



Belastingdienst brief sluiting FSV dossier uitkomst onderzoek correctie

27 september 2023



Inhoud

- Start
- Inzichten en aanbevelingen
- Associaties
- Merkwaarden
- Boodschapoverdracht
- Handelingsperspectief
- Duplicate of Markeertool
- Markeertool
- Beoordeling I Emotie en omvang
- Beoordeling I Inhoud
- Beoordeling I 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 uitkomst onderzoek correctie

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.

Dat men een financiële compensatie krijgt is bij 92% duidelijk. Ook is zeer duidelijk dat daarmee het FSV-dossier is gesloten (83%). Dat de aangifte uit 2015 in eerste instantie niet gecontroleerd had mogen worden komt wat minder duidelijk over, maar is nog steeds bij driekwart van de lezers duidelijk (75%). Hoewel deze boodschap wat minder duidelijk overkomt, komt dit waarschijnlijk doordat men vragen heeft over hoe dit überhaupt heeft kunnen gebeuren. Spontaan weet de lezer ook goed te benoemen wat de boodschap van de brief is, namelijk dat men financiële compensatie krijgt (43%), dat ze onterecht als fraudeur zijn gezien (33%) en dat hun aangifte onterecht is gecontroleerd. Er bestaat dus geen onduidelijk over wat er in de brief staat.

Slechts een kleine groep vindt de brief niet makkelijk te begrijpen of niet duidelijk.

De groep die aangeeft dat ze de brief niet makkelijk te begrijpen vinden (11%) benoemt voornamelijk dat ze het taalgebruik lastig vinden. Ook geven ze aan bepaalde begrippen niet te begrijpen (dit kan echter komen doordat respondenten deze begrippen voor het eerst zien, maar in de realiteit zal de daadwerkelijke lezer deze begrippen al vaker hebben gelezen). Maar verder wordt de brief om zaken als duidelijkheid, begrijpelijkheid en structuur goed beoordeeld. Een klein deel (17%) vindt dat de brief te weinig informatie bevat. Daarbij gaat het er vooral om dat men informatie mist over wat er in 2015 fout is gegaan. Ze missen dus geen informatie die nodig is om deze brief te begrijpen. Daarnaast geeft 22% aan de brief te veel informatie bevat, met als argumentatie dat het bondiger kan.

Vergeleken met eerdere FSV-brieven wordt de Belastingdienst bovengemiddeld gewaardeerd.

Dit heeft er zonder meer mee te maken dat deze FSV-brief met een overwegend positieve boodschap komt; namelijk dat men €375 compensatie krijgt. Ondanks deze positieve boodschap wekt de brief nog wel in grote mate negatieve associaties op (32%). De brief wordt echter in grote mate gezien als informatief (48%) en duidelijk (26%).

Bij slechts 1 op de 10 leidt de boodschap in de brief niet tot erkenning en afsluiting.

Bij 7 op de 10 leidt de boodschap in de brief tot erkenning en afsluiting. Bij 2 op de 10 ligt dit nog in het midden. Potentieel leidt de brief dus tot afsluiting bij 9 op de 10 lezers. De erkenning en afsluiting is voornamelijk het resultaat van de compensatie van €375, die als zeer positief wordt beoordeeld. Al blijft men negatieve gevoelens overhouden aan het FSV-dossier en onterechte controle. De groep die aangeeft dat de brief niet tot erkenning en afsluiting leidt (10%) is overwegend wantrouwig richting de Belastingdienst.

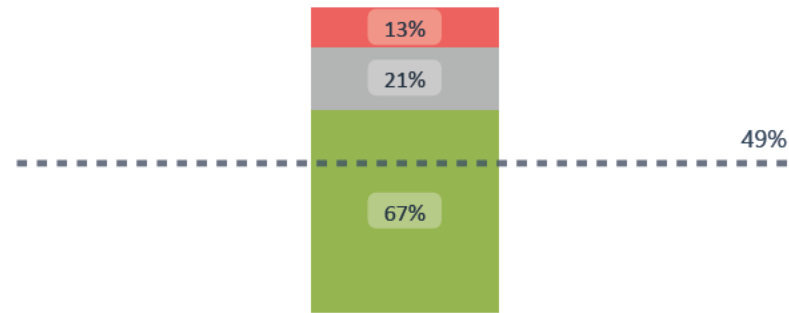
Conclusie

De boodschap in de brief is duidelijk. Er zijn geen onduidelijkheden over wat de brief probeert te vertellen. Eventuele onduidelijkheden hebben eerder te maken met zaken die in het verleden zijn gebeurd of over keuzes die zijn gemaakt door de Belastingdienst. Dit heeft niets te maken met de begrijpelijkheid of structuur van de brief. Daarnaast leidt de brief bij minimaal 7 op de 10 tot erkenning en afsluiting, wat een goede score is. Bij slechts 1 op de 10 leidt de brief niet tot afsluiting, maar bij deze groep is het de vraag of erkenning en afsluiting ooit gaat plaatsvinden, gezien het grote wantrouwen dat ze richting de Belastingdienst hebben. De brief kan daarom in huidige vorm worden ingezet en optimalisaties zijn niet noodzakelijk.

