



Belastingdienst



# Belastingdienst brief sluiting FSV dossier afronding niet gelukt

27 september 2023



## Inhoud

- Start
- Inzichten en aanbevelingen
- Associaties
- Merkwaarden
- Boodschapoverdracht
- Handelingsperspectief
- Duplicate of Markeertool
- Markeertool
- Beoordeling | Emotie en omvang
- Beoordeling | Inhoud
- Beoordeling | Structuur en afsluiting
- Doelgroep
- Bijlage: Benchmark

## Onderzoeksverantwoording

### Doelgroepomschrijving

M/V, 18+ jaar

### Screeners

Heeft een inkomen

### Aantal ontvangers

300 400

### Sample

N 150

### Materiaal

Brief sluiting FSV dossier afronding niet gelukt

### Benchmark

In het rapport wordt de Belastingdienst benchmark gerapporteerd voor brieven met de tags informeren en negatief.

### Significantie

De significanties worden getoond wanneer er met de cursor over de grafieken wordt bewogen. Er verschijnt dan een venster met daarin onder andere de significante verschillen tussen de twee brieven. Eveneens wordt aangegeven of dit een positief (+) of negatief (-) verschil is. Als er geen significante verschillen zijn wordt dit ook aangegeven. De significante verschillen worden op 95% niveau weergegeven.

## 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*

*Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*

*Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*

## Inzichten

### **De boodschap van de brief is zeer duidelijk voor de doelgroep.**

De boodschap dat de Belastingdienst niet verder kan helpen (85%) en dat men de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij een andere organisatie (87%) komt bij bijna 9 op de 10 duidelijk over. Dat de Belastingdienst daarmee het FSV-dossier definitief sluit is ook bij 8 op de 10 (82%) duidelijk. Ook spontaan weet de doelgroep te benoemen dat de Belastingdienst niet verder kan helpen (45%), dat men terecht kan bij andere instanties (21%), een klacht kan indienen bij de Ombudsman (14%) en dat daarmee het FSV-dossier is gesloten (11%). Er heerst dus geen verwarring over wat de brief probeert duidelijk te maken. Dit is de belangrijkste conclusie omdat overige beoordelingen over de brief beïnvloed kunnen zijn door negatief sentiment van de lezer.

### **Een minderheid vindt de brief niet makkelijk te begrijpen of duidelijk.**

Dit komt voornamelijk omdat ze de voorgeschiedenis van eerdere brieven niet goed kennen of omdat ze inhoudelijk niet begrijpen waarom de Belastingdienst tot deze conclusie is gekomen die in de brief wordt vermeld. Dat is waarschijnlijk de reden dat 19% aangeeft dat de brief niet volledig is, te weinig informatie bevat (17%), of de structuur negatief beoordeelt (17%). Over hetgeen wat wordt gecommuniceerd bestaat weinig onduidelijkheid (13%), wat aansluit bij de eerdere conclusie dat de boodschapoverdracht zeer duidelijk is. Gezien de inhoud van de brief is het logisch dat de brief wordt gezien als meer zakelijk (63%) dan vriendelijk (38%).

### **Vergeleken met eerdere FSV-brieven weet de Belastingdienst beter uit te leggen wat men kan doen.**

De Belastingdienst wordt op de overige merkwaarden gemiddeld beoordeeld in vergelijking met eerdere FSV-brieven. Gezien de inhoud van de brief is het niet verrassend dat de brief voornamelijk negatieve associaties opwekt (47%). Maar buiten deze negatieve associaties wordt de brief voornamelijk geassocieerd met duidelijk (33%) en informatief (30%).

