

Belastingdienst schrijft burgertaal?

Een kwalitatief verkennend onderzoek naar de kwaliteit van antwoordbrieven van de Belastingdienst

In opdracht van de Belastingdienst
Centrum voor kennis en communicatie

Uitgevoerd door de Universiteit van Tilburg
Faculteit Geesteswetenschappen
Warandelaan 2
5037 AB Tilburg

prof. dr. J. Renkema
M.J.W. Heerkens
D. de Jong

Contact: M.J.W.Heerkens@tilburguniversity.edu

Tilburg, oktober 2013

Inhoudsopgave

1	Aanleiding	1
1.1	Kern van het onderzoek	1
1.2	Onderzoeksvragen	4
2	Methode	5
2.1	Aard van het onderzoek	5
2.2	Materiaal	6
2.3	Instrumentatie	7
2.4	Samenstelling respondentengroep	8
2.5	Procedure	9
2.6	Verwerking van de gegevens	11
3	Resultaten	14
3.1	Aard commentaar	15
3.2	Soort commentaar	16
3.3	Normen Belastingdienst	17
3.4	Kennisniveau ambtenaren	19
3.5	Normen Belastingdienst en verwachtingen burgers	20
3.6	Huisstijlwijzer	23
4	Conclusie	26
4.1	Aard commentaar	26
4.2	Soort commentaar	27
4.3	Normen Belastingdienst	28
4.4	Kennisniveau ambtenaren	28
4.5	Normen Belastingdienst en verwachtingen burgers	29
4.6	Huisstijlwijzer	30
5	Discussie	31
6	Aanbevelingen	36
	Literatuur	39
Bijlage 1	Vraagbrief 1 (gouden handdruk) en antwoordenbrieven	41
Bijlage 2	Vraagbrief 2 (hypotheekaflossing na scheiding) en antwoordbrieven	47
Bijlage 3	Vraagbrief 3 (omzetbelasting) en antwoordbrieven	55
Bijlage 4	Antwoordbrieven bij vraagbrief 1 met commentaar respondenten	61
Bijlage 5	Antwoordbrieven bij vraagbrief 2 met commentaar respondenten	75
Bijlage 6	Antwoordbrieven bij vraagbrief 3 met commentaar respondenten	91

Bijlage 7	Resultaten commentaar respondenten: tabel 19 tot en met 33	107
Bijlage 8	Algemene commentaren: tabel 34	113
Bijlage 9	Verdeling commentaren op niveau van de tekst	115
Bijlage10	Scores inlevingsvermogen: tabel 39	117

1 Aanleiding

Jaarlijks verstuurt de Belastingdienst ongeveer 200.000 'losse' brieven. Alle blauwe enveloppen samen leiden zelfs tot 160 miljoen poststukken per jaar (Redactie AD, 2012). Aangezien de Belastingdienst schrijft aan, en dus ook voor de burger, is het belangrijk dat zij inzicht krijgt in de behoeften en verwachtingen van deze burger. Wat verwacht een burger eigenlijk van een antwoordbrief? Wat moet erin staan en wat niet, en hoe moet het erin staan?

De Belastingdienst hecht er waarde aan dat burgers tevreden zijn over de kwaliteit van deze brieven, dat wil zeggen dat de brieven zowel correct als begrijpelijk dienen te zijn (Huisstijlteam, z.j.). Of burgers tevreden zijn over de brieven die zij ontvangen, is echter de vraag. Het Centrum voor kennis en communicatie (B/CKC) van de Belastingdienst vroeg zich af of de kwaliteit van antwoordbrieven van ambtenaren voldoende is (volgens burgers) en zo niet, op welke punten de brieven verbeterd kunnen worden.

De Belastingdienst heeft er behoefte aan te weten hoe burgers in echte communicatiesituaties reageren. Hiertoe is het huidige kwalitatieve onderzoek opgezet, uitgevoerd door Tilburg University. De aanleiding wordt in de volgende paragraaf verder uitgewerkt.

1.1 Kern van het onderzoek

Uit de Fiscale Monitor van 2012 blijkt dat burgers overwegend positief zijn over communicatie van en met de Belastingdienst: voor het algemeen functioneren scoort de Belastingdienst een 6.5, een antwoord op een vraagbrief scoort zelfs een 3.6 op een 5-puntsschaal wat betreft de duidelijkheid van de reactie (Belastingdienst, 2012). Dit was een algemeen onderzoek; er werd enkel gevraagd naar *algemene* tevredenheid. Er zijn echter ook signalen die erop wijzen dat niet alle communicatie even goed ontvangen wordt. De BelastingTelefoon heeft jaarlijks bijvoorbeeld zo'n 14 miljoen vragen van belastingplichtigen te beantwoorden, wat in de aangiftetijd 200.000 gesprekken per dag kan betekenen (Rijksoverheid, 2011). Bovendien gaat het bij de Fiscale Monitor (2012) om algemene correspondentie via standaardbrieven. Daarom wordt in het huidige onderzoek nagegaan of burgers ook tevreden zijn over een specifieke communicatievorm van de Belastingdienst, namelijk antwoordbrieven.

Positief of negatief?

Het commentaar van de respondenten kan positief of negatief van aard zijn. Men kan immers positief denken over bijvoorbeeld de inhoud van de brief, of de formuleringen die de schrijver

gebruikt, of juist negatief. Ook is het mogelijk dat de één een element uit de brief positief vindt en de ander niet. Daarom is het van belang deze positieve en negatieve commentaren in samenhang te analyseren. Bovendien is het belangrijk aandacht te besteden aan de verdeling van de commentaren over het niveau van de tekst, respectievelijk woord-, zins-, alinea en tekstniveau.

Wat stoort burgers?

Waarop letten burgers nu eigenlijk bij het lezen van een brief? Over welke 'fouten' vallen ze wel en over welke niet? Al sinds de klassieke oudheid worden er vijf tekstniveaus onderscheiden: teksttype, inhoud, opbouw, formulering en presentatie (Renkema, 2012). Bij het teksttype gaat het om het soort tekst dat er geschreven is: een brief, een e-mail, een brochure, enzovoort. Inhoud heeft betrekking op de informatie die overgebracht wordt. De opbouw of structuur van de tekst gaat over de samenhang en over hoe deze duidelijk wordt gemaakt, bijvoorbeeld met verbindings- en verwijswaarden. Formulering betreft de gebruikte stijl, zinsbouw en woordkeus. Bij presentatie ten slotte gaat het om hoe de tekst eruitziet: denk aan het gebruik van witregels, vormgeving, correcte spelling en interpunctie. Wat stoort een burger nu het meeste: een *dt*-fout of een onduidelijke zin?

Communicatiedoelstellingen Belastingdienst

De Belastingdienst heeft communicatiedoelstellingen opgesteld voor haar ambtenaren, met als doel zowel juridische juistheid als begrijpelijkheid te bereiken in haar communicatie (Belastingdienst, z.j.). Deze communicatiedoelstellingen maken onderdeel uit van de Rijkshuisstijl, waarin onder andere gespecificeerd wordt aan welke voorwaarden teksten van de Belastingdienst moeten voldoen. Zo is het Driepoortenmodel ontwikkeld voor en door ambtenaren, waarin in drie stappen ('poorten') wordt bepaald hoe - indien nodig - een brief verbeterd moet worden (Kuyper & Van de Wetering, 2002). Het Driepoortenmodel gaat uit van een eerste cruciale vraag: "Stel dat ik verantwoordelijk ben voor de correspondentie van mijn kantoor, kan ik het dan voor mijn verantwoording nemen dat deze brief namens de Belastingdienst wordt verzonden of niet?" Als het antwoord op deze vraag 'nee' is, kan dit volgens het Driepoortenmodel aan drie elementen liggen: de brief communiceert niet, de brief is incorrect, of de brief communiceert niet én is incorrect (Kuyper & Van de Wetering, 2002). De eerste vraag (Kan de brief de deur uit?) vormt de eerste poort van het Driepoortenmodel. Poort twee is het vaststellen van het probleem: communicatief, correctheid, of beide. Bij de derde poort komen de mogelijke verbeterpunten aan bod.

Zowel bij het aspect van communicatie als van correctheid verschaft het Driepoortenmodel zes verbeterpunten (Kuyper & Van de Wetering, 2002). Communicatie betreft namelijk doelgerichtheid, lezersgerichtheid, de status en het doel van de brief, gebruikte (of ontbrekende) argumentatie, al dan niet toegankelijke formuleringen en toon. Bij correctheid gaat het om inhoud, om inleiding, kern en slot, alinea's, de vaste (brief)gegevens, grammatica en spelling, en procedure-informatie (wat verwacht de schrijver van de lezer en wat kan de lezer nog van de schrijver verwachten?).

De Belastingdienst hanteert dus duidelijke eisen voor de teksten en, meer specifiek, de brieven die ambtenaren aan burgers versturen. Zeker als ambtenaren de brief door de drie poorten van het Driepoortenmodel laten gaan, zou elke brief 'goed' moeten zijn voordat hij verstuurd wordt. Maar voldoen de antwoordbrieven van ambtenaren wel aan de gestelde eisen?

Kennis en kunde van *alle* ambtenaren

Er zijn vragen die zo vaak gesteld worden door burgers dat de Belastingdienst van mening is dat elke ambtenaar hier een adequaat antwoord op dient te kunnen geven. In overleg met B/CKC werd er naar een opzet gestreefd waarin dergelijke representatieve vraagbrieven beantwoord worden door willekeurige (deskundige) ambtenaren. Deze antwoorden kunnen vervolgens vergeleken worden met de antwoorden die daadwerkelijk door de behandelende ambtenaar – met speciaal die expertise – gestuurd zijn aan de burger, om zo te kijken of er verschil zit in de kwaliteit van de antwoordbrieven.

Normen Belastingdienst en burgers

De eisen van de Belastingdienst zijn dus duidelijk, maar zijn dit ook eisen die de burgers stellen? En is wat een ambtenaar als duidelijke informatie betitelt ook duidelijk voor een burger? Om na te gaan of een ambtenaar van de Belastingdienst anders over de antwoordbrieven oordeelt dan burger, is eerst een oordeel gevraagd van de Belastingdienst zelf. Door dit te vergelijken met het commentaar van de burgers, is na te gaan of de eisen en daarop volgende oordelen van de Belastingdienst in lijn liggen met de verwachtingen en behoeften van de burgers.

Huisstijlwijzer

In de Huisstijlwijzer wordt duidelijk aangegeven wat er van een ambtenaar verwacht wordt wat betreft zijn communicatievaardigheden (Huisstijlteam, z.j.). Zo dient een ambtenaar duidelijk

doch vriendelijk antwoord te geven op vragen van burgers, zich in te leven in de situatie en kort en bondig een reactie te geven. Maar komen deze eisen wel overeen met de eisen die voortkomen uit het onderzoek? Zo ja, voldoet de communicatie van ambtenaren aan deze eisen, en zo nee, wat moet er veranderd of toegevoegd worden aan de Huisstijlwijzer?

Deze zes aandachtspunten leiden tot de onderzoeksvragen, die in de volgende paragraaf staan weergegeven.

1.2 Onderzoeksvragen

Op basis van de aandachtspunten uit paragraaf 1.1 is de hoofdvraag geformuleerd: *Zijn de antwoordbrieven van de Belastingdienst van voldoende kwaliteit?*

De zes aandachtspunten uit paragraaf 1.1 leiden elk tot een deelvraag.

1. *Hoe beoordelen burgers de antwoordbrieven?*
2. *Waar letten burgers op bij de beoordeling?*
3. *Voldoet de correspondentie aan de normen van de Belastingdienst?*
4. *Is elke deskundige ambtenaar in staat aan de normen van de Belastingdienst te voldoen?*
5. *Hanteert de Belastingdienst normen conform de verwachtingen van de burgers?*
6. *Wat verdient extra aandacht in de Huisstijlwijzer?*

2 Methode

De kwaliteit van antwoordbrieven van de Belastingdienst is onderzocht door burgers antwoordbrieven te laten beoordelen. Deze beoordeling vond plaats door middel van een plus-en-minmethode. In paragraaf 2.3 wordt verder uitgelegd wat deze beoordelingsmethode inhoudt.

2.1 Aard van het onderzoek

Dit onderzoek onderscheidt zich op ten minste zes aspecten van voorgaand en ander onderzoek. Ten eerste wordt het onderzoek afgenomen door middel van de plus-en-minmethode. Bij deze methode zetten respondenten plusjes en minnetjes bij (elementen in) de tekst die zij positief of negatief ervaren. Hierbij worden zij niet gestuurd; ze krijgen enkel te horen dat ze moeten aangeven wat ze goed of minder goed vinden aan de brief. Er is geen sprake van bijvoorbeeld 7-puntsschalen: men mag opmerken hoe en wat men wil. Bovendien worden dankzij deze methode ook positieve commentaren meegenomen in plaats van dat het onderzoek enkel negatieve evaluaties oplevert.

Een tweede aspect wat dit onderzoek versterkt is dat de beoordeling van burgers vergeleken wordt met een interne beoordeling door de Belastingdienst zelf. Op deze manier wordt er een duidelijke maat gehanteerd, en kan gekeken worden of de norm van de Belastingdienst overeenkomt met de evaluaties van burgers.

Ten derde is het gebruikte materiaal zeer representatief. Het gaat om reële brieven en antwoorden; niets is verzonnen, het is geen laboratoriumonderzoek. De vraagbrieven zijn geselecteerd uit zes representatieve casussen, en zijn gekozen omdat er geen specifieke dossierkennis of andere achtergrondinformatie nodig was voor de beantwoording. Door de representativiteit waren de brieven volgens de Belastingdienst te beantwoorden door elke willekeurige ambtenaar die in dat vakgebied werkzaam is.

Ten vierde levert het onderzoek veel materiaal op voor interne cursussen. Er worden namelijk vijf verschillende antwoordbrieven geschreven per antwoordbrief, waardoor een onderlinge vergelijking goed mogelijk was. Bovendien levert de gebruikte opzet een bijzonder geschikt corpus op, zowel qua (brief)materiaal als qua inhoudelijk commentaar.

Het vijfde aspect waar dit onderzoek zijn kracht uit haalt is het feit dat de opzet ecologisch verantwoord is; afnames vinden plaats in een natuurlijke (communicatie)situatie. Echte burgers beoordelen echte antwoordbrieven op echte vraagbrieven, waarbij ze oordelen alsof ze zelf de vraagbrieven gestuurd hebben.

Tot slot wordt er, in tegenstelling tot bij de Fiscale Monitor (Belastingdienst, 2012), niet gekeken naar communicatie in het algemeen. Zo kan een veel specifiekere oordeel gegeven worden over de kwaliteit van de briefcommunicatie.

2.2 Materiaal

Voor het onderzoek heeft de Belastingdienst een zestal vraagbrieven van burgers aangeleverd. Hieruit zijn vervolgens drie brieven gekozen met de meest 'gebruikelijke' vragen. De eerste brief betrof een vraag over de uitkering van een gouden handdruk aan een nabestaande (zie bijlage 1). De tweede brief ging over de mogelijkheden wat betreft het opvoeren van het totale bedrag van de voorlopige aftrek voor de hypotheekaflossing vanwege scheiding (zie bijlage 2). In de derde brief wordt de vraag gesteld of over de werkzaamheden van de afzender omzetbelasting betaald dient te worden of niet (zie bijlage 3).

De antwoorden op deze drie vraagbrieven zijn geanonimiseerd en vervolgens door de respondenten beoordeeld. Hierbij zijn de drie bovenstaande echte antwoorden gebruikt, en bij elke brief vier antwoordbrieven die een selectie ambtenaren in een zo natuurlijk mogelijke setting hebben geschreven. Aangezien de vraagbrieven uit de regio Utrecht afkomstig waren, is ervoor gekozen de ambtenaren uit andere regio's de brieven te laten beantwoorden. Hoewel de namen van de afzenders en andere gegevens uit de vraagbrieven geanonimiseerd werden, zou het immers zo kunnen zijn dat de ambtenaren de kwestie al kenden.

De twaalf antwoordbrieven – vier per vraagbrief – zijn geschreven door twaalf ambtenaren: zes ambtenaren uit regio Zuid (twee uit Venlo, één uit Roermond en drie uit Heerlen) en zes uit regio Oost (vijf uit Enschede en één uit Hengelo). Deze ambtenaren waren werkzaam in verschillende kantoren en op verschillende afdelingen. Dit zou echter niet van invloed mogen zijn op (de kwaliteit van) de antwoordbrieven, omdat deze brieven volgens de communicatiedoelstellingen van de Belastingdienst door elke ambtenaar uit dat vakgebied beantwoord moeten kunnen worden.

2.3 Meetinstrument

De beoordeling van de antwoordbrieven gebeurde aan de hand van de plus-en-min-methode. Hierbij is het de bedoeling dat respondenten tijdens het lezen plusjes en minnetjes in de kantlijn noteren als zij het betreffende onderdeel van de tekst positief of negatief vinden. Na afloop lichten de respondenten de gezette plusjes en minnetjes toe aan de onderzoeker (De Jong & Schellens, 1994). Voor de beoordeling van de antwoordbrieven kreeg elke respondent een set teksten. Elke set bestond uit de volgende onderdelen: Allereerst een voorblad met daarop een duidelijke instructie voor de beoordeling, namelijk:

“Wij vragen uw medewerking aan een onderzoek over antwoordbrieven van de Belastingdienst. U gaat dadelijk drie verschillende antwoordbrieven beoordelen. Dit doet u door de brief te lezen en plusjes en minnetjes plaatsen in de kantlijn bij stukken die u om wat voor reden dan ook als positief (+) of negatief (-) ervaart. De precieze instructies staan op de volgende pagina's.”

Daarnaast werd aangegeven dat als men vragen had, deze te allen tijde aan de proefleider gesteld konden worden. Ook stond er dat het onderzoek ongeveer 15 minuten zou duren per brief, dus 45 minuten in totaal, aangezien elke respondent één antwoordbrief bij elk van de drie vraagbrieven te zien kreeg. Tot slot werd er benadrukt dat alle antwoorden anoniem werden verwerkt en werden de respondenten bedankt voor hun medewerking.

Vervolgens kwam de inleidende tekst ‘Stelt u zich het volgende voor: U hebt een paar weken geleden een brief aan de Belastingdienst gestuurd met een vraag. Deze brief staat op de volgende pagina’, met op de volgende pagina dus de eerste vraagbrief (zie bijlage 1). Om te controleren of de respondent zich kon inleven in de situatie van de afzender en diens vraagstelling, werden twee vragen gesteld, die beantwoord konden worden op een schaal van 1 tot en met 7 (waarbij 1 stond voor ‘helemaal niet mee eens’ en 7 voor ‘helemaal mee eens’):

(1) Kunt u zich inleven in de situatie?

1 2 3 4 5 6 7

(2) Had u de vraag zelf ook zo aan de Belastingdienst gesteld?

1 2 3 4 5 6 7

Na deze twee controlevragen volgde opnieuw een instructie over de plus-en-min-methode:

“U begint dadelijk met een beoordelingsmethode die de ‘plus-en-min-methode’ wordt genoemd. Dit is een eenvoudige methode om lezers teksten te laten beoordelen. Hierbij is het enkel de bedoeling dat u tijdens het lezen van de brief intuïtief plusjes (+) en minnetjes (-) in de kantlijn zet bij onderdelen van de tekst die u als positief of negatief ervaart.

Als u de brief gelezen hebt en plusjes en minnetjes geplaatst hebt, zal de proefleider al uw commentaren met u doorlopen. U wordt dan gevraagd de geplaatste plusjes en minnetjes toe te lichten: waarom staat hier een plusje, en waarom hier een minnetje? Hierbij kunt u dus kort zeggen wat er positief of negatief was aan het betreffende onderdeel.”

Daarna volgde een van de vijf antwoordbrieven, die willekeurig verdeeld waren over de respondenten, zodat zij deze konden beoordelen door middel van de plus-en-minmethode. Na de eerste vraagbrief volgden de tweede en derde vraagbrief, met eveneens de inlevingsvragen en de antwoordbrief.

2.4 Samenstelling respondentengroep

In totaal hebben 30 respondenten deelgenomen aan het onderzoek: 16 mannen en 14 vrouwen. De leeftijd van de respondenten varieerde van 16 tot 62 jaar, met een gemiddelde van 40,9 jaar. Van deze 30 respondenten had één respondent eerder bij de Belastingdienst gewerkt, namelijk als accountant en docent, van 1983 tot 1993. In tabel 1 wordt de relatie tussen opleidingsniveau, sekse en het sturen van brieven aan de Belastingdienst weergegeven (één vrouwelijke respondent had het opleidingsniveau niet aangegeven. Deze is ingedeeld in de middelste categorie, namelijk opleidingsniveau ‘Midden’).

Tabel 1 Relatie tussen opleidingsniveau, sekse en het sturen van brieven aan de Belastingdienst

	Opleidingsniveau			Totaal
	Laag	Midden	Hoog	
Man	1	8	7	16
Vrouw	2	6	6	14
Totaal	3	13	13	30
Brief gestuurd	1	7	6	14

Noot: Opleiding laag = lager of basisonderwijs, voorbereidend middelbaar onderwijs (vmbo, mavo, LTS, LHNO)
Opleiding midden = algemeen voortgezet onderwijs (mulo, havo), voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (atheneum, gymnasium, HBS)
Opleiding hoog = hoger beroepsonderwijs (hbo), universiteit (wo)

Er deden meer midden- en hoogopgeleiden mee aan het onderzoek dan laagopgeleiden. Dit zorgt voor een minder representatieve afspiegeling van de Nederlandse samenleving, waar rekening mee gehouden dient te worden bij de interpretatie van de resultaten. Uit tabel 1 blijkt tevens dat de midden- en hoogopgeleiden meer brieven hebben gestuurd aan de Belastingdienst dan de laagopgeleiden. Veertien van de 30 respondenten gaven aan al eens een brief naar de Belastingdienst gestuurd te hebben. De data gaven geen aanleiding te veronderstellen dat sekse of het eerder sturen van een brief van invloed waren op de beoordeling van de antwoordbrieven.

2.5 Procedure

De twaalf ambtenaren die elk één van de drie vraagbrieven moesten beantwoorden, deden dit in een zo natuurlijk mogelijke setting, zodat deze antwoorden zo goed mogelijk te vergelijken waren met de echte antwoorden. Eén van de onderzoekers was bij elke beantwoording aanwezig. Zij verzocht iedere ambtenaar zijn of haar antwoordbrief te schrijven in de ruimte waarin diegene dat normaal gesproken ook deed. Iedere ambtenaar werd expliciet verteld dat het erom ging dat deze de vraagbrief beantwoordde 'zoals hij of zij het normaal ook zou doen'. Vervolgens ging de onderzoeker op een afstandje van de ambtenaar zitten, zodat deze zich zo min mogelijk gehinderd zou voelen tijdens het schrijfproces.

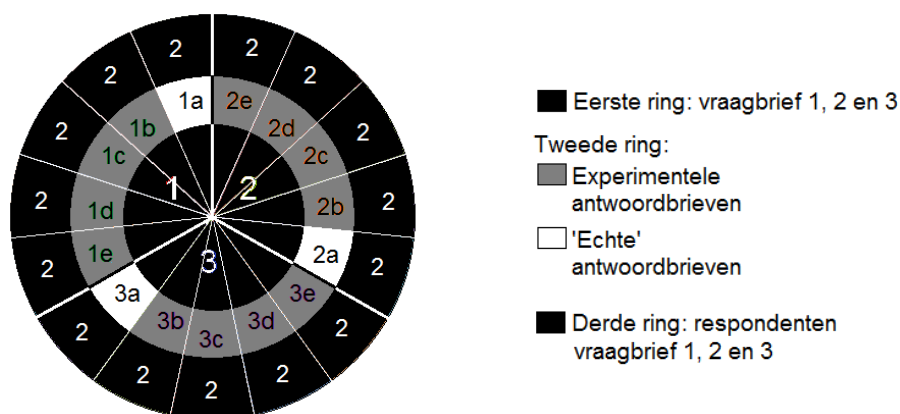
De helft van de ambtenaren schreef de antwoordbrief in een ruimte zonder de aanwezigheid van andere collega's, de andere helft schreef deze terwijl zich op dat moment minimaal één collega in de ruimte bevond. Twee ambtenaren schreven hun brief in de aanwezigheid van zeven collega's. Daarnaast waren in alle ruimtes meerdere wettenbundels en boeken aanwezig, die vaak werden gebruikt tijdens het schrijven. Internet werd ook gebruikt, maar in

mindere mate dan de wettenbundels. Over het algemeen hadden de ambtenaren tijdens het schrijven van de brief de radio uit staan en trachtten ze ook niet met hun collega's te praten. Een enkele keer werd een ambtenaar kort gestoord door een collega uit een andere kamer, bijvoorbeeld met een vraag.

Als een ambtenaar klaar was met het schrijven van de antwoordbrief, werd deze door de onderzoeker bevestigd over de zojuist toegepaste werkwijze. Hiervoor werd in alle gevallen een rustige kamer opgezocht, waarin zich geen andere collega's bevonden. De gegeven antwoorden en toelichtingen maakten het mogelijk deze experimentele en de natuurlijke situatie, waarin de ambtenaar een vraagbrief beantwoordt, met elkaar te vergelijken.

De antwoordbrieven zijn beoordeeld door dertig respondenten, verzameld door tien studenten van de Universiteit van Tilburg. Deze studenten zaten in het tweede jaar van de opleiding Communicatie- en Informatiewetenschappen en voerden dit onderzoek uit als onderdeel van het vak Tekstkwiteit. Iedere student benaderde zelfstandig drie burgers, waarbij als enige eis werd gesteld dat er gevarieerd diende te worden in sekse en leeftijd. Tijdens een uitgebreide instructie werd uitgelegd hoe de afname precies plaats moest vinden, opdat de afnames zo min mogelijk zouden verschillen per respondent. Elke respondent nam individueel deel aan het onderzoek, in een rustige kamer zonder andere personen, en beoordeelde drie brieven. Dit duurde gemiddeld drie kwartier in totaal.

Figuur 1 laat schematisch de opzet van het onderzoek zien: drie vraagbrieven, vijftien antwoordbrieven en dertig respondenten. Elke antwoordbrief is door twee respondenten beoordeeld.



Figuur 1 Opzet onderzoek

2.6 Verwerking van de gegevens

Bij de indeling van de commentaren van respondenten is rekening gehouden met zowel de klassieke tekstniveaus zoals Renkema (2012) deze in zijn CCC-model benoemt, als met de onderdelen die genoemd worden in het Driepoortenmodel (Kuyper & Van de Wetering, 2002). Formulering, toon en grammatica zijn samengenomen onder de noemer *formulering*; spelling en interpunctie vallen beide onder *presentatie*. Daarnaast is het niveau *inhoud* opgesplitst in drie specifiekere delen, namelijk volledigheid, relevantie en begrijpelijkheid (begrip). Dit omdat er anders mogelijk belangrijke resultaten verloren zouden gaan; het verschil tussen bijvoorbeeld relevantie en begrijpelijkheid is immers te groot om te negeren.

Vervolgens zijn alle plussen en minnen per niveau in een tabel samengevoegd, zowel per antwoordbrief als voor alle antwoordbrieven samen. Zo is onder andere geanalyseerd of er een patroon te zien is in de soorten commentaren per brief (onderzoeksvraag 2: *Waar letten burgers op bij de beoordeling?*). De resultaten van deze analyses worden in het volgende hoofdstuk beschreven. Eerst wordt hieronder nog een complete voorbeeldanalyse gegeven van één willekeurige antwoordbrief. Het is antwoord 1e (een experimenteel antwoord) op vraagbrief 1, die ging over de uitkering van een gouden handdruk aan een nabestaande.

Een deel van deze antwoordbrieven (namelijk 1e) op vraagbrief 1 staat hieronder afgedrukt. Commentaar wordt weergegeven achter het element waarover de respondent een positief (+) of negatief (-) oordeel gaf. De opmerkingen zijn gecategoriseerd naar het niveau van de tekst waarop ze gericht zijn, namelijk woord, zin, alinea of gehele tekst. Op deze manier kon een zeer precieze analyse van het commentaar uitgevoerd worden. Het commentaar is weergegeven met afkortingen. Hierbij betekent een *V* volledigheid, een *R* relevantie en een *F* formulering. Een alinea van de antwoordbrief (1e) met commentaar was de volgende:

Als u in de gaten krijgt^(F3-) dat u vóór deze datum ook nog geen beslissing kunt nemen, neem dan even contact met mij op. Dan zoeken we samen naar een ander tijdstip.^(V2+, R4-, F4+)

Deze passage heeft twee negatieve en twee positieve oordelen ontvangen. Het negatieve commentaar had betrekking op relevantie en formulering. Wat betreft relevantie (R4-) werd gezegd dat het “geen duidelijke datum” was. De negatieve opmerking over formulering (F3-) luidde als volgt: “Als u in de gaten krijgt klinkt erg suggestief. Afspraak is afspraak, toch?” en

“Als u in de gaten krijgt is wel heel informeel en in contrast met de stellige datum die de Belastingdienst voorstelt.”

De positieve oordelen betroffen volledigheid en relevantie. De opmerking over volledigheid (V2+) luidde: “Zeer goed voorstel. Verrassend positief; een voorstel tot persoonlijk contact.” Het positieve formuleringscommentaar (F4+) werd door twee respondenten genoemd: “de schrijver lijkt benaderbaar” en “de schrijver komt hulpverlenend over.” De opmerkingen V2+, R4- en F4+ betroffen dus alle drie de gehele tweede zin.

Na de indeling van het commentaar konden voor elke antwoordbrief de onderzoeksvragen beantwoord worden. Deze zijn nu toegespitst op de alinea uit brief 1e die zojuist is genoemd.

1. *Hoe beoordelen burgers de brieven?*

In de betreffende alinea zijn een positieve opmerking op volledigheid en een op formulering gegeven, en een negatieve opmerking op relevantie en een op formulering.

2. *Waar letten burgers op bij de beoordeling?*

Burgers hebben vooral opmerkingen over volledigheid, relevantie en formulering. Opbouw, presentatie en begrip worden in deze alinea niet becommentarieerd. In de volledige brief komen deze – behalve begrip – wel aan de orde (zie resultaten en bijlage 4).

3. *Voldoet de correspondentie aan de normen van de Belastingdienst?*

De Belastingdienst is niet positief over de formulering *Als u in de gaten krijgt...* uit de behandelde alinea. De volledige antwoordbrief 1e vindt de Belastingdienst ‘goedbedoeld, maar inhoudelijk wat gebrekkig’.

4. *Is elke deskundige ambtenaar in staat aan de normen van de Belastingdienst te voldoen? (vergelijking brief 1e met de andere brieven)*

In geen van de gevallen wordt de echte antwoordbrief (beduidend) beter bevonden door de Belastingdienst. Dat wil zeggen dat elke (deskundige) ambtenaar dus hetzelfde antwoordniveau behaalt. Of dit niveau ook voldoende is, kan hieruit echter niet worden afgeleid.

5. *Hanteert de Belastingdienst normen conform de verwachtingen van de burgers?*

Op basis van de resultaten bij vraag 3 zou gesteld kunnen worden dat de positieve en negatieve opmerkingen van de Belastingdienst elkaar redelijk in evenwicht houden. Hetzelfde

geldt eigenlijk voor de beoordeling van de burgers bij vraag 1 (twee negatieve en twee positieve opmerkingen). Uit de analyse van het commentaar op de totale antwoordbrief blijkt echter dat dit niet het geval is: de Belastingdienst vindt brief 1e onvoldoende, terwijl burgers in totaal 13 positieve en 13 negatieve opmerkingen hadden, wat zorgt voor een gemiddelde van 0. De beoordeling komt niet overeen, en de normen van de Belastingdienst zijn dus niet conform de verwachtingen van de burgers.

6. *Waar moet de Belastingdienst op focussen met betrekking tot de Huisstijlwijzer?*

Opvallend commentaar met betrekking tot de behandelde alinea is het volgende: “*Als u in de gaten krijgt* klinkt erg suggestief. Afspraak is afspraak, toch?” Dit heeft betrekking op formulering. Dit zou betekenen dat de Belastingdienst moet focussen op formulering in de Huisstijlwijzer.

Tot slot: het gaat hierboven om de analyse van één passage uit een van de vijftien antwoordbrieven. Eenzelfde analyse is voor alle brieven uitgevoerd. De resultaten hiervan zijn te zien het volgende hoofdstuk.

3 Resultaten

Van alle commentaren van de 30 respondenten (die elk één antwoordbrief van de drie casussen hebben beoordeeld) zijn de plusjes en minnetjes ondergebracht bij de tekstniveaus: begrip, volledigheid, relevantie, opbouw, formulering en presentatie. Deze zijn samengevoegd per brief (zie de vijftien tabellen in bijlage 7). Hierbij is brief *a* steeds de echte antwoordbrief, en zijn brief *b* tot en met *e* de ‘experimentele’ antwoordbrieven die de ambtenaren voor dit onderzoek hebben geschreven. Tot slot is al het commentaar op alle brieven samengevoegd in één tabel (tabel 2).

Tabel 2 Per brief een overzicht van de gegeven commentaren (getallen zijn aantallen)

Brief	Positief	Categorie	Negatief	Categorie
1a	10	1B, 4V, 4R, 1F	6	1V, 1R, 4F
1b	9	1B, 2V, 3R, 3F	15	3B, 3V, 2R, 1O, 4F, 2P
1c	10	3B, 3V, 3R, 1F	11	4B, 2V, 1R, 4F
1d	6	1B, 3V, 1R, 1P	10	1V, 2R, 7F
1e	13	2V, 6R, 5F	13	1V, 4R, 1O, 5F, 2P
2a	12	3B, 2V, 7R	9	2B, 1V, 4R, 1O, 1F
2b	5	1B, 2V, 2R	10	3B, 2V, 1R, 4F
2c	7	4R, 1O, 2F	10	2V, 3R, 1O, 4F
2d	11	3B, 3V, 4R, 1F	7	4B, 3F
2e	8	2B, 3V, 2R, 1O	6	2V, 4R
3a	12	4B, 4V, 3R, 1F	14	2B, 1V, 3R, 6F, 2P
3b	7	3B, 2V, 1R, 1O	11	3B, 2V, 2R, 4F
3c	8	2B, 2V, 4R	16	2B, 1V, 5R, 1O, 5F, 2P
3d	9	1B, 3V, 5R	7	1B, 2V, 1F, 3P
3e	6	1B, 2V, 2R, 1F	12	2B, 3V, 2R, 1O, 1P, 3F
Totaal	133	26B, 37V, 51R, 3O, 15F, 1P	174	26B, 24V, 52R, 6O, 55F, 11P

Noot: Betekenis categorieën: B = begrip, V = volledigheid, R = relevantie, O = opbouw, F = formulering, P = presentatie.

In tabel 2 is te zien dat er in totaal 307 commentaren gegeven zijn (133 positieve en 174 negatieve). Hierbij waren er wel commentaren die door meerdere respondenten zijn gegeven, maar als één commentaar zijn gerekend. Bovenop deze 307 commentaren waren er namelijk nog 108 (dubbele) commentaren. Er zijn dus dik 400 commentaren in totaal gegeven, door dertig respondenten. Dit betekent dat elke respondent gemiddeld 13 commentaren heeft gegeven, dus vier opmerkingen per brief. Omdat dit onderzoek primair gericht is op de types en niet op de tokens, zijn de dubbele commentaren niet meegeteld in deze analyse.

Ook waren er enkele algemene opmerkingen over de brieven. Deze zijn uit de analyse verwijderd, aangezien ze betrekking hadden op de complete brieven, en niet op een onderdeel hiervan. De algemene commentaren staan in tabel 33 (zie bijlage 8) weergegeven. Deze

algemene opmerkingen hadden geen toegevoegde waarde ten opzichte van de specifiekere opmerkingen, vandaar dat ze ook niet verder geanalyseerd zijn.

3.1 Aard commentaar

Dat iemand veel commentaar geeft op een brief, wil niet zeggen dat dit per definitie negatief commentaar is. Daarom is het belangrijk om te kijken naar de *aard* van het commentaar, dat wil zeggen, is het een plusje of een minnetje, positief of negatief? Tabel 3 laat zien hoeveel plusjes en minnetjes elke antwoordbrief heeft gekregen. Deze tabel wordt hier als eerste overzicht afgedrukt. Uiteraard is de verdere analyse kwalitatief van aard.

Tabel 3 Per antwoordbrief de aard van de gegeven commentaren (getallen zijn aantallen)

Brief	Positief	Negatief	Beoordeling
1a	10	6	+4
<i>1b</i>	9	15	-6
<i>1c</i>	10	11	-1
<i>1d</i>	6	10	-4
<i>1e</i>	13	13	0
2a	12	9	+3
<i>2b</i>	5	10	-5
<i>2c</i>	7	10	-3
2d	11	7	+4
2e	8	6	+2
<i>3a</i>	12	14	-2
<i>3b</i>	7	11	-4
<i>3c</i>	8	16	-8
3d	9	7	+2
<i>3e</i>	6	12	-6

Noot: De brieven die in totaal meer positieve dan negatieve opmerkingen hebben ontvangen zijn dikgedrukt weergegeven, de brieven die in totaal meer negatieve dan positieve opmerkingen hebben ontvangen zijn cursief weergegeven.

Uit tabel 3 blijkt dat brieven 1a, 2a, 2d, 2e en 3d (dikgedrukt in de tabel) meer plusjes dan minnetjes hebben gekregen. Bij brief 1e waren er evenveel plusjes als minnetjes; de rest van de brieven kreeg meer negatieve dan positieve opmerkingen.

Ook is geanalyseerd hoe de commentaren verdeeld zijn over het niveau van de tekst: is er een verschil in het aantal commentaren op woord-, zins-, of briefniveau, en is er een verschil in de verdeling van de zes categorieën hierover? De verdeling van de commentaren over de specifieke brieven zijn te zien in bijlage 9 (tabel 34 tot en met 37). Hieruit blijkt dat op woordniveau vooral commentaar gegeven wordt op *formulering* en in iets mindere mate op *begrip*. Op zinsniveau gaat het vooral op *relevantie*, met daarna *begrip*, *volledigheid* en

formulering als voornaamste onderwerpen, bij alinea's *begrip*, *volledigheid* en *relevantie*. Op tekstniveau wordt niet vaak commentaar gegeven, maar het vaakst op *relevantie* en *formulering*. Een samenvatting hiervan staat in tabel 4.

Tabel 4 Aantal commentaren op tekstniveau (getallen tussen haakjes zijn percentages)

Niveau	Aantal positieve commentaren	Aantal negatieve commentaren	Totaal
Woord	2	53	55 (18,3)
Zin	100	93	193 (63,3)
Alinea	32	20	52 (17,1)
Tekst	2	3	5 (1,6)
Totaal	136 (44,6)	169 (55,4)	305 (100)

Uit tabel 4 blijkt dat veruit de meeste commentaren gericht zijn op zinsniveau (63,3%). Daarna is het meeste gericht op woorden (18,3%) en alinea's (17,1%), en een enkele keer op de gehele brief (1,6%). Vooral op woordniveau is de verdeling van positieve en negatieve commentaren zeer ongelijk: 53 commentaren zijn negatief en 2 positief. Op alinea- en zinsniveau is dit verschil iets kleiner, waarbij er juist meer positieve dan negatieve commentaren zijn; op tekstniveau is er nauwelijks verschil tussen het aantal positieve en negatieve opmerkingen.

3.2 Soort commentaar

In totaal zijn er 290 (verschillende) commentaren gegeven; hiervan waren er 133 positief (een plusje) en 157 negatief (een minnetje). In tabel 5 is de verdeling van de commentaren te zien naar soort commentaar, namelijk door ze in te delen in de zes categorieën die gebaseerd zijn op de vier tekstniveaus.

Tabel 5 Indeling commentaar in de zes categorieën (getallen tussen haakjes zijn percentages)

Categorie	Positief	Negatief	Totaal
Begrip	26 (8,5)	26 (8,5)	52 (17,0)
Volledigheid	37 (12,1)	24 (7,8)	61 (19,9)
Relevantie	51 (16,6)	52 (16,9)	103 (33,5)
Opbouw	3 (1,0)	6 (2,0)	9 (3,0)
Formulering	15 (4,9)	55 (17,9)	70 (22,8)
Presentatie	1 (0,3)	11 (3,6)	12 (3,9)
Totaal	133 (43,4)	174 (56,7)	307 (100,0)

Tabel 5 toont aan dat er beduidend meer commentaar is gegeven op *relevantie* – zowel positief als negatief – dan op de andere categorieën (33,5%). Na *relevantie* hoort het meeste commentaar thuis in de categorieën *formulering* (22,8%), *volledigheid* (19,9%) en *begrip* (17,0%). Op *presentatie* (3,9%) en *opbouw* (3,0%) wordt het minste commentaar gegeven.

Bij *begrip*, *relevantie* en *opbouw* is het totaal aantal commentaren vrijwel gelijk verdeeld over positief en negatief (respectievelijk 26 tegenover 26, 51 tegenover 52 en 3 tegenover 6); bij *formulering* is echter het verschil zeer groot, met 15 positieve en maar liefst 55 negatieve. Hetzelfde geldt voor de categorie *presentatie*, met één positieve en 11 negatieve commentaren. *Volledigheid* zit tussen deze twee groepen in (respectievelijk 37 tegenover 24).

3.3 Normen Belastingdienst

Om een oordeel te kunnen geven over de correspondentie van de ambtenaren, moest er gekeken worden naar de inhoudelijke kwaliteit van de antwoordbrieven. Twee medewerkers van het B/CKC hebben in naam van de Belastingdienst de antwoordbrieven bestudeerd en kort aangegeven of deze voldoen aan de eisen die gesteld worden aan de algehele kwaliteit van brieven van de Belastingdienst. Daarnaast gaven zij aan of het antwoord voldoende en correct was. In tabel 6 staan de evaluaties van de Belastingdienst schematisch bij elkaar.

Tabel 6 Evaluaties antwoordbrieven door Belastingdienst

Brief	Evaluatie
<i>1a</i>	-
<i>1b</i>	-
1c	+++
1d	+
<i>1e</i>	--
<i>2a</i>	-
<i>2b</i>	--
<i>2c</i>	--
<i>2d</i>	--
2e	+++
3a	++
3b	++
3c	+++
3d	+++
<i>3e</i>	--

Noot: De brieven die positief geëvalueerd zijn, zijn dikgedrukt weergegeven, de brieven die negatief geëvalueerd zijn, zijn cursief weergegeven.

-- = onvoldoende, - = licht onvoldoende, + = licht voldoende, ++ = voldoende, +++ = goed.

Bij brief 1a was de Belastingdienst van mening dat de stellingname duidelijk was, maar het taalgebruik 'erg formeel, veel te oubollig' en op sommige plekken in de brief zelfs 'onleesbaar voor leken'. Bovendien gaven zij aan dat *een lijfrente uit de w et inkomstenbelasting*, zoals in de brief staat beschreven, *een lijfrente volgens de wet inkomstenbelasting* moet zijn. Brief 1b was volgens de Belastingdienst kort en krachtig, maar advies ontbrak volledig. Daarnaast vond zij *stamrecht* een foute term; deze is geschikt voor een directeur, maar niet voor nabestaanden.

Brief 1c was volgens de Belastingdienst een 'goed verhaal', zeker omdat 'het moeilijk is deze informatie begrijpelijk uit te leggen.' Ook was de brief in een prettige toon geschreven. Ook brief 1d vond de Belastingdienst goed, de brief was kort en krachtig. Dat de schrijver naar de overleden echtgenoot van de burger verwees met *echtgenote* was een grove fout. *Wijlen uw echtgenoot* werd wat ambtelijk bevonden.

Brief 1e was 'goedbedoeld, maar inhoudelijk wat gebrekkig'. De formulering *U schrijft dat uw echtgenoot op 27 juli 2012 is overleden* werd 'hoogst ongelukkig' bevonden, en ook over *Als u in de gaten krijgt...* had de Belastingdienst twijfels. Bij de uitspraak *Volgens de wettelijke regelingen dienen beide rekeningen aan u uit te keren* gaf de Belastingdienst zelfs aan dat deze informatie onjuist was. De zin *Ik begrijp dat het overlijden van uw echtgenoot op zich al een heel ingrijpende gebeurtenis is in uw leven* noemde ze 'heel vriendelijk', maar er werd uiteindelijk geen sluitend antwoord gegeven.

Bij brief 2a vond de Belastingdienst dat de situatie goed bepaald werd, maar dat drie alinea's hiervoor wel wat aan de lange kant was. Daarnaast vond zij dat de materie weliswaar moeilijk is, maar dat de schrijver zo ook (onnodig) schrijft. De toevoeging van het wetsartikel werd 'veel te formeel' bevonden, evenals de formulering *Dit betekent dat voor zover u beiden voor het gemeenschappelijke inkomensbestanddeel eigen woning geen onderlinge verhouding hebben gekozen, dit wordt geacht bij ieder voor de helft op te komen*. 'De schrijver doet wel erg zijn best, maar de tweede helft van de brief is ronduit slecht. Daar haak je als burger helemaal op af, het is simpelweg veel te veel informatie.'

Brief 2b vond de Belastingdienst 'te kort en onvoldoende'. Met name de formuleringen werden slecht ontvangen: *Uw brief van 3 februari jl. heb ik in goede orde ontvangen, waarom in goede orde?* In de zin *In deze brief vraagt u om informatie over de mogelijkheid om de betaalde kosten van de hypotheek in aftrek te kunnen brengen* is de *mogelijkheid* dubbel met *kunnen*,

en *Volgens de mij ten dienste staande gegevens...* was veel te ambtelijk. Bij 2c gaf de Belastingdienst aan dat 'de ambtenaar het onderwerp niet snapt'; 'de brief is zéér slecht'.

Bij brief 2d luidde het commentaar: 'hij geeft wel advies en het is een helder verhaal. Inhoudelijk klopt het echter niet! Voer de hypotheekrente maar helemaal op en trek het af als alimentatie, dat is Sinterklaas spelen. Bovendien wordt er niets teruggehaald bij de partner, dus de informatie is ronduit fout.' Brief 2e 'met grote voorsprong de beste brief, zowel inhoudelijk als qua toon.'

Brief 3a werd over het algemeen 'erg juridisch' gevonden, maar de schrijver 'legt wel goed en duidelijk uit.' De formulering *U vraagt zich af of bepaalde diensten onder de onderwijsvrijstelling van artikel 11, eerste lid onderdeel O van de Wet OB vallen* vond de Belastingdienst storend: 'veel te ambtelijk en bovendien vraagt ze dit niet.' Bij de zin *In een uitspraak van de Rechtbank Arnhem op 12 maart 2008 is nogmaals bevestigd dat het aanbieden van ontwikkelassessments geen prestatie is die onder de onderwijsvrijstelling vallen* zou toegelicht moeten worden wanneer bij deze *nogmaals* dit eerder al is bevestigd. Ook brief 3b was 'erg ambtelijk', maar 'de bedoeling is wel goed.'

Bij brief 3c was de Belastingdienst niet positief over het noemen van het wetsartikel, maar verder vond zij de brief wel goed. Hij was 'kort, overzichtelijk', en ook de alinea-indeling was goed. Wel vond de Belastingdienst het inconsequent dat in de 'Betreft-regel' gesproken werd over *BTW*, maar vervolgens over *omzetbelasting*. Brief 3d vond de Belastingdienst 'helder, en ook inhoudelijk juist.' Bij 3e werden wederom *BTW* en *omzetbelasting* door elkaar gebruikt. Daarnaast viel het de Belastingdienst op dat in brief 3e een andere conclusie werd getrokken dan in de overige vier antwoordbrieven, wat betekent dat deze brief onvoldoende is.

3.4 Kennisniveau ambtenaren

Bij de analyse onder 3.3 is gekeken naar de kwaliteit van de antwoordbrieven volgens de Belastingdienst. Hierbij werden direct de echte antwoorden vergeleken met de experimentele. Op die manier werd duidelijk of de echte, verzonden antwoordbrieven beter (of slechter) waren dan de experimentele antwoordbrieven, en of het kennisniveau van de ambtenaren dus voldoende is. Deze vergelijkingen tussen echte en experimentele antwoordbrieven zijn te zien in tabel 7.

Tabel 7 Vergelijking echte en experimentele brieven

Brief	Evaluatie	Brief	Evaluatie	Brief	Evaluatie
1a	-	2a	-	3a	++
1b	-	2b	--	3b	++
1c	+++	2c	--	3c	+++
1d	+	2d	--	3d	+++
1e	--	2e	+++	3e	--

Noot: De gevallen waarin de echte brieven (1a, 2a en 3a) beter geëvalueerd zijn dan de experimentele, zijn dikgedrukt weergegeven.

Zoals in tabel 7 te zien is, werd in geen van de gevallen de echte antwoordbrief beduidend beter bevonden dan de experimentele brief. Wel werd een aantal brieven inhoudelijk onvoldoende gevonden. Alle ambtenaren hebben dus wel ongeveer hetzelfde kennisniveau, maar dit wil niet zeggen dat het kennisniveau per definitie voldoende is.

3.5 Normen Belastingdienst en verwachtingen burgers

In paragraaf 3.1 zijn de beoordelingen van de Belastingdienst onderzocht in vergelijking met die van de burgers. De Belastingdienst beoordeelde brief 1e als onvoldoende omdat deze eenvoudigweg foute informatie bevatte. Hetzelfde geldt voor brief 2b, 2c, 2d en brief 3e, aangezien deze laatste ook een foute conclusie had. Brief 1a was licht onvoldoende, evenals brief 1b, brief 2a; brief 1d was licht voldoende. De medewerkers vonden dat brief 3a en 3b voldoende van kwaliteit waren. Brief 1c was goed, net als brief 2e, brief 3c en brief 3d.

In tabel 3 is te zien hoeveel positieve en negatieve opmerkingen burgers gaven over de antwoordbrieven. Tabel 8 laat dit opnieuw zien, maar nu in combinatie met de beoordelingen van de deskundigen.

Tabel 8 Beoordelingen van Belastingdienst en burgers per antwoordbrief

Brief	Beoordeling Belastingdienst	Beoordeling burgers
1a	-	+4
1b	-	-6
1c	+++	-1
1d	+	-4
1e	--	0
2a	-	+3
2b	--	-5
2c	--	-3
2d	--	+4
2e	+++	+2
3a	++	-2
3b	++	-4
3c	+++	-8
3d	+++	+2
3e	--	-6

Noot: De brieven waarbij de beoordelingen van de Belastingdienst en burgers globaal (wel qua waarde, dus + of -, maar niet qua ernst, dus erg positief of erg negatief) overeenkwamen zijn cursief weergegeven. De brieven waarbij de beoordelingen van de Belastingdienst en burgers volledig overeenkwamen zijn dikgedrukt weergegeven.

Bij zes van de vijftien brieven komt de aard van het commentaar – dus of het commentaar van de Belastingdienst en de burgers positief of negatief is – overeen. Dit is 40 procent.

Brief 1a vond de Belastingdienst duidelijk qua stelling, maar erg formeel en oubollig van stijl. Ook de burgers vonden de brief duidelijk en volledig, maar formeel; toch kwamen zij in totaal op een positieve evaluatie uit (zie tabel 8), waar de Belastingdienst de brief licht onvoldoende vond. Bij brief 1b was de Belastingdienst ook negatief: de brief was kort en krachtig, maar advies was nergens aanwezig. De burgers vonden de brief echter erg onduidelijk en kil, al vonden ze hem eveneens kort en bondig. Brief 1c vond de Belastingdienst goed (mede door de moeilijke materie) en prettig geschreven; dit vonden ook de burgers, maar zij vonden het nog moeilijk te begrijpen en erg formeel.

De Belastingdienst vond brief 1d goed, kort en krachtig; alleen *echtgenote* in plaats van *echtgenoot* werd als ernstige fout genoemd. Burgers vonden de brief echter onduidelijk, langdradig en oubollig. Brief 1e was volgens de Belastingdienst goedbedoeld, maar inhoudelijk klopte er niet altijd alles. Ook enkele formuleringen werden twijfelend ontvangen. Burgers reageerden redelijk op de brief, ze vonden de schrijver benaderbaar en meelevend, maar misten een duidelijke datum/afpraak.

De inleiding van brief 2a was volgens de Belastingdienst wat lang, en de schrijver maakte de materie onnodig moeilijk en formeel. Burgers waren juist positief over de brief: ze vonden hem duidelijk, begrijpelijk en begripvol, ook al was sommige informatie overbodig of de herhaling te lang. Over brief 2b waren de Belastingdienst en burgers het eens: hij was onvoldoende, onduidelijk, en onprettig geformuleerd. Brief 2c vonden beide groepen zeer onvoldoende: deskundigen noemden de brief 'zéér slecht' en burgers voelden zich onbegrepen en gaven aan dat er 'totaal geen antwoord werd gegeven op alle vragen.'

Brief 2d was helder, ook volgens burgers. De Belastingdienst gaf echter aan dat het verhaal inhoudelijk niet klopte. Daardoor maakte het in feite niet uit of burgers positief waren – de informatie is fout, dus de blijdschap is helaas onterecht. Over brief 2e waren beide zeer positief: de brief is volledig en duidelijk, al gaven burgers wel aan een daadwerkelijke oplossing te missen.

De Belastingdienst vond brief 3a vrij formeel, maar wel goed uitgelegd. Burgers waren het hier niet mee eens: zij vonden de brief onduidelijk en niet aantrekkelijk geformuleerd. Brief 3b vond de Belastingdienst eveneens ambtelijk, maar wel goedbedoeld. De burgers vonden de brief echter verwarrend, en waren negatief over het woordgebruik: 'geen normale spreek- en schrijftaal', werd het genoemd. Brief 3c vond de Belastingdienst goed, 'kort en inzichtelijk', maar evenals de burgers was zij niet enthousiast over het noemen van het wetsartikel. Burgers misten echter uitleg en vonden formuleringen als *Ik ben van mening* niet prettig.

Brief 3d vond de Belastingdienst helder en ook inhoudelijk goed, en ook burgers vonden de uitleg goed en ze waren tevreden dat de website geraadpleegd was. De Belastingdienst vond brief 3e slecht omdat er een andere conclusie werd getrokken dan in de andere vier antwoordbrieven. Burgers vonden de brief wisselend duidelijk en onduidelijk, en het noemen van de wet veel te ambtelijk.

Tabel 9 Overeenkomst beoordelingen qua categorieën Belastingdienst en burgers

	Belastingdienst						Burgers					
	B	V	R	O	F	P	B	V	R	O	F	P
1a	+				-		+	+	+		-	
1b	+	-					-	-	+	-	-	-
1c	+				+		-	+	+		-	
1d	+	+			-		-	+	-		-	+
1e		-			-			-	-	-	+/-	-
2a	-				-		+	+	+	-	-	
2b	-	-			-		-	-			-	
2c	-	-			-			-	+	+/-	-	
2d	inhoudelijk onjuist dus -						-	+	+		-	
2e	+	+					+	-				
3a	+				-		+	+	+/-		-	-
3b					-		+/-	+/-	-	+	-	
3c	+						+/-	+	-	-	-	-
3d	+				+		+/-	+	+		-	-
3e	inhoudelijk onjuist dus -						-	-	+/-	-	-	-

Noot: De brieven waarbij de beoordelingen van de Belastingdienst en burgers wat betreft de categorie overeenkwamen zijn dikgedrukt weergegeven. De brieven waarbij de beoordelingen van de Belastingdienst en burgers wat betreft categorie niet overeenkwamen zijn gearceerd.

In tabel 9 is te zien in hoeverre de beoordelingen van de Belastingdienst en burgers wat betreft de zes categorieën overeenkwamen. Bij begrip, volledigheid en formulering kwamen de beoordelingen het vaakst niet overeen, maar er is hierin geen duidelijke trend te ontdekken.

3.6 Huisstijlwijzer

De laatste onderzoeksvraag betrof eventuele commentaren die tot aanpassingen of toevoegingen van de Huisstijlwijzer zouden leiden. Het merendeel van de commentaren was vrij rechttoe rechtaan. Een voorbeeld van commentaar uit de categorie *begrip* is "Duidelijk antwoord", of "Ik heb echt geen idee wat er met *stamrecht* bedoeld wordt". Bij *volledigheid* ging het bijvoorbeeld om "Goed aangegeven dat de brief is ontvangen en gelezen. Geeft aan dat ze er bij de Belastingdienst aandacht aan besteden" of "Er wordt niet gesproken van een termijn waarbinnen de functionaris contact zal opnemen." *Relevantie* betrof opmerkingen als "Goed om aan te geven waarvan uitgegaan wordt" en "Hij kan beter om extra informatie vragen aan de brievensteller voordat hij antwoord geeft."

Bij *opbouw* was er commentaar zoals "De alinea is kort en krachtig" of juist "De alinea is te lang, te langdradig, want er wordt eerst uitgelegd dat er een termijn wordt vastgesteld, daarna wordt de periode uitgelegd en pas daarna wordt het toegepast wanneer het geldt." *Formulering* betrof opmerkingen als "Vandaag ontvangen suggereert dat de Belastingdienst prompt wil reageren" en "Toon bevat niet." De categorie *presentatie* bevatte enkel negatief

commentaar zoals “*De* moet met hoofdletters.” Er was maar één positieve opmerking over de *presentatie*, namelijk “*Gouden handdrukrekening* en *bankspaarrekening* consequent aan elkaar geschreven.” Waarschijnlijk ontbrak dit verder omdat het niet gebruikelijk is om te zeggen dat het bijvoorbeeld goed is dat de schrijver *De* met een hoofdletter heeft geschreven, omdat dit eigenlijk ‘normaal’ is.

Deze opmerkingen zijn over het algemeen goed verwerkt in de Huisstijlwijzer; er wordt aan alle aandacht besteed. Er waren echter ook opmerkingen die minder ‘standaard’ waren. Deze staan schematisch weergegeven in tabel 10.

Tabel 10 'Opvallende' commentaren per categorie

Brief	Categorie	Commentaar
1a	Volledigheid	"Telefoonnummer om contact op te nemen ontbreekt."
1b	Algemeen Formulering	"Stijlbreuken alinea 1 ten opzichte van alinea 3." "Ex-werknemer is niet gepast in deze context."
1c	Algemeen Formulering	"Er staat geen condoleance in." "Veel te 'HBO' geschreven, veel MBO'ers zouden er niets van begrijpen."
1d	Algemeen Algemeen Begrip Volledigheid Formulering Presentatie	"De brief is oubollig [...]." "Mevrouw De Veer moet eigenlijk iets doen/afsluiten waar ze niet om vraagt. Zij vroeg alleen informatie over uitkeringen." "Het is verkeerd want het is <i>erfrente</i> i.p.v. <i>lijfrente</i> ." "Korte afsluiting, is er geen andere mogelijkheid dan alleen bellen? Kan dit niet via internet of e-mail gedaan worden?" " <i>echtgenote</i> i.p.v. <i>echtgenoot</i> !! In deze context totaal niet ethisch verantwoord!" " <i>Gouden handdrukrekening</i> en <i>bankspaarrekening</i> consequent aan elkaar geschreven."
1e	Formulering Formulering Formulering Formulering	"Vraag is wel of deze compassie aansluit bij de toon van de vraagsteller. De Belastingdienst interpreteert." " <i>Als u in de gaten krijgt</i> klinkt erg suggestief. Afspraak is afspraak, toch?" "Misplaatst vertrouwen." "Te informeel."
2b	Formulering	"De door de Belastingdienst geschreven tekst komt nogal bot over."
2c	Algemeen Algemeen Formulering	"In totaal geeft de brief geen antwoord op alle vragen van de klant, en de informatie die wel wordt gegeven is te weinig." "Ik voel me onbegrepen en ik begrijp de reactie ook niet. Het lijkt zelfs alsof mijn brief niet eens gelezen is." "Ik heb geen 'eventuele vragen', ik heb sowieso vragen. Het is zo vervelend dat ik gewoon geen antwoord krijg."
3a	Formulering	"Ik vind het goed dat er door de Belastingdienst allereerst begonnen wordt met een excuus voor de vertraging welke de beantwoording van de ingestuurde brief heeft opgelopen."
3b	Formulering	"Er wordt vanuit gegaan dat het een man is, maar is dit wel zo?"
3c	Formulering Formulering Formulering	"Brief nooit beginnen met <i>ik</i> ." " <i>U bent van mening</i> , dat zegt de brievenschrijfster niet. Dit is een te stellige reactie." " <i>U hoopt</i> mij voldoende te hebben ingelicht in plaats van <i>verwacht</i> neem ik aan?"
3d	Algemeen Volledigheid Formulering	"Goed dat er naar de website is gegaan, dat laat zien dat ze er echt mee bezig zijn geweest." "Ik verzorg geen onderwijs? Dat moet hij even toelichten dan, want misschien zie ik dat zelf heel anders." "Ik had eerst een plus omdat ik ook hier weer blij was met hoe ik aangesproken werd, totdat ik naar mijn naam keek. Ik heet schijnbaar Rienke en word aangesproken met 'heer'. Rienke is overduidelijk een vrouwennaam!"
3e	Begrip	"Als je lager opgeleid bent, snap je er niets van."

4 Conclusies

De hoofdvraag van dit onderzoek was: *Zijn de antwoordbrieven van de Belastingdienst van voldoende kwaliteit?* Deze vraag is opgesplitst in zes deelvragen. In paragraaf 4.1 tot en met 4.6 zullen per deelvraag de resultaten en de daaruit volgende conclusies worden besproken.

4.1 Aard commentaar

Deelvraag 1: *Hoe beoordelen burgers de brieven?*

Tabel 11 Per antwoordbrief de (eind)evaluatie

	'Eindoordeel'		
	Positief	Redelijk	Negatief
Brieven	1a, 2a, 2d, 2e, 3d	1c, 1e, 2c, 3a	1b, 1d, 2b, 3b, 3c, 3e

Brieven 1a, 2a, 2d, 2e en 3d hebben meer positieve dan negatieve commentaren ontvangen (zie tabel 11). Deze brieven zijn dus – volgens burgers – van voldoende kwaliteit. Bij 1e waren er evenveel positieve als negatieve opmerkingen; bij brieven 1c, 2c en 3a was het verschil tussen het aantal positieven en negatieve commentaren maar één, twee of drie. Deze brieven zijn dus redelijk beoordeeld: de kwaliteit is acceptabel, maar er kan nog wat aan verbeterd worden. Of deze brieven ook echt voldoende zijn, hangt echter af van wat de Belastingdienst hier (inhoudelijk) over zegt (paragraaf 4.3). De overige brieven (1b, 1d, 2b, 3b, 3c en 3e) hebben beduidend meer negatieve dan positieve opmerkingen ontvangen. De kwaliteit van deze brieven is daarmee onvoldoende. In tabel 12 wordt de verdeling van de commentaren over de tekstniveaus weergegeven. Een derde van de brieven was dus voldoende, iets minder dan een derde was van redelijke kwaliteit en ruim een derde was onvoldoende volgens de burgers.

Tabel 12 Aantal commentaren op tekstniveau (getallen tussen haakjes zijn percentages)

Niveau	Totaal aantal commentaren
Woord	55 (18,3)
Zin	193 (63,3)
Alinea	52 (17,1)
Tekst	5 (1,6)

Tabel 12 laat zien dat het merendeel van de commentaren gericht is op zinnen (63,3%). In mindere mate geven burgers commentaar op woorden (18,3%) en alinea's (17,1%), en een enkele keer op de brief als geheel (1,6%). Hoe hoger het niveau de tekst waarop commentaar

is geleverd, hoe ‘ernstiger’: een opmerking dat de hele brief onvoldoende is, heeft immers grotere impact dan een opmerking over een specifiek woord. Omdat de meeste commentaren het zinsniveau betreffen, zijn hier geen verdere conclusies (of aanbevelingen) aan te verbinden.

4.2 Soort commentaar

Deelvraag 2: *Waar letten burgers op bij de beoordeling?*

Tabel 13 Indeling commentaar in de zes categorieën (in percentages)

Categorie	Positief	Negatief	Totaal
Begrip	26 (8,5)	26 (8,5)	52 (17,0)
Volledigheid	37 (12,1)	24 (7,8)	61 (19,9)
Relevantie	51 (16,6)	52 (16,9)	103 (33,5)
Opbouw	3 (1,0)	6 (2,0)	9 (3,0)
Formulering	15 (4,9)	55 (17,9)	70 (22,8)
Presentatie	1 (0,3)	11 (3,6)	12 (3,9)
Totaal	133 (43,4)	174 (56,7)	307 (100,0)

Formulering blijkt het meest problematisch te zijn voor burgers (zie tabel 13). In iets mindere mate hebben ze problemen met *relevantie*, *volledigheid* en *begrip*; bij zowel *formulering* als *begrip* is het aantal negatieve commentaren beduidend groter dan het aantal positieve. *Volledigheid* kent, net als *formulering* en *begrip*, ook een scheve verdeling van commentaren, maar dit keer positief: het aantal positieve opmerkingen is namelijk groter dan het aantal negatieve. De brieven van de Belastingdienst waren dus over het algemeen volledig genoeg. Over *presentatie* en *opbouw* zijn maar weinig opmerkingen gemaakt. Wel is bij *presentatie* de overgrote meerderheid van de commentaren negatief. Dit is echter logisch, aangezien het onwaarschijnlijk is dat iemand het specifiek positief aanstreept als een tekst *geen* spellingsfout bevat.

De meeste opmerkingen zijn gericht op hele zinnen. Deze hebben dan met name betrekking op *relevantie*, en daarna op *begrip*, *volledigheid* en *formulering*. Ook op woordniveau wordt er veel – vooral negatief – commentaar gegeven, gericht op *formulering* en in iets mindere mate op *begrip*.

4.3 Normen Belastingdienst

Deelvraag 3: *Voldoet de correspondentie aan de normen van de Belastingdienst?*

Tabel 14 Evaluaties antwoordbrieven door Belastingdienst

	Onvoldoende	Licht onvoldoende	Licht voldoende	Voldoende	Goed
Brieven	1e, 2b, 2c, 2d, 3e	1a, 1b, 2a	1d	3a, 3b	1c, 2e, 3c, 3d
Percentage	33,3	20	6,7	13,3	26,7

Brieven 1e, 2b, 2c, 2d en 3e werden door de Belastingdienst als onvoldoende beoordeeld (zie tabel 14). Brieven 1a, 1b en 2a waren licht onvoldoende; brief 1d was licht voldoende. Voldoende waren de brieven 3a en 3b, en de brieven 1c, 2e, 3c en 3d waren goed. Het Driepoortenmodel (Kuyper & Van de Wetering, 2002) stelt dat een brief pas verzonden mag worden als deze positief geëvalueerd is, en er geen verbeteringen nodig zijn op zowel communicatief als op inhoudelijk ('correctheid') vlak. Dit betekent dat zeven van de vijftien brieven de deur uit zouden mogen; de overige acht moeten verbeterd worden, ofwel op communicatieniveau, ofwel op inhoudelijk niveau. In net iets minder dan de helft van de gevallen (46,7%) voldoet de correspondentie dus – licht voldoende tot goed – aan de normen van de Belastingdienst.

4.4 Kennisniveau ambtenaren

Deelvraag 4: *Is elke deskundige ambtenaar in staat aan de normen van de Belastingdienst te voldoen?*

Tabel 15 Vergelijking evaluatie echte en experimentele brieven

Brieven	Evaluatie van laag naar hoog				
	--	-	+	++	+++
Brief 1	1e	1a, 1b	1d		1c
Brief 2	2b, 2c, 2d	2a			2e
Brief 3	3e			3a, 3b	3c, 3d

Noot: De echte brieven zijn dikgedrukt weergegeven.

In geen van de gevallen werd de echte antwoordbrief (beduidend) beter gevonden door de Belastingdienst (tabel 15). Dat betekent dat een willekeurige ambtenaar in staat is om – op dit punt – aan de normen van de Belastingdienst te voldoen; er is immers geen niveaoverschil. Een aantal brieven werd echter inhoudelijk onvoldoende gevonden door de Belastingdienst. Burgers hadden voornamelijk problemen met de formulering en daaruit volgende

begrijpelijkheid. De ambtenaar geeft dus – over het algemeen – wel de juiste informatie, maar niet op de juiste manier.

4.5 Normen Belastingdienst en verwachtingen burgers

Deelvraag 5: *Hanteert de Belastingdienst normen conform de verwachtingen van de burgers?*

Tabel 16 Beoordelingen Belastingdienst en burgers

	Niet hetzelfde eindoordeel	Wel hetzelfde eindoordeel
Brieven	1a, 1c, 1d, 1e, 2a, 2d, 3a, 3b, 3c	1b, 2b, 2c, 2e, 3d, 3e
Percentage	60	40

Bij slechts 40 procent van de brieven kwam de aard van het commentaar van ambtenaren en burgers overeen (zie tabel 16). Het lijkt erop dat burgers vaak andere eisen of wensen hebben dan de Belastingdienst. Nader onderzoek op basis van de resultaten van dit onderzoek (zie bijlagen) zou hier meer inzicht in kunnen verschaffen. Als de Belastingdienst zelf moeite heeft in te schatten waar een burger behoefte aan heeft, is zij niet in staat dit de ambtenaren goed te vertellen. De beoordeling van de Belastingdienst heeft dan ook een andere waarde dan die van de burgers: de brief kan inhoudelijk nog zo goed zijn (volgens de Belastingdienst), maar als de burger het niet begrijpt of vervelend geformuleerd vindt, blijft de brief onvoldoende. Het is echter wel belangrijk dat de informatie *juist* is (volgens de Belastingdienst): het heeft immers geen nut als een burger blij is met een brief die inhoudelijk onjuist is.

Bij brieven 1a en 1b waren de Belastingdienst en burgers het inhoudelijk eens, maar was het eindoordeel bij de Belastingdienst bij beide brieven negatief, en bij burgers alleen bij brief 1b. Brief 1c vond de Belastingdienst goed en prettig geschreven, terwijl burgers het juist moeilijk te begrijpen en formeel vonden. Hetzelfde geldt voor brief 1d: de Belastingdienst vond de brief goed, burgers vonden hem onduidelijk en oubollig. Brief 1e werd door burgers redelijk ontvangen, maar aangezien de Belastingdienst aangaf dat inhoudelijk niet alles klopte, is deze brief onvoldoende.

Bij brief 2a was het juist de Belastingdienst die de brief te lang en onnodig moeilijk en formeel vonden; burgers vonden hem duidelijk en begrijpelijk, en op sommige plaatsen eveneens wat lang en overbodig. Brief 2b vonden beide groepen slecht, brief 2c nog slechter. Zowel de Belastingdienst als de burgers vonden brief 2d helder, maar het verhaal klopte inhoudelijk niet: de brief was dus, net als brief 1e, onvoldoende. Brief 2e werd door beide groepen goed beoordeeld.

Brief 3a werd door de Belastingdienst formeel, maar qua uitleg goed gevonden; burgers vonden hem echter zowel onprettig geformuleerd als onduidelijk. Burgers vonden brief 3b verwarrend en vervelend qua woordgebruik, terwijl de Belastingdienst het woordgebruik ook niet prettig vond, maar wel goedbedoeld. Bij brief 3c vond de Belastingdienst de brief – op het wetsartikel na – goed, maar burgers misten uitleg en ergerden zich aan enkele formuleringen. Brief 3d werd door beide groepen prettig gevonden, brief 3e door beide niet prettig.

Aangezien burgers vaak minder inzicht hebben in de inhoudelijke correctheid van de brieven dan de Belastingdienst, worden de twee brieven die inhoudelijk incorrect (1e en 2e) waren niet meegeteld in de vergelijking van de beoordelingen. Volgens deze analyse zijn er zes brieven waarbij de Belastingdienst een andere mening heeft dan burgers. Dit is 46,2 procent (zes van de dertien brieven).

4.6 Huisstijlwijzer

Deelvraag 6: *Wat verdient extra aandacht in de Huisstijlwijzer?*

Tabel 17 Verdeling van categorieën ‘opvallende’ commentaren over de brieven

Categorie	Brieven
Begrip	1d, 3e
Volledigheid	1a, 1d, 3d
Relevantie	-
Opbouw	-
Formulering	1b, 1c, 1d, 1e, 2b, 2c, 3a, 3b, 3c, 3d
Presentatie	1d

Zoals in tabel 17 te zien is, werden vooral op formuleringniveau veel commentaren gegeven door burgers die niet ‘standaard’ waren. Zo werden formuleringen als *Als u in de gaten krijgt* (te suggestief), *U bent van mening* (te stellig) en *Ik verwacht u voldoende te hebben ingelicht* (te arrogant) niet als prettig ervaren door burgers. In mindere mate werden er opvallende opmerkingen geuit over begrip, volledigheid en presentatie. Hierbij ging het bijvoorbeeld om oubollig of juist moeilijk taalgebruik (‘HBO’), het ontbreken van een telefoonnummer of het feit dat *gouden handdrukrekening* en *bankspaarrekening* beide *correct* aan elkaar werden geschreven. Dit betekent dat deze niet-standaard opmerkingen geen extra inzicht verschaffen in relevantie en opbouw, en maar weinig in begrip, volledigheid en presentatie.

5 Discussie

Materiaal

De representativiteit van de vraag was een belangrijke factor bij het selecteren van de vraagbrieven. De vraagbrieven zijn geselecteerd door de Belastingdienst, en moeten wegens hun representatieve aard door elke willekeurige ambtenaar uit dat vakgebied beantwoord kunnen worden. Het zijn alle drie vragen die redelijk vaak voorkomen en waar burgers zich in kunnen inleven: de financiële procedure na het overlijden van de partner, financiële problemen na een scheiding en onduidelijkheid over BTW. Met deze vraagbrieven is gepoogd het inlevingsvermogen van de respondenten hoog te houden. De scores op de vragen naar het inlevingsvermogen van de respondenten bevestigen dat dit is gelukt (zie tabel 18).

Tabel 18 Gemiddelde scores inlevingsvermogen (op 7-puntsschaal)

Vraagbrief	Score inlevingsvermogen in de situatie	Score inlevingsvermogen in de brief
1	5,2	3,5
2	5,5	3,9
3	5	4,2

Er zijn twee vragen gesteld met betrekking tot het inlevingsvermogen van de respondenten: inlevingsvermogen in de situatie van de briefschrijver en in de geschreven brief, allebei gemeten met een 7-puntsschaal. De scores voor inlevingsvermogen in de situatie en de vraagstelling zijn berekend door het aantal respondenten te vermenigvuldigen met het cijfer op de 7-puntsschaal, en dit bij elkaar op te tellen. Als er bijvoorbeeld twee respondenten een '3' gaven en zes een '4', was de score 30 ($2 \times 3 + 6 \times 4$). De gemiddelden van deze scores zijn te zien in tabel 18. Tabel 39 (zie bijlage 10) geeft voor de drie brieven de precieze onderverdeling op de 7-puntsschaal van beide scores weer.

De vraagbrieven scoren alle drie tussen de 5 en de 5,5 op een 7-puntsschaal als het gaat om het inlevingsvermogen van de burgers in de situatie van de afzender van de brief (zie tabel 37). De scores van het inlevingsvermogen in de verstuurd brieven liggen wat lager, tussen de 3,5 en de 4,2. Inlevingsvermogen in de situatie is echter van groter belang, aangezien het voldoende was als een burger zich in kon leven in de afzender, dus in zijn of haar gevoelens en ervaringen. Of de burger zelf de brief anders had geschreven, doet hier niets aan af. Daarom kan gesteld worden dat het inlevingsvermogen ruim voldoende was, en dit de beoordeling van de brieven niet negatief beïnvloed heeft. Als men zich immers niet zou

kunnen inleven in de afzender van een brief, kan het begrip van het antwoord slechter zijn vanwege bijvoorbeeld desinteresse, maar dat is nu niet het geval.

Voor de selectie van de brieven is naar zes brieven gekeken, waaruit de drie meest voorkomende vragen zijn gekozen. Deze methode is zeer betrouwbaar, omdat de selectie gebaseerd is op de top 10 van de meest gestelde vragen (via de BelastingTelefoon).

Wel zijn de brieven geanonimiseerd, zodat noch de echte afzender, noch de beantwoordende ambtenaar te achterhalen zijn. Zo is de privacy van beiden gewaarborgd. Bovendien is ervoor gekozen de experimenteel antwoordende ambtenaren te selecteren in andere regio's dan de regio waar de vraagbrief vandaan kwam, zodat men ook niet per toeval de zaak kon herkennen of achterhalen. De regio was immers al geanonimiseerd toen de vraagbrief bij de 'experimentele' ambtenaar op tafel kwam.

Meetinstrument

De plus-en-minmethode is gekozen omdat respondenten hierbij helemaal vrij zijn om zelf te kiezen waar zij plusjes en minnetjes willen plaatsen. Ze worden dus niet gestuurd door (vragen van) de proefleider, noch via het Driepoortenmodel, noch via het CCC-model. Dit levert veel, en veel verschillend commentaar op, wat bovendien makkelijk om te zetten is in gerichte aanbevelingen voor verbetering (De Jong & Schellens, 1994). Ook wordt het leesproces van de respondenten nauwelijks verstoord, omdat ze pas na het lezen van de tekst hun plusjes en minnetjes hoeven toe te lichten.

De Jong en Schellens (2002) geven als belangrijkste minpunt aan dat de respondenten worden ingezet als tekstbeoordelaars en niet als tekstgebruikers; daardoor zou het voor hen lastig kunnen zijn in te schatten of ze in een echte situatie ook met het antwoord overweg kunnen (en dus positief oordelen). Dit probleem is ondervangen door de respondenten zich in te laten leven in de situatie van de afzender en de antwoordbrief te beoordelen alsof ze de vraagbrief zelf hadden verstuurd. Tabel 18 op de vorige bladzijde laat zien dat burgers zich ruim voldoende konden inleven. Omdat de respondenten natuurlijk niet kunnen inschatten of de tekst inhoudelijk klopt, is hiervoor de evaluatie van de Belastingdienst ingezet om het eindoordeel 'correct' en gezaghebbend te laten zijn.

Het was mogelijk geweest om de respondenten bij de beoordeling een rapportcijfer te laten geven. Dat een burger minnetjes in de kantlijn plaatst, betekent immers niet dat hij de brief per

definitie *onvoldoende* vindt. In het huidige onderzoek is ervan uitgegaan dat het totale aantal plusjes en minnetjes, in combinatie met het toelichtende commentaar, een goed beeld geeft van de kwaliteit van de brief. Bovendien heeft het vragen van rapportcijfers bij het vorige onderzoek (naar de kwaliteit van teksten van de website van de Belastingdienst) niets opgeleverd (Renkema, Leuwerink, Heerkens, & Veringa, 2012). Aangezien het inhoudelijke commentaar belangrijker is, is een rapportcijfer bij deze evaluatie niet noodzakelijk.

Omvang en samenstelling respondentengroep

Of 30 respondenten genoeg is, kan vragen oproepen. Het is immers niet zeker dat de respondenten alles hebben gezien. Op basis van de resultaten van dit onderzoek is echter de verwachting gewettigd dat het bevragen van meer respondenten dezelfde resultaten zou opleveren; meer respondenten zouden niet beduidend meer of ander commentaar gegeven hebben. Het aantal respondenten was voor deze opzet (met name dankzij de productieve plus-en-min-methode) voldoende. Bovendien kan de ene respondent iets wel als negatief of positief beoordelen, terwijl de andere daar anders – of niet – over oordeelt. Beide probleempunten zijn ondervangen door twee verschillende burgers dezelfde antwoordbrief te laten beoordelen.

De respondentengroep vormt deels een representatieve steekproef, omdat de respondenten willekeurig gekozen en toegewezen zijn aan drie antwoordbrieven. Bovendien waren de burgers van verschillende leeftijden. Het opleidingsniveau was echter hoger dan gemiddeld, wat voor een vertekening in de resultaten kan zorgen. Het is daarentegen onwaarschijnlijk dat lager opgeleiden *meer* zullen begrijpen dan hoogopgeleiden. Dit, in combinatie met het commentaar van de lager opgeleiden in de huidige steekproef, maakt het commentaar en de eindevaluatie van de burgers wel generaliseerbaar.

Procedure ambtenaren

Enkele factoren kunnen van invloed zijn geweest op het schrijfproces van de ambtenaren. Ten eerste waren alle ambtenaren zich ervan bewust dat zij meededen aan een onderzoek. Hoewel de ambtenaren niet op de hoogte waren van het werkelijke doel van het onderzoek, zou dit de inhoud van de antwoordbrieven beïnvloed kunnen hebben. Zo zouden de ambtenaren de brief uitgebreider beantwoord kunnen hebben dan in een natuurlijke situatie het geval zou zijn, met de intentie een 'extra' goede antwoordbrief af te leveren aan de onderzoeker. Daarnaast zouden zij onnatuurlijke zinnen of passages kunnen hebben

opgenomen in hun brief, doordat zij bijvoorbeeld werden beïnvloed door de druk om een zo goed mogelijk antwoord te schrijven.

Ten tweede kan de setting waarin de ambtenaar de antwoordbrief schreef een invloedrijke factor zijn geweest. De antwoordbrief werd geschreven in de ruimte waar de desbetreffende ambtenaar normaliter ook antwoordbrieven schrijft. Hierdoor waren vaak meerdere collega's aanwezig in de ruimte tijdens het schrijfproces. Hoewel ook de collega's niet op de hoogte waren van het werkelijke doel van het onderzoek, waren zij zich wel bewust van het feit dat er een onderzoek werd afgenomen. Dit kan hebben geleid tot een stillere omgeving voor de antwoordende ambtenaar dan normaal.

Ten derde schakelden slechts twee van de twaalf ambtenaren de hulp van collega's in: de eerste ambtenaar met de vraag hoe de vraag in de vraagbrief het beste aangepakt kon worden, de tweede om er zeker van te zijn dat hij geen fouten had gemaakt, zowel op gebied van spelling als inhoud. Deze ambtenaar liet de brief 'tegenlezen', waarbij een andere ambtenaar de brief nog een keer kritisch doorleest voordat deze op de post gaat. Het is mogelijk dat ambtenaren gewoonlijk ook niet vaak hulp vragen aan collega's bij het schrijven van een antwoordbrief, en dat dit veroorzaakt is doordat ze nu deelnamen aan een onderzoek.

Ondanks deze mogelijke storende factoren, blijkt uit de resultaten dat de antwoordbrieven zelf niet verschillen van de 'echte' antwoordbrieven. De bovengenoemde factoren hebben dus geen effect gehad op de antwoordbrieven, of in ieder geval niet genoeg om tot grote verschillen te leiden.

Procedure burgers

Doordat het onderzoek door tien verschillende studenten is uitgevoerd, is geen enkele respondent precies hetzelfde 'behandeld'. Omdat er echter gebruik is gemaakt van een standaardvragenlijst, moet het in grote lijnen bij iedereen hetzelfde zijn verlopen. Daar komt bij dat het gaat om een plus-en-min-methode, waarbij burgers volledig vrijgelaten worden om te beoordelen wat ze maar willen en daar na afloop uitleg bij te geven. De studenten hebben in feite zo min mogelijk 'tekst' gehad, en zo ook zo min mogelijk invloed op de resultaten.

Verwerking van de gegevens

De indeling van de commentaren in de zes categorieën (begrip, volledigheid, relevantie, opbouw, formulering en presentatie) is gebaseerd op zowel het Driepoortenmodel als op de klassieke tekstniveaus (zie paragraaf 1.1). Niet alle commentaren horen echter honderd procent bij één categorie thuis: 'ik snap dit niet' is primair een begripskwestie, maar is het fout als je het onvolledig vindt en daarom bij *volledigheid* plaatst? Het grote aantal commentaren zorgt ervoor dat deze twijfelgevallen niet bepalend zijn voor de uiteindelijke (procentuele) verdeling over de categorieën.

De beoordeling door de Belastingdienst is gebaseerd op een norm die is vastgesteld door de Belastingdienst zelf, mede op basis van de Huisstijlwijzer en het Driepoortenmodel. Met het huidige onderzoek worden de antwoordbrieven van ambtenaren getest aan de hand van deze normen, en deze normen aan de hand van de beoordelingen van de burgers. Zo wordt de communicatie van – en binnen – de Belastingdienst op twee manieren getest en zijn opvolgingen van aanbevelingen uit dit onderzoek dus goed ingebed.

6 Aanbevelingen

1. *Besteed, ondanks positieve evaluaties, meer aandacht aan een goede communicatie.*

In totaal zijn 137 positieve commentaren gegeven en 157 negatieve. Het is echter niet terecht te stellen dat de positieve en negatieve oordelen elkaar dus redelijk in evenwicht houden; er zijn immers 157 elementen die verbeterd moeten worden (volgens burgers).

Het is belangrijk inhoudelijk de commentaren van de burgers te doorlopen. Hierbij is het goed om niet alleen lessen te trekken uit de negatieve opmerkingen, maar ook uit de positieve; met deze informatie is het eenvoudig om deze positieve evaluaties ook bij andere brieven te bewerkstelligen, en de communicatie naar en met de burger (verder) te verbeteren.

2. *Betrek bij communicatie ook andere aspecten dan formulering, met name de inhoud.*

Zowel qua inhoud als qua formuleringen dient een brief afgestemd te worden op de specifieke ontvanger. Hierbij is het van belang te letten op de vraagbrief: lijkt de burger enig verstand van zaken te hebben, dan volstaat minder informatie. Zo niet, dan iets een uitgebreidere uitleg beter op zijn plaats. Hetzelfde geldt voor de toonzetting en het woordgebruik: stem het taalgebruik af op dat van de burger. In alle gevallen is het belangrijk de ontvanger voor ogen te houden en de communicatie op diegene af te stemmen.

3. *Besteed, vooral via cursussen, meer aandacht aan normen voor goede communicatie.*

In minder dan de helft van de gevallen (46,7%) voldoet de correspondentie van de Belastingdienst aan de eigen normen. Dit is onvoldoende. Er moet bij de beantwoording van brieven, en bij het schrijven van brieven in het algemeen, dus (nog) meer nadruk gelegd worden op materiaal zoals de Huisstijlwijzer, waarin de normen van de Belastingdienst uitgelegd worden. Ook kan er in cursussen of andere bijeenkomsten naar verwezen worden.

4. *Stem de normen beter af op wat burgers belangrijk vinden.*

Twee brieven (1e en 2e) waren inhoudelijk onvoldoende. Deze twee inhoudelijk incorrecte brieven niet meetellend, had de Belastingdienst in 46,2 procent van de gevallen een andere mening dan de burgers (zes van de dertien brieven). Het merendeel van de

negatief beoordeelde brieven waren onvoldoende qua formulering en (mogelijk hieruit volgende) begrijpelijkheid.

Daarom is het belangrijk de ambtenaren meer inzicht te geven in de beleving, interpretatie en waardering van de burger. Op dit moment schatten zij het in net wat minder dan de helft van de gevallen goed in, wat onvoldoende is. Het grootste probleem was de begrijpelijkheid: vaak vond de Belastingdienst de brief duidelijk (genoeg), terwijl burgers aangaven hem niet te begrijpen. In iets mindere mate is formulering een probleem: burgers vinden een brief snel formeel of oubollig, terwijl de Belastingdienst deze als acceptabel of zelfs prettig ervaren. Ook hierbij kan gedacht worden aan cursussen, of bijvoorbeeld een toetsing van de stof uit de Huisstijlwijzer.

5. *Kies in de toonzetting het juiste midden.*

Formulering is een gevoelig onderwerp, waar ambtenaren rekening mee dienen te houden bij het schrijven van een brief. Vooral de elementen waarin ambtenaren hun 'menselijke kant' laten zien of net wat meer moeite blijken te doen, zoals bij de excuses in brief 3a of het bezoeken van de website bij brief 3, worden positief bevonden. Het is belangrijk dat men vriendelijk is en begrip toont voor de situatie, maar niet te informeel wordt. De een ervaart dit als positief, de ander niet, zoals bij brief 1e het geval was.

Uit dit onderzoek blijkt dat minder dan een derde van een representatieve selectie antwoordbrieven van voldoende kwaliteit is. Door goed te focussen op duidelijke taal, kan en moet dit percentage sterk worden verhoogd. Duidelijke taal maakt een brief immers niet alleen prettiger om te lezen, maar ook begrijpelijker. Hoe beter de Belastingdienst leert te schrijven in de taal van de burgers, hoe beter de brieven door deze burgers ontvangen zullen worden. *Burgertaal* moet een vast begrip worden in het woordenboek van elke ambtenaar, om zo het begrip van *burgers* te vergroten.

Literatuur

- Belastingdienst (z.j.). *Communicatiedoelstellingen van de Belastingdienst*. Ontleend aan <http://www.rijkshuisstijl.nl/index.cfm/belastingdienst/organisatie/organisatie-nieuw/de-belastingdienst-schrijft-burgertaal/communicatiedoelstellingen-van-de-belastingdienst/>.
- Belastingdienst (2012). *Fiscale Monitor 2012*. Ontleend aan http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/fiscale_monitor_2011_bjv0051z21fd.pdf.
- Jong, M. De, & Schellens, P. J. (2002). De pretest als schakel in het tekstontwerpproces. In F. Van Eemeren, P. Van den Hoven, C. Jansen, & P. J. Schellens (Eds.), *Tussenstand: 25 jaar Tijdschrift voor taalbeheersing* (pp. 113-128). Assen: Van Gorcum.
- Huisstijlteam, (z.j.). *De Belastingdienst schrijft burgertaal*. Ontleend aan <http://www.rijkshuisstijl.nl/index.cfm/belastingdienst/organisatie/organisatie-nieuw/de-belastingdienst-schrijft-burgertaal/>.
- Jong, M. D. T. De, & Schellens, P. J. (1994). Towards a valid design for pretesting and revising leaflets. In L. Waes, E. Woudstra & P. van den Hoven (Eds.), *Functional communication quality* (pp. 104–114). Amsterdam/Atlanta, GA: Rodopi.
- Kuyper, J., & Wetering, J. Van de (2002). *Het geheim van de drie poorten: een praktijkgerichte methode voor de verbetering van de correspondentie van de Belastingdienst*. Den Haag: Belastingdienst.
- Redactie AD (2012, 6 februari). Blauwe envelop Belastingdienst gaat verdwijnen. *AD*. Ontleend aan <http://www.ad.nl/ad/nl/1100/Consument/article/detail/3158122/2012/02/06/Blauwe-envelop-Belastingdienst-gaat-verdwijnen.html>.
- Renkema, J. (2012). *Schrijfwijzer*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Renkema, J., Heerkens, M., Leuverink, K.R., & Veringa, I. (2012). *Minder belasting door meer begrip: een verkennend onderzoek naar de invloed van terminologie op de vindbaarheid van informatie*. Tilburg: Tilburg University.
- Rijksoverheid (2011). Weekers: belastinginspecteur achter BelastingTelefoon. Geraadpleegd op 19 augustus 2013, van <http://www.rijksoverheid.nl/nieuws/2011/02/04/weekers-belastinginspecteur-achter-belastingtelefoon.html>.

Bijlage 1 Vraagbrief 1 en antwoordenbrieven

Bij de antwoordbrieven zijn de briefkenmerken niet beoordeeld door de respondenten, daarom worden deze ook niet weergegeven in de bijlagen. Wel is in de kantlijn de nummering van de tekstdelen te zien; deze is gebruikt in de tabellen in de resultatensectie.

Vraagbrief 1

Belastingdienst
Afdeling particulieren
Postbus 1234
5678 AB Utrecht

Utrecht: 1 februari 2013

Betreft: uitkering gouden handdruk aan nabestaande.

Geachte dames en heren,

Op 27 juli 2012 is mijn echtgenoot, de heer F. T. De Veer overleden. Bij de SNS Bank had mijn echtgenoot een Gouden Handdruk rekening en een Bankspaarrekening.

Volgens de wettelijke regels dienen beide rekeningen uit te keren aan de nabestaande, dat is ondergetekende.

Wegens komende wijzigingen in mijn arbeidsomstandigheden kan ik op dit moment nog geen beslissing nemen over de looptijd van de periodieke uitkeringen. En wanneer de uitkeringen eenmaal zijn begonnen kan aan de uitkeringsduur niets meer gewijzigd worden.

Graag zou ik van u willen weten voor welke datum de uitkeringen uiterlijk in moeten gaan.

Met vriendelijke groet,

D. A. F. L. de Veer-Hendriks
Stavorenstraat 12
3456 CD Utrecht

Antwoordbrief 1a (echte antwoord)

- 1 Geachte mevrouw De Veer
- 2 Op 5 februari 2013 heb ik uw vraag inzake de uitkeringen van de gouden handdruk van wijlen uw man van u ontvangen.
- 3 In mijn antwoord ga ik ervan uit dat uw man nog geen uitkeringen kreeg uit deze rekeningen.
- 4 In de wet is bepaald dat nabestaandenuitkeringen uit gouden handdrukken direct bij het overlijden van de eerstgerechtigde in moeten gaan. Vaak is er nog een periode nodig voor de nabestaanden om zaken uit te zoeken en voor de geldsommen die op deze rekeningen staan de beste aanbieder voor de periodieke uitkeringen te zoeken. Er is daarom bepaald dat er na het overlijden een termijn van 12 maanden wordt gegeven om een periodieke uitkering voor deze bedragen aan te kopen. U dient dus uiterlijk 31 juli 2013 de bedragen hebben aangewend voor een (op het moment van aankoop van de uitkering) direct ingaande uitkering. Deze uitkering dient een looptijd te hebben van minimaal 1 jaar.
- 5 U schrijft dat uw man bij de SNS-bank een goudenhanddrukrekening én een bankspaarrekening had. Mij is nu niet duidelijk waarvoor de bankspaarrekening was. Als die rekening ook uit een gouden handdruk voort is gevloeid, geldt het bovenstaande voor beide rekeningen.
- 6 Mocht de bankspaarrekening waar u naar verwijst echter een lijfrente uit de wet inkomstenbelasting betreffen (waarvoor uw man in de aangifte inkomstenbelasting de jaarlijkse premies aftrok), dan geldt ook voor deze uitkeringen dat zij moeten ingaan direct bij het overlijden van de eerstgerechtigde. De termijn waarbinnen u een goede aanbieder voor deze periodieke uitkeringen kunt zoeken, is echter langer. Deze loopt tot 31 december van het tweede kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarin uw man is overleden, Met andere woorden, tot 31 december 2014. Op het moment (tussen nu en 31 december 2014) dat u een uitkering aankoopt voor de beschikbare som geld, moeten de uitkeringen direct ingaan. U kunt dus niet nu een uitkering aankopen die pas over bijna twee jaar gaat lopen. De looptijd van deze uitkering dient voor u als nabestaande ten minste 5 jaar te bedragen.
- 7 Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.
- 8 Hoogachtend,

Namens de inspecteur

Mw. E.A.P. Barends RA
Belastingdienst/Kantoor Utrecht

Antwoordbrief 1b ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw De Veer-Hendriks,
- 2 In het verleden zijn vaker vragen gesteld over deze problematiek. In het algemeen kan worden gezegd dat het stamrecht bij het overlijden van de ex-werknemer dient in te gaan. De nabestaande kan dit stamrecht daarom niet omzetten in een uitgesteld stamrecht.
- 3 Voordat ik een uitspraak kan doen in dit geval zal ik eerst de stamrechtovereenkomst, die u in uw bezit hebt, moeten doornemen.
- 4 Ik stel voor dat u mij een kopie van die overeenkomst stuurt. Na het doornemen van die overeenkomst zal ik dan contact met u opnemen. We kunnen dan een afspraak maken om het resultaat samen te bespreken.
- 5 Hoogachtend,
namens de inspecteur

M. C. J. van Zeders

Antwoordbrief 1c ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw de Veer-Hendriks,
- 2 In uw brief van 1 februari 2013 geeft u aan dat uw echtgenoot, de heer F.T. De Veer is overleden. Uw echtgenoot had bij de SNS Bank twee rekeningen die volgens de wettelijke regels aan de nabestaande worden uitgekeerd. De uitkering zal plaatsvinden in periodieke uitkeringen. U vraagt voor welke datum de uitkeringen uiterlijk in moeten gaan.
- 3 Gezien de omschrijving in uw brief ga ik ervan uit dat u recht heeft op twee uitkeringen waarvoor u een nabestaandenlijfrente voor moet aankopen. Uit de wet blijkt dat een nabestaandenlijfrente moet ingaan bij het overlijden van uw echtgenoot. Hiervoor geldt een wettelijke termijn. De uiterste datum die voor u geldt is 31 december van het tweede kalenderjaar na het kalenderjaar waarin uw echtgenoot is overleden. Uw echtgenoot is overleden op 27 juli 2012. Dit houdt in dat u uiterlijk voor 31 december 2014 de nabestaandenlijfrente moet hebben aangekocht.
- 4 Afhankelijk van uw leeftijd of van de situatie dat u nog kinderen heeft die jonger zijn dan 18 jaar zijn er door de staatssecretaris nog de volgende goedkeuringen afgegeven:
 - De nabestaandenlijfrente kan voor nabestaande echtgenoten/partners die zijn geboren vóór 1950 en die tot de 65 jarige leeftijd Anw-gerechtigd zijn, op grond van de polis of overeenkomst ingaan op 65-jarige leeftijd, ondanks een mogelijk eerder einde van de Anw-uitkering.
 - De nabestaandenlijfrente voor de echtgenoot/partner kan op grond van de polis ingaan op het tijdstip waarop het jongste kind 18 jaar wordt.
- 5 Mocht u nog vragen hebben dan kunt u mij bellen op bovenstaande doorkiesnummer.
- 6 Hopende u voldoende te hebben ingelicht,
- 7 Hoogachtend,

namens de inspecteur

Mevrouw M.M. ter Ooren
Belastingdienst/kantoor Utrecht

Antwoordbrief 1d ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw De Veer,
- 2 Op 6 februari 2013 ontving ik uw brief over de gouden handdrukrekening en de bankspaarrekening ten name van wijlen uw echtgenoot, de heer F.T. de Veer. U vraagt mij om aan te geven voor welke datum de uitkeringen uiterlijk moeten ingaan.
- 3 Uit de gegevens die u in uw brief schrijft lijkt het te gaan om twee lijfrenteproducten. In mijn antwoord zal ik hiervan uitgaan. Als u niet zeker weet of het om lijfrenteproducten gaat, vraag ik u om mij een kopie van de polissen toe te sturen.
- 4 Door het overlijden van uw echtgenote vervallen de lijfrentepolissen. Dit betekent dat u hiervoor een lijfrente moet afsluiten. In de Wet inkomstenbelasting is hiervoor een wettelijke termijn vastgesteld. Bij overlijden is deze termijn 31 december van het tweede kalenderjaar volgend op de datum van overlijden. Dit betekent dat u de tijd hebt om de polissen om te zetten in een lijfrente tot uiterlijk 31 december 2014.
- 5 Als u nog vragen hebt over deze brief, kunt u mij bellen op (012) 345 67 89.
- 6 Hoogachtend,

namens de inspecteur

J.H. Mariks
Belastingdienst/kantoor Utrecht

Antwoordbrief 1e ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw de Veer-Hendriks,
- 2 Uw brief van 1 februari 2013 heb ik vandaag ontvangen.
- 3 U schrijft dat uw echtgenoot op 27 juli 2012 is overleden. Hij had bij de SNS Bank een Gouden Handdruk rekening en een Bankspaarrekening.
- 4 Volgens de wettelijke regelingen dienen beide rekeningen aan u uit te keren.
- 5 Vanwege wijzigingen in uw arbeidsomstandigheden kunt u momenteel geen beslissing nemen over de looptijd van de periodieke uitkeringen.
- 6 Ik begrijp dat het overlijden van uw echtgenoot op zich al een heel ingrijpende gebeurtenis is in uw leven. Dat daarbij ook wijzigingen optreden in uw arbeidsomstandigheden maakt het des te lastiger om goede beslissingen te nemen over een dergelijke belangrijke zaak. Ik begrijp dus heel goed dat u extra tijd nodig heeft om deze beslissing te nemen.
- 7 Ik stel voor dat u vóór 1 juli 2013 hierin een beslissing neemt.
- 8 Als u in de gaten krijgt dat u vóór deze datum ook nog geen beslissing kunt nemen, neem dan even contact met mij op. Dan zoeken we samen naar een ander tijdstip.
- 9 Ik vertrouw er op dat ik u voldoende antwoord hebt gegeven.
- 10 Indien u nog vragen heeft, neem dan even contact met mij op. Mijn doorkiesnummer staat boven aan deze brief.
- 11 Hoogachtend,

namens de ontvanger

P.R.A. Strijker

Bijlage 2 Vraagbrief 2 en antwoordenbrieven

Bij de antwoordbrieven zijn de briefkenmerken niet beoordeeld door de respondenten, daarom worden deze ook niet weergegeven in de bijlagen. Wel is in de kantlijn de nummering van de tekstdelen te zien; deze is gebruikt in de tabellen in de resultatensectie.

Vraagbrief 2

Belastingdienst kantoor Utrecht
Postbus 1234
5678 AB Utrecht

Utrecht, 3 februari 2013

Betreft: opvoeren totale bedrag voorlopige aftrek vanwege scheiding

Geachte heer/mevrouw,

Sinds 2 juli 2012 zijn mijn partner en ik uit elkaar maar nog niet officieel gescheiden. Er is door de rechtbank in Utrecht een voorlopige voorziening afgesproken inzake woning en kinderen. Wat betreft de woning is bepaald dat ik in de woning blijf met mijn kinderen en dat mijn partner de hypotheekrente moet voldoen zolang de scheiding nog niet formeel is. Sinds juli 2012 heeft mijn partner daar niet aan voldaan. Ik heb tot nu toe alle kosten van de woning op mij genomen. Maandelijks krijgen we een bedrag van circa 800 euro gestort op een en/of rekening (rekeningnr. 121212121) waar ik deels de hypotheekrente van kan betalen. Sinds deze week haalt mijn partner dat bedrag van de rekening voor zijn eigen gebruik waardoor ik nu belast ben met het totale bruto bedrag.

Ik heb een adviseur van de belastingdienst telefonisch gesproken en hij raadde mij aan u een brief te sturen waarin ik verzoek om het volledige bedrag aan rente te kunnen opvoeren op mijn conto. Hij gaf aan dat het waarschijnlijk dan zou gaan om 50% als betaalde alimentatie en 50% hypotheekrente aftrek.

Ik zou heel graag willen weten of en op welke manier ik het belastingvoordeel kan aanwenden voor het betalen van de hypotheek.

De gegevens van mijn partner zijn:
M. N. T. van Loon, BSN 1234.56.789.

Mijn gegevens zijn:
K. L. Mol, BSN 9876.54.321

Het bedrag waarop de hypotheekrenteaftrek wordt uitbetaald is:
Rabobank: M. N. T. van Loon en/of K. L. Mol rekeningnummer 121212121.

Ik zou heel graag de aftrek willen ontvangen op rekeningnummer:
343434343 t.n.v. K. L. Mol

Ik hoop van harte op een oplossing van dit probleem om zo te voorkomen dat doordat ik de kosten van de hypotheek niet kan betalen, de bank op de woning beslag laat leggen.

Hoogachtend,

Katja Mol
Adamsstraat 12
3456 CD Utrecht
M: 06 56565656

Antwoordbrief 2a (echte antwoord)

- 1 Geachte mevrouw Mol,
- 2 In uw brief van 3 februari 2013 geeft u aan dat uw partner, de heer M.N.T. van Loon BSN 1234.56.789, en u uit elkaar zijn, maar nog niet officieel gescheiden. Door de rechtbank in Utrecht is een voorlopige voorziening afgesproken inzake woning en kinderen. In de voorlopige voorziening is bepaald dat u in de woning blijft met de kinderen en dat de heer van Loon de hypotheekrente moet voldoen zolang de scheiding nog niet formeel is.
- 3 U geeft aan dat de heer van Loon niet heeft voldaan aan deze verplichting en dat u tot nu toe alle kosten van de woning op u hebt genomen. Er wordt maandelijks een bedrag van circa € 800 gestort op de rekening van de Rabobank 121212121 t.n.v. M.N.T. van Loon en/of K.L. Mol. Van deze rekening kunt u deels de hypotheekrente betalen. U geeft voorts aan dat de heer van Loon sinds kort het bedrag van deze rekening haalt voor eigen gebruik en dat u nu belast bent voor het totale bruto bedrag.
- 4 Op aanraden van een collega van de belastingdienst stuurt u deze brief en verzoekt u om het volledige bedrag aan rente op te kunnen voeren op uw conto. Hij heeft aangegeven dat het dan waarschijnlijk zou gaan om 50% als betaalde alimentatie en 50% hypotheekrenteaftrek.
- 5 U wilt graag weten of en op welke manier u het belastingvoordeel kan aanwenden voor het betalen van de hypotheek.
- 6 Daarnaast geeft u aan dat u de aftrek (teruggave) graag op rekeningnummer 343434343 t.n.v. K.L. Mol wilt ontvangen.
- 7 Ondanks dat ik begrip heb voor uw situatie, kan ik niet aan uw verzoeken tegemoet komen, omdat de Belastingdienst niet in de rol van adviseur kan en mag treden. Ook kan de Belastingdienst geen oplossing bieden (is geen partij) voor het niet naleven van de vastleggingen in een voorlopige voorziening.
- 8 Fiscaal partnerschap
U geeft aan dat u (nog steeds) officieel gehuwd bent. Uit de gegevens die mij bekend zijn, staat u ook beiden tot heden ingeschreven op hetzelfde woonadres. Hierdoor wordt u (verplicht) fiscaal als partner aangemerkt (artikel 5a Algemene wet inzake rijksbelastingen).
- 9 Belastbare inkomsten uit eigen woning
De belastbare inkomsten uit eigen woning (afdeling 3.6 Wet inkomstenbelasting 2001) zijn op grond van het bepaalde in artikel 2.17 lid 5 letter a gemeenschappelijke inkomensbestanddelen. In artikel 2.17 lid 3 Wet IB2001 is, voor zover van belang, vermeld:
“Een gemeenschappelijk inkomensbestanddeel wordt geacht bij de belastingplichtige en zijn partner voor de helft op te komen,, voor zover zij daarvoor geen onderlinge verhouding hebben gekozen.”
- 10 Dit betekent dat voor zover u beiden voor het gemeenschappelijke inkomensbestanddeel eigen woning geen onderlinge verhouding hebben gekozen, dit wordt geacht bij ieder voor de helft op te komen.
- 11 Alimentatie
Alimentatie valt onder onderhoudsverplichtingen (afdeling 6.2 Wet 1B2001). Onderhoudsverplichtingen zijn onder andere periodieke uitkeringen en verstrekkingen op grond van een rechtstreeks uit het familierecht voortvloeiende verplichting.
- 12 U geeft aan dat in de voorlopige voorziening is bepaald dat u in de woning blijft met de kinderen en dat de heer van Loon de hypotheekrente moet voldoen zolang de scheiding nog niet formeel is. Aan uw verzoek om de helft van het volledige bedrag aan rente te kunnen opvoeren op uw conto, als betaalde alimentatie, kan ik niet tegemoet komen. Dat de heer van Loon niet aan zijn verplichtingen (van de voorlopige

voorziening) voldoet, doet daar niet aan af. Dit is een civielrechtelijke aangelegenheid; de Belastingdienst kan hiervoor geen oplossing bieden (is hierin geen partij).

13 Wijziging rekeningnummer

Het verzoek om voorlopige teruggave met betrekking tot de eigen woning is verwerkt in de aangiftegegevens van de heer van Loon. Het rekeningnummer waarop de voorlopige teruggave wordt overgemaakt heeft de tenaamstelling M.N.T. van Loon en/of K.L. Mol. Aan uw verzoek om het rekeningnummer waarop deze teruggave wordt overgemaakt te wijzigen in rekeningnummer 343434343 t.n.v. K.L Mol kan ik niet voldoen. De heer van Loon zal hier zelf om moeten verzoeken.

14 Voor de volledigheid stuur ik u met betrekking tot bovenstaande enige achtergrondinformatie toe.

15 Indien u nog vragen heeft over deze brief, kunt u mij bereiken op doorkiesnummer 012-345 67 89.

16 Hoogachtend,

namens de inspecteur

B. de Meer
Belastingdienst/Utrecht-Gooi/kantoor Utrecht

Antwoordbrief 2b ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw Mol,
- 2 Uw brief van 3 februari jl. heb ik in goede orde ontvangen.
- 3 In deze brief vraagt u om informatie over de mogelijkheid om de betaalde kosten van de hypotheek in aftrek te kunnen brengen.
- 4 Volgens de mij ten dienste staande gegevens is de heer Van Loon eigenaar van de woning. De door hem betaalde rente voor de hypotheek kan dan ook in zijn aangifte in aftrek worden gebracht. Op dit moment is niet duidelijk of die situatie in 2012 gewijzigd is. Uit uw brief leid ik niet af dat de eigendom aan u is overgedragen. Dat heeft tot gevolg dat aan u geen aftrek van betaalde rente voor de eigen woning kan worden verleend. Als u de hypotheekrente betaalt, heeft dat tot gevolg dat u een vordering op uw ex-partner krijgt. Dat heeft verder geen fiscale gevolgen.
- 5 Wellicht heeft de collega die u gesproken heeft niet alle informatie ter beschikking gehad waardoor een niet geheel juist advies is verstrekt. Op basis van de huidige feiten en omstandigheden kan ik geen ander standpunt innemen.
- 6 Ik hoop u hiermee voldoende te hebben ingelicht. Als u nog vragen heeft kunt u mij bereiken op mijn doorkiesnummer (012) 345 67 89.
- 7 Hoogachtend,

namens de inspecteur

E.G. van Gaken

Antwoordbrief 2c ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw Mol,
- 2 Ik heb uw brief van 3 februari jl. ontvangen.
- 3 U ontvangt een voorlopige teruggave in verband met de door u betaalde hypotheekrente.
U ontvangt de teruggave op het rekeningnummer 121212121.
U wilt dit nummer wijzigen.
- 4 Uw rekeningnummer kunt u zelf wijzigen op de site www.belastingdienst.nl.
- 5 Voor eventuele vragen kunt u contact met mij opnemen. Mijn doorkiesnummer is (0123) 456 789.

- 6 Met vriendelijke groet,

GNL van Koks-Verbraak
Belastingdienst/Belastingdienst / Kantoor Utrecht

Antwoordbrief 2d ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw Mol,
- 2 Naar aanleiding van uw brief van 3 februari 2013, waarin u vraagt op welke manier u het belastingvoordeel kan aanwenden voor het betalen van de hypotheekrente wil ik als volgt reageren.
- 3 **Feiten**
 - De rechtbank Utrecht heeft een voorlopige voorziening getroffen met betrekking tot de woning en de kinderen. Hierin werd onder andere bepaald, dat uw partner de hypotheekrente moet blijven voldoen zolang de scheiding niet officieel uitgesproken is.
 - Uw partner heeft de hypotheekrente tot nu toe echter niet betaald.
 - Op uw gezamenlijke rekening moet uw partner maandelijks een bedrag van € 800 storten. Tot maart 2013 heeft hij dat gedaan en heeft u daarvan zelf een gedeelte van de hypotheekrente betaald.
 - Vanaf maart 2013 wordt het gestorte bedrag direct weer door uw partner opgenomen, waardoor u niet meer in staat bent daarvan gedeeltelijk de hypotheekrente te betalen.
- 4 **Ik raad u het volgende aan:**
- 5 U dient voor het jaar 2012 een aangifte in, waarin u aangeeft dat u er voor kiest het hele jaar als fiscaal partner te worden beschouwd.
- 6 In deze aangifte brengt u het volledige bedrag van de door u zelf betaalde hypotheekrente in aftrek. Dit zelfde bedrag brengt u vervolgens ook nog eens in aftrek als betaalde alimentatie.
- 7 Voor het jaar 2013 kunt u een voorlopige teruggaaf aanvragen. U krijgt dan maandelijks een bedrag terug waarvan u een gedeelte van de hypotheek zou kunnen betalen.
- 8 Bij de berekening daarvan, kunt u op een soortgelijke manier te werk gaan als ik hiervoor aangegeven heb. Indien u toch nog vragen heeft of een afspraak wil maken voor nadere uitleg, kunt u mij bellen op 012-3456789.
- 9 Hoogachtend,
namens de Inspecteur

R.G.M. Laurens

Antwoordbrief 2e ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw Mol,
- 2 Op 5 februari 2013 heb ik uw brief ontvangen met betrekking tot uw vraag over de toedeling van de hypotheekrenteaf trek vanwege uw aankomende echtscheiding.
- 3 Uit uw brief maak ik op dat de echtscheiding nog niet definitief is uitgesproken. Dit houdt in dat u samen met uw partner ieder voor 50% eigenaar bent van de woning. De hypotheekrenteaf trek is voor de helft aftrekbaar bij u, tenzij u beiden anders heeft besloten bij het indienen van de aangifte Inkomstenbelasting.
- 4 Zolang de echtscheiding nog niet definitief is kan ik de voorlopige teruggaaf, die gebaseerd is op de hypotheekrenteaf trek, niet aanpassen. Om dezelfde reden is het ook niet mogelijk om de bankrekening te wijzigen waarop de uitbetaling van de voorlopige teruggaaf plaatsvindt. Hiervoor is de toestemming vereist van beide partners.
- 5 Helaas kan ik in dit stadium niets voor u betekenen. De problemen waarmee u te maken heeft zult u in eerste instantie met uw partner moeten bespreken. Lukt dit niet dan verwijs ik u naar uw advocaat, of degene die u tijdens de rechtszittingen juridische bijstand verleent.

- 6 Hoogachtend,

namens de inspecteur

mw Karin H.M. Hendrikus-Van Gorp

Bijlage 3 Vraagbrief 3 en antwoordenbrieven

Bij de antwoordbrieven zijn de briefkenmerken niet beoordeeld door de respondenten, daarom worden deze ook niet weergegeven in de bijlagen. Wel is in de kantlijn de nummering van de tekstdelen te zien; deze is gebruikt in de tabellen in de resultatensectie.

Vraagbrief 3

Aan de inspecteur der belastingen
Belastingdienst kantoor Utrecht
Postbus 1234
5678 AB Utrecht

Utrecht, 2 februari 2013

Geachte heer/mevrouw,

In mijn praktijk think88 is supervisie één van de diensten die ik aanbied aan werknemers in mensgerelateerde beroepen (met name onderwijs, zorg, welzijnswerk en management). Supervisie is een leermethode, dus een didactische werkvorm, ten behoeve van de deskundigheidsbevordering van HBO- of WO-geschoolden. (U zou op mijn site www.think88.com exacter kunnen lezen wat supervisie inhoudt).

Het is mij niet duidelijk of ik BTW moet betalen over supervisie. De Belastingtelefoon heeft mij geadviseerd hierover contact met u op te nemen.

Mijn vraag geldt ook voor interview. Interview is een werkvorm waarbij werknemers in mensgerelateerde beroepen van elkaar leren middels het methodisch bespreken van werkproblemen. Ik begeleid dit proces.
(Ook over interview staat e.e.a. op mijn site).

Graag verneem ik van u of supervisie valt onder het 0%-tarief, aangezien het een vorm van onderwijs is. Ook verneem ik graag of interview ook onder dit 0%-tarief valt.

Vriendelijke groeten,

Rienke Kamerling
Leeuwenberg 14
1234 CD Utrecht
06-12345678
info@think88.com
BSN 123456789

Think 88 Coaching
KvK 01201201
BTW-nr. NL345634563B45

Antwoordbrief 3a (echte antwoord)

- 1 Geachte mevrouw Kamerling,
- 2 Op 22 februari 2013 heb ik alsnog uw verzoek om informatie ontvangen. Uw brief is om welke reden dan ook niet door ons beantwoord. De gang van zaken betreur ik.
- 3 U vraagt zich af of bepaalde diensten onder de onderwijsvrijstelling van artikel 11, eerste lid onderdeel O van de Wet OB vallen. In een beleidsbesluit heeft de Staatssecretaris zijn opvattingen gegeven over het begrip onderwijs en de daarmee nauw samenhangende prestaties.
- 4 De vrijstelling geldt in eerste plaats voor het wettelijk geregelde onderwijs. Verder zijn bij algemene maatregel van bestuur enkele categorieën van nauw samenhangende werkzaamheden diensten als vrijgesteld onderwijs aangewezen. Te denken valt daarbij aan beroepsopleidingen, algemeen vormend onderwijs, onderwijs in muziek, dans en drama aan personen jonger dan 21 jaar.
- 5 Supervisie binnen uw praktijk Think88 is een leermethode voor werkers die met mensen werken. Het gaat daarbij om te leren hoe je jezelf als persoon op een meer professionele manier kunt inzetten. Je weet wat je doet en waarom je dat doet. Intervisie is bedoeld voor werkers die van elkaar willen leren en zich daarmee verder professionaliseren. Primair hierbij staat de bereidheid om naar elkaar te luisteren en in elkaar op te gaan.
- 6 In een uitspraak van de Rechtbank Arnhem op 12 maart 2008 is nogmaals bevestigd dat het aanbieden van ontwikkelassessments geen prestatie is die onder de onderwijsvrijstelling vallen. In het oordeel van de Rechtbank is het onvoldoende aannemelijk gemaakt dat het aanbieden van ontwikkelassessments in enigerlei mate noodzakelijk zou zijn voor het optimaal verlopen van onderwijsprestaties. De Rechtbank gaat er daarbij van uit dat onderwijs dat zich primair richt op het bijbrengen en het ontwikkelen van vaardigheden in de persoonlijke levenssfeer buiten de onderwijsvrijstelling vallen.
- 7 Ik ben van mening de door u aangeboden leermethoden een belaste prestatie vormen die niet onder de onderwijsvrijstelling vallen.
- 8 Ik verwacht dat ik u hiermee voldoende heb ingelicht. Mocht u nog vragen hebben dan kunt u telefonisch contact met mij opnemen onder telefoonnummer: 012-3456789.
- 9 Hoogachtend,

Belastingdienst/Utrecht-Gooi/kantoor Utrecht
de inspecteur
namens deze

M.A.A. Jaspers

Antwoordbrief 3b ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte heer Kamerling,
- 2 Op 12 februari 2013 heb ik van u een brief ontvangen. In deze brief stelde u een aantal vragen of intervisie en supervisie onder het 0%-tarief vallen. Ik zal op uw vragen ingaan.
- 3 U bedoelt met uw vragen over de intervisie en supervisie de vrijstelling artikel 11.1, letter o van de Wet op de omzetbelasting 1968. Dit valt niet onder het 0%-tarief. Vrijgestelde prestaties die onder artikel 11.1, letter o worden niet vermeld op de aangifte omzetbelasting. Dit betekent dat er ook geen voorbelasting (de door de ondernemer betaalde omzetbelasting voor het verrichten van bedrijfsactiviteiten) mag worden vermeld op de aangifte omzetbelasting.
- 4 In uw geval is de vrijstelling artikel 11.1, letter o niet van toepassing en de door u omschreven activiteiten (intervisie en supervisie) hebben geen betrekking op het geven van onderwijs. Er moet volgens de Hoge Raad sprake zijn van kennisoverdracht en/of het bijbrengen van vaardigheden volgens een bepaalde methodiek. U kunt deze uitspraken vinden onder V-N2008/60.22 en V-N2010/4.21. Evenmin kunnen als onderwijs worden aangemerkt onderwijsondersteunende prestaties, ook hierover heeft de Hoge Raad zich uitgesproken, V-N2000/60.22.
- 5 U dient op de aangifte omzetbelasting het algemeen tarief (21%) te vermelden en u dient ook op de door u uitgeschreven facturen 21% omzetbelasting te vermelden.
Daar uw bedrijfsactiviteiten niet onder de vrijgestelde prestaties vallen, mag u op de aangifte omzetbelasting voorbelasting vermelden.
- 6 Ik hoop u hiermee uw brief te hebben beantwoord.
- 7 Mocht u vragen hebben over deze brief, kunt u mij bereiken onder telefoonnummer 012-3456789.
- 8 Hoogachtend,

Belastingdienst/Kantoor Utrecht,
de inspecteur
namens deze

G. Bruijnen

Antwoordbrief 3c ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte heer/mevrouw Kamerling,
- 2 Ik heb uw brief van 2 februari 2013 ontvangen. In uw brief verzoekt u duidelijkheid over het feit of u over uw werkzaamheden omzetbelasting in rekening moet brengen. U bent van mening dat uw werkzaamheden (supervisie en intervisie) aan te merken zijn als vrijgestelde prestaties voor de omzetbelasting.
- 3 Supervisie is een leermethode, een didactische werkvorm, ten behoeve van de deskundigheidsbevordering van HBO- of WO geschoolden. Intervisie is een leermethode, waarbij werknemers in mensgerelateerde beroepen van elkaar leren middels het methodisch bespreken van werkproblemen.
- 4 De vrijstelling onderwijs is opgenomen in artikel 11 lid 1 letter O en in artikel 18 van het uitvoeringsbesluit van de wet omzetbelasting. Ik ben van mening dat uw werkzaamheden zich primair richten op het bijbrengen en het ontwikkelen van persoonlijke vaardigheden en niet nauw samenhangen met vrijgestelde onderwijs. Van nauwe samenhang is sprake als de diensten onontbeerlijk zijn voor het verstrekken van het vrijgestelde onderwijs. Ik ben van mening dat uw werkzaamheden onder het algemene tarief (21%) vallen.
- 5 Ik verwacht dat ik u hiermee voldoende heb ingelicht. Mocht u nog vragen hebben dan kunt u telefonisch contact opnemen onder telefoonnummer: 012 345 67 89.
- 6 Hoogachtend,

namens de inspecteur

B.A.A. Koens
Belastingdienst/kantoor Utrecht

Antwoordbrief 3d ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte heer Kamerling,
- 2 In uw brief van 2 februari 2013 verzoekt u mij om duidelijkheid te geven of supervisie en intervisie zijn vrijgesteld voor de btw.
- 3 Ik heb uw website geraadpleegd en heb bekeken of de activiteiten supervisie en intervisie onder de btw-vrijstelling kunnen vallen (om precies te zijn, artikel 11 lid 1 letter o van de Wet op de omzetbelasting 1968).
- 4 ik kom tot de conclusie tot supervisie en intervisie niet zijn vrijgesteld voor de btw.
Er is namelijk geen sprake van het verzorgen van onderwijs. Supervisie en intervisie kan weliswaar een relatie hebben met onderwijs indien deze wordt toegepast op leraren, maar het is niet aan te merken als het verzorgen van onderwijs zoals bedoeld in de vrijstelling.
- 5 Dit houdt in dat deze activiteiten zijn belast met btw, tegen een tarief van 21%.
- 6 Ik hoop dat ik hiermee uw vragen voldoende heb beantwoord. Indien u verder nog vragen heeft, kunt u telefonisch met mij contact opnemen op 012-3456789.
- 7 Hoogachtend,

Belastingdienst/kantoor Utrecht,
namens de inspecteur

M.R. Van Wijk

Antwoordbrief 3e ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw Kamerling,
- 2 Naar aanleiding van uw brief van 2 februari 2013 waarin u vraagt over de door u verleende dienst supervisie omzetbelasting (BTW) moet worden berekend, deel ik u hierbij het volgende mee.
- 3 In artikel 11 lid 1 letter o van de wet op de omzetbelasting 1968 (hierna; de Wet OB) is geregeld dat bepaalde vormen van onderwijs vrijgesteld zijn van BTW. In het kort komt de inhoud van het artikel erop neer dat het wettelijk geregeld onderwijs is vrijgesteld van BTW.
- 4 De door u gegeven diensten vallen niet onder deze vorm van onderwijs, zodat een vrijstelling niet zonder meer van toepassing is. Over uw diensten dient u dan ook normaal BTW te berekenen, tenzij u ingeschreven bent in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO).
- 5 Op uw website heb ik gelezen dat de dienst die u met de supervisie aanbiedt tot doel heeft om de cursist als professional beter te laten functioneren. Op grond daarvan is de door u verleende dienst van supervisie te beschouwen als een beroepsopleiding.
Er bestaat een mogelijkheid om de door u gegeven dienst zonder berekenen van BTW te verzorgen. Hiervoor dient u ingeschreven te zijn in het hierboven genoemde register
- 6 Op de internetpagina van dit register (www.crkbo.nl) staan de voorwaarden waaraan u als trainer of docent dient te voldoen om in het register ingeschreven te kunnen worden.
- 7 Ook informatie over de procedure die wordt gevolgd en de aan inschrijving verbonden kosten zijn terug te vinden op bovengenoemde website.
- 8 Mocht u nog vragen hebben over deze brief dan kunt u mij bereiken onder het hierboven vermelde doorkiesnummer.
- 9 Hoogachtend,

namens de inspecteur

G.H.G. Haasteren
Belastingdienst/Kantoor Utrecht

Bijlage 4 Antwoordenbrieven bij vraagbrief 1 met commentaar respondenten

Als het commentaar direct na een woord staat, slaat het enkel op dit woord.

Als het commentaar na een zin staat (na de punt), zonder tab, slaat het op deze zin.

Als het commentaar na een zin staat (na de punt), mét tab, slaat het op de gehele voorgaande alinea.

Als het commentaar in een witregel staat (onderaan de brief), slaat het op de gehele brief.

Algemeen commentaar wordt niet weergegeven in de brief, maar staat als los onderdeel bij de beoordelingsdimensies.

Zie ommezijde voor de antwoordbrieven en het bijbehorende commentaar.

Antwoordbrief 1a (echte antwoord)

- 1 Geachte mevrouw De Veer
- 2 Op 5 februari 2013 heb ik uw vraag inzake de uitkeringen van de gouden handdruk van wijlen uw man van u ontvangen.^(V1+, F1-)
- 3 In mijn antwoord ga ik ervan uit dat uw man nog geen uitkeringen kreeg uit deze rekeningen.^(R1+)
- 4 In de wet is bepaald dat nabestaandenuitkeringen uit gouden handdrukken direct bij het overlijden van de eerstgerechtigde in moeten gaan.^(R1+) Vaak is er nog een periode nodig voor de nabestaanden om zaken uit te zoeken en voor de geldsommen die op deze rekeningen staan de beste aanbieder voor de periodieke uitkeringen te zoeken. Er is daarom bepaald dat er na het overlijden een termijn van 12 maanden wordt gegeven om een periodieke uitkering voor deze bedragen aan te kopen.^(V2+) U dient dus uiterlijk 31 juli 2013 de bedragen hebben aangewend voor een (op het moment van aankoop van de uitkering) direct ingaande uitkering. Deze uitkering dient een looptijd te hebben van minimaal 1 jaar.^(V3+, F2-)
- 5 U schrijft dat uw man bij de SNS-bank een goudenhanddrukrekening én een bankspaarrekening had. Mij is nu niet duidelijk waarvoor de bankspaarrekening was. Als die rekening ook uit een gouden handdruk voort is gevloeid, geldt het bovenstaande voor beide rekeningen.^(R2+, R1-)
- 6 Mocht de bankspaarrekening waar u naar verwijst echter een lijfrente uit de wet inkomstenbelasting betreffen (waarvoor uw man in de aangifte inkomstenbelasting de jaarlijkse premies aftrok), dan geldt ook voor deze uitkeringen dat zij moeten ingaan direct bij het overlijden van de eerstgerechtigde.^(F3-) De termijn waarbinnen u een goede aanbieder voor deze periodieke uitkeringen kunt zoeken, is echter langer. Deze loopt tot 31 december van het tweede kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarin uw man is overleden.^(F4-) Met andere woorden, tot 31 december 2014.^(B1+, F1+) Op het moment (tussen nu en 31 december 2014) dat u een uitkering aankoopt voor de beschikbare som geld, moeten de uitkeringen direct ingaan. U kunt dus niet nu een uitkering aankopen die pas over bijna twee jaar gaat lopen. De looptijd van deze uitkering dient voor u als nabestaande ten minste 5 jaar te bedragen.^(V4+, R3+, F5-)
- 7 Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.^(V1-)
- 8 Hoogachtend,

Namens de inspecteur

Mw. E.A.P. Barends RA
Belastingdienst/Kantoor Utrecht

Commentaren

Begrip (B)

B1+: "Duidelijk antwoord."

Volledigheid (V)

V1+: "Goed aangegeven dat de brief is ontvangen en gelezen. Geeft aan dat ze er bij de Belastingdienst aandacht aan besteden."

V2+: "Duidelijk antwoord op de gestelde vraag."

V3+:

- "Duidelijk antwoord op de vraag."

- "Duidelijk antwoord."

- "Duidelijk en informatief."

V4+: "Vrij volledige uitleg en goede afsluiting."

V1-:

- "Geen telefoonnummer om contact op te nemen."

- "Telefoonnummer ontbreekt, voor vragen bijvoorbeeld."

- "Telefoonnummer om contact op te nemen ontbreekt."

Relevantie (R)

R1+:

- "Goed om te vermelden waarvan wordt uitgegaan bij het beantwoorden van de brief."

- "Goed om aan te geven waarvan uitgegaan wordt."

- "Goed om aan te geven hoe de wettelijke regeling is."

- "Goede introductie."

- "Duidelijk standpunt om de vraag te beantwoorden."

R2+:

- "Extra informatie gegeven die vragen bij vraagsteller weg kan nemen."

- "Goed dat op beide rekeningen is ingegaan."

- "Deze informatie is noodzakelijk om de brief te vervolgen."

R3+: "Goed dat de informatie expliciet wordt gemaakt."

R1-: "Hij kan beter om extra informatie vragen aan de briefschrijfster voordat hij antwoord geeft."

Opbouw (O)

-

Formulering (F)

F1+: "Goede verduidelijking van de voorgaande zin."

F1-:

- "Geen prettig taalgebruik."

- "Niet begrijpelijk."

- "Te formeel."

F2-: "Veel lastige woorden."

F3-:

- "Moeilijke zin."

- "Moeilijke zinnen."

F4-:

- "Omslachtige manier van antwoorden, gewoon '31 december 2014' vermelden is voldoende."

- "Moeilijke zin."

F5-: "Veel lange zinnen."

Presentatie (P)

-

Antwoordbrief 1b ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw De^(P1-) Veer-Hendriks^(F1+),
- 2 In het verleden zijn vaker vragen gesteld over deze problematiek^(R1-, F1-).^(R1+) In het algemeen kan worden gezegd dat het stamrecht^(B1-) bij het overlijden van de ex-werknemer^(F2-) dient in te gaan.^(B2-) De nabestaande kan dit stamrecht daarom niet omzetten in een uitgesteld stamrecht.^(B3-)^(R2-, 01-)
- 3 Voordat ik een uitspraak kan doen in dit geval^(V1-) zal ik eerst de stamrechtovereenkomst, die u in uw bezit hebt,^(V2-) moeten doornemen.^(B1+, B4-, V1+, R2+, F2+, F3-)
- 4 Ik stel voor dat u mij een kopie van die overeenkomst stuurt. Na het doornemen van die overeenkomst zal ik dan contact met u opnemen. We kunnen dan een afspraak maken om het resultaat samen te bespreken.^(V2+, V3-, R3+, F3+)

(F4-, P2-)
- 5 Hoogachtend,
namens de inspecteur

M.C.J. van Zeders

Commentaren

Begrip (B)

B1+: "Er zijn blijkbaar uitzonderingen mogelijk, waarvoor de stamrechten nodig zijn. Het is mij duidelijk dat deze nodig zijn voordat de zender verder geholpen kunnen worden."

B1-:

- "Ik heb echt geen idee wat er met *stamrecht* bedoeld wordt."
- "Ikzelf weet niet wat *stamrecht* is, maar degene die de brief geschreven heeft zal dat zelf wel weten denk ik."
- "Wat is *stamrecht*?"
- "Woord *stamrecht* wordt niet uitgelegd."

B2-: "Onduidelijk en niet-specifiek."

B3-: "Geen sprake van 'uitgesteld' stamrecht. Mist specifieke info individueel geval vragensteller."

B4-: "Oké, ik begrijp echt helemaal niet wat hij bedoelt in deze alinea. Net zei hij dat het in moest gaan na het overlijden en nu is er opeens weer sprake van een uitzondering."

Volledigheid (V)

V1+: "Hier lijkt ik antwoord te krijgen op mijn vraag."

V2+:

- "Aan het einde wordt een duidelijke afspraak gemaakt met mij als zender en de schrijver geeft aan wat hij zelf nog gaat doen. De brief is voor mij compleet en ik ben tevreden."
- "Er wordt een duidelijke aanpak/afspraken gemaakt."
- "Laatste alinea is goed."

V1-: "Hij spreekt hier over 'in dit geval', dus er zijn uitzonderingen? Dat vind ik verwarrend want ik had die uitzonderingen best graag willen weten."

V2-:

- "Als ik die overeenkomst waar hij het over heeft had, had ik deze vraag toch niet gesteld. Wat wil hij met die overeenkomst en wat staat erin?"
- "Waar kan ik die overeenkomst vinden? Ik weet natuurlijk niet of de persoon die de brief gestuurd heeft die heeft, maar het zou wel handig zijn als dat nog even vermeld zou worden."
- "Wat is een *stamrechtsovereenkomst*, waar/hoe vindt de cliënte die?"

V3-: "Er wordt niet gesproken van een termijn waarbinnen de functionaris contact zal opnemen."

Relevantie (R)

R1+: "Ik voel me erkend in mijn vraag, door wat er geschreven is lijkt het alsof hij het snapt."

R2+: "Geeft iets specifiekere info waar de cliënte iets mee kan."

R3+: "Ik weet nu wel hoe het verder verloopt. Fijn dat er nog contact met me opgenomen wordt."

R1-:

- "De eerste zin is te algemeen, het maakt mij helemaal niets uit of in het verleden ook dit soort vragen gesteld zijn."
- "Nutteloze zin, vreemde inleiding. Ik mis een referentie naar de brief/vraag van de cliënte."

R2-: "In feite is deze alinea dus een herhaling van mijn vraag, maar dan in moeilijke woorden? Dat is niet heel nuttig."

Opbouw (O)

O1-: "Inleiding onjuist: eerst de term *stamrecht* uitleggen!"

Formulering (F)

F1+: "Ik word mooi aangesproken, het klinkt professioneel zo."

F2+: "Toegankelijker, antwoord wordt opengelaten. Dat is juist in dit geval. 'Belastingdienst gaat naast de wet staan.'"

F3+: "Deze alinea vind ik kort en bondig. Hier heb ik dus wat aan."

F1-: “Het woord *problematiek* vind ik vervelend. Dan weet je al dat er een probleem aan zit te komen.”

F2-:

- “*Ex-werknemer* is niet gepast in deze context.”
- “*Ex-werknemer* is te afstandelijk, kil (het is haar man).”
- “*Ex-werknemer??* Echtgenoot!”

F3-:

- “Deze zin is echt heel krom geformuleerd, of ligt dat aan mij?”
- “Tekstueel slecht, inhoud oké; tekst als telefoongesprek (spreektaal). Taal kan eleganter, meer ambtelijk! ‘uitspraak’ - gaat op de stoel van de wetgever zitten. *Beoordelen* in plaats van *uitspraak* (is alleen op het moment van aanslag).”

F4-: “Kille toon, zakelijk. Bijv. eerst condoleance, vervolgens refereren aan de gestelde vraag.”

Presentatie (P)

P1-: “*De* met hoofdletter in plaats van kleine letter.” [NB: fout commentaar, klopt wel met hoofdletter!]

P2-:

- “Slordige opmaak.”
- “Opmaak slordig (grote alinea na aanhef).”

Antwoordbrief 1c ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw de Veer-Hendriks,
- 2 In uw brief van 1 februari 2013 geeft u aan dat uw echtgenoot, de heer F.T. De Veer is overleden. Uw echtgenoot had bij de SNS Bank twee rekeningen die volgens de wettelijke regels aan de nabestaande worden uitgekeerd.^(R1+) De uitkering zal plaatsvinden in periodieke uitkeringen^(V1-, F1-). U vraagt voor welke datum de uitkeringen uiterlijk in moeten gaan.^(F2-) ^(B1+, V1+, R2+, F1+)
- 3 Gezien de omschrijving in uw brief ga ik ervan uit dat u recht heeft op twee uitkeringen waarvoor u een nabestaandenlijfrente voor moet aankopen.^(B1-) Uit de wet blijkt dat een nabestaandenlijfrente^(B2-) moet ingaan bij het overlijden van uw echtgenoot. Hiervoor geldt een wettelijke termijn. De uiterste datum die voor u geldt is 31 december van het tweede kalenderjaar na het kalenderjaar^(F3-) waarin uw echtgenoot is overleden.^(F4-) Uw echtgenoot is overleden op 27 juli 2012. Dit houdt in dat u uiterlijk voor 31 december 2014 de nabestaandenlijfrente moet hebben aangekocht.^(B2+, V2-, R3+, R1-)
- 4 Afhankelijk van uw leeftijd of van de situatie dat u nog kinderen heeft die jonger zijn dan 18 jaar zijn er door de staatssecretaris nog de volgende goedkeuringen afgegeven:
 - De nabestaandenlijfrente kan voor nabestaande echtgenoten/partners die zijn geboren vóór 1950 en die tot de 65 jarige leeftijd Anw-gerechtigd zijn, op grond van de polis of overeenkomst ingaan op 65-jarige leeftijd, ondanks een mogelijk eerder einde van de Anw-uitkering.^(B3-)
 - De nabestaandenlijfrente voor de echtgenoot/partner kan op grond van de polis ingaan op het tijdstip waarop het jongste kind 18 jaar wordt.^(B3+, V2+) ^(B4-)
- 5 Mocht u nog vragen hebben dan kunt u mij bellen op bovenstaande doorkiesnummer.^(V3+)
- 6 Hopende u voldoende te hebben ingelicht,
- 7 Hoogachtend,

namens de inspecteur

Mevrouw M.M. ter Ooren
Belastingdienst/ kantoor Utrecht

Commentaren

Begrip (B)

B1+: "Het eerste stuk is vrij helder."

B2+:

- "Deze laatste twee zinnen zijn voor iedereen goed te begrijpen."

- "Duidelijk antwoord van de Belastingdienst."

B3+: "Dit stuk is goed te begrijpen."

B1-: "Ik denk dat deze zin zeker niet voor iedereen goed te begrijpen is."

B2-: "Ik snap niet wat nabestaandenlijfrente is, en dat wordt ook niet uitgelegd."

B3-: "Dit stuk van de opsomming is te lang en daardoor onduidelijk."

B4-: "Ik zou bij deze brief hulp vragen aan mijn vader."

Volledigheid (V)

V1+:

- "Samenvatting om te controleren of de ambtenaar goed begrepen heeft wat de burger gezegd heeft."

- "De eerste alinea is een mooie samenvatting van de brief."

V2+:

- "Goede aanvulling door de Belastingdienst op de gestelde vraag."

- "Alhoewel er door de briefschrijfster niets wordt geschreven over haar gezinssituatie met eventueel kinderen, wordt door de Belastingdienst hierop ook antwoord gegeven, wat een welkome aanvulling kan zijn voor de betrokkenen."

V3+: "Het nogmaals expliciet vermelden van het nummer om alsnog contact op te nemen indien er nog vragen zijn, wordt door mij als positief ervaren."

V1-: "Die zin is onduidelijk. Wat bedoelen ze met *periodieke uitkeringen*? Per maand of per half jaar?"

V2-: "Er wordt hier ineens iets geschreven over het moeten aankopen van nabestaandenlijfrente zonder hierover een verdere uitleg te geven."

Relevantie (R)

R1+:

- "Goed dat de vraag kort wordt samengevat, dat geeft aan dat ze de brief goed hebben gelezen."

- "Het herhalen van de gestelde vraag door de betrokkene aan de Belastingdienst is positief te noemen om er zeker van te zijn dat dit het werkelijke probleem beschrijft."

R2+: "De Belastingdienst heeft de gestelde vraag goed begrepen."

R3+:

- "De datum wordt uiteindelijk wel expliciet vermeld; dit verduidelijkt de 'ambtelijke' aanduiding twee zinnen daarvoor."

- "Duidelijk antwoord van de Belastingdienst."

R1-: "Het antwoord is af te doen in de kortere mededeling dat deze 31 december 2014 is."

Opbouw (O)

-

Formulering (F)

F1+: "Alleen het begin bevat helder, duidelijk taalgebruik."

F1-: "Die zin is onaantrekkelijk door het woord *uitkeringen* twee keer te gebruiken."

F2-: "De zin is onduidelijk geformuleerd."

F3-: "De formulering is veel te ambtelijk."

F4-: "Veel te 'HBO' geschreven, veel MBO'ers zouden er niets van begrijpen."

Presentatie (P)

-

Antwoordbrief 1d ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw De Veer,
- 2 Op 6 februari 2013 ontving ik uw brief over de gouden handdrukrekening en de bankspaarrekening^(P1+) ten name van wijlen^(F1-) uw echtgenoot, de heer F.T. de Veer. U vraagt mij om aan te geven voor welke datum de uitkeringen uiterlijk moeten ingaan.^(V1+)
- 3 Uit de gegevens die u in uw brief schrijft lijkt het te gaan om twee lijfrenteproducten.^(R1-) In mijn antwoord zal ik hiervan uitgaan. Als u niet zeker weet^(F2-) of het om lijfrenteproducten gaat, vraag ik u om mij een kopie van de polissen toe te sturen.^{(V2+, R1+, F3-) (F4-)}
- 4 Door het overlijden van uw echtgenote^(F5-) vervallen de lijfrentepolissen. Dit betekent dat u hiervoor een lijfrente^(B1-) moet afsluiten.^(B2-) In de Wet inkomstenbelasting is hiervoor een wettelijke termijn vastgesteld. Bij overlijden is deze termijn 31 december van het tweede kalenderjaar volgend op de datum van overlijden. Dit betekent dat u de tijd hebt om de polissen om te zetten in een lijfrente tot uiterlijk 31 december 2014.^(B1+, V3+, O1-)
- 5 Als u nog vragen hebt over deze brief, kunt u mij bellen op (012) 345 67 89.^(V1-, R2+)
- 6 Hoogachtend,

namens de inspecteur

J.H. Mariks
Belastingdienst/kantoor Utrecht

Commentaren

Begrip (B)

B1+: "Duidelijke verwijzing van tijdschema."

B1-: "Het is verkeerd want het is *erfrente* i.p.v. *lijfrente*."

B2-: "Onduidelijk hoe de lijfrentepolissen nu vervallen, wat gebeurt er met het geld? Waar moet je een lijfrente afsluiten en hoe en waarom? Te veel onduidelijkheden voor de lezer van de brief."

Volledigheid (V)

V1+:

- "De verwijzing naar de vraag vind ik goed, en het is een goede inleiding."
- "Goed begin van de brief dat deze is ontvangen."
- "Duidelijke weergave van de gestuurde brief en waarop mevrouw De Veer antwoord wil krijgen."
- "Duidelijk en herhaling van de vraag."

V2+: "Hij biedt een service aan om te kijken naar de polissen."

V3+:

- "Duidelijke uitleg voor wanneer het moet, voor welke datum de polissen omgezet moeten worden."
- "Duidelijk antwoord op de vraag."

V1-: "Korte afsluiting, is er geen andere mogelijkheid dan alleen bellen? Kan dit niet via internet of e-mail gedaan worden?"

Relevantie (R)

R1+: "Voor de zekerheid een kopie opvragen is verstandig."

R2+: "Fijn dat je bij vragen altijd kan bellen, in het geval van het onderwerp van deze brief niet overbodig omdat het een gevoelig onderwerp betreft."

R1-: "Er wordt gesproken van een gouden handdrukrekening en een bankspaarrekening. Lijfrenteproducten hebben andere voorwaarden. De Belastingdienst gaat zonder meer hiervan uit."

Opbouw (O)

O1-: "De alinea is te lang, te langdradig, want er wordt eerst uitgelegd dat er een termijn wordt vastgesteld, daarna wordt de periode uitgelegd en pas daarna wordt het toegepast wanneer het geldt."

Formulering (F)

F1-: "Het woord *wijlen* klinkt cru/ongepast. Alternatief: *overleden*."

F2-: "De zin 'Als u niet zeker weet...' is een onzekere zin, hij geeft geen oplossing aan."

F3-: "Omslachtige zin (vraag dan gelijk een kopie om misverstanden te voorkomen)."

F4-: "Er wordt een aannname gedaan door de inspecteur dat er twee producten zijn. Tevens trekt de inspecteur de belastingbetaler in twijfel omdat er geen zeker antwoord wordt gegeven."

F5-: "*echtgenote* i.p.v. *echtgenoot*!! In deze context totaal niet ethisch verantwoord!"

Presentatie (P)

P1+: "Gouden handdrukrekening en bankspaarrekening consequent aan elkaar geschreven."

Antwoordbrief 1e ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw de^(P1-) Veer-Hendriks,
- 2 Uw brief van 1 februari 2013 heb ik vandaag ontvangen.^(R1+, R1-, F1+)
- 3 U schrijft dat uw echtgenoot op 27 juli 2012 is overleden. Hij had bij de SNS Bank een Gouden Handdruk rekening en een Bankspaarrekening.^(R2+, R2-)
- 4 Volgens de wettelijke regelingen dienen beide rekeningen aan u uit te keren.^(R2+)
- 5 Vanwege wijzigingen in uw arbeidsomstandigheden kunt u momenteel geen beslissing nemen over de looptijd van de periodieke uitkeringen.^(R4+, F1-)
- 6 Ik begrijp dat het overlijden van uw echtgenoot op zich al een heel ingrijpende gebeurtenis is in uw leven. Dat daarbij ook wijzigingen optreden in uw arbeidsomstandigheden maakt het des te lastiger om goede beslissingen te nemen over een dergelijke belangrijke zaak. Ik begrijp dus heel goed dat u extra tijd nodig heeft om deze beslissing te nemen.^(F2+, F2-)
- 7 Ik stel voor dat u vóór 1 juli 2013 hierin een beslissing neemt.^(V1+, V1-, R3-, F3+)
- 8 Als u in de gaten krijgt^(F3-) dat u vóór deze datum ook nog geen beslissing kunt nemen, neem dan even contact met mij op. Dan zoeken we samen naar een ander tijdstip.^(V2+, R4-, F4+)
- 9 Ik vertrouw er op dat ik u voldoende antwoord hebt gegeven.^(R5+, F5+, F4-, P2-)
- 10 Indien u nog vragen heeft, neem dan even contact met mij op. Mijn doorkiesnummer staat boven aan deze brief.^(R6+, O1-, F5-)
- 11 Hoogachtend,

namens de ontvanger

P.R.A. Strijker

Commentaren

Begrip (B)

-

Volledigheid (V)

V1+: "Er wordt een duidelijke afspraak gemaakt."

V2+: "Zeer goed voorstel. Verrassend positief; een voorstel tot persoonlijk contact."

V1-: "Na de compassie volgt een stellige tekst zonder enige uitleg of wettelijke verwijzing."

Relevantie (R)

R1+: "Goed dat de schrijver meteen reageert."

R2+: "Goed weergegeven wat de vraag van de schrijfster is."

R3+: "Leuk om geld te ontvangen."

R4+: "Goede herhaling van de brief van mevrouw De Veer-Hendriks."

R5+: "Benaderbaar."

R6+:

- "Persoonlijk contact is mogelijk."

- "Direct contact wordt gewaardeerd."

R1-: "Er zit te veel tijd tussen versturen en ontvangst."

R2-: "Te letterlijke opsomming."

R3-: "Te vrijblijvend, geen duidelijk antwoord."

R4-: "Geen duidelijke datum."

Opbouw (O)

O1-: "De volgorde van de brief is zo verwarrend. Je denkt contact? Hoe dan? Wordt daarna uitgelegd."

Formulering (F)

F1+: "*Vandaag ontvangen* suggereert dat de Belastingdienst prompt wil reageren."

F2+:

- "Houdt rekening met haar verdriet."

- "Schrijver toont medeleven."

- "Goed stuk, er wordt begrip getoond."

- "Een zeer meelevend en empathisch stuk."

- "Tonen van compassie met de schrijver."

F3+: "Schrijver geeft meer tijd: medeleven."

F4+:

- "Schrijver lijkt benaderbaar."

- "Schrijver komt hulpverlenend over."

F5+: "Een nette formele afsluiting."

F1-: "Toon bevalt niet."

F2-: "Vraag is wel of deze compassie aansluit bij de toon van de vraagsteller. De Belastingdienst interpreteert."

F3-:

- "*Als u in de gaten krijgt* klinkt erg suggestief. Afspraak is afspraak, toch?"

- "*Als u in de gaten krijgt* is wel heel informeel en in contrast met de stellige datum die de Belastingdienst voorstelt."

F4-:

- "Misplaatst vertrouwen."

F5-:

- "Te informeel."

- "Doorkiesnummer herhalen in plaats van naar verwijzen."

Presentatie (P)

P1-: “*De* moet met hoofdletters.”

P2-: “Taalfout *ik hebt*.”

Bijlage 5 Antwoordenbrieven bij vraagbrief 2 met commentaar respondenten

Als het commentaar direct na een woord staat, slaat het enkel op dit woord.

Als het commentaar na een zin staat (na de punt), zonder tab, slaat het op deze zin.

Als het commentaar na een zin staat (na de punt), mét tab, slaat het op de gehele voorgaande alinea.

Als het commentaar in een witregel staat (onderaan de brief), slaat het op de gehele brief.

Algemeen commentaar wordt niet weergegeven in de brief, maar staat als los onderdeel bij de beoordelingsdimensies.

Zie ommezijde voor de antwoordbrieven en het bijbehorende commentaar.

Antwoordbrief 2a (echte antwoord)

- 1 Geachte mevrouw Mol,
- 2 In uw brief van 3 maart 2013 geeft u aan dat uw partner, de heer M.N.T. van Loon BSN 1234.56.789, en u uit elkaar zijn, maar nog niet officieel gescheiden. Door de rechtbank in Utrecht is een voorlopige voorziening afgesproken inzake woning en kinderen. In de voorlopige voorziening is bepaald dat u in de woning blijft met de kinderen en dat de heer van Loon de hypotheekrente moet voldoen zolang de scheiding nog niet formeel is. ^(R1+)
- 3 U geeft aan dat de heer van Loon niet heeft voldaan aan deze verplichting en dat u tot nu toe alle kosten van de woning op u hebt genomen. Er wordt maandelijks een bedrag van circa € 800 gestort op de rekening van de Rabobank 1212121 t.n.v. M.N.T. van Loon en/of K.L. Mol. Van deze rekening kunt u deels de hypotheekrente betalen. U geeft voorts aan dat de heer van Loon sinds kort het bedrag van deze rekening haalt voor eigen gebruik en dat u nu belast bent voor het totale bruto bedrag.
- 4 Op aanraden van een collega van de belastingdienst stuurt u deze brief en verzoekt u om het volledige bedrag aan rente op te kunnen voeren op uw conto ^(B1-). Hij heeft aangegeven dat het dan waarschijnlijk zou gaan om 50% als betaalde alimentatie en 50% hypotheekrenteaftek.
- 5 U wilt graag weten of en op welke manier u het belastingvoordeel kan aanwenden voor het betalen van de hypotheek.
- 6 Daarnaast geeft u aan dat u de aftrek (teruggave) graag op rekeningnummer 3434343 t.n.v. K.L. Mol wilt ontvangen.
^(R2+, R1-)
- 7 Ondanks ^(F1-) dat ik begrip heb voor uw situatie, kan ik niet aan uw verzoeken ^(F2-) tegemoet komen, omdat de Belastingdienst niet in de rol van adviseur kan en mag treden. Ook kan de Belastingdienst geen oplossing bieden (is geen partij) voor het niet naleven van de vastleggingen in een voorlopige voorziening. ^(V1-, R3+)
- 8 Fiscaal partnerschap ^(R2-, O1-)
U geeft aan dat u (nog steeds) officieel gehuwd bent. Uit de gegevens die mij bekend zijn, staat u ook beiden tot heden ingeschreven op hetzelfde woonadres. Hierdoor wordt u (verplicht) fiscaal als partner aangemerkt (artikel 5a Algemene wet inzake rijksbelastingen). ^(B1+)
- 9 Belastbare inkomsten uit eigen woning
De belastbare inkomsten uit eigen woning (afdeling 3.6 Wet inkomstenbelasting 2001) zijn op grond van het bepaalde in artikel 2.17 lid 5 letter a gemeenschappelijke inkomensbestanddelen. In artikel 2.17 lid 3 Wet IB2001 is, voor zover van belang, vermeld:
- 10 *'Een gemeenschappelijk inkomensbestanddeel wordt geacht bij de 'belastingplichtige en zijn partner voor de helft op te komen,, voor zover zij daarvoor geen onderlinge verhouding hebben gekozen.'* ^(B2+, B2-, R3-)
- 11 Dit betekent dat voor zover u beiden voor het gemeenschappelijke inkomensbestanddeel eigen woning geen onderlinge verhouding hebben gekozen, dit wordt geacht bij ieder voor de helft op te komen. ^(V1+, R4+)

- 12 Alimentatie
Alimentatie valt onder onderhoudsverplichtingen (afdeling 6.2 Wet 1B2001).
Onderhoudsverplichtingen zijn onder andere periodieke uitkeringen en verstrekkingen op grond van een rechtstreeks uit het familierecht voortvloeiende verplichting. ^(R5+, R4-)
- 13 U geeft aan dat in de voorlopige voorziening is bepaald dat u in de woning blijft met de kinderen en dat de heer van Loon de hypotheekrente moet voldoen zolang de scheiding nog niet formeel is. Aan uw verzoek om de helft van het volledige bedrag aan rente te kunnen opvoeren op uw conto, als betaalde alimentatie, kan ik niet tegemoet komen. Dat de heer van Loon niet aan zijn verplichtingen (van de voorlopige voorziening) voldoet, doet daar niet aan af. Dit is een civielrechtelijke aangelegenheid; de Belastingdienst kan hiervoor geen oplossing bieden (is hierin geen partij). ^(B3+, B3-, R6+)
- 14 Wijziging rekeningnummer
Het verzoek om voorlopige teruggave met betrekking tot de eigen woning is verwerkt in de aangiftegegevens van de heer van Loon. Het rekeningnummer waarop de voorlopige teruggave wordt overgemaakt heeft de tenaamstelling M.N.T. van Loon en/of K.L. Mol. Aan uw verzoek om het rekeningnummer waarop deze teruggave wordt overgemaakt te wijzigen in rekeningnummer 3434343 t.n.v. K.L Mol kan ik niet voldoen. De heer van Loon zal hier zelf om moeten verzoeken.
- 15 Voor de volledigheid stuur ik u met betrekking tot bovenstaande enige achtergrondinformatie toe. ^(V2+)
- 16 Indien u nog vragen heeft over deze brief, kunt u mij bereiken op doorkiesnummer 012-345 67 89. ^(R7+)
- 17 Hoogachtend,

namens de inspecteur

B. de Meer
Belastingdienst/Utrecht-Gooi/kantoor Utrecht

Commentaren

Begrip (B)

B1+: "Alinea geeft duidelijke info."

B2+: "Alinea geeft duidelijk info."

B3+: "Begrijpelijk."

B1-: "Wat betekent *conto*? Te ingewikkeld woord."

B2-: "Alinea 7 en 8 bevatten te technisch taalgebruik, meer uitleg + waarom."

B3-: "Duidelijke toelichting..."

Volledigheid (V)

V1+: "Belastingdienst geeft duidelijk advies."

V2+: "Positief is 'voldoende informatie' toe te sturen."

V1-: "Omdat is tegenstrijdig, omdat dit in tegenspraak is met het telefonische advies dat de Belastingdienst heeft uitgebracht. Het antwoord moet meer worden toegelicht. Mevrouw Mol vraagt de Belastingdienst niet iets toe te lichten, maar iets uit te voeren. Meer uitleg voor het standpunt van de Belastingdienst zou gewenst zijn."

Relevantie (R)

R1+:

- "Goed dat het probleem herhaald wordt."

- "Goede samenvatting van de brief."

R2+:

- "Ze geven haar vraag 'terug'."

- "Goede en volledige samenvatting van de 'status'. Vraag is wel of dit zo uitgebreid moet, want mevrouw Mol kent haar eigen probleem natuurlijk wel. Toch wel goed, omdat dit mevrouw Mol in staat stelt te controleren of haar vraag goed begrepen is."

R3+:

- "Positie en beperkingen van de rol van de Belastingdienst worden duidelijk gemaakt."

- "Toont begrip."

R4+: "Informatie uit de vorige alinea wordt toegespitst en uitgelegd naar de situatie van de cliënte."

R5+: "Specifieke en duidelijke en relevante informatie."

R6+:

- "Nogmaals duidelijk aangegeven dat de Belastingdienst niets mag doen, geen partij is."

- "Belastingdienst geeft duidelijk haar rol aan en beperkingen."

R7+: "Afsluiting met doorkiesnummer (rechtstreeks)."

R1-:

- "Herhaling brief cliënte, is te lang en weinig informatief."

- "Brief cliënte wordt bijna letterlijk herhaald, overbodig."

- "Na een positieve, veel te uitgebreide herhaling van het verzoek, komt een negatief antwoord. Erg laat in de tekst. Pas na vijf alinea's Beter vooraan in de brief al duidelijk maken."

- "[Goede samenvatting van de brief]... Maar veel te lang!"

R2-: "Veel te veel overbodige informatie."

R3-:

- "Weinig informatief voor de cliënte."

- "Wettekst opgenomen in brief: slecht."

R4-: "Is overbodige informatie en informatie die met name voor de partner zou zijn."

Opbouw (O)

O1-: "Nu pas komt de uitleg die hiervoor wordt gemist. Een opvallende opbouw van de brief en niet geheel logisch."

Formulering (F)

F1-: "Het woord *ondanks* moet vervangen worden door *hoewel*."

F2-: "*Verzoek* in plaats van *verzoeken*."

Presentatie (P)

-

Antwoordbrief 2b ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw Mol,
- 2 Uw brief van 3 februari jl. heb ik in goede orde ontvangen.^(R1+)
- 3 In deze brief vraagt u om informatie over de mogelijkheid om de betaalde kosten van de hypotheek in aftrek te kunnen brengen.^(R2+)
- 4 Volgens de mij ten dienste staande gegevens^(F1-) is de heer Van Loon eigenaar van de woning.^(F2-) De door hem betaalde rente voor de hypotheek kan dan ook in zijn aangifte in aftrek worden gebracht. Op dit moment is niet duidelijk of die situatie in 2012 gewijzigd is. Uit uw brief leid ik niet af dat de eigendom aan u is overgedragen. Dat heeft tot gevolg dat aan u geen aftrek van betaalde rente voor de eigen woning kan worden verleend.^(B1-, V1-, F3-)
Als u de hypotheekrente betaalt, heeft dat tot gevolg dat u een vordering op uw ex-partner krijgt. Dat heeft verder geen fiscale gevolgen.^(B1+, B2-, V2-, R1-)
- 5 Wellicht heeft de collega die u gesproken heeft niet alle informatie ter beschikking gehad^(B3-) waardoor een niet geheel juist advies is verstrekt. Op basis van de huidige feiten en omstandigheden kan ik geen ander standpunt innemen.^(V1+, F4-)
- 6 Ik hoop u hiermee voldoende te hebben ingelicht. Als u nog vragen heeft kunt u mij bereiken op mijn doorkiesnummer (012) 345 67 89.^(V2+)
- 7 Hoogachtend,

namens de inspecteur

E.G. van Gaken

Commentaren

Begrip (B)

B1+: "Door de Belastingdienst wordt hier een duidelijke uitleg gegeven waarom betrokkene geen aftrek van betaalde rente kan worden verleend en tevens hier aan toegevoegd de mededeling dat zij deze middels een vordering op haar ex-partner kan verhalen."

B1-: "Niet geheel duidelijk waarom betrokkene geen aftrek van betaalde rente wordt verleend."

B2-: "De zin is lastig te begrijpen en het is niet echt duidelijk wat ik met deze informatie moet."

B3-: "Welke informatie is dan wel nodig?"

Volledigheid (V)

V1+:

- "Duidelijk aangegeven waar zijn standpunt vandaan komt."

- "Duidelijk waarom hij dit standpunt inneemt."

- "Hier wordt door de Belastingdienst duidelijk omschreven waarom dit standpunt is ingenomen."

V2+:

- "Telefoonnummer om contact op te nemen."

- "Telefoonnummer aanwezig."

- "Telefoonnummer aanwezig."

- "Het is wel makkelijk dat je het doorkiesnummer er meteen achter zet, maar ja je kan het er ook boven lezen, dus het is voor mij niet zo'n plus- of minpunt."

- "Het nogmaals expliciet vermelden van het nummer om alsnog contact op te nemen indien er nog vragen zijn, wordt door mij als positief ervaren."

V1-: "De inspecteur kan beter eerst om duidelijkheid vragen middels een brief voordat hij een uitspraak doet."

V2-: "Geen fiscale gevolgen, wel andere gevolgen?"

Relevantie (R)

R1+:

- "Vermelden van de datum en aangeven dat de brief goed is ontvangen is prettig."

- "Duidelijk, de brief is goed begrepen."

R2+:

- "Vraag herhalen is goed voor de duidelijkheid."

- "Het herhalen van de gestelde vraag is positief om er zeker van te zijn dat dit het werkelijke probleem beschrijft."

R1-: "Deze zin voegt niets toe."

Opbouw (O)

-

Formulering (F)

F1-: "Dit is een beetje oubollig misschien, *ten dienste staande gegevens*."

F2-: "Geen prettig taalgebruik."

F3-: "Onprettig taalgebruik."

F4-: "De door de Belastingdienst geschreven tekst komt nogal bot over."

Presentatie (P)

-

Antwoordbrief 2c ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw Mol,^(F1+)
- 2 Ik heb uw brief van 3 februari jl. ontvangen.^(R1+, R1-)
- 3 U ontvangt een voorlopige teruggave^(F1-) in verband met de door u betaalde hypotheekrente.
U ontvangt de teruggave op het rekeningnummer 1212121.^(R2+)
U wilt dit nummer wijzigen.^{(V1-, O1+, F2-) (R2-, R3+)}
- 4 Uw rekeningnummer kunt u zelf wijzigen op de site www.belastingdienst.nl.^(V2-, R4+, R3-, F3-)
- 5 Voor eventuele vragen kunt u contact met mij opnemen.^(F4-) Mijn doorkiesnummer is (0123) 456 789.^(R5+, O1-)
- 6 Met vriendelijke groet,

GNL van Koks-Verbraak
Belastingdienst/Belastingdienst / Kantoor Utrecht

Commentaren

Begrip (B)

-

Volledigheid (V)

V1-: "Slecht weergegeven welke wijzigingen de schrijver wenst, er wordt alleen over het wijzigen van het rekeningnummer gesproken... Er wordt geen antwoord gegeven op alle vragen die gesteld zijn."

V2-:

- "Nee, hij blijkt mijn probleem toch niet te begrijpen. Wat moet ik nu met die website? Iets meer uitleg is welkom..."

- "Het is fijn dat er zo een eenvoudige oplossing gegeven wordt, ook al lijkt mijn probleem complexer dan iets wat je met een muisklik op kunt lossen..."

- "Ik heb toch het idee dat naar de site van belastingdienst gaan mijn probleem niet helemaal op zal lossen."

Relevantie (R)

R1+:

- "Aangegeven dat de brief is ontvangen."

- "Fijn dat hij aangeeft mijn brief goed ontvangen te hebben. Ik voel me meteen begrepen."

R2+: "Positief dat er opnieuw wordt aangegeven dat er over hetzelfde rekeningnummer wordt gesproken."

R3+: "Hij weet wel wat ik van hem wil denk ik hier."

R4+: "Het is goed om een oplossing te bieden door te verwijzen naar de site van de Belastingdienst."

R5+: "

- "Fijn dat de belastingambtenaar gebeld kan worden."

- "Goed dat ik hier een telefoonnummer gekregen heb voor verdere vragen. Als ik er dan niet uit kom kan ik het alsnog vragen."

- "Fijn dat ik een telefoonnummer heb om te kunnen bellen."

R1-: "Het is niet belangrijk dat hij zegt mijn brief te hebben ontvangen. Als hij hem niet ontvangen had, had hij ook niet gereageerd."

R2-:

- "Hij herhaalt hier alleen informatie die ik gegeven heb, wat heb ik daar nou aan?"

- "Deze drie zinnen zijn een herhaling van wat ik hem zojuist uitgelegd heb. Dat is overbodig, ik weet zelf ook wel hoe de situatie in elkaar steekt."

R3-: "Dit is echter een aanname dat deze schrijver wel in de gelegenheid is om dit te kunnen. Niet iedereen kan internet gebruiken. De Belastingdienst kan zelf ook het rekeningnummer aanpassen."

Opbouw (O)

O1+: "De alinea is kort en krachtig."

O1-: "Waarom wordt het telefoonnummer niet gelijk gegeven in het vorige stukje? Deze zin had gekoppeld kunnen worden aan de vorige zin, had niet los hoeven staan."

Formulering (F)

F1+: "Ik word prettig aangesproken."

F1-: "De zin 'u ontvangt een voorlopige teruggave' suggereert dat de burger dit niet weet, net als de andere zinnen in de alinea."

F2-:

- "Dit alles had in één zin geformuleerd kunnen worden."

- "De zinnen zijn heel simpel geformuleerd, dit had ook samen in één zin gepast i.p.v. in drie zinnen."

F3-: "Misschien is deze verwijzing wel heel kort door de bocht. Het voelt een beetje alsof ik gewoon weggestuurd word."

F4-: "Ik heb geen 'eventuele vragen', ik heb sowieso vragen. Het is zo vervelend dat ik gewoon geen

antwoord krijg.”

Presentatie (P)

-

Antwoordbrief 2d ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw Mol,
- 2 Naar aanleiding van uw brief van 3 februari 2013, waarin u vraagt op welke manier u het belastingvoordeel kan aanwenden voor het betalen van de hypotheekrente wil ik als volgt reageren. ^(F1-, B1+)
- 3 **Feiten** ^(V1+, B2+, F1+)
 - De rechtbank Utrecht heeft een voorlopige voorziening getroffen met betrekking tot de woning en de kinderen. Hierin werd onder andere bepaald, dat uw partner de hypotheekrente moet blijven voldoen zolang de scheiding niet officieel uitgesproken is.
 - Uw partner heeft de hypotheekrente tot nu toe echter niet betaald.
 - Op uw gezamenlijke rekening moet uw partner maandelijks een bedrag van € 800 storten. Tot maart 2013 heeft hij dat gedaan en heeft u daarvan zelf een gedeelte van de hypotheekrente betaald. ^(B1-)
 - Vanaf maart 2013 wordt het gestorte bedrag direct weer door uw partner opgenomen, waardoor u niet meer in staat bent daarvan gedeeltelijk de hypotheekrente te betalen.
- 4 **Ik raad u het volgende aan:** ^(B2-, F2-)
- 5 U dient ^(F3-) voor het jaar 2012 een aangifte in, waarin u aangeeft dat u er voor kiest het hele jaar als fiscaal partner te worden beschouwd. ^(R1+)
- 6 In deze aangifte brengt u het volledige bedrag van de door u zelf betaalde hypotheekrente in aftrek. Dit zelfde bedrag brengt u vervolgens ook nog eens in aftrek als betaalde alimentatie. ^(B3+, B3-, R2+)
- 7 Voor het jaar 2013 kunt u een voorlopige teruggaaf aanvragen. U krijgt dan maandelijks een bedrag terug waarvan u een gedeelte van de hypotheek zou kunnen betalen. ^(V2+, R3+)
- 8 Bij de berekening daarvan, kunt u op een soortgelijke manier ^(B4-) te werk gaan als ik hiervoor aangegeven heb. Indien u toch nog vragen heeft of een afspraak wil maken voor nadere uitleg, kunt u mij bellen op 012-3456789. ^(V3+, R4+)
- 9 Hoogachtend,
namens de Inspecteur

R.G.M. Laurens

Commentaren

Begrip (B)

B1+: "Gelijk to the point."

B2+:

- "Korte samenvatting: duidelijk."
- "Goede analyse/nette opsomming."
- "Goede, duidelijke oplossing."

B3+: "De ambtenaar geeft duidelijk aan wat ze moet doen; helder."

B1-: "De ambtenaar trekt hier een conclusie die volgens mij niet klopt."

B2-: "Vanaf 'Ik raad u het volgende aan' snap ik het niet meer. Het zijn wel stappen, maar of ik nu weet wat ik moet doen... Als je niet economisch ingesteld bent, zie je het gevolg van wat je met het advies doet niet."

B3-: "Moet je dit dan twee keer aftrekken?"

B4-: "Wat is die soortgelijke manier?"

Volledigheid (V)

V1+:

- "Het op een rijtje zetten van de feiten is positief."
- "Goed dat de ambtenaar de feiten neerzet. Zo laat hij/zij de afzender zien hoe de Belastingdienst haar probleem ziet."

V2+: "De ambtenaar denkt alvast vooruit voor 2013, hij denkt dus mee met de afzender."

V3+:

- "Het is klantvriendelijk dat de afzender wordt uitgenodigd om te bellen indien zij vragen heeft."
- "Netjes dat ze een telefoonnummer geven."

Relevantie (R)

R1+: "De oplossing."

R2+:

- "De schrijver biedt hulp."
- "Schrijver biedt hulp."
- "Schrijver biedt hulp."

R4+:

- "Persoonlijk contact is mogelijk."
- "Mogelijkheid om vragen te stellen."

Opbouw (O)

-

Formulering (F)

F1+: "Duidelijk eerste stuk."

F1-: "De inleiding is niet passend."

F2-: "Het klinkt vingerwijzend."

F3-: "Toon bevalt me niet."

Presentatie (P)

-

Antwoordbrief 2e ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw Mol,
- 2 Op 5 februari 2013 heb ik uw brief ontvangen met betrekking tot uw vraag over de toedeling van de hypotheekrenteaf trek vanwege uw aankomende echtscheiding.^(V1+)
- 3 Uit uw brief maak ik op dat de echtscheiding nog niet definitief is uitgesproken. Dit houdt in dat u samen met uw partner ieder voor 50% eigenaar bent van de woning.^(R1+) De hypotheekrenteaf trek is voor de helft aftrekbaar bij u, tenzij u beiden anders heeft besloten bij het indienen van de aangifte Inkomstenbelasting.^(R1-) ^(B1+, V2+, R2+, R2-)
- 4 Zolang de echtscheiding nog niet definitief is kan ik de voorlopige teruggaaf, die gebaseerd is op de hypotheekrenteaf trek, niet aanpassen. Om dezelfde reden is het ook niet mogelijk om de bankrekening te wijzigen waarop de uitbetaling van de voorlopige teruggaaf plaatsvindt. Hiervoor is de toestemming vereist van beide partners.^(V3+) ^(B2+, V1-, R3+, R3-)
- 5 Helaas kan ik in dit stadium niets voor u betekenen.^(V2-) De problemen waarmee u te maken heeft zult u in eerste instantie met uw partner moeten bespreken.^(R4-) Lukt dit niet dan verwijs ik u naar uw advocaat, of degene die u tijdens de rechtszittingen juridische bijstand verleent.^(O1+)
- 6 Hoogachtend,
namens de inspecteur

mw Karin H.M. Hendrikus-Van Gorp

Commentaren

Begrip (B)

B1+: "Duidelijke informatie die kort en duidelijk is overgebracht."

B2+: "Duidelijke informatie die kort en duidelijk is overgebracht."

Volledigheid (V)

V1+:

- "Goed aangegeven dat de brief is ontvangen en gelezen."

- "Goed aangegeven dat de brief ontvangen is."

- "Duidelijk en herhaling van de vraag."

V2+: "Voldoende informatie."

V3+: "Er wordt hier duidelijk uitgelegd wat er moet gebeuren om het gewenste resultaat wel te behalen."

V1-: "Er wordt in deze brief geen enkel advies geopperd."

V2-: "Totale afwijzing voor eventueel advies."

Relevantie (R)

R1+: "Geeft de status van de echtgenoten aan: relevant."

R2+: "Informatief doordat basiselementen voor de rest van de brief hier worden vermeld."

R3+: "Goed antwoord op de vraag."

R1-: "Uit de brief van mevrouw Mol blijkt al dat er nog geen beslissingen zijn genomen."

R2-: "Geen oplossing, alleen een feitelijke herhaling van de regels."

R3-: "Wel duidelijk, maar geen oplossing en geen inlevingsvermogen."

R4-: "De schrijfster weet dit zelf ook al wel. Overbodig."

Opbouw (O)

O1+: "Goede concluderende alinea die het voorgaande goed samenvat."

Formulering (F)

-

Presentatie (P)

-

Bijlage 6 Antwoordenbrieven bij vraagbrief 3 met commentaar respondenten

Als het commentaar direct na een woord staat, slaat het enkel op dit woord.

Als het commentaar na een zin staat (na de punt), zonder tab, slaat het op deze zin.

Als het commentaar na een zin staat (na de punt), mét tab, slaat het op de gehele voorgaande alinea.

Als het commentaar in een witregel staat (onderaan de brief), slaat het op de gehele brief.

Algemeen commentaar wordt niet weergegeven in de brief, maar staat als los onderdeel bij de beoordelingsdimensies.

Zie ommezijde voor de antwoordbrieven en het bijbehorende commentaar.

Antwoordbrief 3a (echte antwoord)

- 1 Geachte mevrouw Kamerling,
- 2 Op 22 februari 2013 heb ik alsnog uw verzoek om informatie ontvangen. Uw brief is om welke reden dan ook niet door ons beantwoord. De gang van zaken betreur ik. ^(F1+)
- 3 U vraagt zich af of bepaalde diensten onder de onderwijsvrijstelling van artikel 11, eerste lid onderdeel O van de Wet OB vallen. ^(R1+, R1-) In een beleidsbesluit heeft de Staatssecretaris zijn opvattingen gegeven over het begrip onderwijs en de daarmee nauw samenhangende prestaties. ^(B1+)
- 4 De vrijstelling geldt in eerste plaats voor het wettelijk geregelde onderwijs. ^(B2+) Verder zijn bij algemene maatregel van bestuur enkele categorieën van nauw samenhangende werkzaamheden diensten als vrijgesteld onderwijs aangewezen. ^(B1-, F1-) Te denken valt daarbij aan beroepsopleidingen, algemeen vormend onderwijs, onderwijs in muziek, dans en drama aan personen jonger dan 21 jaar. ^(V1+)
- 5 Supervisie binnen uw praktijk Think88 is een leermethode voor werkers ^(F2-) die met mensen werken. Het gaat daarbij om te leren hoe je jezelf als persoon op een meer professionele manier kunt inzetten. ^(V1-, P1-) Je weet wat je doet en waarom je dat doet. ^(F3-) Intervisie is bedoeld voor werkers die van elkaar willen leren en zich daarmee verder professionaliseren. Primair hierbij staat de bereidheid om naar elkaar te luisteren en in elkaar op te gaan. ^{(R2-, F4-) (V2+)}
- 6 In een uitspraak van de Rechtbank Arnhem op 12 maart 2008 is nogmaals bevestigd dat het aanbieden van ontwikkelassessments geen prestatie is die onder de onderwijsvrijstelling vallen. In het oordeel van de Rechtbank is het onvoldoende aannemelijk gemaakt dat het aanbieden van ontwikkelassessments in enigerlei mate noodzakelijk zou zijn voor het optimaal verlopen van onderwijsprestaties. De Rechtbank gaat er daarbij van uit dat onderwijs dat zich primair richt op het bijbrengen en het ontwikkelen van vaardigheden in de persoonlijke levenssfeer buiten de onderwijsvrijstelling vallen. ^{(B3+, B2-, V3+, R2+, F5-) (R3-)}
- 7 Ik ben van mening ^(F6-) de door u aangeboden leermethoden een belaste prestatie vormen die niet onder de onderwijsvrijstelling vallen. ^(B4+, V4+, F7-, P2-)
- 8 Ik verwacht dat ik u hiermee voldoende heb ingelicht. Mocht u nog vragen hebben dan kunt u telefonisch contact met mij opnemen onder telefoonnummer: 012-3456789. ^(R3+)
- 9 Hoogachtend,

Belastingdienst/Utrecht-Gooi/kantoor Utrecht
de inspecteur
namens deze
M.A.A. Jaspers

Commentaren

Begrip (B)

B1+: "Duidelijk dat hier nog een kleine opsomming wordt gegeven van wat er dan in heeft gestaan."

B2+: "Het is duidelijk aangegeven zo. Er is geen discussie over mogelijk."

B3+: "Door de Belastingdienst duidelijk omschreven waarom de leermethode uitgeoefend door praktijk Think 88 niet onder de onderwijsvrijstelling valt."

B4+:

- "Duidelijk en krachtig antwoord op de vraag."

- "Duidelijke afwijzing."

B1-: "Waar hebben we het hier over? Die zin vind ik heel onduidelijk."

B2-: "Onduidelijk."

Volledigheid (V)

V1+:

- "Een goede toelichting door de Belastingdienst waar de vrijstelling voor geldt."

- "Er wordt door de Belastingdienst goed ingegaan op de inhoud van het artikel aangaande onderwijsvrijstelling en de primair geldende vrijstelling."

- "Vrijstellingen worden aangegeven en voorbeelden maken het duidelijker."

V2+:

- "Hier wordt door de Belastingdienst goed beschreven waar Praktijk Think 88 voor staat en waarop deze zich primair richt."

- "Hier wordt door de Belastingdienst duidelijk omschreven hoe zij aankijken tegen praktijk Think 88 en wat in hun beleving de primaire leermethode is welke Think 88 uitvoert."

- "De Belastingdienst geeft aan dat ze de diensten begrijpen. Correct."

V3+: "Hier wordt door de Belastingdienst duidelijk omschreven waarop praktijk Think 88 niet onder de onderwijsvrijstelling valt, met tevens een verwijzing naar een uitspraak van de Rechtbank Arnhem."

V4+: "Duidelijk antwoord, deze alinea was voldoende geweest."

V1-: "Waarvoor in kunt zetten? En hoe en wat?"

Relevantie (R)

R1+:

- "Door de Belastingdienst wordt hier een duidelijk samenvatting gemaakt van de gestelde vraag."

- "Herhaling van de gestelde vraag door betrokkene aan de Belastingdienst is positief te noemen om er zeker van te zijn dat dit het werkelijke probleem beschrijft, met als aanvulling een duidelijke verwijzing naar het betreffende artikel welke terug te vinden is in de Wet OB. Deze kan dan ook door betrokkene zelf worden opgezocht."

- "Wordt aangegeven waar e.e.a. in de wet wordt aangegeven."

R2+: "Er wordt naar de betreffende uitspraak verwezen."

R3+: "Het nogmaals expliciet vermelden van het nummer om contact op te nemen indien er nog vragen zijn, wordt door mij als positief ervaren."

R1-: "Dat over artikel 11 etc. zou ik hebben weggelaten."

R2-: "Het heeft geen echte inhoud."

R3-: "Alinea 2 tot en met 10 bevat allemaal overbodige informatie, dit maakt het verhaal niet duidelijker."

Opbouw (O)

-

Formulering (F)

F1+:

- "Ze bieden gelijk hun excuus aan en dat vind ik gewoon netjes."
- "Ik vind het goed dat er door de Belastingdienst allereerst begonnen wordt met een excuus voor de vertraging welke de beantwoording van de ingestuurde brief heeft opgelopen."
- "Spijtbetuiging. Laat meteen merken dat hij het vervelend vindt."
- "Excuus is netjes. Aandacht voor te late beantwoording."

F1-: "Ik zou het anders geformuleerd hebben, maar dat komt door de tweede zin."

F2-: "Wie moeten er anders met mensen werken? Het woord *werkers* vind ik hier heel storend."

F3-: "Dit is niet heel aantrekkelijk en ook vaag."

F4-: "*in elkaar op te gaan*, dit is niet aantrekkelijk geformuleerd."

F5-: "Als je 'm korter maakt, is het veel duidelijker."

F6-: "*dat*."

F7-: "Hier zou de Belastingdienstinspecteur niet in de ik-vorm geantwoord moeten hebben en ook niet als mening neer moeten zetten, maar als bindende uitspraak."

Presentatie (P)

P1-: "Dit klopt grammaticaal niet."

P2-: "Er zit een spelfout in."

Antwoordbrief 3b ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte heer^(F1-) Kamerling,
- 2 Op 12 februari 2013 heb ik van u een brief ontvangen. In deze brief stelde u een aantal^(F2-) vragen of intervisie en supervisie onder het 0%-tarief vallen. Ik zal op uw vragen ingaan.^(V1+)
- 3 U bedoelt^(F3-) met uw vragen over de intervisie en supervisie de vrijstelling artikel 11.1, letter o^(B1-) van de Wet op de omzetbelasting 1968. Dit valt niet onder het 0%-tarief.^(B2-) Vrijgestelde prestaties die onder artikel 11.1, letter o worden niet vermeld op de aangifte omzetbelasting. Dit betekent dat er ook geen voorbelasting^(B3-) (de door de ondernemer betaalde omzetbelasting voor het verrichten van bedrijfsactiviteiten)^(B1+) mag worden vermeld op de aangifte omzetbelasting.^(B2+, F4-)
- 4 In uw geval is de vrijstelling artikel 11.1, letter o^(R1-) niet van toepassing en de door u omschreven activiteiten (intervisie en supervisie) hebben geen betrekking op het geven van onderwijs.^(B3+, O1-) Er moet volgens de Hoge Raad sprake zijn van kennisoverdracht en/of het bijbrengen van vaardigheden volgens een bepaalde methodiek.^(R1+) U kunt deze uitspraken vinden onder V-N2008/60.22 en V-N2010/4.21. Evenmin munten^(P1-) als onderwijs worden aangemerkt onderwijsondersteunende prestaties^(B4-), ook hierover heeft de Hoge Raad zich uitgesproken, V-N2000/60.22.^(B4+, V2+, R2-)
- 5 U dient op de aangifte omzetbelasting het algemeen tarief (21%) te vermelden en u dient ook op de door u uitgeschreven facturen 21% omzetbelasting te vermelden.
Daar uw bedrijfsactiviteiten niet onder de vrijgestelde prestaties vallen, mag u op de aangifte omzetbelasting voorbelasting vermelden.^(F5-)
^(O2-)
- 6 Ik hoop u hiermee uw brief^(F6-) te hebben beantwoord.^(V1-)
- 7 Mocht u vragen hebben over deze brief, kunt u mij bereiken onder telefoonnummer 012-3456789.^(R2+, P2-)
- 8 Hoogachtend,

Belastingdienst/Kantoor Utrecht,
de inspecteur
namens deze^(R3-)

G. Bruijnen

Commentaren

Begrip (B)

B1+: "Het begrip 'voorbelasting' wordt goed uitgelegd in de brief."

B2+: "Goed antwoord op de vraag die door de lezer opgeroepen kan worden door het lezen van het voorafgaande."

B3+: "Heldere, duidelijke uitspraak."

B4+: "Eindelijk het echte antwoord. Vrij laat, maar wel duidelijk."

B1-: "*Letter o*, waar verwijst deze naar? Dat begrijp ik niet?"

B2-: "Moeilijke verwijzing. Wat valt niet onder het 0-tarief?"

B3-: "Verwarrend stukje over 'voorbelasting'."

B4-: "Onderwijsondersteunende prestaties is onderwijs? Waarom krijgt de aanvrager dan geen vrijstelling."

Volledigheid (V)

V1+:

- "De inleiding van de brief is goed."

- "Goede inleiding, fijn dat de lezer antwoord krijgt."

- "Fijn dat de vragen beantwoord zullen worden."

V2+: "Goed fundament genoemd voor de beslissing."

V1-: "Verdere uitleg wordt gemist."

Relevantie (R)

R1+: "Goed om te verwijzen naar een aantal uitspraken dat het niet kan."

R2+: "Goed dat men rechtstreeks vragen kan stellen."

R1-: "Eén keer uitleg over artikel 11.1, letter o is prima, maar is niet nodig dat dit zich herhaalt, is storend."

R2-: "Overbodige informatie. Niet van belang."

R3-:

- "*Namens deze* is overbodig, het is beter om de functie alleen te vermelden."

- "*Namens deze* – rare ondertekening."

- "*Namens deze* – wat is de functie van deze medewerker?"

Opbouw (O)

O1-: "Het lijkt alsof er een nieuw antwoord wordt gegeven op een andere vraag, maar het gaat nog steeds over de vorige vraag van aan het begin van deze alinea."

O2-: "De alinea's zijn erg onduidelijk."

Formulering (F)

F1-:

- "Heer?"

- "Er wordt vanuit gegaan dat het een man is, maar is dit wel zo?"

- "Is het wel duidelijk dat Rienke een heer is?"

F2-: "*Aantal vragen*. De facto gaat het om één vraag."

F3-: "De Belastingdienst gaat ervan uit dat de schrijver van de brief artikel 11.1 etc. kent door te schrijven 'U bedoelt...'"

F4-: "Geen normale spreek- en of schrijftaal."

F5-: "De laatste zin is heel onduidelijk, hij vermeldt steeds hetzelfde en het taalgebruik is oubollig."

F6-: "Je beantwoordt een vraag en niet een brief."

Presentatie (P)

P1-:

- "De taalfout *munnen* kan niet."
- "*munnen* in het einde van regel 9 in deze alinea? Moet waarschijnlijk *kunnen* zijn."
- "Spelfout. *Munnen* moet *kunnen* zijn."

P2-: "Deze twee zinnen hadden samen één alinea moeten zijn."

Antwoordbrief 3c ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte heer/^(P1-)mevrouw Kamerling,
- 2 Ik^(F1-) heb uw brief van 2 februari 2013 ontvangen. In uw brief verzoekt u duidelijkheid over het feit of u over uw werkzaamheden omzetbelasting in rekening moet brengen. U bent van mening dat uw werkzaamheden (supervisie en intervisie) aan te merken zijn als vrijgestelde prestaties voor de omzetbelasting.^(R1+, R2+, F2-)
- 3 Supervisie is een leermethode, een didactische werkvorm, ten behoeve van de deskundigheidsbevordering van HBO- of WO geschoolden. Intervisie is een leermethode, waarbij werknemers in mensgerelateerde beroepen van elkaar leren middels het methodisch bespreken van werkproblemen.^(B1+, R3+, R1-, R2-)
- 4 De vrijstelling onderwijs is opgenomen in artikel 11 lid 1 letter O en in artikel 18 van het uitvoeringsbesluit van de wet omzetbelasting.^(B1-, V1+, R4+, R3-) Ik ben van mening^(R4-, F3-) dat uw werkzaamheden zich primair richten op het bijbrengen en het ontwikkelen van persoonlijke vaardigheden en niet nauw samenhangen met vrijgestelde onderwijs. Van nauwe samenhang is sprake als de diensten onontbeerlijk zijn voor het verstrekken van het vrijgestelde onderwijs.^(B2+, V1-) Ik ben van mening^(B2-, R4-, F3-) dat uw werkzaamheden onder het algemene tarief (21%) vallen.
- 5 ^(P2-) Ik verwacht^(F4-) dat ik u hiermee voldoende heb ingelicht.^(O1-) Mocht u nog vragen hebben dan kunt u telefonisch contact opnemen onder telefoonnummer: (012) 345 67 89.^(V2+)
- 6 Hoogachtend,

namens de inspecteur

B.A.A. Koens
Belastingdienst/kantoor Utrecht

Commentaren

Begrip (B)

B1+: "Uitleg begrip is fijn."

B2+:

- "Duidelijk antwoord."
- "Duidelijk antwoord."

B1-: De wet is niet duidelijk."

B2-: "Is dit ook echt het antwoord, of is het alleen maar uw mening?"

Volledigheid (V)

V1+: "Noemen van artikelnummer."

V2+:

- "Telefoonnummer om contact op te nemen."
- "Telefoonnummer aanwezig."

V1-: "Uitleg geven waarom de diensten onontbeerlijk zijn."

Relevantie (R)

R1+: "Duidelijk, de brief is goed ontvangen en begrepen."

R2+: "Goede inleiding."

R3+: "Goed dat de vraag nog eens wordt samengevat (eerste twee alinea's), dit laat zien dat de vraag goed begrepen is."

R4+: "Wetsartikel vermelden."

R1-: "Overbodige informatie."

R2-: "Letterlijk overgeschreven."

R3-: "Wetsartikel overbodig."

R4-:

- "Ik ben van mening, daar heb je niets aan, we hebben feiten nodig."
- "Hij geeft eigen mening."

Opbouw (O)

O1-: "Hij zou niet met die zin moeten beginnen."

Formulering (F)

F1-: "Brief nooit beginnen met *ik*."

F2-: "*U bent van mening*, dat zegt de brievenaar niet. Dit is een te stellige reactie."

F3-: "Is dit een persoonlijke mening of zijn dit ook echte feiten?"

F4-:

- "*Ik verwacht* moet *ik hoop* zijn neem ik aan?"
- "U *hoopt* mij voldoende te hebben ingelicht in plaats van *verwacht* neem ik aan?"
- "Hij moet het anders formuleren."

Presentatie (P)

P1-: "Schuine streep moet komma zijn."

P2-: "Inspringen klopt niet."

Antwoordbrief 3d ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte heer^(F1-) Kamerling,
- 2 In uw brief van 2 februari 2013 verzoekt u mij om duidelijkheid te geven of supervisie en intervisie zijn vrijgesteld voor de btw.^(R1+)
- 3 Ik heb uw website geraadpleegd^(R2+) en heb bekeken of de activiteiten supervisie en intervisie onder de btw-vrijstelling kunnen vallen (om precies te zijn, artikel 11 lid 1 letter o van de Wet op de omzetbelasting 1968^(V1+)).
- 4 ik^(P1-) kom tot de conclusie tot^(P2-) supervisie en intervisie niet zijn vrijgesteld voor de btw. Er is namelijk geen sprake van het verzorgen van onderwijs.^(V1-) Supervisie en intervisie kan weliswaar een relatie hebben met onderwijs indien deze wordt toegepast op leraren, maar het is niet aan te merken als het verzorgen van onderwijs zoals bedoeld in de vrijstelling.^(B1-, P3-) ^(B1+, V2+, R3+)
- 5 Dit houdt in dat deze activiteiten zijn belast met btw, tegen een tarief van 21%.^(R4+)
- 6 Ik hoop dat ik hiermee uw vragen voldoende heb beantwoord. Indien u verder nog vragen heeft, kunt u telefonisch met mij contact opnemen op 012-3456789.^(V3+, V2-, R5+)
- 7 Hoogachtend,

Belastingdienst/kantoor Utrecht,
namens de inspecteur

M.R. Van Wijk

Commentaren

Begrip (B)

B1+: "Ik krijg weliswaar niet het antwoord dat ik wil horen, maar het antwoord is in ieder geval duidelijk."

B1-: "Niet precies duidelijk wat het antwoord is op de vraag."

Volledigheid (V)

V1+:

- "Hij refereert naar welk artikel gebruikt is, dat is handig want dan kan ik het zelf terugzoeken als ik wil."

- "Goed dat de man aangeeft op welke wet hij zijn conclusie baseert."

- "Doordat het artikel genoemd wordt, zou ik het zelf ook nog na kunnen zoeken. Dat is handig."

V2+: "Goeie uitleg over waarom precies ik geen onderwijs geef en waarom ik dus BTW moet betalen."

V3+:

- "Mijn vraag wordt goed beantwoord en de mogelijkheid tot contact wordt open gehouden."

- "Goed dat ik nog contact op kan nemen."

V1-:

- "Ik verzorg geen onderwijs? Dat moet hij even toelichten dan, want misschien zie ik dat zelf heel anders."

- "Er mist een redenatie over waarom mijn werk niet als onderwijs geldt. Ik denk dat we daarin van mening verschillen."

V2-: "Ik zou graag nog wel willen weten waar ik in beroep kan tegen deze beslissing als ik het er niet mee eens ben dat ik niet onder onderwijs val."

Relevantie (R)

R1+: "Goed dat nog kort herhaald wordt waar mijn brief om ging. Niet te uitgebreid of ingewikkeld."

R2+: "Fijn dat hij op mijn website gekeken heeft en dat er even bij vermeldt."

R3+: "Direct antwoord op de vraag."

R4+:

- "Goede aanvullende informatie."

- "Dit geeft waardevolle extra informatie."

- "Dit geeft antwoord op de gestelde vraag."

- "Hier wordt kort en bondig antwoord gegeven op mijn vraag."

R5+:

- "Goed dat er een mogelijkheid is om nog verder te vragen."

- "Goed dat de vraagsteller de kans krijgt meer informatie op te vragen."

- "Ik ben goed doorverwezen, het is duidelijk waar ik moet zijn."

Opbouw (O)

-

Formulering (F)

F1-: "Ik had eerst een plus omdat ik ook hier weer blij was met hoe ik aangesproken werd, totdat ik naar mijn naam keek. Ik heet schijnbaar Rienke en word aangesproken met 'heer'. Rienke is overduidelijk een vrouwen naam!"

Presentatie (P)

P1-:

- "Ik begint met een nieuwe zin, dat had met hoofdletter gemoeten."

- "Ik is hier met een hoofdletter."

P2-: "Twee keer *tot* staat vreemd in die zin."

P3-: "Gekke zinsconstructie."

Antwoordbrief 3e ('experimenteel' antwoord)

- 1 Geachte mevrouw Kamerling,
- 2 Naar aanleiding van uw brief van 2 februari 2013 waarin u vraagt over de door u verleende dienst supervisie omzetbelasting (BTW) moet worden berekend, deel ik u hierbij heet^(F1-) volgende mee. ^(R1+, V1-)
- 3 In artikel 11 lid 1 letter o van de wet op de omzetbelasting 1968 (hierna; de Wet OB^(R1-)) is geregeld dat bepaalde vormen van onderwijs vrijgesteld zijn van BTW. ^(F2-, B1-) In het kort komt de inhoud van het artikel er op neer dat het wettelijk geregeld onderwijs is vrijgesteld van BTW. ^(R2+)
- 4 De door u gegeven diensten vallen niet onder deze vorm van onderwijs, zodat een vrijstelling niet zonder meer van toepassing is. ^(F3-) Over uw diensten dient u dan ook normaal BTW te berekenen, tenzij u ingeschreven bent in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO) ^(V2-, B1+, V1+).
- 5 Op uw website heb ik gelezen dat de dienst die u met de supervisie aanbiedt tot doel heeft om de cursist als professional beter te laten functioneren. Op grond daarvan is de door u verleende dienst van supervisie te beschouwen als een beroepsopleiding. ^(R3-)
Er bestaat een mogelijkheid om de door u gegeven dienst zonder berekenen van BTW te verzorgen. Hiervoor dient u ingeschreven te zijn in het hierboven genoemde register
- 6 Op de internetpagina van dit register (www.crkbo.nl) staan de voorwaarden waaraan u als trainer of docent dient te voldoen om in het register ingeschreven te kunnen worden.
- 7 Ook informatie over de procedure die wordt gevolgd en de aan^(P1-) inschrijving verbonden kosten zijn terug te vinden op bovengenoemde website. ^{(F1+) (B2-, O1-)}
- 8 Mocht u nog vragen hebben over deze brief dan kunt u mij bereiken onder het hierboven vermelde doorkiesnummer. ^(V2+, V3-)

9 Hoogachtend,

namens de inspecteur,

G.H.G. Haasteren
Belastingdienst/Kantoor Utrecht

Commentaren

Begrip (B)

B1+:

- "Duidelijke uitleg naar aanleiding van de situatie."
- "Duidelijk, goed!"

B1-: "Als je lager opgeleid bent, snap je er niets van."

B2-: "Dit advies lijkt enigszins in tegenspraak met hetgeen er in alinea 2 staat."

Volledigheid (V)

V1+: "Functionaris geeft een gericht advies."

V2+:

- "Fijn dat ze aanbieden dat ze kan bellen."
- "Goede afsluiting + doorkiesnummer."

V1-:

- "Er wordt alleen *supervisie* genoemd."
- "Goed, maar beperkt zich (op dat moment) nog tot *supervisie*. Er wordt niets gezegd over *interview*."

V2-: "Geen uitleg *CRKBO*."

V3-: "Telefonische bereikbaarheid is slecht, je voelt je afgescheept als burger. Drempel naar burger verlagen."

Relevantie (R)

R1+: "Korte omschrijving van de vraag van de cliënt."

R2+: "Gelukkig staat hier uitgelegd wat de wet in de vorige zin inhoudt."

R3+: "Functionaris geeft blijk van verdieping in het onderwerp (bezoek website cliënte.)"

R1-: "Deze wet wordt hierna niet meer genoemd, dus de vermelding van de afkorting is overbodig."

Opbouw (O)

O1-: "De volgorde van de info is niet goed, hij had beter eerst uitleg over *CRKBO* kunnen geven."

Formulering (F)

F1+: "Redelijk normale taal over hoe je misschien voordeel kan hebben, dat vind ik wel netjes."

F1-: "Aanhef/inleiding is goed, slordigheidje: typefout *heet* in plaats van *het*."

F2-:

- "Leuk die wet, maar veel te ambtelijk."
- "“Artikel 11 lid 1 letter o’, dat klinkt al helemaal...” (lacht)

F3-: "“zodat een vrijstelling niet zonder meer van toepassing is’ – zeg gewoon *ja* of *nee!*”"

Presentatie (P)

P1-: "Het woordje ‘de’ mist tussen ‘aan’ en ‘inschrijving’."

Bijlage 7 Resultaten commentaar respondenten: tabel 19 tot en met 33

Betekenis categorieën: B = begrip, V = volledigheid, R = relevantie, O = opbouw, F = formulering, P = presentatie.

Tabel 19 Per teksteenheid een overzicht van de gegeven commentaren bij brief 1a

Eenheid	Plus	Categorie	Min	Categorie
1	-	-	-	-
2	1	1V	1	1F
3	1	1R	-	-
4	3	2V, 1R	1	1F
5	1	1R	1	1R
6	4	1B, 1V, 1R, 1F	2	2F
7	-	-	1	1V
8	-	-	-	-
Totaal	10	1B, 4V, 4R, 1F	6	1V, 1R, 4F
Som	10 plus en 6 min = 4 plus			

Tabel 20 Per teksteenheid een overzicht van de gegeven commentaren bij brief 1b

Eenheid	Plus	Categorie	Min	Categorie
1	1	1F	1	1P
2	1	1R	7	2B, 2R, 2F, 1O
3	4	1B, 1V, 1R, 1F	4	1B, 2V, 1F
4	3	1V, 1R, 1F	1	1V
5	-	-	-	-
-	-	-	2	1F, 1P
Totaal	9	1B, 2V, 3R, 3F	15	3B, 3V, 2R, 1O, 4F, 2P
Som	9 plus en 15 min = 6 min			

Tabel 21 Per teksteenheid een overzicht van de gegeven commentaren bij brief 1c

Eenheid	Plus	Categorie	Min	Categorie
1	-	-	-	-
2	5	1B, 1V, 2R, 1F	3	1V, 2F
3	2	1B, 1R	6	2B, 1V, 1R, 2F
4	2	1B, 1V	2	2B
5	1	1V	-	-
6	-	-	-	-
7	-	-	-	-
Totaal	10	3B, 3V, 3R, 1F	11	4B, 2V, 1R, 4F
Som	10 plus en 11 min = 1 min			

Tabel 22 Per teksteenheid een overzicht van de gegeven commentaren bij brief 1d

Eenheid	Plus	Categorie	Min	Categorie
1	-	-	-	-
2	2	1V, 1P	1	1F
3	2	1V, 1R	4	1R, 3F
4	2	1B, 1V	4	1R, 3F
5	1	1R	1	1V
6	-	-	-	-
Totaal	6	1B, 3V, 1R, 1P	10	1V, 2R, 7F
Som	6 plus en 10 min = 4 min			

Tabel 23 Per teksteenheid een overzicht van de gegeven commentaren bij brief 1e

Eenheid	Plus	Categorie	Min	Categorie
1	-	-	1	1P
2	2	1R, 1F	1	1R
3	1	1R	1	1R
4	1	1R	-	-
5	1	1R	1	1F
6	1	1F	1	1F
7	2	1V, 1F	2	1V, 1R
8	2	1V, 1F	2	1R, 1F
9	2	1R, 1F	2	1F, 1P
10	1	1R	2	1O, 1F
11	-	-	-	-
Totaal	13	2V, 6R, 5F	13	1V, 4R, 1O, 5F, 2P
Som	13 plus en 13 min = 0			

Tabel 24 Per teksteenheid een overzicht van de gegeven commentaren bij brief 2a

Eenheid	Plus	Categorie	Min	Categorie
1	-	-	-	-
2	1	1R	-	-
3	-	-	-	-
4	-	-	-	-
5	-	-	-	-
6	-	-	-	-
7	1	1R	2	1V, 1F
8	1	1B	2	1R, 1O
9	-	-	-	-
10	1	1B	2	1B, 1R
11	2	1V, 1R	-	-
12	1	1R	1	1R
13	2	1B, 1R	1	1B
14	-	-	-	-
15	1	1V	-	-
16	1	1R	-	-
1-6	1	1R	1	1R
Totaal	12	3B, 2V, 7R	9	2B, 1V, 4R, 1F, 1O
Som	12 plus en 9 min = 3 plus			

Tabel 25 Per teksteenheid een overzicht van de gegeven commentaren bij brief 2b

Eenheid	Plus	Categorie	Min	Categorie
1	-	-	-	-
2	1	1R	-	-
3	1	1R	-	-
4	1	1B	8	2B, 2V, 1R, 3F
5	1	1V	2	1B, 1F
6	1	1V	-	-
7	-	-	-	-
Totaal	5	1B, 2V, 2R	10	3B, 2V, 1R, 4F
Som	5 plus en 10 min = 5 min			

Tabel 26 Per teksteenheid een overzicht van de gegeven commentaren bij brief 2c

Eenheid	Plus	Categorie	Min	Categorie
1	1	1F	-	-
2	1	1R	1	1R
3	3	1R, 1O, 1F	4	1V, 1R, 2F
4	1	1R	3	1V, 1R, 1F
5	1	1R	2	1O, 1F
6	-	-	-	-
Totaal	7	4R, 1O, 2F	10	2V, 3R, 1O, 4F
Som	7 plus en 10 min = 3 min			

Tabel 27 Per teksteenheid een overzicht van de gegeven commentaren bij brief 2d

Eenheid	Plus	Categorie	Min	Categorie
1	-	-	-	-
2	1	1B	1	1F
3	3	1V, 1B, 1F	1	1B
4	-	-	2	1B, 1F
5	1	1R	1	1F
6	2	1B, 1R	1	1B
7	2	1V, 1R	-	-
8	2	1V, 1R	1	1B
9	-	-	-	-
Totaal	11	3B, 3V, 4R, 1F	7	4B, 3F
Som	11 plus en 7 min = 4 plus			

Tabel 28 Per teksteenheid een overzicht van de gegeven commentaren bij brief 2e

Eenheid	Plus	Categorie	Min	Categorie
1	-	-	-	-
2	1	1V	-	-
3	4	1B, 1V, 2R	2	2R
4	3	1B, 1V, 1R	2	1V, 1R
5	1	1O	2	1V, 1R
6	-	-	-	-
Totaal	8	2B, 3V, 2R, 1O	6	2V, 4R
Som	8 plus en 6 min = 2 plus			

Tabel 29 Per teksteenheid een overzicht van de gegeven commentaren bij brief 3a

Eenheid	Plus	Categorie	Min	Categorie
1	-	-	-	-
2	1	1F	-	-
3	2	1B, 1R	1	1R
4	2	1B, 1V	2	1B, 1F
5	1	1V	5	1V, 1R, 2F, 1P
6	3	1B, 1V, 1R	3	1B, 1R, 1F
7	2	1B, 1V	3	2F, 1P
8	1	1R	-	-
9	-	-	-	-
Totaal	12	4B, 4V, 3R, 1F	14	2B, 1V, 3R, 6F, 2P
Som	12 plus en 14 min = 2 min			

Tabel 30 Per teksteenheid een overzicht van de gegeven commentaren bij brief 3b

Eenheid	Plus	Categorie	Min	Categorie
1	-	-	1	1F
2	1	1V	1	1F
3	2	2B	5	3B, 2F
4	3	1B, 1V, 1R	2	1V, 1R
5	1	1O	2	1V, 1R
6	-	-	-	-
Totaal	7	3B, 2V, 1R, 1O	11	3B, 2V, 2R, 4F
Som	7 plus en 10 min = 3 min			

Tabel 31 Per teksteenheid een overzicht van de gegeven commentaren bij brief 3c

Eenheid	Plus	Categorie	Min	Categorie
1	-	-	1	1P
2	2	2R	2	2F
3	2	1B, 1R	2	2R
4	3	1B, 1V, 1R	8	2B, 1V, 3R, 2F
5	1	1V	3	1O, 1F, 1P
6	-	-	-	-
Totaal	8	2B, 2V, 4R	16	2B, 1V, 5R, 1O, 5F, 2P
Som	8 plus en 16 min = 8 min			

Tabel 32 Per teksteenheid een overzicht van de gegeven commentaren bij brief 3d

Eenheid	Plus	Categorie	Min	Categorie
1	-	-	1	1F
2	1	1R	-	-
3	2	1V, 1R	-	-
4	3	1B, 1V, 1R	5	1B, 1V, 3P
5	1	1R	-	-
6	2	1V, 1R	1	1V
7	-	-	-	-
Totaal	9	1B, 3V, 5R	7	1B, 2V, 1F, 3P
Som	9 plus en 7 min = 2 plus			

Tabel 33 Per teksteenheid een overzicht van de gegeven commentaren bij brief 3e

Eenheid	Plus	Categorie	Min	Categorie
1	-	-	-	-
2	1	1R	2	1V, 1F
3	1	1R	3	1B, 1R, 1F
4	2	1B, 1V	2	1V, 1F
5	-	-	1	1R
6	-	-	-	-
7	1	1F	3	1B, 1O, 1P
8	1	1V	1	1V
9	-	-	-	-
Totaal	6	1B, 2V, 2R, 1F	12	2B, 3V, 2R, 1O, 1P, 3F
Som	6 plus en 12 min = 6 min			

Bijlage 8 Algemene commentaren: tabel 34

Tabel 34 Algemene commentaren per brief		
Brief	Commentaar	Waarde (+/-)
1a	-	
1b	"Stijlbreuken alinea 1 ten opzichte van alinea 3."	-
1c	"Er staat geen condoleance in."	-
1d	"De brief is oubollig, daarom geef ik ook oubollige antwoorden met zinnen en woorden die ik normaal niet gebruik."	-
	"Mevrouw De Veer moet eigenlijk iets doen/afsluiten waar ze niet om vraagt. Zij vroeg alleen informatie over uitkeringen."	-
1e	"De vraag wordt nauwelijks beantwoord. Er wordt geen argumentatie of wettelijke bepaling aangehaald."	-
	"De stijl in de brief vond ik wisselend. Van empathisch naar een overgang naar stellend."	+/-
	"Ineens blijkt de ontvanger niet dezelfde als de ondertekenaar. Dit doet het 'gevoel' van direct contact teniet."	-
2a	"Erg lang!"	-
	"Er wordt niet gezegd wat mevrouw wel kan doen, bij wie ze evt. wel informatie kan inwinnen."	-
	"Er wordt geen mogelijke oplossing (bijv. niet samen op één woonadres) aangedragen."	-
	"Het antwoord komt te laat in de brief en is negatief."	-
2b	"Met deze brief kom je niet echt verder."	-
2c	"Ik zou eerst op de site kijken en dan bedenken of mijn vraag beantwoord is. Momenteel heb ik even geen vragen, nadat ik online geweest ben kijk ik wel hoeveel ik weet."	+/-
	"Deze brief vind ik ook duidelijk, ook al heb ik wel het gevoel dat de zender van de eerste brief dingen door elkaar haalt."	+/-
	"In totaal geeft de brief geen antwoord op alle vragen van de klant, en de informatie die wel wordt gegeven is te weinig."	-
	"Deze brief schiet inhoudelijk echt tekort."	-
	"Ik voel me onbegrepen en ik begrijp de reactie ook niet. Het lijkt zelfs alsof mijn brief niet eens gelezen is."	-
2d	-	
2e	"De informatie is volledig. Er blijven geen vragen meer over."	+
	"De hele brief is helder en simpel. Geen rare, moeilijke belastingtermen."	+
	"Totaal geen intentie om te helpen of iets op te lossen."	-
	"De persoon kan voorlopig niet worden geholpen."	-
3a	"Heldere brief."	+
	"Jammer dat het zo lang duurde voordat de brief is beantwoord."	-
3b	-	
3c	-	
3d	"Goed dat ze zich hebben ingeleefd en aandacht besteden aan de site. Dat laat zien dat ze er echt mee bezig zijn geweest." (3x)	+
3e	"Geen onbegrijpelijke brief."	+
	"Het zou korter/simpeler kunnen, maar het is wel de beste van de drie brieven die ik gezien heb."	+/-
	"De brief is goed opgesteld."	+
	"Heldere brief."	+
	"Het verbaast me dat ze op de website hebben gekeken!"	+
	"Als het te ingewikkeld wordt, stopt de communicatie."	-

Bijlage 9 Verdeling commentaren op niveau van de tekst

Tabel 35 Aantal commentaren op woordniveau

Categorie	Brieven														Totaal	Totaal	
	1a	1b	1c	1d	1e	2a	2b	2c	2d	2e	3a	3b	3c	3d			3e
B+															0	10	
B-		1	1	1		1	1		1			3	1		10		
V+															0	4	
V-		2	1											1	4		
R+															0	5	
R-		1				1						2		1	5		
O+															0	1	
O-						1									1		
F+		1													1	26	
F-		2	2	3	1	2	1	1	1		2	4	4	1	1		25
P+				1											1	9	
P-		1			1						1	2	2	1	8		
Totaal	0	-6	-4	-3	-2	-5	-2	-1	-2	0	-2	-8	-9	-3	-4	55	55

Tabel 36 Aantal commentaren op zinsniveau

Categorie	Brieven														Totaal	Totaal	
	1a	1b	1c	1d	1e	2a	2b	2c	2d	2e	3a	3b	3c	3d			3e
B+	1	1	1			2	1		2		4	3	2			17	35
B-		3	3	1		1	2		2		2	1	1	1	1	18	
V+	2	1	2	1	2	2	2		2	2	3	1	2	2		24	41
V-	1		1	1	1	1	2	2		1	1	1	1	2	2	17	
R+	3	2	2	2	6	6	2	4	4	1	3	2	4	4	3	48	69
R-	1		1	1	4	1	1	2		2	2	2	3		1	21	
O+								1								1	5
O-					1			1				1	1			4	
F+	1	1			5			1			1				1	10	38
F-	3	1	2	1	4		3	3	1		5	2	1		2	28	
P+																0	5
P-					1						2	1		1		5	
Totaal	2	1	-2	-1	2	7	-3	-2	5	0	-1	-3	1	2	-2	193	193

Tabel 37 Aantal commentaren op alineaniveau

Categorie	Brieven														Totaal	Totaal	
	1a	1b	1c	1d	1e	2a	2b	2c	2d	2e	3a	3b	3c	3d			3e
B+			1	1		1			1	2		1		1	1	9	13
B-			1			1			1						1	4	
V+	2	1	1	2					1	1	1	1		1	1	12	14
V-		1								1						2	
R+	1	1	1					1		2				1		7	14
R-		1				1		1		2	1	1				7	
O+										1						1	4
O-		1		1											1	3	
F+		1	1						1							3	7
F-	2			1					1							4	
P+																0	0
P-																0	
Totaal	1	0	3	1	0	-1	0	0	1	3	0	1	0	3	0	52	52

Tabel 38 Aantal commentaren op tekstniveau

Categorie	Brieven														Totaal	Totaal	
	1a	1b	1c	1d	1e	2a	2b	2c	2d	2e	3a	3b	3c	3d			3e
B+																0	0
B-																0	
V+																0	0
V-																0	
R+						1										1	2
R-						1										1	
O+																0	0
O-																0	
F+												1				1	2
F-		1														1	
P+																0	1
P-		1														1	
Totaal	0	-2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	5

Bijlage 10 Scores inlevingsvermogen: tabel 39

Tabel 39 Scores op een 7-puntsschaal op inlevingsvermogen per vraagbrief

	Score inlevings- vermogen in situatie	Aantal respon- denten	Totaal- score	Score inlevings- vermogen in brief	Aantal respon- denten	Totaal- score
Brief 1	1	1	1	1	3	3
	2	0	0	2	9	18
	3	3	9	3	5	15
	4	4	16	4	2	8
	5	7	35	5	5	25
	6	10	60	6	5	30
	7	5	35	7	1	7
Totaalscore			156			106
Brief 2	1	0	0	1	2	2
	2	2	4	2	7	14
	3	1	3	3	4	12
	4	2	8	4	3	12
	5	5	25	5	7	35
	6	15	90	6	7	42
	7	5	35	7	0	0
Totaalscore			165			117
Brief 3	1	2	2	1	1	1
	2	1	2	2	9	18
	3	3	9	3	3	9
	4	4	16	4	4	16
	5	5	25	5	2	10
	6	10	60	6	6	36
	7	5	35	7	5	35
Totaalscore			149			125