

**Het gebruik van oude en nieuwe media  
voor contacten met de Belastingdienst**

***Multi-channel onderzoek naar de invloed van  
leeftijd, geslacht en opleiding***

Case study uitgevoerd voor de Alliantie Vitaaal Bestuur

Eugène Loos en Enid Mante-Meijer

Universiteit Utrecht  
Utrechtse School voor Bestuurs- en Organiseringswetenschap (USBO)

juli 2007

## Voorwoord

Er zijn in totaal 139 burgers geïnterviewd door bachelor- en masterstudenten Bestuurs- en Organisatiewetenschap van de Universiteit Utrecht over het gebruik van oude en nieuwe media voor contacten met de Belastingdienst. Daphne de Wit en Luuk Houtepen hebben de SPSS-verwerking van deze data voor hun rekening genomen. Verder hebben Rishma Gaianda van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Pauline Hörmann van de Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisatiewetenschap van de Universiteit Utrecht als leden van de begeleidingscommissie op constructieve wijze suggesties gedaan die de kwaliteit van het onderzoeksverslag ten goede zijn gekomen. Dank aan allen voor hun bijdrage aan dit onderzoek!

Eugène Loos en Enid Mante-Meijer  
e.f.loos@uu.nl enidmante@hotmail.nl

Utrecht, 10 juli 2007

Universiteit Utrecht  
USBO  
Bijlhouwerstraat 6  
3511 ZC Utrecht

tel. 030 2537815

## **Inhoud**

<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1 Aanleiding voor het onderzoek	4
1.2 Vraagstelling	5
1.3 Methodologische verantwoording	5
<b>2. Resultaten explorerende case study</b>	<b>7</b>
2.1 Respondentenbestand	7
2.2 Invullen belastingbiljet	8
2.3 Informatiebronnen	9
2.4 Kanalen voor aangifte	10
<b>3. Conclusies</b>	<b>12</b>
<b>4. Nawoord: Vergelijking met resultaten multi-channel onderzoek zorgstelsel</b>	<b>14</b>
<b>Bijlage: Vragenlijst interviews</b>	<b>15</b>

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding voor het onderzoek

‘Overheid werkt aan belasting-website voor ieder burger.  
(...) De burger kan straks zien welke gegevens van hem in allerlei registraties voorkomen. Ook zullen veel formulieren alvast ingevuld worden. Verder komt er een persoonlijk archief, waarin bijvoorbeeld belastingaangiftes en uitkeringsaanvragen kunnen worden opgeslagen. Het ministerie benadrukt dat de persoonlijke internetpagina een “transactie-portaal” moet worden, waarop de burger zijn zaken kan regelen. Alle overheidsdiensten zouden beschikbaar moeten zijn. (...) Hoe de pagina er precies gaat uitzien is nog niet bekend. Er is ook geen begindatum. De operatie hangt samen met “digid”, de digitale identiteit waarmee de burger steeds meer zaken kan regelen.’

Dit bericht was op 12 september 2006 op de voorpagina van de Volkskrant te lezen. Het is natuurlijk een goede zaak als burgers de mogelijkheid krijgen steeds meer zaken digitaal af te handelen, maar de vraag is wel of alle burgers dat *willen én kunnen*<sup>1</sup>. Evenmin is bekend welke burgers van welke oude en/of nieuwe media voor welke contacten met de overheid gebruik willen en kunnen maken. Om deze vragen te beantwoorden is empirisch onderzoek noodzakelijk.

In het kader van de Alliantie Vitaal Bestuur is de Directie Innovatie- en Informatiebeleid Openbare Sector (DIOS) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties geïnteresseerd in multi-channel toepassingen voor publieke dienstverlening en heeft een subsidie toegekend voor een empirisch onderzoek op dit terrein. Daarom heeft de Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisatiewetenschap (USBO) van de Universiteit Utrecht een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar het gebruik van oude en nieuwe media door burgers bij 1. de keuze voor een zorgverzekeraar en 2. hun contacten met de Belastingdienst. De resultaten van de eerste case study zijn verschenen in een ander uitgebreid onderzoeks-