### **Ongeveer een kwart voelt geen afsluiting na het lezen van de brief.**

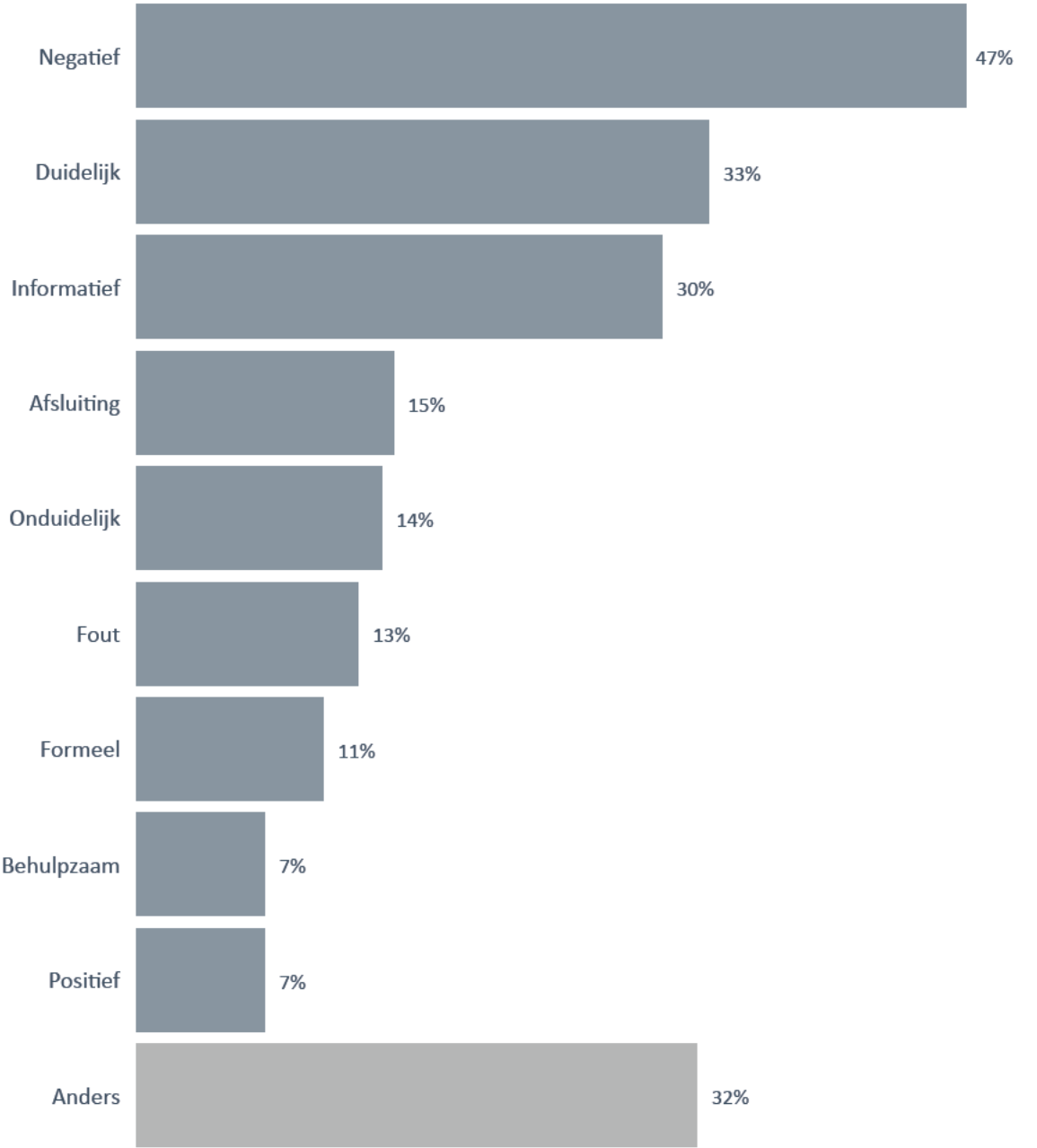
Dit heeft niet met de inhoud van de brief te maken maar met het gevoel van onrecht, frustratie of andere gevoelens die de lezer ervaart richting de Belastingdienst. Deze gevoelens kunnen niet worden weggenomen door de brief aan te passen. De lezer vindt het voornamelijk vervelend dat de Belastingdienst niet verder heeft kunnen helpen, dat er geen bezwaar kan worden gemaakt en dat daarmee het FSV-dossier definitief is gesloten. Wat men wel als positief ervaart is dat er duidelijk en transparant wordt gecommuniceerd waar men mogelijk terecht kan voor verdere stappen of klachten. Een grote groep geeft dan ook aan een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman (54%), of Autoriteit Persoonsgegevens (43%), of naar de rechter te stappen (28%).

## Conclusie

**Ondanks dat de brief met een negatieve boodschap komt, weet de Belastingdienst goed uit te leggen wat de boodschap is en welke stappen de lezer mogelijk kan ondernemen. Hierover bestaat geen onduidelijkheid. Eventuele negatieve beoordelingen over de brief zijn voornamelijk gevoed door frustratie of onbegrip. Dit is niet gericht op de inhoud, duidelijkheid of structuur van de brief. Daarom is de brief geschikt om in huidige vorm in te zetten. Optimalisaties zijn niet noodzakelijk.**

Spontane associaties

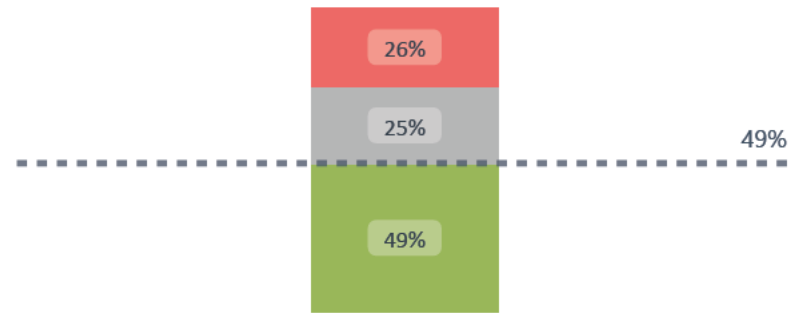
Als je deze brief nu in maximaal 6 woorden zou moeten omschrijven, welke 6 eigenschappen zou je daar dan voor gebruiken?



## Merkwaarden

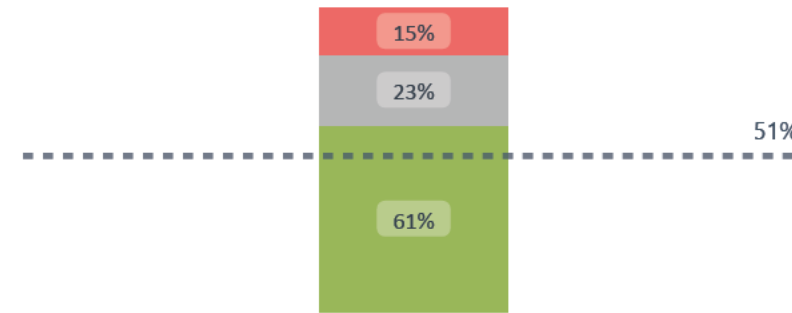
In hoeverre straalt de brief die je zojuist hebt gelezen het volgende uit over de Belastingdienst? de Belastingdienst ... (schaal 0-100; helemaal niet-heel sterk)