Merkwaarden

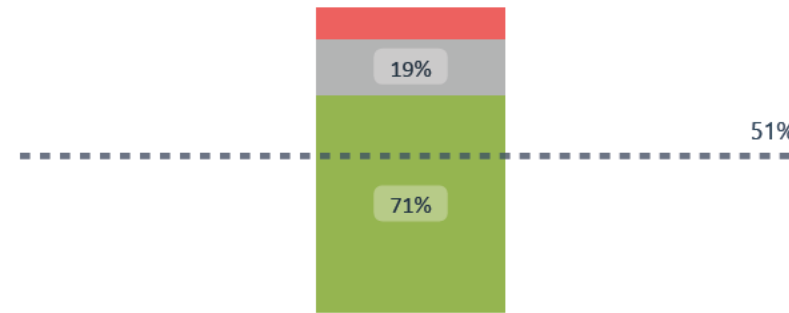
In hoeverre straalt de brief die je zojuist hebt gelezen het volgende uit over de Belastingdienst? de Belastingdienst ... (schaal 0-100; helemaal niet-heel sterk)

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



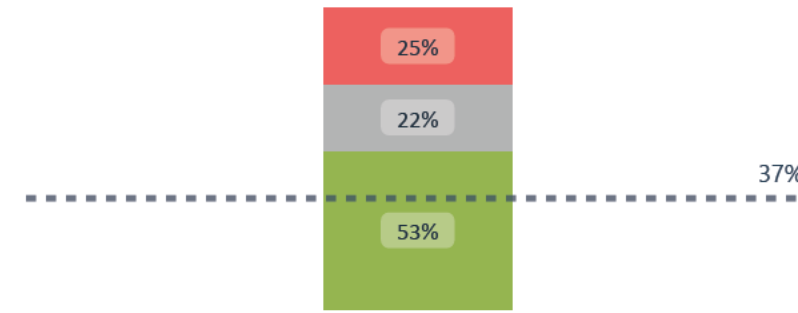
Brief sluiting FSV dossier uitkomst onderzoek correctie

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



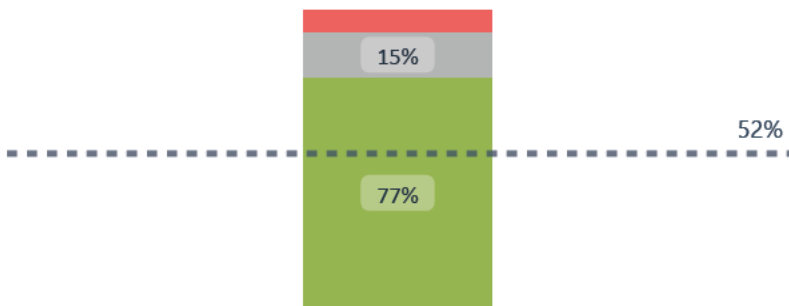
Brief sluiting FSV dossier uitkomst onderzoek correctie

...informeert op het juist moment



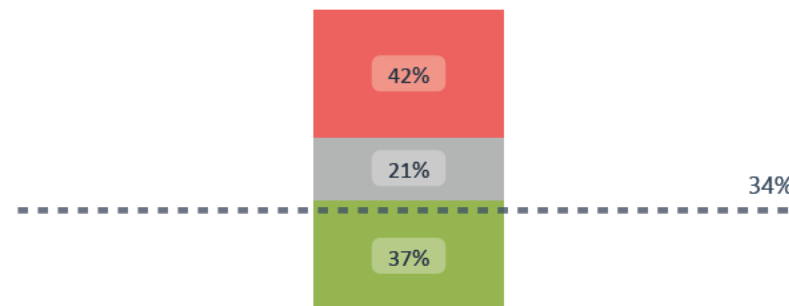
Brief sluiting FSV dossier uitkomst onderzoek correctie

