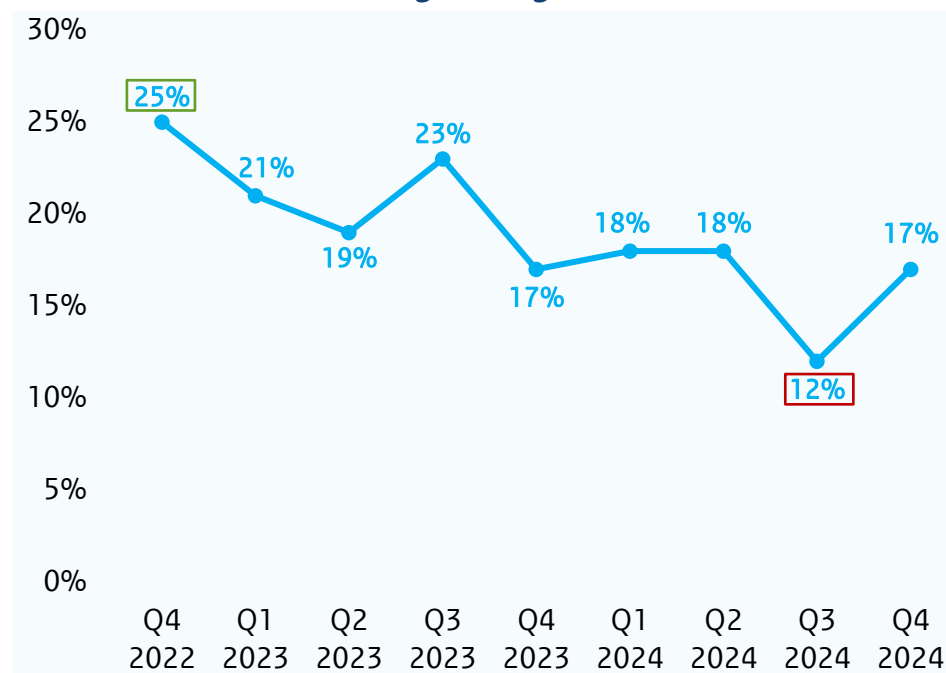
Hoeveel vertrouwen heb je in de Belastingdienst?

(MKB 2-49 die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

Heel veel + veel vertrouwen



Heel weinig + weinig vertrouwen



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



MKB 50-250

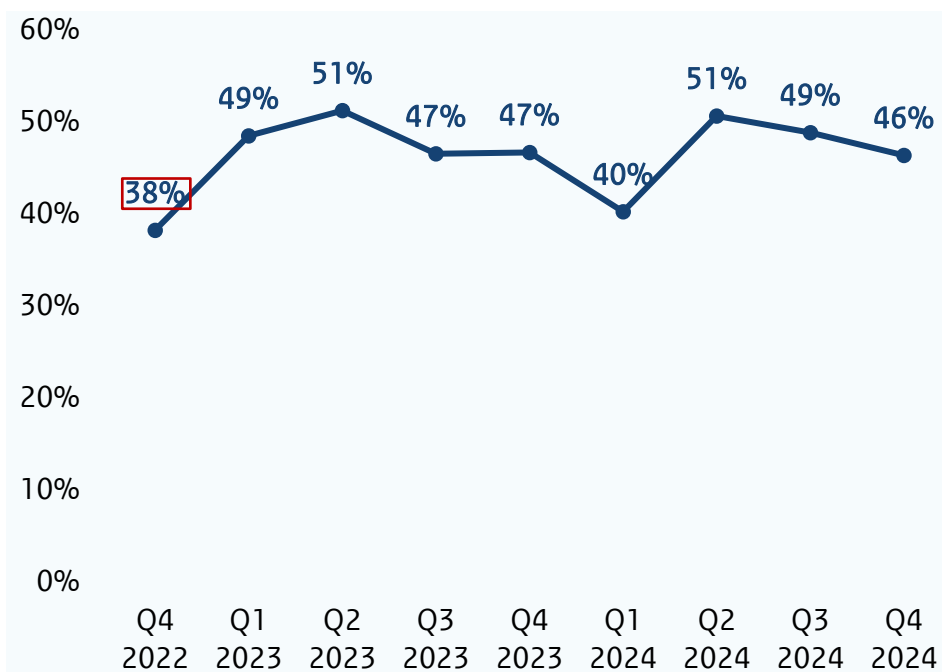
Vertrouwen in de Belastingdienst

Het vertrouwen in de Belastingdienst onder middelgrote MKB'ers is erg stabiel, met de laagste score in de eerste meting