...weet mij goed uit te leggen wat er aan de hand is



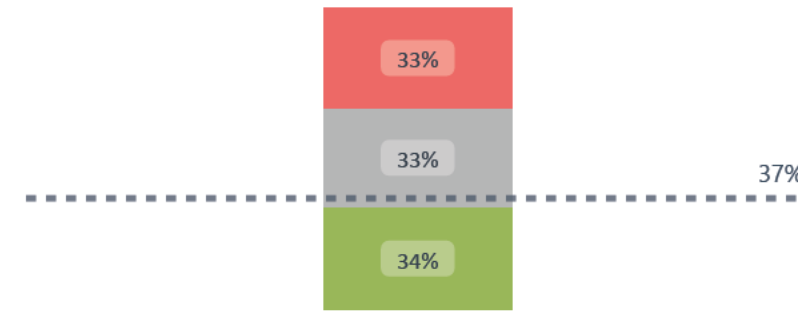
Brief sluiting FSV dossier afronding niet gelukt

...weet mij goed uit te leggen wat ik nu kan of moet doen



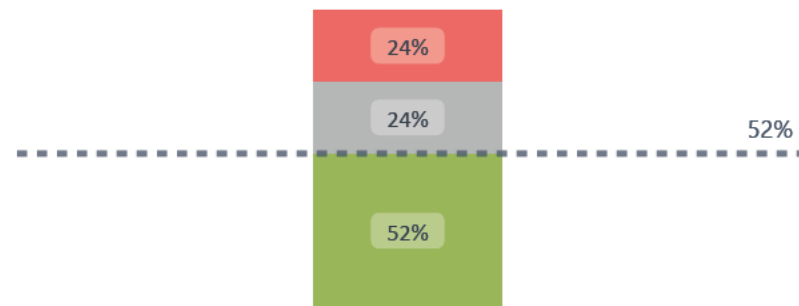
Brief sluiting FSV dossier afronding niet gelukt

...informeert op het juist moment



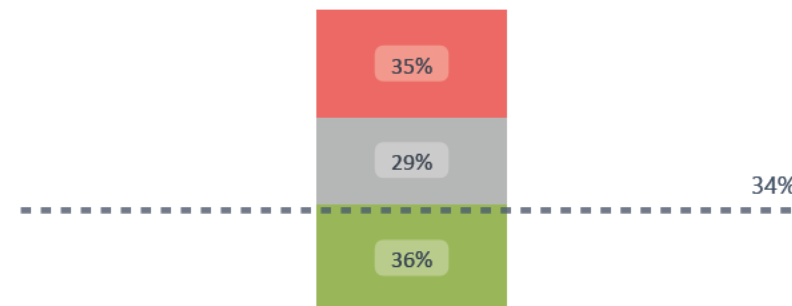
Brief sluiting FSV dossier afronding niet gelukt

...maakt duidelijk hoe ik ze kan bereiken



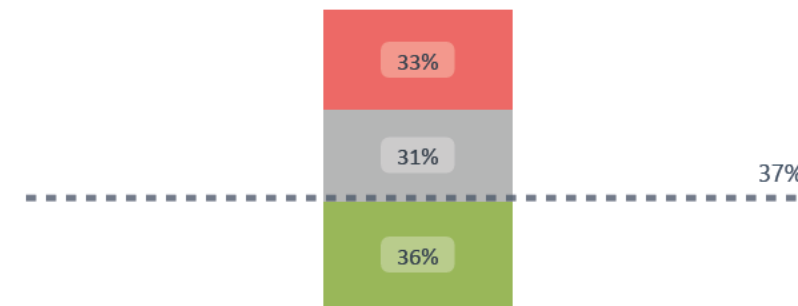
Brief sluiting FSV dossier afronding niet gelukt

...is zorgvuldig



Brief sluiting FSV dossier afronding niet gelukt

...is geloofwaardig



Brief sluiting FSV dossier afronding niet gelukt

### Legenda

- (helemaal) niet (0-40)
- Neutraal (41-60)
- (heel) sterk (61-100)
- Benchmark

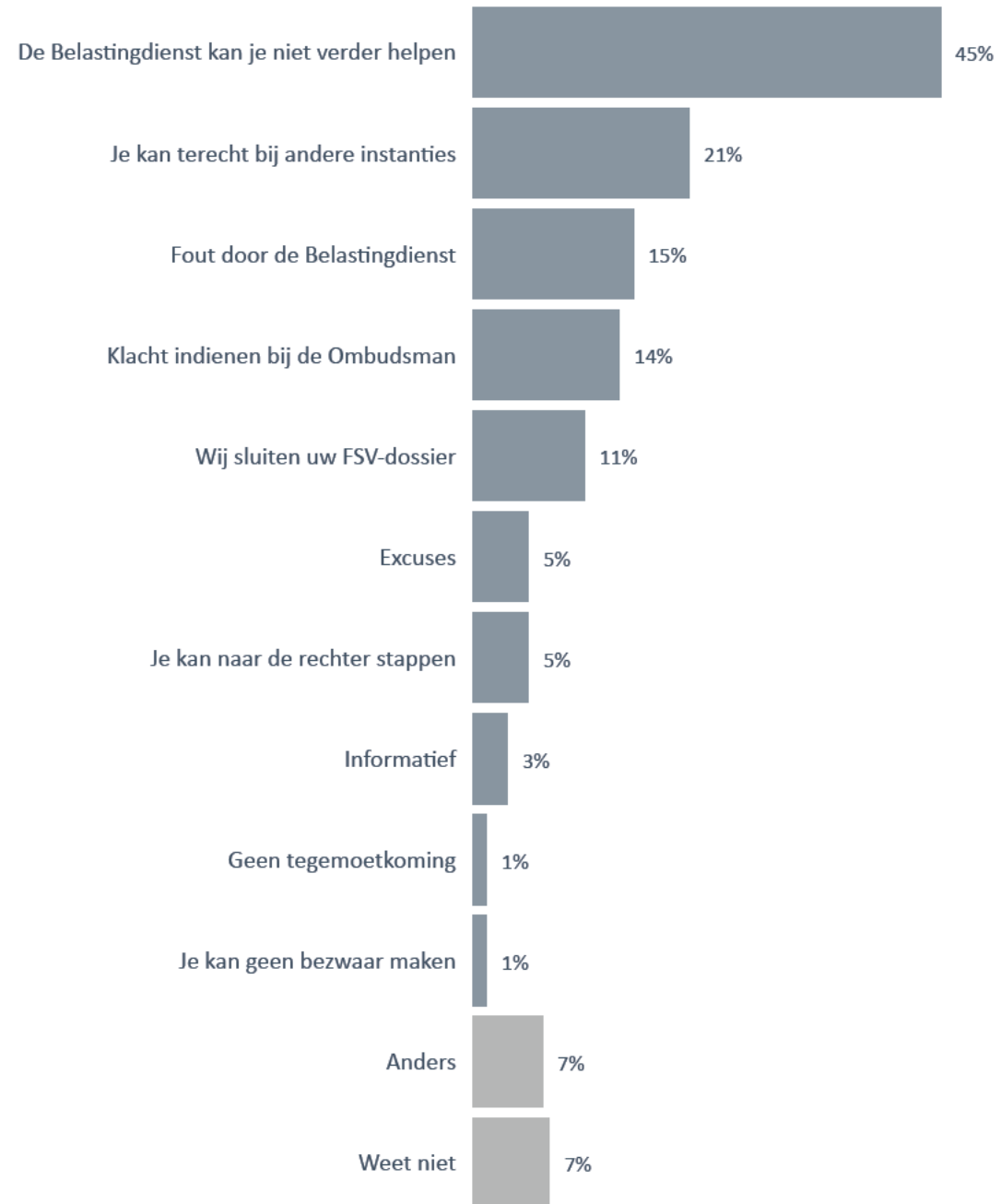
### Belangrijke informatie over vergelijking met de benchmark

