

Minder belasting door meer begrip

www.belastingdienst.nl een verkennend onderzoek naar de invloed van terminologie op de vindbaarheid van informatie

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. Heerkens
K.R. Leuvenink
I. Veringa

Contact: K.R.Leuvenink@tilburguniversity.edu

Tilburg, december 2012

Inhoudsopgave

1	Aanleiding.....	1
1.1	Kern van het onderzoek.....	2
1.1.1	Inzicht in zoekfunctie	2
1.1.2	Inzicht in begrippenlijst	2
1.1.3	Inzicht in de afstemming van ambtenaar op burger	3
1.2	Onderzoeksvragen	3
2	Methode	4
2.1	Ontwerp	4
2.2	Procedure	4
2.2.1	Onderzoek burgers	5
2.2.2	Onderzoek ambtenaren	5
2.3	Materiaal	5
2.4	Verwerking van de gegevens	7
2.4.1	Zoektermen.....	7
2.4.2	Relevante passage	8
2.4.3	Lastige termen	9
2.5	Samenstelling respondentengroep.....	9
2.5.1	Burgers.....	9
2.5.2	Ambtenarenpanel.....	10
3	Resultaten	11
3.1	Zoektermen.....	11
3.1.1	Burgers.....	11
3.1.2	Vergelijking burgers en ambtenaren.....	16
3.2	Relevante passage	18
3.2.1	Burgers.....	18
3.2.2	Ambtenarenpanel.....	19
3.2.3	Vergelijking burgers en ambtenaren.....	20
3.3	Lastige termen	20
3.3.1	Burgers.....	20
3.3.2	Vergelijking burgers en ambtenarenpanel.....	23
4	Conclusies en aanbevelingen	25
4.1	Zoektermen.....	25
4.1.1	Aanbevelingen bij het gedeelte over de zoektermen	25
4.2	Relevante passage	26
4.1.2	Aanbevelingen bij het gedeelte over de relevante passage	26

4.3	Lastige termen	27
4.1.3	Aanbevelingen bij het gedeelte over de lastige termen	27
4.4	Antwoord op de hoofdvraag	27
4.1.4	Centrale aanbeveling.....	28
Literatuur.....		29
Bijlage 1	Lastige termen in relevante pagina per casus.....	30
Bijlage 2	Overzicht één keer genoemde lastige termen.....	33

1 Aanleiding

Sinds de opkomst van internet zijn veel mogelijkheden ontstaan op het gebied van online communicatie zoals digitale klantenservice, maildiensten en websites. Dit geldt ook voor de communicatie tussen de Belastingdienst en de burger. De Belastingdienst heeft als primaire taak het heffen en innen van belastingen en premies, en streeft ernaar om de communicatie zo veel mogelijk digitaal te laten verlopen (Belastingdienst, z.j.; De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2012). Daarom is het van belang dat er voldoende informatie wordt gegeven op de website van de Belastingdienst: hoe meer informatie de website geeft en hoe meer eventuele vragen worden beantwoord, hoe minder burgers op andere manieren contact hoeven te zoeken met de Belastingdienst om antwoord te krijgen op hun vragen.

Alleen al het digitaliseren van het communicatieproces van de inkomstenbelasting zou de Belastingdienst structureel 40 miljoen euro besparen (De Voorzitter van de Tweede Kamer van de Staten-Generaal, 2012). Burgers blijken echter problemen te ondervinden bij deze online communicatie. Zo beantwoordt de BelastingTelefoon jaarlijks zo'n 14 miljoen vragen van belastingplichtigen; in de aangiftetijd kan het aantal gesprekken oplopen tot meer dan 100.000 per dag (Rijksoverheid, z.j.). Bovendien bleek uit eerder onderzoek dat burgers hun weg niet konden vinden op de website en behoefte hadden aan meer gestructureerde en duidelijke informatie (Renkema & Leuvenink, 2011).

Er bleek verdergaand onderzoek nodig naar de termen en formuleringen die burgers gebruiken bij het zoeken van informatie, welke termen de burgers niet begrijpen in de teksten van de Belastingdienst en in hoeverre de ambtenaren de handelingen en het begrip van de burgers goed kunnen inschatten. De vraag aan de Universiteit van Tilburg om een dergelijk onderzoek uit te voeren, kwam vanuit het Centrum voor Kennis en Communicatie (B/CKC) van de Belastingdienst.

B/CKC is verantwoordelijk voor een goede communicatie met belastingplichtigen en daarom ook voor de begrijpelijkheid van de inhoud van de websiteteksten. In overleg met het B/CKC is besloten dat het onderzoek zich richt op de terminologie. Welke termen gebruiken burgers tijdens het zoeken? Welke termen begrijpen ze niet in de teksten op de website? Met een dergelijk onderzoek krijgt de Belastingdienst beter zicht op de vraag in hoeverre burgers hun weg kunnen vinden en waarom burgers behoefte hebben aan meer informatie.

Een dergelijk inzicht in het handelen en de behoeftes van de burgers is belangrijk voor de Belastingdienst aangezien zij schrijven voor de burger; de Belastingdienst zou op één lijn moeten zitten met de burgers wat betreft de associaties bij bepaalde onderwerpen en bijbehorende termen. Zonder aansluiting zullen burgers de relevante pagina niet kunnen vinden in hun zoektocht naar een antwoord, en zullen de gevonden teksten op de website van de Belastingdienst minder goed worden begrepen. Medewerkers van B/CKC gaven aan tevreden te zijn als in minimaal 75% van de gevallen een zoekpoging leidt tot een internetpagina waarop het antwoord van de burger kan worden gevonden. Om dit streefpercentage te behalen, is het van belang dat de website gericht is op de denkwijze van de burgers; idealiter brengen de eerst gebruikte zoektermen van de burgers hen bij de gewenste pagina.

Een concreet voorbeeld van een term die andere associaties oproept dan verwacht, kwam reeds deels naar voren in het onderzoek 'Belastingdienst, let op je woorden!' (Renkema & Leuvenink, 2011). De resultaten van dit onderzoek laten zien dat bij vragen over overlijden alleen de zoektermen 'overlijden' en 'overleden' een relevant resultaat opleverden.

De termen 'dood' en 'sterven' associeerde de Belastingdienst niet met vragen over erfenissen, waardoor deze termen niet leidden tot relevante zoekresultaten. Deze termen bleken echter wel zoektermen te zijn die burgers gebruiken.

Met dit onderzoek wordt ook onderzocht in hoeverre de ambtenaren zich in hun terminologie afstemmen op het kennisniveau van de burgers. Het doel hierbij is tweeledig. Primair wordt onderzocht welke termen en formuleringen de burger gebruikt of wil gebruiken tijdens het zoeken naar informatie op de website van de Belastingdienst. En in hoeverre leiden de gebruikte zoektermen tot de relevante passage? In het verlengde hiervan wordt nagegaan welke termen de burgers niet begrijpen in de gevonden teksten. In het tweede onderdeel van dit onderzoek wordt nagegaan of de schrijvende ambtenaren de handelingen en het begrip van de burgers goed kunnen inschatten: weten zij welke zoektermen de burgers gebruiken bij een bepaald onderwerp en hebben zij een idee van de woorden waarmee de burgers moeite ondervinden? In de volgende paragrafen zullen de kern van het onderzoek en de onderzoeksvragen worden beschreven.

1.1 Kern van het onderzoek

De focus van het onderzoek ligt op de terminologie in de teksten op de website van de Belastingdienst. Deze terminologie valt uiteen in twee groepen. De eerste groep, jargon, betreft alle termen die de Belastingdienst erkent en herkent als jargon. De Belastingdienst is fiscaal en juridisch gezien gebonden aan het gebruik van deze termen. Alle termen die in de huidige begrippenlijst staan, worden gerekend tot jargon. De tweede groep, pseudojargon, betreft de termen die de Belastingdienst als bekend veronderstelt, maar die niet duidelijk zijn voor de burger. De burger weet niet wat het pseudojargon betekent en mist hierdoor informatie tijdens het lezen van de teksten. Renkema en Leuwerink (2011) lieten zien dat de teksten door dit gebrek aan informatie minder begrijpelijk zijn.

1.1.1 Inzicht in zoekfunctie

Per term, jargon dan wel pseudojargon, moet duidelijk worden welke associaties het betreffende onderwerp oproept bij de burger. De associaties, in de vorm van woorden of begrippen, kunnen worden gebruikt om de zoekmachine te optimaliseren. De termen waarmee burgers een begrip associëren kunnen door de Belastingdienst gebruikt worden om de zoekfunctie beter af te stemmen op (de voorkeuren van) de burgers. Burgers krijgen dan relevante zoekresultaten met de zoektermen die zij gebruiken – en dus niet enkel met (pseudo)jargon.

1.1.2 Inzicht in begrippenlijst

Met dit onderzoek wordt duidelijk welke termen onduidelijk zijn voor de burgers. Zo krijgt de Belastingdienst zicht op de termen waarmee de begrippenlijst uitgebreid zou moeten worden en wordt duidelijk of de begrippenlijst van de Belastingdienst passend is. Burgers geven bovendien aan welke associaties de onbekende termen oproepen. De Belastingdienst kan deze informatie gebruiken om deze termen beter te definiëren.

Een begrippenlijst moet voldoen aan enkele criteria. De vier maxims van Grice (1975) geven hier een aanknopingspunt. De eerste maxime 'kwantiteit' stelt dat de informatie zo informatief mogelijk moet zijn, maar ook niet meer dan nodig. Dit leidt tot het eerste criterium dat alle begrippen die onduidelijk zijn voor de burgers, zijn opgenomen in de begrippenlijst en dat de uitleg van deze begrippen voldoende is. De maxime 'kwaliteit' stelt dat de informatie kloppend en feitelijk juist moet zijn: een tweede criterium voor de begrippenlijst.

De maxime van 'stijl' staat voor duidelijke, ondubbelzinnige, korte en ordelijke informatie: dit betreft in feite een derde criterium. De laatste maxime 'relevantie' maakt dat de bijdrage ter zake doet, een vierde criterium. Aangenomen dat de uitleg in de begrippenlijst kloppend en relevant is, is aan het tweede en vierde criterium voldaan. Het is echter de vraag of de informatie in deze lijst voldoende informatief (eerste criterium), duidelijk, ondubbelzinnig, kort en ordelijk is (derde criterium).

1.1.3 Inzicht in de afstemming van ambtenaar op burger

Het is wenselijk dat de Belastingdienst inzicht krijgt in de mate waarin informatie is afgestemd op de behoefte van de belastingplichtige. Het is hierbij de vraag of ambtenaren een adequate inschatting kunnen maken van de moeilijkheden die burgers ondervinden met de terminologie. Met andere woorden, kunnen deskundigen goed inschatten (1) welke associaties bepaalde onderwerpen oproepen bij burgers en welke zoektermen ze dus gebruiken, en (2) welke termen uitleg behoeven en op welke manier deze uitleg idealiter gegeven moet worden?