...maakt duidelijk hoe ik ze kan bereiken



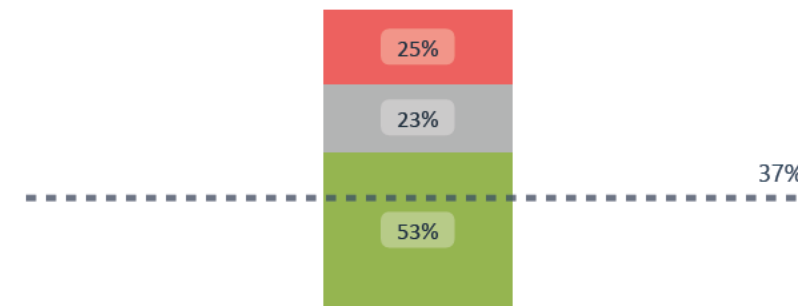
Brief sluiting FSV dossier uitkomst onderzoek correctie

...is zorgvuldig



Brief sluiting FSV dossier uitkomst onderzoek correctie

...is geloofwaardig



Brief sluiting FSV dossier uitkomst onderzoek correctie

Legenda

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

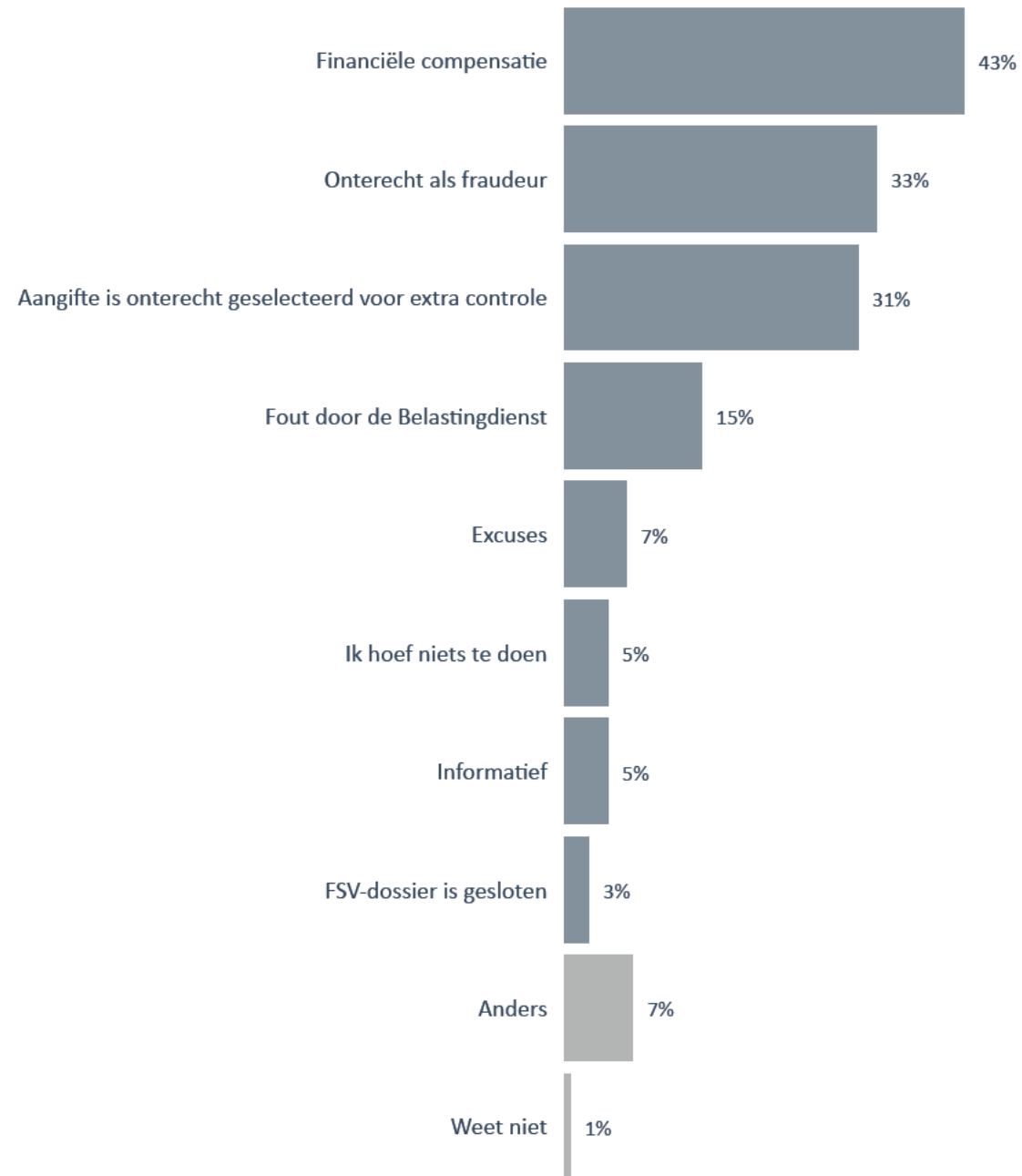
Belangrijke informatie over vergelijking met de benchmark

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)

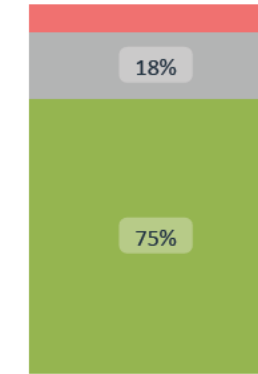
Wat denk je dat de Belastingdienst jou met deze brief wil vertellen?