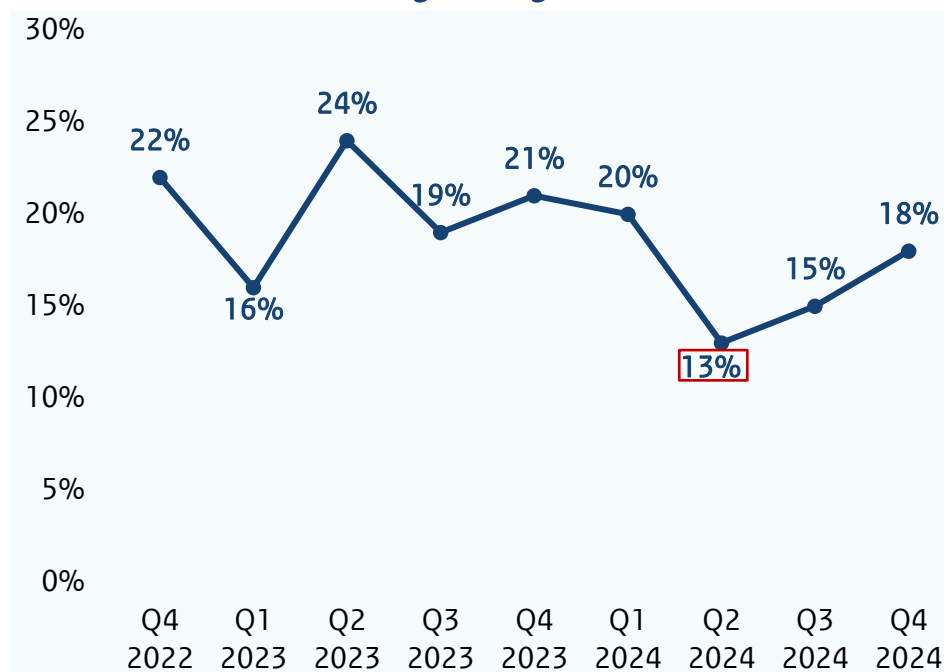
Hoeveel vertrouwen heb je in de Belastingdienst?

