

Veldwerk per doelgroep

Het veldwerk voor alle doelgroepen wordt gelijktijdig uitgevoerd in de periode mei/juni. Metingen zijn jaarlijks, behalve voor ondernemingen die met Douane te maken hebben.

Hieronder staat per DG en per doelgroep de beschreven hoe het veldwerk wordt uitgevoerd, in aanvulling op de informatie over het uitvoeren van het onderzoek uit het veldwerkverslag.

DG Belastingdienst

Doelgroep Fiscaal Dienstverleners:

1. De Belastingdienst trekt een steekproef uit de eigen bestanden.
2. De Belastingdienst levert populatiegegevens voor de twee sub-doelgroepen aan, zodat de resultaten gewogen kunnen worden ten behoeve van de representativiteit.
3. De Belastingdienst levert namen en adressen van Fiscaal Dienstverleners (FD's) aan.
4. De Belastingdienst verrijkt de steekproef m.b.t. grotere FD's met telefoonnummers o.b.v. koppeling met het LISA-bestand (www.lisa.nl). Koppeling met telefoonnummer voor ruim 80% van de grotere FD's.
5. Het onderzoeksbureau verrijkt de steekproef (deels) verder met telefoonnummers.
6. De Belastingdienst levert blauwe enveloppen en indien nodig briefpapier aan voor de met brief te benaderen respondenten.
7. In de fysieke uitnodigingsbrief wordt een persoonlijke QR-code opgenomen, waarmee respondenten de vragenlijst direct kunnen openen.
8. De Belastingdienst levert de vragenlijst aan. De vragenlijst bestaat uit plm 120 vragen, waarbij een deel van de vragen conditioneel is op basis van eerdere antwoorden (bijvoorbeeld vragen naar aanleiding van vormen van contact met de Belastingdienst). Invultijd ruim 15 minuten.

Doelgroep MKB-Ondernemingen:

1. De Belastingdienst trekt een steekproef uit de eigen bestanden.
2. De Belastingdienst levert populatiegegevens voor de sub-doelgroepen aan, zodat de resultaten gewogen kunnen worden ten behoeve van de representativiteit.
3. De Belastingdienst levert namen en adressen van ondernemingen aan.
4. De Belastingdienst verrijkt een deel van de steekproef met telefoonnummers o.b.v. koppeling met het LISA-bestand (www.lisa.nl).
5. Het onderzoeksbureau verrijkt de steekproef (deels) verder met telefoonnummers.
6. Alle MKB-ondernemingen worden benaderd per brief. In 2026 is voor de eerste keer ook een rappel brief verstuurd.
7. In de fysieke uitnodigingsbrief wordt een persoonlijke QR-code opgenomen, waarmee respondenten de vragenlijst direct kunnen openen.
8. Daarnaast vindt telefonische werving plaats.
9. Opdrachtnemer voert een telefonisch non-responsonderzoek uit onder niet respondenten binnen de doelgroep MKB ondernemingen, waarbij alle telefonisch bereikte weigeraars systematisch wordt gevraagd deel te nemen aan het telefonisch beantwoorden van enkele kernvragen totdat een vooraf vastgesteld quotum (indicatief $n \approx 200$) is behaald. Deze afname omvat enkele kernvragen en achtergrondkenmerken en heeft als doel inzicht te bieden in mogelijke selectiebias tussen respondenten en non respondenten.
10. De Belastingdienst levert blauwe enveloppen en indien nodig briefpapier aan.
11. De Belastingdienst levert de vragenlijst aan. De vragenlijst bestaat uit plm 130 vragen, waarbij een deel van de vragen conditioneel is op basis van eerdere antwoorden (bijvoorbeeld vragen naar aanleiding van vormen van contact met de Belastingdienst). Invultijd ruim 15 minuten.

Doelgroep grote ondernemingen

1. De Belastingdienst trekt een steekproef uit de eigen bestanden.
2. De Belastingdienst levert populatiegegevens voor twee sub-doelgroepen aan, zodat de resultaten gewogen kunnen worden ten behoeve van de representativiteit.
3. De Belastingdienst levert namen en adressen van grote ondernemingen aan.