1.2 Onderzoeksvragen

Op basis van de theorie en bevindingen in de vorige paragrafen is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd: *Hoe is de afstemming tussen ambtenaar en burger wat betreft de associaties bij en de begrijpelijkheid van de terminologie op de website van de Belastingdienst?*

Deze hoofdvraag kan worden beantwoord aan de hand van zes deelvragen:

1. *Welke zoektermen gebruiken burgers?*
2. *Welke zoektermen zullen burgers volgens ambtenaren gebruiken?*
3. *In hoeverre slagen burgers erin om bij een relevante passage te komen?*
4. *In hoeverre slagen ambtenaren erin om bij een relevante passage te komen?*
5. *Welke termen vinden burgers lastig?*
6. *Welke termen zullen burgers volgens ambtenaren lastig vinden?*

De eerste twee vragen hebben betrekking op de zoektermen. Hierbij wordt eerst gekeken naar de zoektermen die door de burgers worden gebruikt, vervolgens naar de zoektermen waarvan ambtenaren verwachten dat burgers ze gebruiken, en tot slot worden de twee groepen met elkaar vergeleken. Vragen drie en vier betreffen het vinden van de relevante passage, de pagina waarop informatie over de betreffende kwestie is te vinden. Eerst wordt dit bestudeerd voor burgers en ambtenaren en vervolgens wordt er een vergelijking tussen de twee groepen gemaakt. De vijfde en zesde vraag gaan in op de eventueel lastige terminologie op de website. Hier wordt wederom eerst gekeken naar de burgers, vervolgens naar de verwachtingen van de ambtenaren, afsluitend met een vergelijking tussen de twee groepen.

Medewerkers van B/CKC stelden dat minimaal 75% van de zoektermen die burgers gebruiken, moet voldoen aan de verwachtingen van de ambtenaren. Bovendien zou er 75% overeenkomst moeten zijn tussen de verwachte lastige termen en de daadwerkelijke lastige termen. En hoewel idealiter het streven is dat in alle gevallen de eerste zoekpoging leidt tot een relevante passage – en strikt genomen zou iedere burger in staat moeten zijn om de relevante informatie te vinden – hebben medewerkers van B/CKC ook hier aangegeven tevreden te zijn als in minimaal 75% van de gevallen een zoekpoging leidt tot een relevante internetpagina. De 75% overeenkomst tussen het handelen van de burgers en de verwachting hierover van de ambtenaren, wordt in dit rapport gebruikt als maat voor interpretatie.

2 Methode

2.1 Ontwerp

In dit onderzoek is onderscheid gemaakt tussen burgers en ambtenaren. Het onderzoek bestond voor beide groepen uit twee delen: onderzoek naar de (1) zoektermen en (2) lastige termen. Voorafgaand aan deel één zijn algemene gegevens van de respondent verzameld. Deze gegevens karakteriseren de respondentengroep (zie paragraaf 2.5). De respondent (burger dan wel ambtenaar) kreeg vervolgens een casus voorgelegd. Deze casus bevatte een omschrijving van een situatie waarin een burger informatie nodig heeft van de Belastingdienst. De informatie werd op de website van de Belastingdienst opgezocht via de zoekfunctie en niet met behulp van het menu omdat de zoektermen die burgers gebruiken tijdens het zoeken van belang zijn voor dit onderzoek. Voor elke casus gold dat de beginpagina www.belastingdienst.nl was en niet een zoekmachine zoals Google. In totaal zijn drie casussen ontworpen (zie paragraaf 2.3). Nadat de casus gelezen was, werd gestart met het eerste deel van het onderzoek.

Deel één van het onderzoek had betrekking op de eerste vier onderzoeksvragen. Deze onderzoeksvragen betroffen de gebruikte zoektermen van burgers en ambtenaren. Aan de burgers is gevraagd welke zoektermen zij zouden gebruiken om een antwoord te kunnen formuleren op de casus. De ambtenaren gaven op hun beurt aan welke zoektermen zij verwachtten dat burgers zouden gebruiken.

Het tweede deel van dit onderzoek had betrekking op de laatste twee onderzoeksvragen; de vragen over de lastige termen in de teksten op de website van de Belastingdienst. Burgers gaven in dit onderdeel aan welke termen ze niet begrepen in de teksten die ze tegenkwamen tijdens hun zoektocht naar een antwoord op de vraag in de casus. Ambtenaren gaven aan welke termen de burgers naar hun idee lastig zouden vinden.

2.2 Procedure

Studenten van de Universiteit van Tilburg bevroegden de burgers. De studenten zaten in het tweede jaar van hun studie 'Tekst en Communicatie'. Ze kregen uitgebreid instructie over het afnemen van het onderzoek. Iedere student voerde het onderzoek uit bij drie burgers die elk een andere casus kregen voorgelegd. De studenten mochten zelfstandig burgers benaderen voor het onderzoek. Als eis werd gesteld dat er werd gevarieerd naar sekse en leeftijd.

De ambtenaren zijn bevroegd door twee studenten van de Universiteit van Tilburg. Zij waren tevens proefleider in het onderzoek bij burgers. Alle bevroegde ambtenaren waren lid van activiteitengroepen, aangezien leden van deze groepen auteur zijn van veel teksten. Bovendien hebben zij direct contact met de redacteurs van het B/CKC-team. Deze ambtenaren worden geacht een goede inschatting te kunnen maken van de moeilijkheden die burgers ontmoeten bij het lezen van teksten en bij welke begrippen zij uitleg behoeven.

Het onderzoek is bij alle respondenten individueel afgenomen. In een ruimte waar proefleider en respondent niet gestoord konden worden, werkte de respondent de casus uit. Gemiddeld duurde het onderzoek 30 minuten. In de volgende twee paragrafen staat beschreven hoe het onderzoek er uitzag voor respectievelijk de burgers en het ambtenarenpanel.

2.2.1 Onderzoek burgers

Het onderzoek is afgenomen bij de burgers thuis. Iedere burger kreeg één casus voorgelegd die hij of zij rustig mocht doorlezen. Nadat de burger de casus had gelezen, vroeg de proefleider: *“Welke zoektermen roept deze casus bij u op?”*

De proefleider noteerde vervolgens alle termen die de proefpersoon noemde. Deze zoektermen konden zowel uit losse woorden als uit woordgroepen bestaan. De proefleider probeerde de burger minimaal vijf potentiële zoektermen aan te laten geven. Dit is onder andere gedaan door te vragen wat de burger zou doen als de relevante passage niet gevonden werd met de eerder gegeven zoekterm.

Vervolgens mochten de burgers hun eerste zoekterm invoeren in de zoekmachine op de site van de Belastingdienst. Daarop volgend mochten ze een link kiezen uit de resultaten waarvan zij dachten dat die naar het antwoord op de casus zou leiden. Wanneer de zoekterm geen resultaat gaf, kon de tweede term worden gebruikt, en zo verder. Nadat de proefpersonen op een link hadden geklikt, lazen ze de tekst. De proefpersonen is gevraagd of zij wilden aangeven welke termen in de tekst onduidelijk waren. De vraag die de proefleider stelde, was als volgt: *“Welke begrippen bemoeilijken het vinden van een antwoord op de vraag in de casus?”* Op deze manier werd duidelijk wat de burgers als (pseudo)jargon ervoeren. Burgers lazen minimaal drie pagina's, ook wanneer ze het antwoord op de casus al hadden gevonden. Een minimum van drie pagina's was volgens de onderzoekers nodig om inzicht te krijgen in de termen waarmee burgers moeite ondervinden.

2.2.2 Onderzoek ambtenaren

De ambtenaren zijn bevestigd op hun werkplek bij de Belastingdienst. De procedure voor het ambtenarenpanel was vrijwel gelijk aan die voor de burgers. Zo kreeg ook iedere ambtenaar één casus voorgelegd en waren deze casussen gelijk voor ambtenaren en burgers. De ambtenaren werd gevraagd hun verwachting over het gedrag van de burgers aan te geven. Als eerst gaven ze antwoord op de vraag: *“Op welke termen zoeken burgers volgens u als ze het antwoord willen vinden over (...)?”* Hiermee maakte de ambtenaar dus een inschatting over de kennis en het gedrag van de burger.

De proefleider vroeg door totdat de ambtenaar ten minste vijf verwachte zoektermen had gegeven. Vervolgens voerden ambtenaren de zoektermen in en kozen uit de resultatenlijst de pagina die volgens hen het meest relevant was. Tijdens het lezen van die pagina gaven ze aan met welke termen zij dachten dat de burger moeite zou hebben. De proefleider stelde de vraag: *“Welke begrippen verwacht u dat burgers moeilijk vinden in deze tekst?”* Het geheel werd herhaald totdat de ambtenaar ten minste drie schermteksten had gelezen.

2.3 Materiaal

De teksten op de website van de Belastingdienst vormden de basis voor dit onderzoek. De Belastingdienst leverde twee lijsten aan voor het selecteren van geschikt materiaal: een lijst met meest gestelde vragen bij de BelastingTelefoon en een lijst met meest geraadpleegde internetpagina's op de website van de Belastingdienst. De lijst met meest gestelde vragen besloeg een periode van drie weken in februari en maart 2012: week 7, 8 en 10. Het overzicht van de meest geraadpleegde internetpagina's omvatte de periode van februari 2011 tot en met februari 2012. Deze twee lijsten dienden als uitgangspunt om de casussen zo realistisch mogelijk te laten zijn. Aangezien in dit onderzoek getracht wordt na te gaan welke moeilijkheden burgers ondervinden in hun communicatie met de Belastingdienst, is het wenselijk om juist die kwesties te onderzoeken waar de burgers veel mee te maken hebben.

De lijst met de veelgestelde vragen bestond uit drie keer tien vragen: drie weken lang tien vragen per week. Er was hierbij veel overlap in vragen per week: de in totaal dertig vragen konden herleid worden tot twaalf vragen. De lijst met de meest bezochte internetpagina's bestond uit 25 pagina's. Van deze 25 pagina's bleken er 20 niet bruikbaar voor dit onderzoek. Pagina's die een foutmelding gaven, startpagina's en zogenoemde landingspagina's vielen af omdat deze pagina's te weinig tekst bevatten.

Vervolgens is een selectie gemaakt met de volgende criteria. Rekenmodules zijn niet opgenomen in het onderzoek om te voorkomen dat respondenten moesten rekenen en omdat deze pagina's relatief weinig tekst bevatten. Ook brochures maakten geen deel uit van het onderzoek. Brochures zijn namelijk teksten van een andere orde dan websiteteksten: ze openen vaak in een apart scherm en bevatten minder of geen hyperlinks. Bij het selecteren van het materiaal is er bovendien voor gezorgd dat er geen programma's gedownload hoefden te worden.

De lijsten zijn verder gefilterd door alleen de kwesties rondom inkomstenbelasting over te nemen. De onderzoeksresultaten zullen daardoor beter te generaliseren zijn naar een zo groot mogelijke groep burgers. Iedereen heeft immers te maken met inkomstenbelasting (IB), maar niet per definitie met bijvoorbeeld omzetbelasting (OB). De lijst met de meest bezochte pagina's bestond na het verwijderen van alle OB-kwesties nog uit vijf pagina's. De lijst met de veel gestelde vragen was al specifiek opgesteld voor inkomstenbelasting; de twaalf vragen uit die lijst konden dus als uitgangspunt worden gebruikt. Na deze selecties bleef er dus een lijst met zeventien kwesties over: vijf internetpagina's en twaalf meest gestelde vragen.

Uit de overgebleven kwesties waren vijf overkoepelende onderwerpen te filteren: alimentatie, motorrijtuigenbelasting, scheiding en kindertoeslag, kwijtschelding en voorlopige aanslag. Na overleg met de Belastingdienst zijn de volgende drie onderwerpen geselecteerd: (1) alimentatie, (2) motorrijtuigenbelasting en (3) kwijtschelding. De kwesties over alimentatie en kindertoeslag bleken samengevoegd te kunnen worden en de kwestie over voorlopige aanslag bleek te veel onderhevig aan de actualiteit. Bij elk onderwerp is een casus opgesteld die als uitgangspunt voor het onderzoek diende.

*Casus bij het onderwerp alimentatie
(voor een vrouwelijke respondent)*

Stelt u zich het volgende voor: u bent kortgeleden gescheiden. Met uw ex-man bent u overeengekomen, dat hij maandelijks 700 euro overmaakt als bijdrage aan het levensonderhoud van u en uw kinderen. De afspraak is dat 300 euro bedoeld is voor uw kinderen. Nu hebt u gehoord dat een deel van die bijdrage voor u als inkomen geldt voor de berekening van de belasting die u moet betalen, maar hoe het precies zit weet u niet. U gaat op internet proberen uit te zoeken hoe het zit.

(voor een mannelijke respondent)

Stelt u zich het volgende voor: u bent kortgeleden gescheiden. Met uw ex-vrouw bent u overeengekomen, dat u maandelijks 700 euro overmaakt als bijdrage aan het levensonderhoud van uw "ex" en uw kinderen. De afspraak is dat 300 euro bedoeld is voor uw kinderen. Nu hebt u gehoord dat een deel van die bijdrage voor u als aftrekpost geldt voor de berekening van de belasting die u moet betalen, maar hoe het precies zit weet u niet. U gaat op internet proberen uit te zoeken hoe het zit.

Casus bij het onderwerp motorrijtuigenbelasting

Stelt u zich het volgende voor: u bent de enige erfgename/-naam van uw onlangs overleden, enigszins excentrieke oom. In zijn garage vindt u een oude volkswagen Kever, die het na enig aandringen nog blijkt te doen.

Het lijkt u erg leuk om er zelf in te gaan rijden, maar u wilt wel even weten hoe dat nu zit met de belastingen. U hebt wel eens ergens gelezen, dat je in sommige gevallen geen belasting hoeft te betalen. U opent de site van de Belastingdienst om uit te zoeken hoe dat nu precies zit.

Casus bij het onderwerp kwijtschelding

Stel je het volgende voor: jij en je vriend/vriendin wonen inmiddels 1,5 jaar samen, jullie studeren nog allebei, maar hebben ook een klein baantje. Jullie ontvingen allebei zorgtoeslag en huurtoeslag de laatste jaren, maar in de laatste 1,5 jaar hebben jullie daardoor te veel gekregen. (Wisten jullie veel!). Maar nu vordert de Belastingdienst 1250 euro terug!! Die hebben jullie niet. Nou had een medestudent het erover dat er wel wat te regelen was met de Belastingdienst, dat je in sommige situaties zelfs niks hoeft terug te betalen. Je gaat eens even kijken op de site van de Belastingdienst.

Specialisten van de Belastingdienst hebben aangegeven wat de relevante passage bij iedere casus was. De relevante pagina was een pagina op www.belastingdienst.nl waarop de informatie stond die de respondenten nodig hadden om een antwoord op de vraag uit de casus te kunnen formuleren. De passages die door de specialisten zijn aangegeven als relevant staan weergegeven in figuur 1. De volledige pagina's zijn weergegeven in bijlage 1 van dit rapport.

Figuur 1 Relevante passage bij casus

casus	titel relevante passage
alimentatie	Alimentatie en andere periodieke uitkeringen
motorrijtuigenbelasting	Motorrijtuigenbelasting
kwijtschelding	Maandelijks een bedrag betalen

2.4 Verwerking van de gegevens

In totaal voerden 27 burgers de casus uit over alimentatie, 28 burgers de casus over motorrijtuigenbelasting en 28 burgers de casus over kwijtschelding. Daarnaast nam een ambtenarenpanel van twaalf ambtenaren deel aan het onderzoek, met vier ambtenaren per casus. Alle data zijn ingevoerd in een Excel-bestand, waaruit vervolgens de gegevens konden worden geanalyseerd. In de volgende paragrafen staat beschreven hoe de verwerking verder plaatsvond voor respectievelijk de zoektermen, de relevante passages en de lastige termen.

2.4.1 Zoektermen

De zoektermen gebruikt door burgers zijn per casus geanalyseerd. Deze zoektermen zijn vervolgens vergeleken met de zoektermen waarvan het ambtenarenpanel verwachtte dat burgers ze zouden gebruiken.

Analyse zoektermen burgers

De zoektermen die burgers in hun eerste zoekopdracht hebben gebruikt, zijn volledig weergegeven; dit om een indruk te geven van alle associaties die de casus in eerste instantie oproept bij de burgers. Er is bovendien geteld hoeveel burgers tijdens de eerste zoekronde bij een relevante passage kwamen.

Van degenen die niet direct tot een relevant resultaat kwamen, is bepaald hoe de zoekopdracht eventueel is aangepast na de eerste zoekronde. De eerste ronde is telkens vergeleken met de tweede ronde ervan uitgaande dat iedere burgers minimaal twee zoekrondes volledig uit zou voeren. Vervolgens zijn de zoektermen van alle vijf de zoekrondes in kaart gebracht. Met behulp van een woordweb zijn de gebruikte zoektermen in een afbeelding weergegeven. Een woordweb is een visuele weergave van woorden, waarbij woorden die vaker worden gebruikt groter worden afgebeeld. De woordwebben zijn online gemaakt met Wordle.

De zoektermen zijn geordend naar functiewoorden en inhoudswwoorden. Deze ordening diende als hulpmiddel bij het in kaart brengen van de zoektermen. Functiewoorden zijn woorden die een grammaticale betekenis en structurerende functie in de opbouw van zinnen hebben. Inhoudswwoorden zijn werkwoorden, zelfstandige naamwoorden, bijvoeglijke naamwoorden en bijwoorden (Hengeveld, 2002, p.114). De verhouding tussen functie- en inhoudswwoorden uit de eerste zoekopdracht is per casus in een tabel weergegeven. Met deze gegevens moet duidelijk worden of burgers in eerste instantie vooral betekenisvolle eenheden (inhoudswwoorden) of ook veel andere eenheden (functiewoorden) gebruiken tijdens het zoeken.

Vergelijking burgers en ambtenarenpanel

Er is een vergelijking gemaakt tussen de zoektermen gebruikt door burgers en de zoektermen verwacht door het ambtenarenpanel. Enkel inhoudswwoorden kregen een plaats in deze analyse. De vijf meest genoemde zoektermen zijn vervolgens met elkaar vergeleken. Aangezien er meer burgers dan ambtenaren hebben deelgenomen aan dit onderzoek, zijn de frequenties omgezet naar percentages. Zoektermen die maar één keer zijn genoemd, vormden geen onderdeel van de analyse.

2.4.2 Relevante passage

In hoeverre de relevante passages zijn gevonden is per casus geanalyseerd. Er vonden apart analyses plaats voor burgers, het ambtenarenpanel en de vergelijking tussen burgers en ambtenaren. Een zoekronde liep van het intikken van de zoekterm, via de keuze maken uit de lijst van resultaten, tot het openen van een pagina die werd gelezen. Er was sprake van een relevante passage wanneer in de betreffende tekst het antwoord op de casus te vinden is. De Belastingdienst heeft voor iedere casus één internetpagina opgegeven die als relevant kan worden beschouwd (zie figuur 1). Burgers hebben de relevante passage gevonden wanneer de titel van de geopende pagina overeenkwam met de titel van de, door specialisten aangegeven, relevante passage. Aangezien burgers minimaal drie en maximaal vijf teksten mochten lezen, zijn in totaal telkens vier zoekrondes geanalyseerd.

Analyse relevante passage

Eerst is nagegaan hoeveel burgers de relevante passage na hun eerste zoekronde hebben gevonden. Vervolgens is geanalyseerd hoeveel burgers in de eerste zoekronde een resultaat vonden en hoeveel burgers verder moesten zoeken en in een verdere ronde een relevante passage vonden. Tot slot is het totaal aantal uitgevoerde zoekopdrachten opgeteld. De eerste ronde bevatte hierbij alle burgers, aangezien iedereen begint met zoeken. De tweede ronde bevatte het aantal burgers dat verder moest zoeken omdat ze in de eerste zoekronde geen relevant resultaat hadden gevonden, en zo verder voor de volgende zoekopdrachten. De verhouding tussen het totaal aantal uitgevoerde zoekopdrachten en het aantal zoekpogingen dat tot een relevante resultaat leidde, is procentueel weergegeven. De analyse van relevante passages bij het ambtenarenpanel was gelijk aan die van de burgers.

Vergelijking burgers en ambtenarenpanel

Er is berekend hoeveel van het totaal aantal burgers en ambtenaren de relevante passage vonden. Vervolgens is nagegaan of het percentage burgers en ambtenaren dat tot de relevante passage is gekomen voldeed aan het minimale streefpercentage van 75%.

2.4.3 Lastige termen

De termen waarmee burgers moeite ondervonden, zijn per casus geanalyseerd. Deze termen zijn vervolgens vergeleken met de termen die volgens het ambtenarenpanel problemen zouden kunnen opleveren.

Analyse lastige termen burgers

In een tabel is weergegeven met hoeveel en met welke termen burgers moeite ondervonden. In de tabel zijn alle termen opgenomen die meer dan één keer aangeduid werden als lastig. Alle termen die één keer genoemd werden, zijn weergegeven in bijlage 2 van dit rapport.

Bij het tellen van de lastige termen zijn spelfouten gecorrigeerd: een foutief gespeld woord is niet apart geteld van het correct gespelde woord (al dan niet met eventuele tussen-s; *heffingskorting* en *heffingskorting* zijn als hetzelfde woord gezien. Er is bovendien geen onderscheid gemaakt tussen enkelvoud en meervoud; *afkoopsom* en *afkoopsommen* duiden dezelfde lastige term aan (*afkoopsom*). Wanneer burgers aangaven moeite te hebben met een constructie, is uitgegaan van het kernwoord van die constructie: in de constructie *levensonderhoud van kinderen* werd *levensonderhoud* gezien als de lastige term.

Vervolgens is nagegaan hoeveel termen uit de relevante passage door burgers worden bestempeld als lastig. Per relevante passage zijn de termen aangestreept die door burgers gedurende het gehele onderzoek als lastig werden aangemerkt (zie bijlage 1). Ook termen waarmee burgers moeite ondervonden in andere passages dan de relevante zijn aangegeven aangezien niet iedere burger de relevante passage gelezen heeft. Met een dergelijke analyse kan worden nagegaan of burgers de tekst begrijpen waarin het antwoord op de vraag te vinden is. Lastige termen in de relevante passage, vormen een extra belemmering voor het vinden van een antwoord.

Vergelijking burgers en ambtenarenpanel

Er is een vergelijking gemaakt tussen burgers en ambtenaren. Om de lastige termen genoemd door de burgers en de lastige termen verwacht door het ambtenarenpanel te kunnen vergelijken, is gekeken naar de vijf meest genoemde lastige termen bij de twee groepen. Termen die minder dan twee keer genoemd werden, zijn niet opgenomen in de top vijf.

2.5 Samenstelling respondentengroep

2.5.1 Burgers

In totaal hebben 83 burgers deelgenomen aan het onderzoek: 39 mannen en 44 vrouwen. Alle respondenten waren particuliere belastingplichtigen. De leeftijd van de respondenten varieerde van 18 tot 59 jaar, met een gemiddelde van 35 jaar. Van de 83 respondenten waren er 75 bekend met de website van de Belastingdienst. Gemiddeld werd de website 2,22 keer per jaar bezocht door de respondenten, voornamelijk om aangifte te doen; een meerderheid van de burgers, 59 van de 83, deed hun aangifte namelijk digitaal. 34 respondenten bezochten de website ook om informatie over een fiscaal onderwerp op te zoeken.

In mindere mate gebruikten de burgers de website om brochures aan te vragen (8 keer) of om informatie over de Belastingdienst als organisatie op te zoeken (5 keer). In tabel 1 is de relatie zichtbaar tussen het opleidingsniveau, sekse en het doen van digitale aangifte.

Tabel 1 De relatie tussen het opleidingsniveau, sekse en het doen van digitale aangifte (aantallen zijn percentages; N=83)

	laag (n=6)	opleiding midden (n=36)	hoog (n=41)
man (n=39)	3	18	19
vrouw (n=44)	3	18	22
digitaal aangifte (n= 59)	3	22	34

Noot Opleiding laag= lager onderwijs (basisonderwijs), lager beroepsonderwijs (lbo), middelbaar algemeen onderwijs (mavo, 3 jr. havo, 3 jr. vwo)
Opleiding midden = middelbaar beroepsonderwijs (mbo, ROC), voorgezet algemeen onderwijs (havo, vwo)
Opleiding hoog = hoger beroepsonderwijs (hbo), wetenschappelijk onderwijs (universiteit)

Aan het onderzoek deden meer hoog- dan laagopgeleiden mee. Uit tabel 1 blijkt dat het opleidingsniveau van de mannen gelijk is aan dat van de vrouwen. Hogeropgeleiden deden in grotere mate digitaal aangifte dan lageropgeleiden.

Karakterisering per casus

De casus over alimentatie is uitgevoerd door 27 respondenten, waarvan 5 mannen en 22 vrouwen. De leeftijd van deze respondenten lag tussen de 19 en 57 jaar, met een gemiddelde van 44,4 jaar. De casus over motorrijtuigenbelasting is uitgevoerd door 28 respondenten: 23 mannen en 5 vrouwen. De leeftijd van deze respondenten lag tussen de 18 en 59 jaar, met een gemiddelde van 37,7 jaar. De casus over kwijtschelding is uitgevoerd door 28 respondenten, waarvan 11 mannen en 17 vrouwen. De leeftijd van deze respondenten lag tussen de 18 en 55 jaar, met een gemiddelde van 25,9 jaar.

2.5.2 Ambtenarenpanel

Een ambtenarenpanel bestaande uit 12 ambtenaren heeft deelgenomen aan het onderzoek: 9 mannen en 3 vrouwen. Alle ambtenaren schreven zelf teksten voor de website. Bovendien hadden zij direct contact met de redacteuren van het B/CKC-team. De leeftijd van de ambtenaren uit het panel varieerde van 47 tot 61 jaar, met een gemiddelde van 54,3 jaar.

Per casus spraken vier ambtenaren uit het panel hun verwachting uit over het handelen van de burgers. De casus over alimentatie is uitgevoerd door vier ambtenaren uit het panel. Deze vier ambtenaren (allen mannen) hadden een gemiddelde leeftijd van 56,3 jaar. Over de motorrijtuigenbelastingcasus gaven vier ambtenaren (twee mannen en twee vrouwen) met een gemiddelde leeftijd van 52,5 jaar een schatting van het handelen van de burgers. Vier ambtenaren (drie mannen en één vrouw), gemiddeld 54 jaar, gaven een schatting van het handelen van de burgers bij de casus over kwijtschelding.

3 Resultaten

3.1 Zoektermen

3.1.1 Burgers

Alimentatie

Aan 27 burgers werd verzocht een antwoord op de vraag van de casus 'alimentatie' te zoeken op de website van de Belastingdienst. In tabel 2 staan de zoektermen die de respondenten gebruikten in hun eerste zoekopdracht bij deze casus.

Tabel 2 Termen gebruikt in de eerste zoekronde bij de casus 'alimentatie' (aantallen zijn frequenties; n=27)

Frequentie	Term
14	alimentatie
2	scheiding
1	alimentatie ontvangen
1	alimentatie en inkomen
1	inkomen uit alimentatie
1	inkomsten alimentatie
1	informatie belastingzaken met betrekking tot alimentatie
1	kinderalimentatie en inkomstenbelasting
1	teruggave alimentatie
1	Valt alimentatie onder inkomsten?
1	belasting
1	belasting betalen over bijdrage van ex man
1	bijdrage levensonderhoud

Uit tabel 2 is af te lezen dat de term 'alimentatie' in totaal in 22 van de 27 (81,5%) zoekopdrachten voorkwam, waarvan 14 keer (51,9%) als losse term. Uit de tabel kan tevens opgemaakt worden dat meer dan de helft van de burgers (17 van de 27, 63%) gebruikmaakte van een enkel woord als zoekterm. De overige respondenten maakten de zoekopdracht specifiek en informatiever door meerdere zoektermen te gebruiken. Eén van hen formuleerde de zoekopdracht als een vraag. Figuur 2 is een visuele weergave van het aantal respondenten dat tijdens de eerste zoekronde tot een relevant resultaat kwam.

Figuur 2 Aantal burgers dat een relevant resultaat vond tijdens hun eerste zoekopdracht bij de casus 'alimentatie' (aantallen zijn frequenties; n=27)



In totaal vonden 3 respondenten (11,1%) tijdens de eerste zoekronde het antwoord op de vraag in de casus. De volgende zoektermen leidden tot een relevant resultaat:

1. alimentatie
2. alimentatie ontvangen
3. inkomsten alimentatie

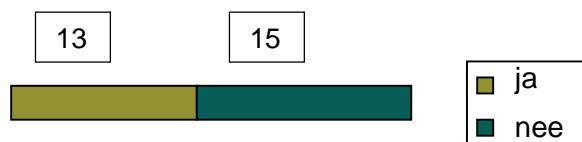
Tabel 4 Termen gebruikt in de eerste zoekronde bij de casus 'motorrijtuigenbelasting' (aantallen zijn frequenties; n=27)

frequentie	term
6	motorrijtuigenbelasting
4	erfenis
2	erven
2	motorrijtuigenbelasting oldtimer
1	oldtimer
1	oldtimers
1	old timer
1	motorrijtuigenbelasting geërfde auto
1	erven auto motorrijtuigenbelasting
1	erfenissen
1	erfrecht
1	erfbelasting
1	belasting oldtimer
1	belasting auto
1	autobelasting
1	autobelasting leeftijd auto
1	wegenbelasting
1	oude auto belasting

Uit tabel 4 is af te lezen dat de titel van de casus ('motorrijtuigenbelasting') als term in 10 van de 28 (35,7%) zoekopdrachten voorkwam, waarvan 6 keer (21,4%) als losse term. Uit de tabel kan ook opgemaakt worden dat meer dan de helft van de burgers (20 van de 28, 71,4%) gebruikmaakte van een enkel woord als zoekterm. De overige respondenten maakten de zoekopdracht specifiek en informatiever door meer zoektermen te gebruiken.

Hoeveel respondenten in de eerste ronde bij de relevante passage uitkwamen, is visueel weergegeven in figuur 4. Hieruit blijkt dat in totaal 13 burgers (46,4%) tijdens de eerste zoekronde het antwoord vonden op de vraag in de casus.

Figuur 4 Aantal burgers dat een relevant resultaat vond tijdens hun eerste zoekopdracht bij de casus 'motorrijtuigenbelasting' (aantallen zijn frequenties; n=28)



De volgende zoektermen leidde tot een relevant resultaat:

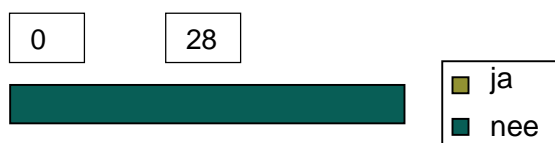
1. erfenis
2. belasting oldtimer
3. motorrijtuigenbelasting
4. oldtimers
5. old timer
6. oldtimer
7. autobelasting leeftijd auto
8. autobelasting

Tabel 6 Termen gebruikt in de eerste zoekronde bij de casus 'kwijschelding' (aantallen zijn frequenties; n=28)

frequentie	term
5	kwijschelding
3	zorgtoeslag
3	terugvordering
2	terugvordering zorgtoeslag huurtoeslag
1	terugvorderen
1	terugvorderen toeslag
1	terugvordering belasting
1	terugvordering annuleren
1	terugbetalen in termijnen
1	terugbetalen zorgtoeslag en huurtoeslag
1	kwijschelding teveel betaalde toeslag
1	kwijschelden overschot
1	kwijschelding terugvordering
1	kwijschelden
1	jongeren
1	student en zorgtoeslag
1	studeren en samenwonen
1	onterecht ontvangen zorgtoeslag
1	te veel toeslag

De titel van de casus ('kwijschelding') kwam voor in 7 van de 28 (25%) zoekopdrachten, waarvan 5 keer als losse term. In totaal maakten 15 respondenten tijdens de eerste zoekronde gebruik van een losse term. Geen enkele keer werd de zoekopdracht als een vraag geformuleerd. Uit tabel 6 kan bovendien opgemaakt worden dat de helft van de burgers (14 van de 28, 50%) gebruikmaakte van een enkel woord als zoekterm. De overige respondenten maakten de zoekopdracht specifiek en informatiever door meerdere zoektermen te gebruiken. In figuur 6 wordt duidelijk hoeveel respondenten in de eerste zoekronde de relevante passage vonden: dit waren er geen.

Figuur 6 Aantal burgers dat een relevant resultaat vond tijdens hun eerste zoekopdracht bij de casus 'kwijschelding' (aantallen zijn frequenties; n=28)



Alle respondenten moesten een nieuwe zoekopdracht uitvoeren. Tijdens de tweede zoekopdracht maakten minder respondenten (11 van de 28, 39,3%) gebruik van een losse term. Bij 7 respondenten bevatte de aangepaste zoekopdracht een of meer termen uit de eerste zoekopdracht.

In totaal mochten de burgers vijf keer een poging doen om de relevante passage te vinden op de website van de Belastingdienst.

Motorrijtuigenbelasting

In tabel 9 staan de vijf meest frequente zoektermen die de burgers in de eerste vijf zoekopdrachten hebben gebruikt en de vier meest frequente zoektermen waarvan de ambtenaren hadden verwacht dat de burgers die zouden gebruiken. De overige verwachte zoektermen zijn telkens maar één keer genoemd en daarom niet opgenomen in deze analyse.

Uit tabel 9 is af te lezen dat de zoektermen 'belasting', 'motorrijtuigenbelasting' en 'auto' zowel bij de burgers als het ambtenarenpanel in de top vijf stonden. Hoewel burgers frequent zochten op 'oldtimer' en 'oude', zijn deze termen door het panel van ambtenaren maar één keer genoemd en daarom niet opgenomen in deze tabel. Daarnaast verwachtte het ambtenarenpanel dat burgers zouden zoeken op 'wegenbelasting', maar deze term viel niet onder de vijf meest gebruikte zoektermen door burgers.

Tabel 9 Zoektermen gebruikt door burgers en verwacht door het ambtenarenpanel bij de casus 'motorrijtuigenbelasting'

burgers			ambtenaren		
inhoudswoord	absoluut aantal	percentage	inhoudswoord	absoluut aantal	percentage
belasting	27	11,5	auto	5	25
motorrijtuigenbelasting	25	10,6	motorrijtuigenbelasting	4	20
auto	25	10,6	wegenbelasting	3	15
oude	17	7,2	belasting	2	10
oldtimer	13	5,5			
totaal	235	100	totaal	20	100

Kwijtschelding

In tabel 10 staan de vijf meest frequente zoektermen die de burgers in de eerste vijf zoekopdrachten hebben gebruikt en de vijf meest frequente zoektermen waarvan het ambtenarenpanel had verwacht dat burgers die zouden gebruiken. Uit tabel 10 is af te lezen dat burgers frequent zochten met de termen 'terugvordering' en 'terugbetalen', maar dat deze termen niet voorkomen in de meest frequente verwachte zoektermen. Het ambtenarenpanel had verwacht dat burgers ook zouden zoeken met de termen 'betalen' en 'samenwonen', maar deze termen vielen niet onder de vijf meest gebruikte zoektermen door burgers.

Tabel 10 Zoektermen gebruikt door burgers en verwacht door het ambtenarenpanel bij de casus 'kwijtschelding'

burgers			ambtenaren		
inhoudswoord	absoluut aantal	percentage	inhoudswoord	absoluut aantal	percentage
zorgtoeslag	30	10,6	zorgtoeslag	3	11,5
huurtoeslag	27	9,5	toeslag	2	7,7
terugvordering	24	8,5	betalen	2	7,7
kwijtschelding	20	7,0	huurtoeslag	2	7,7
terugbetalen	17	6,0	kwijtschelding	2	7,7
			samenwonen	2	7,7
totaal	284	100	totaal	26	100

3.2 Relevante passage

3.2.1 Burgers

Alimentatie

3 van de 27 burgers vond de relevante passage tijdens de eerste zoekpoging (tabel 11). Tijdens de tweede zoekronde kwamen nog 3 andere burgers tot de passage, tijdens de derde ronde 4 burgers, maar tijdens de vierde en laatste ronde vond geen andere burger de relevante pagina. In totaal werd de relevante passage door 10 van de 27 burgers gevonden (37,0%).

Tabel 11 Aantal burgers dat de relevante passage vindt bij de casus over 'alimentatie' (aantallen zijn frequenties, n=27)

zoekronde	aantal burgers dat uitkomt bij relevante passage
eerste zoekronde	3
alle zoekrondes	10

Wanneer niet naar het aantal burgers, maar naar het aantal uitgevoerde zoekopdrachten wordt gekeken, komt het beeld zoals weergegeven in tabel 12 naar voren. Uit tabel 12 blijkt dat in ronde één 27 burgers een zoekpoging ondernemen. Drie van die zoekpogingen (3 burgers) leidde tot de relevante pagina. Tijdens de tweede zoekpoging zochten de 24 burgers die nog geen resultaat hadden door; 3 van hen vonden de relevante pagina. In ronde drie vonden 4 van de nog 21 burgers de relevante pagina. In de laatste rondes vond echter geen van de nog 17 zoekende burgers de relevante pagina. Uit tabel 12 blijkt dus dat 17 burgers (63%) 4 keer een poging deden (dat zijn 68 pogingen in totaal) om tot de relevante pagina te komen, maar hier uiteindelijk niet bij uitkwamen. Het totaal aantal zoekpogingen dat ondernomen werd bij de casus over alimentatie is 89, waarvan er 10 tot een relevant resultaat hebben geleid (8,9%).

Tabel 12 Het vinden van de relevante pagina per zoekronde (aantallen zijn frequenties, n=27)

ronde	aantal burgers dat zoekt	aantal burgers dat resultaat vindt
1	27	3
2	24	3
3	21	4
4	17	0

Motorrijtuigenbelasting

De relevante pagina bij de casus over motorrijtuigenbelasting is door 13 van de 28 burgers (46,4%) in de eerste zoekronde gevonden (zie tabel 14). Tijdens de overige zoekrondes werd de relevante pagina nog 6 keer gevonden. Uiteindelijk hebben in totaal 19 van de 28 burgers (67,8%) de relevante passage gevonden.

Tabel 13 Aantal burgers dat de relevante passage vindt bij de casus 'motorrijtuigenbelasting' (aantallen zijn frequenties, n=28)

zoekronde	aantal burgers dat uitkomt bij relevante passage
eerste zoekronde	13
alle zoekrondes	19

Uit tabel 14 blijkt dat er in de tweede zoekronde nog 15 burgers op zoek waren naar de relevante passage. Twee van hen vonden deze passage tijdens die zoekronde. In de derde zoekronde vonden 3 van de nog 13 burgers een relevant resultaat. In de laatste zoekronde, ronde 4, waren 10 burgers nog op zoek; één van hen vond de relevante passage. Het totaal aantal zoekpogingen dat ondernomen werd bij de casus over motorrijtuigenbelasting was 66. Het totaal aantal zoekpogingen dat tot een relevant resultaat leidde was 19 (28,8%).

Tabel 14 Aantal burgers dat de relevante passage vindt bij de casus 'motorrijtuigenbelasting' (aantallen zijn frequenties, n=28)

ronde	aantal burgers dat zoekt	aantal burgers dat resultaat vindt
1	28	13
2	15	2
3	13	3
4	10	1

Kwijtschelding

De relevante passage bij de casus over kwijtschelding is door geen enkele burger gevonden (tabel 15). Alle 28 burgers zochten vier keer naar de relevante passage; in totaal zijn dus 112 zoekopdrachten uitgevoerd zonder relevant resultaat.

Tabel 15 Aantal burgers dat de relevante passage vindt bij de casus 'kwijtschelding' (aantallen zijn frequenties, n=28)

zoekronde	aantal burgers dat uitkomt bij relevante passage
eerste zoekronde	0
alle zoekrondes	0

3.2.2 Ambtenarenpanel

Alimentatie

Geen van de vier ambtenaren kon de relevante passage vinden (zie tabel 16). In geen van de 16 zoekopdrachten (4 ambtenaren zochten 4 keer) werd de relevante passage gevonden.

Tabel 16 Aantal ambtenaren dat de relevante passage vindt bij de casus 'alimentatie' (aantallen zijn frequenties, n=4)

zoekronde	aantal ambtenaren dat uitkomt bij relevante passage
eerste zoekronde	0
alle zoekrondes	0

Motorrijtuigenbelasting

Tijdens de eerste zoekronde kwamen 2 van de 4 ambtenaren tot een relevant resultaat (zie tabel 17). De andere 2 ambtenaren kwamen op de relevante pagina terecht na een extra keer zoeken. Binnen twee zoekrondes vond 100% van de ambtenaren uit het panel de relevante passage. In totaal hadden de ambtenaren 6 zoekpogingen nodig om alle vier tot de relevante passage te komen. Dit houdt in dat in 66,7% van de gevallen een zoekpoging tot een relevant resultaat leidde.

Tabel 17 Aantal ambtenaren dat de relevante passage vindt bij de casus 'motorrijtuigenbelasting' (aantallen zijn frequenties, n=4)

zoekronde	aantal ambtenaren dat uitkomt bij relevante passage
eerste zoekronde	2
alle zoekrondes	4

Kwijtschelding

De relevante pagina bij de casus over kwijtschelding is door 1 van de 4 ambtenaren direct gevonden (tabel 18). De andere 3 ambtenaren vonden de relevante pagina niet binnen de 4 zoekpogingen die ze deden. In totaal werden er 13 zoekpogingen ondernomen. Eén keer leidde zo'n poging tot een relevant resultaat. Dit houdt in dat in 7,7% van de gevallen een zoekpoging tot een relevant resultaat leidde.

Tabel 18 Aantal ambtenaren dat de relevante passage vindt bij de casus 'kwijtschelding' (aantallen zijn frequenties, n=4)

zoekronde	aantal ambtenaren dat uitkomt bij relevante passage
eerste zoekronde	1
alle zoekrondes	1

3.2.3 Vergelijking burgers en ambtenaren

Tabel 19 Zoekpoging die tot de relevante passage leidt (aantallen zijn percentages)

casus	burgers	ambtenarenpanel
alimentatie	8,9	0
motorrijtuigenbelasting	28,8	66,7
kwijtschelding	0	7,7

Uit tabel 19 blijkt dat zowel bij de burgers als bij de ambtenaren bij geen van de drie casussen voldaan is aan het gestelde minimum van 75% waarbij de zoekpogingen een relevant resultaat moesten opleveren.

Wanneer gekeken wordt naar het aantal burgers en ambtenaren dat bij een relevante passage uitkomt, blijkt dat bij de casus over alimentatie 37% van de burgers tegenover 0% van de ambtenaren bij de relevante passage uitkomt. De casus over motorrijtuigenbelasting werd beter gemaakt, met 67,8% van de burgers en 100% van de ambtenaren die tot de relevante passage kwamen. De casus over kwijtschelding leverde de slechtste resultaten op: 0% van de burgers en maar 25% van de ambtenaren vond de relevante passage. Van alle 83 burgers die deel hebben genomen aan dit onderzoek vonden er in totaal 19 een relevante passage. Dit betekent dat 22,9% van de burgers de relevante passage vond. Voor de ambtenaren ligt dit percentage hoger: 41,7% (5 van de 12).

3.3 Lastige termen

3.3.1 Burgers

In tabel 20 staan alle termen per casus die de burgers meer dan één keer als lastig aanmerkten. De frequentie waarmee deze termen lastig werden genoemd, staat steeds tussen haakjes vermeld.

Bij de casus 'alimentatie' zijn er bijvoorbeeld 116 woorden als lastig aangemerkt, waarvan 'afkoopsom' 11 keer is genoemd. De relevante passage bij de casus over alimentatie bleek de meeste lastige termen te bevatten (116 lastige termen), gevolgd door de casus over motorrijtuigenbelasting (96 lastige termen). De casus over kwijtschelding bevatte de minste (66) lastige termen volgens burgers.

In totaal staan er 43 verschillende lastige termen in tabel 20, waarvan er 16 in de begrippenlijst vermeld staan (37,2%). Opgesplitst naar casus geeft dit het volgende beeld: 60% van de lastige termen bij de casus over alimentatie staat in de begrippenlijst. Bij de casus over motorrijtuigenbelasting is dit 16,7% en bij kwijtschelding 50%.

Tabel 20 Lastige termen volgens burgers per casus (aantallen zijn frequenties)

alimentatie (116)	motorrijtuigenbelasting (96)	kwijtschelding (66)
afkoopsom (11)	aanverwanten (2)	beschikking (2)
aftrekpost (3)	ANBI (3)	beschikkingsnummer (3)
duurzaam gescheiden (11)	ander bewijsstuk (2)	betalingscapaciteit (2)
eigenwoningforfait (18)	bijtelling (2)	buitengewoon bezwaar (2)
fiscale partner (10)	blote eigendom (5)	definitieve berekening (3)
heffingskorting (5)	brandstoftoeslag (10)	invorderingsrente (7)
huwelijksuitzet (1)	datum eerste toelating (5)	lopende toeslag (5)
lijfrente (13)	eerste toelating (2)	norm-bedrag (2)
lijfrentetermijn (2)	fictieve verkrijging (6)	terugvorderingsbeschikking (10)
lijfrente-uitkering (3)	legaat (4)	voorschotbeschikking (3)
loonheffing (2)	mantelzorger (4)	
onderhoudsverplichtingen (2)	motorrijtuigenbelasting (4)	
scheiden van tafel en bed (2)	nihiltaarif (2)	
vermogensbestanddelen (2)	op naam stellen (2)	
verstrekking (2)	overgangsregeling (2)	
	SBBI (2)	
	vrijstelling (3)	
	vruchtgebruik (2)	

Noot Grijs gemarkeerd = opgenomen in begrippenlijst op de website van de Belastingdienst
 Dikgedrukte woorden = lastige termen die 10 keer of vaker zijn genoemd

De dikgedrukte woorden in tabel 20 zijn de termen die 10 keer of vaker genoemd zijn als lastig. Het blijkt dat bij de casus over alimentatie 5 termen 10 keer of vaker genoemd zijn, samen 63 keer. Dit is meer dan de helft van het totaal aantal lastige termen in de casus. Bij de casus over motorrijtuigenbelasting werd slechts één term 10 keer of meer genoemd: 'brandstoftoeslag' (10 keer). Ook bij de casus over kwijtschelding is er maar één woord zo vaak genoemd: 'terugvorderingsbeschikking' (10 keer).

Bij de casus over alimentatie waren relatief minder verschillende lastige termen dan bij de andere twee casussen; de woorden die 10 keer of vaker zijn genoemd, besloegen al 54,3% van alle lastige termen. Bij de casussen over motorrijtuigenbelasting en kwijtschelding is dit respectievelijk 10,4% en 15,2%.

Het is de vraag of burgers, wanneer ze uiteindelijk de relevante passage vinden, de tekst op deze pagina begrijpen. Als dit niet het geval is, vormen de lastige termen, naast het lastig kunnen vinden van de relevante passage, een extra belemmering voor het vinden van een antwoord. Om die reden is nagegaan hoeveel termen uit de relevante passage door burgers worden bestempeld als lastig. Per casus wordt beschreven welke termen burgers als lastig ervaren in de relevante passage.

Alimentatie

In tabel 21 staan de termen die door burgers aangemerkt zijn als lastig bij de casus over alimentatie en die in de relevante passages terugkwamen. In de relevante passages bij deze casus staan vijf termen die burgers hebben aangeduid als lastig. Drie van die termen staan reeds in de begrippenlijst op de website van de Belastingdienst en worden daarom aangemerkt als jargon. De overige twee termen zijn geclassificeerd als pseudojargon omdat deze niet zijn opgenomen in de huidige begrippenlijst. Met de jargonterm 'eigenwoningforfait' ervoer 66,7% van de burgers moeite. De andere jargontermen zijn door 2 van de 27 burgers (7,4%) als lastig ervaren. De pseudojargonterm 'lijfrentetermijn' zorgde bij net zo veel burgers voor problemen; 7,4%. Met de term 'afkoopsom' had 40,7% van de burgers die de casus over alimentatie hebben uitgevoerd, moeite. Al deze vijf termen stonden niet in de top 5 van de ambtenaren.

Van de 27 burgers die deze casus uitgevoerd hebben, vonden er 10 de relevante passage. Deze tien burgers liepen dan tijdens het lezen tegen vijf lastige termen aan waarvan er twee niet in de begrippenlijst stonden.

Tabel 21 Termen die door burgers aangemerkt zijn als lastig in de relevante passages bij de casus over alimentatie (aantallen tussen haakjes geven frequentie aan van de term in de passage)

jargon	pseudojargon
loonheffing (4)	afkoopsom (3)
verstrekkingen (1)	lijfrentetermijn (1)
eigenwoningforfait (1)	

Motorrijtuigenbelasting

In tabel 22 staan de termen die door burgers aangemerkt zijn als lastig bij de casus over motorrijtuigenbelasting en die terugkwamen in de relevante passage. In de relevante passages bij deze casus stonden vier termen die burgers hebben aangeduid als lastig. Met de term 'motorrijtuigenbelasting' ervoeren 14,3% van de burgers moeite. De termen 'vrijstelling', 'brandstoftoeslag' en 'datum eerste toelating' werd als lastig bestempeld door respectievelijk 10,7%, 35,7% en 8,6% van de burgers die de casus over motorrijtuigenbelasting maakten. Alle vier de termen behoorden tot het pseudojargon; de termen zijn niet te vinden in de begrippenlijst van de Belastingdienst. Bovendien stonden deze vier termen niet in de top vijf van lastige termen van de ambtenaren.

Van de 28 burgers die deze casus uitgevoerd hebben, vonden er 19 de relevante passage. Deze 19 burgers liepen tijdens het lezen van de passage tegen vier lastige termen aan waarvan de betekenis niet te herleiden was op de website van de Belastingdienst. De termen zijn immers niet opgenomen in de begrippenlijst.

Tabel 22 Termen die door burgers aangemerkt zijn als lastig in de relevante passages bij de casus over motorrijtuigenbelasting (aantallen tussen haakjes geven frequentie aan van de term in de passage)

jargon	pseudojargon
	motorrijtuigenbelasting (13)
	vrijstelling (6)
	brandstoftoeslag (4)
	datum eerste toelating (1)

Kwijtschelding

In tabel 23 staan de termen die door burgers aangemerkt zijn als lastig bij de casus over kwijtschelding en die terugkwamen in de relevante passage. In de relevante passage bij deze casus stonden twee termen die burgers hebben aangeduid als lastig; alle twee pseudojargon. Met de term 'terugvorderingsbeschikking' ondervonden 35,7% van de burgers moeite, met de term 'beschikking' 7,1% van de burgers. Alleen de term 'terugvorderingsbeschikking' stond ook in de top vijf van ambtenaren.

Geen van de burgers die deze casus heeft uitgevoerd, arriveerde bij de relevante passage. Echter, wanneer ze er wel zouden komen, liepen ze in de tekst tegen twee onduidelijke begrippen aan. De betekenis van deze begrippen was niet te herleiden op de website van de Belastingdienst

Tabel 23 Termen die door burgers aangemerkt zijn als lastig in de relevante passages bij de casus over kwijtschelding (aantallen tussen haakjes geven frequentie aan van de term in de passage)

jargon	pseudojargon
	terugvorderingsbeschikking (2)
	beschikking (1)

3.3.2 Vergelijking burgers en ambtenarenpanel

In tabel 24 staat de top vijf van de lastige termen van de burgers en de top vijf lastige termen van de ambtenaren weergegeven. In totaal gaven de 83 burgers 278 lastige termen aan; de 12 ambtenaren noemden 45 termen als mogelijk lastig voor burgers. Dit is gemiddeld 3,3 lastige term per burger en 3,75 per ambtenaar. De termen zelf kwamen echter nauwelijks overeen: alleen 'duurzaam gescheiden' en 'terugvorderingsbeschikking' kwamen voor in zowel de top vijf van de burgers als in die van de ambtenaren.

Tabel 24 Top vijf lastige termen burgers en ambtenarenpanel (aantallen zijn frequenties)

	burgers	ambtenarenpanel
alimentatie	eigenwoningforfait (18)	duurzaam gescheiden (3)
	lijfrente (13)	co-ouder (2)
	duurzaam gescheiden (11)	levensonderhoud (2)
	afkoopsom (11)	
	fiscale partner (10)	
motorrijtuigenbelasting	brandstoftoeslag (10)	BPM (2)
	fictieve verkrijging (6)	
	datum eerste toelating (5)	
	blote eigendom (5)	
	mantelzorger (4)	
	motorrijtuigenbelasting (4)	
kwijtschelding	terugvorderingsbeschikking (10)	betalingscapaciteit (2)
	invorderingsrente (7)	terugvorderingsbeschikking (2)
	lopende toeslag (5)	
	beschikkingsnummer (3)	
	definitieve berekening (3)	
	voorschotbeschikking (3)	

Noot Grijs gemarkeerd = opgenomen in begrippenlijst op de website van de Belastingdienst

4 Conclusies en aanbevelingen

De hoofdvraag van dit onderzoek was: *Hoe is de afstemming tussen ambtenaar en burger wat betreft de associaties bij en de begrijpelijkheid van de terminologie op de website van de Belastingdienst?* Om deze hoofdvraag te kunnen beantwoorden, zijn zes deelvragen opgesteld. Per twee deelvragen zullen de resultaten, de daaruit volgende conclusies en de bijbehorende aanbevelingen worden geformuleerd.

4.1 Zoektermen

Deelvraag 1 *Welke zoektermen gebruiken burgers?*

Deelvraag 2 *Welke zoektermen zullen burgers volgens ambtenaren gebruiken?*

De eerste twee deelvragen gingen in op het gebruik van zoektermen door burgers en de verwachtingen hierover van het ambtenarenpanel. Uit de resultaten blijkt dat burgers in eerste instantie voornamelijk zochten met een enkele zoekterm. Daarnaast blijkt niet alleen de zoekterm, maar ook de resultatenlijst gegenereerd door de zoekmachine van belang te zijn: hoewel burgers in enkele gevallen dezelfde zoektermen gebruikten, lukte het ze niet allemaal om het relevante resultaat uit de resultatenlijst te filteren. Hieruit kan het volgende worden geconcludeerd: **Niet alleen de zoekterm is van invloed op het vinden van de relevante passage, maar ook de resultatenlijst die burgers te zien krijgen.**

In alle zoekopdrachten blijken burgers meer gebruik te maken van inhoudswoorden dan functiewoorden¹: bij de casus over alimentatie was 91,1% van de zoektermen een inhoudswoord, bij de casus over motorrijtuigenbelasting 94,8% en bij de casus over kwijtschelding 92,5%. De overige gebruikte zoektermen waren functiewoorden. De volgende conclusie wordt hieruit getrokken: **Burgers gebruiken bij alle casussen voornamelijk betekenisvolle eenheden tijdens het zoeken.**

Het ambtenarenpanel voorspelde bij alle casussen drie van de vijf meest gebruikte zoektermen van burgers goed. Dit betekent dat het ambtenarenpanel 81,8% van de meest gebruikte zoektermen door burgers goed voorspelden. Dit percentage is hoger dan het streefpercentage van 75%, waardoor het volgende kan worden geconcludeerd: **Het ambtenarenpanel heeft voldoende goede verwachtingen over de zoektermen die burgers gebruiken bij het zoeken van informatie op de website van de Belastingdienst.**

4.1.1 Aanbevelingen bij het gedeelte over de zoektermen

1. Stel de zoekfunctie nog ruimer af. Burgers gebruiken ook afleidingen van woorden (*scheiden – scheiding*) tijdens het zoeken. Deze afleidingen moeten ook relevante resultaten opleveren.
2. Houd er rekening mee dat burgers de relevante passage ondanks een relevante zoekterm niet altijd vinden. De resultaten in de lijst met zoekresultaten moeten nog duidelijker kunnen worden onderscheiden. Burgers kunnen dan beter bepalen welk resultaat voor hen relevant is. (Zie aanbeveling 8.)

¹ Hierbij gebruiken burgers bovendien algemene zoektermen, zoals 'inkomen', 'belasting' en 'toeslag'. Daarnaast blijken burgers veel losse zoektermen te gebruiken. Dit is opmerkelijk, omdat de zoekopdracht dan minder informatief is dan wanneer er meerdere zoektermen worden gebruikt in één zoekopdracht. Bovendien is het opvallend dat ze met één term beginnen, in plaats van hun zoektocht te starten met een uitgebreidere zoekopdracht en vervolgens te kiezen voor één term waarmee ze het resultaat verwachten te vinden.

4.2 Relevante passage

Deelvraag 3 *In hoeverre slagen burgers erin om bij een relevante passage te komen?*

Deelvraag 4 *In hoeverre slagen ambtenaren erin om bij een relevante passage te komen?*

Aan de hand van de derde en vierde deelvraag is bepaald in hoeverre burgers en ambtenaren erin slaagden om bij een relevante passage te komen. Van het totaal aantal zoekpogingen door burgers leidde 8,9% bij de casus over alimentatie tot een relevant resultaat, 28,8% bij de casus over motorrijtuigenbelasting en 0% bij de casus over kwijtschelding. Van het totaal aantal zoekpogingen door het ambtenarenpanel leidde 0% bij de casus over alimentatie tot een relevant resultaat, 66,7% bij de casus over motorrijtuigenbelasting en 7,7% bij de casus over kwijtschelding tot een relevant resultaat². Dit houdt het volgende in: **Zowel door burgers als ambtenaren wordt de relevante passage niet binnen 75% van de zoekpogingen gevonden.**

Het streefpercentage van 75% wordt ook niet gehaald wanneer gekeken wordt naar het aantal burgers dan wel ambtenaren in plaats van naar het aantal zoekpogingen. Van alle 83 burgers die hebben deelgenomen aan het onderzoek, vinden in totaal 19 burgers een relevant resultaat; dit betekent dat 22,9% van de burgers een relevante passage vindt. Voor het ambtenarenpanel ligt dit percentage wel hoger: 41,7%, namelijk 5 van de 12, maar dit percentage blijft lager dan het streefpercentage van 75%.

4.1.2 Aanbevelingen bij het gedeelte over de relevante passage

3. Zoek, gelet op de onvoldoende zoekresultaten van burgers én ambtenaren, nog meer de grenzen op van wat er binnen de bestaande huisstijl mogelijk is, waar het gaat om de website-architectuur.
4. Help burgers in hun zoekproces. De Belastingdienst kan de burger gericht laten zoeken door de burger vooraf een aantal vragen te stellen. Hierbij kan gedacht worden aan het keuzemenu dat bellers doorlopen wanneer ze telefonisch contact opnemen met de Belastingdienst.
5. Toon op de website een 'tevredenheidsscherm'. Stel na het zoekproces de burger de vraag 'Hebt u gevonden wat u zocht?' Bij het antwoord 'nee' wordt getoond 'Wenst u een reactie?'. De burger moet dan de mogelijkheid krijgen om per mail of telefonisch contact op te nemen met de Belastingdienst.

² Het is opmerkelijk dat de ambtenaren er niet altijd in slagen om de relevante passage te vinden. Als het de specialisten niet lukt, hoe zouden burgers hier dan toe in staat moeten zijn? Een eerste verklaring zou kunnen zijn dat ambtenaren doorgaans zoeken naar specifieke informatie in andere informatiebronnen. Desondanks zou het niet uitkomen bij de relevante passage een indicatie kunnen zijn dat de website niet volledig aan de wensen voldoet.

Een andere verklaring zou kunnen liggen in de representativiteit van de ambtenaren in ons panel. Wellicht is de steekproef van ambtenaren niet representatief door de redelijk hoge leeftijd van gemiddeld 54,3 jaar, tegenover een gemiddelde leeftijd van 35 jaar bij burgers. Desalniettemin lijkt dit een goede afspiegeling te zijn van de werknemers bij de Belastingdienst, aangezien de gemiddelde leeftijd van ambtenaren bij de Belastingdienst ook redelijk hoog ligt, met een gemiddelde van 49 jaar. Bovendien, alle ambtenaren in ons panel werkten en hadden te maken met de teksten van de Belastingdienst, waardoor verwacht mag worden dat deze specialisten de relevante passages kunnen vinden.

4.3 Lastige termen

Deelvraag 5 *Welke termen vinden burgers lastig?*

Deelvraag 6 *Welke termen zullen burgers volgens ambtenaren lastig vinden?*

De deelvragen vier en vijf gingen in op de lastige termen volgens de burgers en het ambtenarenpanel. Van alle termen die meer dan één keer als lastig zijn benoemd door burgers, is 37,2% reeds opgenomen in de begrippenlijst³. Het volgende kan hieruit geconcludeerd worden: **62,8% van alle begrippen die als lastig zijn aangemerkt door burgers staan niet in de begrippenlijst.** De lastige termen bij de casus over alimentatie die opgenomen zijn in de begrippenlijst, zijn met 60% het beste vertegenwoordigd. Van de lastige termen bij de casus over kwijtschelding, staat de helft in de begrippenlijst. Echter, slechts 16,7% van de lastige begrippen bij de casus over motorrijtuigenbelasting staat in de begrippenlijst.

Ambtenaren uit het panel schatten van de 15 meest frequente lastige termen uit alle casussen er slechts twee goed. Dit houdt het volgende in: **Ambtenaren hebben 13,3% van de door burgers aangegeven lastige termen goed ingeschat.**

4.1.3 Aanbevelingen bij het gedeelte over de lastige termen

6. Breid de begrippenlijst verder uit. Niet alleen jargon, maar ook pseudojargon zou gedefinieerd moeten worden. Alle termen die betrekking hebben op activiteiten van de Belastingdienst moeten opgenomen en uitgelegd worden in de begrippenlijst.
7. Vergroot het inzicht van de ambtenaar in de moeilijkheden die burgers ondervinden met de terminologie in de teksten via interne cursussen over 'sitegedrag' van burgers.

4.4 Antwoord op de hoofdvraag

Hoe is de afstemming tussen ambtenaar en burger wat betreft de associaties bij en de begrijpelijkheid van de terminologie op de website van de Belastingdienst?

De verwachting was dat minimaal 75%⁴ van de zoektermen die burgers gebruikten, voldeed aan de verwachtingen van de ambtenaren. De voorspelling van het ambtenarenpanel over de zoektermen die burgers zouden gebruiken, haalt dit streefpercentage: ambtenaren voorspelden 81,8% van de meest gebruikte zoektermen goed. Daarnaast was de verwachting dat in minimaal 75% van de gevallen een zoekpoging leidde tot een relevante internetpagina. Het percentage zoekpogingen dat leidde tot een relevant resultaat leidde, zowel bij burgers als het ambtenarenpanel, lag echter lager dan het streefpercentage van 75%. Tot slot was de verwachting dat er een overeenkomst was van minimaal 75% tussen de verwachte lastige termen door het ambtenarenpanel en de daadwerkelijke lastige termen volgens de burgers. Dit streefpercentage is niet gehaald. Er was slechts sprake van een overeenkomst van 13,3% tussen de verwachte lastige termen en de daadwerkelijke lastige termen.

³ Het is opvallend dat 62,8% van de onbekende termen niet is opgenomen in de begrippenlijst gezien het opleidingsniveau van de respondentengroep. Gezien de relatief hoge opleiding van de ondervraagde burgers, is het redelijk om te verwachten dat de termen die door hen als lastig worden aangemerkt, ook door de Belastingdienst als jargon wordt beschouwd. Dit blijkt echter niet het geval te zijn.

⁴ Mogelijk zou het niet behalen van het streefpercentage eraan liggen dat dit percentage te hoog is, en niet realistisch. Echter, idealiter zou iedere burger bij een eerste zoekpoging moeten uitkomen op het antwoord op zijn of haar vraag.

Het bovenstaande kan als volgt worden samengevat (zie onderstaand schema): **De afstemming tussen ambtenaar en burger voldoet niet aan de eisen die de Belastingdienst zelf stelt aan de ambtenaar.**

75% afstemming tussen ambtenaar en burger?	
zoektermen	ja
relevante passage	nee
lastige termen	nee

4.1.4 Centrale aanbeveling

8. Vergroot de *compliance* nog verder met een burgerpanel waarmee onder leiding van een extern bureau website-ervaringen in kaart worden gebracht.

Literatuur

- Belastingdienst (z.j.). Op *Belastingdienst*. Geraadpleegd op 5 november 2012, van http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/standaard_functies/prive/organisatie/belastingdienst/
- De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal (2012). *Vereenvoudiging regelgeving en uitvoering Belastingdienst* (brief, 3 februari 2012). Ontleend aan <http://tweakimg.net/files/upload/dgb2012-629%5B1%5D.pdf>
- Hengeveld, K. (2002). Constituenten en woordsoorten. In R. Appel, A. Baker, K. Hengeveld, F. Kuiken, & P. Muysken (red.), *Taal en taalwetenschap* (pp. 103-118). Oxford: Blackwell Publishing.
- Grice, H.P. (1975). *Logic and Conversation*. Geraadpleegd op <http://www.ifbl.tu-dresden.de>
- Renkema, J., & Leuvenink, K. (2011). *Belastingdienst, let op je woorden! Een kwalitatief onderzoek naar de begrijpelijkheid van digitale informatie van de Belastingdienst*. Tilburg: Tilburg University.
- Rijksoverheid (2011). Weekers: belastinginspecteur achter BelastingTelefoon. Geraadpleegd op 6 november 2012, van <http://www.rijksoverheid.nl/nieuws/2011/02/04/weekers-belastinginspecteur-achter-belastingtelefoon.html>

Bijlage 1 Lastige termen in relevante pagina per casus

 = jargon (opgenomen in de begrippenlijst van de Belastingdienst)

 = pseudojargon (niet opgenomen in de begrippenlijst van de Belastingdienst)

Alimentatie

🏠 Privé > [Aangifte doen](#) > [Fiscale informatie 2011](#) > [Inkomsten](#) > [Uitkeringen](#) > [Alimentatie en andere periodieke uitkeringen](#) > Alimentatie en andere periodieke uitkeringen

Alimentatie en andere periodieke uitkeringen

🔍 Lees voor

Sommige periodieke uitkeringen vallen niet onder de loonheffing. Dit betekent dat over deze inkomsten geen loonheffing werd ingehouden. U hebt dan over deze inkomsten nog geen belasting betaald. Periodieke uitkeringen (en afkoopsommen daarvan) waarop geen loonheffing is ingehouden, moet u aangeven. De kosten die u maakte om deze uitkeringen te krijgen of te behouden, mag u aftrekken.

Wat moet u aangeven?

U moet onder meer de volgende periodieke uitkeringen aangeven:

- > alimentatie en afkoopsommen daarvan
- > periodieke overheidsbijdragen voor uw eigen woning
- > periodieke uitkeringen bij invaliditeit, ziekte of een ongeval
- > overige periodieke uitkeringen en verstrekkingen - waaronder lijfrenteterminen - waarop geen loonheffing is ingehouden. Verstrekkingen zijn uitkeringen in natura. Dat zijn uitkeringen in een andere vorm dan geld.

Voorbeeld

U woont in uw eigen woning. U heeft het woongenot van deze hele woning. De woning is echter niet alleen uw eigendom, maar het eigendom van u en uw ex-partner. Hierdoor heeft u een verstrekking in natura, namelijk de helft van de waarde van het woongenot per maand. Deze verstrekking krijgt u van uw ex-partner. De waarde van het woongenot is het eigenwoningfortait.

! Let op!

Sommige (periodieke) uitkeringen hoeft u [niet aan te geven](#).

Aftrekbare kosten

Maakte u kosten om alimentatie of een afkoopsom te krijgen of te behouden? Dan mag u deze kosten aftrekken. Het gaat om onder meer:

- advocaatkosten
- telefoonkosten
- portokosten
- reiskosten
- incassokosten

Niet-aftrekbare kosten

De volgende kosten mag u niet aftrekken:

- de kosten om de boedelscheiding te regelen
- premies die u betaalde voor uw uitkering
Deze premies zijn misschien aftrekbaar als uitgaven voor inkomensvoorzieningen.
- studiekosten
Deze kosten zijn misschien aftrekbaar als studiekosten of andere scholingsuitgaven.

Motorrijtuigenbelasting

🏠 Privé > Auto en vervoer > Belastingen op auto en motor > Motorrijtuigenbelasting

Motorrijtuigenbelasting

🔗 Lees voor

Als een motorrijtuig (personenauto, bestelauto, vrachtauto, autobus of motorrijwiel) op uw naam staat, moet u **motorrijtuigenbelasting** betalen.

Motorrijtuigenbelasting berekenen

Hoeveel **motorrijtuigenbelasting** u moet betalen, hangt af van een aantal factoren. Wilt u berekenen hoeveel **motorrijtuigenbelasting** u moet betalen? Dat kan met de [rekenhulp voor motorrijtuigenbelasting](#). Hoe hoog de **motorrijtuigenbelasting** is voor uw vrachtauto, kunt u opzoeken in de tabel voor **motorrijtuigenbelasting voor vrachtauto's**.

Motorrijtuigenbelasting betalen

U kunt uw **motorrijtuigenbelasting** op 2 manieren betalen:

- via een [automatische incasso](#)
Als u een machtigingsformulier invult, schrijven wij elke maand de **motorrijtuigenbelasting** automatisch van uw rekening af.
- met een [acceptgiro](#)

Gewijzigde **vrijstelling** oldtimers

Vanaf 1 januari 2012 geldt een **vrijstelling** voor motorrijtuigen die ten minste 30 jaar geleden voor het eerst in gebruik zijn genomen. De **datum 1e toelating** bepaalt wanneer een motorrijtuig voor het eerst in gebruik is genomen.

! Let op!

Voor vrachtauto's en autobussen geldt deze **vrijstelling** alleen als deze niet bedrijfsmatig worden gebruikt.

Brandstoftoeslag

Als voor het motorrijtuig een **brandstoftoeslag** moet worden betaald, geldt de **vrijstelling** niet voor deze toeslag. De **brandstoftoeslag** moet dus betaald worden.

Overgangsregeling

In de volgende situaties krijgt u **vrijstelling** van belasting:

1. Het motorrijtuig is op 31 december 2011 ten minste 25 jaar oud.
2. Het motorrijtuig is in 1987 voor het eerst in gebruik genomen, en het tijdstip van eerste ingebruikneming is ten minste 26 jaar geleden.
3. Het motorrijtuig is in 1988 voor het eerst in gebruik genomen, en het tijdstip van eerste ingebruikneming is ten minste 27 jaar geleden.
4. Het motorrijtuig is in 1989 voor het eerst in gebruik genomen, en het tijdstip van eerste ingebruikneming is ten minste 28 jaar geleden.
5. Het motorrijtuig is in 1990 voor het eerst in gebruik genomen, en het tijdstip van eerste ingebruikneming is ten minste 29 jaar geleden.

! Let op!

Voor de **vrijstellingen** 2 tot en met 5 moet een eventueel verschuldigde **brandstoftoeslag** wel worden betaald.

Snel naar

- > Rekenhulp **motorrijtuigenbelasting**
- > Tabel **motorrijtuigenbelasting** vrachtauto's

[🏠 Privé](#) > [Toeslagen](#) > [Informatie over toeslagen](#) > [Hoe werken toeslagen?](#)
[Maandelijks een bedrag betalen](#) > Maandelijks een bedrag betalen

Maandelijks een bedrag betalen

 Lees voor

U betaalt de toeslag terug in maandelijkse bedragen als u:

- niet in 1 keer kunt terugbetalen
- de toeslag die u moet terugbetalen, niet meer krijgt
- wel een andere toeslag krijgt, maar deze lager is dan € 20 per maand

U betaalt dan maandelijks minimaal € 20, zodat u de toeslag in 2 jaar hebt terugbetaald.

Hoeveel moet ik per maand terugbetalen?

Hoeveel u maandelijks terugbetaalt hangt af van het totaalbedrag en het aantal termijnen. In de brief over de betalingsmogelijkheden staat hoeveel u per maand moet betalen. U kunt uw maandbedrag ook zelf berekenen:

- **U moet minder dan € 480 betalen**
Maak elke maand minimaal € 20 over, totdat u alles hebt terugbetaald.
- **U moet meer dan € 480 betalen**
Deel het bedrag dat u terug moet betalen door 24. Als u iedere maand dit bedrag overmaakt, hebt u na 2 jaar alles terugbetaald.

Na elke betaling krijgt u een acceptgiro voor uw betaling van de volgende maand. En een overzicht waarin staat hoeveel u nog moet terugbetalen. U kunt op elk moment het openstaande bedrag in een keer terugbetalen of een extra betaling doen.

Betaal op tijd

Om de toeslag in termijnen terug te betalen, moet u de eerste termijn betalen vóór de vervaldatum die op de [terugvorderingsbeschikking](#) staat. Deze datum staat ook in de brief over de betalingsmogelijkheden. Zorg ervoor dat u de andere termijnen ook op tijd betaalt. Zo voorkomt u dat u [bijkomende kosten](#) moet betalen.

Rente

Als u maandelijks een bedrag betaalt, betaalt u rente over het bedrag dat nog openstaat. U betaalt rente vanaf de uiterste betaaldatum van de [terugvorderingsbeschikking](#). Dit is 6 weken na de datum op de [beschikking](#).

Ander maandbedrag?

In uitzonderlijke gevallen mag u een lager maandbedrag betalen. Dat kan alleen als u niet in staat bent het vastgestelde maandbedrag te betalen. Vraag hiervoor een [persoonlijke betalingsregeling](#) aan.

Bijlage 2 Overzicht één keer genoemde lastige termen

De volgende termen zijn door burgers één keer benoemd als lastig.

Alimentatie (29)	Motorrijtuigenbelasting (34)	Kwijtschelding (27)
alimentatie (1)	aandelenoptierechten (1)	aanmaning (1)
alleenstaandeouderkorting (1)	aanslag (1)	belastingcapaciteit (1)
AWBZ-instelling (1)	bestelauto's (1)	bestaansmiddelen (1)
belastbaar resultaat (1)	bijzondere uitvoering (1)	betaalorgaan (1)
belastbare periodieke uitkeringen en verstrekkingen (1)	BPM (1)	betalingsherinnering (1)
belastbare winst (1)	catalogusprijs (1)	dit bedrag (1)
bijdrage Zvw (1)	commissarisbeloningen (1)	durfkapitaal (1)
bijdrage-inkomen (1)	douanerecht (1)	exporteur (1)
boedelscheiding (1)	economisch verkeer (1)	financiële middelen (1)
box 3 (1)	eerste ingebruikneming (1)	gedetineerd (1)
durfkapitaal (1)	eerste toeslag (1)	gemoedsbezwaard (1)
fiscaal partnerschap (1)	erfbelasting (1)	heffingskorting (1)
forfait (1)	executeur (1)	in gebreke stellen (1)
gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (1)	fijnstofkorting (1)	kinderopvang (1)
gemoedsbezwaarde (1)	geregistreerd partner (1)	kwijtschelding (1)
geregistreerd partnerschap (1)	geregistreerd partnerschap (1)	loonbelastingverklaring (1)
heffingsrente (1)	grondslag (1)	overwaarde (1)
kosten voor een rijksmonumentpand (1)	heffingsrente (1)	premie (1)
levensonderhoud van kinderen (1)	incourante effecten (1)	productschap (1)
losse aanvullingen (1)	ingebruikneming (1)	rekenuur (1)
noodzakelijke (1)	invoerrechten (1)	restitutie (1)
pensioenrechten (1)	kampeerauto's (1)	sanctie (1)
periodieke overheidsbijdragen (1)	levensloopvoorziening (1)	te lang wachten (1)

periodieke uitkering (1)	machtigingsformulier (1)	terugkrijgen (1)
samengewoond (1)	omzetbelasting (1)	toetsingsinkomen (1)
vaste aftrekbare woning (1)	overige erfgenamen (1)	uitwerking waardering onderhanden week (1)
verrekening van persioenrechten, lijfrenten en andere inkomensvoorzieningen (1)	RDW (1)	zorgtoeslag (1)
voordeel uit aanmerkelijk belang (1)	schulden die een overledene achterlaat (1)	
wereldinkomen (1)	tijdvak (1)	
	verdere afstammelingen (1)	
	WAO (1)	
	wettelijke verdeling (1)	
	WIA (1)	
	zware motorrijtuigen (1)	

Noot Grijs gemarkeerd = opgenomen in begrippenlijst op de website van de Belastingdienst