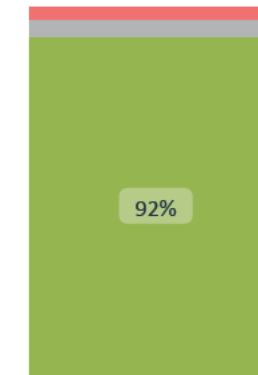
Duidelijkheid boodschap (gesloten vraag)

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

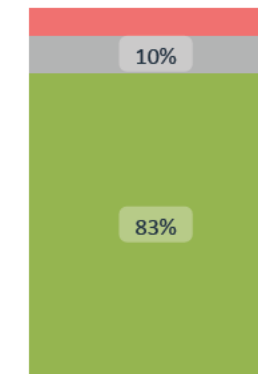
Uw aangifte inkomstenbelasting 2015 hadden wij niet extra mogen controleren.



Daarom ontvangt u van ons een financiële compensatie van €375,-.



Hiermee sluiten wij uw FSV-dossier

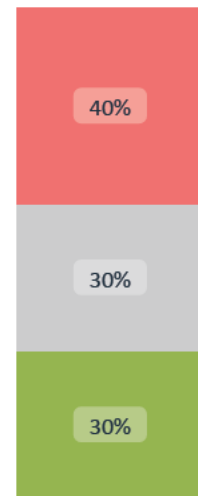


● (Heel) duidelijk ● Niet duidelijk, niet onduidelijk ● (Heel) onduidelijk

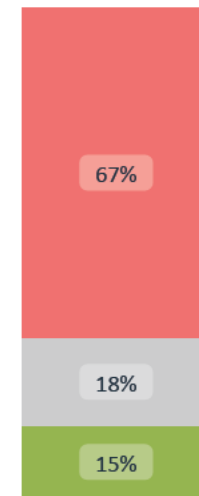
Actie naar aanleiding van de brief

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

Het FSV portaal bezoeken



Schriftelijk bezwaar maken

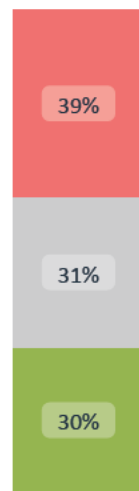


● Zeker/waarschijnlijk wel ● Misschien wel, misschien niet ● Zeker/waarschijnlijk niet