Is de naam van de uiting **groen** gekleurd, dan scoort de uiting significant hoger dan de benchmark (95% betrouwbaarheidsinterval)

Is de naam van de uiting **rood** gekleurd, dan scoort de uiting significant lager dan de benchmark (95% betrouwbaarheidsinterval)

## Spontane boodschapoverdracht (open vraag)

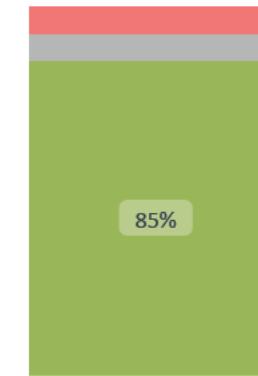
Wat denk je dat de Belastingdienst jou met deze brief wil vertellen?



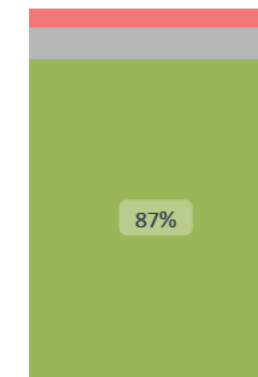
## Duidelijkheid boodschap (gesloten vraag)

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

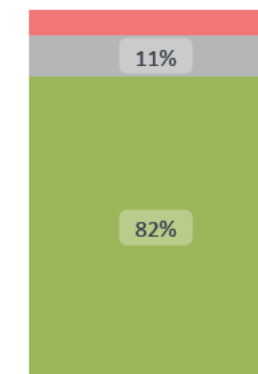
De Belastingdienst kan u niet verder helpen.



U heeft de mogelijkheid zich te melden of klacht in te dienen bij andere organisaties.



Wij sluiten het FSV-dossier definitief.

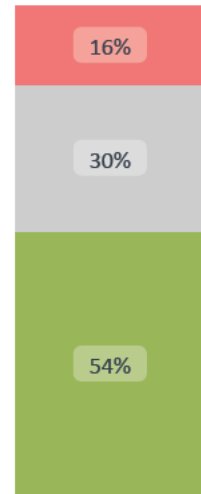


● (Heel) duidelijk ● Niet duidelijk, niet onduidelijk ● (Heel) onduidelijk

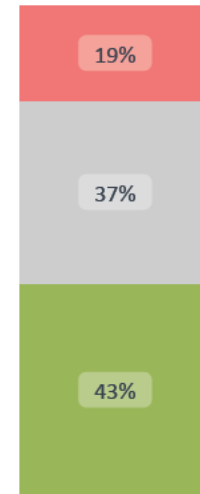
## Actie naar aanleiding van de brief

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

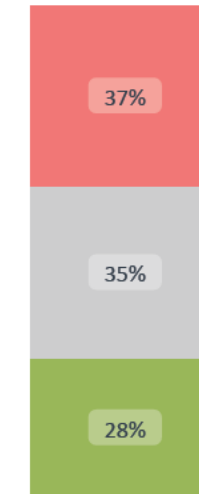
Klacht over de Belastingdienst indienen bij Nationale Ombudsman



Klacht over gegevensverwerking indienen bij Autoriteit Persoonsgegevens



Naar de rechter stappen



● Zeker/waarschijnlijk wel ● Misschien wel, misschien niet ● Zeker/waarschijnlijk niet

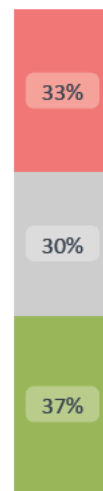
## Actieintentie

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

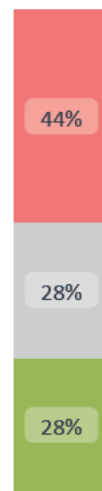
Het FSV portaal bezoeken



De website bezoeken



Bellen



Via social media contact opnemen



● Zeker/waarschijnlijk wel ● Misschien wel, misschien niet ● Zeker/waarschijnlijk niet