(MKB 50-250 die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

Heel veel + veel vertrouwen



Heel weinig + weinig vertrouwen



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



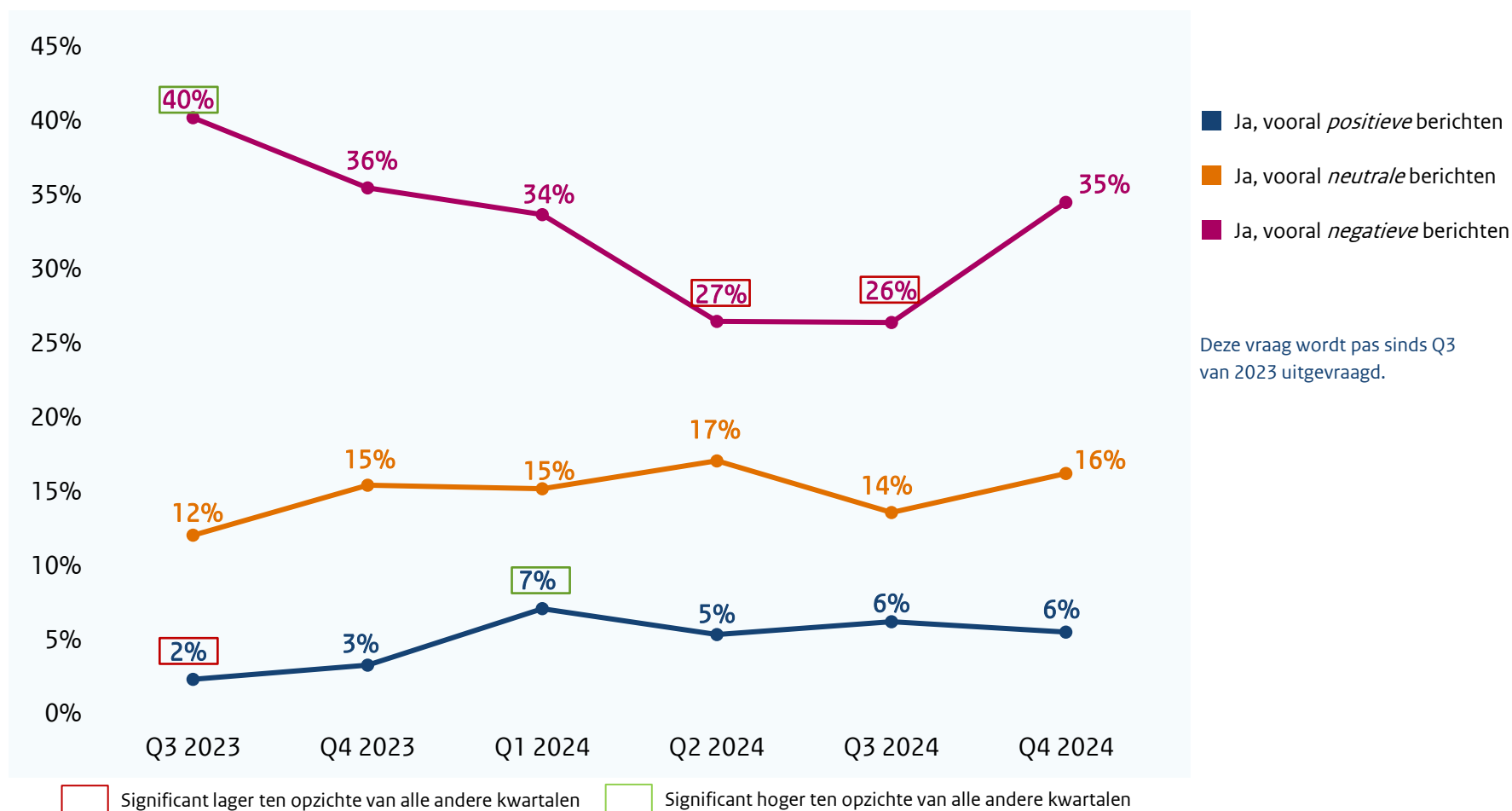
ZZP

Berichten in de media over de Belastingdienst

De manier waarop de Belastingdienst volgens ZZP'ers in de media komt, is vrij stabiel. In het tweede en derde kwartaal van 2024 zien we de meeste fluctuaties, waarin het aantal negatieve berichten in de ogen van ZZP'ers op zijn laagst is.

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

(ZZP'ers die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)





