

Vergaderjaar 2009–2010

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 78**

## **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 november 2009

Met deze brief meld ik u de stand van zaken betreffende de klanttevredenheid over de Belastingdienst en de stand van zaken ten aanzien van het nieuwe toeslagensysteem.

### **Fiscale monitor**

Jaarlijks houdt de Belastingdienst een Fiscale Monitor. Deze Monitor wordt gehouden bij grootschalige, representatieve steekproeven van particuliere belastingbetalers, ondernemers, toeslaggerechtigden, douaneklanten en fiscaal intermediairs. In de monitor worden opvattingen en (subjectieve) ervaringen van respondenten onderzocht.

Inmiddels zijn de uitkomsten van de Fiscale Monitor 2009 bekend. Deze uitkomsten wil ik uw Kamer niet onthouden. Uit de Fiscale Monitor blijkt dat over nagenoeg de hele linie er sprake is van positieve ontwikkelingen. Hiermee lijkt de neerwaartse trend van de afgelopen jaren gekeerd. Voor een aantal onderwerpen, zoals de BelastingTelefoon is de verbetering al in voorgaande jaren begonnen.

### *Hoger rapportcijfer voor het algemeen functioneren*

Het functioneren van de Belastingdienst in het algemeen wordt met een ruime voldoende gewaardeerd. Het gemiddelde rapportcijfer van 6,7 dat de Belastingdienst in 2009 krijgt, is drie tiende punt hoger dan vorig jaar.

### *Snelheid: waardering dit jaar voor het eerst weer hoger*

De waardering van de snelheid waarmee een aangifte wordt beoordeeld is dit jaar, na jarenlange daling, voor het eerst weer gestegen van rond 50% die vindt dat dit (zeer) snel gaat, naar bijna 60%. Deze stijging is aanzienlijk en blijft nog maar nipt achter bij de doelstelling in het Beheersverslag en de Rijksbegroting. De norm voor de indicator «snelheid» in het Beheersverslag is op 65–70% gesteld, terwijl de gerealiseerde waarde in

de Fiscale Monitor 2009 64%<sup>1</sup> is. Dat is 10 procentpunt hoger dan in 2008. De indicator is naast *snelheid van afhandelen van de aangifte samengesteld uit snelheid terugstorten en snelheid beantwoorden van vragen*. De waarde voor de snelheid van het afhandelen van de aangifte blijft vooral bij particulieren nog achter: 38% vindt dat dit (zeer) snel gaat. Hoewel fors beter dan in 2008 (25%), blijft dit vergeleken met 2004 (74%) mager.

*Belastingtelefoon: ook dit jaar weer beter bereikbaar en hogere waardering*

De gepercipieerde bereikbaarheid van de BelastingTelefoon is dit jaar evenals voorgaande jaren weer gestegen tot bijna 66%. De bereikbaarheid komt hiermee net binnen de streefwaarde (Rijksbegroting: 65–70%). Ook de algemene waardering voor de Belastingtelefoon steeg (van 6,0 naar 6,4) evenals het percentage bellers dat vindt dat ze een volledig antwoord gekregen hebben (van 50% naar 60%). De in 2008 ingevoerde Helpdesk Intermediairs scoort zowel qua bereikbaarheid (90%) als qua oordeel (7) goed.

*Website: favoriet en beter gewaardeerd*

De website blijft het favoriete kanaal om informatie te zoeken. De waardering voor de website stijgt met 0,2 punten tot een 6,8 en het zoeken wordt door rond 75% als (zeer) gemakkelijk ervaren, een stijging van 7%-punten.

*Duidelijkheid aangiftemedia en correspondentie: hoogste score ooit*

De aangiftemiddelen (aangiftebiljet en -programma) worden evenals brieven door een grote meerderheid (87%) van alle ondervraagden (zeer) duidelijk gevonden. Ondernemers (96%) zijn hier over het meest te spreken.

*Compliance: pakkans en belastingmoraal iets gestegen*

De *gemiddelde gepercipieerde pakkans* is door de jaren heen redelijk stabiel op rond 80%. Dit jaar is er na een kleine afname in 2008 bij alle groepen een stijging met enkele procenten te bespeuren. De gepercipieerde pakkans bij fiscaal adviseurs blijft ondanks een lichte stijging met 57% laag, zeker in historisch perspectief (2005: boven 80%). Het percentage respondenten dat *belasting ontduiken onaanvaardbaar* vindt blijft met 92% gelijk. Het deel dat *zelf belasting ontduiken* uitgesloten acht steeg iets (van 82% naar 86%). Het deel van de ondervraagden dat bij belasting betalen het gevoel heeft *iets bij te dragen* is dit jaar weer tot boven de 50% gestegen, maar ligt wel onder de doelstelling van 60%.