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



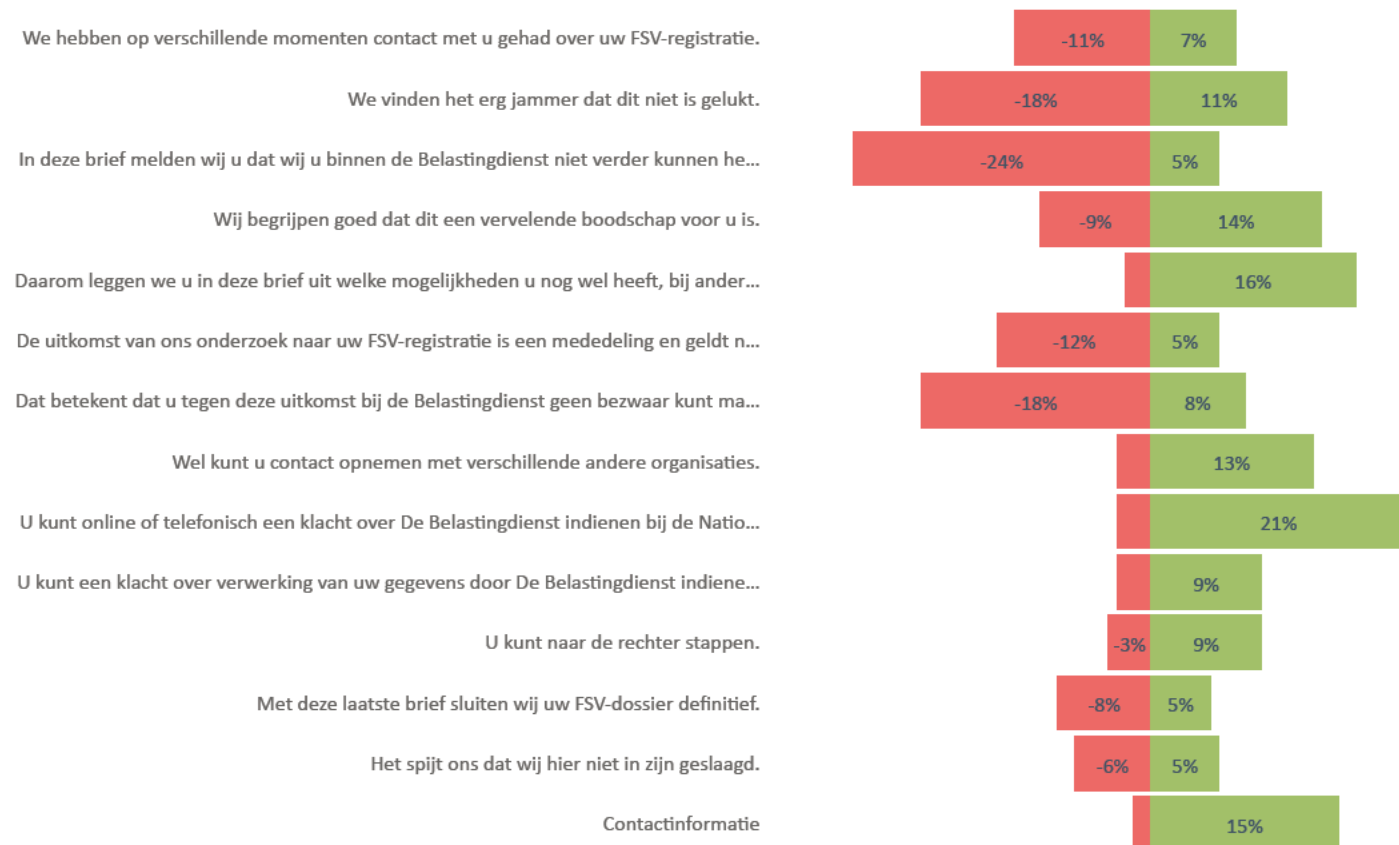
## Kwalitatieve feedback op de inhoud

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



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

Positief

Betreft: Sluiting FSV-dossier

Geachte mevrouw, meneer,

Waarom krijgt u deze brief?

We hebben op verschillende momenten contact met u gehad over uw FSV-registratie. We hebben daarin geprobeerd met u tot een afronding te komen. We vinden het erg jammer dat dit niet is gelukt. In deze brief melden wij u dat wij u binnen de Belastingdienst niet verder kunnen helpen.

Wij begrijpen goed dat dit een vervelende boodschap voor u is. Daarom leggen we u in deze brief uit welke mogelijkheden u nog wel heeft, bij andere organisaties.

Waar kunt u terecht?

De uitkomst van ons onderzoek naar uw FSV-registratie is een mededeling en geldt niet als beschikking. Dat betekent dat u tegen deze uitkomst bij de Belastingdienst geen bezwaar kunt maken.

Wel kunt u contact opnemen met verschillende andere organisaties. Zij kunnen uw klacht of melding in behandeling nemen.

- U kunt online of telefonisch een klacht over De Belastingdienst indienen bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman is er voor iedereen die een probleem heeft met de overheid of een organisatie binnen de overheid.

- U kunt een klacht over verwerking van uw gegevens door De Belastingdienst indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Ook dit kan online of telefonisch. De AP zorgt ervoor dat de overheid zich houdt aan de privacywet en behandelt klachten en tips over de naleving van de privacyregels in de AVG.

- U kunt naar de rechter stappen. In dat geval raden wij u aan om advies te vragen aan een juridisch adviseur. Hiervoor kunt u bijvoorbeeld terecht bij het Juridisch Loket.

