

Vragenlijst | FSV QR-code briefonderzoek Belastingdienst

Projectleiding Motivaction: **Art. 5.1. lid 1 sub d WOO**

Projectnummer: Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Leeswijzer:

- Teksten in de **groene blokken** zijn de namen van de hoofdstukken, respondenten krijgen dit niet te zien.
- De *cursieve* teksten boven de vragen zijn filters/routings.
- Teksten in *groen en cursief* geven aan hoe de antwoordcategorieën worden voorgelegd. Wanneer de antwoorden gerandomiseerd zijn, staan de 'anders, nl' en 'weet niet' categorie of 'geen van deze' altijd onderaan de lijst.
- Teksten in *rood en cursief* zijn instructies voor onze programmeurs.
- **Geel** gearceerde teksten zijn wijzigingen/nieuwe toevoegingen t.o.v. de vorige versie.
- **Grijs** gearceerde teksten zijn verwijderd t.o.v. de vorige versie.

Gewenst aanleverformat (indien van toepassing):

- Afbeeldingen: zo groot mogelijk in .jpg of .png
- Video: .mpeg, .mp4, .avi, .mov
- Radio: .mp3, .wav

Onderzoeksspecificaties:

Doelgroep/steekproef: FSV-geregistreerde burgers die een afsluitende brief ontvangen

Steekproefgrootte: 1.500 mensen worden uitgenodigd, respons is best-effort

Uitgangspunt lengte vragenlijst: maximaal 7 minuten invulduur (ca. 15 vragen)

Aantal te coderen open vragen: 0

Uitsplitsingen voor analyse: geen

Testlink: beschikbaar na programmering

Planning:

Maandagochtend 14-11: **Motivaction** levert conceptvragenlijst

Dinsdagochtend 15-11: Feedback conceptvragenlijst **Belastingdienst**

Donderdagmiddag 17-11: Testlink

Woensdag 22-11: Eerste brieven op de mat, start veldwerk

Vrijdag 25-11: Veldwerk sluiten

Vragenlijst

[INTRO]. Fijn dat u mee wilt werken aan dit onderzoek! Door middel van uw antwoorden en uw ervaringen kunnen we onze toekomstige communicatie verbeteren. De vragen zullen hoofdzakelijk gaan over de brief en flyer die u heeft ontvangen (waar ook de uitnodiging voor dit onderzoek bij zat). Daarnaast zal het gaan over uw tevredenheid met de communicatie over de FSV in het algemeen. Het invullen van de vragenlijst kost maximaal 7 minuten. Alvast hartelijk bedankt!

Brief

Allen

Q0. U heeft een brief van de Belastingdienst ontvangen. Heeft u deze brief gelezen?

- Ja
- Nee <ga door naar Q7>

Indien Q0 <> nee (vanaf nu: allen)

Q1. U heeft een brief van de Belastingdienst ontvangen. Als u deze brief in maximaal 5 steekwoorden zou moeten omschrijven. Wat waren uw eerste gedachten bij het lezen van de brief?

- [5x open invoerveld]
- Weet ik niet

Allen

Q2. Welke gevoelenservaarde u na of tijdens het lezen van de brief? *Meerdere antwoorden mogelijk*

Randomiseren

- Onzekerheid
- Stress
- Frustratie
- Bezorgdheid
- Verbazing
- Geïnformeerd
- Tevredenheid
- Opluchting
- Anders, namelijk...

- Geen van deze <exclusief>

Allen

Q3. Wat denkt u dat de Belastingdienst u met deze brief wil vertellen?

- [open invoerveld]
- Weet ik niet

Allen

Q4. We zijn benieuwd wat u vindt van de informatie in de brief die u zojuist heeft gelezen. In hoeverre vindt u de volgende stellingen van toepassing?

De brief:

Randomiseren

- | | | |
|---------------------------------|-----------|--------------------------------|
| > Is helemaal niet volledig | o o o o o | Is heel volledig |
| > Is heel moeilijk te begrijpen | o o o o o | Is heel makkelijk te begrijpen |
| > Is helemaal niet belangrijk | o o o o o | Is heel belangrijk |
| > Roept veel vragen op | o o o o o | Roept geen vragen op |

Indien Q4_1 = 1 of 2 EN/OF Q4_2 = 1 of 2 EN/OF Q4_3 = 1 of 2 EN/OF Q4_4 = 1 of 2

@DC: indien meerdere selecties, random één van de volgende vragen selecteren

Q5a. U heeft aangegeven dat de brief <@dc: *niet volledig is*>. Welke informatie mist u?