Actieintentie

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

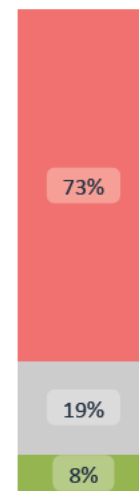
De website bezoeken



Bellen

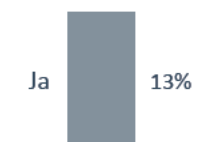


Via social media contact opnemen



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

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



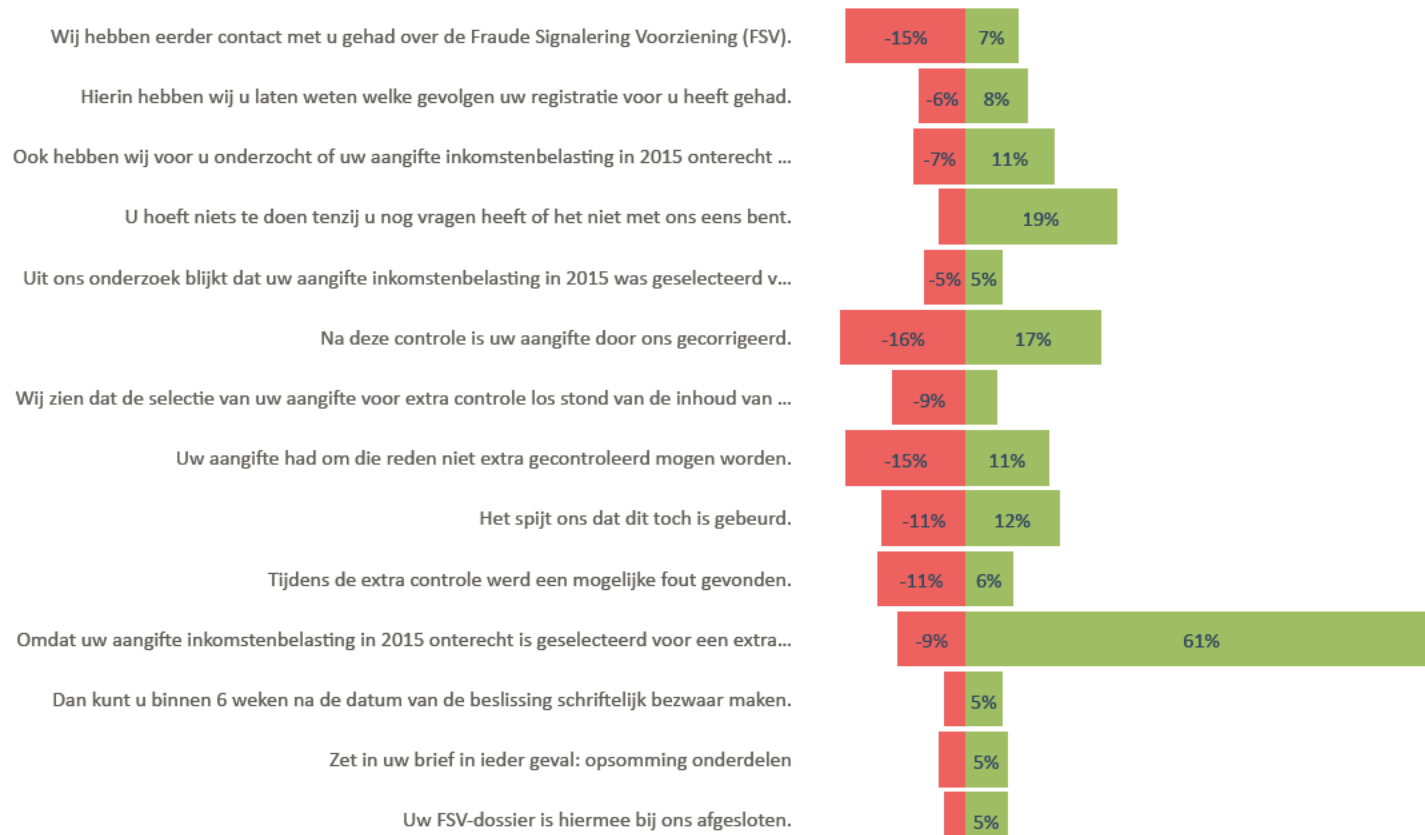
Kwalitatieve feedback op de inhoud

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: Uitkomst onderzoek correctie aangifte inkomstenbelasting 2015

Geachte mevrouw, meneer,

Waarom krijgt u deze brief?

Wij hebben eerder contact met u gehad over de Fraude Signalering Voorziening (FSV). Hierin hebben wij u laten weten welke gevolgen uw registratie voor u heeft gehad. Ook hebben wij voor u onderzocht of uw aangifte inkomstenbelasting in 2015 onterecht werd geselecteerd voor een extra controle. Daarover gaat deze brief. U hoeft niets te doen tenzij u nog vragen heeft of het niet met ons eens bent.

Resultaten van het onderzoek

Uit ons onderzoek blijkt dat uw aangifte inkomstenbelasting in 2015 was geselecteerd voor een extra controle. Na deze controle is uw aangifte door ons gecorrigeerd.

Wij hebben ook onderzocht waarom uw aangifte geselecteerd werd. Wij zien dat de selectie van uw aangifte voor extra controle los stond van de inhoud van die aangifte. Uw aangifte had om die reden niet extra gecontroleerd mogen worden. Het spijt ons dat dit toch is gebeurd.

[Wat gebeurde er tijdens de extra controle?]

[Uw aangifte inkomstenbelasting was geselecteerd voor een extra controle. Tijdens de extra controle werd een mogelijke fout gevonden. De aangifte werd daarom door ons gecorrigeerd.]

Beslissing

Omdat uw aangifte inkomstenbelasting in 2015 onterecht is geselecteerd voor een extra controle heeft u recht op een financiële compensatie van €375,-. Het bedrag wordt binnen zes weken naar u overgemaakt.

Wat kunt u doen als u het niet met ons eens bent?

Bent u het niet eens met bovenstaande beslissing? Dan kunt u binnen 6 weken na de datum van de beslissing schriftelijk bezwaar maken. Stuur uw brief naar:

Belastingdienst

Postbus 14

6400 AA Heerlen

Zet in uw brief in ieder geval:

- het onderwerp: bezwaar beslissing uitkomst onderzoek correctie aangifte inkomstenbelasting;
- uw naam en adres;
- uw burgerservicenummer (BSN);
- de datum waarop u het bezwaar verstuurt;
- een omschrijving en de datum van de beslissing waartegen u bezwaar maakt;
- de reden van uw bezwaar;
- uw handtekening onderaan de brief.

