



Belastingdienst

Fiscale Monitor 2025

Kernresultaten

Versie 1.5 21-11-2025



<u>Inleiding</u>	3
<u>Samenvatting bevindingen</u>	4
<u>Onderzoeksverantwoording</u>	8
<u>Methode en opzet</u>	9
<u>Algemeen oordeel</u>	11
<u>Hulp en zelfredzaamheid</u>	15
<u>Contact zoeken met de Belastingdienst</u>	21
<u>Contact vanuit de Belastingdienst</u>	29
<u>Belevingsindicatoren</u>	34
<u>Vertrouwen in de Belastingdienst</u>	43
<u>Compliance</u>	46
<u>Belastingmoraal</u>	50
<u>Analyse samenhangen</u>	53
<u>Maatschappelijk intermediairs</u>	55
<u>BIJLAGEN</u>	62



- Sinds 1994 voert de Belastingdienst de *Fiscale Monitor* uit: een jaarlijkse survey waarbij verschillende doelgroepen online worden bevraagd over onder andere functioneren van de Belastingdienst, waardering van de dienstverlening, vertrouwen in de Belastingdienst, belastingmoraal en compliance. De Fiscale Monitor wordt al jaren op een vergelijkbare manier uitgevoerd, zodat de monitor zeer geschikt is om trends vast te stellen. De vragenlijst voor de Fiscale Monitor wordt samengesteld door de Belastingdienst.
- Het doel van de Fiscale Monitor is inzicht vergaren in de opvattingen en houding van burgers, bedrijven en hun intermediairs over het afhandelen van hun belastingzaken en het handelen van de Belastingdienst.
- De Fiscale Monitor geeft ook inzicht in ontwikkelingen in de tijd. In deze rapportage zijn de resultaten opgenomen van de laatste tien metingen, dus over de periode 2016-2025.
- Vergelijkbare onderzoeken vinden plaats onder ondernemingen die te maken hebben met Douane (Douane Monitor) en toeslaggerechtigden en maatschappelijk dienstverleners (Fiscale Monitor – Belevingsonderzoek Toeslagen).
- Een groot deel van de maatschappelijk dienstverleners ondersteunt, naast hulp bij het aanvragen en wijzigen van toeslagen, ook bij belastingzaken. Daarom wordt in het Belevingsonderzoek van Dienst Toeslagen ook een aantal vragen gesteld over de tevredenheid over de (dienstverlening van de) Belastingdienst. De resultaten van meting 2025 zijn in een apart hoofdstuk opgenomen aan het eind van de rapportage.



Algemeen functioneren (rapportcijfer)

- Het algemene oordeel over het functioneren van de Belastingdienst (over alle doelgroepen heen) is door de jaren heen vrij stabiel. Tussen 2023 en 2025 steeg het rapportcijfer van 6,5 naar 6,8.
- Bij particulieren steeg het gemiddelde rapportcijfer ten opzichte van 2024 van 6,2 naar 6,4. Bij MKB-ondernemingen, grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners is het cijfer ongeveer gelijk gebleven.
- Grote ondernemingen zijn het meest positief over het algemeen functioneren van de Belastingdienst, particulieren het minst.

Hulp en zelfredzaamheid

- Ten opzichte van 2024 vinden particulieren nu gemiddeld dat zij hun belastingzaken minder goed voor elkaar hebben. Tussen 2017 en 2023 was globaal een positieve trend zichtbaar in de zelfredzaamheid bij belastingzaken. Tussen 2023 en 2024 waren er geen duidelijke veranderingen.
- Een meerderheid (61%) van de particulieren doet hun belastingaangifte helemaal zelf, een vijfde (21%) geeft de aangifte geheel uit handen.
- In het MKB handelen ZZP'ers hun belastingzaken het vaakst helemaal zelf af. MKB-ondernemingen met minder dan 20 medewerkers besteden het vaakst hun belastingzaken uit. MKB-ondernemingen met 20 medewerkers of meer besteden doorgaans een deel van hun belastingzaken uit.



Contact met de Belastingdienst

- Voor drie van de vier doelgroepen is het raadplegen van de website van de Belastingdienst de meest voorkomende vorm van contact. Alleen bij grote ondernemingen komt contact met de klantcoördinator of vaste contactpersoon nog net iets meer voor (69%). Particulieren bezoeken de website het minst vaak (42%), fiscaal dienstverleners het vaakst (83%). De tevredenheid over de website nam tussen 2015 en 2021 geleidelijk toe onder alle doelgroepen, met enige fluctuaties. Sinds die tijd zijn er geen grote veranderingen.
- Ongeveer een kwart van de MKB-ondernemingen en grote ondernemingen heeft met de BelastingTelefoon gebeld. Voor particuliere belastingplichtigen is dat 13%. De tevredenheid over de BelastingTelefoon fluctueert wat in tijd en is over alle doelgroepen heen de afgelopen vier jaar vrij stabiel.
- Ruim de helft van de particuliere belastingplichtigen en een derde van de MKB-ondernemingen had de afgelopen 12 maanden geen contact met de Belastingdienst. Bij grote ondernemingen geldt dat maar voor 6%, bij fiscaal dienstverleners komt dit niet voor.
- Bij organisaties waar de Belastingdienst een controle of boekenonderzoek heeft uitgevoerd, is 63% van de MKB-ondernemingen, 48% van de fiscaal dienstverleners en 58% van de grote ondernemingen tevreden over de manier waarop dat is uitgevoerd. Het percentage dat ontevreden is, is bij de drie doelgroepen ongeveer even groot (15%-20%), maar van de MKB-ondernemingen is daarvan bijna iedereen zeer ontevreden (14%).
- Als een aangifte door de Belastingdienst wordt aangepast, zijn particulieren (33%) en grote ondernemingen (43%) het minder vaak eens met die beslissing dan MKB-ondernemingen (69%) en fiscaal dienstverleners (70%).
- MKB-ondernemingen zijn veel negatiever over opgelegde verzuim- en/of vergrijpboetes dan grote ondernemingen.



Belevingsindicatoren en kengetallen

- Met ingang van 2025 worden de belevingsindicatoren en de kengetallen voor Vertrouwen en Belastingmoraal met een kleiner aantal, deels aangepaste stellingen gemeten. De aanpassingen kunnen verschillen veroorzaken tussen de resultaten van 2024 en 2025. Een analyse op de scores van de kengetallen en belevingsindicatoren laat echter zien dat de aanpassingen van de meetinstrumenten slechts in beperkte mate hebben geleid tot verschillen tussen 2024 en 2025.
- De score voor Adequate behandeling is voor alle doelgroepen heel stabiel in de tijd.
- Bij Effectief informeren ligt de score voor grote ondernemingen in 2025 iets hoger dan in 2024, maar dit lijkt een artefact te zijn van de aangepaste meetmethode. Voor de andere doelgroepen zijn er geen verschillen.
- Bij Gemak bieden en fouten voorkomen ligt de score voor alle vier de doelgroepen in 2025 duidelijk hoger dan in 2024. Voor particuliere belastingplichtigen en (grotendeels) voor MKB-ondernemingen is deze stijging waarschijnlijk een artefact van de aangepaste meetmethode. Voor grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners lijkt dit slechts gedeeltelijk de stijging te verklaren en is er ook een stijging op onveranderde stellingen te zien.
- Bij Corrigerend optreden is de score voor grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners in 2025 hoger dan in 2024. Voor deze belevingsindicator is de meetmethode het meest veranderd. Hierdoor is het lastiger om vast te stellen of de stijging betekent dat er meer corrigerend optreden wordt ervaren of dat dit een gevolg is van de aangepaste manier van meten. Op basis van een analyse van de scores op de onderliggende items lijkt de aangepaste meetmethode slechts gedeeltelijk de stijging te verklaren en lijkt er ook een werkelijke stijging in het ervaren corrigerend optreden.

Vertrouwen in de Belastingdienst

- De score op Vertrouwen is bij particulieren en MKB-ondernemingen nu lager dan in 2024. Bij beiden is de daling in het vertrouwen niet alleen te verklaren door de aangepaste meetmethode.
- Het vertrouwen van particuliere belastingplichtigen ligt net als de afgelopen jaren, veel lager dan van de andere drie doelgroepen.



Belastingmoraal

- De belastingmoraal vertoont een relatief stabiel beeld in de tijd bij alle doelgroepen. Alleen onder MKB-ondernemingen is de score gedaald ten opzichte van 2024.
- De belastingmoraal van particuliere belastingplichtigen en MKB-ondernemingen ligt lager dan van fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen.

Compliance

- Onder alle doelgroepen zegt de overgrote meerderheid doelbewuste belastingontduiking (volstrekt) onaanvaardbaar te vinden. De mate waarin men het onaanvaardbaar vindt, is onder MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners hoger dan in 2024.
- Het belang dat men hecht aan het voldoen aan fiscale verplichtingen (aangiftes op tijd indienen, juiste en volledige aangiftes en tijdig betalen) is stabiel.
- Hoe men naar het betalen van belasting kijkt, verschilt tussen doelgroepen. Van de grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners heeft de meerderheid het gevoel iets bij te dragen, ongeveer een derde het gevoel iets af te staan en een klein deel het gevoel dat hun iets afgenomen wordt. Bij MKB-ondernemingen en particulieren hebben bijna evenveel mensen het gevoel iets bij te dragen als iets af te staan (circa 40%). Particuliere belastingplichtigen hebben meer dan de andere groepen het gevoel dat hun iets afgenomen wordt (20%). Veranderingen ten opzichte van 2024 zijn er nauwelijks.



- Het veldwerk voor de Fiscale Monitor 2025 is uitgevoerd van begin mei tot begin juli 2025. Bijna 3.500 respondenten hebben een online vragenlijst ingevuld, na een schriftelijke of telefonische uitnodiging (bedrijven) of uitnodiging via een panel (burgers).
- De aantallen (en afkortingen) per doelgroep zijn als volgt:

• Particuliere belastingplichtigen (PAR)	914
• MKB-ondernemingen (OND)	1.628
• Grote ondernemingen (GO)	557
• Fiscaal dienstverleners (FD)	368
- Deze rapportage bevat de belangrijkste resultaten van de Fiscale Monitor 2025.
- Alle benoemde verschillen en ontwikkelingen zijn significant ('waarschijnlijk niet toevallig'), tenzij anders vermeld.
- Bij het uitvoeren van het veldwerk wordt gestreefd naar een zo representatief mogelijke respons. Daarnaast worden de resultaten ten behoeve van de representativiteit gewogen op relevante achtergrondkenmerken. In de totaalcijfers telt elke doelgroep even zwaar mee.



- Particuliere belastingplichtigen worden via een panel benaderd, voor de andere doelgroepen levert de Belastingdienst steekproeven aan. DESAN Research Solutions verzorgt de benadering van respondenten, dataverzameling en rapportage.
- Per doelgroep zijn benaderingswijze, veldwerkperiode en respons als volgt:

	doelgroep	benadering	Periode	benaderd	Respons (n)	Respons (%)
PAR	Particuliere belastingplichtigen	Panel (email)	27 mei – 19 juni 2025	1.945	914	47%
OND	MKB-ondernemingen 0-4 werknemers	Brief per post + telefonisch rappel	8 mei – 7 juli 2025	9.909	774	8%
OND	MKB-ondernemingen 5-99 werknemers	Brief per post + telefonisch rappel	8 mei – 7 juli 2025	5.286	612	12%
OND	MKB-ondernemingen 100+ werknemers	Brief per post + telefonisch rappel	8 mei – 7 juli 2025	1.790	242	14%
GO	Grote ondernemingen	Brief per post + email rappel	8 mei – 7 juli 2025	1.358	557	41%
FD	Fiscaal dienstverleners klein (1-5 werknemers)	Brief per post	8 mei – 7 juli 2025	894	207	23%
FD	Fiscaal dienstverleners groot (6+ werknemers)	Telefonisch	6 mei – 7 juli 2025	592	161	27%

- De groep MKB 100+ is in 2024 voor het eerst benaderd. Eerder was MKB afgebakend tot ondernemingen tot 100 werknemers.
- Alle bedrijven in de steekproef voor MKB-ondernemingen hebben een uitnodigingsbrief gehad. Daarna is ongeveer een kwart ook telefonisch benaderd.
- In de brieven is sinds 2023 een QR-code opgenomen, om met een smartphone of tablet de link naar de vragenlijst direct te openen.

*Mede omdat panelleden vooraf ooit geworven zijn voor deelname aan online onderzoeken, is een responspercentage binnen een panel een minder zinvol gegeven.

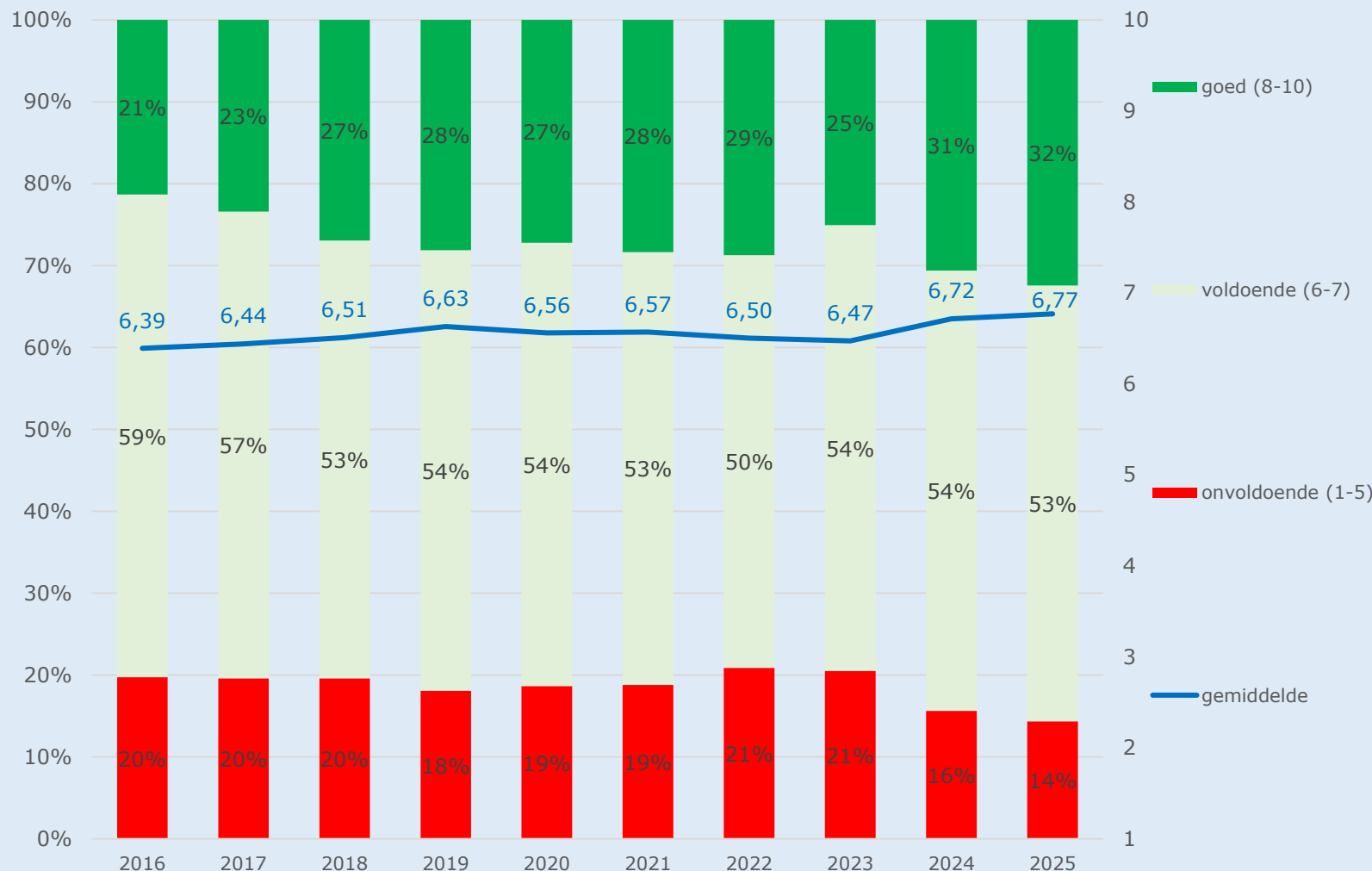


- Binnen elke doelgroep zijn de resultaten gewogen op achtergrondkenmerken, om de resultaten zo veel als mogelijk representatief te maken voor de doelgroep. *Binnen* elke doelgroep is na weging het aandeel van elke subgroep (bijvoorbeeld de leeftijdsgroep mannen 50 – 59 jaar bij particulieren of bedrijven met 5-19 werknemers bij MKB-ondernemingen) in de respons gelijk aan hun aandeel in de populatie. In de totaalcijfers telt elk van de vier doelgroepen even zwaar mee.
- Per doelgroep is op de volgende kenmerken gewogen:

	Doelgroep	achtergrondkenmerken	variabelen	groepen
PAR	Particuliere belastingplichtigen	Geslacht (M/V) Leeftijdsklasse (8)	2	2*8
OND	MKB-ondernemingen	Aantal werknemers (0, 1-4, 5-19, 20-99, 100+)	1	5
GO	Grote ondernemingen	Omvang (middelgroot, groot)	1	2
FD	Fiscaal dienstverleners	Aantal werknemers (1-5, 6+)	1	2

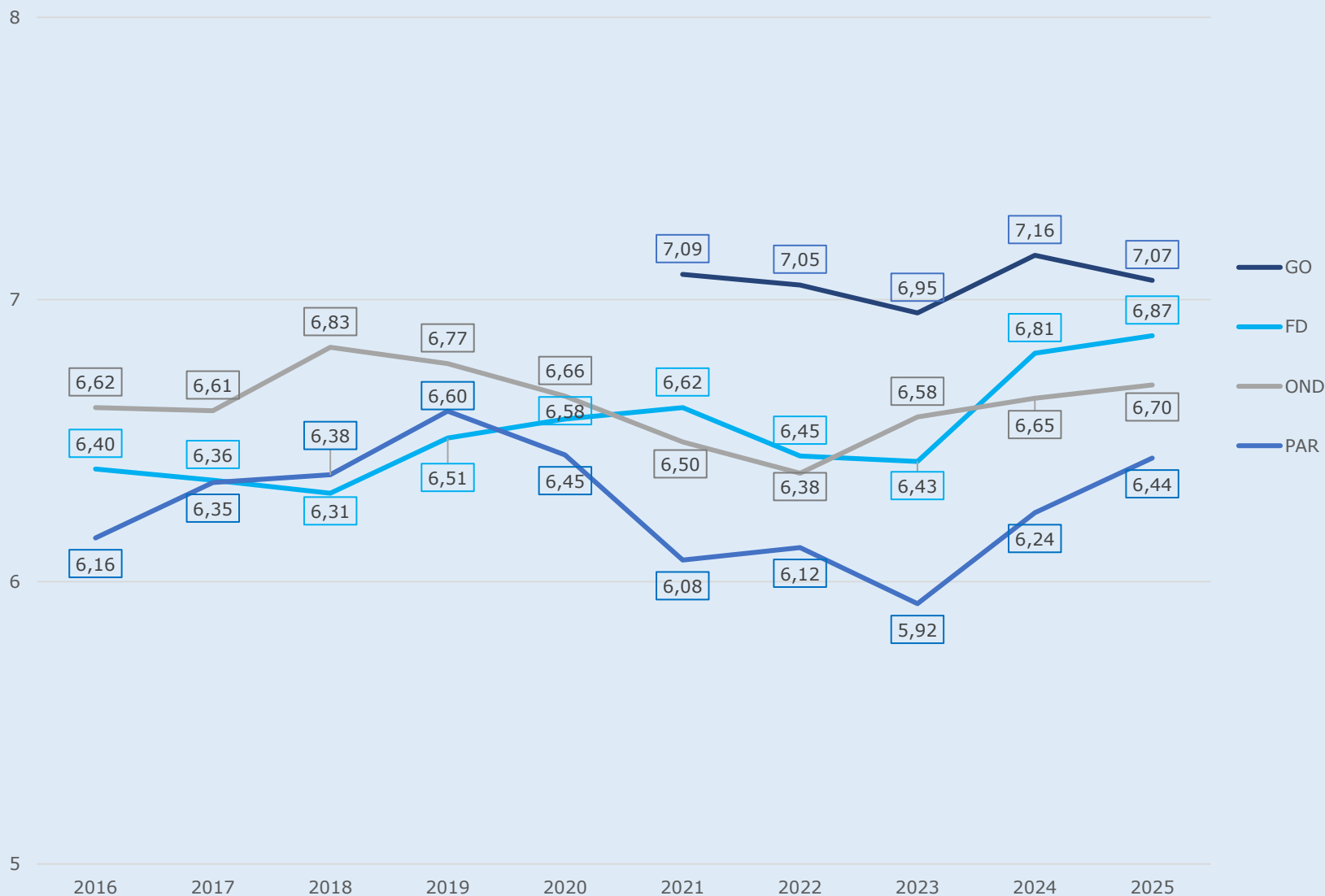
Met name onder MKB-ondernemingen is het responspercentage laag (zie vorige slide), vermoedelijk omdat zij minder contact hebben met de Belastingdienst dan grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners. In hoeverre responderende ondernemingen een andere houding hebben ten aanzien van de Belastingdienst dan niet-responderende ondernemingen (en dus niet representatief zijn voor hun populatie, zelfs niet na weging op achtergrondkenmerken), is niet vast te stellen.

Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u de Belastingdienst geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert?
(totaal van alle doelgroepen)



- Het gemiddelde rapportcijfer voor de manier waarop de Belastingdienst in het algemeen functioneert, is in 2025 met 6,77 ongeveer hetzelfde als in 2024 (6,72).
- Ook het percentage dat de Belastingdienst een onvoldoende geeft (14%) of een 8 of hoger (32%) is ongeveer hetzelfde als vorig jaar.
- Tussen 2019 en 2023 daalde het gemiddelde rapportcijfer voor het functioneren van de Belastingdienst (vanaf 2021 inclusief grote ondernemingen). Sinds 2023 is het gestegen.
- Exclusief de doelgroep grote ondernemingen zou het totaalgemiddelde tussen 2019 en 2023 sterker zijn gedaald: van 6,63 naar 6,31.
- Exclusief grote ondernemingen zou het totaalgemiddelde nu met 6,67 ongeveer op hetzelfde niveau liggen als in 2019 (6,63).

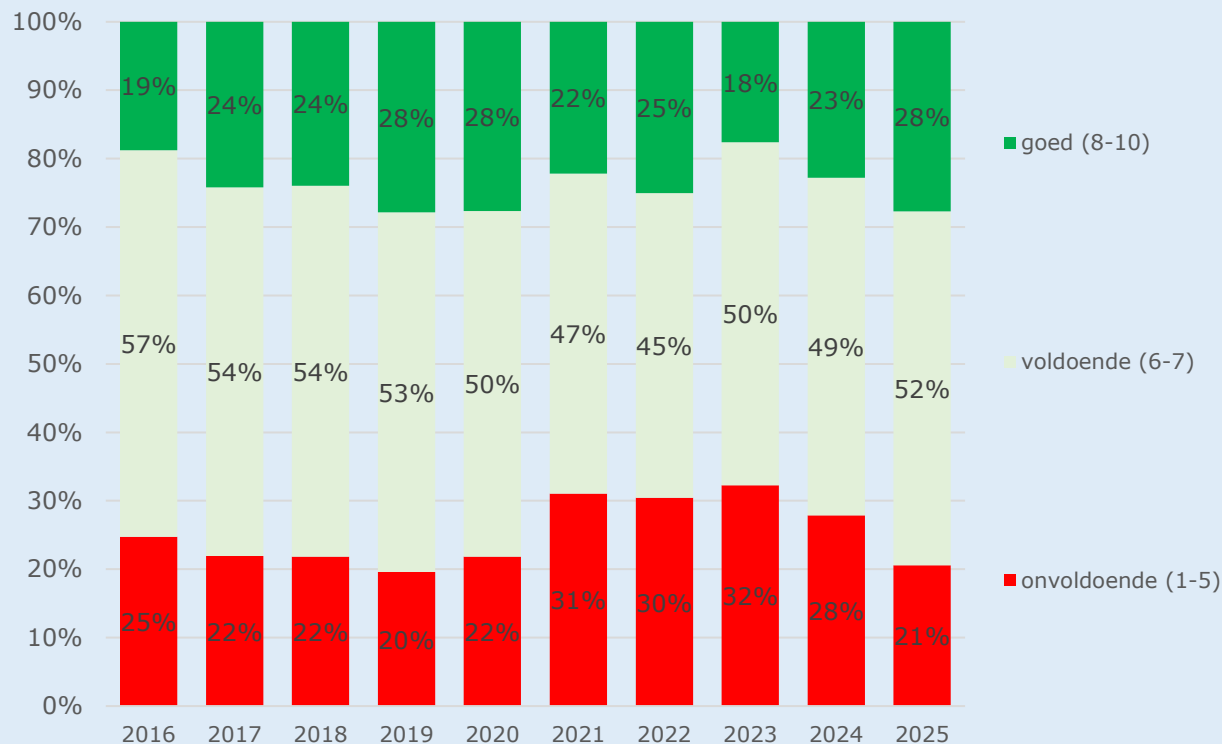
Algemeen rapportcijfer naar doelgroep 2016-2025



- Grote ondernemingen (GO) geven voor het algemeen functioneren van de Belastingdienst in 2025 gemiddeld het hoogste rapportcijfer, particuliere belastingplichtigen (PAR) het laagste.
- Ten opzichte van 2024 is het algemene rapportcijfer van particulieren duidelijk gestegen. Bij MKB-ondernemingen, fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen is er geen duidelijk verschil.
- Sinds 2023 is het rapportcijfer in alle groepen behalve grote ondernemingen gestegen.
- Bij particulieren was tussen 2019 en 2023 een daling te zien, bij MKB-ondernemingen tussen 2018 en 2022.