*Fiscaal adviseurs: rol wordt steeds belangrijker*

Uit de uitkomsten van de Fiscale Monitor wordt duidelijk dat de rol van de fiscaal adviseur steeds belangrijker wordt: steeds meer particulieren besteden hun aangifte uit (nu al wordt 45% van alle particuliere aangiften door de Fiscaal Adviseur behandeld). En op omzetbelasting na besteden ondernemers het overgrote deel van hun aangiften uit. De Fiscaal Adviseur heeft op een aantal punten een negatiever oordeel dan de belastingplichtigen/toeslaggerechtigden (bv. rapportcijfer functioneren, pakkans, deskundigheid). Gezien de prominente rol van de fiscaal adviseur zowel bij horizontaal toezicht en het aangifteproces in het algemeen als bij de beeldvorming naar de belastingplichtige is het van groot belang aan deze doelgroep voldoende aandacht te blijven besteden.

<sup>1</sup> Het normcijfer wijkt af omdat dit cijfer exclusief de doelgroep fiscaal adviseurs is.

De cijfers voor het algemeen functioneren van de Belastingdienst zijn verbeterd, net als de waardering van de snelheid van handelen van de Belastingdienst en de bereikbaarheid van en de waardering voor de BelastingTelefoon. De website wordt beter gewaardeerd en de duidelijkheid van de aangiftemedia en de correspondentie heeft de hoogste score ooit. Ook elementen die de compliance bepalen laten vooruitgang zien: de gepercipieerde pakkans stijgt licht, het percentage dat belasting ontduiken onaanvaardbaar vindt blijft gelijk op 92% en het percentage dat zelf belasting ontduiken uitgesloten acht, stijgt iets (van 82% naar 86%).

In de bijlage treft u een samenvatting aan van de Fiscale Monitor 2009.

### **Stand van zaken nieuwe toeslagensysteem**

Ten aanzien van het nieuwe toeslagensysteem kan ik u melden dat het is opgeleverd ten behoeve van integrale testen. De bevindingen die uit het testen voortkomen zullen vervolgens worden opgelost. Zoals ik uw Kamer eerder heb toegezegd ben ik van mening dat het nieuwe systeem extra moet worden getest.

Tevens ben ik met de Algemene Rekenkamer van mening dat de implementatie beheerst moet geschieden. Daarom heb ik besloten om – indachtig wat ik ook in het Algemeen Overleg van 1 juli 2009 heb gezegd – het nieuwe systeem niet eind 2009 via een Bigbang te implementeren, maar beheerst en gefaseerd.

Deze beheerste implementatie houdt in dat de Belastingdienst toeslagjaar 2010 vanuit de huidige systemen automatisch zal gaan continueren. In december 2009 ontvangen de burgers een voor hen vertrouwde beschikking.

Het nieuwe systeem en de huidige systemen zullen vervolgens vanaf begin van het nieuwe jaar voor een bepaalde periode paralleldraaien. Op deze wijze kan de Belastingdienst ervaring opdoen met het systeem en mogelijke kinderziekten er uit halen, voordat het vol in productie gaat.

In de vijfde halfjaarsrapportage «Vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst», die ik u 1 december 2009 zal toezenden, zal ik u verder informeren over de stand van zaken.

De staatssecretaris van Financiën,  
J. C. de Jager

## Samenvatting uitkomsten

### 1. Fiscale Monitor 2009: belangrijkste resultaten

#### 1.1 Inleiding

De volgende onderwerpen komen aan de orde:

- Historisch perspectief – onderwerpen in het beheersverslag
- Waardering algemeen – rapportcijfer en imago
- Dienstverlening – website en telefonie
- Aangifte en aanslag – zelfredzaamheid, duidelijkheid en snelheid
- Toezicht – perceptie van pakkans en controle, belastingmoraal

#### 1.2 Ontwikkelingen in historisch perspectief

Van een aantal Monitoruitkomsten wordt jaarlijks een trendoverzicht gegeven. Deze cijfers worden gebruikt in het Beheersverslag<sup>1</sup> en zijn gebaseerd op het gemiddelde van de scores over alle doelgroepen heen. Opvallend dit jaar is de lange reeks trends die een stijgende lijn vertoont en het ontbreken van dalers.