Onderaan deze brief vindt u de contactinformatie van elk van deze organisaties.

Wij sluiten uw FSV-dossier

Met deze laatste brief sluiten wij uw FSV-dossier definitief. U kunt zich melden bij één van de bovenstaande organisaties. Wij hopen dat u via hen alsnog tot een afsluiting kunt komen waar u meer tevreden over bent. Het spijt ons dat wij hier niet in zijn geslaagd.

Contactinformatie

Nationale Ombudsman

www.nationaleombudsman.nl

0800 – 333 55 555

Autoriteit Persoonsgegevens

www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

088 – 180 52 50

Juridisch Loket

www.juridischloket.nl

0800 – 8020

In sommige gevallen kunnen deze organisaties alleen iets voor u doen als duidelijk is dat u er met de Belastingdienst niet uit bent gekomen. Deze brief is daar een bewijs van. Houd deze brief dus bij de hand wanneer u contact opneemt met deze organisaties.

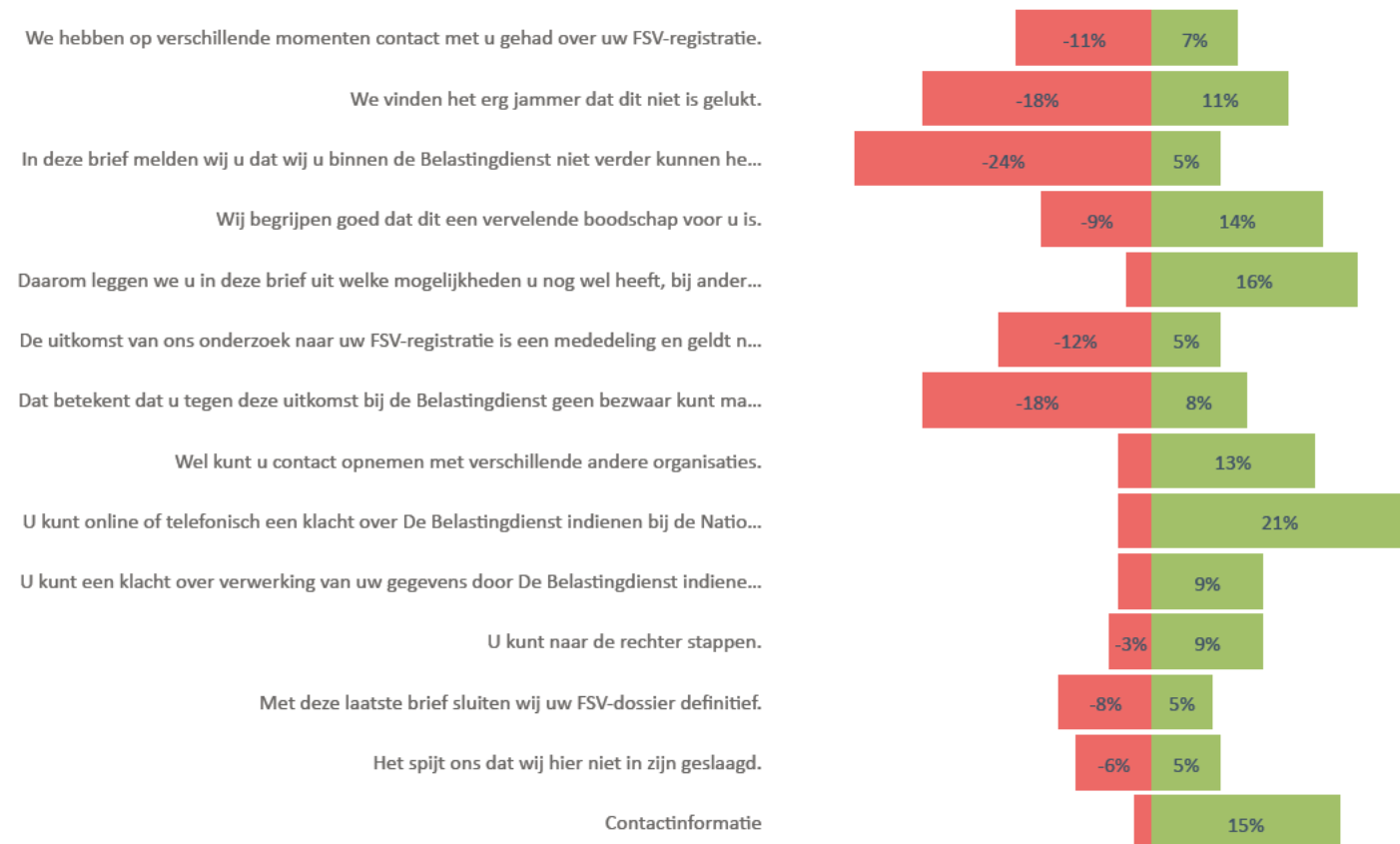
## Kwalitatieve feedback op de inhoud

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



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

Negatief

Betreft: Sluiting FSV-dossier

Geachte mevrouw, meneer,

Waarom krijgt u deze brief?

We hebben op verschillende momenten contact met u gehad over uw FSV-registratie. We hebben daarin geprobeerd met u tot een afronding te komen. We vinden het erg jammer dat dit niet is gelukt. In deze brief melden wij u dat wij u binnen de Belastingdienst niet verder kunnen helpen.

Wij begrijpen goed dat dit een vervelende boodschap voor u is. Daarom leggen we u in deze brief uit welke mogelijkheden u nog wel heeft, bij andere organisaties.

Waar kunt u terecht?

De uitkomst van ons onderzoek naar uw FSV-registratie is een mededeling en geldt niet als beschikking. Dat betekent dat u tegen deze uitkomst bij de Belastingdienst geen bezwaar kunt maken.

Wel kunt u contact opnemen met verschillende andere organisaties. Zij kunnen uw klacht of melding in behandeling nemen.

- U kunt online of telefonisch een klacht over De Belastingdienst indienen bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman is er voor iedereen die een probleem heeft met de overheid of een organisatie binnen de overheid.
- U kunt een klacht over verwerking van uw gegevens door De Belastingdienst indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Ook dit kan online of telefonisch. De AP zorgt ervoor dat de overheid zich houdt aan de privacywet en behandelt klachten en tips over de naleving van de privacyregels in de AVG.
- U kunt naar de rechter stappen. In dat geval raden wij u aan om advies te vragen aan een juridisch adviseur. Hiervoor kunt u bijvoorbeeld terecht bij het Juridisch Loket.

Onderaan deze brief vindt u de contactinformatie van elk van deze organisaties.

Wij sluiten uw FSV-dossier

Met deze laatste brief sluiten wij uw FSV-dossier definitief. U kunt zich melden bij één van de bovenstaande organisaties. Wij hopen dat u via hen alsnog tot een afsluiting kunt komen waar u meer tevreden over bent. Het spijt ons dat wij hier niet in zijn geslaagd.

Contactinformatie

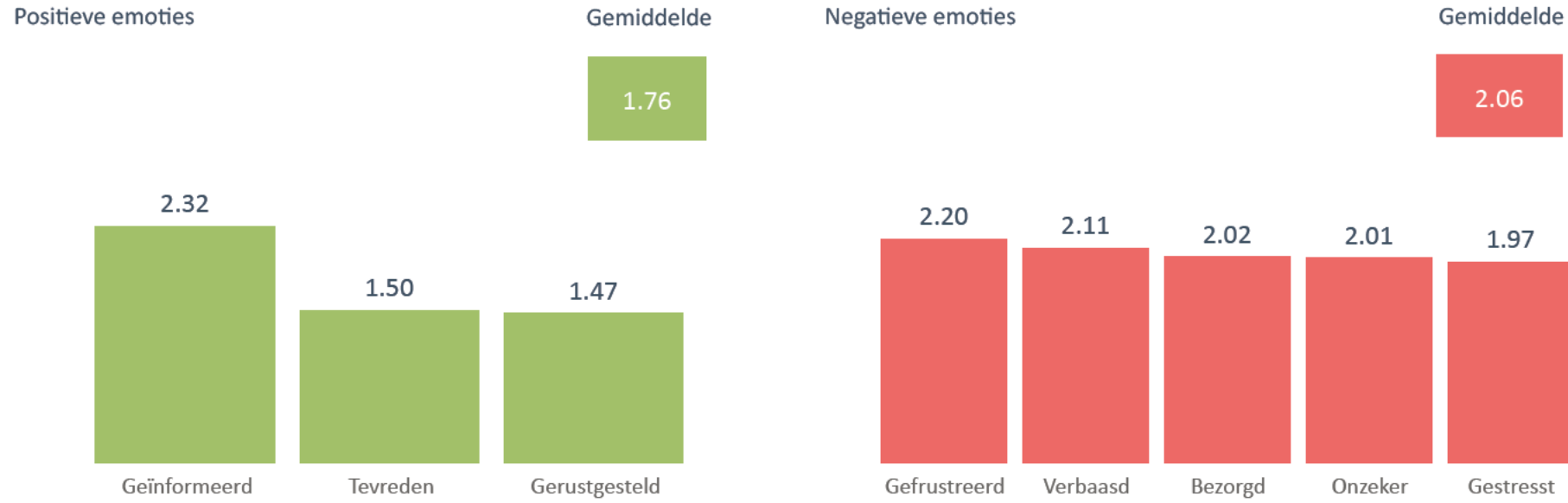
Nationale Ombudsman  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)  
 0800 – 333 55 555  
 Autoriteit Persoonsgegevens  
[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)  
 088 – 180 52 50  
 Juridisch Loket  
[www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl)  
 0800 – 8020

In sommige gevallen kunnen deze organisaties alleen iets voor u doen als duidelijk is dat u er met de Belastingdienst niet uit bent gekomen. Deze brief is daar een bewijs van. Houd deze brief dus bij de hand wanneer u contact opneemt met deze organisaties.



## Gevoel en emotie

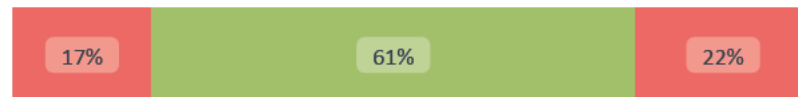
Welk gevoel maakt de brief bij jou los? (gemiddelde o.b.v. toegekende punten aan antwoorden: niet=1, een beetje=2, sterk=3)



## Beoordeling van inhoud

Te weinig informatie

Te veel informatie



## 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...

< helemaal niet volledig | heel volledig >

< helemaal niet belangrijk | heel belangrijk >

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



<helemaal niet vriendelijk | heel vriendelijk>

<helemaal niet zakelijk | heel zakelijk>

< helemaal niet duidelijk | heel duidelijk >



## Begrip

Geef op de onderstaande schaal aan hoe je begrijpelijk je de brief vindt.



● (Zeer) negatief ● Neutraal ● (Zeer) positief

# Beoordeling I Structuur en afsluiting

## Beoordeling van structuur

De brief hanteert per alinea een bepaalde volgorde van informatie geven. Eerst vertelt de Belastingdienst welke stappen je dient te ondernemen. Dan geven ze aanvullende informatie. En afsluitend benoemen ze waar terecht kan voor vragen.

We zijn benieuwd hoe je deze structuur van communiceren beoordeelt.



● (Zeer) negatief ● Neutraal ● (Zeer) positief

## Afsluiting

In de brief geeft de Belastingdienst aan dat ze op verschillende manieren hebben geprobeerd om tot afronding te komen, maar dit jammer genoeg niet is gelukt. Daarbij vermelden ze dat ze jou niet verder kunnen helpen en dat je wel eventueel verder kan bij andere organisaties.

In welke mate leidt deze boodschap tot afsluiting?



● Zeker/waarschijnlijk niet ● Misschien wel, misschien niet ● Zeker/waarschijnlijk wel

## Steekproef

### Veldwerk

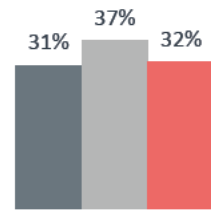
Panelleverancier Dynata  
Veldwerkperiode Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode van 15 t/m 20 september.

### Respondenten



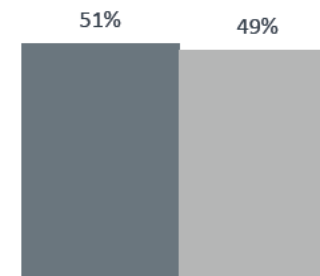
### Leeftijdsgroep

● 18-34 ● 35-54 ● 55-75



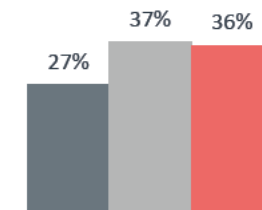
### Geslacht

● Man ● Vrouw



### Opleiding

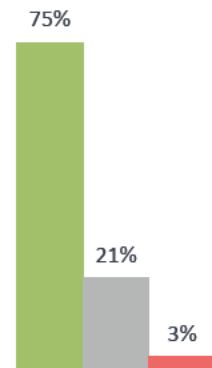
● Laag ● Midden ● Hoog



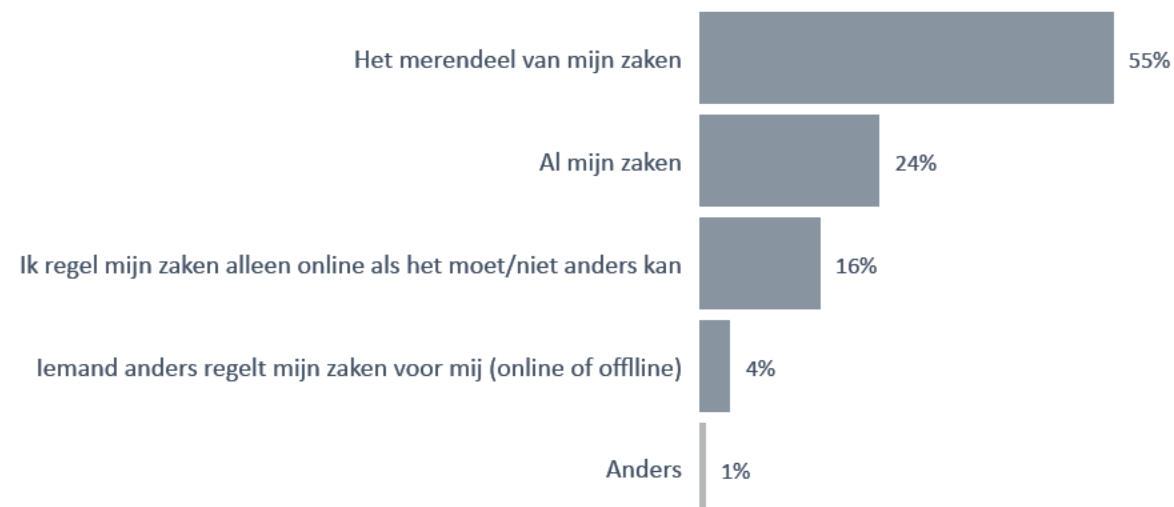
## Achtergrond

### Digitale vaardigheden

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



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



## Algemene uitleg benchmark opbouw

De brieven die getest worden door Validators worden opgenomen in een benchmark. In de benchmark worden de brieven gecodeerd aan de hand van meerdere tags. Deze tags geven informatie over de inhoud van de brief. Op deze manier kunnen brieven met vergelijkbare inhoud met elkaar vergeleken worden.

Hieronder wordt beschreven welke tags worden meegegeven aan de brieven.

### Tag 1

Geeft informatie over het doel van de brief:

- Informeren
- Actie

### Tag 2

Tag 2 geeft afhankelijk van het doel van de brief informatie over de valentie van de informatie in de brief of het type actie dat gecommuniceerd wordt.

Is het doel informeren (tag 1), dan bestaat tag 2 uit de volgende opties:

- Positief
- Neutraal
- Negatief

Is het doel actie (tag 1), dan bestaat tag 2 uit de volgende opties:

- Informatie leveren
- Controleren en eventueel aanpassen
- Betalen
- Aangifte doen

## Gerapporteerde benchmark in dit rapport

In het rapport wordt de Belastingdienst benchmark gerapporteerd voor brieven met de tags informeren en negatief.

### Bijbehorende brieven

Projectnummer	Naam Validators	Naam intern	Tag 1	Tag 2
1268-0302-03	FSV deel 1	FSV	Informeren	Negatief
1268 0302 06	FSV deel 2	FSV	Informeren	Negatief
1268-0302-07	FSV deel 3	FSV	Informeren	Negatief
1268 0302 29	Verklaarbaar gevolg	FSV	Informeren	Negatief
1268-0302-37	FSV	FSV	Informeren	Negatief
1268 0302 38	Uitbetaling aan erven	FSV	Informeren	Negatief