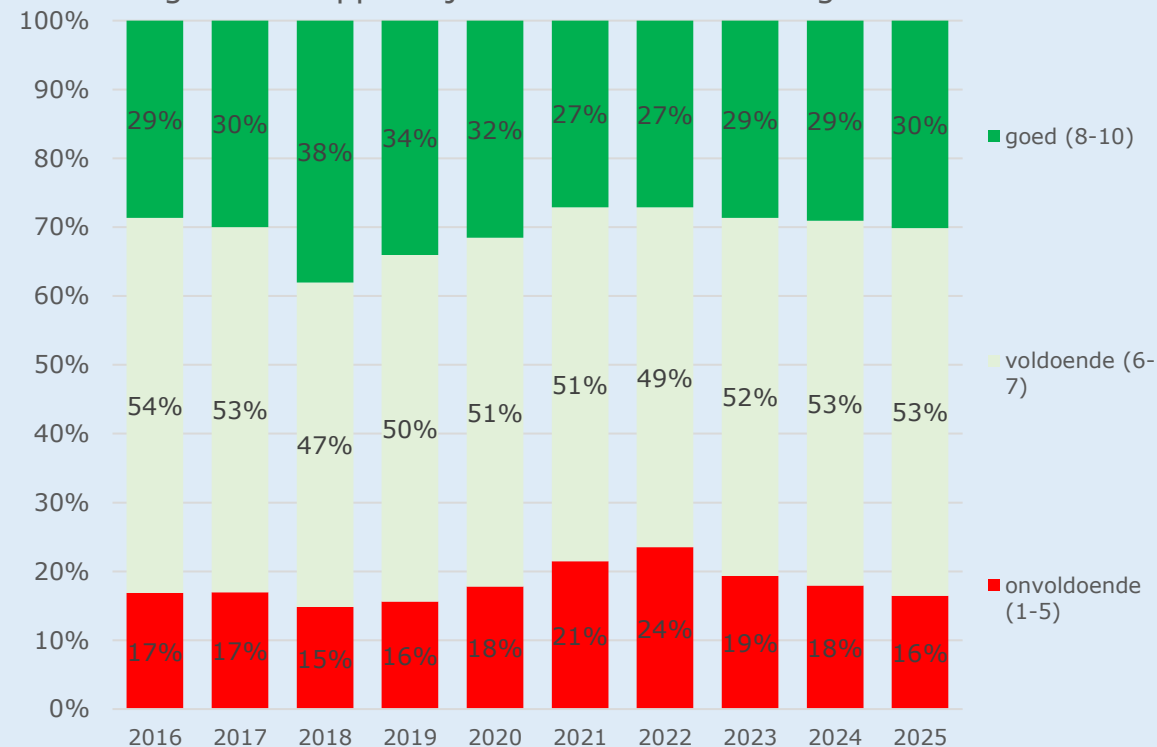


Algemeen rapportcijfer - Particuliere belastingplichtigen

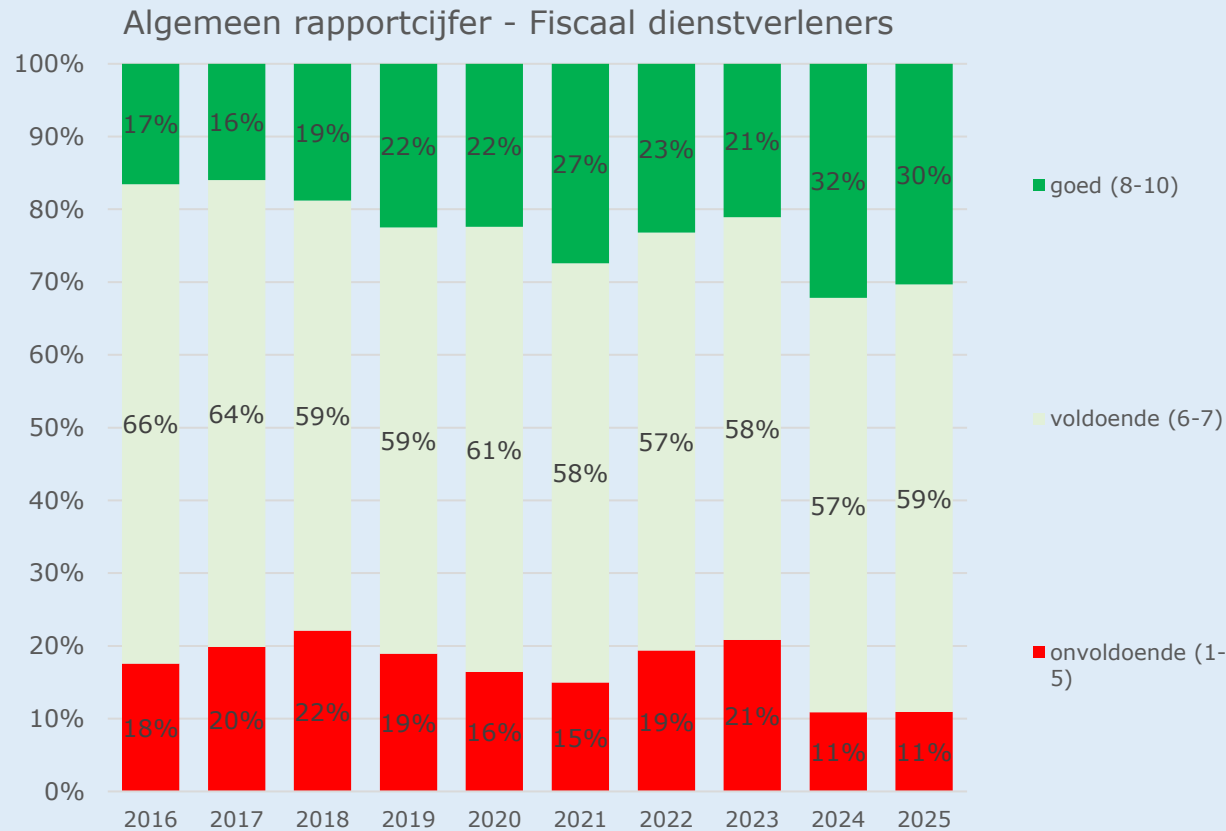


- Het percentage particuliere belastingplichtigen dat een 8 of hoger geeft voor de manier waarop de Belastingdienst in het algemeen functioneert, is sinds 2023 duidelijk toegenomen, het percentage onvoldoendes duidelijk afgenomen.
- Eerder verbeterde de verhouding tussen goede cijfers en onvoldoendes tussen 2016 en 2019, maar deze verslechterde vervolgens tussen 2019 en 2021.

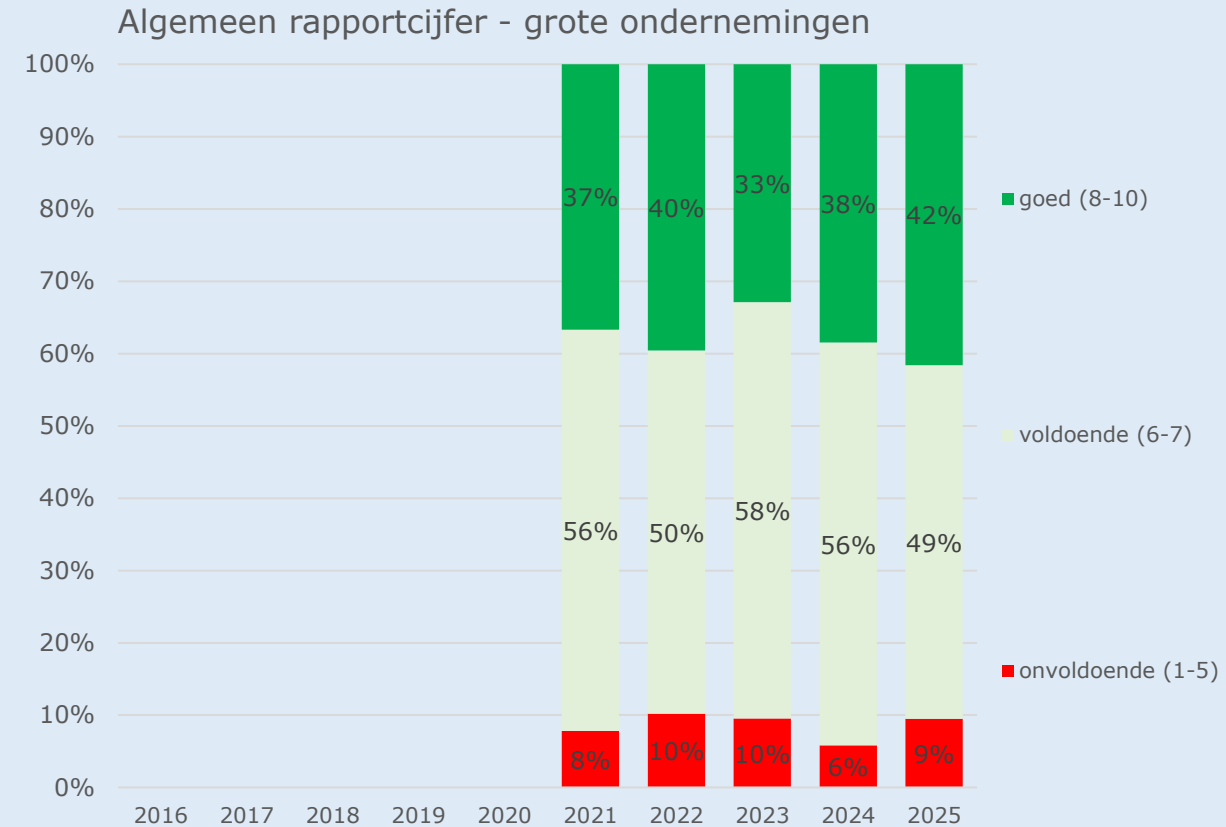
Algemeen rapportcijfer - MKB-ondernemingen



- Tussen 2018 en 2022 daalde het percentage MKB-ondernemingen dat de Belastingdienst een 8 of hoger gaf voor het algemeen functioneren en steeg het percentage onvoldoendes.
- Sinds 2022 daalde het aandeel onvoldoendes en steeg het percentage cijfers van 8 of hoger licht, al is er tussen 2024 en 2025 geen significant verschil.



- Onder fiscaal dienstverleners zijn de cijfers voor het algemeen functioneren van de Belastingdienst in 2025 vergelijkbaar met die in 2024.
- Eerder was tussen 2018 en 2021 een positieve trend te zien, tussen 2021 en 2023 een negatieve, tussen 2023 en 2024 weer een positieve.



- Het percentage grote ondernemingen dat de Belastingdienst een onvoldoende geeft voor het algemeen functioneren, is hoger dan in 2024. Tegelijkertijd nam ook het aantal cijfers van 8 of hoger iets toe.
- Tussen 2023 en 2024 nam tegelijk het percentage hoge scores toe en het percentage lage scores af.

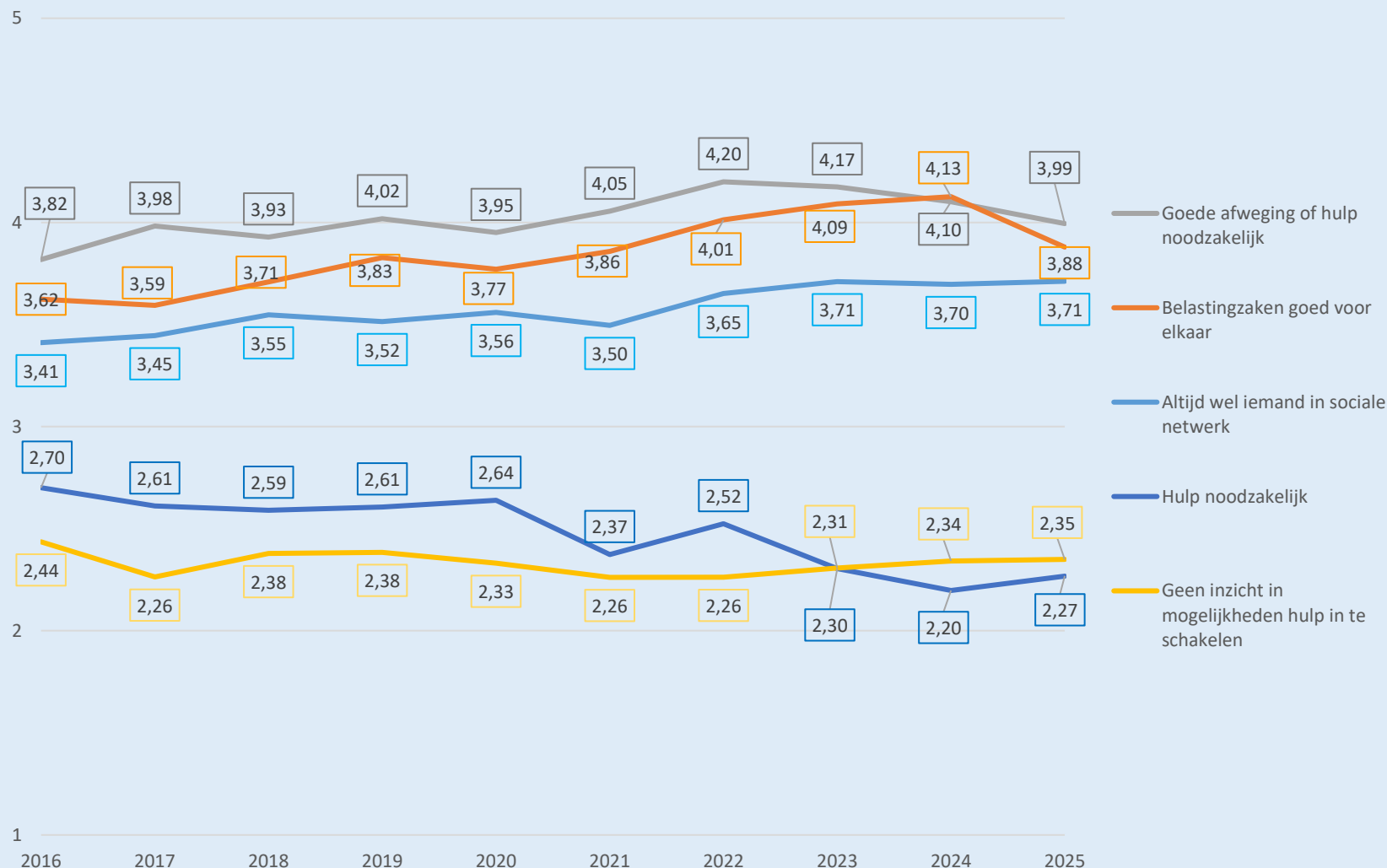


Het onderwerp hulp en zelfredzaamheid betreft particuliere belastingplichtigen en MKB-ondernemingen. Alle vragen aan particulieren over zelfredzaamheid, worden ook aan ZZP'ers voorgelegd, maar een deel ervan wordt niet aan MKB-ondernemingen met personeel gesteld (zie tabel).

Vragen over zelfredzaamheid	PAR	ZZP*	MKB*
Hoe vindt u dat u uw belastingzaken (MKB: uw onderneming de belastingzaken) voor elkaar heeft?	V	V	V
Is hulp bij uw belastingaangifte (MKB: bij de administratieve/fiscale taken van de onderneming) noodzakelijk?	V	V	V
Ik heb geen inzicht in welke mogelijkheden er zijn om hulp in te schakelen.	V	V	
Ik heb altijd wel iemand in mijn sociale netwerk (familie/vrienden) op wie ik terug kan vallen wanneer er vragen/problemen zijn.	V	V	
Ik ben uitstekend in staat om in iedere situatie een goede afweging te maken of ik hulp nodig heb.	V	V	
Vragen over hulp en uitbesteden bij aangifte	PAR	ZZP*	MKB*
Bent u geholpen bij het doen van belastingaangifte?	V		
Hoe ver ging de hulp van degene die u toen heeft geholpen bij de aangifte?	V		
Kunt u aangeven of u de aangifte loonheffing/inkomstenbelasting/vennootschapsbelasting/omzetbelasting (deels) uitbesteedt of zelfstandig afhandelt		V	V

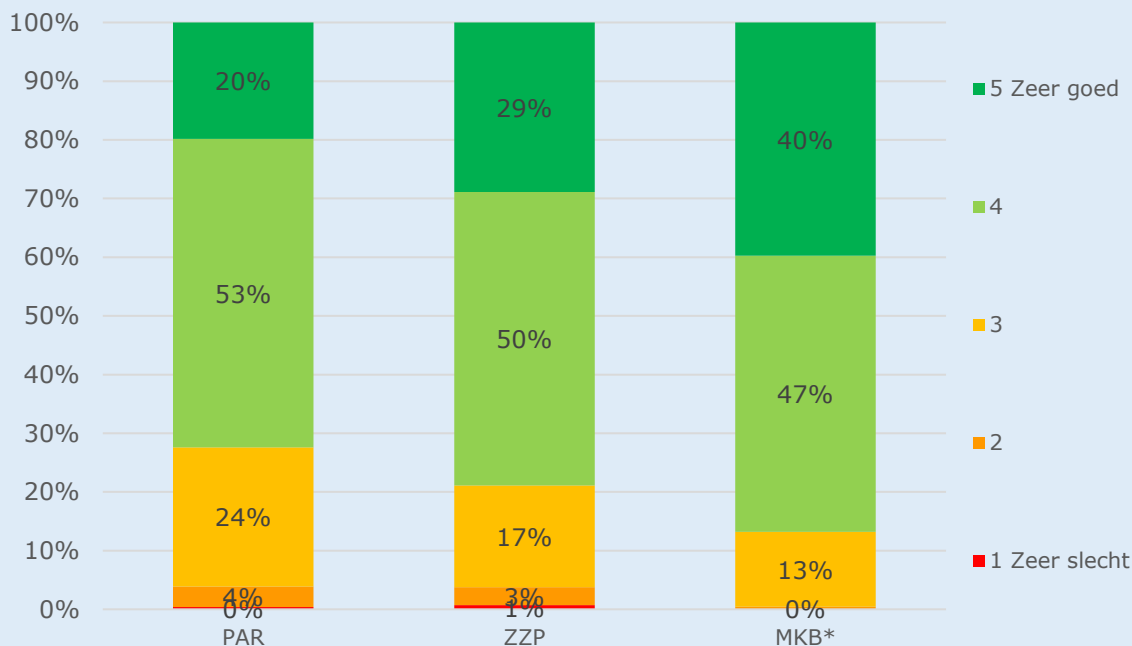
*ZZP valt verder in deze rapportage onder MKB-ondernemingen. Met MKB worden hier MKB-ondernemingen met werknemers aangeduid.

Zelfredzaamheid particuliere belastingplichtigen, 2016-2025

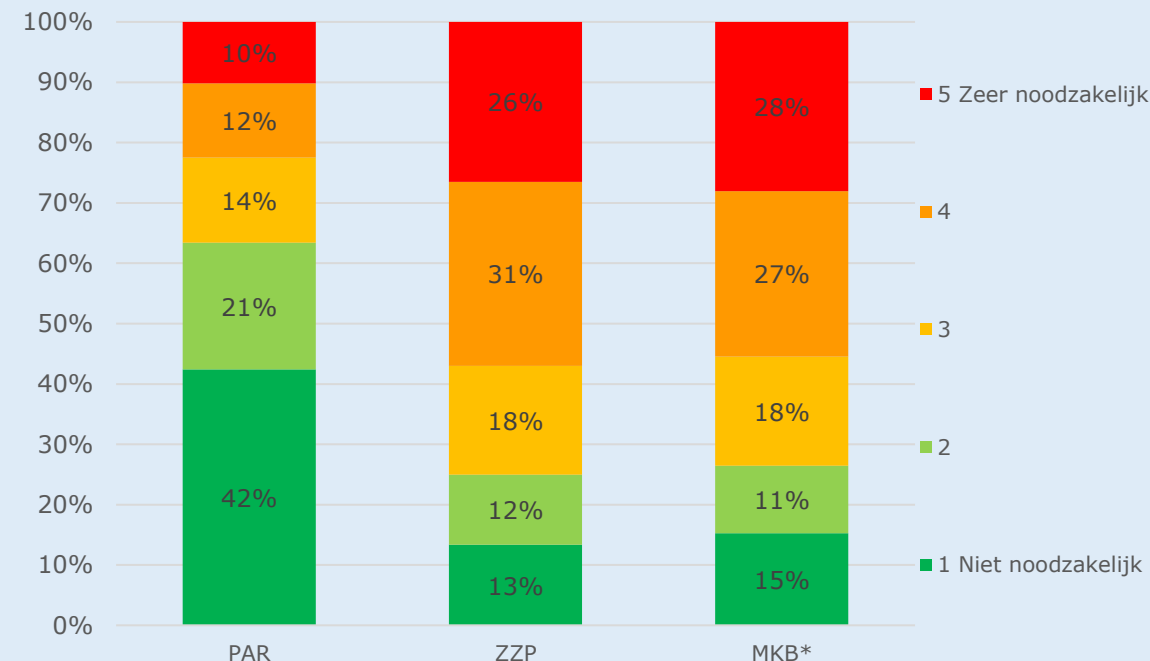


- Bij particulieren was tussen 2017 en 2023 globaal een positieve trend zichtbaar in de zelfredzaamheid bij belastingzaken, met name wat betreft de vraag of men belastingzaken goed voor elkaar heeft en of hulp noodzakelijk is.
- Tussen 2023 en 2024 waren er geen duidelijke veranderingen.
- Ten opzichte van 2024 vinden particulieren nu gemiddeld dat zij hun belastingzaken minder goed voor elkaar hebben.
- Een meerderheid (61%) van de particulieren doet hun belastingaangifte helemaal zelf. Vier procent vraagt alleen advies, 14 procent vult de aangifte samen met iemand anders in en 21 procent geeft de aangifte geheel uit handen.

belastingzaken goed voor elkaar



hulp noodzakelijk



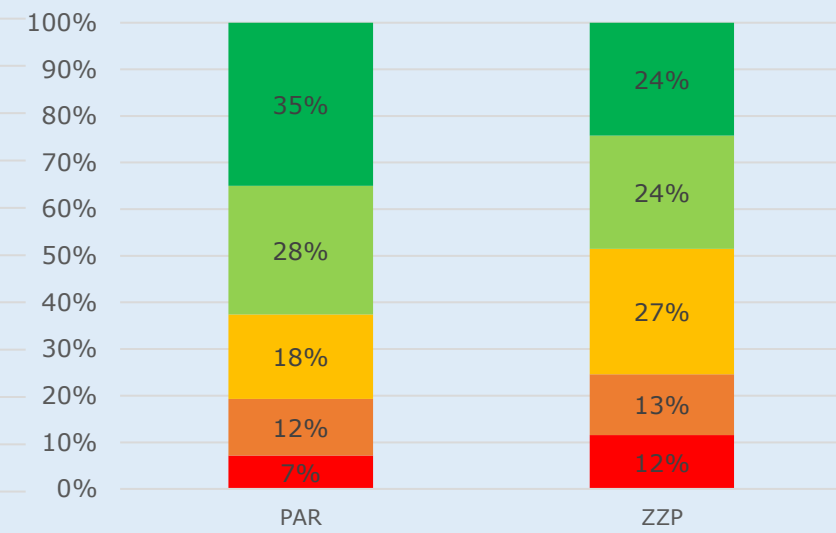
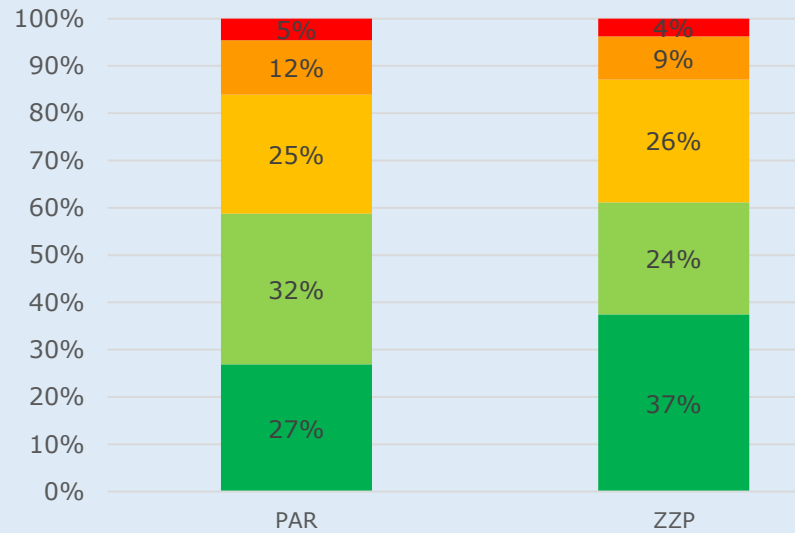
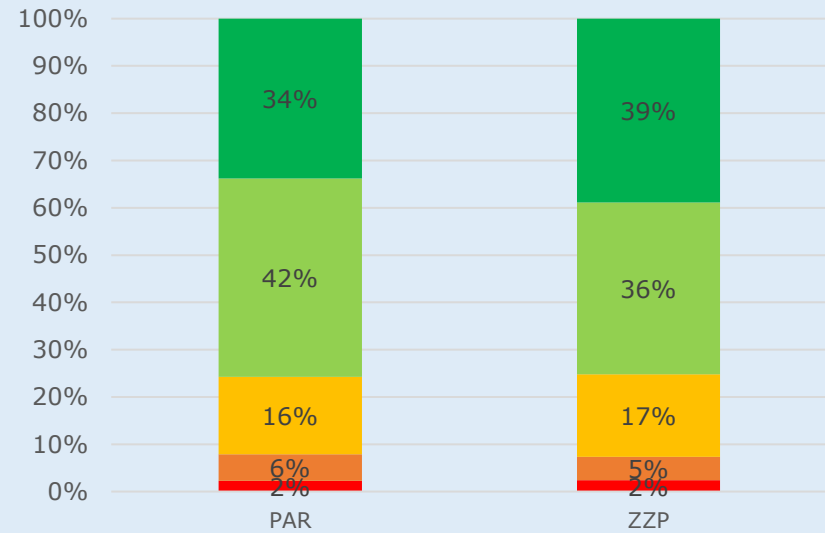
- Van de particulieren vindt bijna drie kwart dat zij hun belastingzaken goed voor elkaar hebben, van ZZP'ers ruim drie kwart, van MKB-ondernemingen met personeel bijna negentig procent.
- Voor bijna twee derde van de particulieren is hulp bij de belastingaangifte niet noodzakelijk. Van zowel ZZP'ers als MKB met medewerkers vindt maar ongeveer een kwart hulp bij de belastingaangifte cq. administratieve en fiscale taken van de onderneming niet noodzakelijk.
- Tussen ZZP'ers en MKB-ondernemingen met personeel is er geen verschil in hoeverre men hulp nodig heeft.

*ZZP valt verder in deze rapportage onder MKB-ondernemingen. Met MKB worden hier MKB-ondernemingen met werknemers aangeduid.

goede afweging of hulp noodzakelijk

geen inzicht in mogelijkheden hulp in te schakelen

altijd wel iemand in sociale netwerk

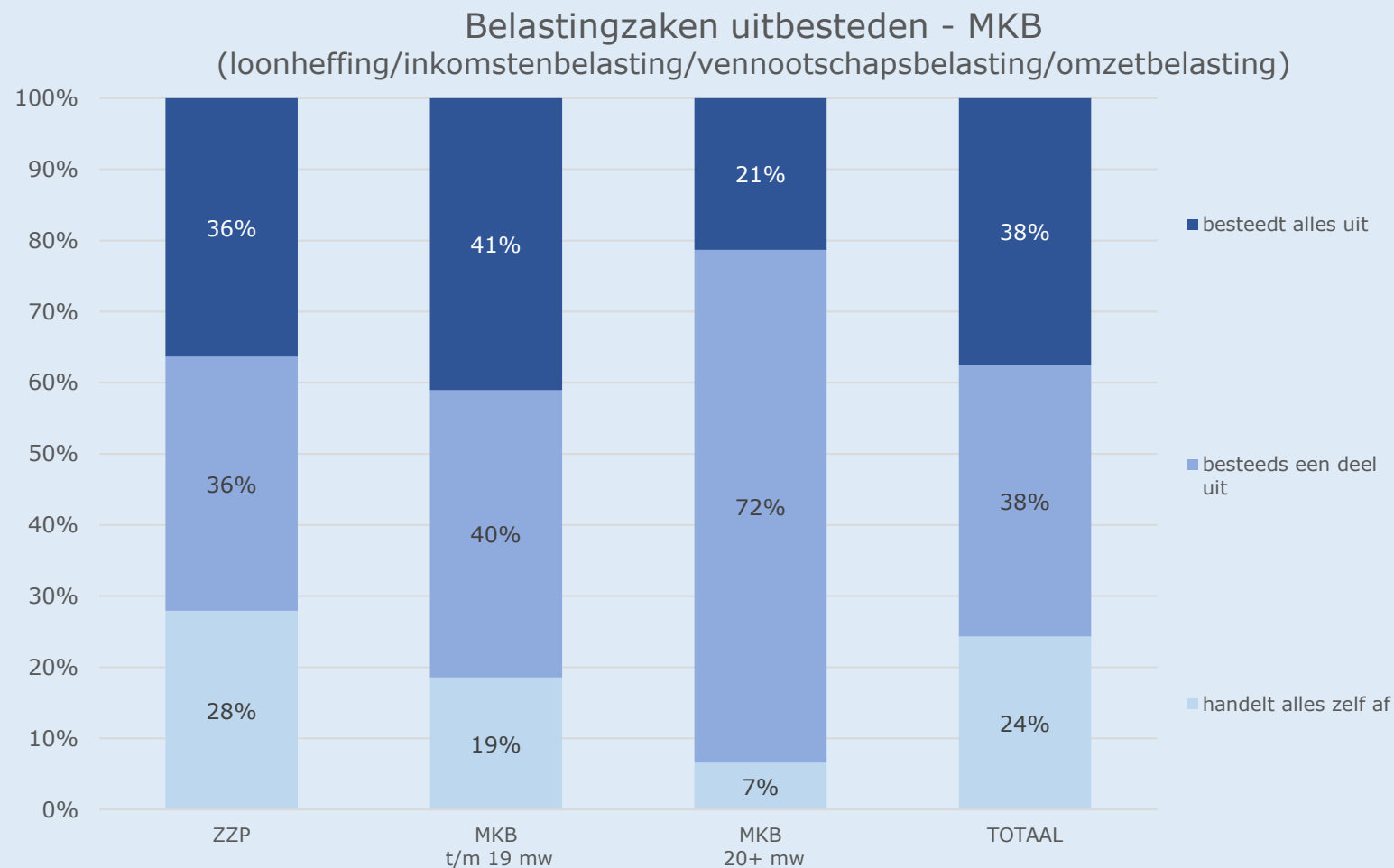


1 volledig mee oneens 2 3 4 5 volledig mee eens

1 volledig mee oneens 2 3 4 5 volledig mee eens

1 volledig mee oneens 2 3 4 5 volledig mee eens

- Zowel particulieren als ZZP'ers vinden in grote meerderheid dat zij uitstekend in staat zijn om in iedere situatie een goede afweging te maken of zij hulp nodig hebben.
- ZZP'ers vinden vaker dat zij inzicht hebben in de mogelijkheden om hulp in te schakelen.
- Een groter deel van de particulieren dan van de ZZP'ers heeft naar eigen zeggen altijd wel iemand in hun sociale netwerk om op terug te vallen bij vragen of problemen.

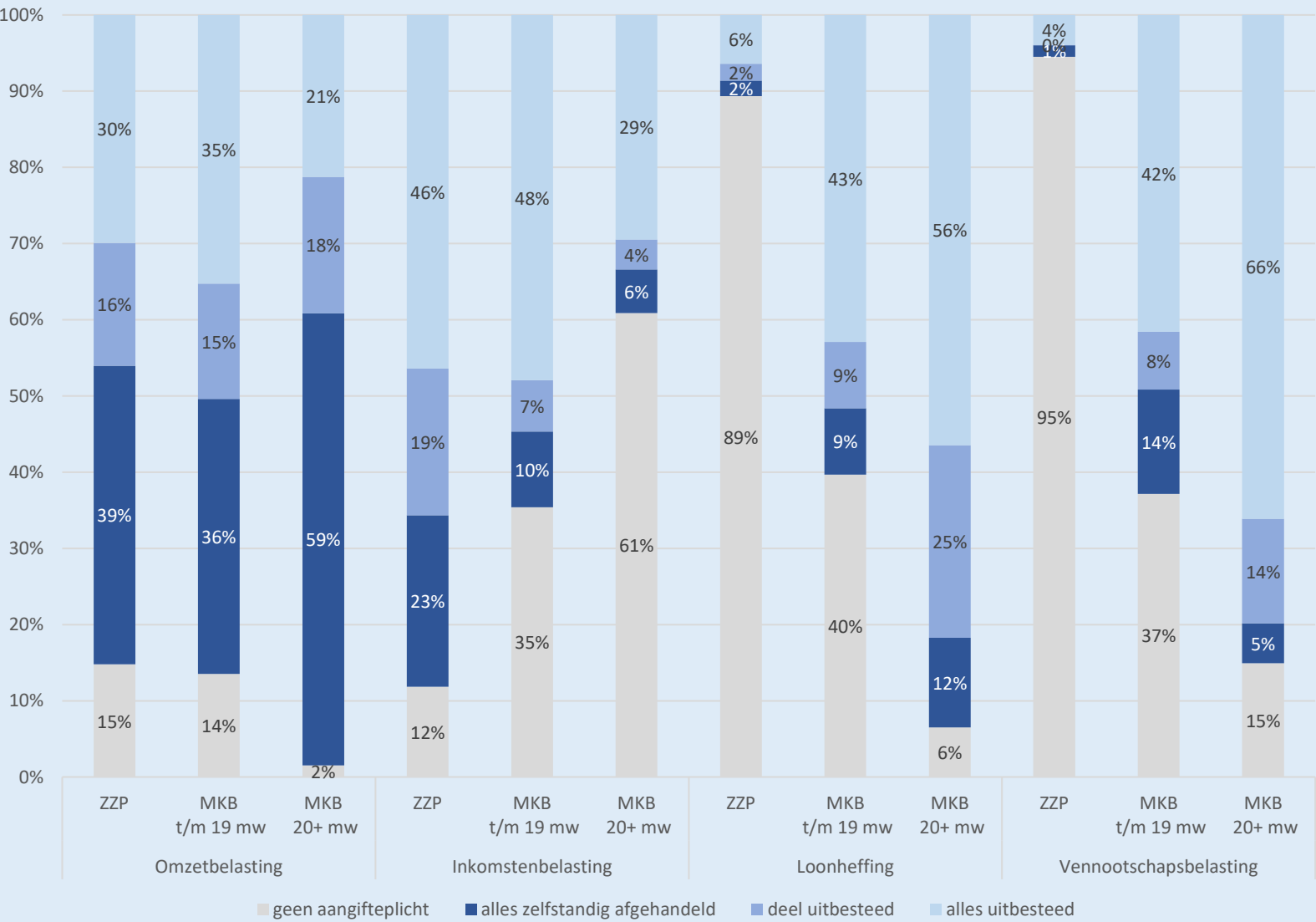


- ZZP'ers handelen al hun belastingzaken het vaakst helemaal zelf af (28%).*
- MKB-ondernemingen met minder dan 20 medewerkers besteden het vaakst al hun belastingzaken uit (41%).
- MKB-ondernemingen met 20 werknemers of meer handelen in meerderheid een deel van hun belastingzaken zelf af en besteden een deel uit (72%).

*Toelichting: 'handelt alles zelf af' betekent dat de onderneming voor alle belastingmiddelen waarvoor aangifte wordt gedaan dit zelfstandig afhandelt; 'besteedt alles uit' betekent dat de onderneming voor alle belastingmiddelen waarvoor aangifte wordt gedaan dit volledig uitbesteedt; 'besteedt een deel uit' betekent dat de onderneming alle of sommige aangiften deels uitbesteedt of dat de onderneming de aangiften voor het ene middel zelfstandig doet en voor het andere middel uitbesteedt.



Uitbesteden MKB per belastingsoort



- Voor de omzetbelasting doet het merendeel van de ZZP'ers en MKB-ondernemingen met personeel aangifte, en vaak zelf. Voor de omzetbelasting doet meer dan de helft van de MKB-ondernemingen met minimaal 20 medewerkers en ruim een derde van de kleinere MKB-ondernemingen en ZZP'ers de aangifte geheel zelf.
- Voor de inkomstenbelasting doen vooral ZZP'ers en kleinere MKB-ondernemingen met personeel aangifte. Kleinere MKB-ondernemingen besteden hun aangifte inkomstenbelasting dan vaker uit dan ZZP'ers.
- De meeste MKB-ondernemingen met personeel die aangifte loonheffing moeten doen, besteden dit geheel uit.
- MKB-ondernemingen met personeel besteden de vennootschapsbelasting meestal geheel uit.

CONTACT ZOEKEN MET DE BELASTINGDIENST



Op welke van de volgende manieren heeft u de afgelopen 12 maanden contact gezocht met de Belastingdienst?

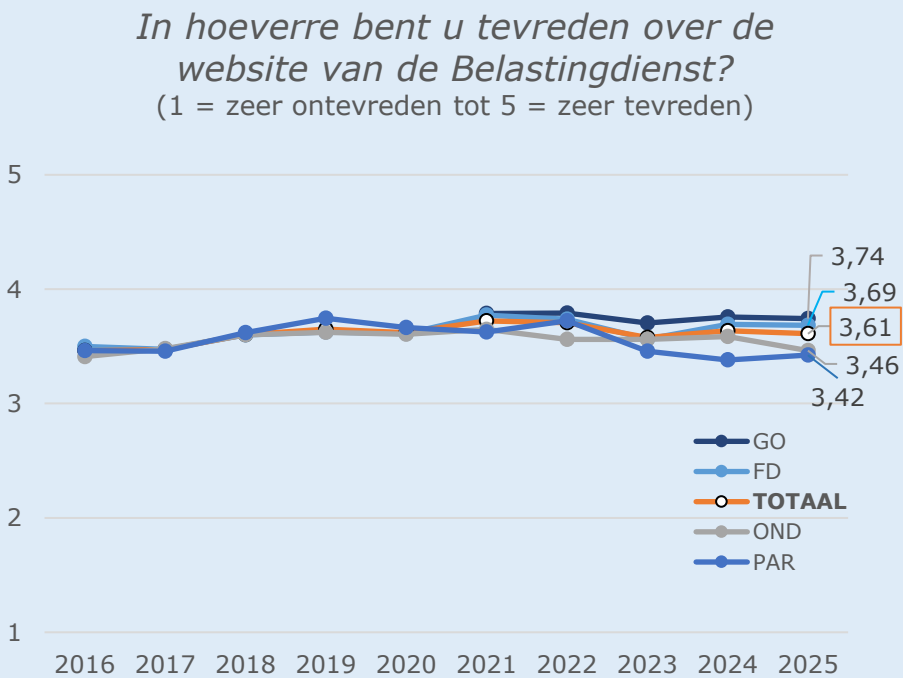
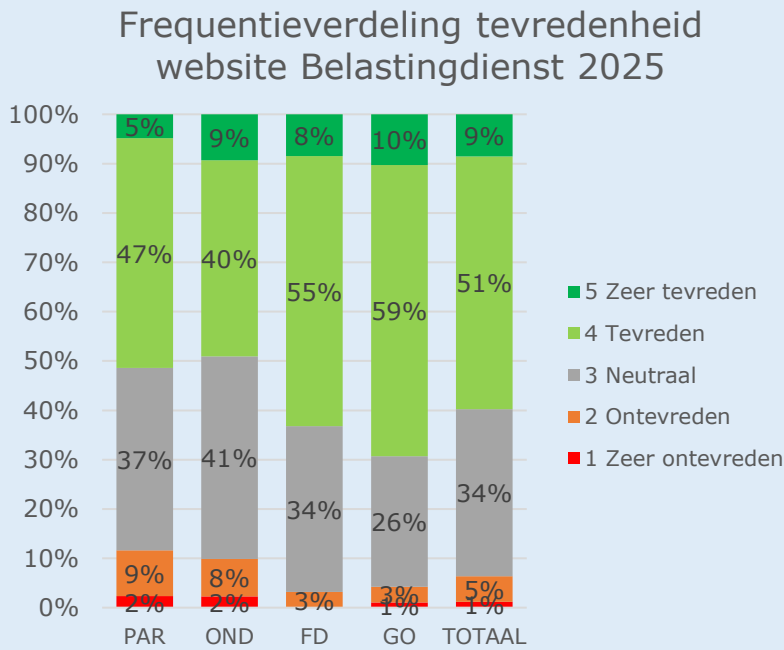
	PAR	OND	FD	GO	TOTAAL
Website bezocht (niet om aangifte te doen)	42%	55%	83%	67%	62%
BelastingTelefoon gebeld	13%	27%	15%	21%	19%
Bezwaarschrift of verzoek ambtshalve vermindering ingediend	3%	10%	68%	18%	25%
Brief geschreven	2%	12%	65%	17%	24%
E-mail gestuurd			65%	48%	28%
Met de klantcoördinator of vaste contactpersoon				69%	
Gebeld met behandelend ambtenaar			46%		
Helpdesk Intermediairs gebeld			83%		
Forum fiscaal dienstverleners bezocht			54%		
Intermediardagen bezocht			42%		
Geen contact in afgelopen 12 maanden	53%	33%	0%	6%	23%

- Van verschillende manieren waarop men de afgelopen 12 maanden contact kan hebben gezocht met de Belastingdienst, is bezoek aan de website in bijna elke doelgroep de meest genoemde. Alleen grote ondernemingen hebben nog iets vaker contact met hun klantcoördinator of vaste contactpersoon.
- Van de fiscaal dienstverleners heeft twee derde een bezwaarschrift of verzoek om ambtshalve vermindering ingediend en ook ruim twee derde een brief geschreven. In de andere groepen is dat veel minder.
- Contact met de BelastingTelefoon is het hoogst onder MKB-ondernemingen en grote ondernemingen.
- Een ruime meerderheid van de fiscaal dienstverleners heeft de Helpdesk Intermediairs gebeld.



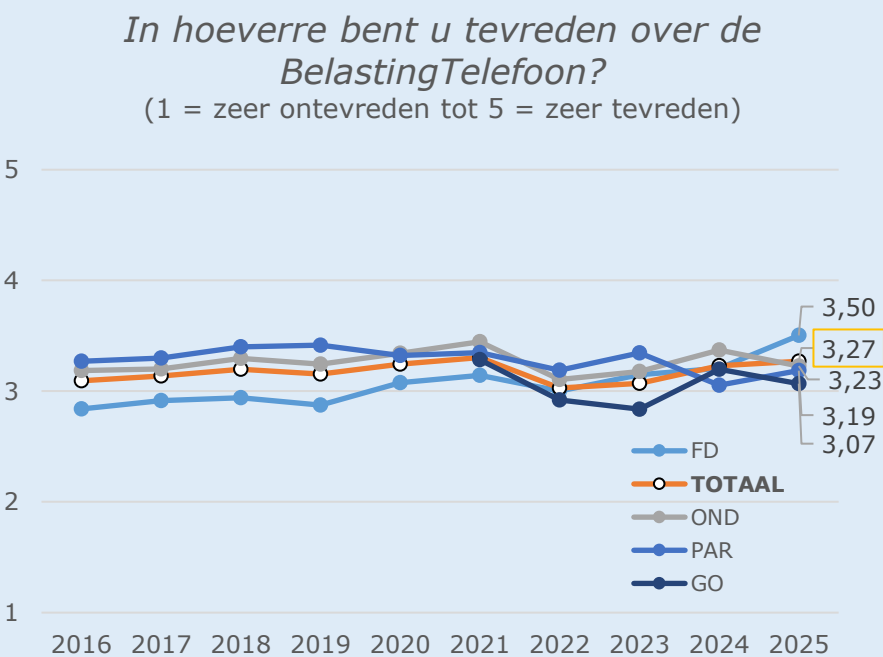
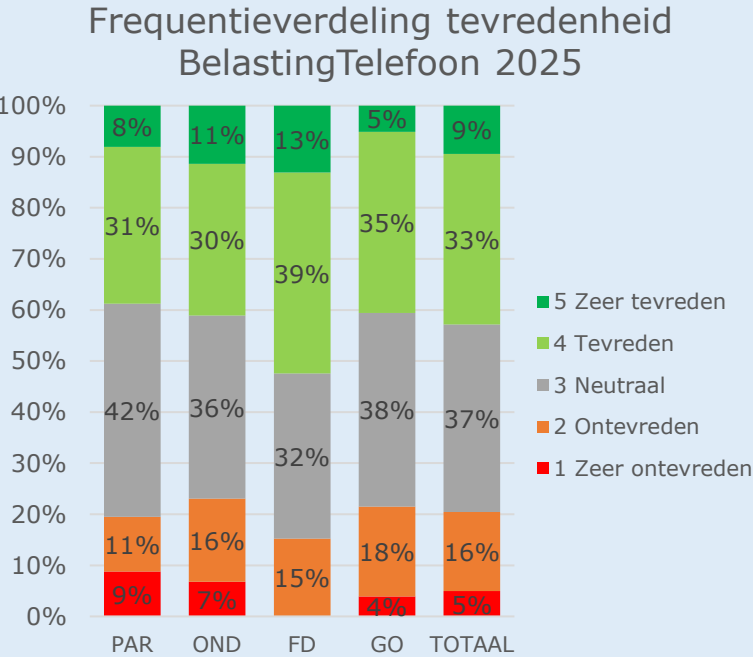
	PAR	OND	FD	GO	TOTAAL
Website bezocht	42%	55%	83%	67%	62%
Belangrijkste redenen bezoek website:					
• Informatie zoeken, bijvoorbeeld over (verandering in) wet- en regelgeving en welke regels van toepassing zijn	48%	55%	57%	75%	60%
• Om een biljet of formulier aan te vragen of te downloaden	9%	15%	30%	14%	19%
• Voor hulp bij het invullen van een aangifte of formulier	13%	8%	3%	3%	6%
Tevredenheid website (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)	3,4	3,5	3,7	3,7	3,6

- Bij alle doelgroepen is ‘informatie zoeken over (verandering in) wet- en regelgeving’ veruit de meest genoemde reden om de website te bezoeken.
- Van de degenen die de website hebben bezocht (in totaal 62%), is 60% tevreden en 6% ontevreden.
- De tevredenheid over de (algemene) website van de Belastingdienst (onder wie daarvan gebruik had gemaakt) is nu gemiddeld 3,61 op de 5-puntsschaal. Dat is ongeveer even hoog als in 2024 (3,64).
- De tevredenheid is hoger onder grote ondernemingen (3,74) en fiscaal dienstverleners (3,69) dan onder particulieren (3,42) en MKB-ondernemingen (3,46).
- De tevredenheid onder MKB-ondernemingen is licht gedaald ten opzichte van 2024 (van 3,59 naar 3,46). Bij de andere doelgroepen is geen verandering.





	PAR	OND	FD	GO	TOTAAL
BelastingTelefoon gebeld	13%	27%	15%	21%	19%
Belangrijkste redenen bellen BelastingTelefoon:					
• Informatie vragen	33%	28%	20%	33%	28%
• Om te weten hoe het staat met de behandeling van de aangifte	3%	21%	38%	19%	21%
• Voor hulp bij het invullen van een aangifte of formulier	24%	12%	10%	16%	15%
Tevredenheid BT (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)	3,2	3,2	3,5	3,2	3,3

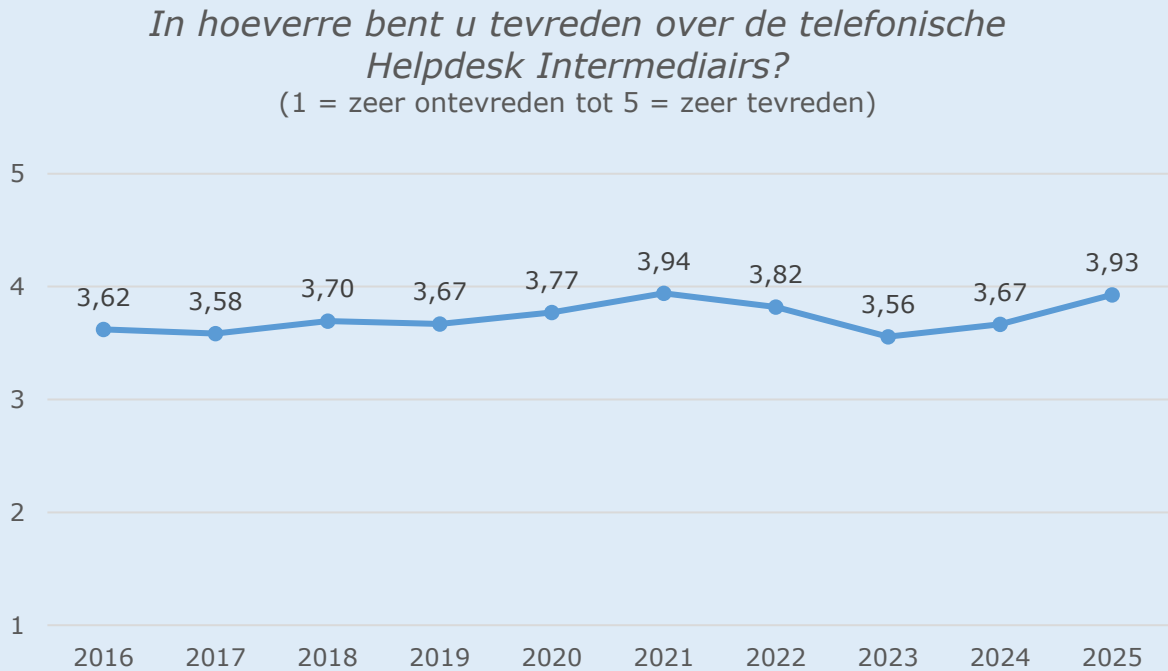
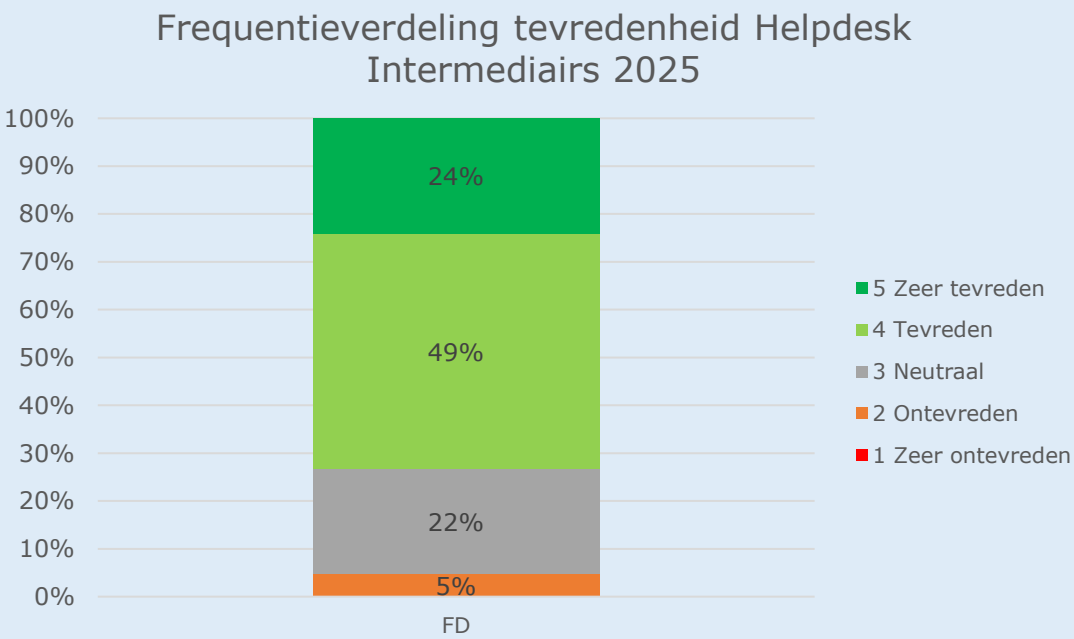


- ‘Informatie vragen’ is de meest genoemde reden om de BelastingTelefoon te bellen. Alleen fiscaal dienstverleners bellen vaker om te weten hoe het staat met de behandeling van een aangifte. Particuliere belastingplichtigen bellen relatief vaak voor hulp.
- Van degenen die de BelastingTelefoon hebben gebeld (in totaal 19%), is 43% tevreden en 21% ontevreden.
- De tevredenheid over de BelastingTelefoon (onder wie daarvan gebruik had gemaakt) is nu gemiddeld 3,27 op de 5-puntsschaal. Dat is ongeveer even hoog als in 2024 (3,23).
- De tevredenheid is hoger onder fiscaal dienstverleners (3,50) dan onder de overige doelgroepen (3,07 – 3,23).
- In geen van de doelgroepen is een duidelijke verandering in tevredenheid ten opzichte van 2024.



	FD
Helpdesk Intermediairs gebeld	83%
Belangrijkste redenen bellen Helpdesk Intermediairs:	
• Om te weten hoe het staat met de behandeling van de aangifte	55%
• Informatie zoeken	19%
• Voor hulp bij het invullen van een aangifte of formulier	10%
Tevredenheid HI (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)	3,9

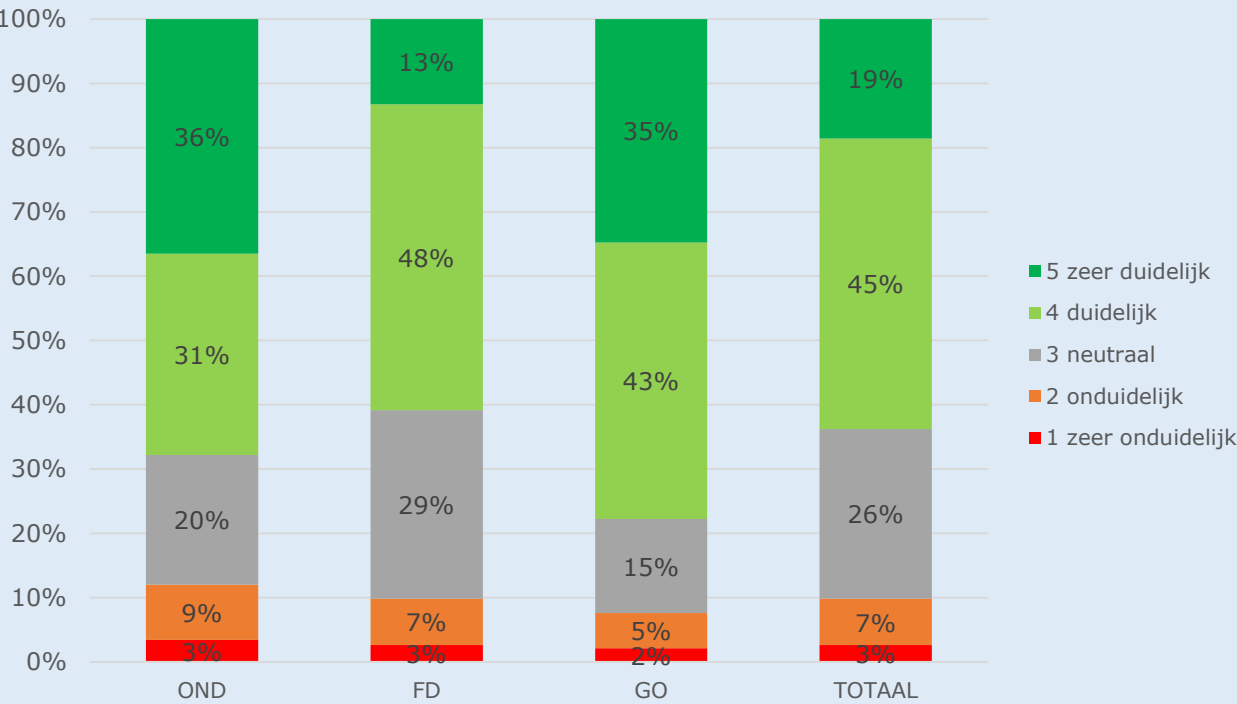
- Fiscaal dienstverleners bellen de Helpdesk Intermediairs meestal om te weten hoe het staat met de behandeling van een aangifte.
- Van de intermediairs die de Helpdesk hebben gebeld (in totaal 83%), is 73% tevreden en 5% ontevreden.
- De tevredenheid over de Helpdesk (onder wie daarvan gebruik had gemaakt) is nu gemiddeld 3,93 op de 5-puntsschaal. Dat is hoger dan in 2024 (3,67).



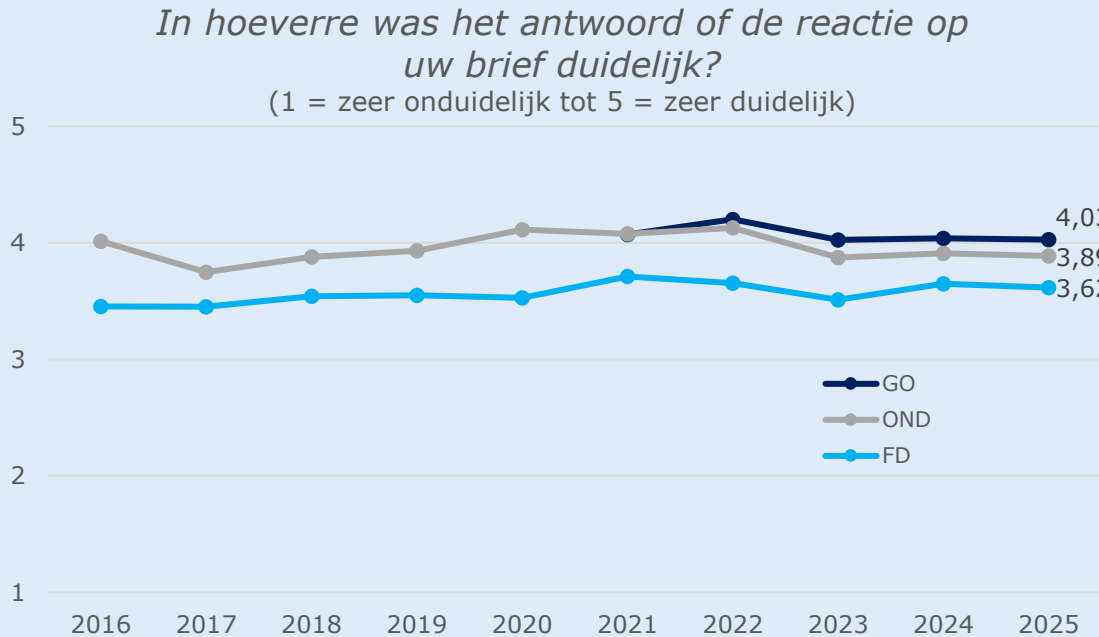


	PAR	OND	FD	GO	TOTAAL
Brief geschreven	2%	12%	65%	17%	24%

Frequentieverdeling duidelijkheid antwoord of reactie op brief 2025



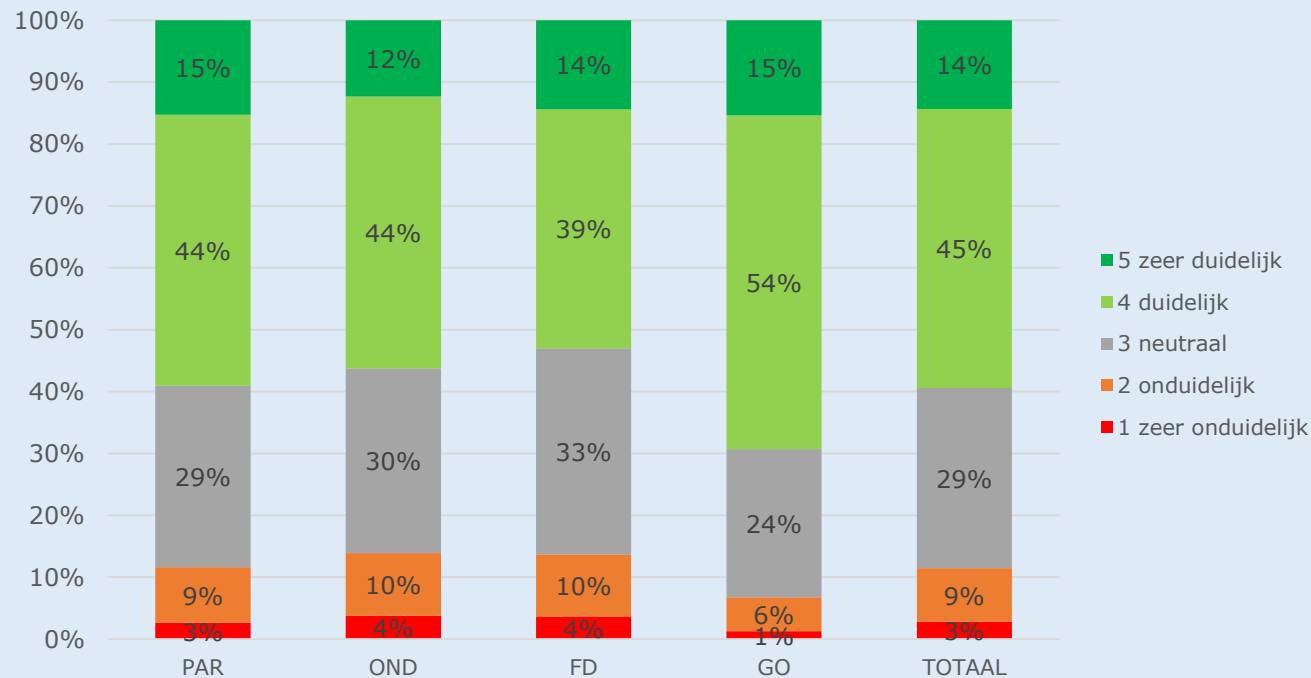
- Van de fiscaal dienstverleners die de Belastingdienst de afgelopen 12 maanden brieven hebben gestuurd (in totaal 65%), vindt 61% het antwoord of de reactie daarop van de Belastingdienst doorgaans duidelijk en 10% niet duidelijk.
- MKB-ondernemingen en grote ondernemingen sturen veel minder vaak brieven, maar vinden de reactie vaker duidelijk.
- In het gemiddelde oordeel over de duidelijkheid van de reactie is geen verandering ten opzichte van 2024.



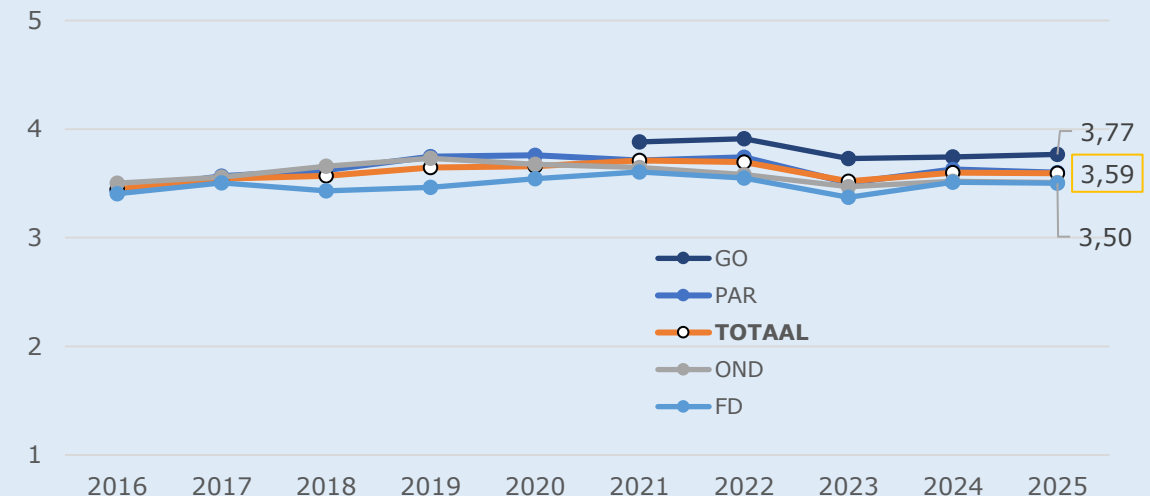


- Alle respondenten is gevraagd in hoeverre zij de brieven die ze van de Belastingdienst ontvangen, duidelijk vinden. In totaal vindt 59% de brieven duidelijk en 12% onduidelijk.
- Grote ondernemingen zijn positiever over de duidelijkheid dan andere doelgroepen.
- Het gemiddelde oordeel van grote ondernemingen is 3,77. Het oordeel van particulieren (3,60), MKB-ondernemingen (3,51) en fiscaal dienstverleners (3,50) ligt dicht bij het totaalgemiddelde (3,59). Verschillen met 2024 zijn er niet.

Frequentieverdeling duidelijkheid brieven Belastingdienst 2025



In hoeverre vindt u de brieven die u van de Belastingdienst ontvangt duidelijk?
(1 = zeer onduidelijk tot 5 = zeer duidelijk)

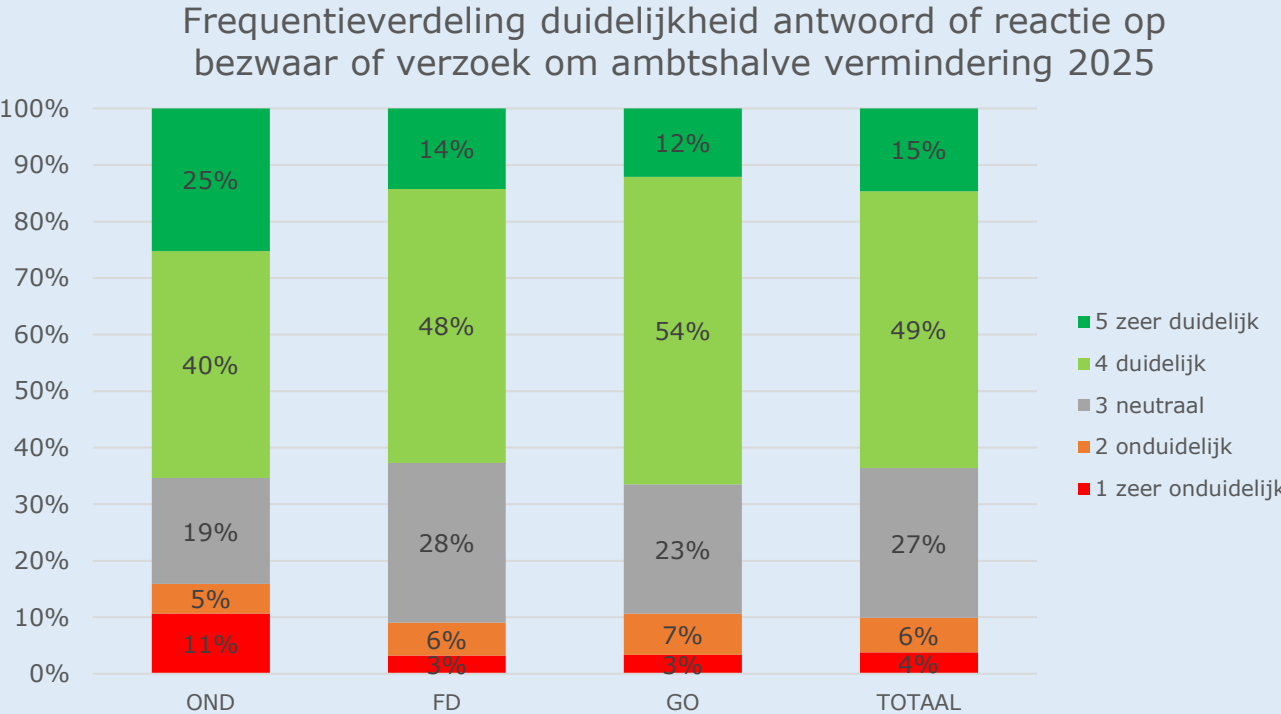


Bezwaarschriften en verzoeken om ambtshalve vermindering – duidelijkheid reactie

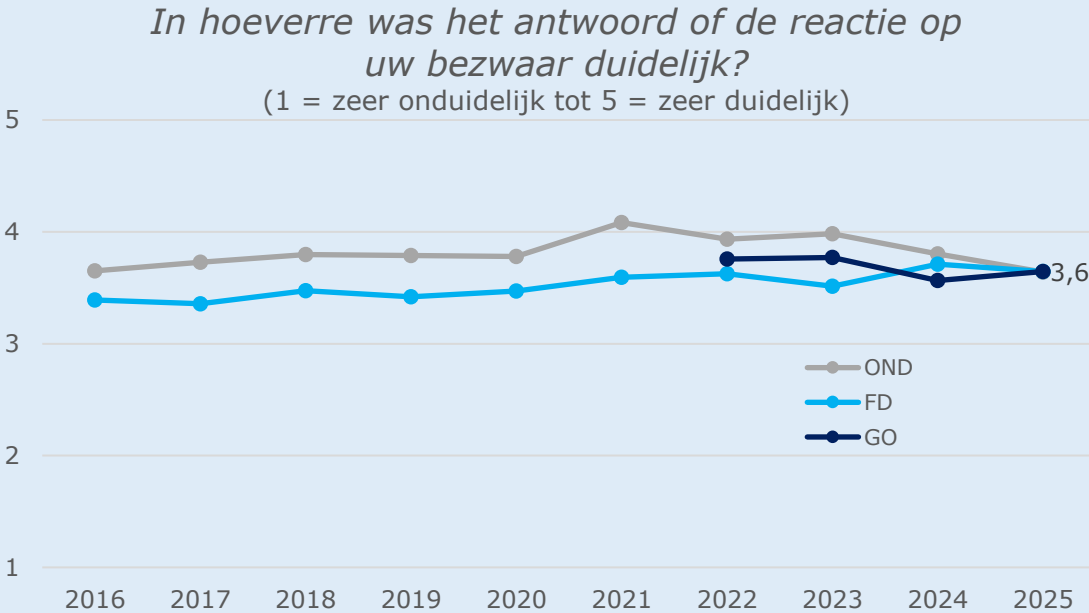


trend en doelgroepen

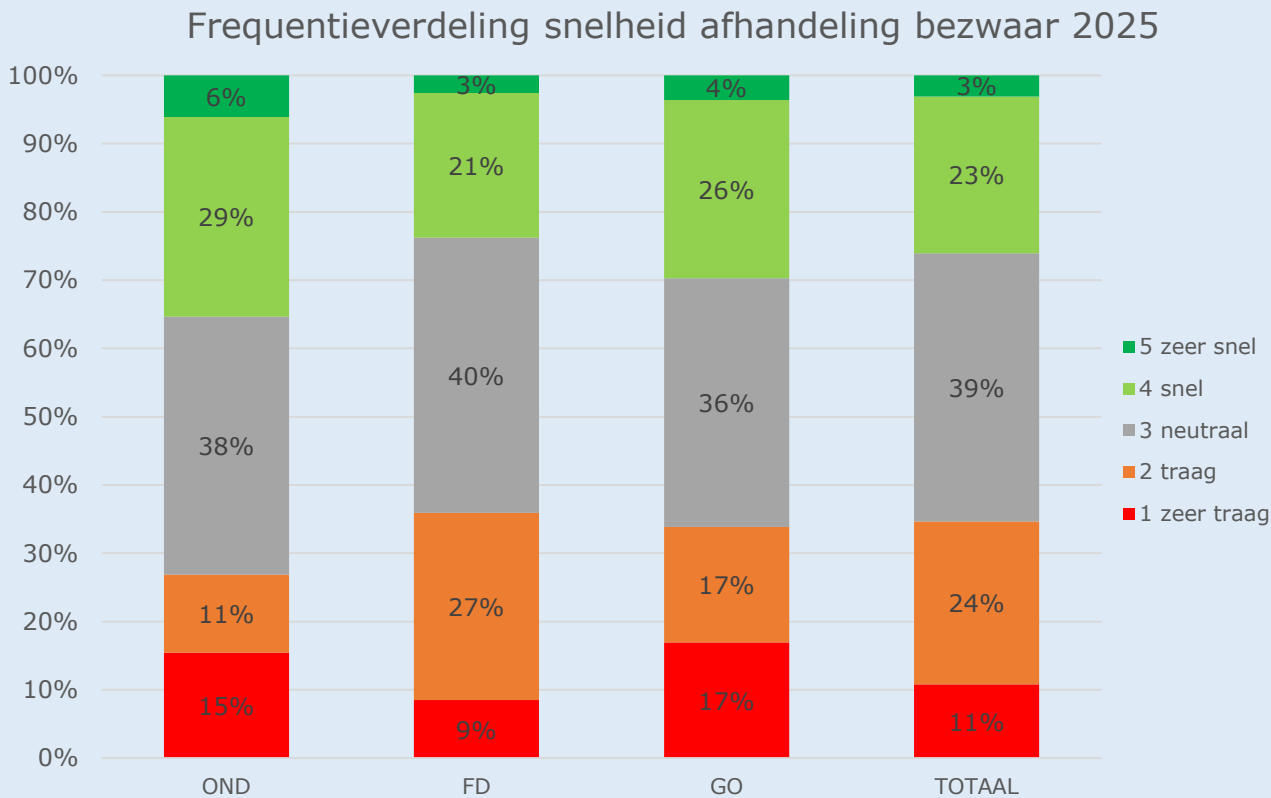
	PAR	OND	FD	GO	TOTAAL
Bezwaar ingediend	3%	8%	66%	15%	23%
Verzoek ambtshalve vermindering ingediend	2%	6%	53%	10%	18%



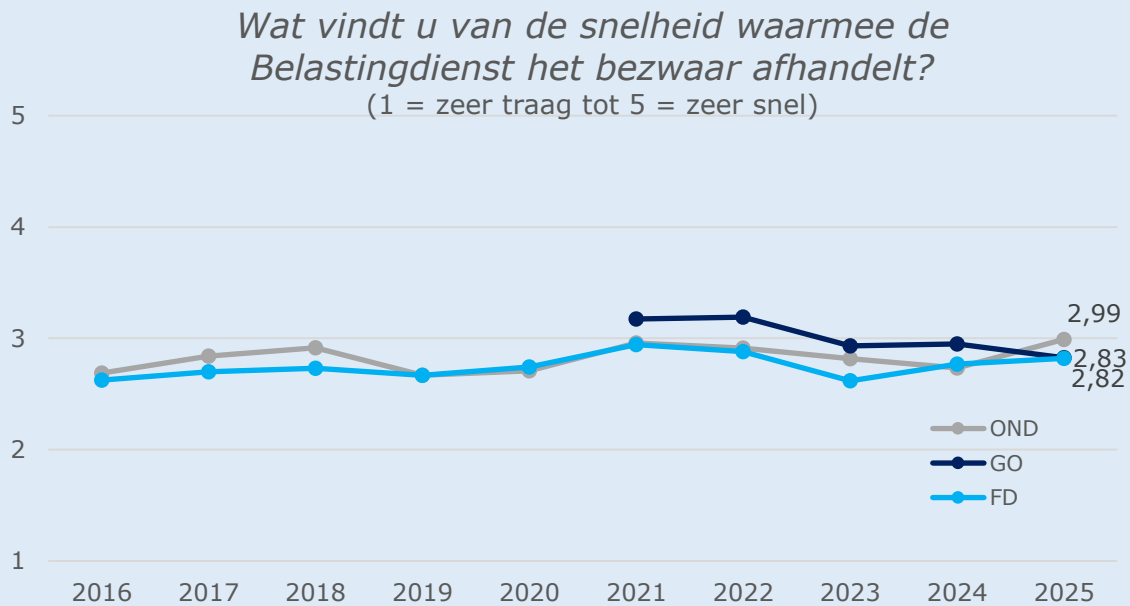
- Van de fiscaal dienstverleners heeft twee derde de afgelopen 12 maanden een bezwaarschrift ingediend en de helft een verzoek om ambtshalve vermindering.* Bij de andere doelgroepen is dat veel minder.
- Bijna twee derde vindt het antwoord of de reactie van de Belastingdienst op het bezwaar of verzoek om ambtshalve vermindering duidelijk (64%).** Grote verschillen tussen de doelgroepen zijn er niet.
- Ten opzichte van 2024 is er geen verandering in het oordeel over de duidelijkheid van het antwoord of de reactie op het bezwaar of verzoek om ambtshalve vermindering.



*Tot en met 2024 gingen de vragen over bezwaarschriften/bezwaren, vanaf 2025 ook over verzoeken om ambtshalve vermindering.
**De vraag over de duidelijkheid van het antwoord of de reactie is niet apart voor bezwaarschriften en verzoeken om ambtshalve vermindering gesteld.



- Van de ondernemingen en fiscaal dienstverleners die de afgelopen 12 maanden een bezwaar hebben ingediend, vindt 26% de afhandeling daarvan snel en 35% traag.
- Grote verschillen tussen de doelgroepen of veranderingen ten opzichte van 2024 zijn er daarin niet.





Contact vanuit de Belastingdienst in de afgelopen 3 jaar (FD: 12 maanden) (% ja)	PAR	OND	FD	GO
Aanvullende informatie gevraagd naar aanleiding van een aangifte*	6%	10%	76%	63%
Controle of boekenonderzoek uitgevoerd**		2%	26%	19%
Belastingdienst niet eens met (deel) aangifte** en daarom aangepast	5%	3%	63%	16%
Boete opgelegd vanwege niet op tijd betalen of niet op tijd aangifte doen (verzuimboete)**				
Ja, vanwege niet op tijd aangifte doen		15%	44%	22%
Ja, vanwege niet op tijd betalen		17%	69%	23%
Boete opgelegd vanwege fout in de aangifte (vergrijpboete)**		1%	3%	4%
Belastingdienstmaatregel (herinnering, aanmaning, dwangbevel) opgelegd vanwege te laat betalen	7%	17%	83%	26%

*PAR: 'nadat u aangifte had gedaan', FD: 'naar aanleiding van een aangifte van één van uw klanten'

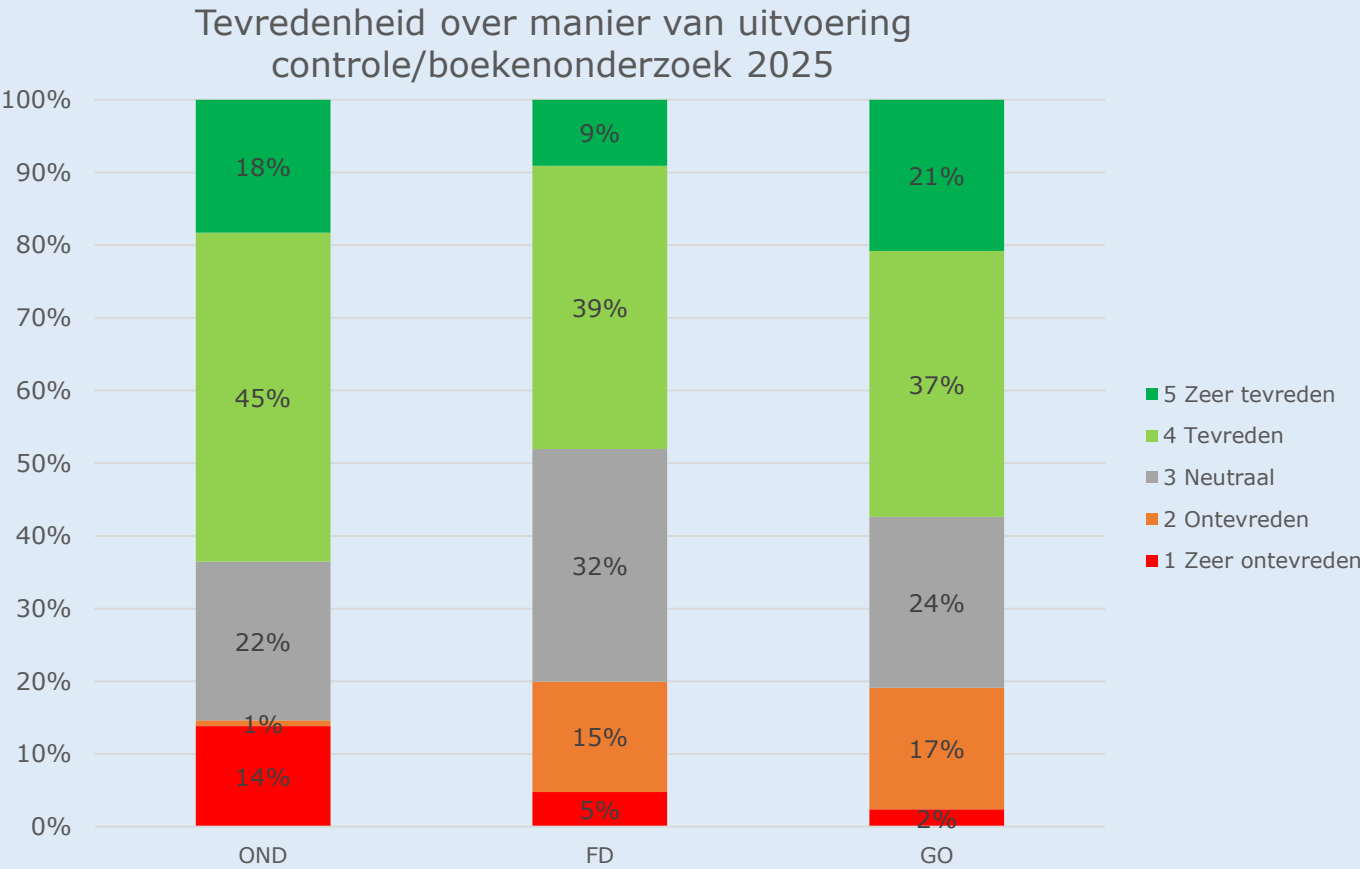
**FD: 'bij/van één of meer van uw klanten'

- Bij aanpassen van de aangifte gaat het bij MKB-ondernemingen meestal om IB (49%) of OB (28%), bij grote ondernemingen om VPB (50%) of OB (35%)
- Bij boete vanwege fout in de aangifte (vergrijpboete) gaat het bij MKB-ondernemingen meestal om OB (52%) of IB (15%), bij GO om OB (55%) of LH (33%).
- Bij maatregelen gaat het meestal om herinneringen (PAR 88%, OND 92%, FD 77%, GO 96%) of (ook) aanmaningen (PAR 28%, OND 35%, FD 64%, GO 31%).



Contact vanuit de Belastingdienst in de afgelopen 3 jaar (FD: 12 maanden) (% ja)	PAR	OND	FD	GO
Controle of boekenonderzoek uitgevoerd**		2%	26%	19%

**FD: ‘bij/van één of meer van uw klanten’



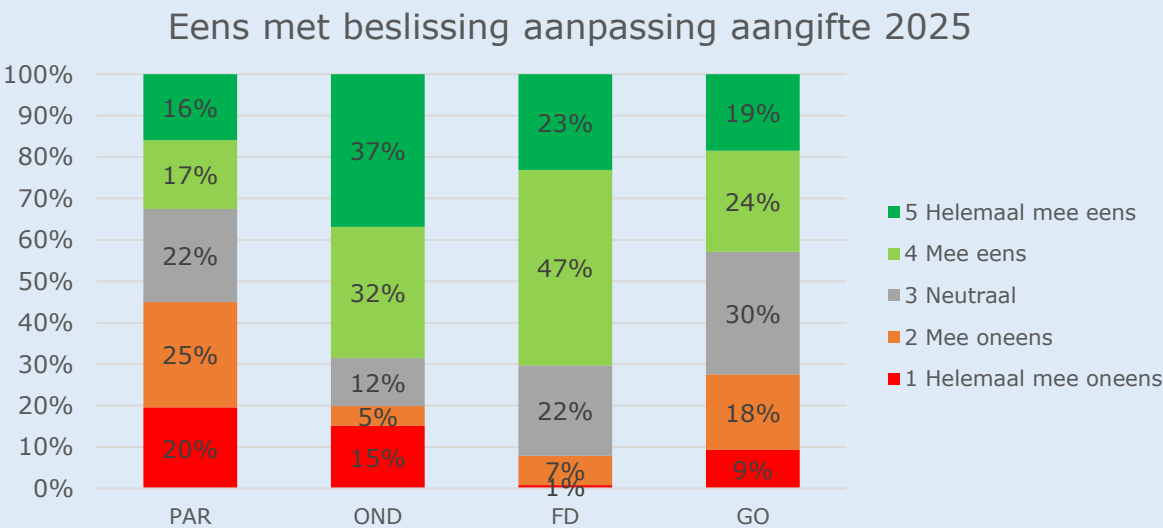
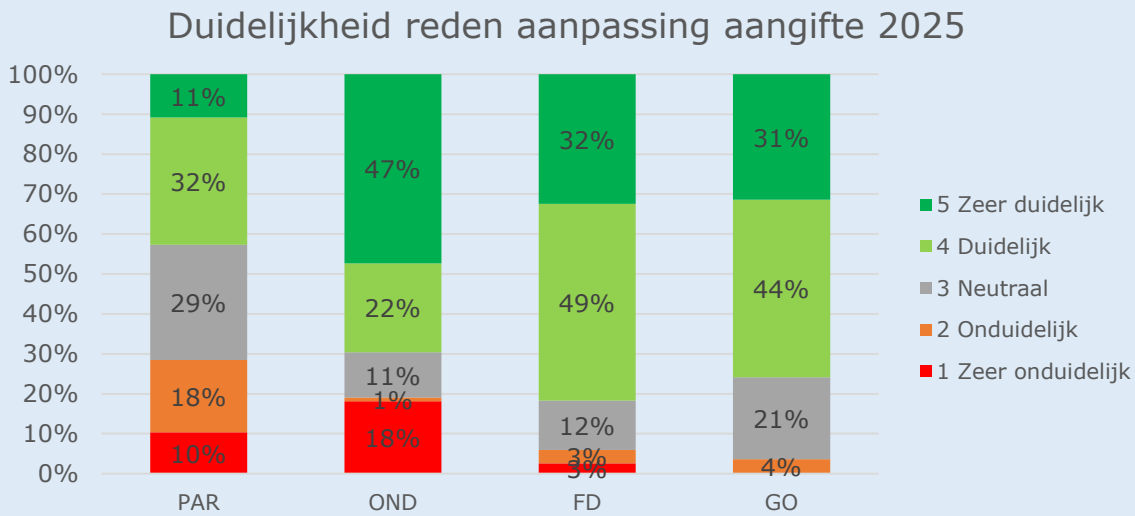
- Over de manier waarop de controle of het boekenonderzoek werd uitgevoerd, is 63% van de betreffende MKB-ondernemingen, 48% van de fiscaal dienstverleners en 58% van de grote ondernemingen tevreden.
- Het percentage dat ontevreden is, is bij de drie doelgroepen ongeveer even groot (15%-20%), maar van de MKB-ondernemingen is daarvan bijna iedereen zeer ontevreden (14%).
- In gemiddelde tevredenheid op de 5-puntsschaal is er geen verschil tussen de doelgroepen.



Contact vanuit de Belastingdienst in de afgelopen 3 jaar (FD: 12 maanden) (% ja)	PAR	OND	FD	GO
Belastingdienst niet eens met (deel) aangifte** en daarom aangepast	5%	3%	63%	16%
Omzetbelasting (OB)		28%		35%
Inkomstenbelasting (IB)		49%		2%
Loonheffing (LH)		9%		10%
Vennootschapsbelasting (VPB)		11%		50%

**FD: ‘bij/van één of meer van uw klanten’

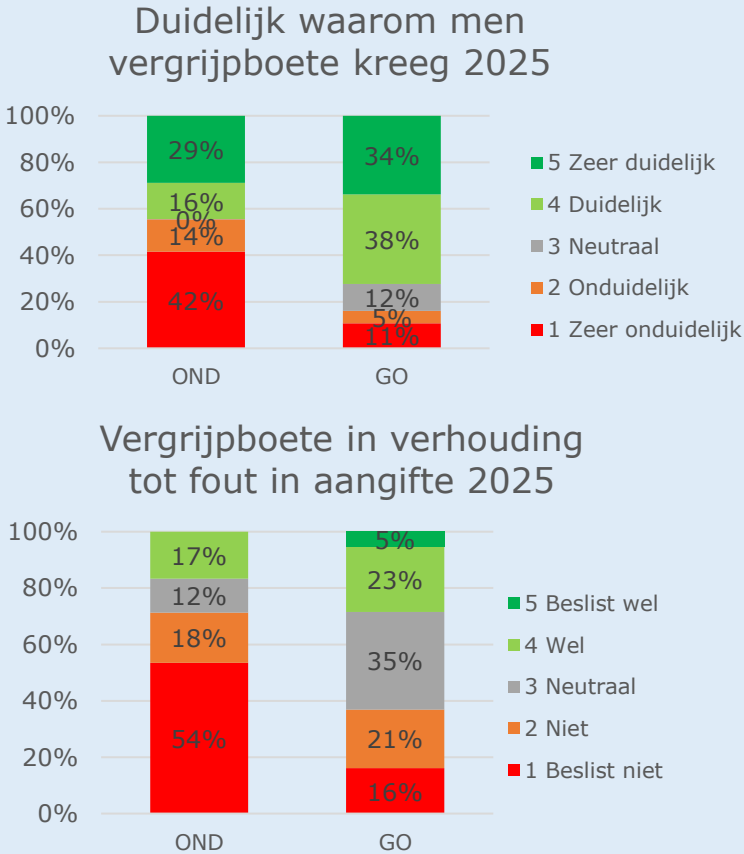
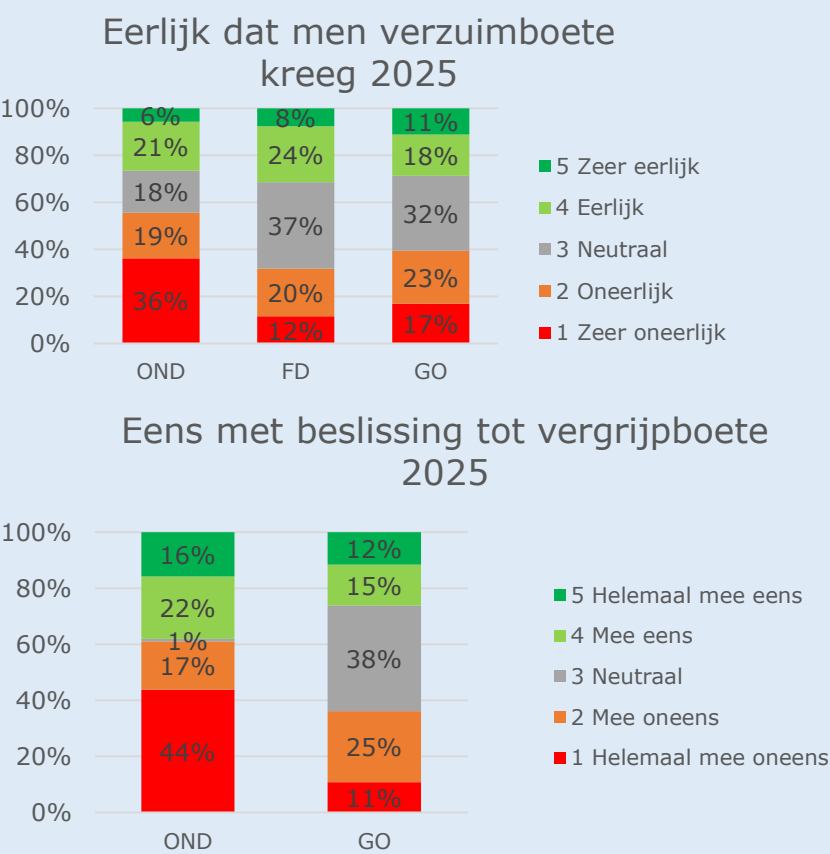
- Bij aanpassen van de aangifte gaat het bij MKB-ondernemingen meestal om IB (49%) of OB (28%), bij grote ondernemingen om VPB (50%) of OB (35%).
- De reden voor aanpassing is particulieren minder vaak duidelijk dan andere doelgroepen.
- Particulieren en grote ondernemingen zijn het minder vaak eens met de beslissing tot aanpassing dan MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners.





Contact vanuit de Belastingdienst in de afgelopen 3 jaar (FD: 12 maanden) (% ja)	PAR	OND	FD	GO
Boete opgelegd vanwege niet op tijd betalen of niet op tijd aangifte doen (verzuimboete)**				
Ja, vanwege niet op tijd aangifte doen		15%	44%	22%
Ja, vanwege niet op tijd betalen		17%	69%	23%
Boete opgelegd vanwege fout in de aangifte (vergrijpboete)**		1%	3%	4%

**FD: ‘bij/van één of meer van uw klanten’



- MKB-ondernemingen vinden het veel vaker *niet* eerlijk dat een verzuimboete werd opgelegd dan fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen.
- Bij boete vanwege fout in de aangifte (vergrijpboete) gaat het bij MKB-ondernemingen meestal om OB (52%) of IB (15%), bij GO om OB (55%) of LH (33%).
- MKB-ondernemingen zijn veel negatiever over duidelijkheid, beslissing en hoogte van een vergrijpboete dan grote ondernemingen.



De Belastingdienst beoogt met zijn strategie het gedrag van burgers en bedrijven zodanig te beïnvloeden dat zij structureel uit zichzelf (fiscale) regels naleven (compliance). Belastingmoraal is hiervoor een bepalende factor.*

Vertrouwen komt uit onderzoek als belangrijke determinant van compliance en belastingmoraal naar voren.*

De kengetallen belastingmoraal en vertrouwen in de Belastingdienst worden sinds 2021 gemeten.

De Belastingdienst onderscheidt vier tussendoelen waarlangs hij beoogt compliance positief te beïnvloeden: adequate behandeling, effectief informeren, gemak bieden en fouten voorkomen en corrigerend optreden.

Sinds 2021 worden vertrouwen en belastingmoraal als kengetallen gemeten in de Fiscale Monitor. Voor de vier tussendoelen zijn indicatoren opgesteld waarmee wordt gemeten hoe burgers en bedrijven het handelen van de Belastingdienst ervaren en beleven (belevingsindicatoren).

In 2024 zijn de kengetallen en belevingsindicatoren doorontwikkeld. Het aantal stellingen per indicator is gereduceerd en voor een aantal stellingen is de formulering aangepast. Doel hiervan is om de responslast te verlagen. De vernieuwde kengetallen en belevingsindicatoren zijn in 2024 in een schaduwmeting getest.

In 2025 is de overstap gemaakt naar de verbeterde kengetallen en indicatoren. De aanpassingen kunnen verschillen veroorzaken tussen de resultaten van 2024 en 2025. Een vergelijking tussen 2024 en 2025 van schaalscores op basis van stellingen die onveranderd zijn gebleven, geeft een idee of een eventueel verschil een artefact is van de aangepaste meetmethode of niet.

* Zie bijvoorbeeld:

Alm, J. (2019). What motivates tax compliance. *Journal of Economic Surveys*, 33(2), pp. 353-388.

Torgler, B. (2011). Tax morale and compliance: Review of evidence and case studies for Europe. Policy Research Working Paper 5922, The World Bank, Europe and Central Asia Region, Human Development Economics Unit, December 2011.



- Adequate behandeling

Burgers en bedrijven geven aan dat ze adequate behandeling hebben gekregen

➤ 8 stellingen voor alle doelgroepen

- Effectief informeren

Burgers en bedrijven geven aan dat de Belastingdienst hen voldoende informeert

➤ 5 stellingen voor alle doelgroepen

- Gemak bieden en fouten voorkomen

Burgers en bedrijven geven aan dat zij gemak ervaren

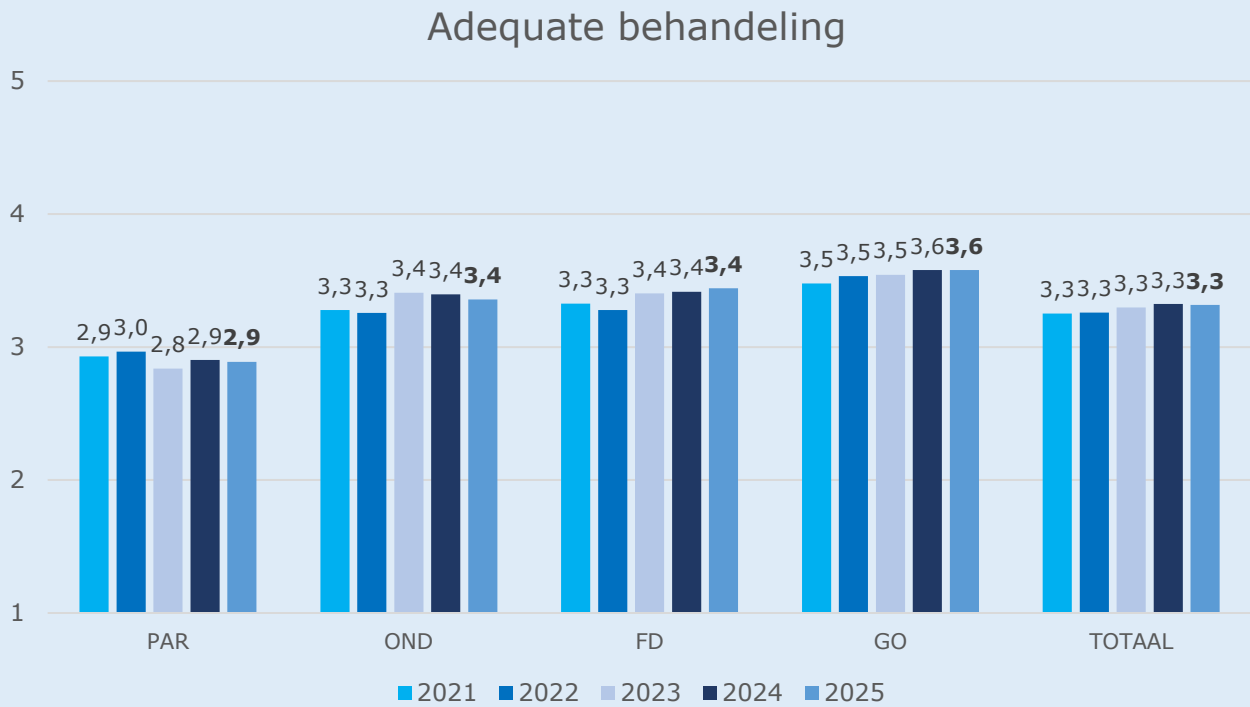
➤ 5 stellingen voor alle doelgroepen

- Corrigerend optreden

Burgers en bedrijven geven aan dat zij corrigerend optreden ervaren

➤ 7 stellingen (6 voor particulieren)

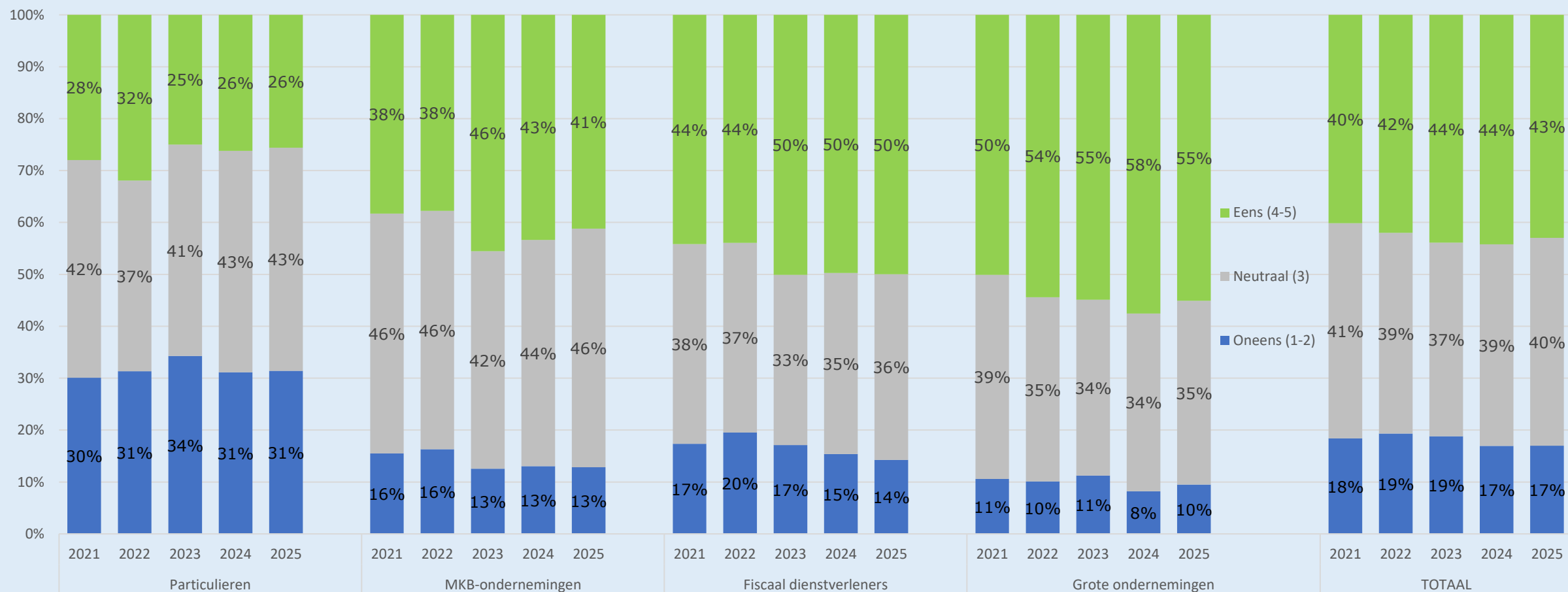
De indicatoren zijn gebaseerd op een gemiddelde score van de onderliggende stellingen.



Stellingen Adequate behandeling	
•	De Belastingdienst behandelt mensen/ondernemingen/organisatie/belastingplichtige burgers en ondernemingen rechtvaardig
•	De Belastingdienst past belastingwetten op de juiste manier toe
•	De Belastingdienst neemt beslissingen op basis van complete informatie
•	De Belastingdienst houdt voldoende rekening met de individuele omstandigheden van mensen/ondernemingen/organisaties/belastingplichtige burgers en ondernemingen
•	De Belastingdienst doet al het mogelijke om mensen/ondernemingen/organisaties/belastingplichtige burgers en bedrijven te helpen
•	De Belastingdienst behandelt mensen/ondernemingen/organisaties/belastingplichtige burgers en bedrijven met respect
•	Wie het niet eens is met de Belastingdienst, krijgt de kans om zijn/haar/diens standpunt toe te lichten
•	De Belastingdienst gaat ervan uit dat mensen/ondernemingen/organisaties/belastingplichtige burgers en ondernemingen eerlijk zijn tenzij hun gedrag het tegendeel bewijst
De stellingen zijn gemeten op een 5-puntsschaal van 1 'helemaal oneens' tot 5 'helemaal eens'	

- Op de indicator Adequate behandeling liggen de gemiddelde scores bij particulieren duidelijk lager dan bij de andere vier doelgroepen.
- Ten opzichte van 2024 zijn er geen veranderingen.

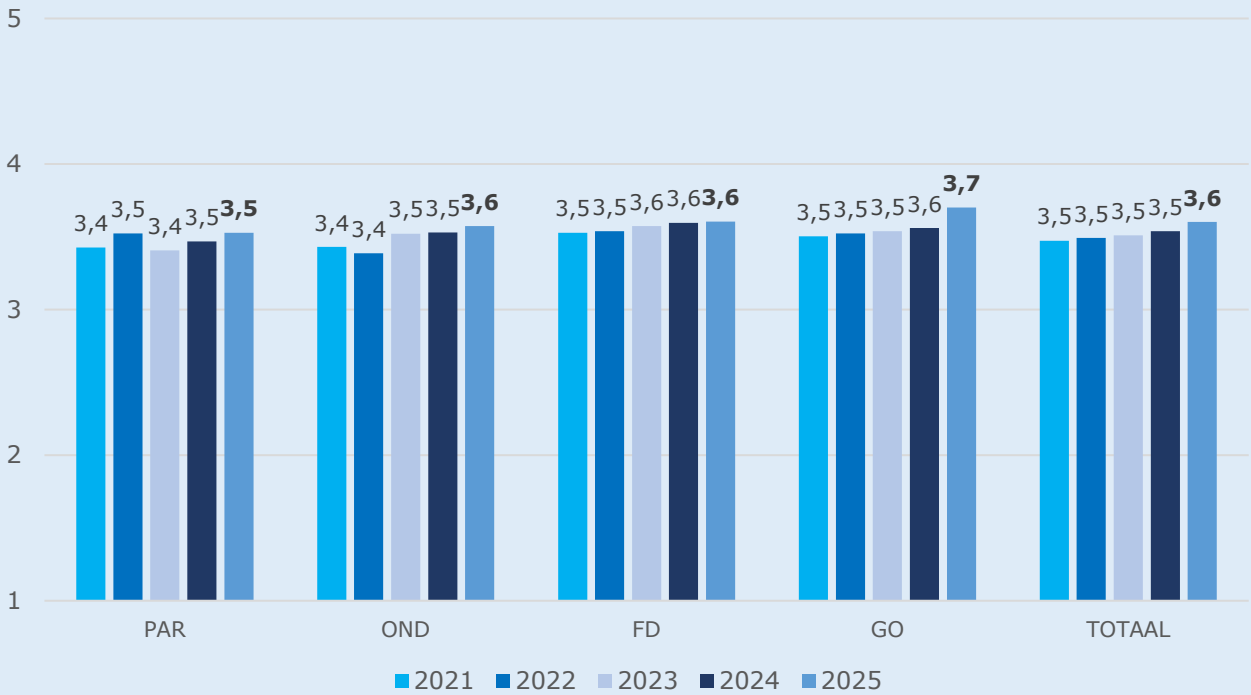
Indicator Adequate behandeling



- Op de stellingen bij Adequate behandeling is in de laatste meting 43% van de antwoorden (helemaal) eens, 40% neutraal en 17% (helemaal) oneens.
- In alle metingen is bij particulieren het percentage eens lager en het percentage oneens hoger dan bij ondernemingen en fiscaal dienstverleners.
- Bij grote ondernemingen is het percentage eens hoger en het percentage oneens lager dan bij de andere drie doelgroepen.



Effectief informeren



Stellingen Effectief informeren

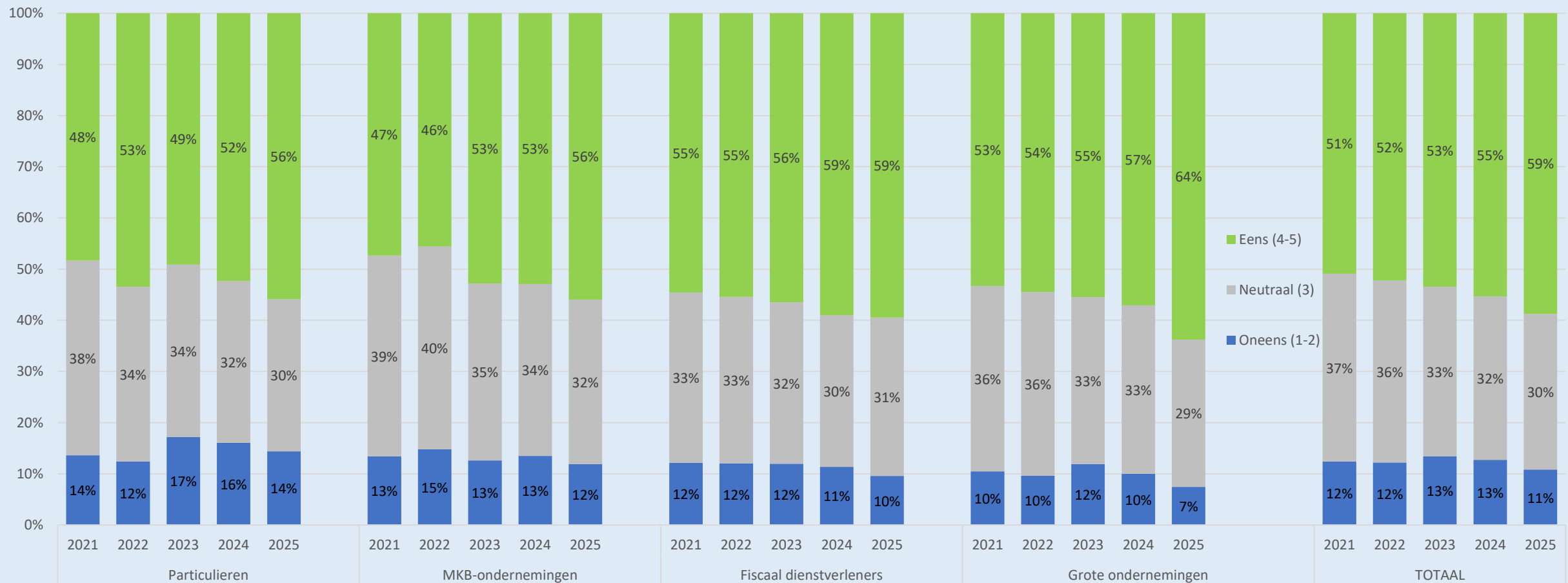
- De informatie die ik van de Belastingdienst krijg is juist
- De Belastingdienst geeft duidelijk aan wat ik/mijn onderneming/de organisatie moet doen
- De informatie van de Belastingdienst is gemakkelijk te begrijpen
- Het is gemakkelijk om bij de Belastingdienst de informatie te krijgen die ik nodig heb
- Met de informatie van de Belastingdienst ben ik in staat mijn aangifte/de aangifte van mijn onderneming/mijn organisatie/mijn klant juist in te vullen

De stellingen zijn gemeten op een 5-puntsschaal van 1 'helemaal oneens' tot 5 'helemaal eens'

- Op de indicator Effectief informeren liggen de scores van particulieren wat onder en die van grote ondernemingen wat boven het totaalgemiddelde.
- Onder grote ondernemingen ligt de gemiddelde score voor effectief informeren in 2025 iets hoger dan in 2024. Deze stijging is waarschijnlijk veroorzaakt door de nieuwe meetmethode*. Voor de andere doelgroepen zijn er geen verschillen. Op basis van de gelijk gebleven stellingen is er geen verschil tussen 2024 en 2025.

*Op basis van de gelijk gebleven stellingen is er geen verschil tussen 2024 en 2025.

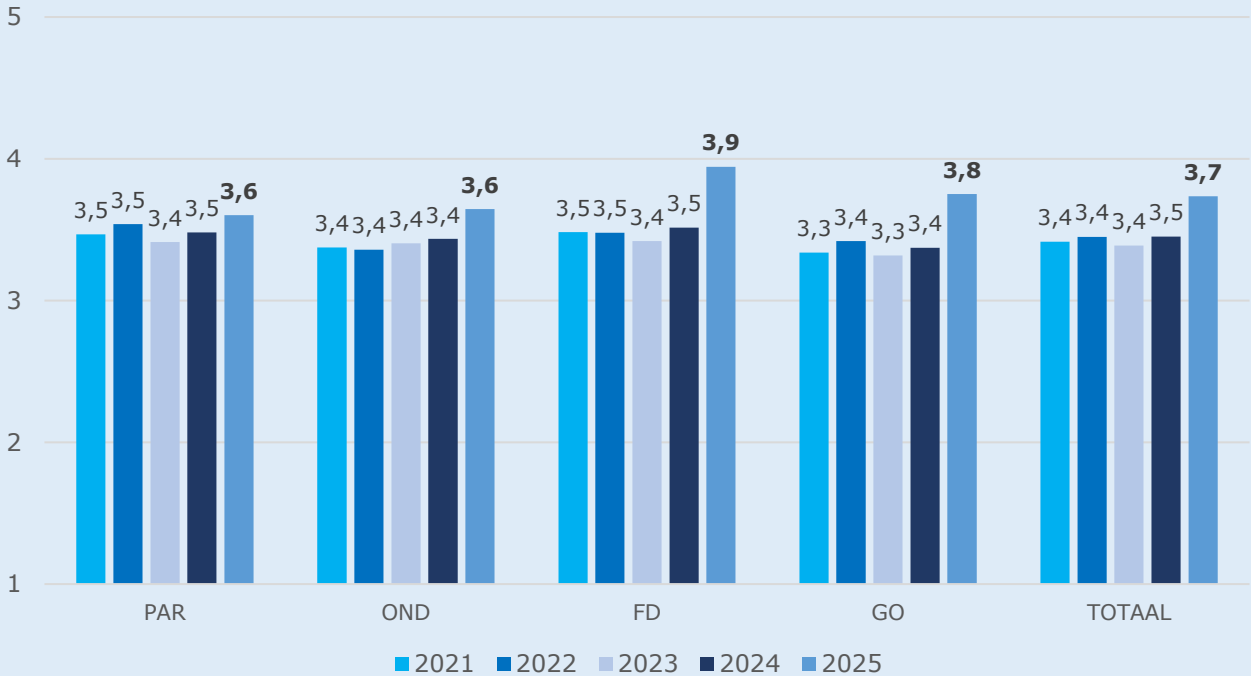
Indicator Effectief informeren



- Op de stellingen bij Effectief informeren is in de laatste meting 59% van de antwoorden (helemaal) eens, 30% neutraal en 11% (helemaal) oneens.
- Grote ondernemingen zijn het vaker eens en minder vaak oneens met de stellingen dan andere doelgroepen.



Gemak bieden en fouten voorkomen



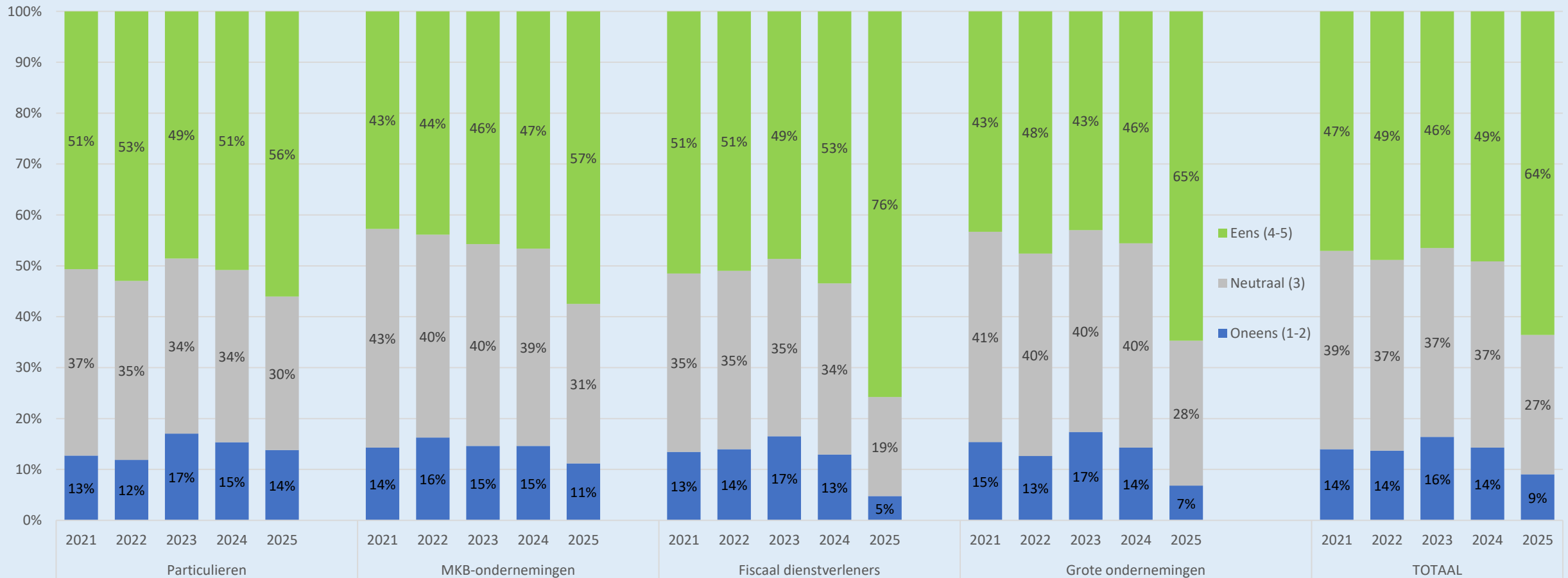
Stellingen Gemak bieden en fouten voorkomen

- Mijn belastingzaken/de belastingzaken van mijn onderneming/de organisatie/mijn klant zijn eenvoudig af te handelen
- De informatie die de Belastingdienst van mij vraagt, is eenvoudig aan te leveren
- De Belastingdienst helpt mij om mijn belastingzaken/de belastingzaken van mijn onderneming/de organisatie/mijn klant in één keer goed te doen
- Als ik een fout in mijn aangifte/de aangifte van mijn onderneming/de organisatie/mijn klant heb gemaakt, kan ik dat eenvoudig oplossen
- Ik heb na het doen van aangifte het gevoel dat ik dit goed heb gedaan

De stellingen zijn gemeten op een 5-puntsschaal van 1 'helemaal oneens' tot 5 'helemaal eens'

- Op de indicator Gemak bieden en fouten voorkomen liggen de scores voor fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen in 2025 hoger dan van particulieren en MKB-ondernemingen.
- De gemiddelde score ligt in alle doelgroepen hoger dan in 2024. Voor particuliere belastingplichtigen en MKB-ondernemingen is deze stijging waarschijnlijk een artefact van de aangepaste meetmethode. Voor grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners lijkt de stijging slechts gedeeltelijk toe te wijzen aan de aangepaste meetmethode, en is er ook een stijging op de onveranderde stellingen te zien.

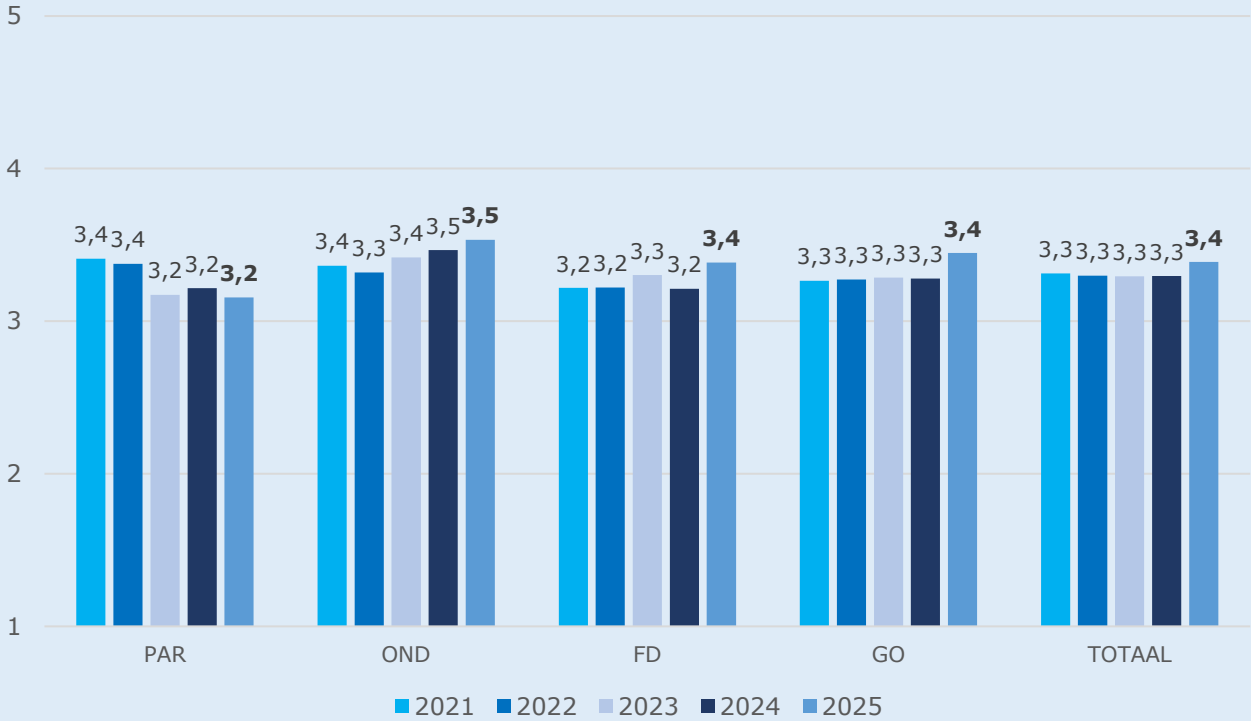
Indicator Gemak bieden en fouten voorkomen



- Op de stellingen bij Gemak bieden en fouten voorkomen is in de laatste meting 64% van de antwoorden (helemaal) eens, 27% neutraal en 9% (helemaal) oneens. Fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen zijn het vaker eens met de stellingen dan particulieren en MKB-ondernemingen.
- De verdeling is veel positiever dan in 2024, toen deels andere stellingen werden gebruikt.



Corrigerend optreden



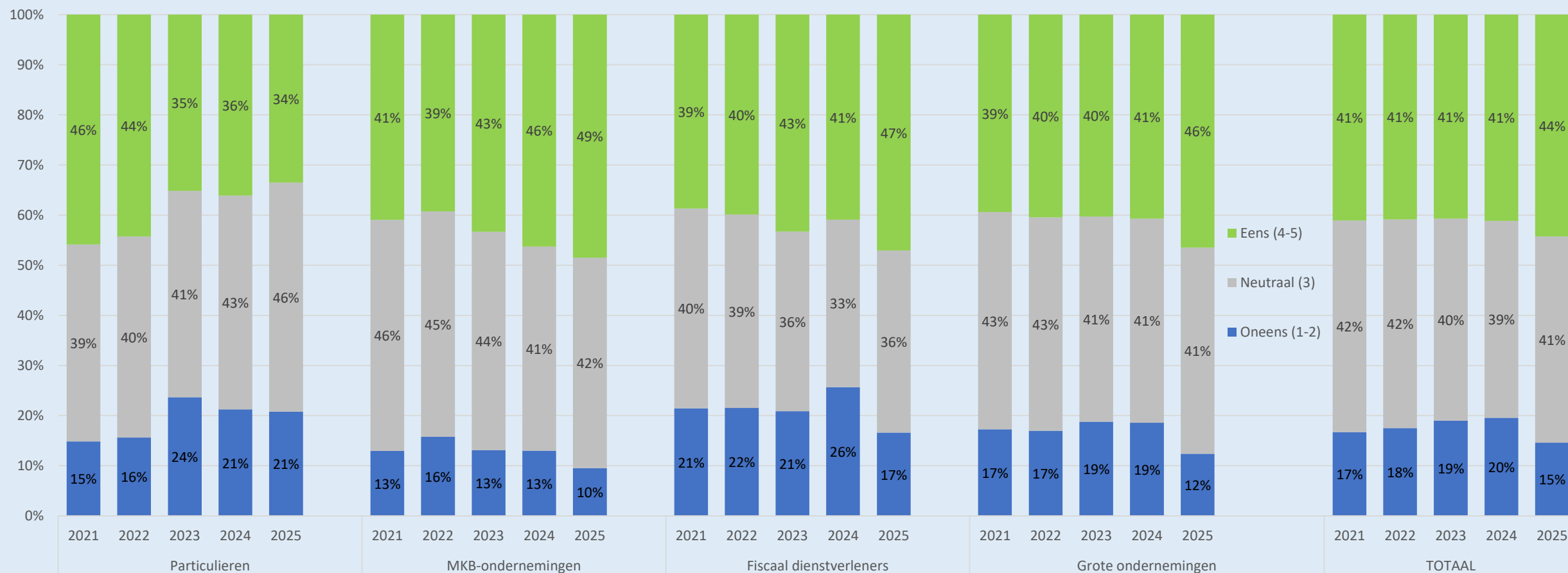
Stellingen Corrigerend optreden

- De Belastingdienst maakt op een verantwoorde manier gebruik van bevoegdheden om ervoor te zorgen dat mensen/ondernemingen/organisaties/belastingplichtige burgers en ondernemingen hun belastingen betalen
 - De Belastingdienst controleert effectief
 - Mensen/ondernemingen/organisaties/belastingplichtige burgers en ondernemingen die frauderen met belastingen worden door de Belastingdienst aangepakt
 - De Belastingdienst zorgt er voor dat mensen/ondernemingen/organisaties/belastingplichtige burgers en ondernemingen hun belastingen betalen
 - Als iemand/een onderneming/een organisatie/een belastingplichtige burger of onderneming onterechte kostenposten of aftrekposten in de belastingaangifte opvoert, is de kans groot dat de Belastingdienst dit ontdekt
 - Als iemand/een onderneming/een organisatie/een belastingplichtige burger of onderneming niet alle inkomsten opgeeft in een belastingaangifte, is de kans groot dat de Belastingdienst dit ontdekt
 - Als een onderneming/organisatie gebruik maakt van onwettige fiscale constructies, is de kans groot dat de Belastingdienst dit ontdekt (*niet voor PAR*)
- De stellingen zijn gemeten op een 5-puntsschaal van 1 'helemaal oneens' tot 5 'helemaal eens' of 1 'heel klein' tot 5 'heel groot'

- Het ervaren Corrigerend optreden ligt in 2025 bij particulieren lager dan bij de andere doelgroepen.
- Het ervaren Corrigerend optreden door de Belastingdienst is bij grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners hoger dan in 2024. Voor deze belevingsindicator is de meetmethode het meest veranderd. Hierdoor is het lastiger om vast te stellen of de stijging betekent dat er meer corrigerend optreden wordt ervaren of dat dit een gevolg is van de aangepaste manier van meten. Op basis van een analyse van de scores op de onderliggende items lijkt de aangepaste meetmethode slechts gedeeltelijk de stijging te verklaren en lijkt er ook een werkelijke stijging in het ervaren corrigerend optreden.*

*Bij grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners is zowel de score op de hele schaal als de score op de (enige) onveranderde stelling duidelijk gestegen in 2025, en in dezelfde mate. Dit duidt op een werkelijke stijging in het waargenomen corrigerend optreden. Daarnaast zijn de scores op de aangepaste stellingen ook gestegen. In 2024 zijn deze stellingen getest voor particulieren en MKB-ondernemingen en daar waren de scores voor de aangepaste stellingen hoger dan voor de originele stellingen. Het verschil tussen de originele en nieuwe stellingen in 2024 was groter dan het verschil tussen de nieuwe stellingen in 2024 en 2025 voor particulieren en ondernemingen. Dit duidt erop dat voor deze doelgroepen het verschil grotendeels te verklaren is door de aangepaste formulering. Voor grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners zijn de nieuwe stellingen niet getest in 2024 en kan niet worden bepaald in hoeverre de aangepaste meetmethode ook van invloed is geweest.

Indicator Ervaren corrigerend optreden



- Op de stellingen bij Corrigerend optreden is in 2025 44% van de antwoorden (helemaal) eens, 41% neutraal en 15% (helemaal) oneens.
- Particulieren zijn het minder vaak eens met de stellingen dan de andere doelgroepen.
- Vooral bij fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen ligt het percentage oneens lager dan in 2024 (bij deels andere stellingen).



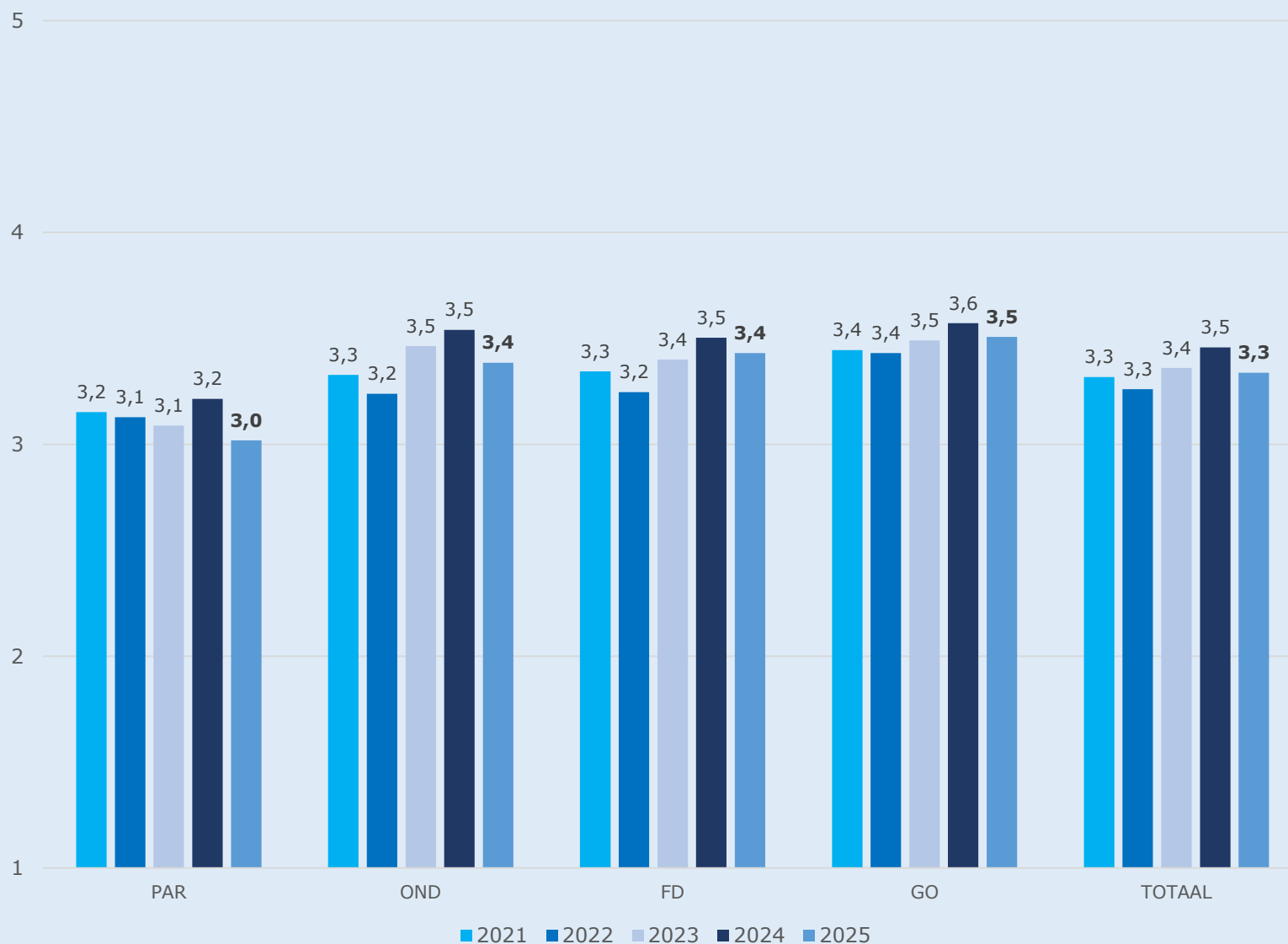
Met ingang van 2025 wordt het kengetal Vertrouwen in de Belastingdienst gemeten aan de hand van de volgende vijf stellingen:

1. *De Belastingdienst is deskundig*
2. *De Belastingdienst voert zijn taken goed uit*
3. *De Belastingdienst helpt mensen/ondernemingen/organisaties/belastingplichtige burgers en ondernemingen die hulp nodig hebben*
4. *De Belastingdienst komt zijn toezeggingen na*
5. *De Belastingdienst behandelt mensen/ondernemingen/organisaties/belastingplichtige burgers en ondernemingen in gelijke situaties gelijk*

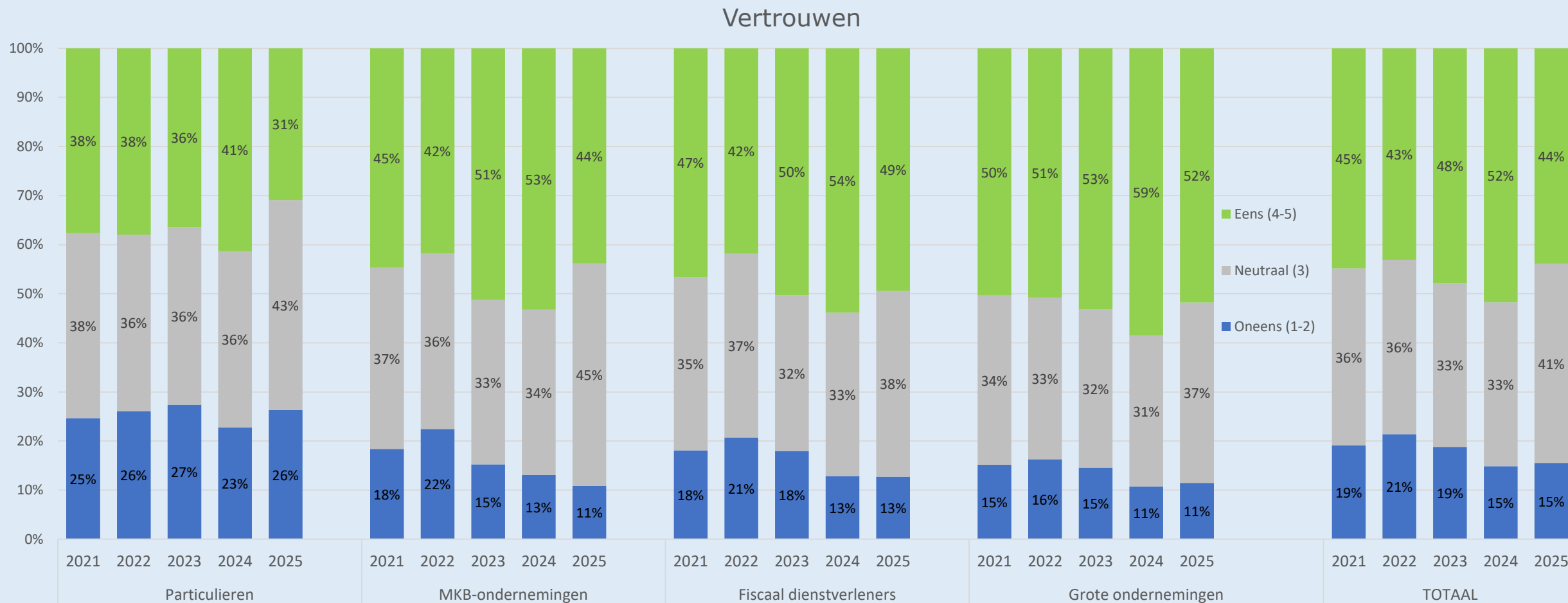
elk met een 5-puntsschaal van 1 'helemaal oneens' tot 5 'helemaal eens'.



Kengetal Vertrouwen



- Op het kengetal Vertrouwen ligt de gemiddelde score bij particulieren veel lager dan bij de andere drie doelgroepen.
- De score bij particulieren, MKB-ondernemingen en het totaal van alle doelgroepen is gedaald ten opzichte van 2024. De daling in het vertrouwen onder particulieren en MKB-ondernemingen is niet alleen te verklaren door de aangepaste meetmethode.
- Bij fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen is er geen duidelijke ontwikkeling.



- Bij de stellingen over Vertrouwen is in 2025 44% van de antwoorden 'helemaal eens' of 'eens', 15% (helemaal) oneens.
- Particulieren zijn het veel vaker oneens met de stellingen dan de andere drie groepen.
- Het percentage (helemaal) eens steeg tussen 2022 en 2024, maar is nu – bij deels andere stellingen - gedaald.



Bij Compliance gaat het om de volgende indicatoren:

- Belang aan fiscale verplichtingen te voldoen

- *In hoeverre vindt u het belangrijk dat:*

- *de Belastingdienst uw aangifte/de aangiftes van uw onderneming/de organisatie/uw klanten op tijd binnen heeft?*

- *de Belastingdienst een zo nauwkeurig mogelijke aangifte van u/juiste en volledige aangiftes van uw onderneming/de organisatie/uw klant krijgt?*

- *als u/uw onderneming/de organisatie/uw klant moet bijbetalen, de Belastingdienst het geld binnen de termijn binnen heeft?*

De stellingen zijn gemeten op een 5-puntsschaal van 1 – ‘zeer onbelangrijk’ tot 5 – ‘zeer belangrijk’.

- Aanvaardbaarheid van frauderen

- *Hoe aanvaardbaar of onaanvaardbaar vindt u het als een onderneming (particulieren: iemand) doelbewust belasting ontduikt?*

De stellingen zijn gemeten op een 5-puntsschaal van 1 – ‘volstrekt onaanvaardbaar’ tot 5 – ‘volstrekt aanvaardbaar’.

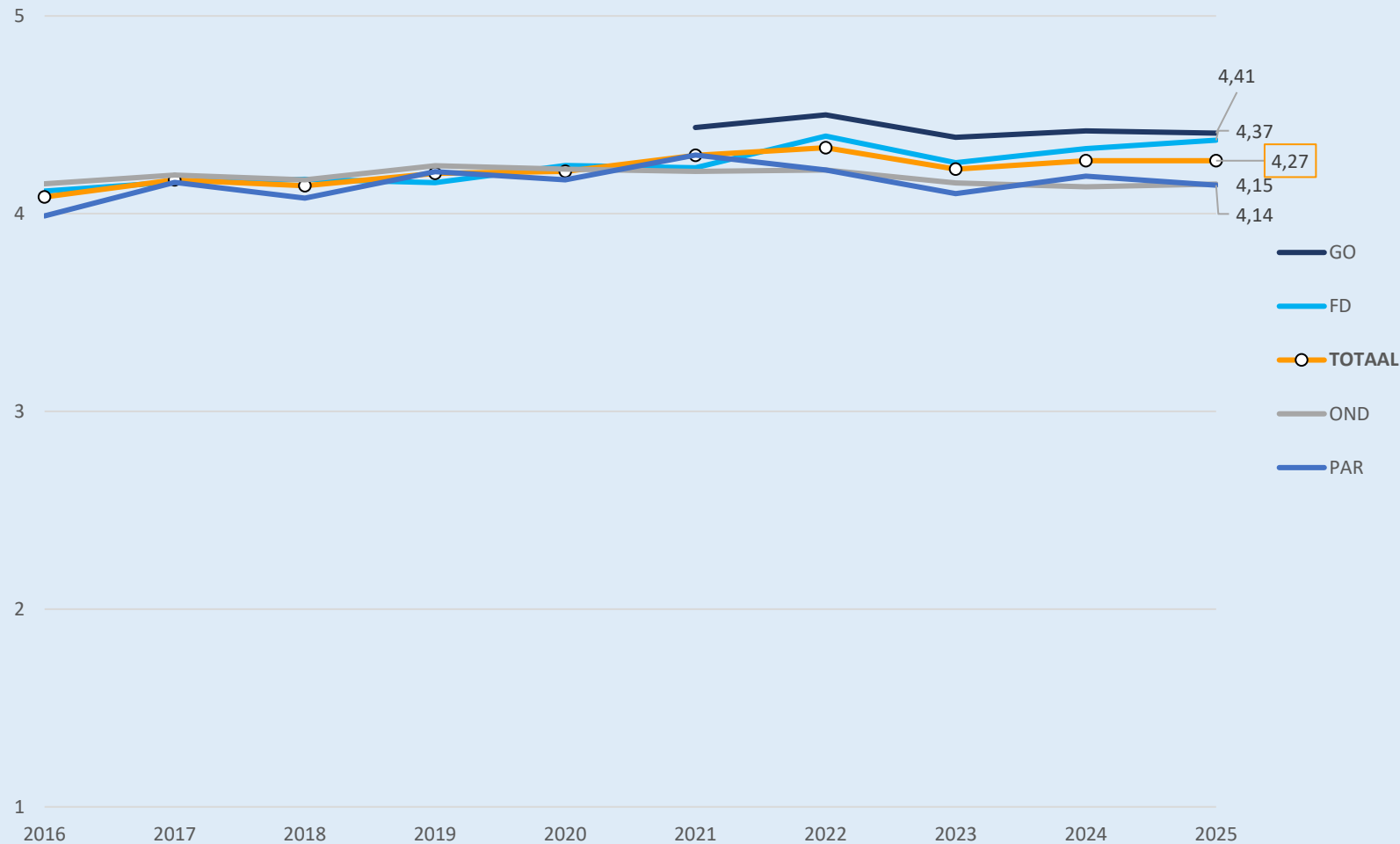
- Gevoel bij belasting betalen

- *Welke omschrijving van belasting betalen omschrijft uw persoonlijk gevoel het best?*

Ik draag iets bij / Ik sta iets af / Er wordt mij iets afgenomen

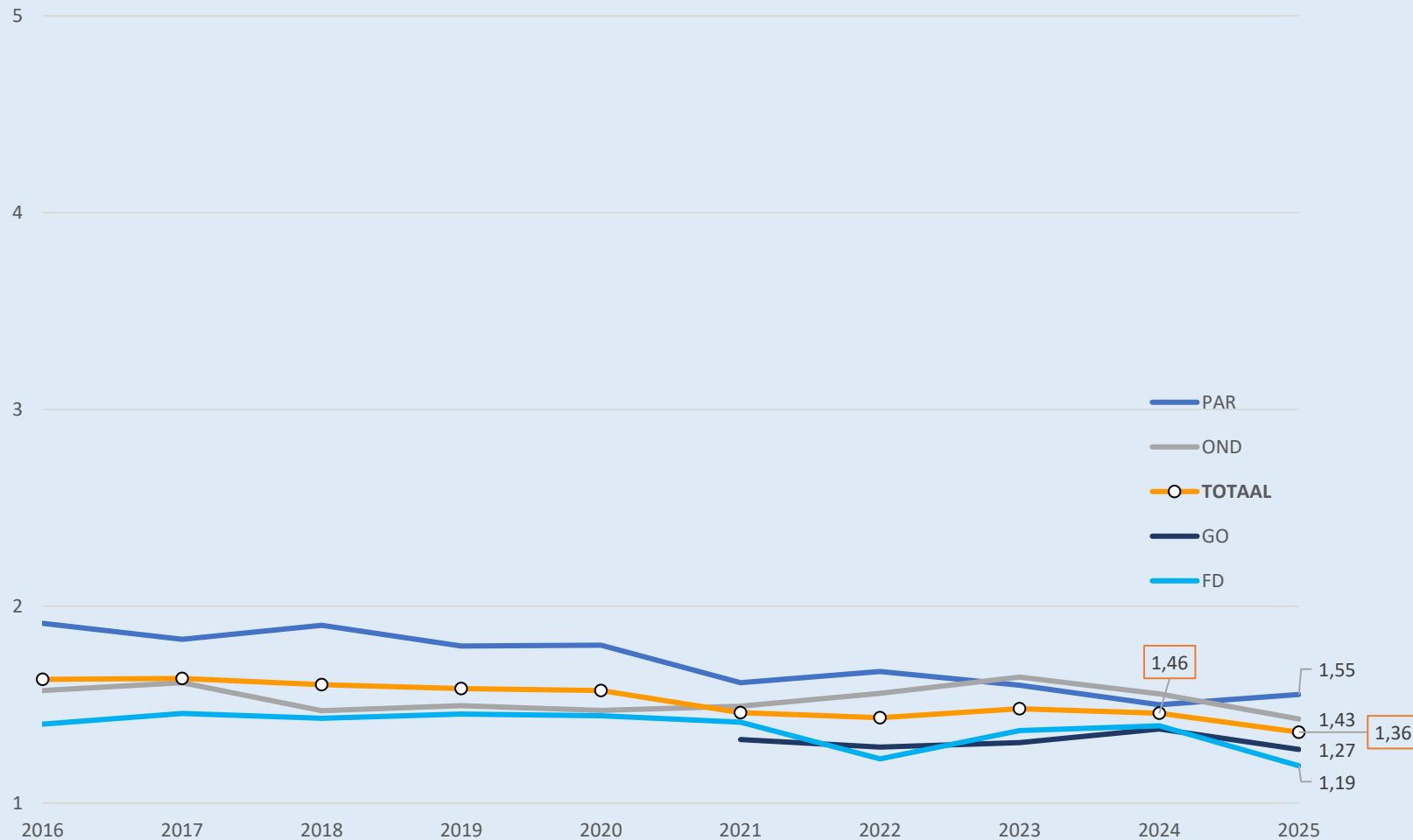


Belang voldoen aan verplichtingen 2016-2025



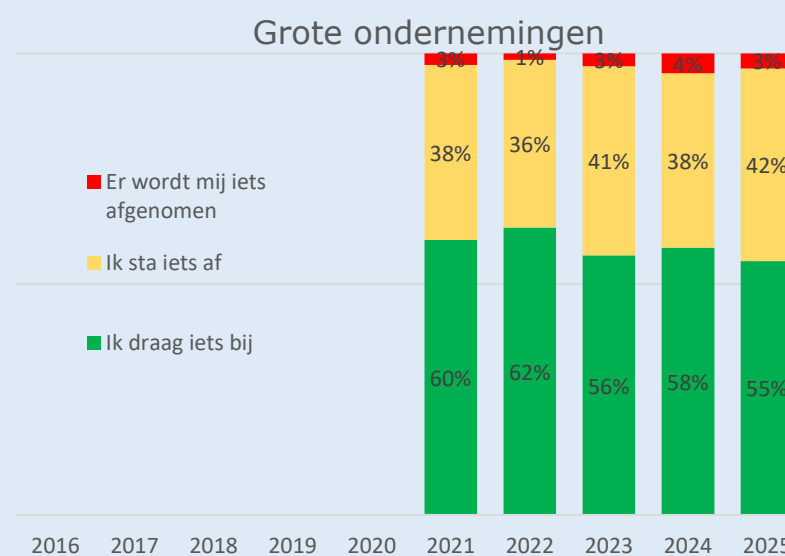
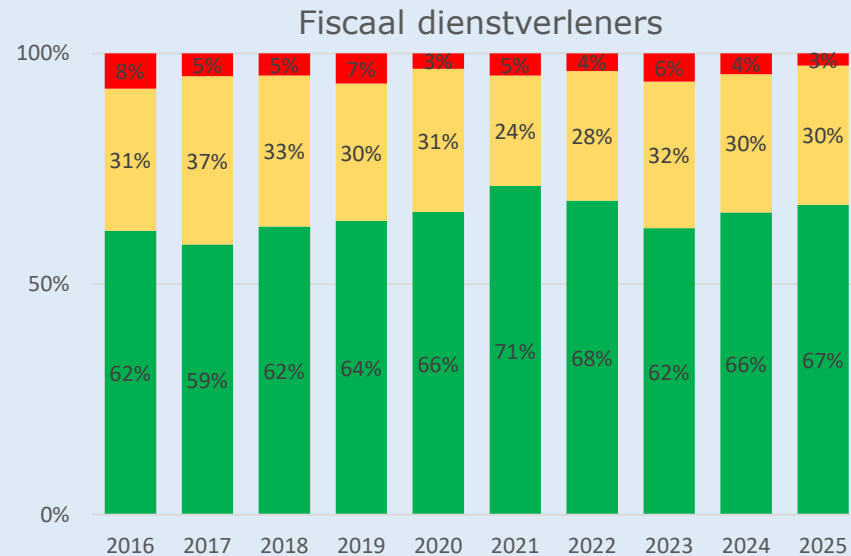
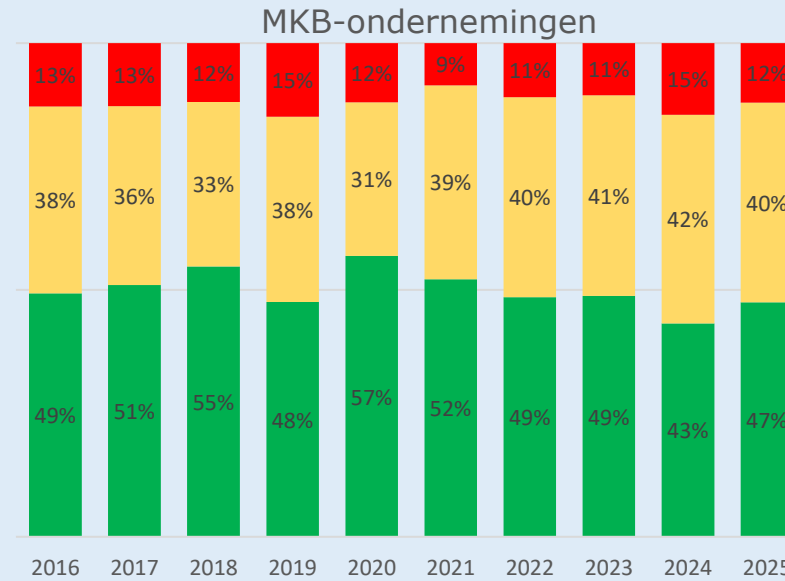
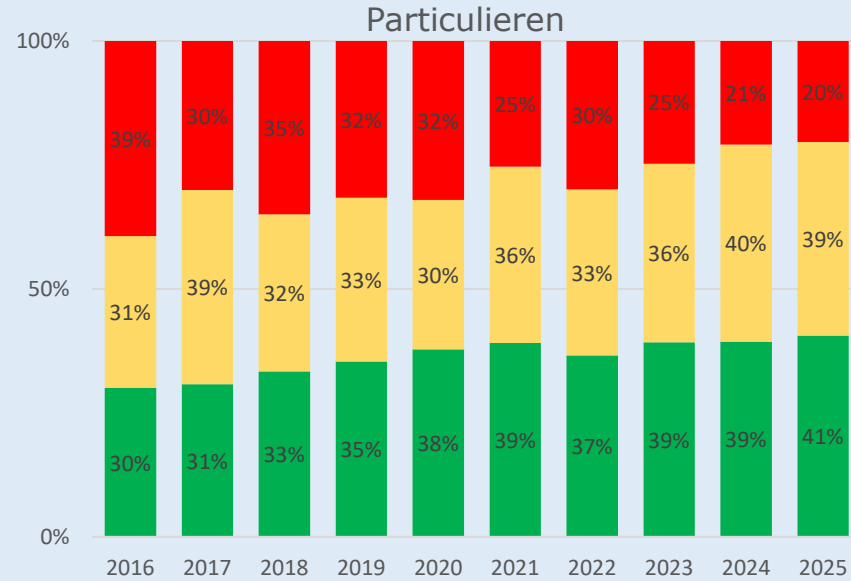
- De totaalscore op 'Belang voldoen aan verplichtingen' steeg langzaam tussen 2016 en 2022, daalde iets tussen 2022 en 2023 en is sinds 2023 niet duidelijk veranderd.
- De score ligt voor particulieren (4,14) en MKB-ondernemingen (4,15) minder hoog dan voor fiscaal dienstverleners (4,37) en grote ondernemingen (4,41).

Aanvaardbaarheid frauderen 2016-2025



- De totaalscore op 'Aanvaardbaarheid frauderen' daalde langzaam tussen 2015 en 2021, was daarna stabiel maar is nu weer gedaald (een *positieve* ontwikkeling), onder MKB-ondernemingen, onder fiscaal dienstverleners en in totaal.
- De score ligt voor fiscaal dienstverleners (1,19) en grote ondernemingen (1,27) lager dan voor MKB-ondernemingen (1,43) en particulieren (1,55).

Welke omschrijving van belasting betalen omschrijft uw persoonlijk gevoel het best?



- Een meerderheid van de fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen kiest als persoonlijk gevoel bij belasting betalen 'ik draag iets bij'. Onder particulieren en MKB-ondernemingen is dat minder.
- Duidelijke veranderingen tussen 2024 en 2025 zijn er niet.
- Onder particulieren is sinds 2022 het percentage 'ik draag iets bij' gestegen en 'er wordt mij iets afgenomen' gedaald.
- Onder MKB-ondernemingen daalde tussen 2020 en 2024 het percentage 'ik draag iets bij', maar nu niet meer.
- Onder fiscaal dienstverleners was globaal tussen 2015 en 2021 een positieve ontwikkeling te zien, tussen 2021 en 2023 een negatieve en sinds 2023 weer een positieve.
- Bij grote ondernemingen is het percentage 'ik draag iets bij' sinds 2022 stabiel.

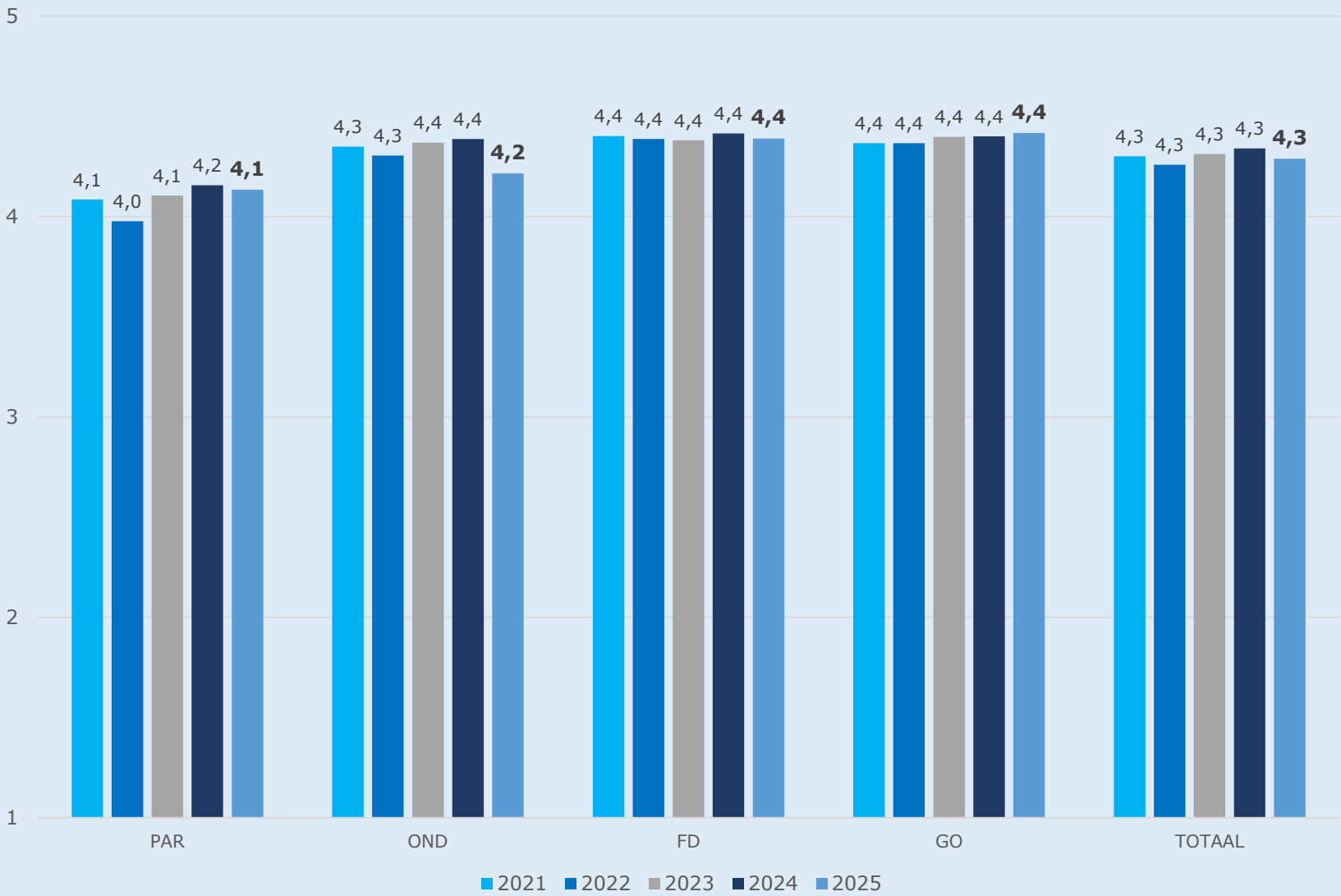


Met ingang van 2025 wordt het kengetal Belastingmoraal gemeten aan de hand van de volgende vijf stellingen:

1. *Het betalen van belasting is het juiste om te doen*
 2. *Burgerschap/ondernemerschap brengt de verplichting om belasting te betalen met zich mee*
 3. *Het betalen van belasting is goed voor onze samenleving*
 4. *Het besturen van het land is makkelijker als mensen/ondernemingen/organisaties hun belasting betalen*
 5. *Het is jammer dat de samenleving schade ondervindt van mensen/ondernemingen/organisaties die hun belasting niet betalen*
- elk op een 5-puntsschaal (1 'helemaal oneens' – 5 'helemaal eens').

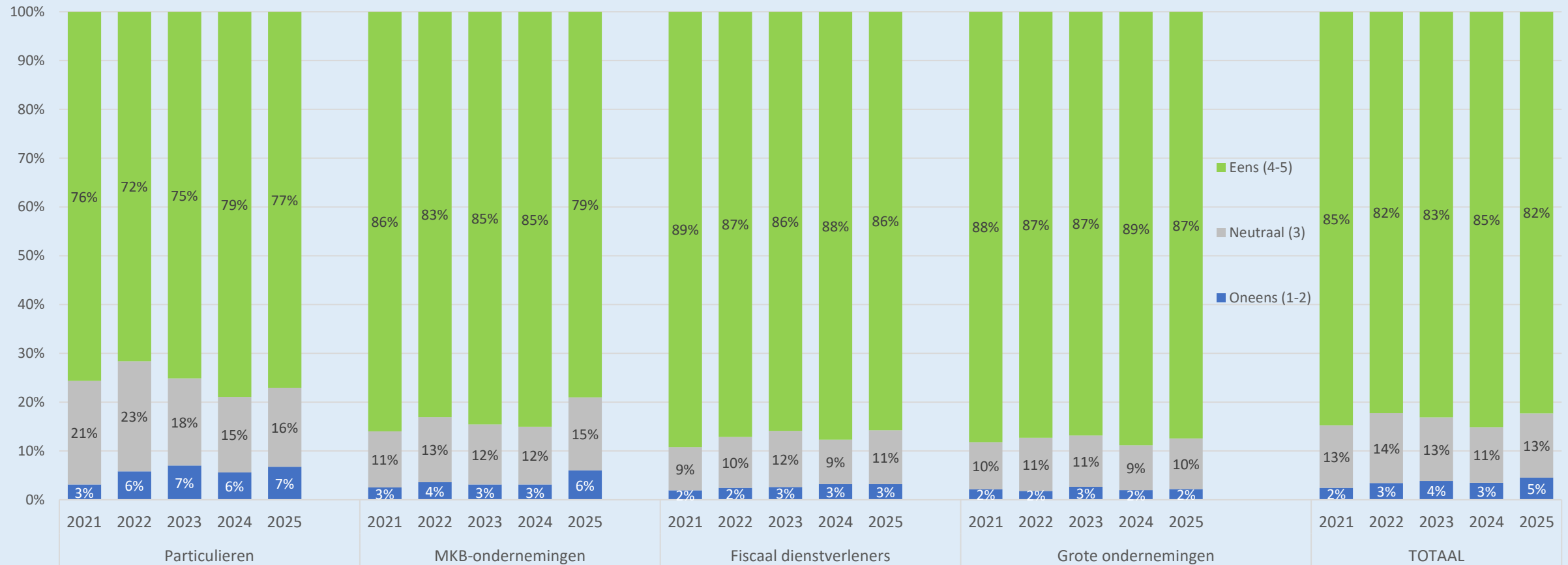


Belastingmoraal



- Op het kengetal Belastingmoraal liggen de gemiddelde scores van particulieren en MKB-ondernemingen wat lager dan van fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen.
- In de meeste doelgroepen is de score vrij stabiel over de tijd.
- Alleen onder particulieren was in 2022 een duidelijke dip te zien.
- Onder MKB-ondernemingen is de gemiddelde score gedaald ten opzichte van 2024. Bij de andere doelgroepen is er geen verandering.

Belastingmoraal



- Bij de stellingen over Belastingmoraal is in 2025 82% van de antwoorden (helemaal) eens en 5% (helemaal) oneens.
- Bij particuliere belastingplichtigen en MKB-ondernemingen is het percentage eens lager, het percentage oneens hoger dan bij fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen.
- Bij MKB-ondernemingen is het percentage eens gedaald en de percentages neutraal en oneens gestegen ten opzichte van 2024.



Tot slot kijken we naar de samenhang (correlatie*) tussen verschillende gerapporteerde cijfers uit de Fiscale Monitor.

- Het **algemene rapportcijfer** hangt sterk positief samen met
 - het kengetal Vertrouwen in de Belastingdienst (.61)
 - de belevingsindicator Adequate behandeling (.55)
 - de belevingsindicator Effectief informeren (.52) en
 - de belevingsindicator Gemak bieden en fouten voorkomen (.46)

➤ Ter illustratie: particuliere belastingplichtigen, ondernemingen en intermediairs met weinig tot zeer weinig vertrouwen in de Belastingdienst (score onder 2 op het kengetal Vertrouwen), geven gemiddeld een algemeen rapportcijfer van 3,9; wie veel tot zeer veel vertrouwen heeft (score boven 4 op Vertrouwen), geeft gemiddeld een 7,8 voor het algemeen functioneren van de dienst.
- Het **algemene rapportcijfer** hangt zwak tot matig positief samen met
 - het kengetal Belastingmoraal (.28) en Belang voldoen aan verplichtingen (.23)
 - de belevingsindicator Corrigerend optreden (.34)
 - voor particuliere belastingplichtigen en MKB-ondernemingen**: de mate waarin men vindt belastingzaken goed voor elkaar te hebben (.19) en goed van belastingzaken op de hoogte te zijn (.17)
- Het **algemene rapportcijfer** hangt zwak *negatief* samen met
 - de indicator Oordeel aanvaardbaarheid frauderen (-.08)

➤ Ter illustratie: de groep die frauderen onaanvaardbaar tot zeer onaanvaardbaar vindt (score onder 2 op het indicator Aanvaardbaarheid frauderen), geeft gemiddeld een algemeen rapportcijfer van 6,9; de groep die frauderen minder onaanvaardbaar vindt (score 2 of hoger op Aanvaardbaarheid frauderen), geeft gemiddeld 6,4.

*De correlatie (Pearsons R) zou 0 zijn als er geen enkele samenhang is tussen scores en 1 als twee scores volledig samenhangen.

Alle genoemde correlaties zijn significant ($p < .05$).

Correlatietabellen zijn opgenomen in de bijlage.

**Aan fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen wordt deze vraag niet gesteld.



- Tussen de **kengetallen en indicatoren** onderling is de samenhang het sterkst tussen Vertrouwen in de Belastingdienst en Adequate behandeling (.84) en tussen Effectief informeren en Gemak bieden en fouten voorkomen (.71).
- De kengetallen Belastingmoraal en Vertrouwen in de Belastingdienst hangen redelijk sterk met elkaar samen (.38).
- Voor Belastingmoraal is de samenhang met de belevingsindicatoren het sterkst met Adequate behandeling, Effectief informeren en Gemak bieden en fouten voorkomen.
- Voor Vertrouwen is de samenhang met de belevingsindicatoren het sterkst met Adequate behandeling en Effectief informeren.
- De belevingsindicatoren Adequate behandeling, Effectief informeren en Gemak bieden en fouten voorkomen hangen sterk positief samen (.56 - .71).
- De samenhang van de belevingsindicator Ervaren corrigerend optreden met de andere drie belevingsindicatoren is iets minder sterk (.43 - .55).
- Het antwoord op de vragen of men belastingzaken goed voor elkaar heeft en of men goed op de hoogte is van belastingzaken, hangt vooral samen met de score op de belevingsindicatoren Effectief informeren en Gemak bieden en fouten voorkomen.

*De correlatie (Pearsons R) zou 0 zijn als er geen enkele samenhang is tussen scores en 1 als twee scores volledig samenhangen.
Alle genoemde correlaties zijn significant ($p < .05$).
Correlatietabellen zijn opgenomen in de bijlage.



Inleiding

Een groot deel van de maatschappelijk dienstverleners ondersteunt, naast hulp bij het aanvragen en wijzigen van toeslagen, ook bij belastingzaken. Daarom wordt in het Belevingsonderzoek van Dienst Toeslagen ook een aantal vragen gesteld over de tevredenheid over de (dienstverlening van de) Belastingdienst. De resultaten daarvan worden hier besproken.

Methode en opzet

Voor de doelgroep maatschappelijk intermediairs leveren Dienst Toeslagen en de Belastingdienst samen een steekproef aan. Het veldwerk voor het Belevingsonderzoek toeslagen is uitgevoerd van 29 mei tot 6 juli 2025. De intermediairs worden telefonisch uitgenodigd een online vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 381 maatschappelijk intermediairs de vragenlijst ingevuld (18% van de benaderde intermediairs). Er is gewogen op organisatietype (16 categorieën: kinderopvang, verhuurder, maatschappelijk dienstverlener, TSP, gemeente etc.).



Algemeen functioneren (rapportcijfer)

- Maatschappelijk dienstverleners die burgers helpen met belastingen, beoordelen het algemeen functioneren van de Belastingdienst met een 6,8.

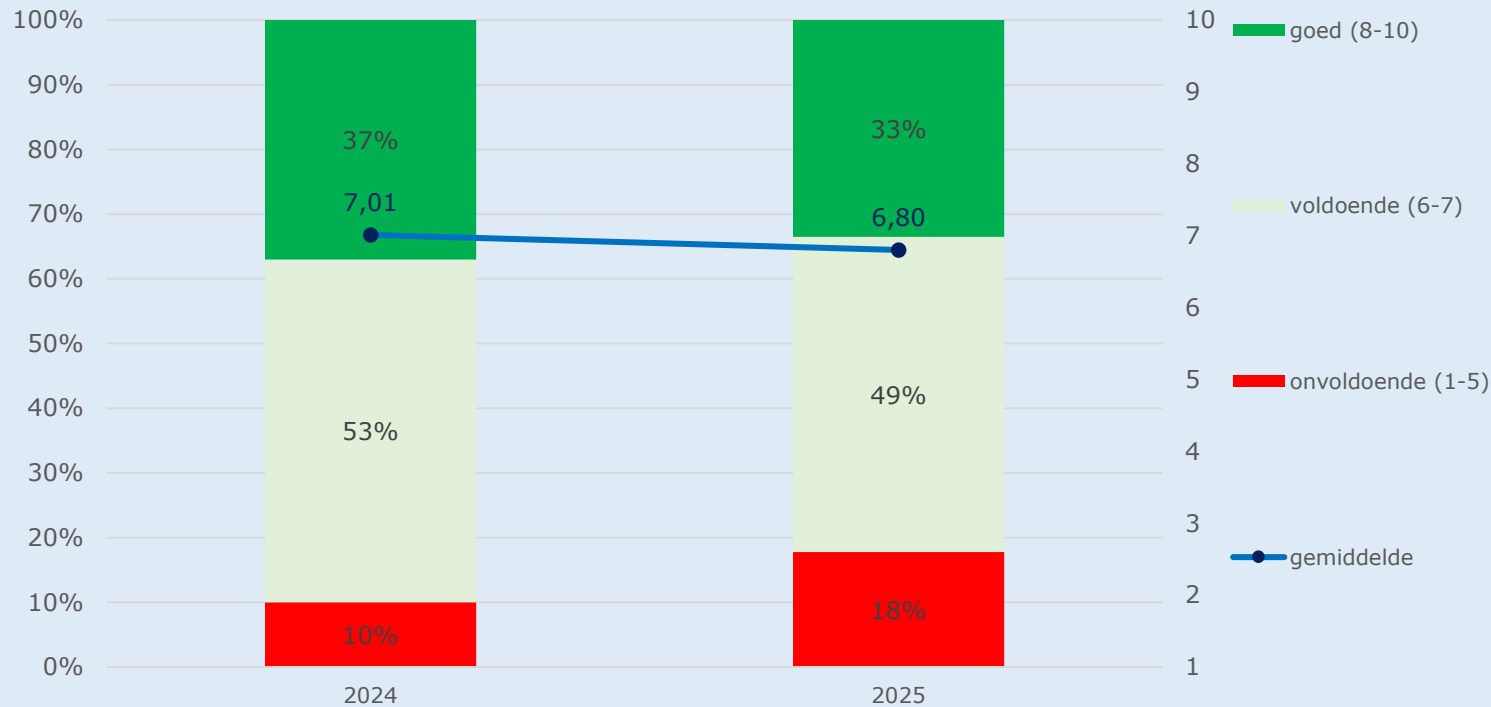
Frequentie van ondersteuning

- De meeste dienstverleners geven aan dat de frequentie waarmee dezelfde burger wordt ondersteund bij belastingzaken, wisselt tussen personen (52%). Een kwart van de dienstverleners geeft burgers doorgaans structureel, voor een langere periode, ondersteuning (24%). Ook ongeveer een kwart biedt dezelfde burger een enkele keer (18%) of eenmalig (6%) ondersteuning.

Contact met de Belastingdienst

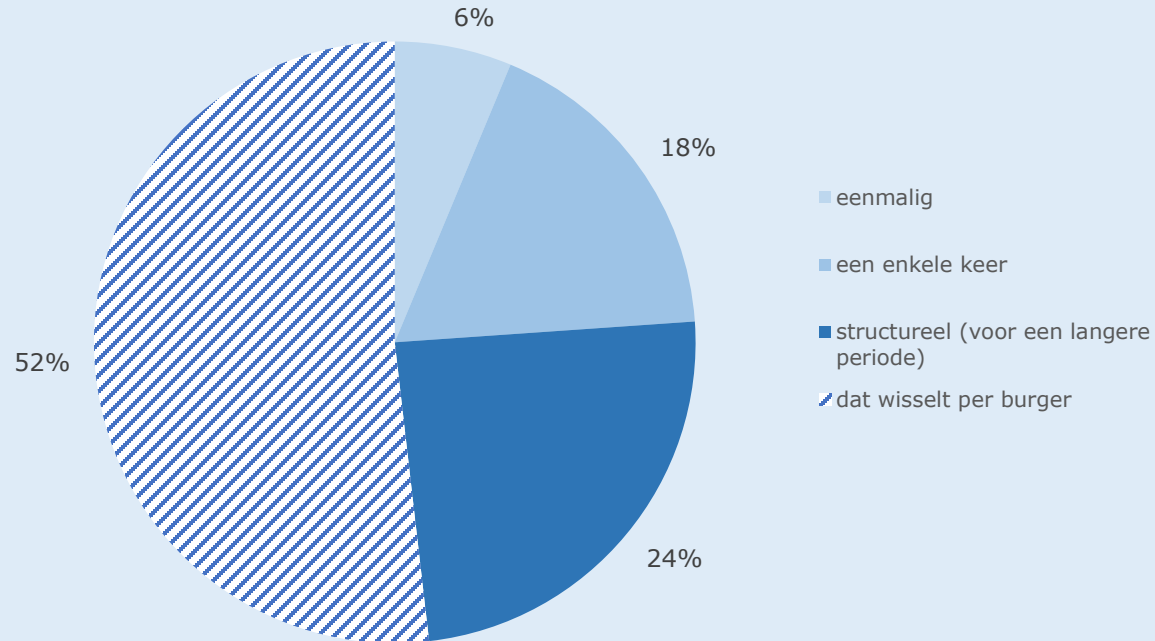
- Het raadplegen van de algemene website van de Belastingdienst en het bellen van de Belastingtelefoon zijn de meest voorkomende vormen van contact; driekwart van de maatschappelijk dienstverleners maakt gebruik van deze kanalen. Onder de respondenten die er gebruik van hebben gemaakt, is 65% (zeer) tevreden over website en 50% over de Belastingtelefoon. Een vrij groot deel van de dienstverleners die de Belastingtelefoon wel eens bellen in aanwezigheid van hun client, is niet bekend met het voorrangnummer waarmee ze voorrang krijgen in de wachtrij (40%).
- Het Kennisnetwerk is bij 84% van de dienstverleners bekend en door 74% wel eens bezocht. 65% is hierover tevreden.
- Het Stella-team van de Belastingdienst is bij 67% bekend en door 29% wel eens ingeschakeld. De tevredenheid over het Stella team is hoog (69%).
- Een derde (32%) van de dienstverleners heeft contact gehad met de relatiebeheerder bij de Belastingdienst. Driekwart (73%) is hierover tevreden.

Welk rapportcijfer geeft u voor het algemeen functioneren van de Belastingdienst? Dit gaat over hoe de Belastingdienst zijn werk doet.



- De maatschappelijk intermediairs die (ook of alleen) ondersteuning bieden bij belastingen, geven voor het algemeen functioneren van de Belastingdienst in 2025 gemiddeld een 6,8 als rapportcijfer. Dat is iets lager dan in 2024 (7,0).
- Een derde geeft een 8 of hoger (33%), ongeveer de helft een 6 of 7 (49%), bijna een vijfde (18%) een 5 of lager. Dat laatste percentage is bijna twee keer zo hoog als in 2024 (10%).

Hoe vaak ondersteunt u dezelfde burger meestal met belastingzaken?



- Bij ongeveer de helft (52%) van de maatschappelijk dienstverleners die burgers (ook of alleen) ondersteuning bieden bij belastingen, wisselt de frequentie waarmee men dat doet per burger.
- Ongeveer een kwart (24%) biedt dezelfde burger doorgaans structureel, voor een langere periode, ondersteuning.
- Ongeveer een kwart biedt dezelfde burger een enkele keer (18%) of eenmalig (6%) ondersteuning bij belastingzaken.



Op welke van de volgende manieren heeft u de afgelopen 12 maanden contact gezocht met de Belastingdienst of Dienst Toeslagen? (selectie)	2024	2025
BelastingTelefoon gebeld	75%	75%
Website van de Belastingdienst met algemene informatie bezocht	75%	64%
Contact met relatiebeheerder bij Belastingdienst		32%
Brief geschreven aan Belastingdienst	29%	17%

Van intermediairs die de BelastingTelefoon hebben gebeld (=100%):	2024	2025
Belt wel eens met de BelastingTelefoon in aanwezigheid van hun client	81%	77%

Van intermediairs die de BelastingTelefoon wel eens bellen in aanwezigheid van hun cliënt (=100%):	2024	2025
Is bekend met voorrangnummer (7060) en gebruikt het	43%	49%
Is bekend met voorrangnummer (7060) maar gebruikt het niet	8%	11%
Is niet bekend met voorrangnummer (7060)	49%	40%

- Van de maatschappelijk dienstverleners die burgers bijstaan met belastingzaken, heeft driekwart de afgelopen 12 maanden de BelastingTelefoon gebeld twee derde de algemene website van de Belastingdienst bezocht, een derde contact gehad met de relatiebeheerder bij de Belastingdienst en 17 procent een brief geschreven aan de Belastingdienst.
- Het aandeel intermediairs dat de algemene website van de Belastingdienst heeft bezocht en het aandeel dat de Belastingdienst een brief heeft geschreven is lager dan in 2024.
- Van de intermediairs die de BelastingTelefoon hebben gebeld, belt ruim drie kwart wel eens in aanwezigheid van hun cliënt (de burger die zij helpen).
- Van de groep die de BelastingTelefoon wel eens belt in de aanwezigheid van hun cliënt, is 60% bekend met het voorrangnummer (7060) en gebruikt 49% het.
- Een derde van de intermediairs (34%) heeft een vaste contactpersoon (relatiebeheerder) bij de Belastingdienst.



Kennisnetwerk Belastingen en Toeslagen is een online platform waar u actuele informatie, een forum en trainingsmaterialen vindt.

Bekend met het Kennisnetwerk

2024 **2025**

82% 84%

Welke onderdelen heeft u wel eens bezocht?

- Nieuws
- Nieuwsbrief
- Oefenen
- Forum
- Helpen
- Geen (Kennisnetwerk niet bekend of nooit bezocht/gebruikt)

51% 47%
40% 45%
31% 26%
19% 17%
14% 13%
25% 25%

Bent u bekend met het Stella-team van de Belastingdienst? / Heeft u het Stella-team van de Belastingdienst wel eens ingeschakeld?

2024 **2025**

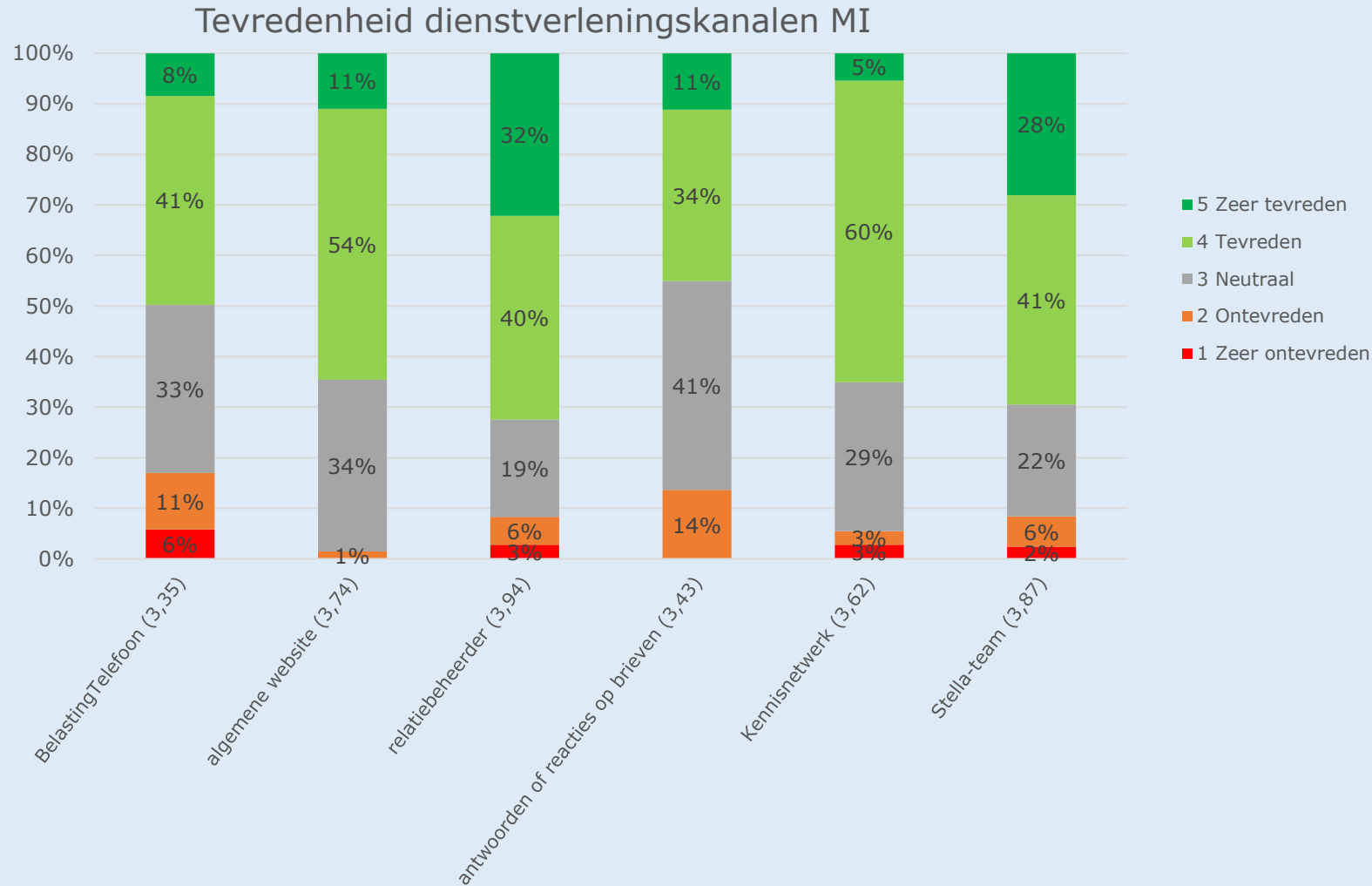
Stella-team Belastingdienst bekend

67% 67%

Stella-team Belastingdienst ingeschakeld

27% 29%

- Het Kennisnetwerk is in 2025 bij 84% van de maatschappelijk intermediairs bekend.
- Drie kwart (75%) van alle intermediairs heeft wel eens onderdelen van het Kennisnetwerk bezocht. Nieuws en Nieuwsbrief zijn veruit de meeste bezochte onderdelen.
- Van de intermediairs die wel eens onderdelen van het Kennisnetwerk hebben bezocht, is 65% tevreden over het Kennisnetwerk.
- Duidelijke verschillen met 2024 zijn er niet.
- Twee derde van de intermediairs is bekend met het Stella-team van de Belastingdienst, minder dan een derde heeft het wel eens ingeschakeld, waarvan ruim twee derde (69%) daarover tevreden is.
- Ook hier zijn geen verschillen met 2024.



- Van de kanalen die maatschappelijk intermediairs belastingzaken gebruiken voor contact met de Belastingdienst, zijn zij het meest tevreden over de relatiebeheerder (72% tevreden, gemiddelde 3,94 op de 5-puntsschaal) en het Stella-team Belastingen (69%, 3,87).
- Over de BelastingTelefoon (49% tevreden, 3,35) en de antwoorden of reacties op brieven (45% duidelijk*, 3,43) is men het minst tevreden.
- De tevredenheid over de website (65% tevreden, 3,74) en het Kennisnetwerk (65% tevreden, 3,62) is minder groot dan over de relatiebeheerder en het Stella-team, maar in ruime meerderheid positief.

*Bij brieven was de vraag 'Hoe duidelijk zijn de antwoorden of reacties op uw brieven aan de Belastingdienst?', bij de overige kanalen 'Hoe tevreden bent u over...?'





jaar	PAR	OND	FD	GO	TOTAAL incl. GO	TOTAAL excl. GO
2016	3,27	3,19	2,84			3,09
2017	3,30	3,20	2,92			3,14
2018	3,40	3,30	2,94			3,20
2019	3,42	3,24	2,87			3,15
2020	3,32	3,34	3,08			3,25
2021	3,35	3,45	3,14	3,28	3,30	3,31
2022	3,19	3,11	3,00	2,92	3,03	3,09
2023	3,35	3,18	3,15	2,84	3,07	3,20
2024	3,05	3,37	3,21	3,20	3,23	3,24
2025	3,19	3,23	3,50	3,07	3,27	3,29

- De tevredenheid over de BelastingTelefoon (onder de klanten die daarvan gebruik hebben gemaakt) daalde tussen 2021 en 2022. Tussen 2022 en 2023 was er geen verschil, tussen 2023 en 2024 steeg de tevredenheid, tussen 2024 en 2025 is er geen verschil.
- Binnen elke doelgroep zijn vrij grote fluctuaties over de jaren te zien. Dat kan verband houden met het lage aantal respondenten per groep, vooral bij fiscaal dienstverleners (n=53 in 2025), en particulieren (n=109 in 2025). Bij grote ondernemingen (n=116) en vooral MKB-ondernemingen (n=556) speelt dat minder.
- Grote ondernemingen zijn sinds 2021 opgenomen. Met uitzondering van 2023, toen de tevredenheid onder grote ondernemingen veel lager lag dan in andere groepen, is het totaal gemiddelde inclusief GO ongeveer even hoog als exclusief GO.



jaar	PAR	OND	FD	GO	TOTAAL incl. GO	TOTAAL excl. GO
2016	3,46	3,41	3,50			3,46
2017	3,46	3,48	3,47			3,47
2018	3,62	3,60	3,60			3,60
2019	3,75	3,62	3,63			3,65
2020	3,66	3,60	3,61			3,62
2021	3,62	3,65	3,77	3,79	3,72	3,70
2022	3,72	3,56	3,74	3,79	3,71	3,67
2023	3,46	3,56	3,56	3,70	3,58	3,54
2024	3,38	3,59	3,69	3,76	3,64	3,59
2025	3,42	3,46	3,69	3,74	3,61	3,56

- Particulieren en MKB-ondernemingen zijn in 2025 gemiddeld minder tevreden over de website van de Belastingdienst dan de andere doelgroepen.
- Van 2018 tot 2022 was het totale gemiddelde (excl. GO) vrijwel stabiel. Tussen 2022 en 2023 daalde de tevredenheid, tussen 2023 en 2024 steeg deze weer iets, tussen 2024 en 2025 is er weinig verschil.
- Binnen elke doelgroep zijn wel fluctuaties te zien. Dat kan verband houden met het feit dat niet alle respondenten de website hebben bezocht en het aantal respondenten bij deze vraag daarom wat lager is.
- Tussen 2024 en 2025 is alleen de daling bij MKB-ondernemingen significant.



CORRELATIONS	Algemeen rapportcijfer	Kengetal Belastingmoraal	Kengetal Vertrouwen	Indicator Adequate behandeling	Indicator Effectief informeren	Indicator Gemak bieden en fouten voorkomen	Indicator Ervaren corrigerend optreden	Oordeel over aanvaardbaarheid frauderen	Belang voldoen aan verplichtingen	Belastingzaken goed voor elkaar	Goed op de hoogte van belastingzaken
Algemeen rapportcijfer	1,00	0,28	0,61	0,55	0,52	0,46	0,34	-0,08	0,23	0,19	0,17
Kengetal Belastingmoraal	0,28	1,00	0,38	0,38	0,34	0,34	0,21	-0,17	0,33	0,16	0,12
Kengetal Vertrouwen	0,61	0,38	1,00	0,84	0,62	0,53	0,54	-0,08	0,27	0,21	0,19
Indicator Adequate behandeling	0,55	0,38	0,84	1,00	0,63	0,56	0,55	-0,11	0,30	0,21	0,19
Indicator Effectief informeren	0,52	0,34	0,62	0,63	1,00	0,71	0,45	0,09	0,31	0,29	0,30
Indicator Gemak bieden en fouten voorkomen	0,46	0,34	0,53	0,56	0,71	1,00	0,43	-0,11	0,35	0,32	0,34
Indicator Ervaren corrigerend optreden	0,34	0,21	0,54	0,55	0,45	0,43	1,00	ns	0,23	0,18	0,11
Oordeel aanvaardbaarheid frauderen	-0,08	-0,17	-0,08	-0,11	-0,09	-0,11	ns	1,00	-0,18	-0,08	ns
Belang voldoen aan verplichtingen	0,23	0,33	0,27	0,30	0,32	0,35	0,23	-0,18	1,00	0,24	0,16
Belastingzaken goed voor elkaar	0,19	0,16	0,21	0,22	0,29	0,32	0,18	-0,08	0,24	1,00	0,38
Goed op de hoogte van belastingzaken	0,17	0,12	0,19	0,19	0,30	0,34	0,11	ns	0,16	0,38	1,00



Indicator		Score 2024 oude systematiek	Score 2024 nieuwe systematiek	Score 2025 nieuwe systematiek
Adequate behandeling	PAR	2,90	2,97	2,89
	MKB	3,40	3,44	3,36
Effectief informeren	PAR	3,47	3,62	3,53
	MKB	3,53	3,69	3,57
Gemak bieden en fouten voorkomen	PAR	3,48	3,55	3,60
	MKB	3,44	3,62	3,65
Corrigerend optreden	PAR	3,22	3,26	3,15
	MKB	3,47	3,62	3,53
Vertrouwen	PAR	3,22	3,11	3,02
	MKB	3,54	3,47	3,39
Belastingmoraal	PAR	4,16	4,16	4,13
	MKB	4,39	4,31	4,21

- Met ingang van 2025 worden de belevingsindicatoren en de kengetallen Vertrouwen en Belastingmoraal gemeten met een gereduceerd aantal stellingen en aangepaste formuleringen. Deze zijn in 2024 voor particulieren en MKB-ondernemingen getest in een split-run: een random steekproef uit alle respondenten kreeg daarbij de nieuwe set stellingen voorgelegd.
- Bij particulieren ging het om 722 respondenten met de reguliere set stellingen en 387 met de alternatieve set, bij MKB-ondernemingen om 1.086 respectievelijk 557 respondenten.
- Voor de meting van 2024 zijn zowel in de huidige rapportage als in de rapportage van 2024, altijd de resultaten conform de reguliere (oude) systematiek weergegeven. De resultaten van de experimentele groep zijn alleen gebruikt om de nieuwe sets stellingen te testen.
- Hiernaast worden voor 2024 zowel de scores volgens de oude als de nieuwe systematiek weergegeven. In 2025 is de nieuwe systematiek gebruikt.