FSV-dossier afgesloten

Wij hebben u eerder geïnformeerd over de resultaten van het onderzoek naar de gevolgen van uw FSV-registratie. In deze brief leest u de uitkomst van ons onderzoek naar de correctie van uw aangifte inkomstenbelasting 2015. Uw FSV-dossier is hiermee bij ons afgesloten.

Heeft u nog vragen?

Op www.fsvportaal.nl vindt u meer informatie over de FSV.

U kunt ons gratis bellen.

Vanuit Nederland

0800 - 23 58 356

Vanuit het buitenland

+31 555 385 356

Openingstijden

Maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 17:00

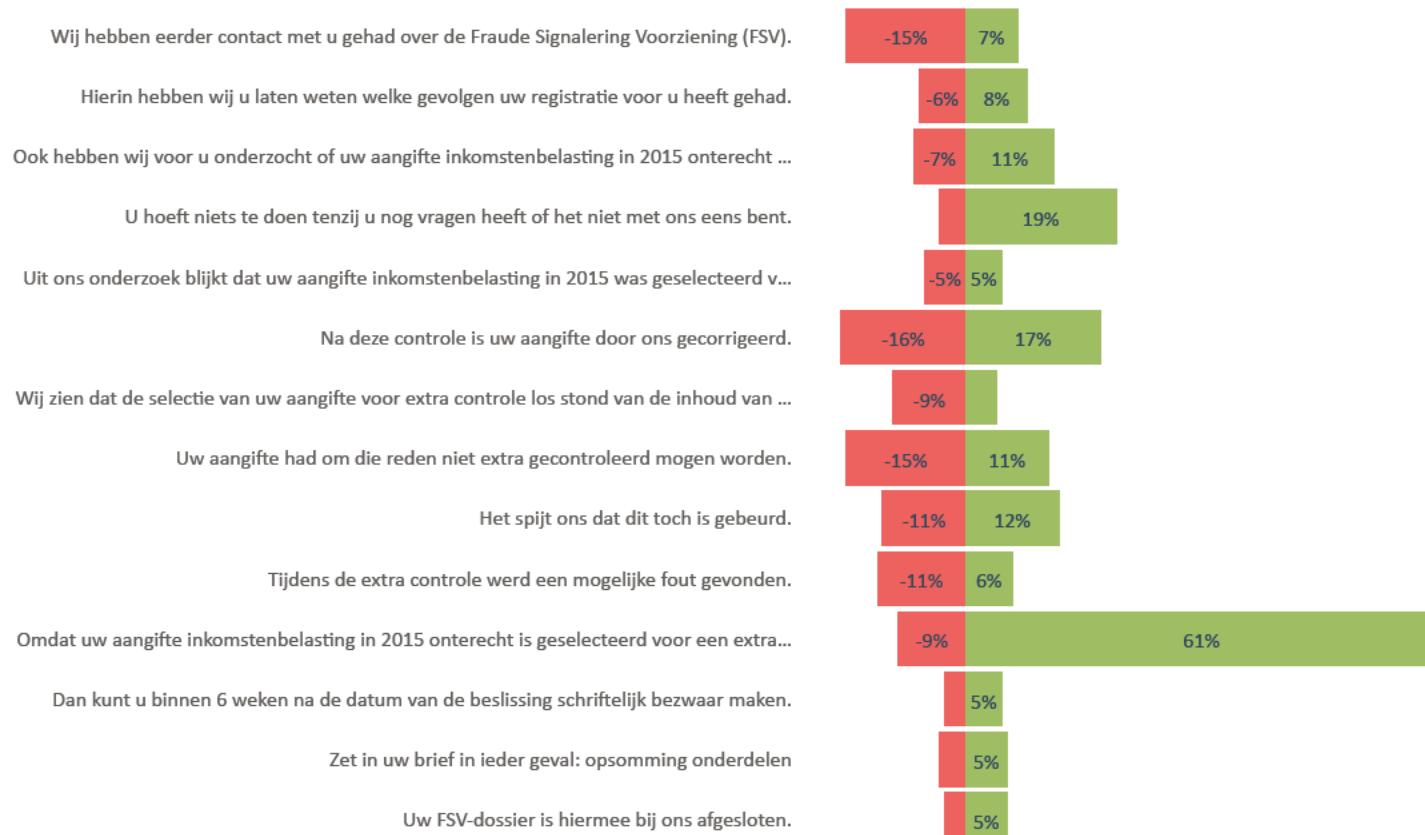
Kwalitatieve feedback op de inhoud

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: Uitkomst onderzoek correctie aangifte inkomstenbelasting 2015

Geachte mevrouw, meneer,

Waarom krijgt u deze brief?