##### Stijgende lijn

- De tevredenheid over de *snelheid van afhandeling* van aangiften en teruggave van geld is dit jaar na jarenlange daling voor het eerst weer gestegen. Gemeten over alle doelgroepen steeg het percentage van 50% naar 59%;
- De *ervaren bereikbaarheid van de Belastingtelefoon* stijgt van 60% naar 66%. Ook in voorgaande jaren steeg dit percentage voortdurend;
- Het gemak waarmee informatie op de website gevonden wordt stijgt dit jaar met 7%-punt naar 74%;
- De *duidelijkheid van aangiftemedia en brieven* wordt al jarenlang door rond 80% als (zeer) goed beoordeeld. Dit jaar wordt met 84% de hoogste score ooit bereikt;
- Het *nakomen van afspraken en toezeggingen* wordt al jaren hoog gewaardeerd tussen de 80 en 90%. Dit jaar stijgt de tevredenheid hier over met 4%-punt tot 84%;
- Het percentage mensen dat het *volstrekt of bijna uitgesloten acht dat ze zelf belasting ontduiken* stijgt dit jaar van 82% naar 86%;
- De *gemiddelde gepercipieerde pakkans* is door de jaren heen redelijk stabiel op rond 80%. Dit jaar is er na een lichte daling in 2008 weer een stijging met enkele procentpunten van 74% naar 78% te bespeuren;
- Het gevoel *bij te dragen aan de maatschappij* wanneer belasting wordt betaald stijgt in 2009 naar 54% (2008: 49%).

##### Stabiel

- Sinds 2000 is het percentage ondervraagden dat *belasting ontduiken (volstrekt) onaanvaardbaar* vindt steeds iets gestegen. Dit jaar blijft dit percentage stabiel op 92%.

##### Dalend

- Er zijn dit jaar voor het eerst geen dalende trends te melden.

#### 1.3 Waardering Belastingdienst algemeen

**Rapportcijfer: dit jaar een stijging met 0,4 punten naar 6,7**

Na een aantal jaren van daling stijgt het rapportcijfer voor het *algemeen functioneren* van de Belastingdienst dit jaar met een forse 0,4 punten naar de 6,7. Dit is een ruime voldoende.

<sup>1</sup> Dit zijn: ervaren duidelijkheid aangiftebiljetten, -programma's en aanslagbiljetten, ervaren snelheid afhandeling, ervaren bereikbaarheid, nakomen van afspraken, ervaren kans op ontdekking van belastingontduiking. De cijfers in deze paragraaf zijn over alle doelgroepen heen, inclusief Fiscaal adviseurs. De cijfers voor het Beheersverslag zijn exclusief deze groep en wijken dan ook af.

#### *Imagoaspecten: vergelijkbaar*

Aan alle doelgroepen is een aantal aspecten gepresenteerd met de vraag welke men het meest van toepassing vindt op de Belastingdienst.

«Correct», «dienstverlenend» en «betrouwbaar» bezetten in deze rangorde de eerste drie plaatsen. Ten opzichte van 2008 is met name het aspect «voorspelbaar» fors gedaald na een stijging in 2008. Onderaan de lijst komen ook dit jaar weer de aspecten «transparant», «efficiënt» en «effectieve fraudebestrijding».

De kernwaarden «dienstverlenend», «betrouwbaar», «verantwoordelijk» en «zorgvuldig» die de Belastingdienst uit wil stralen staan in de lijst met aspecten naar oordeel van de ondervraagden respectievelijk op de plaatsen 2, 3, 4 en 5.

#### *1.4 Dienstverlening*

##### *Website: favoriet kanaal en beter gewaardeerd*

De website is voor 72% van de particulieren en 60% van de toelagerechtigden hét kanaal dat men denkt te gebruiken om antwoord op een vraag te vinden en is daarmee veruit favoriet. Deze cijfers liggen daarmee op hetzelfde niveau als 2008.

De website is eveneens het feitelijk meest gebruikte kanaal in de afgelopen 12 maanden. Gemiddeld heeft ruim 50% de website gebruikt, maar er is veel verschil tussen de groepen. Zo heeft 90% van de fiscaal adviseurs en 28% van de toelagerechtigden de site gebruikt. Het feitelijke gebruik van de website door fiscaal adviseurs is fors toegenomen (van 69% naar 90%) en is bij ondernemingen wat afgenomen (van 61% naar 55%).

De waardering van de site steeg met gemiddeld een 6,8 ten opzichte van voorgaande jaren met 0,2 punten.

Het zoeken op de website wordt door rond 75% als (zeer) gemakkelijk ervaren, een stijging van 7%-punten. Met name toelagerechtigden zijn zeer te spreken over het zoekgemak op de site (84%).

##### *BelastingTelefoon: bereikbaarheid en waardering verbeterd*

Met de Belastingtelefoon hebben de meeste doelgroepen ongeveer even vaak contact gehad als vorig jaar. Echter ondernemers belden beduidend minder (32% tov 47%). Gemiddeld vindt ruim 65% van de belastingplichtigen de BelastingTelefoon gemakkelijk bereikbaar, een stijging van 5%-punten in vergelijking met 2008. De doelstelling van 65–70% die in het Beheersverslag hierover is opgenomen wordt daarbij net gehaald. De tevredenheid over de telefonische dienstverlening is dit jaar met een relatief forse 0,4 punt gestegen tot 6,4.

Tussen de diverse doelgroepen zijn wel grote verschillen: rond 70% van de particulieren en driekwart van de douaneklanten vindt de BelastingTelefoon gemakkelijk bereikbaar, bij ondernemers en fiscaal adviseurs is dit respectievelijk 59% en 55%. Bij fiscaal adviseurs blijft de waardering voor de BelastingTelefoon laag (rapportcijfers van resp. 5,8). De andere doelgroepen geven tussen de 5,2 (ondernemingen) en 6,7 (toelagerechtigden). De volledigheid van de beantwoording is in de ogen van een groot deel van de doelgroepen dit jaar met 10% toegenomen (60% volledig beantwoordt tegen 50% in 2008).

Het merendeel van de douaneklanten (bijna 80%) is tevreden over de telefonische bereikbaarheid van het douanekantoor en de volledigheid en kwaliteit van de antwoorden.

*Telefonische helpdesk Intermediairs: zeer goede bereikbaarheid en waardering ruim voldoende*

De helpdesk intermediairs die begin 2008 is ingevoerd is bij 90% van de fiscaal adviseurs bekend. De bereikbaarheid wordt door 90% van de fiscaal adviseurs als (zeer) gemakkelijk gekwalificeerd, en het rapportcijfer voor deze service wordt met een zeer behoorlijke 7 gewaardeerd.

*Voorzieningen voor belastingconsulenten op regiokantoren: waardering gestegen, e-mail slechts zeer beperkt gebruikt*

De bekendheid met het speciale inbelnummer en e-mailadres voor belastingconsulenten is redelijk hoog. Het gebruik en de waardering verschilt wel tussen de twee ingangen: een groot deel van de adviseurs gebruikt de telefonische ingang regelmatig en waardeert deze dienstverlening gemiddeld met een 7. Het e-mailadres wordt in tegenstelling tot telefonische ingang slechts zeer beperkt gebruikt (7%). De gebruikers waarden deze service echter aanzienlijk hoger dan vorig jaar (6,7 tov 5,5 in 2008).

*Vaste contactpersoon Douane: bekend en bemind*

Douane werkt bij steeds meer bedrijven met een vaste contactpersoon. Hiermee heeft meer dan 80% ervaring en daarvan zou eveneens 80% deze persoon missen indien deze er niet meer zou zijn.

### *1.5 Aangifte-/aanvraagproces*

*Duidelijkheid aangiftemedia en correspondentie: meerderheid zeer tevreden*

De aangiftemiddelen (aangiftebiljet en -programma) worden evenals brieven door een grote meerderheid (87%) van alle ondervraagden (zeer) duidelijk gevonden. Ondernemers (96%) en douaneklanten (87%) zijn hier over het meest te spreken.

*Hulp bij en uitbesteden van de aangifte: ondernemers doen minder zelf*

Een ruime meerderheid van de particulieren (bijna 60%) wordt geholpen bij het doen van belastingaangifte. Na een forse stijging in voorgaande jaren blijft dit cijfer in 2009 stabiel. Bij degenen die zich laten bijstaan, wordt evenals in 2008 het meest de hulp ingeroepen van een belastingadviseur of van familie en vrienden.

Van de toeslaggerechtigden wordt ruim een derde geholpen bij het invullen van de aanvraag of wijziging. Ook hier zien we na een stijging in 2008 nu stabilisatie. Ook toeslaggerechtigden laten zich het meest door een adviseur helpen, dit in tegenstelling tot 2008 toen ze zich verreweg het meest door familie en vrienden lieten bijstaan.

Bijna 40% van de ondernemers besteedt hun belastingzaken geheel uit aan een administratiekantoor of externe accountant, en rond 12 procent doet alles zelf. Ten opzichte van 2008 is er een kleiner aandeel ondernemers dat zelf de aangifte voor een aantal middelen verzorgt. De cijfers zijn hiermee weer terug op het niveau van 2007.

*Wijze van aangifte doen*

Uit de resultaten van de Fiscale Monitor komt naar voren dat (naar eigen zeggen) 82% van de particulieren de laatste keer elektronisch aangifte heeft gedaan, en 18% op papier.

Van de toeslaggerechtigden doet ruim de helft zijn aanvraag/wijziging via internet. Er is daarbij wel een behoorlijk onderscheid tussen de verschillende toeslagen: voor de kinderopvangtoeslag ligt dit percentage op het dubbele van zorg- en huurtoeslag.

### *Ervaren snelheid: na jarenlange daling weer gestegen*

De waardering voor de tijd die de Belastingdienst nodig heeft om een aangifte te beoordelen, de snelheid waarmee geld teruggestort wordt en de snelheid waarmee een vraag wordt beantwoord is bij alle doelgroepen na jarenlange daling dit jaar fors gestegen. Dit jaar is het cijfer met 60% van de respondenten die dit alles (zeer) snel vindt 10%-punten hoger dan vorig jaar. De doelstelling in het bedrijfsplan is dat 70% van de belastingplichtigen dit (zeer) snel vindt. Deze waarde wordt ondanks de stijging nog niet gehaald. Met name particulieren zijn slecht te spreken over de tijd die de belastingdienst nodig heeft om hun aangifte te beoordelen: maar 38% vindt dat dit (zeer) snel gaat, terwijl dit percentage enkele jaren geleden nog rond de 70% lag.

### *1.6 Toezicht*

#### *Gepercipieerde pakkans: iets gestegen*

In navolging van vorig jaar is ook in 2009 een trendanalyse gemaakt van de ontwikkelingen voor de gepercipieerde pakkans<sup>1</sup> in de periode vanaf 1999.

Door de jaren heen blijkt er een redelijk stabiele perceptie omtrent de kans, dat de Belastingdienst ontdekt dat in de aangifte of de aanvraag onjuiste gegevens zijn opgegeven. In 2009 denkt gemiddeld 83% dat deze kans (zeer) hoog is. Dit is ten opzichte van 2008 een lichte stijging, maar door de jaren heen schommelt dit percentage steeds rondom de 80%. Met name fiscaal adviseurs schatten de pakkans met zo'n 57% laag in.

#### *De controledichtheid: oordeel gelijk*

Naar eigen zeggen is bij ongeveer tweederde van de ondernemers en 95% douaneklanten ooit wel eens een controle van de bedrijfsadministratie uitgevoerd. Over de afgelopen 12 maanden zegt rond een kwart van de ondernemers een dergelijke controle te hebben gehad en is volgens krap tweederde van de douaneklanten een zending fysiek gecontroleerd. Overigens vond het merendeel van de ondernemers en douaneklanten de controles zorgvuldig en deskundig uitgevoerd.

#### *Belastingmoraal en compliance: iets gestegen*

In de Fiscale Monitor wordt een aantal vragen gesteld die zich richten op de heersende belastingmoraal en onderdeel zijn van een mogelijke maatstaf voor compliance. Een aantal hiervan wordt ook opgenomen als kengetal in het Beheersverslag 2009 (zie bijlage). Het percentage respondenten dat *belasting ontduiken onaanvaardbaar* vindt blijft met 92% gelijk en het percentage dat *zelf belasting ontduiken* uitgesloten acht stijgt dit jaar iets (van 82% naar 86%). Het deel van de ondervraagden dat bij belasting betalen het gevoel heeft *iets bij te dragen* is in 2009 weer iets gestegen (van 49% naar 53%).

In de Fiscale Monitor worden complianceaspecten op hoofdlijnen gemeten. Er worden geen dieperliggende verklaringen gegeven of verbanden gelegd. In de vorig jaar verschenen *Compliance Monitor* wordt daar veel dieper op ingegaan.

---

<sup>1</sup> Onder pakkans wordt daarbij verstaan: de kans dat de Belastingdienst ontdekt dat in de aangifte te weinig inkomsten of te hoge aftrekposten zijn opgegeven.