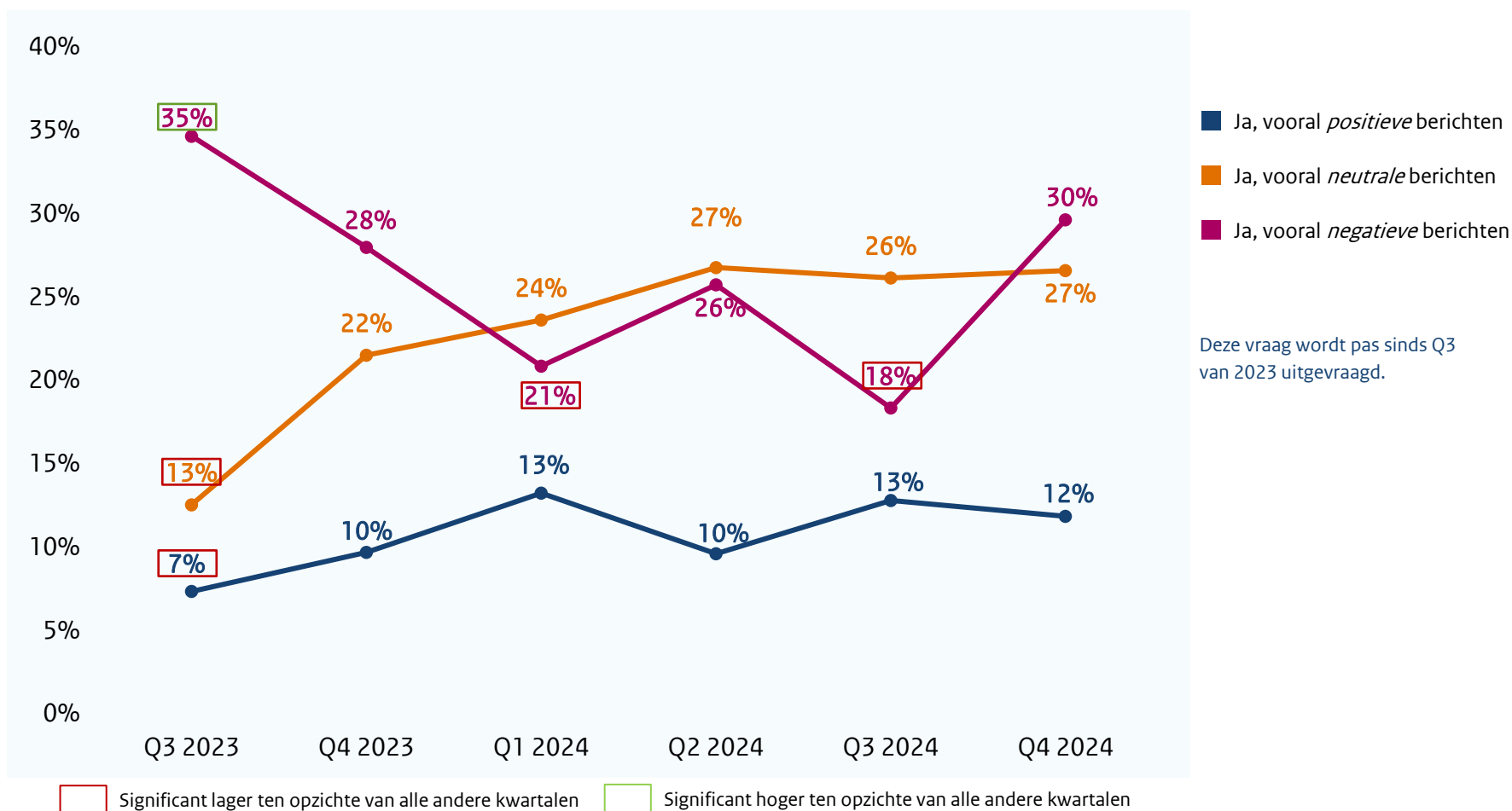
MKB 2-49

Berichten in de media over de Belastingdienst

De manier waarop de Belastingdienst volgens kleine MKB'ers in de media voorkomt, is minder stabiel. Met name de mate waarin de Belastingdienst negatief in het nieuws is waargenomen, kent sterke fluctuaties.

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

(MKB 2-49 die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)