Wij hebben eerder contact met u gehad over de Fraude Signalering Voorziening (FSV). Hierin hebben wij u laten weten welke gevolgen uw registratie voor u heeft gehad. Ook hebben wij voor u onderzocht of uw aangifte inkomstenbelasting in 2015 onterecht werd geselecteerd voor een extra controle. Daarover gaat deze brief. U hoeft niets te doen tenzij u nog vragen heeft of het niet met ons eens bent.

Resultaten van het onderzoek

Uit ons onderzoek blijkt dat uw aangifte inkomstenbelasting in 2015 was geselecteerd voor een extra controle. Na deze controle is uw aangifte door ons gecorrigeerd.

Wij hebben ook onderzocht waarom uw aangifte geselecteerd werd. Wij zien dat de selectie van uw aangifte voor extra controle los stond van de inhoud van die aangifte. Uw aangifte had om die reden niet extra gecontroleerd mogen worden. Het spijt ons dat dit toch is gebeurd.

[Wat gebeurde er tijdens de extra controle?]

[Uw aangifte inkomstenbelasting was geselecteerd voor een extra controle. Tijdens de extra controle werd een mogelijke fout gevonden. De aangifte werd daarom door ons gecorrigeerd.]

Beslissing

Omdat uw aangifte inkomstenbelasting in 2015 onterecht is geselecteerd voor een extra controle heeft u recht op een financiële compensatie van €375,-. Het bedrag wordt binnen zes weken naar u overgemaakt.

Wat kunt u doen als u het niet met ons eens bent?

Bent u het niet eens met bovenstaande beslissing? Dan kunt u binnen 6 weken na de datum van de beslissing schriftelijk bezwaar maken. Stuur uw brief naar:

Belastingdienst

Postbus 14

6400 AA Heerlen

Zet in uw brief in ieder geval:

- het onderwerp: bezwaar beslissing uitkomst onderzoek correctie aangifte inkomstenbelasting;
- uw naam en adres;
- uw burgerservicenummer (BSN);
- de datum waarop u het bezwaar verstuurt;
- een omschrijving en de datum van de beslissing waartegen u bezwaar maakt;
- de reden van uw bezwaar;
- uw handtekening onderaan de brief.

FSV-dossier afgesloten

Wij hebben u eerder geïnformeerd over de resultaten van het onderzoek naar de gevolgen van uw FSV-registratie. In deze brief leest u de uitkomst van ons onderzoek naar de correctie van uw aangifte inkomstenbelasting 2015. Uw FSV-dossier is hiermee bij ons afgesloten.

Heeft u nog vragen?

Op www.fsvportaal.nl vindt u meer informatie over de FSV.

U kunt ons gratis bellen.

Vanuit Nederland

0800 - 23 58 356

Vanuit het buitenland

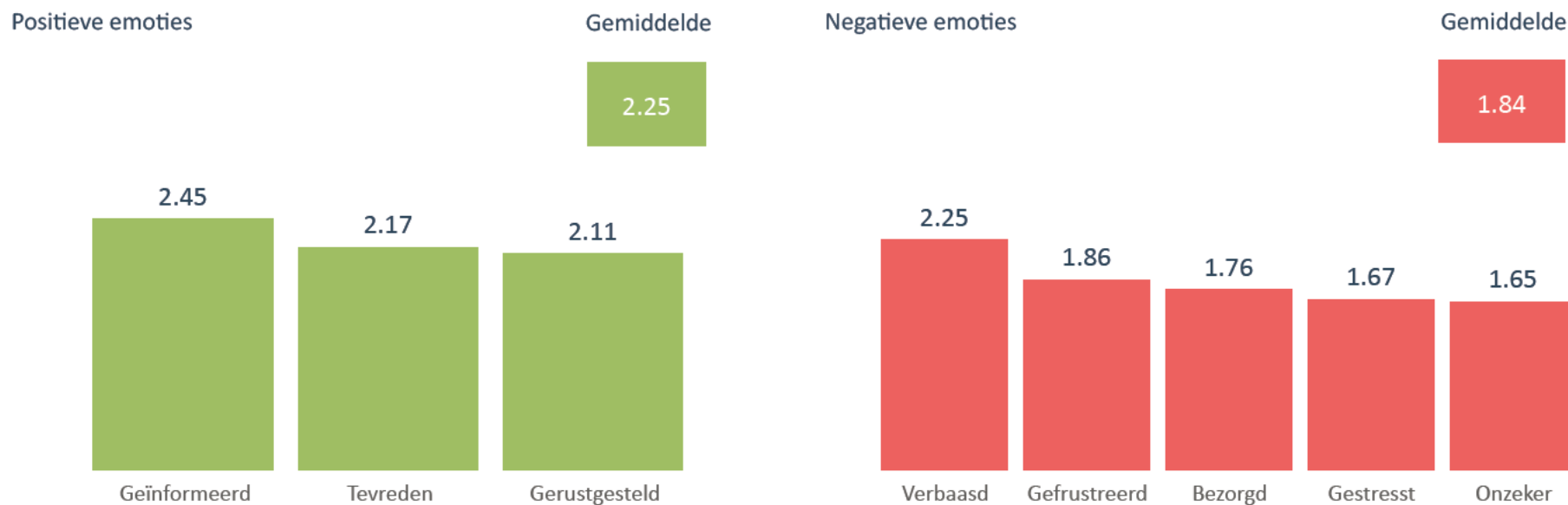
+31 555 385 356

Openingstijden

Maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 17:00

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.



● (Ze) negatief ● Neutraal ● (Ze) positief

Erkenning en afsluiting

In de brief wordt geconcludeerd dat de Belastingdienst niet jouw aangifte inkomstenbelasting 2015 had mogen controleren, en je daarom in aanmerking komt voor financiële tegemoetkoming. Hiermee wordt jouw FSV-dossier gesloten.

In welke mate leidt deze boodschap tot erkenning en afsluiting?



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

Steekproef

Veldwerk

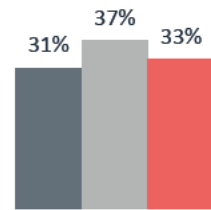
Panelleverancier Dynata
Veldwerkperiode Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode van 15 t/m 20 september.

Respondenten



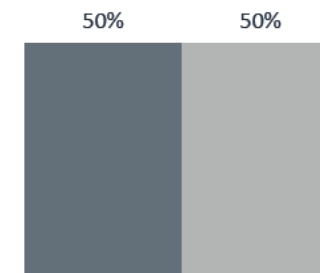
Leeftijdsgroep

● 18-34 ● 35-54 ● 55-75



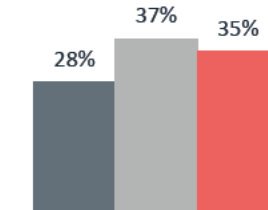
Geslacht

● Man ● Vrouw



Opleiding

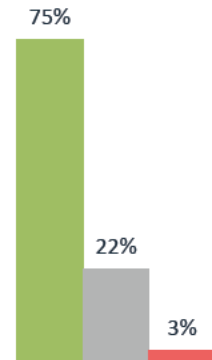
● Laag ● Midden ● Hoog



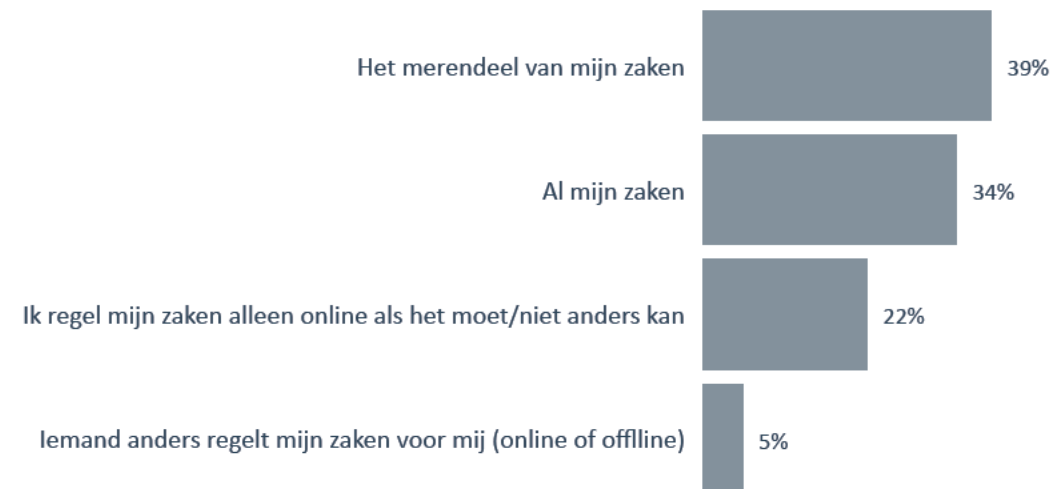
Achtergrond

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