- [open invoerveld]
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

OF

Q5b. U heeft aangegeven dat de brief <@dc: *moeilijk te begrijpen is*>. Welke informatie was moeilijk te begrijpen?

- [open invoerveld]
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

OF

Q5c. U heeft aangegeven dat de brief <@dc: *niet belangrijk is*>. Waarom vindt u de brief onbelangrijk?

- [open invoerveld]
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

OF

Q5d. U heeft aangegeven dat de brief <@dc: *veel vragen oproept*>. Welke vragen roept de brief op?

- [open invoerveld]
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

Allen

Q6. Welke stappen zou u ondernemen, of heeft u ondernomen na het lezen van deze brief?

Meerdere antwoorden mogelijk

Randomiseren

- Aangeven dat ik het er niet mee eens ben door dit te aan te geven bij www.fsvportaal.nl of via 0800-2358356
- Bellen met de Belastingdienst
- De website www.FSVportaal.nl bezoeken

Anders, namelijk...

- Geen van deze/ik ga geen actie ondernemen <*exclusief*>

Flyer

Allen

Q7. Naast de brief heeft u ook een flyer ontvangen. Heeft u deze flyer gelezen?

- Nee <Ga door naar Q11-12>
- Ja

Indien Q7 = ja

Q8. We zijn ook benieuwd wat u vindt van de informatie in de flyer die u zojuist heeft gelezen. In hoeverre vindt u de volgende stellingen van toepassing?

De flyer...

Randomiseren

- | | | |
|---------------------------------|-----------|--------------------------------|
| > Is helemaal niet volledig | o o o o o | Is heel volledig |
| > Is heel moeilijk te begrijpen | o o o o o | Is heel makkelijk te begrijpen |
| > Is helemaal niet belangrijk | o o o o o | Is heel belangrijk |
| > Roept veel vragen op | o o o o o | Roept geen vragen op |

Indien Q7 = ja

Q9. Vindt u de flyer een goede toevoeging aan de brief?

- Nee
- Ja
- Weet niet/geen mening

Indien Q9 = nee

Q10. Kunt u toelichten waarom u de flyer geen goede toevoeging vindt aan de brief?

- [open invoerveld]
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

Communicatie FSV algemeen

Allen

Q11-12. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de communicatie die u heeft ontvangen van de Belastingdienst?

De Belastingdienst...

Randomiseren

- > ...weet mij goed uit te leggen wat er aan de hand is
 - > ...weet mij goed uit te leggen wat ik nu kan doen
 - > ...informeert mij op het juiste moment
 - > ...maakt duidelijk hoe ik ze kan bereiken wanneer ik behoefte heb aan informatie
 - > ...maakt duidelijk hoe ik ze kan bereiken wanneer ik behoefte heb aan hulp
 - > ...is zorgvuldig
 - > ...is geloofwaardig
- Zeer oneens
 - Oneens
 - Niet mee eens, niet mee oneens

- Eens
- Zeer eens
- Weet ik niet

Allen

Q13. Hoe vindt u dat de Belastingdienst u tot nu toe heeft geïnformeerd rond de FSV?

- Zeer slecht
- Slecht
- Niet goed, niet slecht
- Goed
- Zeer goed
- Weet ik niet/geen mening

QR-code

Allen

Q14. U bent via een QR-code in de brief bij dit onderzoek gekomen. Wat vindt u ervan om door het scannen van een QR-code mee te kunnen doen aan onderzoeken?

- Zeer slecht
- Slecht
- Niet goed, niet slecht
- Goed
- Zeer goed
- Weet ik niet/geen mening

Indien Q14 = zeer slecht/slecht

Q15. Wat maakt dat jij een QR-code geen goede manier vindt om mensen mee te laten doen aan onderzoeken?

- [\[open invoerveld\]](#)
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

FSV-panel

Allen

Q16. Hartelijk dank voor uw feedback! Van uw ervaring kunnen wij veel leren, om zo onze toekomstige communicatie te verbeteren. Wilt u vaker uw mening geven over onderwerpen en communicatie rondom FSV? Dan kunt u deelnemen aan ons FSV-panel door hieronder uw emailadres achter te laten. Wilt u niet deelnemen, dan kunt u op het pijltje rechtsonder klikken.

@DC: hier dus geen forced-response.

- [\[open invoerveld\]](#)