4. De Belastingdienst vult de steekproef aan met de contactgegevens van de contactpersoon bij de onderneming, waaronder ook het persoonlijke emailadres van de contactpersoon.
5. Deze bruto steekproef wordt schriftelijk benaderd. Ondernemingen in de steekproef ontvangen een brief met link naar de vragenlijst. Daarnaast ontvangen zij op hun persoonlijke emailadres via email een link naar de vragenlijst.
6. In de fysieke uitnodigingsbrief wordt een persoonlijke QR-code opgenomen, waarmee respondenten de vragenlijst direct kunnen openen.
7. De Belastingdienst levert blauwe enveloppen en indien nodig briefpapier aan.
8. De Belastingdienst levert de vragenlijst aan. De vragenlijst bestaat uit plm 110 vragen, waarbij een deel van de vragen conditioneel is op basis van eerdere antwoorden (bijvoorbeeld vragen naar aanleiding van vormen van contact met de Belastingdienst). Invultijd circa 14 minuten.

Particuliere belastingplichtigen:

1. Voor de werving wordt gebruik gemaakt van een representatief online onderzoekspanel. Het onderzoek wordt uitgevoerd onder mensen die in de afgelopen 12 maanden een belastingaangifte hebben gedaan (zelf of laten doen).
2. De Belastingdienst levert populatiegegevens voor de doelgroep aan, zodat de resultaten gewogen kunnen worden ten behoeve van de representativiteit.
3. De Belastingdienst levert de vragenlijst aan. De vragenlijst bestaat uit plm 105 vragen, waarbij een deel van de vragen conditioneel is op basis van eerdere antwoorden (bijvoorbeeld vragen naar aanleiding van vormen van contact met de Belastingdienst). Invultijd circa 12 minuten.

DG Belastingdienst & DG Toeslagen

Doelgroep Maatschappelijk Intermediairs:

1. De Belastingdienst en Dienst Toeslagen leveren een populatiebestand aan.
2. Elk jaar een meting, waarbij de focus het ene jaar ligt op hulp bij toeslagen (coördinatie door Toeslagen) en het andere jaar op hulp bij belastingen (coördinatie door de Belastingdienst). Er wordt gewerkt met aparte vragenlijsten voor Toeslagen en de Belastingdienst, die wel enige overlap vertonen. DG Toeslagen en DG Belastingdienst geven eigen wensen aan met betrekking tot rapportage van de resultaten.
3. Dienst Toeslagen/Belastingdienst levert namen, adressen, telefoonnummers en, voor zover bekend, emailadressen van contactpersonen aan. Het bestand bevat ongeveer 2.300 instanties.
4. De contactpersonen van de organisaties/instanties worden telefonisch benaderd, tenzij dit niet mogelijk is.
5. De Opdrachtgever levert de vragenlijst aan. De invultijd in 2025, toen zowel vragen over hulp bij belastingen als hulp bij toeslagen werden gesteld, was bijna 19 minuten. De vragenlijst bestond toen uit plm 148 vragen, waarbij een deel van de vragen conditioneel is op basis van eerdere antwoorden (bijvoorbeeld vragen naar aanleiding van vormen van contact met de Belastingdienst). Het aantal vragen is in 2026 verminderd naar 121 en voor 2027 zal de vragenlijst verder worden herzien, waarbij een van de doelen is om de invulduur verder te beperken.

DG Douane

1. De Douane levert populatiegegevens voor de verschillende sub-doelgroepen aan, zodat de resultaten gewogen kunnen worden ten behoeve van de representativiteit.
2. DG Douane levert namen en adresgegevens van bedrijven die te maken hebben met de Douane aan. Dit zijn ondernemingen van diverse omvang en afkomstig uit verschillende branches. In 90% van de gevallen bevat het bestand de naam van een functionaris, in meer dan 95% van de gevallen bevat het een telefoonnummer. Er worden enkele sub-doelgroepen onderscheiden. Voor sub-doelgroepen met beperkte omvang geldt dat (met toepassing van enkele filters, zoals bijvoorbeeld alleen Nederlandse EORI-nummers) de hele populatie wordt benaderd (sensus onderzoek). Voor overige bedrijven geldt dat Douane (met toepassing van enkele filters, zoals bijvoorbeeld alleen Nederlandse EORI-nummers) een steekproef trekt van n=1.500 (en n=500 reserveposten) uit het bestand van ongeveer 10.000 klanten.
3. Het onderzoeksbureau verrijkt voor zover nodig de steekproef met ontbrekende telefoonnummers.

4. Deze bruto steekproef wordt allereerst telefonisch gescreend, zodat de geschikte functionaris in het onderzoek wordt betrokken.
5. De Douane levert de vragenlijst aan. Het totale aantal vragen in de vragenlijst is 130. Een deel is voor specifieke sub-groepen die worden bevraagd en een deel is conditioneel op basis van eerdere antwoorden (bijvoorbeeld vragen naar aanleiding van vormen van contact met de Belastingdienst). Een deel van de vragen bestaat uit meerdere stellingen. Invultijd circa 20 minuten.