---

<sup>1</sup> Zie ook J. Heres; E. Mante-Meijer; T. Turk en J. Pierson (2005) Adoption of ICTs: A Proposed Framework. In: E. Mante-Meijer and L. Klamer (red.) (2005) *ICT capabilities in action: What people do*. Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities, pp. 19-48. In deze publicatie presenteren de auteurs het “capability-model” dat een framework biedt om inzicht te krijgen in de mate waarin gebruikers nieuwe media willen én kunnen gebruiken.

rapport.<sup>2</sup> Het onderzoeksrapport dat u nu leest, presenteert de bevindingen van de tweede case study. Voor beide case studies maakten we gebruik van dezelfde respondenten.<sup>3</sup>

## 1.2 Vraagstelling

Bij het onderzoek naar de rol van media in relatie tot het zorgstelsel gaat het om het gebruik van media als informatiebron voor een te maken keuze (die van een zorg-verzekeraar). De interviews met betrekking tot de Belastingdienst hebben daarentegen geen betrekking op een keuzeprocess maar op het gebruik van verschillende media als informatiebron en transactie-kanaal<sup>4</sup>. We onderzoeken:

1. welk(e) informatiebron(nen) de burgers gebruiken voor het in te vullen belastingbiljet;
2. welk kanaal ze benutten om dat document te versturen.

De Belastingdienst is een interessante case study. Alle volwassen Nederlanders hebben er minimaal één maal per jaar mee te maken. Het onderzoek zal met name ingaan op overeenkomsten en verschillen tussen jongeren en ouderen, mannen en vrouwen en de rol van opleidingsniveau.

Aan het eind van deze rapportage zullen we voor zover mogelijk de resultaten van het belastingdienstonderzoek vergelijken met die van het multi-channel zorgstelselonderzoek.

## 1.3 Methodologische verantwoording

De belastingdienstvragenlijst is aan het eind van het onderzoek naar de keuze van de zorg-verzekeraar afgenomen.<sup>5</sup> We hebben dan ook gebruik gemaakt van dezelfde groep respondenten voor beide onderzoeken. We beschikten voor het belastingdienstonderzoek over 139 respondenten.<sup>6</sup>

Voor het benaderen van deze respondenten maakten we gebruik van de ‘sneeuw-balmethode’. Deze methode gebruikt startadressen van waaruit op basis van een lijst van gewenste

---

<sup>2</sup> Zie [www.bzk.nl/actueel/onderzoeken](http://www.bzk.nl/actueel/onderzoeken): Eugène Loos en Enid Mante-Meijer (2007) *De kiezende burger en het nieuwe zorgstelsel. De invloed van leeftijd, geslacht en opleiding op het gebruik van oude en nieuwe media als informatiebron*. [Onderzoek uitgevoerd voor de Alliantie Vitaal Bestuur] Utrecht: USBO. Dit onderzoeksrapport is in 2007 tevens als boek gepubliceerd bij Springer Uitgeverij te Houten, ISBN 978 90 313 5191 6.

<sup>3</sup> We stelden de respondenten aan het eind van het interview voor het zorgstelsel een aantal vragen over hun contacten met de Belastingdienst (zie bijlage).

<sup>4</sup> Het zijn studies van verschillende aard en daarom worden de resultaten van het multi-channel belastingdienst- onderzoek in dit separate verslag gepresenteerd.

<sup>5</sup> Zie bijlage voor de systematische topiclijst waarop de interviews gebaseerd zijn.

<sup>6</sup> Voor het zorgstelselonderzoek maakten we gebruik van 133 respondenten omdat er zes respondenten waren die niet op alle vragen voor dat onderzoek hadden geantwoord.

respondentkenmerken naar rato andere respondenten worden geselecteerd. Het is een doeltreffende methode om snel voldoende respondenten te krijgen die voldoen aan de eisen die de onderzoeksopzet stelt. In ons geval hebben we gebruik gemaakt van student-interviewers<sup>7</sup>, die na een training op pad zijn gestuurd om respondenten te werven in hun eigen omgeving. In verband met de behoefte aan enige regionale spreiding en om de garantie te hebben dat zowel jongere als oudere respondenten en zowel mannen als vrouwen geselecteerd zouden worden, hebben we de studenten gevraagd om op zoek te gaan naar respondenten in de omgeving van vrienden, ouders en vrienden van ouders en daarbij te streven naar 50% jongeren (<55) versus 50 % ouderen (55 en ouder) en 50% mannen versus 50% vrouwen.<sup>8</sup>

Een dergelijke werkwijze garandeert natuurlijk niet dat de ‘steekproef’ op alle punten een weerspiegeling is van landelijke verhoudingen, maar voor een kwalitatief onderzoek is volledige representativiteit ook niet noodzakelijk. Het gaat ons immers vooral om het krijgen van kwalitatieve inzichten in de keuzes, de motieven en de overwegingen van de respondenten van uiteenlopende signatuur. De heterogeniteit van de steekproef is dan belangrijker dan de representativiteit. Kortom, deze explorerende case study hebben we uitgevoerd om te kijken of het mogelijk is inzicht te krijgen in het multi-channel gedrag bij een betrekkelijk klein aantal respondenten. Voor nieuw beleid op dit gebied is een a-selecte steekproef in het kader van een grootschalig vervolgonderzoek natuurlijk wel noodzakelijk. De in ons onderzoeksrapport weergegeven percentages slaan op *deze* groep respondenten en kunnen dus niet gegeneraliseerd worden voor de Nederlandse bevolking.

---

<sup>7</sup> Bachelor- en masterstudenten Bestuurs- en Organisatiewetenschap van de Universiteit Utrecht.

<sup>8</sup> Zie verder paragraaf 2.1.

## 2. Resultaten explorerende case study<sup>9</sup>

### 2.1 Respondentenbestand

In totaal zijn er 139 respondenten geïnterviewd, daarvan was 48% man en 52% vrouw. 32% van de respondenten is 24-34 jaar, 28% is 35-54 jaar, 24% is 55-64 jaar, 6% is 65-74 jaar en 10% is 75 jaar of ouder.

De laagste opleidingen zijn ondervertegenwoordigd: 9% heeft alleen een basis-opleiding eventueel aangevuld met LTS (landelijk 17%), 25% heeft MULO/MAVO/ MTS/ overig MBO, 68 % heeft een hogere opleiding HAVO, VWO en meer. Dit komt ongeveer overeen met landelijk gemiddelde (SCP 2003)<sup>10</sup>, maar binnen ons onderzoek is er sprake van een sterke oververtegenwoordiging van de mensen met een academische opleiding (60% van de respondenten tegen een percentage van ruim 20% landelijk). Aangezien er sprake is van een kwalitatief onderzoek in de vorm van een explorerende case study is dit echter geen bezwaar (zie ook paragraaf 1.3).

Iets meer dan de helft van de respondenten is samenwonend of gehuwd (58%). 21% heeft nog thuiswonende kinderen. Het betreft hier voor het overgrote deel autochtone Nederlanders. De meerderheid heeft een betaalde baan (67%), 6% is huisvrouw/man, 14% is met vut/prepensioen of met pensioen. De respondenten zijn als volgt verdeeld over de inkomensgroepen: 16% behoort tot de laagste inkomensgroep tot 1000 euro per maand, 45% heeft een inkomen tot 2000 euro per maand, 18% verdient tussen 2000 en 3000 euro per maand, 9% zit daarboven.<sup>11</sup> De rest heeft geen antwoord willen geven op de vraag naar het inkomen.

---

<sup>10</sup> Ontleend aan het in 2003 gepubliceerde SCP-rapport *Sociale Staat van Nederland*.

<sup>11</sup> Het gaat om netto-bedragen (zie vraag 6 in de bijlage).

## 2.2. Invullen belastingbiljet<sup>12</sup>

### Wijze van invullen

#### % zelf ingevuld

		Frequency	%	Valid %	Cumulative %
Valid	Ja	54	38.8	41.5	41.5
	Nee	76	54.7	58.5	100.0
	Total	130	93.5	100.0	
Missing	System	9	6.5		
Total		139	100.0		

#### Indien niet geheel zelf ingevuld, geholpen door ...

		Frequency	%	Valid %	Cumulative %
Valid	nvt	52	37.4	40.3	40.3
	echtgenote, echtgenoot, partner	5	3.6	3.9	44.2
	kind, ouders, vriend, kennis	11	7.9	8.5	52.7
	belastingconsulent/ accountant	13	9.4	10.1	62.8
	Geheel uitbesteed	48	34.5	37.2	100.0
	Total	129	92.8	100.0	
Missing	System	10	7.2		
Total		139	100.0		

Opvallend is dat, ondanks de oververtegenwoordiging van de hoger opgeleiden, meer dan de helft van de respondenten het belastingbiljet niet zelf heeft ingevuld. Laten we degenen die wel zelf het biljet hebben ingevuld even buiten beschouwing, dan blijkt bij herpercentering het volgende: De meesten hebben het geheel uitbesteed (63%), 17% heeft de hulp ingeroepen van een belastingconsulent, 15% van kinderen, ouders, vrienden of kennissen, 5% heeft zijn/haar partner ingeschakeld.

<sup>12</sup> Voor de tabellen in paragraaf 2.2 en 2.3 geldt dat er een verschil is tussen de totalen waarover is gerapporteerd en waarop de percentages in de tekst slaan, en het totale aantal benaderde respondenten. Dit heeft te maken met het feit dat niet alle respondenten antwoord hebben gegeven op alle vragen, hetzij omdat de vraag niet van toepassing was, dan wel omdat ze geen antwoord wilden/konden geven (system missing values).



### *Leeftijd*

Kijken we naar leeftijd, dan zijn het vooral de 24-34 jarigen die zelf het biljet hebben ingevuld (67.5%). Zij zijn ook degenen die verreweg het minst vaak het invullen geheel uitbestedden (12.5%). Van de oudere leeftijdscategorieën besteedde bijna de helft het invullen geheel uit. De 65+ ers maakten ook vaker dan de andere groepen gebruik van hulp van kinderen, ouders, vrienden of kennissen. De verschillen zijn significant:  $p .002$ .<sup>13</sup>

### *Geslacht*

Mannen vulden het belastingbiljet vaker zelf in dan vrouwen (51% versus 30%), vrouwen besteedden het vaker geheel uit. Bijna 8% van de vrouwen zei dat ze de hulp van hun partner hadden ingeroepen tegen 0% van de mannen. Vrouwen riepen vaker dan mannen de hulp in van kinderen, ouders, vrienden of kennissen (13.6% versus 3.2%). De verschillen zijn significant:  $p .01$ .

### *Opleiding*

De invloed van opleiding is niet erg duidelijk: Hoger opgeleiden riepen minder vaak de hulp van anderen in om hun belastingbiljet in te vullen dan lager opgeleiden (45% versus 31%), maar het verschil is niet significant.

## **2.3 Informatiebronnen**

### *Meest gebruikt?*

De meest gebruikte informatiebron bij het invullen van het belastingbiljet is de toelichting bij het belastingbiljet (32%), op de voet gevolgd door de informatie op de website van de belastingdienst (30%). Verder werden genoemd: personen (13%) en de belastingalmanak (11%). 10% zei geen gebruik te hebben gemaakt van informatiebronnen voor het invullen van het belastingbiljet.

---

<sup>13</sup> We hebben gebruik gemaakt van de standaard statistische toetsen die het statistische programma van SPSS levert. We keken hier naar de correlatie tussen twee variabelen (bijvoorbeeld leeftijd en het gebruik van informatiebronnen). De toets bekijkt bijvoorbeeld of de correlatie tussen de leeftijd van de respondenten en het gebruik van digitale informatiebronnen op toeval berust of niet. Vuistregel is, dat als de kans kleiner is dan 5% geconcludeerd kan worden dat er sprake is van een 'echte' samenhang. Dit wordt genoteerd met de letter  $p$  en een getal dat aangeeft hoe groot de kans is dat het gevonden verband op toeval berust ;  $p = .05, .02, .000$ . Hoe kleiner het getal hoe sterker het verband. Omdat het hier gaat om een kleine 'steekproef, moeten de verschillen tussen de groepen die vergeleken worden (in dit voorbeeld leeftijd en het gebruik van digitale informatiebronnen) procentueel gezien relatief groter zijn om de significantiewaarde van .05 te halen. Aangezien het hier gaat om een explorerend onderzoek is daarom hier en daar de marge iets lager gelegd. We kunnen dan niet spreken van een significant verband maar van een tendens. Met name bij beleidsonderzoek wordt dit vaker gedaan, ervan uitgaand dat een kans dat het hier om toeval gaat lager is dan 10% nog acceptabel is.

### *Leeftijd*

Kijken we naar leeftijd dan bleek we dat de jongste categorie iets vaker de website raadpleegde dan de beide groepen daarboven. De respondenten van 55 jaar en ouder maakten relatief vaak gebruik van de toelichting bij het belastingbiljet.

### *Geslacht*

Mannen bezochten de website vaker dan vrouwen, die vaker te rade gingen bij hun echtgenoot/partner, kinderen, ouders, vrienden of kennissen dan mannen. Wat betreft de andere informatiebronnen waren de verschillen op basis van geslacht niet groot.

### *Opleiding*

Er is een zwakke relatie tussen opleiding en gehanteerde informatiebronnen: hoger opgeleiden maakten iets vaker gebruik van de website, lager opgeleiden iets vaker van de toelichting bij het belastingbiljet, maar de verschillen zijn niet significant.

## **2.4 Kanalen voor aangifte**

### *Elektronische aangifte?*

	Frequency	%	Valid %	Cumulative %
Valid op papier	15	10.8	24.2	4.2
belastingdiskette	5	3.6	8.1	32.3
elektronisch	42	30.2	67.7	100.0
Total	62	44.6	100.0	
Missing System	77	55.4		
Total	139	100.0		

Twee derde van de respondenten die aangifte hebben gedaan, heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid dit elektronisch te doen via internet. 24% heeft de aangifte op papier via de post verstuurd en 8% heeft de diskette gebruikt.

### *Leeftijd*

Leeftijd heeft beperkt invloed op de wijze waarop men aangifte heeft gedaan. Zo blijkt dat de categorie 35-54 jarigen het hoogste percentage elektronische verzenders bevat (83%), gevolgd door de jongste categorie (71%), maar ook de 55+ers verstuurden nog in meerderheid de gegevens elektronisch (56%).

### *Geslacht*

Vrouwen hebben meer gebruik gemaakt van de papieren formulieren dan mannen (31% versus 19%), mannen iets meer van de belastingdiskette (11% versus 4% van de vrouwen). Er is weinig verschil tussen de beide geslachten met betrekking tot het versturen via internet.

### *Opleiding*

Opleiding vertoont enig verband met de wijze van verzenden: hoger opgeleiden deden dit vaker elektronisch, lager opgeleiden iets vaker via het papieren formulier.

### *Waarom elektronisch?*

Gemak is de voornaamste reden om de belastingaangifte elektronisch te doen (63%). Snelheid was de volgende reden die werd genoemd (8%) en 3% noemde het feit dat men snel het resultaat weet.

### *Elektronische gewoonte?*

Voor 55% van de respondenten geldt dat ze de elektronische aangifte al veel vaker hebben gedaan. Voor 19% is dit de eerste keer. Onder de laatste groep zien we iets meer vrouwen dan mannen. Leeftijd hangt samen met de mate waarin men routineus gebruik maakt van de elektronische weg van verzenden. Het zijn vooral de 35-54 jarigen die vaker gekozen hebben voor deze manier (92%):  $p < .08$ . Opleiding speelt hierin geen rol.

### *Internet een betrouwbaar medium?*

69% achtte internet een betrouwbaar medium, 7% vertrouwde het niet (helemaal), de rest heeft hierover geen mening

### *Overheidsdiensten alleen nog elektronisch?*

Vinden de burgers het makkelijk als meer overheidsdiensten via internet worden aangeboden? 85% van de respondenten was het daarmee eens, 15% was het er niet mee eens. Toch vond 65% van de respondenten het bezwaarlijk als diensten in de toekomst door de overheid alleen nog maar elektronisch zouden worden aangeboden. Zij vinden namelijk dat burgers zonder pc of internet(vaardigheden) hierdoor benadeeld zouden worden.

### 3. Conclusies

In hoofdstuk 1 hadden we aangekondigd te onderzoeken in hoeverre leeftijd, geslacht en opleidingsniveau een rol spelen bij de benutte informatiebronnen voor het invullen van het belastingbiljet en het kanaal dat gebruikt is om het te versturen. Wat heeft ons deze explorerende case study naar het gebruik van oude en nieuwe media voor contacten met de belastingdienst nu opgeleverd?

- Allereerst is het opvallend dat meer dan de helft van de respondenten het belastingbiljet niet zelf heeft ingevuld.<sup>14</sup> De **24-34 jarigen** besteedden het invullen van het biljet het minst vaak uit. **Mannen** vulden het biljet vaker zelf in dan **vrouwen**. Wat betreft opleiding bleek dat **hoger opgeleiden** weliswaar minder vaak de hulp van anderen in te roepen dan **lager opgeleiden**, maar het verschil is niet significant.
- Vervolgens kan de vraag welk(e) informatiebron(nen) de burgers gebruiken voor het invullen belastingbiljet als volgt beantwoord worden:

De toelichting bij het belastingbiljet (32%)

Informatie op de website van de Belastingdienst (30%)

Personen (13%)

Belastingalmanak (11%)

10 % zegt geen gebruik te hebben gemaakt van informatiebronnen voor het invullen van het belastingbiljet.

Opvallend is dat de schriftelijke toelichting bij het belastingbiljet en de website van de Belastingdienst vrijwel even vaak gebruikt worden. De voorkeuren hangen samen met leeftijd opleiding en geslacht, zij het dat de verschillen voor deze beperkte groep respondenten niet significant zijn. **Jongeren** en **mannen** maakten iets meer gebruik van de website en de **oudste groep** meer van de door de Belastingdienst verstrekte schriftelijke toelichting. **Vrouwen** blijken iets vaker de adviezen van personen te volgen (echtgenoot/partner, kinderen, ouders en vrienden en kennissen).

---

<sup>14</sup> Hieronder valt ook de categorie die het niet hoeft te doen omdat ze alleen loonbelasting betalen en geen toeslagen dan wel aftrekposten hebben.

Opleiding blijkt een relatief te verwaarlozen factor te zijn bij de keuze van informatiebronnen: de **hogere opgeleiden** zijn iets vaker geneigd de website op te zoeken, maar het verschil met de **lager opgeleiden** is gering en niet significant.

- Welk kanaal benutten burgers om het belastingbiljet te versturen?

68% elektronisch via internet
24% op papier via de post
8% de diskette via de post

Het is opvallend dat hoewel het merendeel van de respondenten die aangifte hebben gedaan, de verzending via internet hebben verricht, toch een aanzienlijk deel (bijna een derde) de voorkeur geeft aan de traditionele verzendkanalen. Ook hier zien we een relatie met leeftijd, opleiding en geslacht: van de elektronische verzenders is het niet de jongste categorie, maar de categorie **35-54 jarigen** die het grootst is (83%), wel direct gevolgd door de **jongste categorie** (71%). Opvallend is ook dat, hoewel een behoorlijk aantal **ouderen** de voorkeur geeft aan de traditionele wijze van verzenden, toch meer dan de helft van hen (56%) gebruik maakt van de elektronische wijze van versturen. **Vrouwen** kiezen iets vaker voor de traditionele kanalen dan **mannen**. Opleiding speelt nauwelijks een rol.

- Een belangrijke laatste conclusie heeft betrekking op de vraag of overheids-diensten alleen nog elektronisch zouden moeten worden aangeboden. Opvallend is dat de meeste respondenten (85%) het weliswaar makkelijk vinden als meer overheidsdiensten via internet worden aangeboden, maar dat 65% het bezwaarlijk vond als diensten in de toekomst alleen nog maar elektronisch zouden worden aangeboden.<sup>15</sup> Volgens hen zou dit burgers zonder pc of internet(vaardigheden) benadelen. Een duidelijke meerderheid wil graag dat de multi-channel mogelijkheid ook in de toekomst blijft bestaan.

Ten slotte hechten we er aan er hier nog een keer op te wijzen dat na deze explorerende case study een a-selecte steekproef in het kader van een grootschalig vervolgonderzoek noodzakelijk is om te komen tot definitieve beleidsaanbevelingen.

---

<sup>15</sup> Deze vraag is alleen gesteld aan de groep die zelf aangifte heeft gedaan. De groep die het belasting-biljet niet zelf invulde is hierbij buiten beschouwing gebleven.

#### **4. Nawoord: Vergelijking met resultaten multi-channel onderzoek zorgstelsel**

Zoals aangekondigd in paragraaf 1.2 ronden we deze onderzoeksrapportage af door de resultaten te vergelijken met die van het multi-channel zorgstelselonderzoek. Deze vergelijking is slechts in beperkte mate mogelijk omdat het bij het onderzoek naar de rol van media in relatie tot het zorgstelsel gaat om het gebruik van media als *informatiebron voor een te maken keuze* (die van een zorgverzekeraar). Het onderzoek met betrekking tot de Belastingdienst heeft daarentegen geen betrekking op een keuzeproces maar op het gebruik van verschillende media *als informatiebron en transactiekanaal*.

Het punt waarop we de beide case studies wel enigszins kunnen vergelijken is het gebruik van verschillende media als informatiebron (weliswaar met een verschillend doel: hulp bij respectievelijk keuzeproces en invullen belastingbiljet) en de invloed van leeftijd, geslacht en opleiding.

Uit beide case studies blijkt dat burgers van een scala aan media gebruik maken. Het is dus niet zo dat nieuwe media de voorkeur genieten boven oude media. Een andere overeenkomst is dat de rol van opleiding bij de keuze van de informatiebron eigenlijk te verwaarlozen is en dat jongeren iets meer gebruik maken van nieuwe media dan ouderen. Ten slotte gaat de constatering in het belastingdienstonderzoek dat vrouwen iets vaker dan mannen de adviezen van personen volgen ook op voor het zorgstelselonderzoek.

Uit zowel het zorgstelsel- als het belastingdienstonderzoek blijkt duidelijk dat multi-channel aanbod de voorkeur heeft van de meeste burgers.

## Bijlage

### VRAGENLIJST INTERVIEWS

**Respondentnummer:**

**Naam interviewer:**

**Datum:**

*Interviewer: Antwoorden met blauwe pen direct op iedere pagina noteren.*

*O = antwoord aankruisen*

#### **INTRODUCTIE**

De Universiteit Utrecht stelt het zeer op prijs dat u aan dit onderzoek wilt meewerken. Het is een studie voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijks-relaties. We nemen dit interview met nog ongeveer 100 burgers af. We willen graag weten *van welke informatiebronnen u gebruik hebt gemaakt om uw belastingbiljet in te vullen en of dat digitaal heeft verstuurd.*

Het interview duurt ongeveer een kwartier. Als u het op prijs stelt kunnen we u in de herfst een samenvatting van de resultaten toesturen. [JA/NEE **antwoord omcirkelen**] Indien JA: toesturen: O per mail O per post [**antwoord aankruisen**].

Uw antwoorden zullen vertrouwelijk behandeld worden. Uw privacy wordt door de Universiteit Utrecht gewaarborgd.

#### **Persoonsgegevens**

Naam:

Adres:

Tel. nummer:

E-mail adres:

1. Man/vrouw [**omcirkelen**]

2. Wat is uw geboortjaar? 19..

3. Bent u alleenstaand of bent u gehuwd/samenwonend?

O Alleenstaand

O Gehuwd of samenwonend

4. Hebt u nog thuiswonende kinderen?

Ja/nee **antwoord omcirkelen**

5. Hebt u een betaalde baan?

- Fulltime
- Parttime
- Huisvrouw/-man
- Werkloos
- VUT, FPU of andere vorm van pre-pensioen
- Pensioen
- Anders: ...

6. Netto inkomsten van het huishouden per maand (hoeveel wordt in totaal op bank/girorekening(en) overgemaakt?):

- minder dan 1000 euro per maand
- tussen 1000 en 2000 euro per maand
- tussen 2000 en 3000 euro per maand
- meer dan 3000 euro per maand
- geen antwoord

7. Wat was uw laatste schoolopleiding?

- Basis-onderwijs
- LTS
- MULO, MAVO, MTS, overig MBO
- HBS, HAVO, VWO
- HBO, Universiteit

<b>Start vragen belastingdienst</b>
-------------------------------------

8. Heeft u het belastingbiljet geheel zelf ingevuld?

- JA → ga door naar 10
- NEE → ga door naar 9

9. Indien niet geheel zelf ingevuld:

U bent geholpen door:

- Echtgenoot, echtgenote of partner
- Kind, ouder, vriend(in) of kennis
- Belastingconsulent/accountant
- Geheel uitbesteed

**Indien geheel uitbesteed aan een ander, dan hier einde interview.**



10. Indien wel zelf ingevuld:

Heeft u gebruik gemaakt van informatiebronnen om uw belastingpapieren in te vullen, en zo JA, welke?

- Websites. Welke?
- Schriftelijke info zoals belastingalmanak
- Personen. Welke?
- Toelichting bij het belastingbiljet
- Belastingtelefoon
- Belastingkantoor
- Anders...
- Geen gebruik gemaakt van informatiebronnen

11. Heeft u voor uw aangifte gebruik gemaakt van:

- het papieren formulier
- de belastingdiskette
- elektronische aangifte gedownload via internet

12. Waarom deze keuze?

Vraag 13 en 14 zijn alleen van belang als de respondent zijn/haar belastingaangifte elektronisch heeft ingevuld, ga anders door naar vraag 15.

13. Indien elektronisch:

Is dit de eerste keer of hebt u het al vaker zo gedaan?

- de eerste keer
  - al vaker zo gedaan
- Indien al vaker, sinds wanneer?

14. Waarom heeft u uw belastingaangifte elektronisch ingevuld?

- Gemakkelijk voor mijzelf
- Gemakkelijk voor de belastingdienst
- Sneller dan per post
- Ik wist meteen hoeveel ik waarschijnlijk terug kreeg of bij moest betalen
- Anders, nl ...

15. Hoe hebt u uw belastingaangifte verstuurd?

- op papier per post
- met een diskette per post
- elektronisch per internet

16. Waarom deze keuze?

17. Indien elektronisch per internet verstuurd.

Vindt u internet een betrouwbaar medium om een belastingaangifte te versturen?  
Waarom wel/niet?

18. Zou u het makkelijk vinden als meer overheidsdiensten, zoals het aanvragen van huursubsidie, adreswijzigingen etc. elektronisch beschikbaar waren?

JA

NEE

19. Waarom?

20. Maakt het voor u verschil voor de keuze van de informatiebronnen of u te maken hebt met de belastingdienst of met de zorgverzekeraar?<sup>16</sup>

JA

NEE

21. Waarom?

22. Zou u er bezwaar tegen hebben als de overheid in de toekomst de aangifte van alle burgers alleen nog maar per diskette of per internet zou accepteren?

JA

NEE

23. Waarom?

Hiermee zijn we aan het einde gekomen van dit interview. Mag ik of een andere student eventueel later nog een keer contact met u opnemen mochten er nog extra vragen zijn?

[JA/NEE **antwoord omcirkelen**]

Hartelijk dank voor uw medewerking! Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Universiteit Utrecht zijn u zeer erkentelijk!

---

<sup>16</sup> Deze vragenlijst is afgenomen na afloop van het interview over het zorgstelsel. Vandaar deze vraag naar mogelijk verschil voor de keuze van de informatiebronnen.