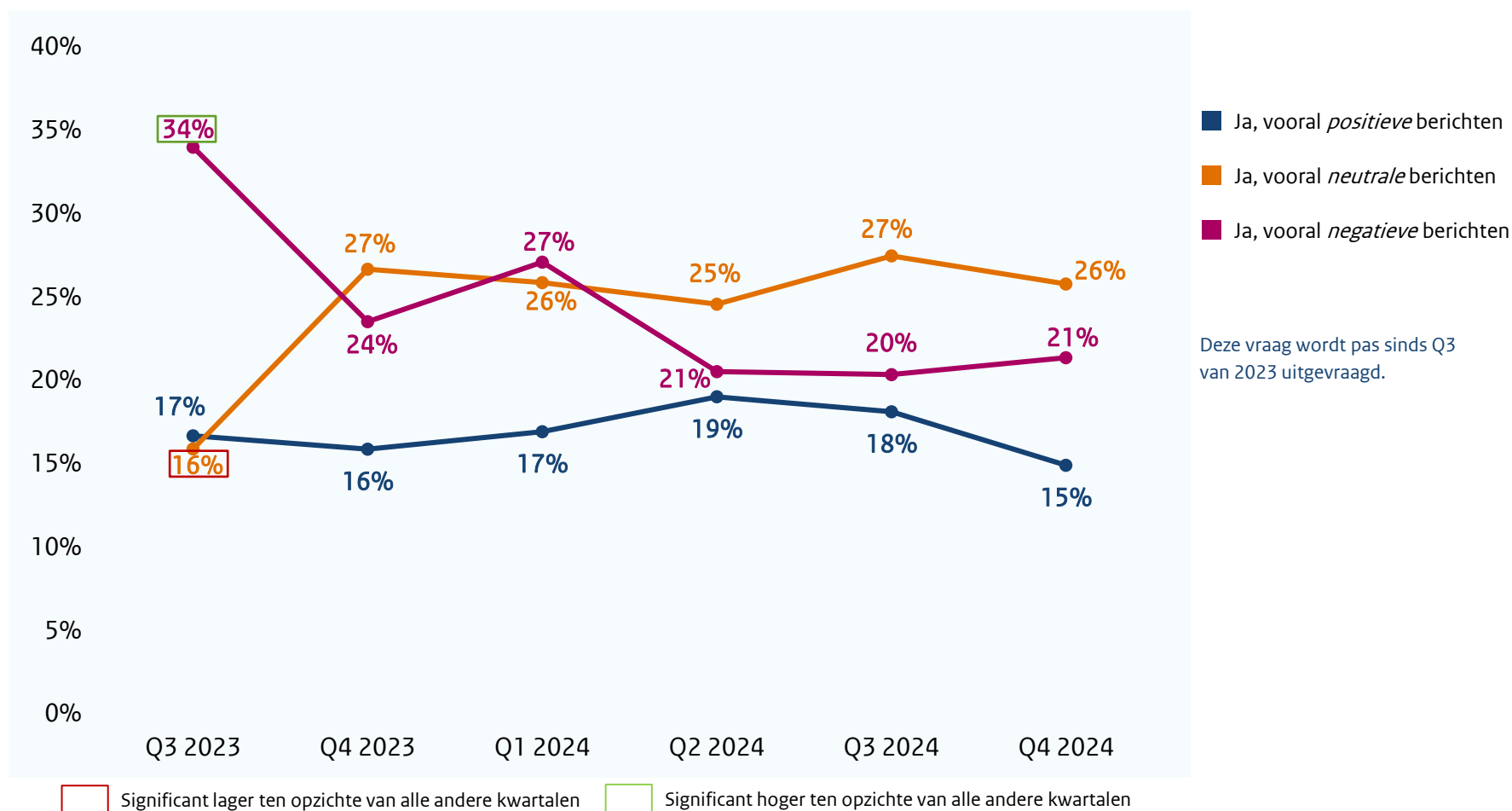
MKB 50-250

Berichten in de media over de Belastingdienst

Bij middelgrote MKB'ers valt op dat in het tweede en het derde kwartaal van 2024 ZZP'ers bijna evenveel positieve als negatieve berichtgeving over de Belastingdienst hebben vernomen.

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

(MKB 50-250 die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)





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.*
(Ondernemers 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



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 hun 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



Onderzoeksverantwoording



Methode

Kwantitatief



Gespreksduur

43 vragen (t=18 minuten)



Aantal deelnemers

Totaal n = 941



Veldwerkperiode

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

- De onderzoeksdoelgroepen bestaan uit (1) ZZP'ers, (2) MKB'ers met 2-49 werknemers (3) MKB'ers met 50-250 werknemers die de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst.
- De respondenten uit het onderzoek zijn benaderd via het onderzoekspanel StemPunt. Daarbij is ook gebruik gemaakt van het onderzoekspanel van de marktonderzoeksbureaus PanelClix en Dynata. Daarbovenop zijn MKB'ers per brief uitgenodigd.
- In totaal zijn er N= 4.267 personen via de onderzoekspanels benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben 941 personen de vragenlijst volledig ingevuld.
- De respons per subgroep is als volgt verdeeld:
 1. ZZP'ers: n=427;
 2. MKB'ers met 2 tot 49 medewerkers: n=301;
 3. MKB'ers met 50 tot 250 medewerkers: n=213.
- Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tot tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Hetzelfde geldt voor schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten.