



Belastingdienst



# Belastingdienst Brief en flyer Verklaarbaar gevolg

12 oktober 2022



## Inhoud

- Start
- Inzichten
- Advies
- Associaties en merkwaarden
- Boodschapoverdracht
- Handelingsperspectief
- Markeertool
- Beoordeling
- Beoordeling flyer
- Doelgroep

## Onderzoeksverantwoording

### Doelgroepomschrijving

Doen aangifte van inkomstenbelasting

### Screeners

Doet aangifte van inkomstenbelasting

Inkomen

Aantal ontvangers	Sample
-------------------	--------

Tot 70.000	N=150
------------	-------

### Materialen

Brief en flyer Verklaarbaar gevolg

## Contact Validators

*Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*

*Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*

## Contact Belastingdienst

*Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*

*Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*

## Inzichten

### **Brief is niet voor iedereen even duidelijk, maar de boodschap komt redelijk goed over.**

De brief wordt in grote mate belangrijk (76%) gevonden. Ongeveer de helft van de doelgroep vindt de brief makkelijk te begrijpen (46%), duidelijk (54%) en volledig (50%). Dit toont aan dat de brief niet voor iedereen even makkelijk te begrijpen is. Dat zien we ook terug in het feit dat ongeveer één op de vijf aangeeft de brief niet duidelijk, volledig en makkelijk te begrijpen te vinden. Toch lijkt de boodschap van de brief redelijk goed over te komen. De boodschap dat de 'afwijzing van de betalingsregeling los staat van de registratie in de FSV' komt minder duidelijk over (58%) dan de overige boodschappen. De boodschap die vooral blijft hangen is dat men een (onterechte) FSV-registratie heeft gehad (21%) en dat men geen fraudeur is (14%).

### **Excuses wordt gewaardeerd, maar er is onvrede over het ontbreken van financiële tegemoetkoming.**

De brief wordt meer positief (57%) dan negatief (43%) gewaardeerd. Respondenten vinden het vooral fijn om te lezen dat de Belastingdienst excuses maakt, dat vinden ze netjes. Ook vindt men het fijn om te lezen dat ze niet als fraudeur zijn aangemerkt en dat ze verder niets hoeven te doen. Wat ze wel vervelend vinden is dat ze geen financiële tegemoetkoming krijgen. Dit vinden ze jammer, maar ook onrechtvaardig.

### **Brief wekt negatieve reacties op, maar die zijn passend bij de inhoud van de brief.**

De brief wekt vooral een geïnformeerd gevoel op, maar ook verbaasde gevoelens. Dit komt overeen met wat logische gevoelens zijn bij het lezen van de brief gezien de inhoud. De brief wordt vooral omschreven met negatieve associaties (30%). Ook dit lijkt passend gezien de inhoud van de brief, die als negatief ervaren kan worden. Verder komen wel de aspecten duidelijk (28%) en informatief (19%) naar voren. Hoewel een ruime groep de brief dus als duidelijk omschrijft, is er ook een groep die de brief omschrijft als onduidelijk (17%), langdradig (13%) en moeilijk (9%).

### **Flyer wordt beter beoordeeld dan brief, maar wordt vooral gezien als toevoeging.**

Ongeveer zes op de tien geeft aan de flyer volledig, makkelijk te begrijpen en duidelijk te vinden. Zeven op de tien vindt de flyer belangrijk. Daarmee wordt de flyer wat beter beoordeeld dan de brief. Ondanks dat niet iedereen de flyer even duidelijk vindt, geeft wel een grote meerderheid aan (83%) dat de flyer een toevoeging is. Ze zien ze het vooral als een toevoeging die nog eens beknopt uitlegt wat er zojuist is vermeld.

### **Brief heeft slechte invloed op het imago van de Belastingdienst.**

De merkwaarde van de Belastingdienst die de brief het beste uitstraalt is hoe men de Belastingdienst kan bereiken (60%). Dat is een redelijke beoordeling. Op de overige merkwaarden wordt de Belastingdienst aanzienlijk minder goed beoordeeld dan we doorgaans zien in soortgelijke onderzoeken. Dit zagen we ook bij het vorige onderzoek over FSV-communicatie. Deze resultaten zijn in die zin dus niet verrassend, al zien we wel dat de Belastingdienst op basis van deze FSV-communicatie negatiever wordt beoordeeld dan de vorige keer. Zo vindt slechts iets meer dan de helft (56%) dat de Belastingdienst goed weet uit te leggen wat men kan doen. Vier op de tien vindt dat de Belastingdienst niet op het juiste moment heeft geïnformeerd en ongeloofwaardig overkomt. Verder vindt meer dan de helft van de doelgroep (52%) de Belastingdienst niet zorgvuldig. Dit is waarschijnlijk een gevolg van de inhoud van de brief, waarin wordt aangegeven dat iemand onterecht is het FSV-register is beland.

### **Helpt besluit om website te bezoeken.**

Ongeveer de helft overweegt om geen actie te ondernemen naar aanleiding van de brief. Toch geeft één op de drie aan op zoek te gaan naar meer informatie. 15% van de doelgroep doet dit om aan te geven dat ze het niet eens zijn met het besluit van de brief. Van de acties die respondenten zouden willen ondernemen, wil bijna de helft de website bezoeken.

## Advies

### **Behoud de opbouw van de brief.**

Het aanbieden van excuses wordt gewaardeerd door de lezer. Het is aan te raden om dit in het begin van de brief te behouden.

Dit creëert een positief gevoel dat de mogelijk negatieve inhoud die later in brief volgt beter doet overkomen.

### **Maak duidelijker dat de afwijzing of wijziging van de betalingsregeling los staat van de registratie in de FSV.**

Hoewel de overige boodschappen voldoende duidelijk overkomen kan dit specifieke onderdeel nog verduidelijkt worden. Dit draagt er mogelijk aan bij dat lezers beter begrijpen dat een financiële tegemoetkoming daarom niet van toepassing is. Nu wordt dit vaak nog gezien als onterecht omdat men mogelijk ervaart dat ze nadeel hebben ondervonden. Verder wordt de brief minder goed beoordeeld dan gewoonlijk, maar dit kan te maken hebben met de gevoelige en negatieve inhoud van de brief.

### **Behoud de flyer als bijlage.**

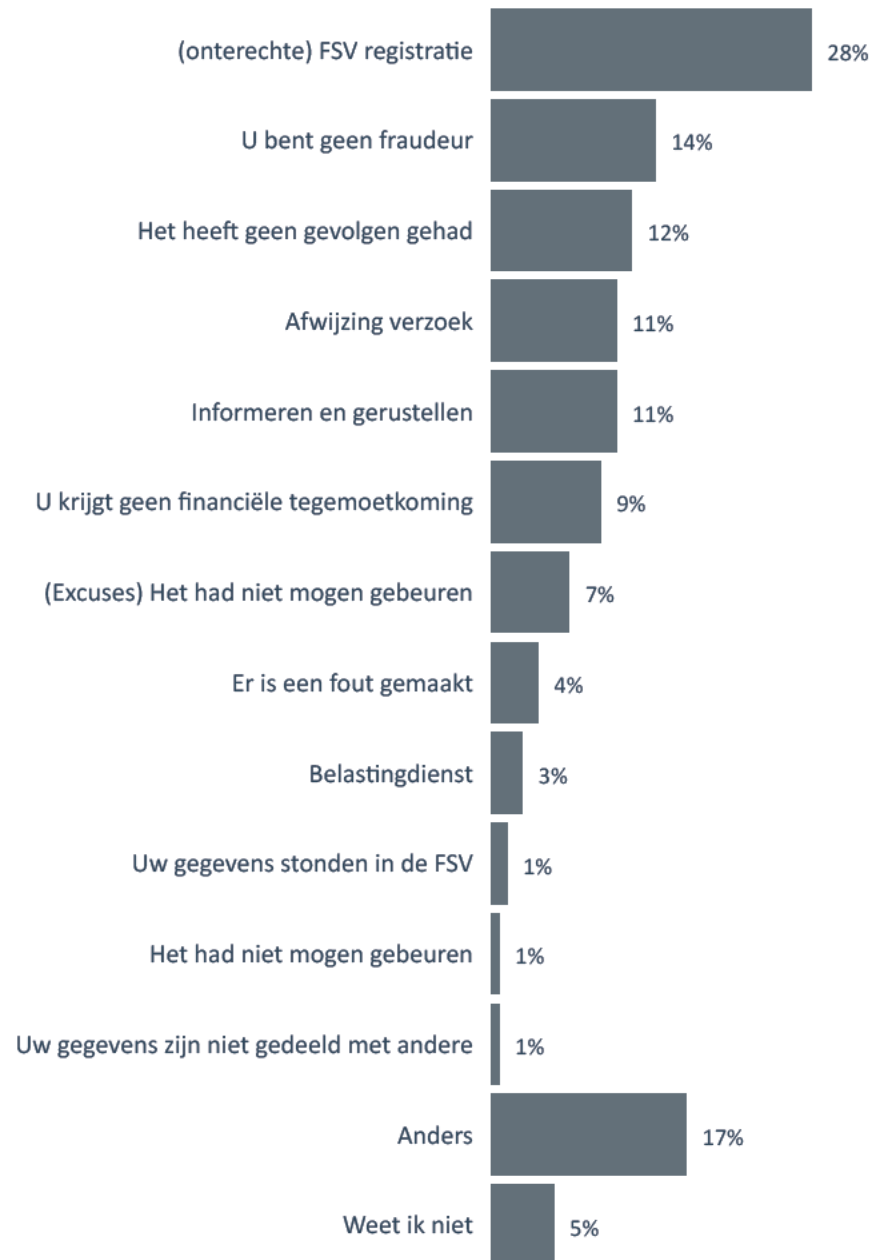
De flyer wordt door het overgrote deel gezien als een toevoeging. De flyer wordt als duidelijker ervaren, maar vooral gezien als een fijne, beknopte toevoeging die nog eens benoemd wat er al eerder is vermeld.



## Spontane boodschapoverdracht

Wat denk je dat de Belastingdienst jou met deze brief wil vertellen?

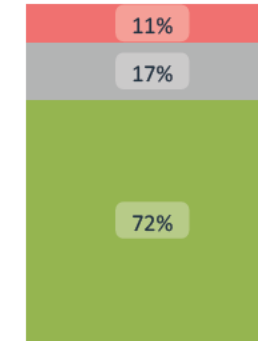
● Brief



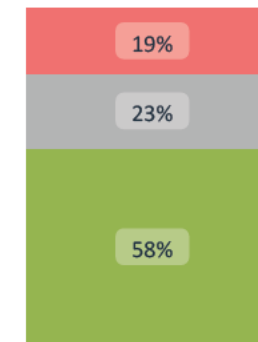
## Duidelijkheid boodschap

In hoeverre vind je de volgende onderdelen duidelijk over komen in de brief die je zojuist hebt gelezen?

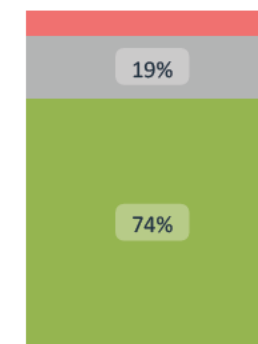
Uw registratie in de FSV is onderzocht, hieruit is gebleken dat uw gegevens niet gedeeld zijn met andere organisaties en dat er geen bijzondere persoonsgegevens van u in de FSV staan



De afwijzing van de betalingsregeling staat los van uw registratie in de FSV



Als u het eens bent met de uitkomst van het onderzoek hoeft u niets te doen. Als u het niet eens bent hoort de Belastingdienst dit graag binnen 8 weken.

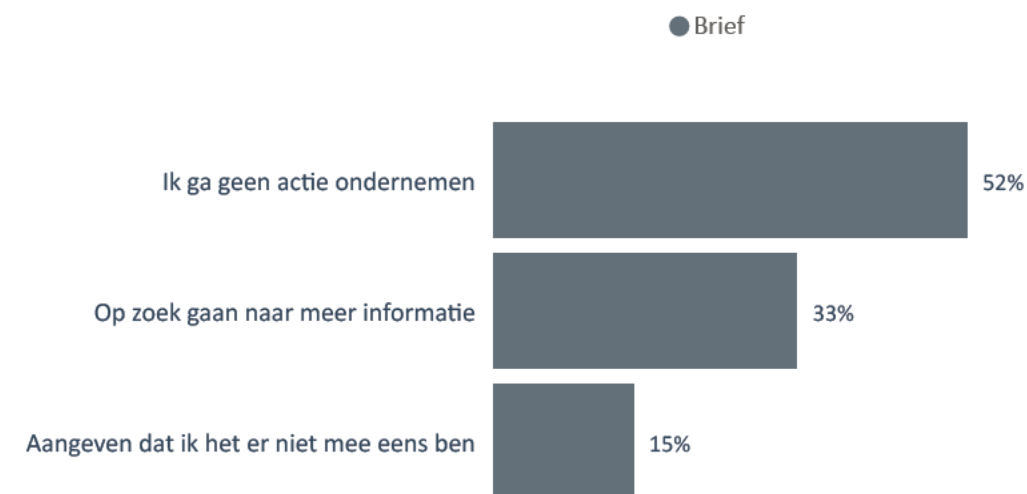


Brief

● (Heel) duidelijk ● Niet duidelijk, niet onduidelijk ● (Heel) onduidelijk ◆ Benchmark (heel duidelijk)

## Actie naar aanleiding van de brief

Wat ga je nu naar aanleiding van de brief doen? Selecteer de antwoordoptie die het meest op jou van toepassing is.



## Actieintentie

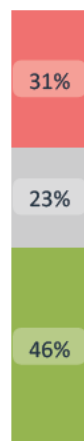
Ben je door de brief van plan om de volgende actie(s) te ondernemen?

De website bezoeken



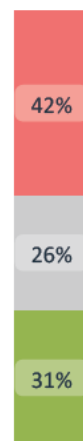
Brief

Website fsvportaal.nl bezoeken



Brief

Bellen



Brief

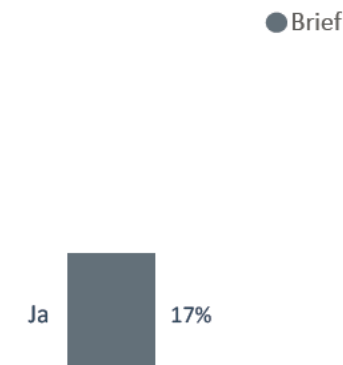
Via social media contact opnemen



Brief

● Zeker/waarschijnlijk wel ● Misschien wel, misschien niet ● Zeker/waarschijnlijk niet ◆ Benchmark (zeker/waarschijnlijk wel)

Zou je naar aanleiding van de brief nog een andere actie(s) ondernemen?



Actie

- (nogmaals?) bezwaar indienen tegen de afwijzing
- afhankelijk van de reactie van de belastingdienst zou ik toch een verder onderzoek willen naar de reden van afwijzing
- bellen
- bezwaar indienen tegen besluit
- bezwaar maken
- bezwaar maken voor wel een schadevergoeding
- Contact opnemen over waarom de registratie is opgenomen, omdat het vaag blijft
- deskundige om raad vragen
- Even contact met hun opnemend
- Geen idee...
- Googlen naar info over AVG, zoeken van gelijke cases op internet, evt



## Kwalitatieve feedback op de inhoud

We willen graag van je weten over welke delen, zinnen of woorden uit de brief je positief of negatief bent.

Valentie gemarkeerde zinsdelen - totaal



Valentie gemarkeerde zinsdelen - per zinsdeel



Feedback bij markering - filter door op bovenstaande staven in de grafiek te klikken

- Actie die je zelf kan ondernemen ook vermeld wat fijn is. Hoef je zelf niet op onderzoek uit te gaan
- actie ondernemen
- afgewezen maar geen vergoeding vreemd
- al te veel leed
- Als je als fraudeur wordt bestempeld is altijd erg en kan een heel groot impact in je leven hebben
- Andere instanties zijn niet ingelicht zodat je verder geen zorgen hebt
- beetje bangmakerij
- behulpzaam

Beweeg met je muis over de onderstaande afbeeldingen, nu verschijnt er rechtsbovenin het volgende icoontje . Klik hierop op de afbeelding te vergroten

Positief

Betreft: Aansluitende brief Fraude Signalering Voorziening

Geachte mevrouw, meneer,

Waarom krijgt u deze brief?

Wij hebben u eerder een brief gestuurd over de Fraude Signalering Voorziening (FSV). Hierin hebben wij u laten weten dat uw gegevens in de FSV stonden. Ook hebben wij u verteld dat de FSV op 27 februari 2020 is uitgezet. Wij hebben onderzocht welke gevolgen uw FSV-registratie voor u heeft gehad. Daarover gaat deze brief. Deze brief is ter informatie. U hoeft niets te doen tenzij u nog vragen heeft of het niet met ons eens bent.

Het spijt ons dat wij uw persoonsgegevens in de FSV opgenomen hebben. Op basis van uw registratie en uw gegevens in de FSV ziet de Belastingdienst u niet als fraudeur. Het opslaan van uw gegevens in de FSV was in strijd met de AVG en had niet mogen gebeuren. Binnen de Belastingdienst en Toeslagen worden uw FSV-gegevens niet meer gebruikt.

Wat is de AVG?

AVG staat voor Algemene verordening gegevens-bescherming. In deze wet staan de regels voor de omgang met persoonsgegevens waar men zich aan moet houden.

Wij hebben uw registratie onderzocht.

Wij hebben gezien dat u te maken heeft gehad met een aanvullende vraag, een afwijzing of een wijziging. Het onderzoek wijst verder uit dat:

- de aanvullende vraag, afwijzing of wijziging los staat van uw registratie in de FSV;
- uw gegevens uit de FSV niet gedeeld zijn met andere organisaties; en
- er geen bijzondere persoonsgegevens van u in de FSV staan.

Daarom krijgt u geen financiële tegemoetkoming.

Meer informatie over aanvullende vragen, afwijzingen of wijzigingen vindt u in de bijgevoegde flyer en op [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl).

[www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl)

Meer informatie over FSV en het tegemoetkomingsbeleid vindt u op [fsvportaal.nl](http://fsvportaal.nl).

Wat kunt u doen?

Bent u het eens met de uitkomst van ons onderzoek naar de gevolgen van uw FSV-registratie? Dan hoeft u niets te doen.

Bent u het niet eens met de uitkomst van ons onderzoek naar de gevolgen van uw FSV-registratie? Denkt u dat de registratie wél gevolgen voor u heeft gehad? Dan horen wij dat graag binnen 8 weken. U kunt dit kenbaar maken via [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl) of door ons gratis te bellen.

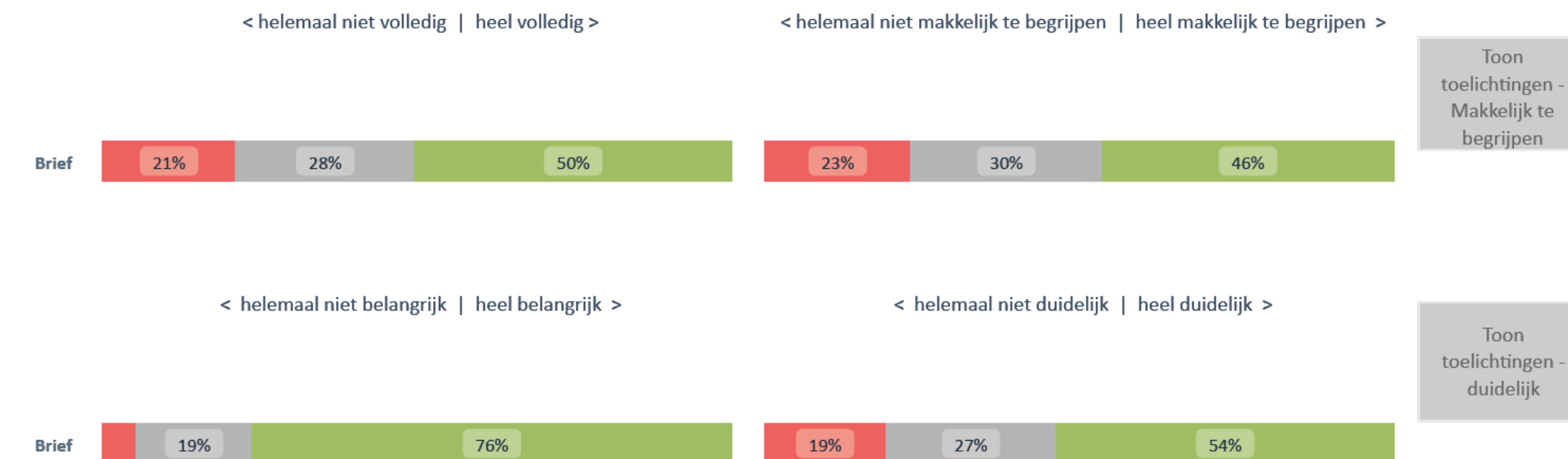
## Gevoel en emotie

Welk gevoel maakt de brief bij jou los? (gemiddelde o.b.v. toegekende punten aan antwoorden: niet=1, een beetje=2, sterk=3)



## Beoordeling van inhoud

We zijn benieuwd wat jij vindt van de informatie in de brief die je zojuist hebt gelezen. De informatie in de brief is...



Toon toelichtingen - Makkelijk te begrijpen

Toon toelichtingen - duidelijk



## Beoordeling van inhoud

We zijn benieuwd wat jij vindt van de informatie in de flyer die je zojuist hebt gelezen. Geef je mening op onderstaande schalen aan. De informatie in de flyer is...

< helemaal niet volledig | heel volledig >

< helemaal niet makkelijk te begrijpen | heel makkelijk te begrijpen >

Toon toelichtingen - Makkelijk te begrijpen



< helemaal niet belangrijk | heel belangrijk >

< helemaal niet duidelijk | heel duidelijk >

Toon toelichtingen - duidelijk



## Beoordeling lay-out

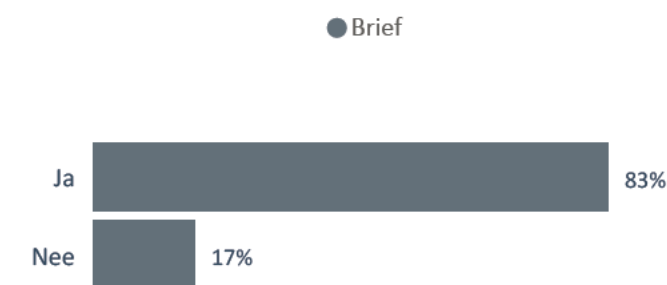
We zijn benieuwd hoe je het design van de flyer beoordeelt. Kun je in woorden omschrijven wat je van de lay-out (de opmaak) van de flyer vindt?

### Toelichting

- Aan de ene kant netjes. Maar ik vind hem ook wat druk aansprekend
- aantrekkelijke opzet, frisse kleuren, goed leesbaar lettertype.
- achterlijk
- beetje grotere letter, verder prima
- belachelijk !
- belastbaar.
- blauw is ok en niet teveel plaatjes
- Daar heb ik geen mening over is toch bijzaak!!!
- De afwerking is wel leuk.
- De flyer is prima, de opmaak is goed. De taal is duidelijk.
- de flyer zelf vind ik qua opmaak netjes, niet te veel poespas.
- de opmaak is goed
- de opmaak is goed en duidelijk
- Desgin is prima.
- design is wel aardig

## Flyer toevoeging aan de brief

Vind je dat de flyer een goede toevoeging is aan de brief?

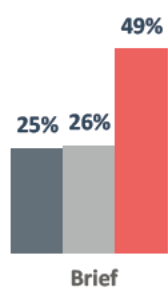


Antwoord	Toelichting
Ja	Als je hem leest en je hebt er wat aan
Ja	Altijd handig, zo dat mensen meer info kunnen opzoeken voor ze contact op gaan nemen. Wie weet wat er in staat
Ja	Beknopt weergegeven
Ja	belangrijk
Ja	Beter te begrijpen
Ja	Beter teveel dan te weinig.
Ja	beter uitgelegd
Ja	daar staat alles NOG een keer in wat eigenlijk ook al in de brief stond alleen wat genuanceerder
Ja	Dan wordt het extra duidelijk gemaakt
Ja	De brief is een eerste schok en leest wat persoonlijker. Als je de flyer gaat lezen (als tweede) begrijp je al wat meer wat er aan de hand is, en heb je misschien zelf al wat vragen geformuleerd. De flyer gaat daar verder op in. Daarbij voelt een flyer alsof dit vaker gebeurt, anders zouden ze er geen flyer voor maken. In die zin kan het geruststellend werken (al kan je ook denken wauw

## Steekproef

### Leeftijdsgroep

● 18-34 ● 35-54 ● 55+



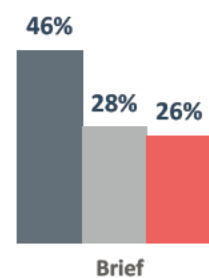
### Geslacht

● Man ● Vrouw



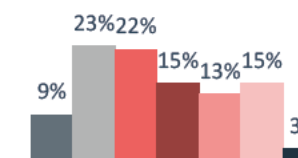
### Opleiding

● Laag ● Midden ● Hoog



### Inkomen

● Minder dan €10.000  
 ● €10.000 - €20.000  
 ● €20.000 - €30.000  
 ● €30.000 - €40.000  
 ● €40.000 - €50.000  
 ● €50.000 - €100.000  
 ● €100.000 of meer



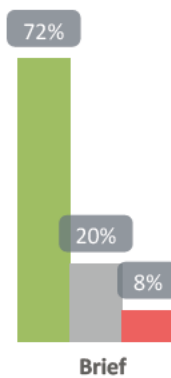
### Respondenten

151

## Achtergrond

### Digitale vaardigheden

● (Heel) makkelijk ● Niet makkelijk, maar ook niet moeilijk ● (Heel) moeilijk



### We zijn benieuwd hoe/of jij online zaken regelt.

● Brief

