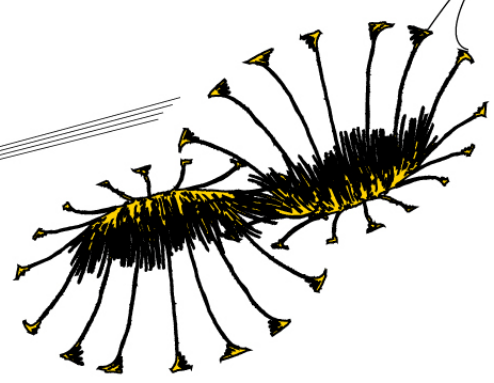




DAAR GAAT EEN BLAUWE ENVELOP

MONITORING EBV BELASTINGDIENST  
2E DEELRAPPORTAGE |  
TELEFONISCHE ENQUÊTE | MEI 2016



## Daar gaat een blauwe envelop 2<sup>e</sup> Deelrapportage | telefonische enquête | mei 2016

Datum	13 oktober 2016
Versie	1.0
Uitgever	Universiteit Twente Center for e-Government Studies <a href="http://www.cfes.nl">http://www.cfes.nl</a>
Met subsidie van	
Publicatie titel	Daar gaat een blauwe envelop 2e Deelrapportage   telefonische enquête   mei 2016
Publicatiejaar	2016
Publicatietype	Onderzoeksrapport
Auteurs	Prof. Dr. Wolfgang Ebbers Dr. M.M.A. de Graaf Dr. W.J. Pieterse.
Correspondentie	Wolfgang Ebbers
E-mail	<a href="mailto:W.E.Ebbers@utwente.nl">W.E.Ebbers@utwente.nl</a>
APA Referentie	Ebbers, W.E., Graaf, de, M.M.A., & Pieterse W.J. (2016). <i>Daar gaat een blauwe envelop. 2e Deelrapportage   telefonische enquête   mei 2016</i> . Enschede: Universiteit Twente.



# INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>Concluderende samenvatting</b>	<b>7</b>
<b>1 Onderzoeksverantwoording</b>	<b>13</b>
<b>2 De respondenten</b>	<b>16</b>
<b>3 Digitaal contact met de overheid</b>	<b>19</b>
3.1 Kennis en activatie berichtenbox	19
3.2 Digitaal contact met de Belastingdienst en toeslagen	21
3.3 Houding ten aanzien van de digitale overheid	21
3.4 Drijvers en toekomstig gedrag	24
3.5 Conclusies en aanbevelingen over digitaal contact met de overheid	26
<b>4 Zelfstandigheid en hulp</b>	<b>28</b>
4.1 Digitaal of op papier aangifte doen	28
4.2 Zelf belastingzaken blijven doen of niet	28
4.3 Wel of niet om hulp (kunnen) vragen bij elektronisch berichtenverkeer	30
4.4 Zelfstandigheid in gedrang	31
4.5 Uit handen geven van belastingzaken door niet-gebruiker	33
4.6 Kennis van de machtiging voorziening onder niet-gebruikers	37
4.7 Wie is de gemachtigde van de niet-gebruiker?	39
4.8 Conclusies en aanbevelingen over zelfstandigheid en hulp	39
<b>Gebruikte bronnen</b>	<b>42</b>
<b>Bijlage: vergelijking Telefoonpanel &amp; Online meting 2 (mei 2016)</b>	<b>43</b>

# INLEIDING

Om er voor te zorgen dat de geleidelijke invoering van de Elektronisch Berichtenverkeer (EBV) operatie goed verloopt in de ogen van de burgers, laat de Belastingdienst zich op dat punt bijstaan door de Universiteit Twente / Center for e-Government Studies (CFES). Om de Belastingdienst in zijn ambities voor EBV gedurende twee jaar zo goed mogelijk bij te staan, zal CFES:

1. de invoering vanuit het perspectief van burgers op onafhankelijke wijze monitoren en resultaten en inzichten daarover rapporteren aan de Belastingdienst.
2. op basis van de inzichten de Belastingdienst adviseren (en zover mogelijk begeleiden/meehelpen op te zetten) welke interventies hij zou kunnen doen, om daarmee voor EBV de kansen op succes voor EBV te vergroten op het gebied van:
  - a. bekendheid onder burgers,
  - b. het gebruik door burgers in kwantiteit,
  - c. het gebruik door burgers in kwaliteit,
  - d. waardering door burgers,
  - e. vertrouwen, waar nodig, door burgers in EBV.

CEFS zet bij het monitoren verschillende instrumenten in, waaronder een online enquête, een telefonische enquête, en analyses van bestaande data (web statistieken, callcenter gegevens, etc.)

Deze rapportage betreft de resultaten van de **telefonische enquête**.

Het merendeel (94%) van de Nederlandse burgers tussen de 15 jaar en de 75 jaar maakt eens per drie maanden of vaker gebruik van het internet (CBS, 2013). Door de inzet van online enquêtes, bereiken we naar onze mening deze (in ieder geval wat betreft houding ten aanzien van de digitale overheid en digitale vaardigheden heterogene<sup>1</sup>) groep op een afdoende wijze. Met een dergelijk instrument bereiken we echter niet de 6% nauwelijks- of niet-gebruikers tussen de 15 en 75 jaar. Ook weten we niet precies hoe het staat met de groep 75 jaar of ouder die nauwelijks of geen internet gebruiken. Gegeven de kerntaken van de Belastingdienst en de positie in de Nederlandse samenleving, zijn deze groepen ondanks hun kleinere aantallen echter nog steeds zeer relevant voor de Belastingdienst.

Om een beter beeld te krijgen van hoe nauwelijks- of niet-internetgebruikers in deze vraagstukken staan, hebben we een telefonische enquête gehouden onder een panel van mensen die het internet minder vaak tot helemaal niet gebruiken.

Deels stelden wij in deze telefonische enquête dezelfde vragen als in de online enquête. Denk aan vragen als 'heeft u de berichtenbox geactiveerd of gaat u dat nog doen', 'wat is houding is ten aanzien van de digitalisering', 'heeft u hulp nodig bij belastingaangifte of bij toeslagen en '(van wie) krijgt u hulp bij belastingaangifte of bij toeslagen'? Deels ging het om nieuwe vragen, speciaal opgesteld voor de groepen van nauwelijks- en van niet-internetgebruikers. Denk aan vragen als 'raakt u uw zelfstandigheid kwijt', 'is er iemand die u kan helpen met het digitaal berichtenverkeer van de Belastingdienst' en 'heeft u er een probleem mee wanneer iemand anders uw belastingzaken voor u doet'?

---

<sup>1</sup> Zie de rapportages van de online metingen.

De rapportage is als volgt opgebouwd: we beginnen met een concluderende samenvatting. Hoofdstuk 1 geeft vervolgens de onderzoeksverantwoording weer. Hoofdstuk 2 beschrijft kort de socio-demografische data van de respondenten, zoals leeftijd en opleidingsniveau. Hoofdstuk 3 behandelt of de respondenten de berichtenbox kennen en geactiveerd hebben, wat hun houding is ten aanzien van de digitale overheid, en welke drempels en drijvers ze ervaren bij de berichtenbox. Hoofdstuk 4 gaat in op het al dan niet zelf doen van aangifte, het hulp vragen bij digitaal contact met de overheid, en het uit handen geven van belastingzaken, al dan niet via machtiging. We sluiten het rapport af met enkele bronvermeldingen en vergelijkingen tussen enkele onderzoeksresultaten uit dit telefonisch onderzoek en een online onderzoek dat in dezelfde periode plaatsvond.

De dataverzameling van deze telefonische enquête vond plaats in mei 2016, tegelijk met de tweede online meting. **De resultaten in dit rapport beschrijven dus de situatie per mei 2016.** De datapreparatie en de data-analyses hebben plaatsgevonden in de maanden juni en juli 2016.

Parallel aan het proces zoals beschreven in de voorgaande alinea zijn ook al aanbevelingen over de interventies aan het programmamanagement gedaan. Dit hebben we gedaan om zo het proces te versnellen en inzichten niet onnodig lang op de plank te laten liggen. De aanbevelingen zijn mondeling of schriftelijk gegeven en deze aanbevelingen staan nu beknopt vermeld in de 'conclusies en aanbevelingen' aan het einde van de hoofdstukken 4 en 5.

# CONCLUDERENDE SAMENVATTING

Doel van dit deelonderzoek is om meer inzichten te verschaffen over de impact van de uitrol van het (verplichte) elektronische berichtenverkeer (EBV) van de Belastingdienst onder burgers die niet of minder actief zijn op het internet.

De onderstaande bevindingen hebben betrekking op de onderzoeksresultaten zoals ze zijn verzameld in de telefonische enquête in maand mei 2016. De resultaten in dit rapport beschrijven daarmee de situatie per (eind) mei 2016.

Binnen deze rapportage maken we een onderscheid tussen de volgende begrippen:

- **Respondenten:** de totale groep ( $n=400$ ) mensen die de vragenlijst heeft ingevuld. Deze groep valt uiteen in 'niet-gebruikers' en 'mindergebruikers'. De term niet-gebruikers verwijst naar respondenten die hebben aangegeven niet van het internet gebruik te maken. Mindergebruikers zijn respondenten die hebben aangegeven wel eens gebruik te maken van het internet.
- **Niet-gebruikers:** dit betreft de groep respondenten ( $n=182$ ) die heeft aangegeven geen gebruik te maken van de bevraagde digitale toepassingen (zie hoofdstuk 2). Dit betekent niet dat deze groep geen internettoegang heeft (hetgeen niet bevraagd is), wel dat ze ongeacht het wel of niet hebben van een internettoegang er geen gebruik van maken (zelf-rapportage).
- **Mindergebruikers:** de overige groep respondenten ( $n=218$ ) heeft aangegeven gebruik te maken van (enkele) digitale toepassingen. Echter doen zij dit minder vaak dan de gemiddelde Nederlander, zoals blijkt uit de resultaten van de eerste twee online onderzoeken. Daarnaast zijn de digitale vaardigheden van deze mindergebruikers gemiddeld genomen lager dan die van de gemiddelde Nederlander.

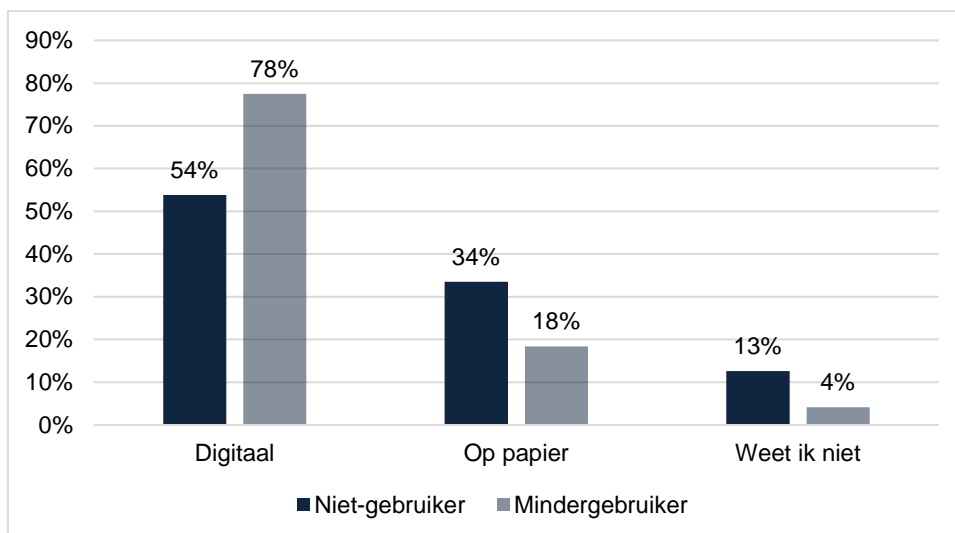
Gelet op de samenstelling van de groep inwoners van Nederland die geen gebruik maakt van het internet (CBS 2016) zijn er enkele afwijkingen in onze steekproef. Ten eerste zitten in onze steekproef verhoudingsgewijs te weinig mannen en vrouwen onder 54 jaar. Tegelijkertijd zitten er in het telefonisch onderzoek meer hoogopgeleide vrouwen boven de 75 ten opzichte van middelbaar opgeleide vrouwen boven de 75 jaar. Bij de mannen boven de 75 jaar zijn de laag opgeleiden ondervertegenwoordigd in onze steekproef. Echter is de groep **niet-gebruikers** in onze steekproef wel significant vaker 75 jaar of ouder en significant vaker laag opgeleid. Dit komt overeen met belangrijke kenmerken van de totale populatie van **niet-gebruikers** in Nederland (CBS 2016). Dit maakt dat we tevreden zijn over de kwaliteit van de steekproef. We kunnen dus spreken van een indicatieve steekproef onder **niet-gebruikers** in Nederland boven de 54 jaar, maar niet van een volledig representatieve steekproef. Enige voorzichtigheid moet dus worden betracht met het nemen van vergaande beslissingen over de totale populatie **niet-gebruikers** in Nederland op basis van dit deelonderzoek. Dit geldt vooral voor de vraag hoe groot de groep mensen is die het èn niet zelf kan èn geen hulp kan krijgen (zie de eerste hoofdconclusie hieronder).

De resultaten hebben drie hoofdconclusies en enkele aanbevelingen opgeleverd die hieronder worden uitgewerkt:

1. Zelf zaken regelen met Belastingdienst kan bij een kleine groep **niet-gebruikers** in gedrang komen, reeds getroffen uitzonderingsvoorziening is dan ook onmisbaar.
2. **Respondenten** staan zeker niet onwelwillend tegenover hulp.
3. Potentie voor toekomstige activatie lijkt beperkt.

### ***Zelf zaken regelen met Belastingdienst kan bij kleine groep niet-gebruikers in gedrang komen, reeds getroffen uitzonderingsvoorziening is dan ook onmisbaar***

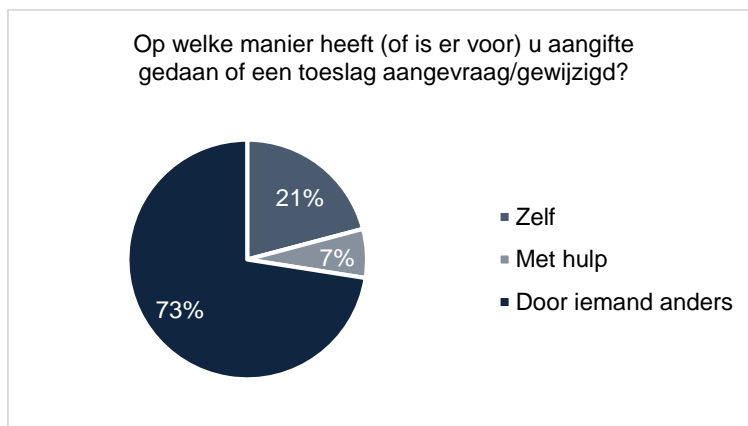
Een meerderheid van de **respondenten** doet de belastingaangifte/aanvragen of het wijzigen van toeslagen (belasting- en/of toeslagzaken) digitaal. Dat geldt ook voor de **niet-gebruikers**. Als we op 'papier' inzoomen, dan zien we dat de **niet-gebruikers** daar in de meerderheid zijn. Zij regelen significant vaker dan mindergebruikers hun belasting- en/of toeslagzaken op papier, namelijk 34% versus 18%. Zie figuur 1.



FIGUUR 1. METHODE VOOR HET DOEN VAN BELASTINGAANGIFTE OF ZAKEN VOOR TOESLAGEN ONDER NIET-GEBRUIKERS IN VERGELIJKING MET MINDERGEBRUIKERS

Hoe is het mogelijke dat deze groepen zaken toch digitaal doen? Dat komt doordat velen het niet zelf doen. Een groot deel van de **respondenten** besteedt de aangifte en/of toeslagzaken namelijk uit. Het gaat om 67% van de **respondenten**. Als we alleen kijken naar de **niet-gebruikers**, zien we drie groepen. De grootste groep besteedt zijn zaken uit, namelijk 73%. Een veel kleiner deel doet de belasting- en of toeslagzaken zelfstandig, namelijk 21%. En nog weer een kleiner deel doet de belasting- en of toeslagzaken met hulp van iemands anders. Zie figuur 2.





FIGUUR 2. NIET-GEBRUIKERS: WIE DOET WEL OF NIET ZELF ZAKEN MET DE BELASTINGDIENST (TELT DOOR AFRONDINGSVERSCHILLEN NIET OP TOT 100%)?

Er is een verschil tussen belasting- of toeslagzaken regelen met de Belastingdienst en communiceren met de Belastingdienst. Het eerste gaat bijvoorbeeld over aangifte doen, een wijziging voor toeslagen doorgeven, geld overmaken of ontvangen. Het tweede gaat over allerlei brieven, met daarin bijvoorbeeld uitnodigingen om aangifte te doen of een definitieve aanslag. Het eerste is al digitaal. Het tweede wordt de komende jaren ook steeds meer digitaal.

Een belangrijke vraag is wat er met het eerste gebeurt als het tweede ook digitaal wordt. Kunnen mensen bijvoorbeeld nog zelf belasting- of toeslagzaken regelen (hierna: zaken regelen) als de communicatie volledig digitaal is? Het overgrote deel van de **respondenten** beantwoordt die vraag met nee, namelijk 73%. Kijken we vervolgens alleen naar de **niet-gebruikers**, dan ligt dat percentage nog hoger. Want van hen geeft 86% aan niet langer zelf hun zaken te kunnen regelen als de communicatie volledig digitaal is. Bovendien geeft een meerderheid van de **niet-gebruikers** aan een uitzondering<sup>2</sup> aan te vragen als de communicatie volledig gedigitaliseerd wordt, namelijk 72%. Bij de mindergebruikers gaat het om een kleinere groep, te weten 43%.

Het hoeft voor de Belastingdienst geen probleem te zijn als veel mensen niet langer zelf hun zaken kunnen regelen. Zolang die mensen daar maar hulp bij kunnen krijgen. Daar ligt dan ook de volgende belangrijke vraag voor de Belastingdienst: In hoeverre kunnen deze mensen, die aangeven niet langer zelf hun zaken te kunnen regelen bij volledige digitalisering van de communicatie, hulp krijgen? We maken daarbij onderscheid tussen hulp met zaken regelen en hulp met de digitale communicatie, oftewel EBV.

We kijken eerst even naar het totaalplaatje, namelijk de **respondenten**. Alles bij elkaar verwacht 91% van deze groep **respondenten** hulp te kunnen krijgen met de belasting- en/of toeslagzaken en 79% met het EBV. Vervolgens zoomen we in op de **niet-gebruikers**. Bij deze groep gaat het om respectievelijk 89% (hulp bij zaken regelen) en 72% (bij EBV). Dat betekent dus dat 11% van de **niet-gebruikers** aangeeft geen hulp te kunnen krijgen bij het zaken regelen, terwijl zij allen hebben aangegeven wel degelijk hulp nodig te hebben wanneer de communicatie volledig digitaliseert. Daarnaast verwacht 28% geen hulp te kunnen krijgen bij het EBV.

Uit het bovenstaande komt het volgende naar voren. We zien dat een grote meerderheid van de **niet-gebruikers** aangeeft niet langer alles zelfstandig te kunnen

<sup>2</sup> De Belastingdienst biedt mensen de gelegenheid een uitzondering (de zogenaamde uitzonderingsvoorzieningen) aan te vragen op de 'wet EBV', zodat men toch nog op papier een kopie ontvangt van de correspondentie.

doen als alle communicatie digitaal gaat. Bovendien zien we dat een grote meerderheid van hen in dat geval een uitzondering wil aanvragen. Maar we zien ook iets anders. Namelijk aan de ene kant dat een grote meerderheid van de groep **niet-gebruikers** zijn zaken nu al uitbesteedt. En we zien aan de andere kant dat de groep niet-gebruikers die aangeeft én na volledige digitalisering niet zelf zaken te kunnen regelen én geen hulp te kunnen krijgen, niet heel groot is. Het gaat om 11%<sup>3</sup>. Deze kleine groep heeft het meest baat bij de uitzonderingsvoorzieningen die nu reeds getroffen zijn door de Belastingdienst. Zonder die uitzondering kan voor deze kleine groep het regelen van zaken met Belastingdienst echt in het gedrang komen.

Wordt er van de mogelijkheid tot uitzondering dan ook gebruik gemaakt? In ieder geval hadden tot en met de week dat de telefonische enquête liep, ongeveer 54.000 mensen een uitzondering aangevraagd. Zo bezien lijkt de groep in relatie tot de aantallen belastingplichtigen en toeslaggerechtigden waar de Belastingdienst dagelijks mee te maken heeft eerder klein dan groot. Onze cijfers wekken de suggestie dat het aantal mensen dat hulp nodig heeft bij het regelen van zaken maar het niet verwacht te krijgen, niet drastisch afwijkt van de mensen die nu al gebruik maken van de uitzonderingsvoorziening. Hoewel we niet weten wat de daadwerkelijke overlap is.

De Belastingdienst erkent in dit kader dus de noodzaak om voor de kleine groep van 11% van de **niet-gebruikers** een uitzondering te maken op de 'wet EBV'. Want die groep kan na digitalisering geen zaken meer regelen én krijgt geen hulp.

Maar als we uitgaan van een expliciete of een latente behoefte aan de kant van de burgers, dan is de groep die die uitzondering wil veel groter. Met expliciete behoefte doelen we op 72% van de **niet-gebruikers** en 43% van de mindergebruikers die aangeeft een uitzondering te willen. Met latente behoefte doelen we op de 28% van de **niet-gebruikers** die zegt geen hulp te kunnen krijgen bij het EBV. Als de Belastingdienst voor deze grotere groep geen uitzondering wil maken, is het daarbij afhankelijk van de hulp die zij kunnen of moeten krijgen. In dat geval is het goed om te weten, dat velen niet onwelwillend tegenover die hulp staan. Daarover hieronder meer.

### ***Respondenten staan zeker niet onwelwillend tegenover hulp***

Het valt op dat slechts een klein deel van de **respondenten** (daarbinnen vaker de **niet-gebruikers**) niet op hulp kan rekenen bij hun belasting- en/of toeslagzaken dan wel het EBV als de Belastingdienst alleen nog maar digitaal communiceert.

Tegelijkertijd staan **respondenten** die hebben aangegeven dat hun zelfstandigheid in het gedrang komt, in de regel neutraal tot redelijk positief tegenover het idee van het uit handen geven van hun belasting- en/of toeslagzaken aan iemand anders. Het maakt daarbij niet uit of iemand **niet-gebruiker** is of **mindergebruiker**.

Verder geldt dat als men het uit handen geeft, men daar positief over is. Degene aan wie belasting- en/of toeslagzaken wordt uitbesteed, krijgt van de **respondenten** gemiddeld een 8,5. Hierbij maakt het niet uit of men **niet-gebruiker** is of **mindergebruiker**. Indien men uitbesteedt, doet men dat meestal aan familie / vrienden / burens of een commerciële partij. Het sociale netwerk van **respondenten** lijkt hiermee

---

<sup>3</sup> Wat nog wel mogelijk is, is dat een deel van de **respondenten** die nu hun belasting- en/of toeslagzaken geheel of gedeeltelijk uitbesteed in de problemen komt, omdat de partij waaraan wordt uitbesteed (de 'helpende') zelf in de problemen raakt. Al kunnen we op basis van onze data niet inschatten hoe groot deze groep is, want dat is niet uitgevraagd.

een belangrijke speler te zijn. Opvallend is dat hier de partner minder vaak genoemd wordt.

Velen kunnen dus rekenen op hulp, staan er niet onwelwillend tegenover en geven de 'helper' bovendien een goed cijfer. Deze drie inzichten bij elkaar maakt dat de zogenaamde machtigingsvoorziening (DigiD Machtigen<sup>4</sup>) een oplossing met veel potentie is. Vooral voor **respondenten** die nu de belasting- en/of toeslagzaken met hulp doen dan wel het nu nog zelfstandig doen.

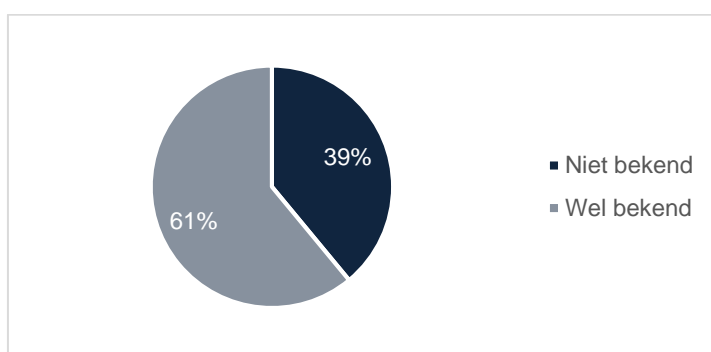
Machtigen is tot op heden iets dat niet vaak gedaan wordt en de kennis over hoe dit gedaan moet worden ontbreekt bij de **respondenten**. Als er al gemachtigd wordt, zijn het wederom familie / vrienden / burens, dit keer gevolgd door niet-commerciële partijen waaraan dit gebeurt, dit geldt voor alle **respondenten**.

Het eerste advies is dan ook om de mogelijkheid tot machtigen en de mogelijkheid dat de helper de machtiging aanvraagt meer onder de aandacht te brengen. Het wordt voor de 'helper' nog makkelijker als deze bovendien een notificatie krijgt wanneer de 'geholpene' een bericht in de berichtenbox krijgt. Realisatie van deze extra functionaliteit staat zover onze kennis reikt in de planning van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties / Logius.

Het tweede advies is om de groep die verwacht geen hulp te kunnen krijgen bij het EBV (dit geldt zagezegd voor 28% van de **niet-gebruikers**) alternatieven te bieden of er op te wijzen. Denk aan het inschakelen van sociaal intermediairs, vakbonden, ouderenbonden, het volgen van een cursus 'digitale overheid' in de openbare bibliotheek (in veel plaatsen is dit al mogelijk), uitnodiging op kantoor of misschien wel thuis langsgaan om deze mensen zo op weg te helpen.

### **Potentie voor toekomstige activatie lijkt beperkt**

Een meerderheid (61%) van de **respondenten** kent de berichtenbox van de overheid. Zie figuur 3.



FIGUUR 3. KENNIS BERICHTENBOX ONDER ALLE RESPONDENTEN

Echter, van de **niet-gebruikers** en **mindergebruikers** kent respectievelijk 58% en 24% de berichtenbox niét. Dit suggereert dat er nog mogelijkheden zijn in de communicatie over het EBV om de bekendheid (en daarmee mogelijk het gebruik) van de

---

<sup>4</sup> Hiermee kan een burger iemands anders toestemming geven om overheidszaken namens die burger te regelen. Die andere persoon doet dat vervolgen niet met hulp de DigiD van de burger die toestemming geeft, maar met zijn of haar eigen DigiD.

berichtenbox te vergroten. Dit geldt uiteraard vooral voor de mindergebruikers. Deze zijn weliswaar niet zo actief als de gemiddelde Nederlander, maar ze gebruiken wel degelijk digitale toepassingen.

Tot zover over de groep die de berichtenbox niet kent. Dan nu over de groep **respondenten** die de berichtenbox wel kent. Daarvan heeft een meerderheid deze nog niet geactiveerd (67%). Vervolgens zoomen we in op de groep waar in theorie de kans ligt dat die nog kan activeren, namelijk op de groep **mindergebruikers**. Daarvan kent 76% de berichtenbox. Van de groep **mindergebruikers** die de berichtenbox kent, heeft 58% de berichtenbox nog niet geactiveerd. En van deze groep, dus de groep **mindergebruikers** die de berichtenbox kent maar nog niet heeft geactiveerd, heeft slechts 17% de intentie om dat alsnog te doen. Hiermee lijkt het potentieel tot groei van het aantal activeringen van berichtenbox vooralsnog beperkt te zijn.

Dat er een aanzienlijke minderheid (39% van de **respondenten**, zie ook figuur 3) is die de berichtenbox nog niet kent, lijkt te duiden op een informatieprobleem. Een probleem dat zou kunnen worden opgelost door de **respondenten** meer te informeren over het bestaan van de berichtenbox. Wellicht op andere wijzen dan tot op heden gedaan is.

Er is echter niet alleen een informatieprobleem. Er is ook een probleem met de houding ten aanzien van 'digitalisering van de overheid'. Over de gehele linie staan **respondenten** licht negatief ten aanzien van die digitalisering. Men vindt dat de digitalisering veel te snel gaat en men is bang dat veel mensen de plannen niet meer kunnen bijhouden. **Niet-gebruikers** zijn over twee vraagstukken wel negatiever ten aanzien van digitalisering dan **mindergebruikers**, namelijk over 'het is handig post digitaal te ontvangen' en 'het is een goed idee dat de overheid steeds meer digitaal doet'.

Wat ook kan meespelen is dat de **respondenten** vooralsnog geen reden zien om te activeren. Potentiële redenen voor toekomstige activatie zoals het niet missen van belangrijke berichten en het overzichtelijk bij elkaar hebben van alle overheidsberichten worden door de **respondenten** niet erkend.

Wellicht dat meer overtuigende communicatie kan helpen bij het verhogen van de activatie onder die groepen die wel gebruik kunnen maken van het EBV, maar dat om uiteenlopende redenen niet willen. We halen in dit kader nogmaals de machtigingsvoorziening aan in combinatie met de naar onze informatie op handen zijnde notificatiefunctie voor 'helpers'. We denken dat dat een interessante reden kan zijn voor **mindergebruikers** en ook **niet-gebruikers** om de berichtenbox te activeren. Zodat er altijd een vertrouwd iemand met hun mee kan kijken en een oogje voor hun in het zeil kan houden, zonder dat de 'helpers' daarbij afhankelijk zijn van tijd en plaats.

# 1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Doel van deze telefonische meting is om de invoering van EBV vanuit het perspectief van de *nauwelijks tot geen internet* gebruikende burger kwantitatief in kaart te brengen.

De data werden verzameld met behulp van een speciaal telefoon-panel onder de regie en uitvoering van marktonderzoek bureau GfK. Onder vermelding van een aantal persoonsgegevens zoals geslacht en leeftijd kan iedereen zich daar aanmelden om aan onderzoek deel te nemen<sup>5</sup>. De deelname wordt beloond met waardepunten.

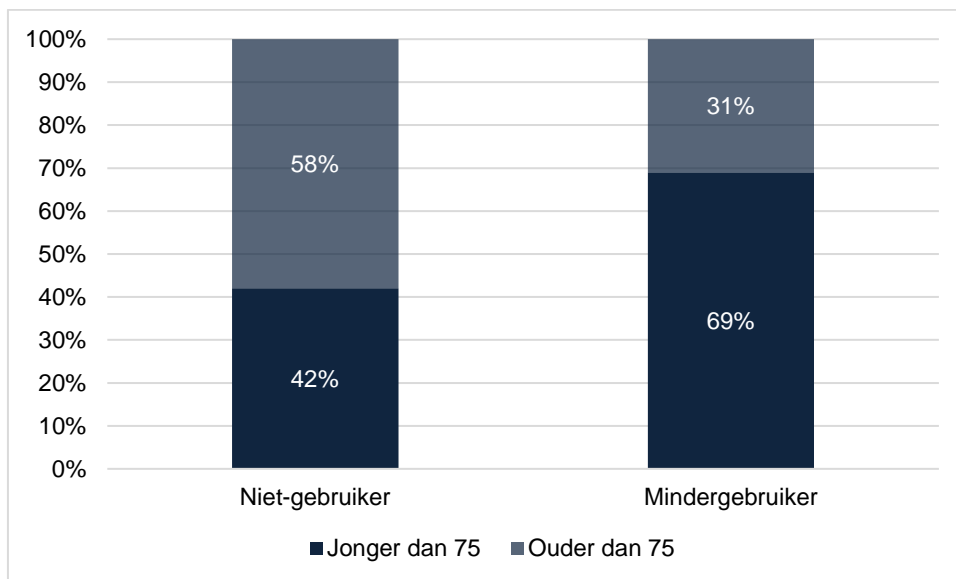
Deze meting werd uitgevoerd in de maand mei 2016 onder 855 panelleden en leverde uiteindelijk een dataset op met netto respons op van  $n=400$ , waarvan 182 personen kunnen worden aangeduid als 'absoluut geen-internetgebruikers', in dit rapport gedefinieerd als niet-gebruiker. Hierbij moet wel aangemerkt worden dat het telefonische panel geen volledige representatie geeft van de Nederlandse bevolking. Van de 855 panelleden is 81,9% vrouw (tegenover 50,5% van de Nederlandse totale bevolking). Ook de groep mensen met een leeftijd hoger dan 70 jaar is sterk oververtegenwoordigd (50,1% in het panel). In de steekproeftrekking en werving van de respondenten is getracht hier zoveel mogelijk voor te corrigeren, maar enige scheefheid was bij voorbaat al onvermijdelijk en past ook bij het oogmerk van deze telefonische enquête: om meer zicht te krijgen op de groep ouder van 70 jaar met minder of geen internetgebruik.

De uiteindelijke dataset is geanalyseerd met SPSS. De datapreparatie en de data-analyses hebben plaatsgevonden in de maanden juni en juli 2016.

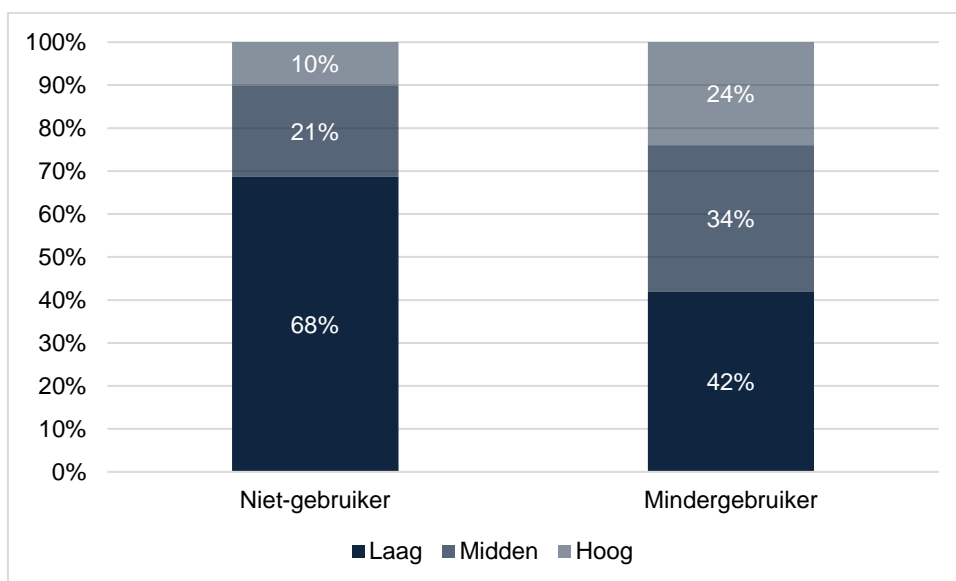
Wat betreft niet-gebruikers het volgende: we kunnen concluderen dat de groep burgers in onze steekproef grotendeels de kenmerken van de niet-digitale burger draagt. Anno 2016 heeft zo'n 8% van de Nederlandse bevolking, ofwel bijna 1,2 miljoen personen, nog nooit internet gebruikt (CBS, 2016a; CBS, 2016b). Het gaat hierbij vaak om laagopgeleide, alleenstaande vrouwen van 75 jaar of ouder (CBS, 2016b; van Deursen, 2015). Van de 400 respondenten in onze huidige sample, zijn 182 personen te kenmerken als niet-digitaal; personen die aangeven verschillende online handelingen nooit uit te voeren. Deze groep niet-digitale respondenten in onze sample zijn significant vaker 75 jaar of ouder en laag opgeleid in vergelijking met respondenten die aangeven wel eens zaken online te regelen. Zie figuur 4 en figuur 5. Hoewel er wel meer vrouwen dan mannen in onze steekproef zitten, namelijk 86 mannen en 314 vrouwen, zijn de vrouwen in onze steekproef niet significant vaker als niet-digitaal te kenmerken. Tevens is de verdeling tussen alleenwonenden en deelnemers die samenwonen met anderen, bijvoorbeeld samen met een partner of als gezin, gelijkmatig verdeeld in onze steekproef en blijkt geen factor te zijn in de verdeling digitaal of niet-digitaal.

---

<sup>5</sup> Bij dit telefoonpanel geldt dat mensen aangegeven hebben dat ze alleen via de telefoon willen meedoen aan enquêtes, niet via internet.

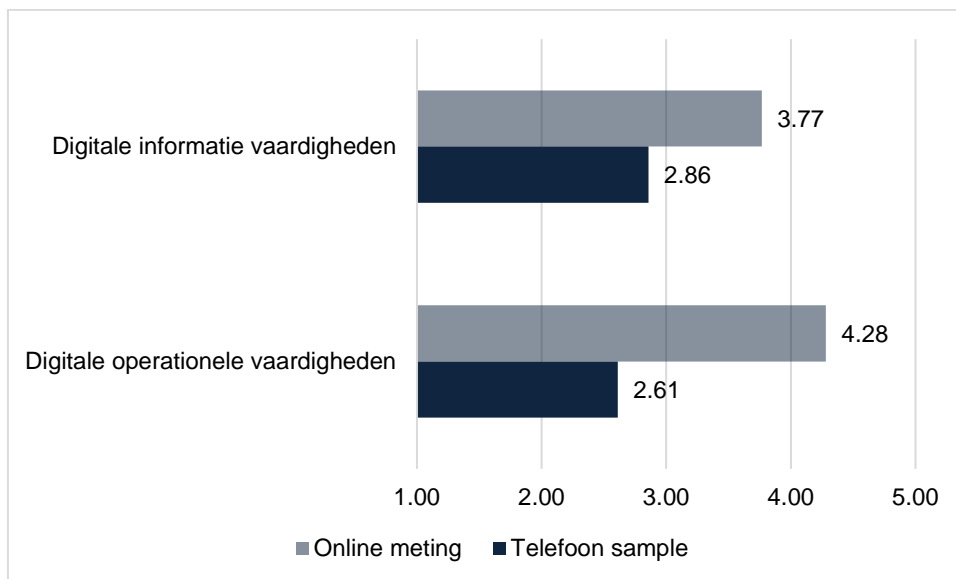


FIGUUR 4. VERDELING LEEFTIJD 75+ BIJ MINDERGEBRUIKERS EN NIET-GEBRUIKERS ( $X= 29.411$ ,  $P < .001$ )



FIGUUR 5. VERDELING HOOGST GENOTEN OPLEIDING BIJ MINDERGEBRUIKERS EN NIET-GEBRUIKERS ( $X= 27.906$ ,  $P < .001$ )

Desondanks kunnen we met de groep van 182 niet-gebruikers tevreden zijn over de kwaliteit van onze steekproef. Daarnaast geldt dat, in de geest van dit panel waarvan de leden vaak aangeven niet te beschikken over een internettoegang en enkel aan enquêtes willen meedoen via de telefoon, het internetgebruik en de digitale vaardigheid van de mindergebruikers lager ligt dan bij de groep die meedoet aan onze online metingen. Figuur 6 geeft de digitale vaardigheden weer van onze telefoonsample als ook die van onze 2<sup>e</sup> online meting.



FIGUUR 6. DIGIVAARDIGHEDEN HUIDIGE SAMPLE IN VERGELIJKING MET ONLINE SAMPLE

Voor andere relevante verschillen tussen respondenten van de online meting en de telefoon sample verwijzen we naar de bijlage van dit rapport.

## 2 DE RESPONDENTEN

Zoals in hoofdstuk 2 is aangegeven, hadden in 2015 bijna 1,2 miljoen Nederlanders het internet nog nooit gebruikt. Het doel van dit onderzoeksdeel is om meer inzicht te krijgen in de mindergebruikers en niet-gebruikers.

Om dit doel te bereiken, is marktonderzoek bureau GfK Nederland ingeschakeld. Zij hebben aangegeven binnen haar panel een groep burgers beschikbaar te hebben die hebben aangegeven niet te beschikken over een aansluiting op het internet. Het onderzoek is uitgevoerd in de maand mei 2016 onder 855 panelleden en leverde uiteindelijk een dataset op met netto respons van  $n=400$ . Onder de respondenten was 21.5% man en 78.5% vrouw, en 12% van de respondenten is 54 jaar of jonger, 45% bevindt zich in de leeftijdscategorie 55 tot 74 jaar, en 43% is 75 jaar of ouder. Kijkend naar de hoogst genoten opleiding van onze respondenten is 54% laag opgeleid, 28% is gemiddeld opgeleid, en 18% is hoog opgeleid. Tabel 1 geeft de verdeling van leeftijd, geslacht, en opleiding in de uiteindelijke steekproef van dit deelonderzoek weer.

TABEL 1. LEEFTIJD, GESLACHT EN OPLEIDINGSNIVEAU VAN DE RESPONDENTEN (N=400)

Geslacht	Leeftijd	Hoogst genoten opleiding		
		Laag <sup>1</sup>	Midden <sup>2</sup>	Hoog <sup>3</sup>
Mannen	54 en jonger	2%	4%	6%
	55 tot 74	20%	14%	8%
	75 en ouder	22%	14%	10%
Vrouwen	54 en jonger	3%	7%	2%
	55 tot 74	27%	12%	7%
	75 en ouder	26%	8%	7%

<sup>1</sup>Basisonderwijs, Lager beroepsonderwijs, AVO onderbouw; <sup>2</sup>Middelbaar beroepsonderwijs, AVO bovenbouw; <sup>3</sup>Hoger beroepsonderwijs.

Van de 400 respondenten in onze sample hebben 182 personen (46%) zichzelf gekenmerkt als 'absoluut geen-internetgebruikers', waarbij zij hebben aangegeven verschillende online handelingen nooit uit te voeren. Voorbeelden van dit soort handelingen zijn: e-mailen, zoekmachines gebruiken, online bankieren, en online aankopen doen. In dit rapport worden deze respondenten aangeduid als niet-gebruiker. Onder de niet-gebruikers was 21% man en 79% vrouw, en 5% van de niet-gebruikers is 54 jaar of jonger, 37% bevindt zich in de leeftijdscategorie 55 tot 74 jaar, en 58% is 75 jaar of ouder. Kijkend naar de hoogst genoten opleiding van onze respondenten is 68% laag opgeleid, 22% is gemiddeld opgeleid, en 10% is hoog opgeleid. Tabel 2 geeft de verdeling van leeftijd, geslacht, en opleiding in de uiteindelijke steekproef van dit deelonderzoek weer.



TABEL 2. LEEFTIJD, GESLACHT EN OPLEIDINGSNIVEAU VAN DE NIET-GEBRUIKERS IN ONZE SAMPLE (N=182)

		Hoogst genoten opleiding		
Geslacht	Leeftijd	Laag <sup>1</sup>	Midden <sup>2</sup>	Hoog <sup>3</sup>
Mannen	54 en jonger	0%	5%	0%
	55 tot 74	23%	8%	0%
	75 en ouder	31%	20%	13%
Vrouwen	54 en jonger	3%	2%	0%
	55 tot 74	27%	10%	2%
	75 en ouder	42%	6%	8%

<sup>1</sup>Basisonderwijs, Lager beroepsonderwijs, AVO onderbouw; <sup>2</sup>Middelbaar beroepsonderwijs, AVO bovenbouw; <sup>3</sup>Hoger beroepsonderwijs.

Om te bepalen of het huidige onderzoek is verricht onder een representatieve steekproef van de Nederlandse samenleving, beschrijven we hier enkele kenmerken van de Nederlandse niet-gebruikers populatie. Uit recente cijfers van het CBS (2016a; 2016b) blijkt dat binnen de groep niet-gebruikers in de Nederlandse samenleving 43% man is en 57% vrouw is. Kijkend naar de leeftijd binnen de niet-gebruikers groep in de Nederlandse samenleving is 30% 54 jaar of jonger, 37% tussen de 55 en 75 jaar, en 33% 75 jaar of ouder. Vergelijken we de hoogst genoten opleiding, dan zien we van de niet-gebruikers in de Nederlandse samenleving 75% laag opgeleid is, 21% gemiddeld opgeleid is, en 4% hoog opgeleid is.

Als we kijken naar de verschillen tussen onze sample en de groep niet-gebruikers in de Nederlandse samenleving, zien we dat er enkele afwijkingen zijn. De verschillen zitten voornamelijk in het leeftijdssegment van 54 jaar en jonger, waarbij in onze sample laag opgeleide mannen ondervertegenwoordigd en laagopgeleide vrouwen juist oververtegenwoordigd zijn. Echter moet hierbij de kanttekening worden gemaakt dat de respondenten van 54 jaar en jonger slechts een kleine groep uit onze sample is ( $n=9$ ). Tabel 3 geeft de demografische statistieken weer van de niet-gebruikers in de Nederlandse samenleving.

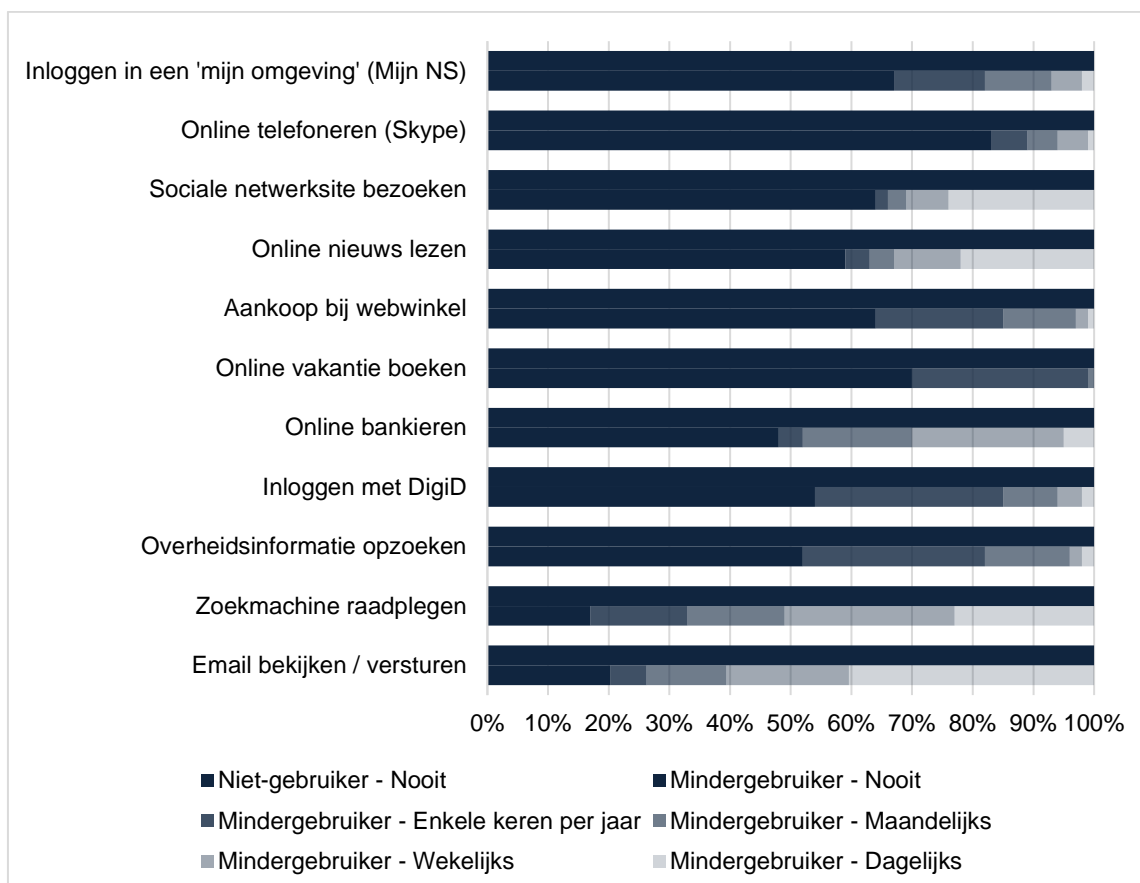
TABEL 3. LEEFTIJD, GESLACHT EN OPLEIDINGSNIVEAU VAN DE NIET-GEBRUIKERS IN DE NEDERLANDSE MAATSCHAPPIJ (CBS, 2016A, 2016B)

		Hoogst genoten opleiding		
Geslacht	Leeftijd	Laag <sup>1</sup>	Midden <sup>2</sup>	Hoog <sup>3</sup>
Mannen	54 en jonger	14%	3%	1%
	55 tot 74	6%	1%	0%
	75 en ouder	14%	3%	1%
Vrouwen	54 en jonger	18%	4%	1%
	55 tot 74	8%	2%	0%
	75 en ouder	18%	4%	1%

<sup>1</sup>Basisonderwijs, Lager beroepsonderwijs, AVO onderbouw; <sup>2</sup>Middelbaar beroepsonderwijs, AVO bovenbouw; <sup>3</sup>Hoger beroepsonderwijs.

Alles bij elkaar kunnen we spreken van indicatieve steekproef onder niet-gebruikers in Nederland boven de 54 jaar, maar niet van een volledig representatieve steekproef <sup>6</sup>.

Daarnaast hebben we de verschillen in internetgebruik tussen de niet-gebruiker en de mindergebruiker in kaart gebracht. De resultaten zijn te vinden in figuur 7.



FIGUUR 7. INTERNETGEBRUIK NIET-GEBRUIKER (N= 182) IN VERGELIJKING MET MINDERGEBRUIKER (N= 218)

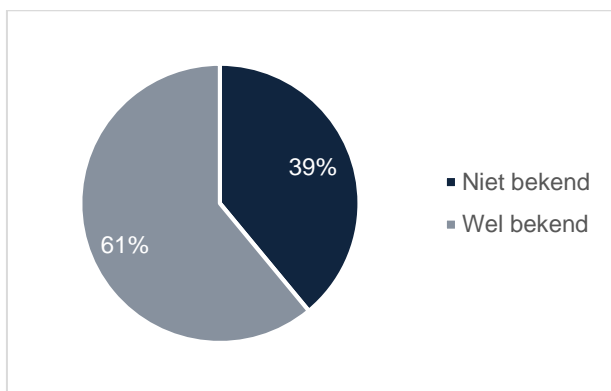
<sup>6</sup> Ter controle hebben we bij een aantal belangrijke inzichten (waaronder toegang tot hulp, houding ten aanzien van elektronisch berichtenverkeer) additionele statistische controles gedaan om uit te zoeken of leeftijd een significante rol speelt. Hierbij kwamen geen resultaten naar voren die aanleiding gaven tot correctie van de steekproef door middel van weging.

### 3 DIGITAAL CONTACT MET DE OVERHEID

Dit hoofdstuk behandelt het digitale contact met de overheid. Allereerst gaan we in op de kennis en activatie van de berichtenbox en vervolgens gaan we in op de houding ten aanzien van de digitale overheid. Ten slotte bespreken we de redenen om alsnog het elektronische berichtenverkeer te adopteren. We sluiten het hoofdstuk af met een aantal conclusies.

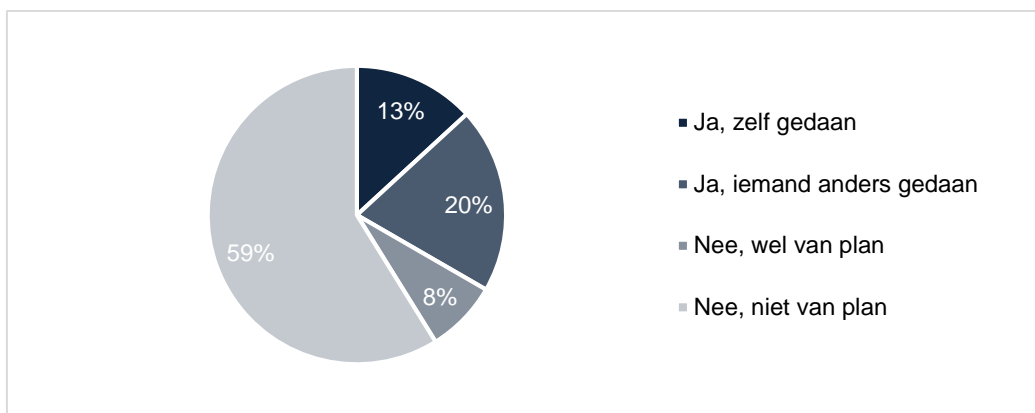
#### 3.1 Kennis en activatie berichtenbox

Van de respondenten in de steekproef zegt 39% niet bekend te zijn met de berichtenbox, een meerderheid van 61% van de respondenten kent hem wel. Zie ook figuur 8.



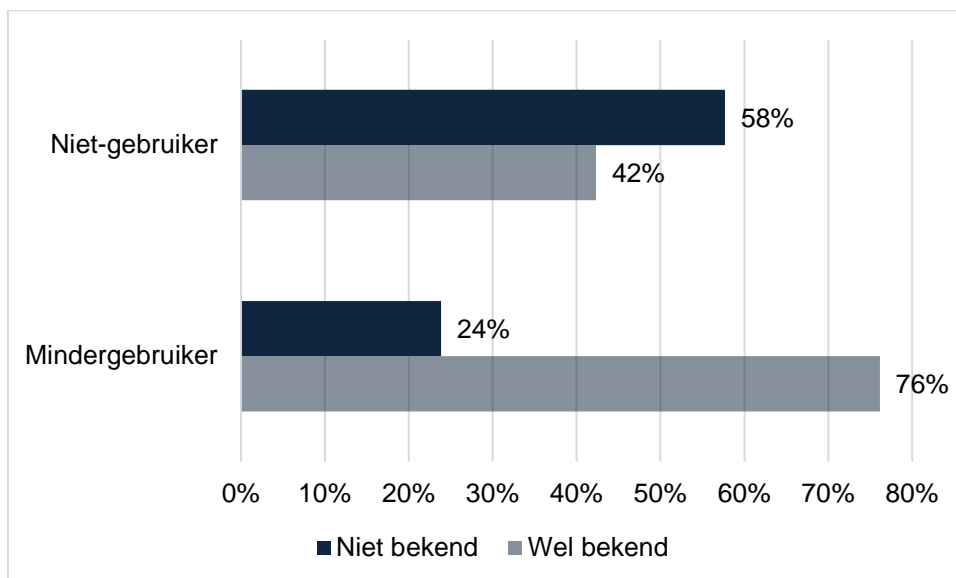
FIGUUR 8. KENNIS BERICHTENBOX ONDER ALLE RESPONDENTEN

Van de respondenten die wel bekend zijn met de berichtenbox, heeft in totaal 33% deze ook daadwerkelijk geactiveerd. Van de respondenten heeft 13% dit zelf gedaan, en 20% heeft dit door iemand anders laten doen. Een groter deel van de respondenten, namelijk 67% heeft de berichtenbox nog niet geactiveerd, en 59% van alle respondenten geeft hierbij aan ook niet van plan te zijn de berichtenbox te activeren in de toekomst. Zie figuur 9.



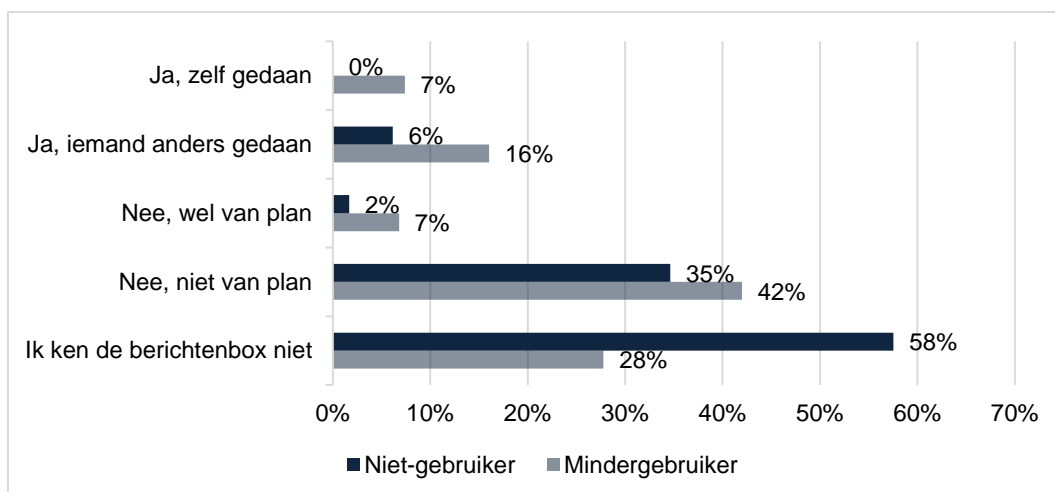
FIGUUR 9. ACTIVERING BERICHTENBOX ONDER RESPONDENTEN DIE BEKEND ZIJN MET DE BERICHTENBOX (N= 244)

Niet-gebruikers zijn significant vaker niet bekend met de berichtenbox ( $X= 44.923$ ,  $p< .001$ ). Waar onder mindergebruikers 76% bekend is met de berichtenbox, is dit slechts bij 42% van de niet-gebruikers het geval. Dit suggereert dat er nog mogelijkheden zijn in de communicatie over het elektronisch berichtenverkeer om de bekendheid (en daarmee mogelijk het gebruik) van de berichtenbox te vergroten. Zie figuur 10.



FIGUUR 10. KENNIS BERICHTENBOX ONDER MINDERGEBRUIKERS EN NIET-GEBRUIKERS

Wanneer we vervolgens ingaan op de verschillen tussen de deelnemers die nog niet eerder digitaal contact hebben gehad met de overheid, kunnen we waarnemen dat mindergebruikers vaker de berichtenbox hebben aangemaakt dan niet-gebruikers ( $X= 44.923$ ,  $p< .001$ ). Op de vraag: "Heeft u de berichtenbox aangemaakt?" geven mindergebruikers significant vaker aan dit zowel zelf alsook met hulp van anderen gedaan te hebben in vergelijking met niet-gebruikers. Zie figuur 11.



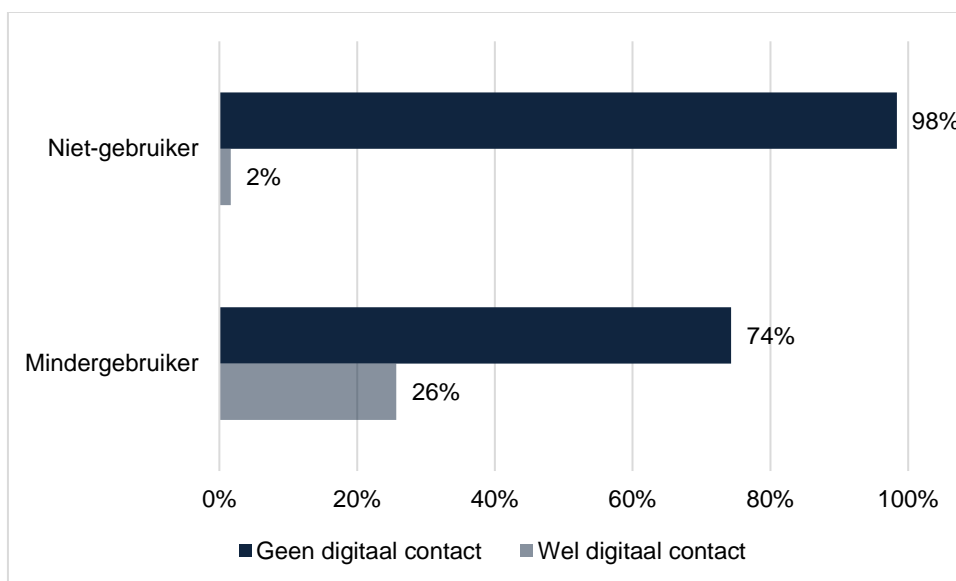
FIGUUR 11. ACTIVERING BERICHTENBOX ONDER RESPONDENTEN DIE NIET EERDER DIGITAAL CONTACT HADDEN

Zoomen we tot slot in op de groep waar in theorie de kans ligt dat deze nog kan activeren, namelijk op de groep mindergebruikers die de berichtenbox kent maar nog niet heeft geactiveerd. Van de groep mindergebruikers kent 76% de berichtenbox. Van

de groep mindergebruikers die de berichtenbox kent, heeft 58% de berichtenbox nog niet geactiveerd. En van deze groep, dus de groep mindergebruikers die de berichtenbox kent maar nog niet heeft geactiveerd, heeft slechts 17% de intentie om dat alsnog te doen. Hiermee lijkt het potentieel tot groei van het aantal activeringen van berichtenbox vooralsnog beperkt te zijn.

### 3.2 Digitaal contact met de Belastingdienst en toeslagen

Niet-gebruikers hebben significant minder vaak wel eens digitaal contact met de Belastingdienst voor hun belastingzaken of zaken omtrent toeslagen ( $X= 45.587$ ,  $p < .001$ ), te weten 2% van de niet-gebruikers ten opzichte van 26% van de mindergebruikers. Zie figuur 12.

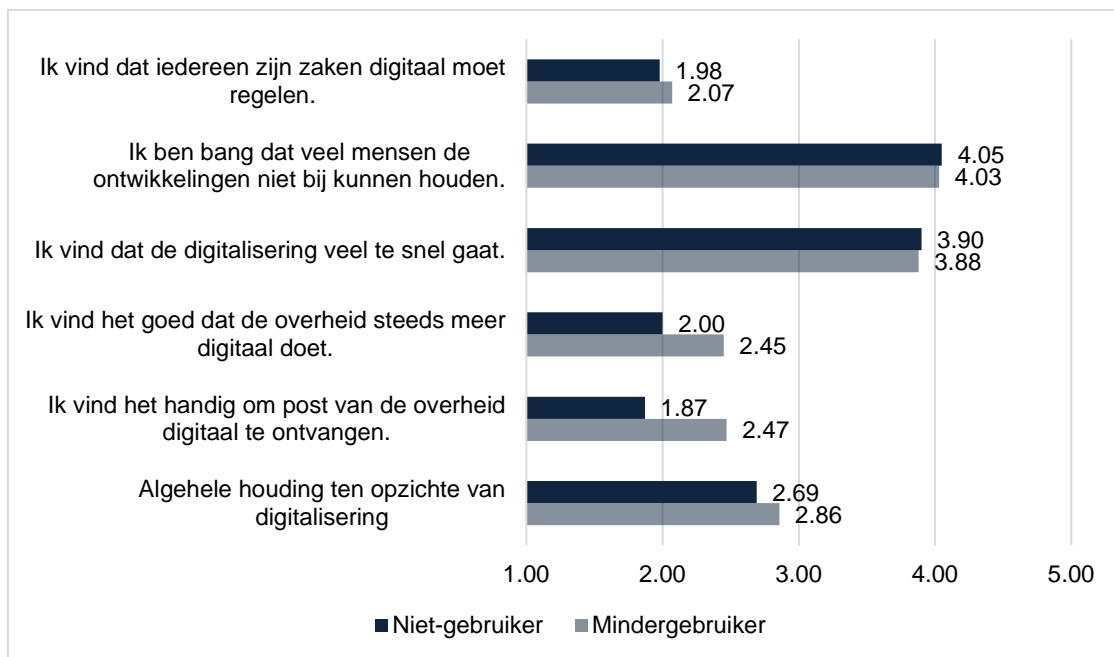


FIGUUR 12. HUIDIG DIGITAAL CONTACT ONDER NIET-GEBRUIKERS IN VERGELIJKING MET MINDERGEBRUIKERS

### 3.3 Houding ten aanzien van de digitale overheid

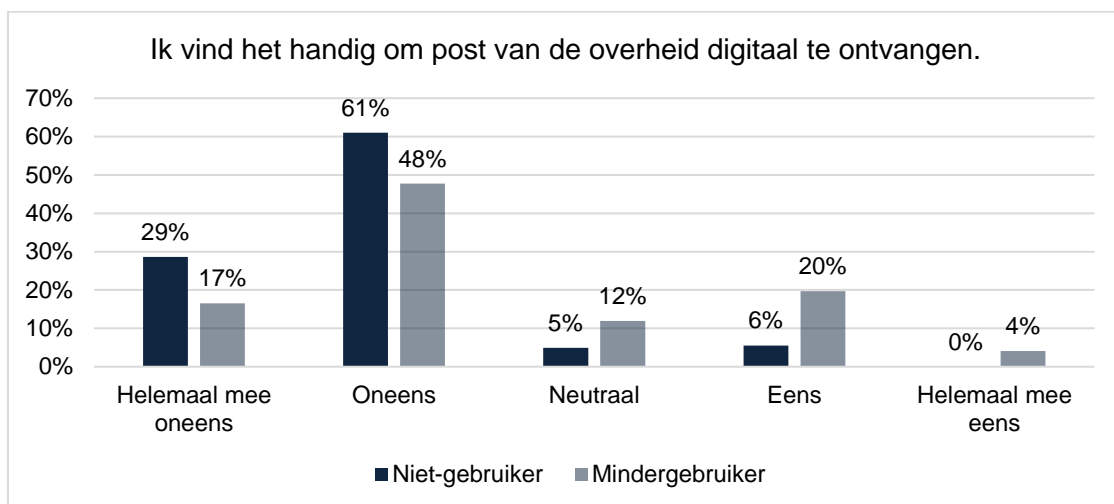
Zoals we in 3.1. al aangaven, lijkt het potentieel tot groei van het aantal activeringen van berichtenbox vooralsnog beperkt te zijn. Wellicht dat hierbij de houding ten aanzien van de digitale overheid een rol speelt. De respondenten van dit telefonische onderzoek zijn geen grote voorstanders van de digitale overheid. We zoomen daar nu verder op in.

Met een totaal van 5 stellingen hebben we de respondenten gevraagd naar hun houding ten opzichte van de digitaliseringsplannen van de overheid. Met een gemiddelde van 2.78 op een schaal van 1-5 staan de respondenten lichtelijk negatief tegenover deze plannen. Hoewel er een licht verschil zit in de algemene houding ten opzichte van digitalisering tussen niet-gebruikers en mindergebruikers, namelijk 2.69 tegenover 2.85, is dit verschil niet significant ( $t= 1.888$ ,  $p= .060$ ). Echter als we kijken naar de losse stellingen, geven mindergebruikers, in vergelijking met niet-gebruikers, vaker aan dat zij het handig vinden om overheidspost digitaal te ontvangen ( $t= 6.233$ ,  $p < .001$ ) en vinden zij het vaker een goed dat de overheid steeds meer digitaal gaat doen ( $t= 4.422$ ,  $p < .001$ ). Zie figuur 13.

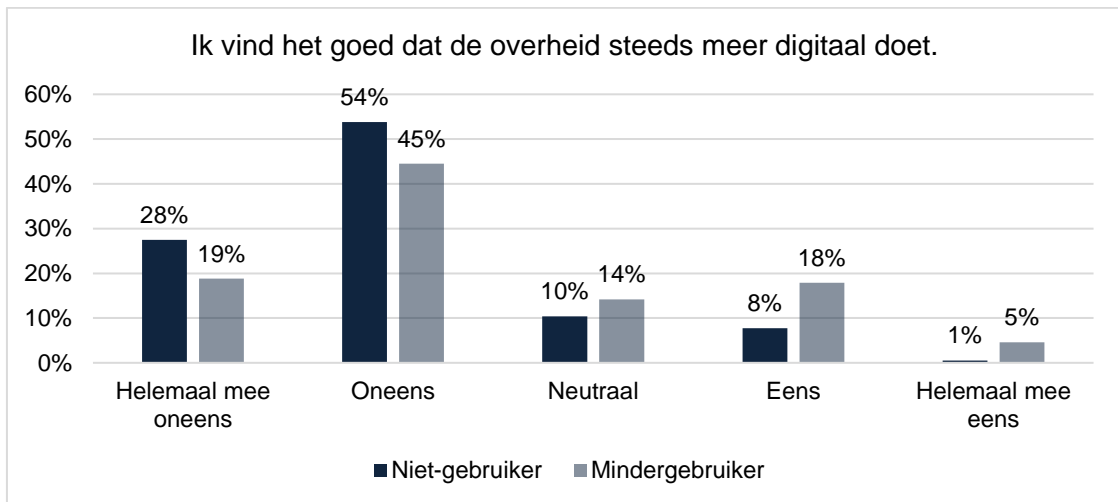


FIGUUR 13. HOUDING TEN AANZIEN VAN DE DIGITALE OVERHEID ONDER NIET-GEBRUIKERS IN VERGELIJKING MET MINDERGEBRUIKERS. STELLINGEN OP EEN 5-PUNTSSCHAAL, WAARBIJ 1 STAAT VOOR HELEMAAL MEE ONEENS EN 5 VOOR HELEMAAL MEE EENS

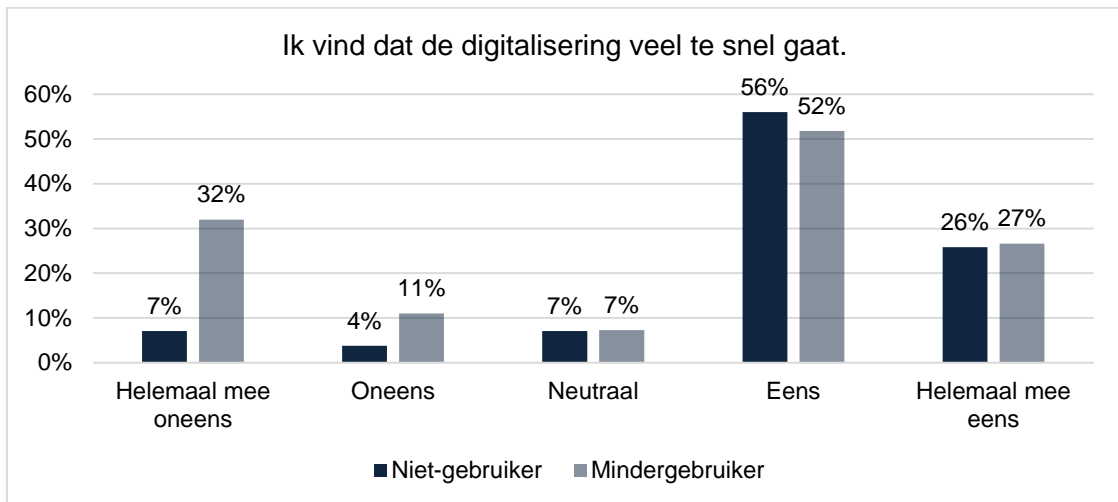
Hieronder volgen enkele figuren waarin de schaalverdeling per stelling wordt weergegeven inclusief de verdeling tussen niet-gebruikers en mindergebruikers.



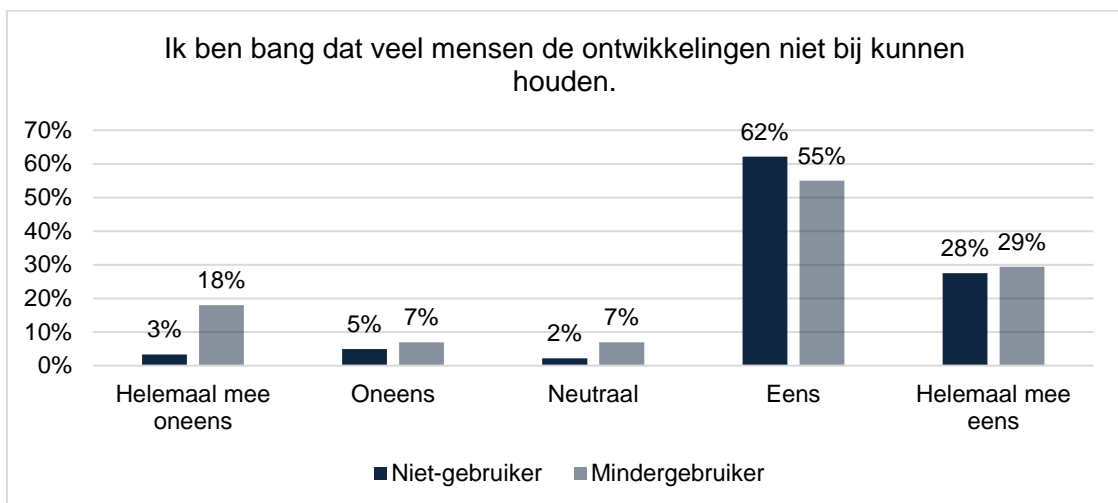
FIGUUR 14. ANTWOORDEN OP DE STELLING "IK VIND HET HANDIG OM POST VAN DE OVERHEID DIGITAAL TE ONTVANGEN"



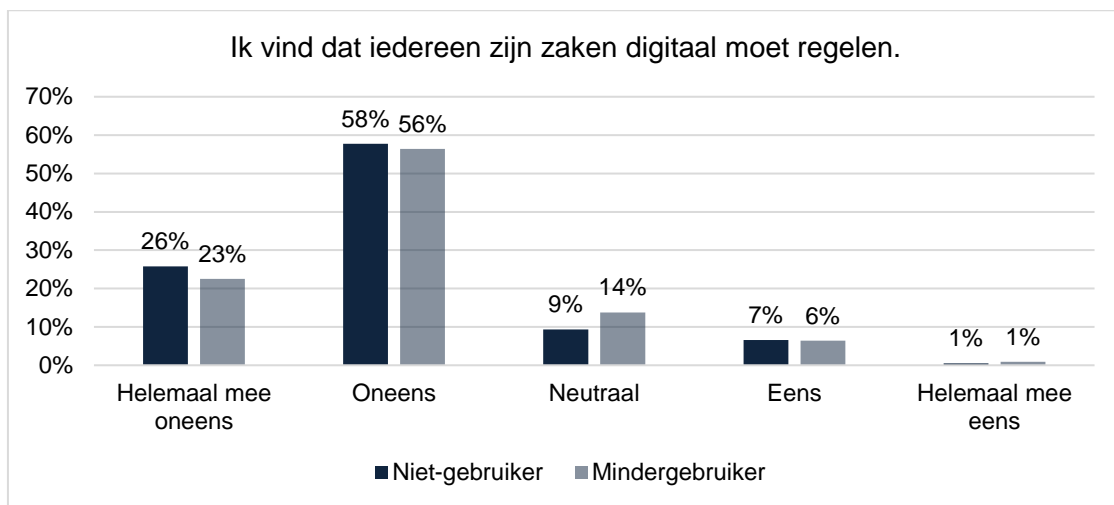
FIGUUR 15. ANTWOORDEN OP DE STELLING "IK VIND HET GOED DAT DE OVERHEID STEEDS MEER DIGITAAL DOET"



FIGUUR 16. ANTWOORDEN OP DE STELLING "IK VIND DAT DE DIGITALISERING VEEL TE SNEL GAAT"

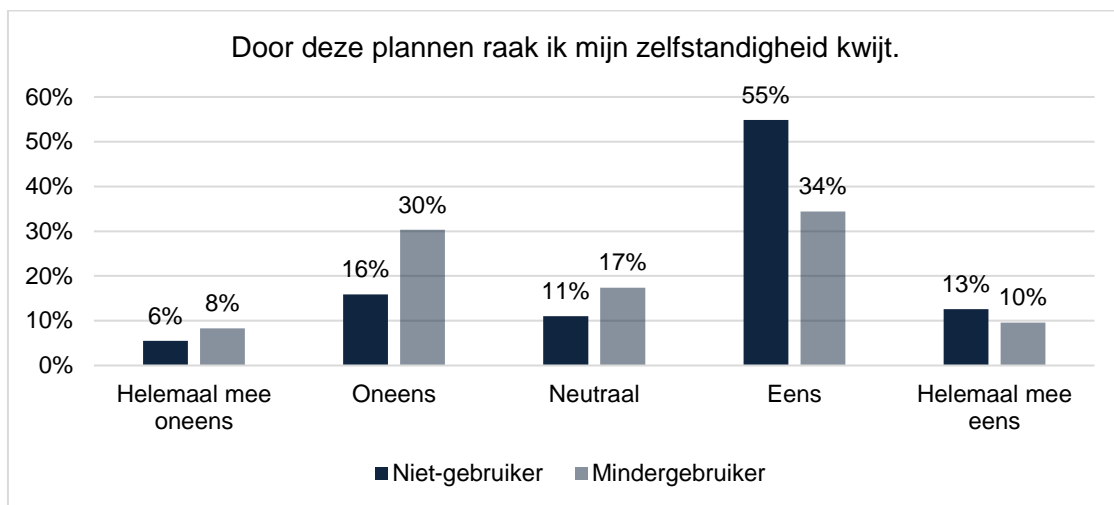


FIGUUR 17. ANTWOORDEN OP DE STELLING "IK BEN BANG DAT VEEL MENSEN DE ONTWIKKELINGEN NIET BIJ KUNNEN HOUDEN"



FIGUUR 18. ANTWOORDEN OP DE STELLING "IK VIND DAT IEDEREEN ZIJN ZAKEN DIGITAAL MOET REGELEN"

Naast bovenstaande vragen is ook gevraagd naar of men bang is om zijn of haar zelfstandigheid kwijt te raken door alle digitaliseringsplannen van de overheid. Duidelijk is dat niet-gebruikers significant vaker aangeven dat zij bang zijn hun zelfstandigheid kwijt te raken dan dat mindergebruikers dat doen ( $t = -4.103, p < .001$ ). Zie figuur 19.



FIGUUR 19. ANTWOORDEN OP DE STELLING "DOOR DEZE PLANNEN RAAK IK MIJN ZELFSTANDIGHEID KWIJT".

### 3.4 Drijvers en toekomstig gedrag

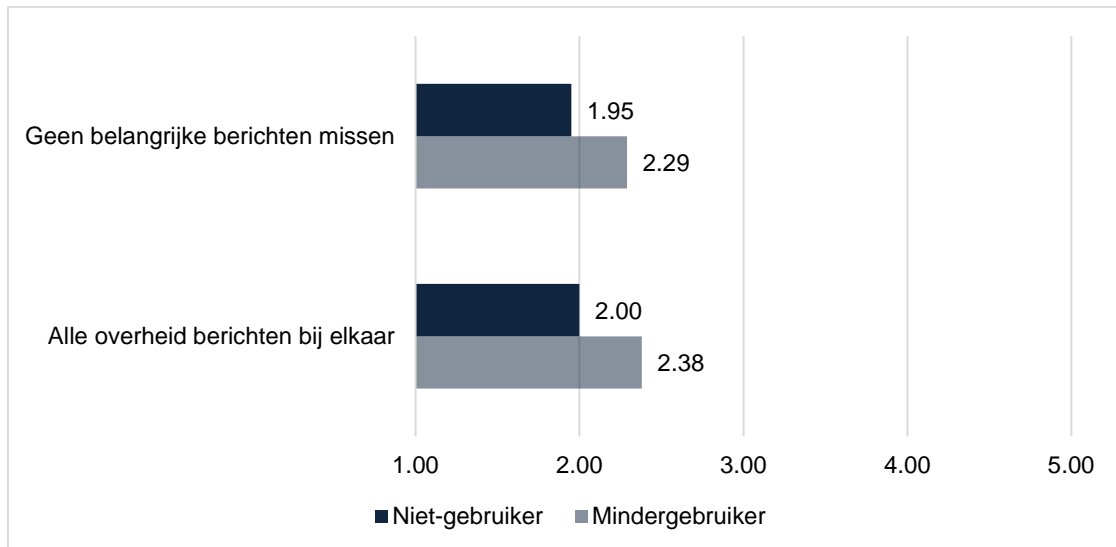
Wat betreft toekomstige activatie is men terughoudend. Potentiele redenen voor toekomstige activatie worden door de respondenten niet erkend. Dat blijkt uit het nu volgende.

We hebben de respondenten die van de berichtenbox hebben gehoord, gevraagd om een mening te geven over potentiële drijvers en drempels om de berichtenbox te activeren: wat helpt om te beslissen te activeren, wat houdt tegen? Het resultaat voor



de drijvers is weergegeven in figuur 20. Het resultaat voor de drempels is weergegeven in Figuur 21.

Wat betreft de drijvers geldt dat in algemene zin deze niet erg sterk zijn<sup>7</sup>. De redenen om alsnog te activeren in de toekomst verschillen echter wel tussen niet-gebruikers en mindergebruikers die nog nooit eerder digitaal contact met de overheid hebben gehad. Mindergebruikers geven hierbij vaker aan dat zij de berichtenbox alsnog willen activeren zodat zij alle overheid berichten bij elkaar hebben ( $t= 2.312$ ,  $p= .022$ ) en zodat zij geen belangrijke berichten zullen missen ( $t= 2.182$ ,  $p= .031$ ).

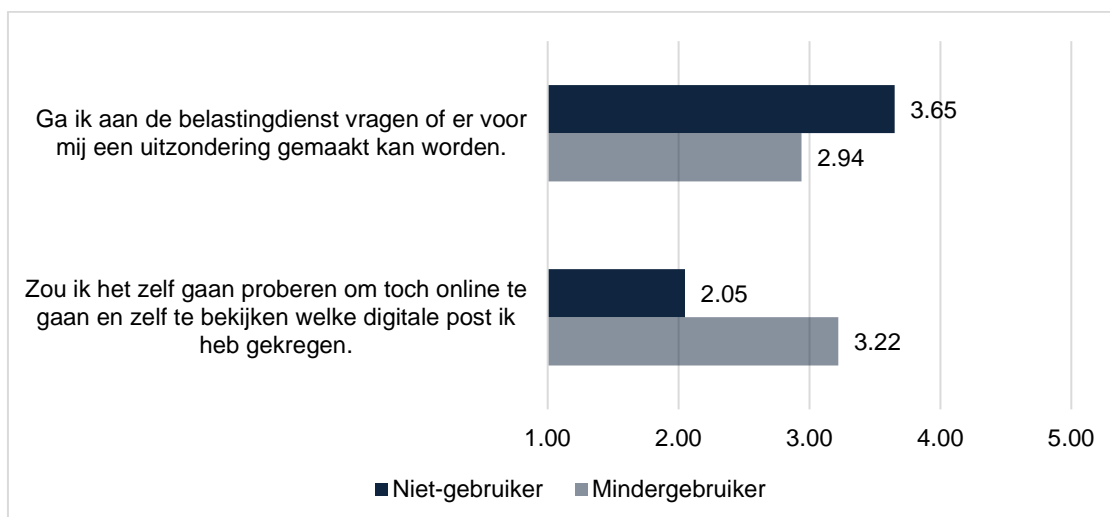


FIGUUR 20. DRIJVERS ACHTER HET POTENTIEEL ACTIVEREN VAN DE BERICHTENBOX ONDER RESPONDENTEN DIE NOG NOOIT EERDER DIGITAAL CONTACT HEBBEN GEHAD. STELLINGEN OP EEN 5-PUNTSSCHAAL, WAARBIJ 1 STAAT VOOR HELEMAAL MEE ONEENS EN 5 VOOR HELEMAAL MEE EENS.

Veel respondenten willen vasthouden aan papier. Zet de Belastingdienst de digitalisering van het berichtenverkeer door, dan zal een deel van deze groep om een uitzondering gaan vragen. Dat zien we als we kijken naar de drempels ten aanzien van het potentieel van de adoptie van elektronische berichtenverkeer (EBV). Daarbij zien we overigens wel verschillen tussen mindergebruikers en niet-gebruikers. Wanneer de Belastingdienst alles alleen nog maar digitaal doet, is de niet-gebruiker significant vaker van plan de Belastingdienst te vragen om een uitzondering te maken ( $t= -6.011$ ,  $p < .001$ ). Het gaat daarbij om bijna 72% van de niet-gebruikende respondenten tegenover ongeveer 43% van de mindergebruikers. Bovendien is de niet-gebruiker significant minder snel geneigd het dan toch zelf te gaan proberen om online te gaan dan de mindergebruiker ( $t= 11.357$ ,  $p < .001$ ). Dit geldt nog sterker voor niet-gebruikers ouder dan 75 jaar<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> De opgetelde gemiddelde scores op een schaal van 1 tot 5 liggen onder het midden, dus lager dan een 3.

<sup>8</sup> Bleek uit additionele T-toets ( $t= 2.184$ ,  $p= .031$ ).



FIGUUR 21. DREMPELS TEN AANZIEN VAN HET POTENTIEEL ACTIVEREN VAN DE BERICHTENBOX. STELLINGEN OP EEN 5-PUNTSSCHAAL, WAARBIJ 1 STAAT VOOR HELEMAAL MEE ONEENS EN 5 VOOR HELEMAAL MEE EENS.

### 3.5 Conclusies en aanbevelingen over digitaal contact met de overheid

Op basis van het voorgaande, trekken we de volgende conclusies:

- Een meerderheid van de respondenten kent de berichtenbox van de overheid, toch is de toepassing bij 39% van de respondenten nog onbekend. Van de niet-gebruikers kent 58% de berichtenbox niet en van de mindergebruikers is dat 24%. Dit suggereert dat er nog mogelijkheden zijn in de communicatie over het elektronisch berichtenverkeer om de bekendheid (en daarmee mogelijk het gebruik) van de berichtenbox te vergroten.
- Zoals gezegd, kent een meerderheid van de respondenten de berichtenbox wel (61%).
- Over de groep mindergebruikers het volgende. Daar ligt in theorie de kans dat deze zou kunnen activeren. Van de mindergebruikers kent 76% de berichtenbox. Van de groep mindergebruikers die de berichtenbox kent, heeft 58% de berichtenbox nog niet geactiveerd. En van deze groep, dus de groep mindergebruikers die de berichtenbox kent maar nog niet heeft geactiveerd, heeft slechts 17% de intentie om dat alsnog te doen. Hiermee lijkt het potentieel tot groei van het aantal activeringen van berichtenbox vooralsnog beperkt te zijn.
- Wellicht dat hierbij de houding ten aanzien van de digitale overheid een rol speelt. Over de gehele linie staan respondenten lichtelijk negatief ten aanzien van de 'digitalisering van de overheid'. Men vindt dat de digitalisering veel te snel gaat en men is bang dat veel mensen de plannen niet meer kunnen bijhouden. Niet-gebruikers zijn in een aantal gevallen negatiever ten aanzien van digitalisering dan mindergebruikers.
- Wat betreft toekomstige activatie is men terughoudend. Potentiele redenen voor toekomstige activatie zoals het niet meer missen van belangrijke berichten en het overzichtelijk bij elkaar hebben van alle overheidsberichten worden door de respondenten niet erkend.
- Respondenten geven aan van plan te zijn een uitzondering op elektronische communicatie aan te vragen als het elektronische berichtenverkeer verplicht gesteld wordt, al zijn mindergebruikers eerder geneigd de berichtenbox alsnog te proberen dan niet-gebruikers.

*De respondenten van het telefonische onderzoek zijn geen grote voorstanders van de digitale overheid. Het gebruik is laag en het kennisniveau, alsmede de attitude ten aanzien van de digitale overheid laten te wensen over. Zet de Belastingdienst de digitalisering van zijn berichtenverkeer door, dan zal een deel van deze groep om een uitzondering gaan vragen. Het lijkt verstandig deze groep geleidelijk kennis te laten maken met het elektronische berichtenverkeer. Daarbij zou de overheid en dus ook Belastingdienst nadrukkelijk kunnen communiceren over wat de berichtenbox precies is en welke voordelen het heeft voor de respondenten.*

*Een van de voordelen van de berichtenbox is het kunnen machtigen van iemand die men vertrouwt, een 'helper'. Zo kan deze 'helper' los van tijd en plaats veel beter een oogje voor iemand in het zeil houden en meehelpen als dat nodig is. De 'helper' is daarbij niet afhankelijk van een fysiek bezoek afleggen<sup>9</sup>. Op het zogenaamde machtigen (bijvoorbeeld 'hoe bekend is het' en 'wie zijn er gemachtigd') wordt verder ingegaan in hoofdstuk 5.*

---

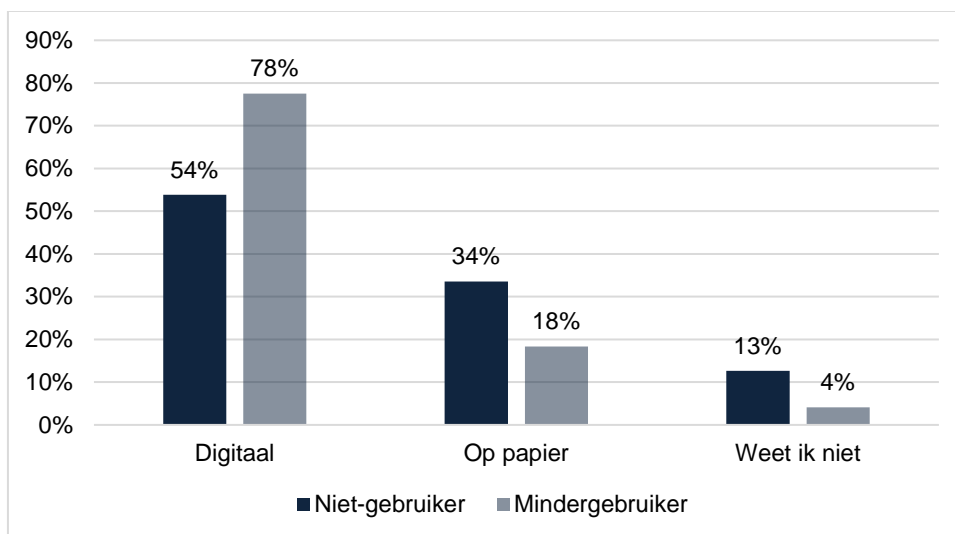
<sup>9</sup> Het machtigen moet overigens niet als een 'onmacht van niet-gebruikers' worden gepresenteerd. Het is ook van belang voor veel andere groepen, denk aan langdurig zieken of mensen die wilsonbekwaam zijn. Of gewoon aan mensen die om wat voor reden dan ook zaken graag even of langer uit handen geven.

## 4 ZELFSTANDIGHEID EN HULP

Dit hoofdstuk behandelt de thema's zelfstandigheid en hulp. We vergelijken niet-gebruikers en mindergebruikers op hun zelfstandigheid en wijze van aangifte doen. Vervolgens gaan we in op de mate waarin beide groepen toegang hebben tot hulp, hulp gebruiken en in hoeverre ze hun zaken uitbesteden.

### 4.1 *Digitaal of op papier aangifte doen*

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij de laatste keer aangifte hebben gedaan of hun zaken voor toeslagen hebben geregeld. Een meerderheid van de respondenten doet (al dan niet zelf) digitaal hun belasting- en/of toeslagzaken, namelijk 67%. Toch maakt een aanzienlijk deel van de respondenten (25%) nog steeds gebruik te maken van het traditionele proces door hun zaken op papier te doen. De overige 8% weet niet op welke manier hun aangifte of toeslagzaken geregeld is. Wanneer we binnen de groep respondenten verder inzoomen op de verschillen tussen niet-gebruikers en mindergebruikers ( $X= 26.345$ ,  $p < .001$ ) kunnen een tweetal verschillen worden waargenomen. Mindergebruikers regelen significant vaker hun zaken digitaal, en niet-gebruikers regelen juist significant vaker hun zaken op papier. Bovendien geven niet-gebruikers significant vaker aan dat zij niet weten hoe (op papier of digitaal) hun belastingaangifte of zaken voor toeslagen zijn geregeld. Dit kan wel duiden op een lagere betrokkenheid. De resultaten zijn te vinden in figuur 22.



FIGUUR 22. METHODE VOOR HET DOEN VAN BELASTINGAANGIFTE OF ZAKEN VOOR TOESLAGEN ONDER NIET-GEBRUIKERS IN VERGELIJKING MET MINDERGEBRUIKERS

### 4.2 *Zelf belastingzaken blijven doen of niet*

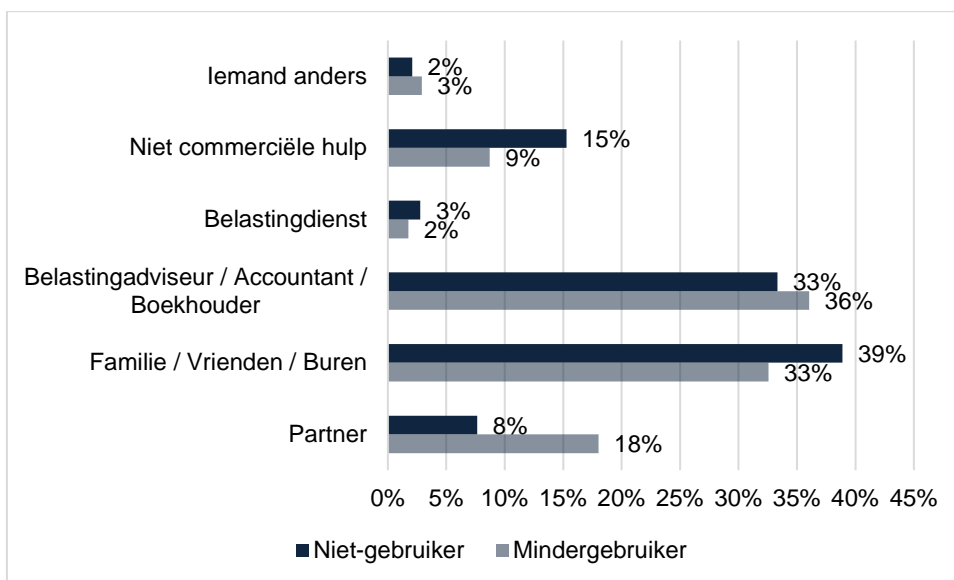
Een meerderheid van de respondenten laat op dit moment hun belastingzaken of toeslagen al door iemand anders doen (67%). Van de overige respondenten doet 21% het zelf, en 12% regelt zijn zaken met hulp. Hierbij zijn er verschillen tussen niet-gebruikers en mindergebruikers. Niet-gebruikers regelen hun zaken significant minder vaak met hulp van anderen ( $X= 10.395$ ,  $p= .006$ ) dan mindergebruikers. Op het punt "zelf" doen of "door iemand anders" zijn er geen significante verschillen tussen beide

groepen. De percentages van niet-gebruikers die al dan niet met hulp hun belasting en/of toeslagzaken regelen staan vermeld in figuur 23.



FIGUUR 23. NIET-GEBRUIKERS EN OF ZE AL DAN NIET ZAKEN MET DE BELASTINGDIENST ZELF DOEN

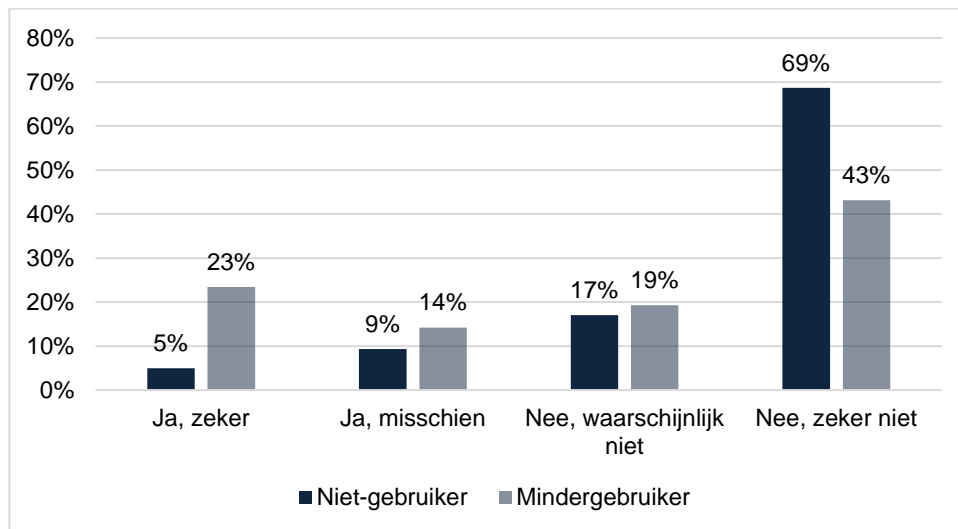
Van de respondenten die niet (volledig) zelf hun zaken regelen, zijn familie/vrienden/buren of de belastingadviseur het vaakst bijgesprongen (met hulp van of volledig door die persoon of instantie). Het maakt daarbij niet uit of iemand niet-gebruiker is of mindergebruiker. De verschillen tussen die twee groepen zijn niet significant ( $X= 10.877$ ,  $p= .054$ ). In figuur 24 staat vermeld wie de 'helpers' zijn van beide groepen. De respondenten zijn daar bovendien zeer tevreden over, alle 'helpers' krijgen gemiddeld een 8,5 voor de hulp.



FIGUUR 24. WIE HEEFT U HET MEEST GEHOLPEN BIJ HET ZAKEN MET DE BELASTINGDIENST DOEN

Van alle respondenten geeft 27% aan bij digitalisering van de communicatie van de Belastingdienst de belastingzaken nog wel zelf te kunnen regelen, terwijl 73% aangeeft dit niet meer zelf te kunnen. Hierbij vinden we significante verschillen tussen niet-gebruikers en mindergebruikers ( $X= 36.585$ ,  $p< .001$ ). Niet-gebruikers geven vaker aan bij volledige digitalisering van de communicatie niet meer zelf hun belastingzaken te kunnen, in tegenstelling tot de groep mindergebruikers. Voor een onderscheid in de antwoorden uitgesplitst naar niet-gebruikers en mindergebruikers: zie figuur 25. De

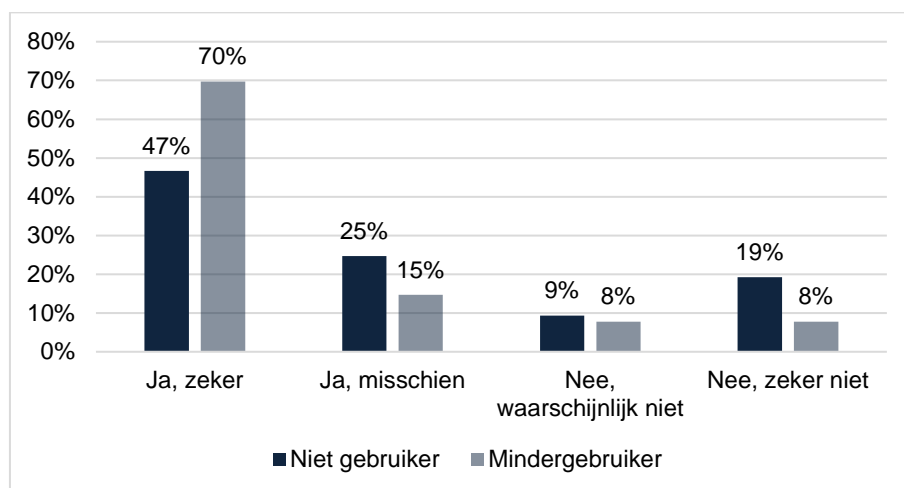
groep respondenten die aangeeft bij digitalisering van de communicatie niet meer zelf hun zaken te kunnen regelen is hiermee groot.



FIGUUR 25. BIJ DIGITALISERING COMMUNICATIE BELASTINGDIENST: WEL OF NIET NOG ZELF KUNNEN REGELEN VAN BELASTINGZAKEN

#### 4.3 Wel of niet om hulp (kunnen) vragen bij elektronisch berichtenverkeer

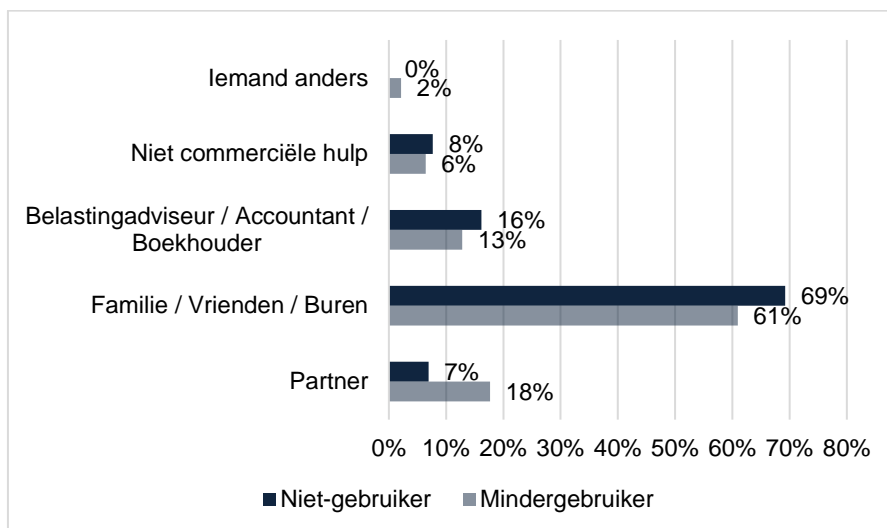
In het onderzoek is ook gekeken naar het kunnen vragen om hulp bij het elektronisch berichtenverkeer van de Belastingdienst. Een meerderheid van de respondenten kan om hulp vragen bij het digitaal berichtenverkeer met de Belastingdienst. Maar het maakt daarbij wel uit of je niet-gebruiker bent of een mindergebruiker ( $X(3)=24.324, p < 0.01$ ). Mindergebruikers kunnen significant vaker op hulp rekenen dan niet-gebruikers. Niet-gebruikers geven significant vaker aan dat ze zeker geen hulp kunnen krijgen. De percentages staan vermeld in figuur 26. Dat neemt niet weg dat een meerderheid van de niet-gebruikers wel degelijk verwacht hulp te kunnen krijgen (opgeteld gaat dit om 72%).



FIGUUR 26. WEL OF GEEN HULP KUNNEN KRIJGEN BIJ ELEKTRONISCH BERICHTENVERKEER VAN DE BELASTINGDIENST. (TELT DOOR AFRONDINGSVERSCHILLEN NIET OP TOT 100%)

Van de respondenten die aangeven dat er iemand is om ze te helpen, worden familie/vrienden/buren het vaakst genoemd. Partners worden minder vaak genoemd, dat geldt

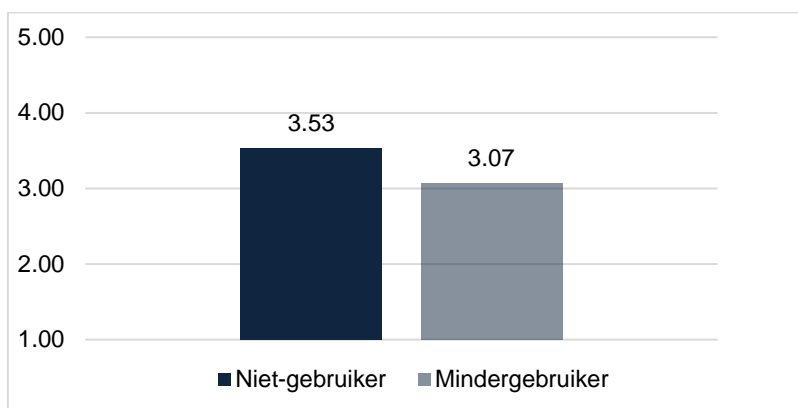
helemaal voor niet-gebruikers. Zij geven significant minder vaak aan dat ze op hulp van hun partner rekenen, dat geldt helemaal voor niet-gebruikers ouder dan 75 jaar<sup>10</sup>. Het is opvallend dat voor niet-gebruikers een Belastingadviseur / Accountant / Boekhouder een meer belangrijke bron is dan de partner. Een mogelijke verklaring is dat de partner van niet-gebruikers ook vaak niet-gebruikers zijn of inhoudelijk minder deskundig en daardoor niet elkaars vangnet kunnen zijn. De percentages staan vermeld in figuur 27.



FIGUUR 27. VAN WIE KUNT U HULP KRIJGEN?

#### 4.4 Zelfstandigheid in gedrang

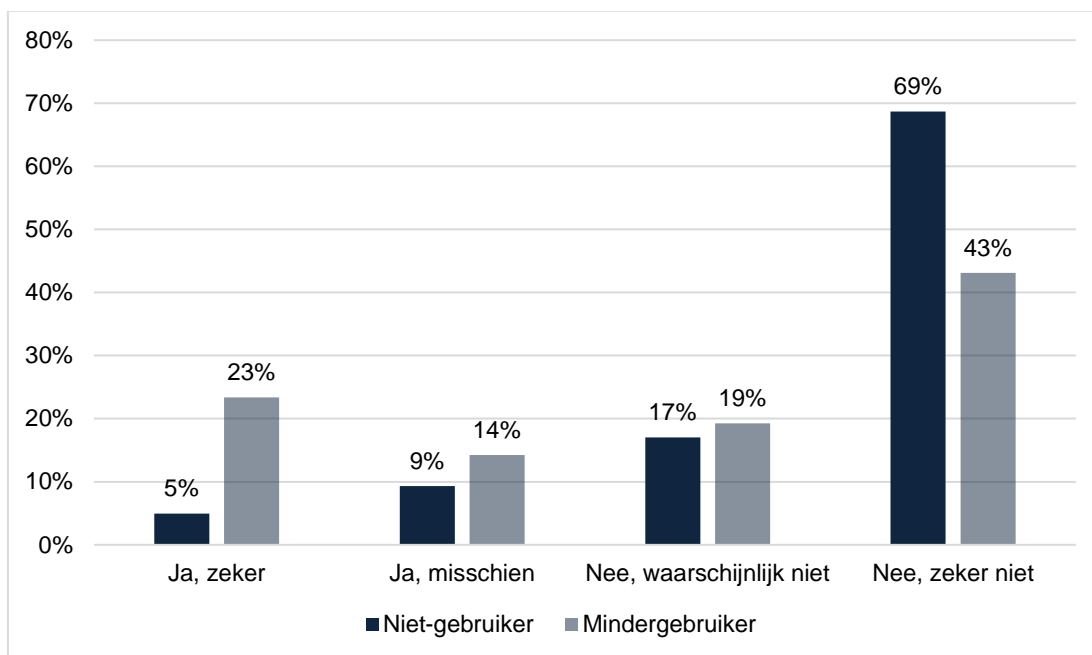
Het is positief dat hulp beschikbaar is, omdat veel respondenten verwachten hun zelfstandigheid kwijt te raken. Het betreft significant vaker de niet-gebruikers die verwachten door alle digitaliseringsplannen van de Belastingdienst hun zelfstandigheid kwijt te raken dan de mindergebruikers ( $t = -4.103, p < .001$ ). Figuur 28 geeft de gemiddelde score weer op de bijbehorende stelling.



FIGUUR 28. STELLING: DOOR DE DIGITALISERINGSPLANNEN VAN DE OVERHEID RAAK IK MIJN ZELFSTANDIGHEID KWIJT. OP EEN SCHAAL VAN 1 TOT 5 WAARBIJ 1 STAAT VOOR HELEMAAL ONEENS EN 5 VOOR HELEMAAL EENS.

<sup>10</sup> Bleek uit additionele Chi-kwadraattoets ( $X = 10.192, p = .002$ ).

Dit blijkt ook uit de antwoorden op de vraag of men verwacht nog zelfstandig alles te kunnen doen indien de Belastingdienst alleen nog maar digitaal communiceert. Van alle deelnemers geeft 27% aan alles nog zelfstandig te kunnen doen, terwijl 73% aangeeft dat niet meer te kunnen. Wanneer we verder inzoomen op de verschillen tussen niet-gebruikers en mindergebruikers ( $X= 36.585, p < .001$ ) kan worden waargenomen dat mindergebruikers significant vaker verwachten hun zaken nog zelfstandig te kunnen doen dan niet-gebruikers. Zo'n 37% (23% plus 14%) van de mindergebruikers verwacht dit (zeker dan wel misschien) te kunnen, tegenover 14% (5% plus 9%) van de niet-gebruikers. Zie figuur 29.

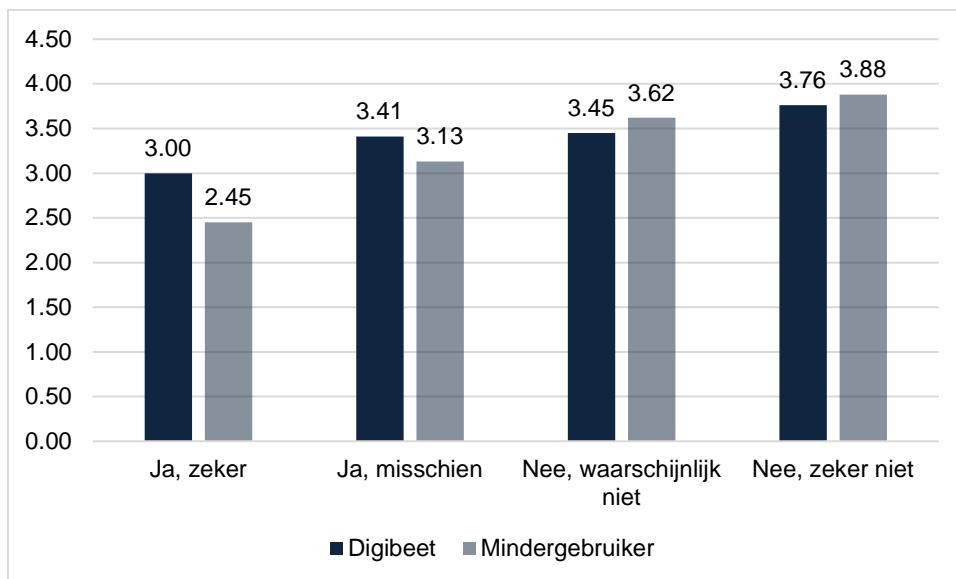


FIGUUR 29. KAN MEN NOG ALLES ZELF DOEN BIJ DIGITALISERING.

De respondenten die aangeven dat ze niet langer alles zelfstandig kunnen doen bij digitalisering, geven significant vaker aan dat ze in de problemen komen als zij geen hulp krijgen ( $F= 27.140, p < .001$ ). Als we daarbij vervolgens inzoomen op de niet-gebruikers, maakt het niet uit of ze wel of niet verwachten hun zaken zelfstandig te kunnen blijven regelen. Deze verschillen tussen 'wel zelfstandig' of 'niet zelfstandig' zijn namelijk niet significant voor de verwachting in de problemen te komen ( $F= 2.510, p= .060$ ). Tegelijk is te zien dat de mindergebruiker minder bezorgd is dan de niet-gebruiker als het gaat om zaken zelfstandig te kunnen blijven regelen. Echter zijn mindergebruikers juist meer bezorgd wanneer ze verwachten niet langer alles zelfstandig te kunnen blijven doen dan de niet-gebruiker. De leeftijd van de niet-gebruikers speelt hierbij geen rol<sup>11</sup>. De resultaten zijn te vinden in figuur 30.

<sup>11</sup> Bleek uit een additionele T-toets ( $t= .295, p= .768$ ).

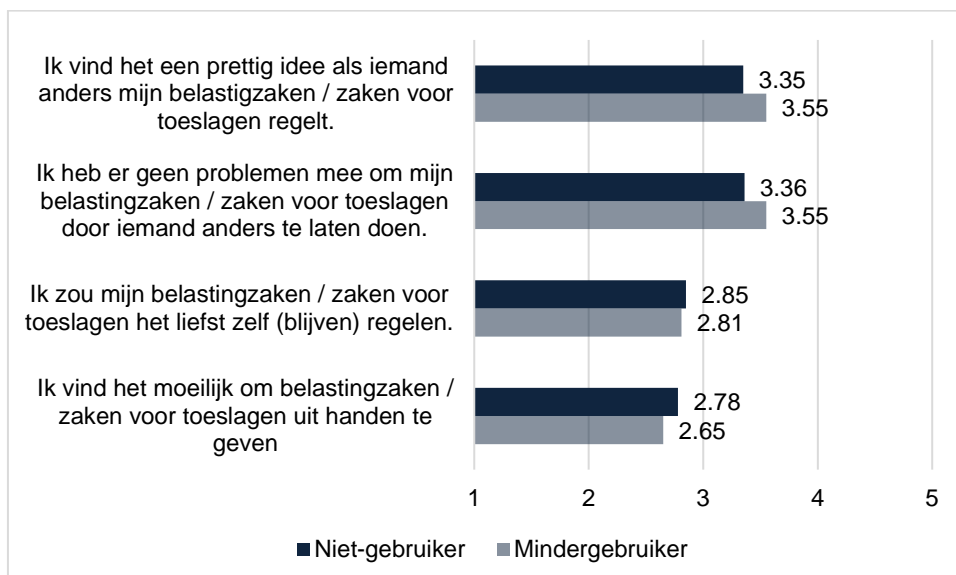




FIGUUR 30. "KUNT ALLES ZELFSTANDIG BLIJVEN DOEN BIJ DIGITALISERING" (JA, ZEKER T/M NEE, ZEKER NIET) IN COMBINATIE MET DE STELLING "ALS IK GEEN HULP KRIJG BIJ BELASTINGZAKEN HEB IK EEN PROBLEEM" (EEN STELLING OP EEN 5-PUNTSSCHAAL, WAARBIJ 1 STAAT VOOR HELEMAAL MEE ONEENS EN 5 VOOR HELEMAAL MEE EENS).

#### 4.5 *Uit handen geven van belastingzaken door niet-gebruiker*

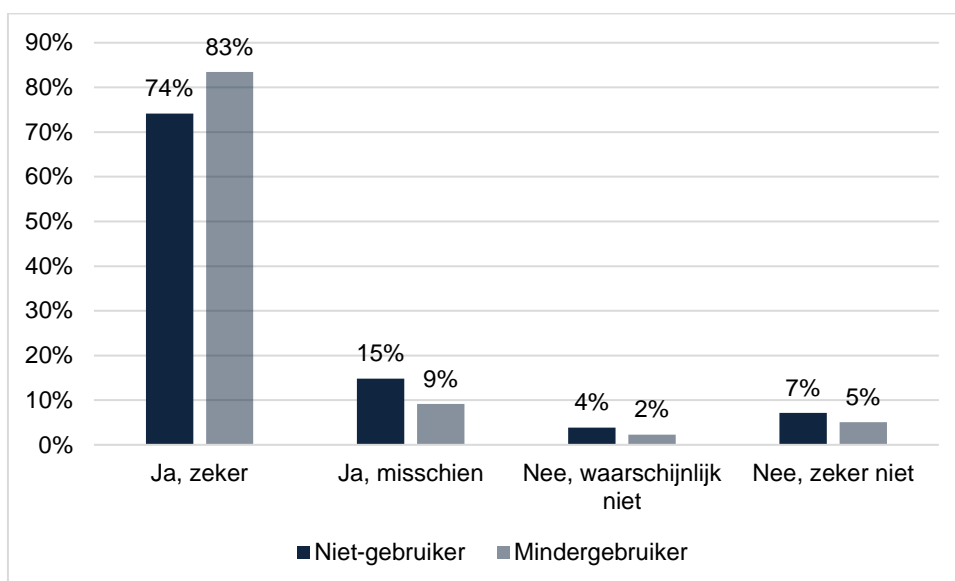
Respondenten die hebben aangegeven dat hun zelfstandigheid in het gedrang komt (zie vorige paragraaf), staan in de regel redelijk neutraal tot positief staan tegenover het uit handen geven van hun belasting- en toeslagzaken aan iemand anders. Het maakt daarbij niet uit of iemand niet-gebruiker is of mindergebruiker. De verschillen tussen die twee groepen zijn voor geen van de vier stellingen significant. Zie figuur 31.



FIGUUR 31. MENINGEN OVER HET UIT HANDEN GEVEN VAN ZAKEN AAN EEN ANDER OP EEN 5-PUNTSSCHAAL, WAARBIJ 1 STAAT VOOR HELEMAAL MEE ONEENS EN 5 VOOR HELEMAAL MEE EENS.

Er is gevraagd aan alle respondenten of zij hulp kunnen krijgen bij zaken met de Belastingdienst, indien Belastingdienst alleen nog maar digitaal met burgers communiceert. De meeste respondenten geven aan dat ze daarbij op hulp kunnen

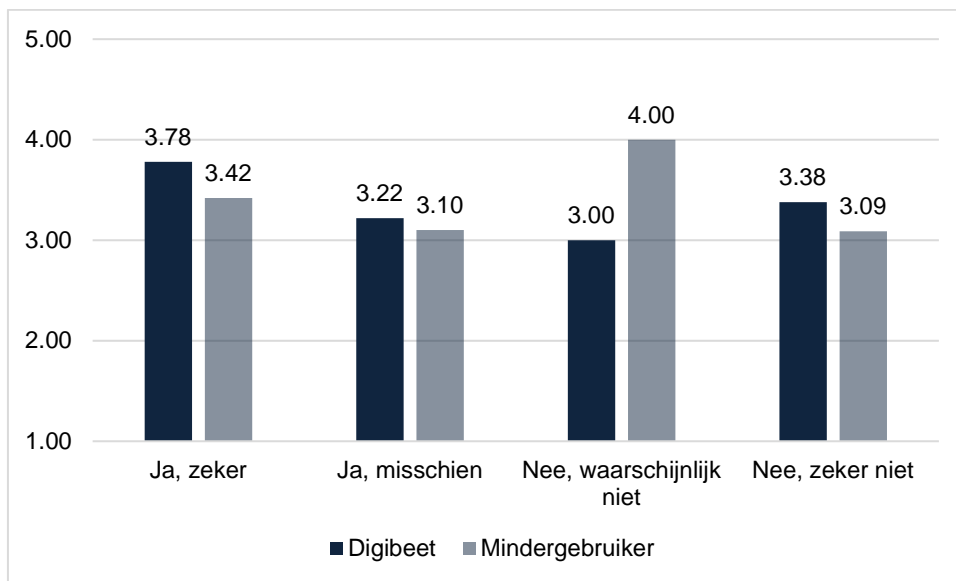
rekenen, bij elkaar opgeteld respectievelijk 89% van de niet-gebruikers en 92% van de mindergebruikers. Het maakt daarbij niet uit of sprake is van mindergebruikers of niet-gebruikers, er zijn nergens significante ( $X= 5.314$ ,  $p= .150$ ) verschillen. Zie figuur 32.



FIGUUR 32. KAN IEMAND U HELPEN BIJ HET DOEN VAN ZAKEN MET BELASTINGDIENST ALS DIE ALLEEN NOG MAAR DIGITAAL MET BURGERS COMMUNICEERT?

Het al dan niet kunnen rekenen op hulp bij het doen van zaken met de Belastingdienst kent geen significante correlatie met de verwachting dat men in de problemen komt wanneer men geen hulp kan krijgen ( $F= 2.381$ ,  $p= .069$ ). Als we echter inzoomen op de niet-gebruikers kennen de verschillen tussen wel of niet kunnen rekenen op hulp wel een significante correlatie met de verwachting in de problemen te komen ( $F= 3.767$ ,  $p= .012$ ). Niet-gebruikers die aangeven zeker te kunnen rekenen op hulp, geven significant vaker aan dat zij verwachten in de problemen te komen als er geen hulp is dan niet-gebruikers die aangeven misschien te kunnen rekenen op hulp ( $p= .049$ ). Leeftijd van de niet-gebruikers speelt hierbij geen rol<sup>12</sup>. Voor mindergebruikers maakt het niet of ze wel of geen hulp hebben en of ze wel of niet verwachten in de problemen te komen als er geen hulp is: de verschillen zijn in al deze gevallen bij de mindergebruikers nergens significant ( $F= 1.199$ ,  $p= .311$ ). De resultaten zijn te vinden in figuur 33.

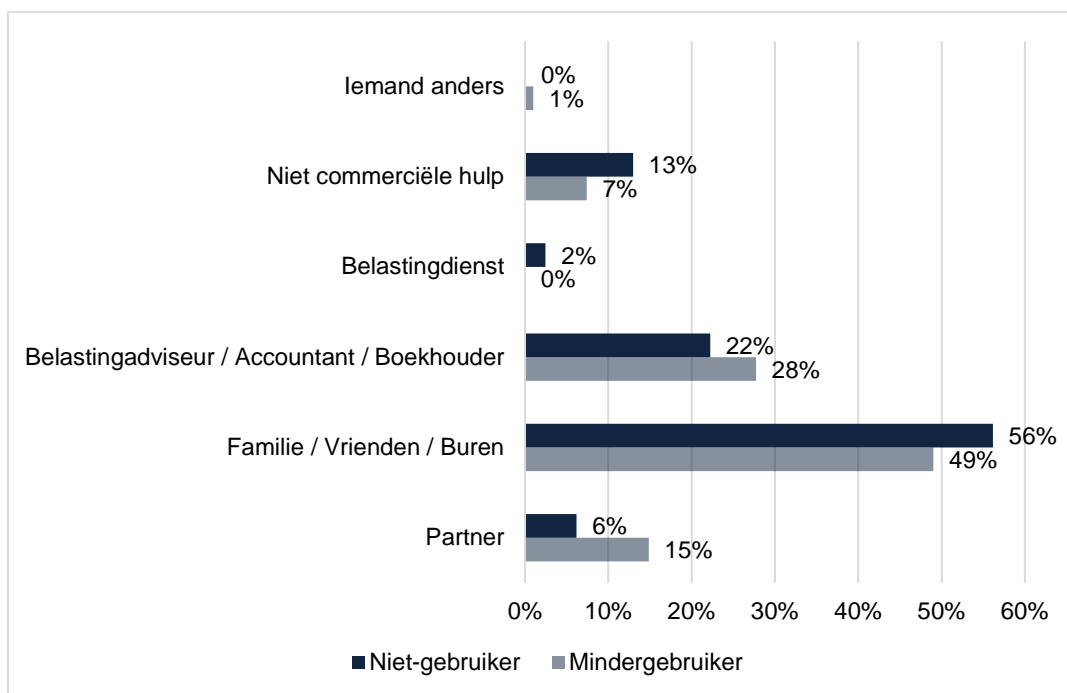
<sup>12</sup> Bleek uit een additionele T-toets ( $t= .295$ ,  $p= .768$ ).



FIGUUR 33. KUNT U HULP KRIJGEN BIJ BELASTINGZAKEN" (JA, ZEKER T/M NEE, ZEKER NIET) IN COMBINATIE MET DE STELLING "ALS IK GEEN HULP KRIJG BIJ BELASTINGZAKEN HEB IK EEN PROBLEEM" (EEN STELLING OP EEN 5-PUNTSSCHAAL, WAARBIJ 1 STAAT VOOR HELEMAAL MEE ONEENS EN 5 VOOR HELEMAAL MEE EENS.

Als het gaat om de vraag wie die hulp met het doen van belasting- en/of toeslagzaken gaf, steken belastingadviseur en familie er met kop en schouders bovenuit. Het maakt daarbij niet uit of het om een niet-gebruiker of mindergebruiker gaat. De verschillen tussen die twee groepen zijn hierbij niet significant<sup>13</sup> ( $X = 17.500$ ,  $p = .004$ ). Zie ook figuur 34.

<sup>13</sup> Hoewel de statistische toets wel significante waarden heeft, blijkt uit de posthoc test dat de onderlinge verschillen niet significant zijn. De gestandaardiseerde residuen zijn  $< 1.96$ , oftewel kleiner dan 1 maal de standaard deviatie.



FIGUUR 34. WIE KAN HELPEN BIJ HET DOEN VAN ZAKEN MET BELASTINGDIENST ALS DIE ALLEEN NOG MAAR DIGITAAL MET BURGERS COMMUNICEERT?

Tot slot hebben we gekeken naar de aantallen niet-gebruikers die zowel aangegeven dat ze als dat de Belastingdienst alleen nog maar digitaal met burgers communiceert ze hun belastingzaken / toeslagen niet meer zelf kunnen regelen, alsook aangeven geen hulp te kunnen krijgen bij het indienen van belastingaangifte / aanvragen of wijzigen van toeslagen. Deze groep kan het zaken regelen dus niet meer zelf als de Belastingdienst volledig digitaal gaat communiceren en kan daarbij nergens terecht met zijn hulpvraag.

Met zeer nadrukkelijke inachtneming dat het een indicatieve steekproef onder niet-gebruikers in Nederland boven de 54 jaar betreft, maar niet een volledig representatieve steekproef, en dat we over niet-gebruikers onder 54 jaar onvoldoende gegevens hebben: bij elkaar opgeteld geeft 11% van de niet-gebruikers aan dat ze *en* geen hulp kunnen krijgen bij zaken met de Belastingdienst *en* het niet zelf kunnen als de Belastingdienst enkel digitaal communiceert. Zie tabel 4, waarin de vetgedrukte, onderstreepte percentages optellen tot 11%.

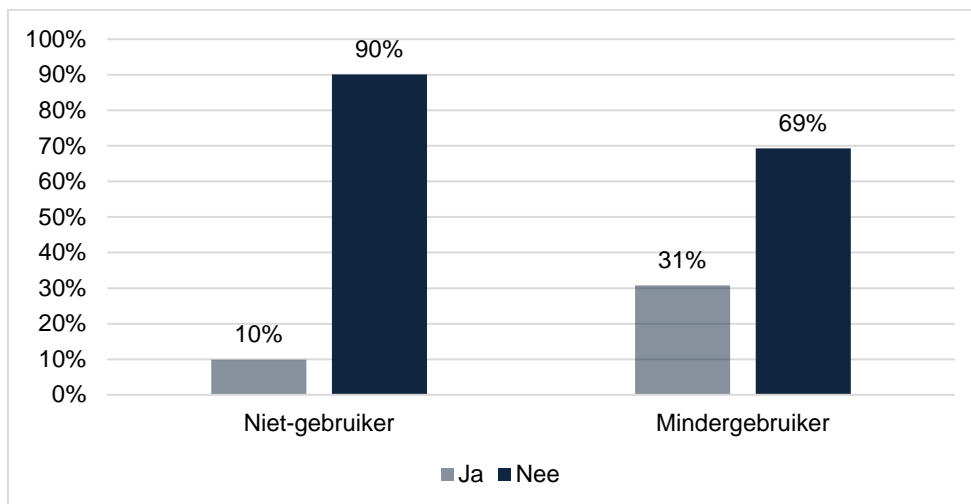
TABEL 4. HET KUNNEN KRIJGEN VAN HULP BIJ HET AL DAN NIET ZELF ZAKEN KUNNEN BLIJVEN REGELEN BIJ VOLLEDIGE DIGITALISERING VAN DE COMMUNICATIE ONDER NIET-GEBRUIKERS IN ONZE SAMPLE (N=182)

		Zou u uw belastingzaken / zaken voor toeslagen dan nog zelf kunnen regelen?			
		Ja, zeker	Ja, misschien	Nee, waarschijnlijk niet	Nee, zeker niet
Is er iemand die u zou kunnen helpen?	Ja, zeker	4%	7%	12%	51%
	Ja, misschien	0%	3%	3%	9%
	Nee, waarschijnlijk niet	1%	0%	<b><u>1%</u></b>	<b><u>3%</u></b>
	Nee, zeker niet	0%	0%	<b><u>1%</u></b>	<b><u>6%</u></b>

Deze groep heeft het meeste baat bij een uitzonderingspositie. De Belastingdienst geeft die ook. In de week dat de telefonische enquête liep, waren er een kleine 54.000 uitzonderingen aangevraagd.

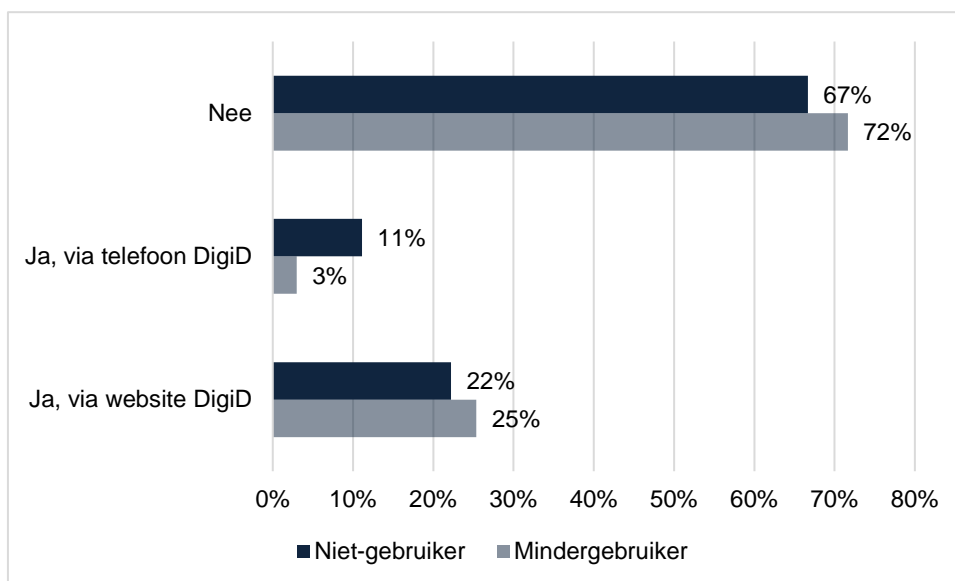
#### 4.6 Kennis van de machtiging voorziening onder niet-gebruikers

Machtigen is niet iets dat vaak gedaan wordt en de kennis over hoe dit gedaan moet worden ontbreekt bij de respondenten. Figuur 35 geeft aan dat de ruime meerderheid van de respondenten niet weet hoe je iemand kunt machtigen om berichten in te zien die in de berichtenbox komen, de zogenaamde machtigingsvoorziening. Hier is tevens een verschil tussen niet-gebruikers en mindergebruikers gevonden. Niet-gebruikers weten het namelijk significant (nog) minder vaak hoe dit moet in vergelijking met mindergebruikers ( $X= 25.752$ ,  $p < .001$ ).



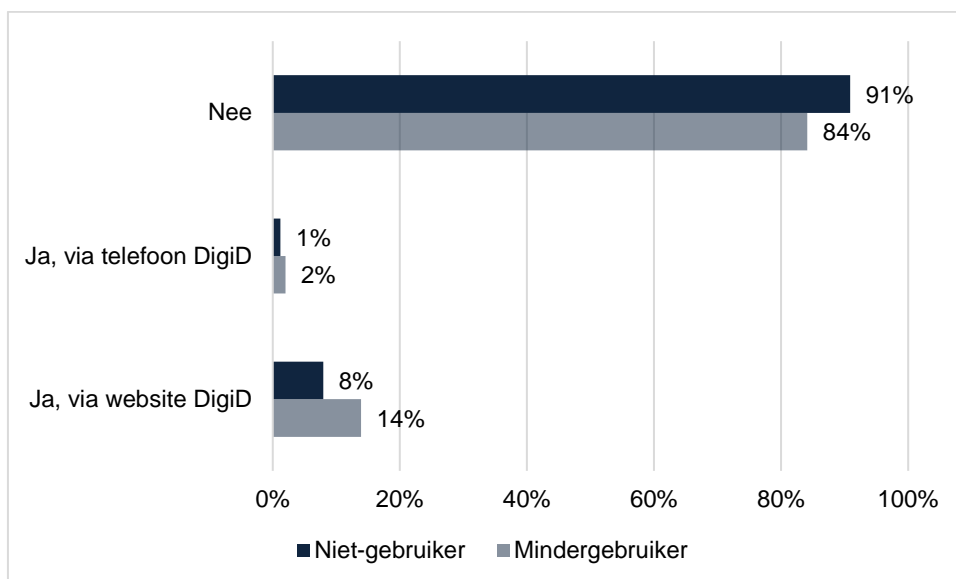
FIGUUR 35. WEET U HOE U IEMAND MOET MACHTIGEN VOOR DE BERICHTENBOX?

Van de respondenten die wel weten hoe je iemand moet machtigen, heeft een overgroot deel dat (nog) niet gedaan. Het maakt daarbij niet uit, of iemand mindergebruiker is of niet-gebruiker. De percentages staan hieronder vermeld in figuur 36.



FIGUUR 36. U WEET HOE U KUNT MACHTIGEN, HEEFT U DAT OOK GEDAAN?

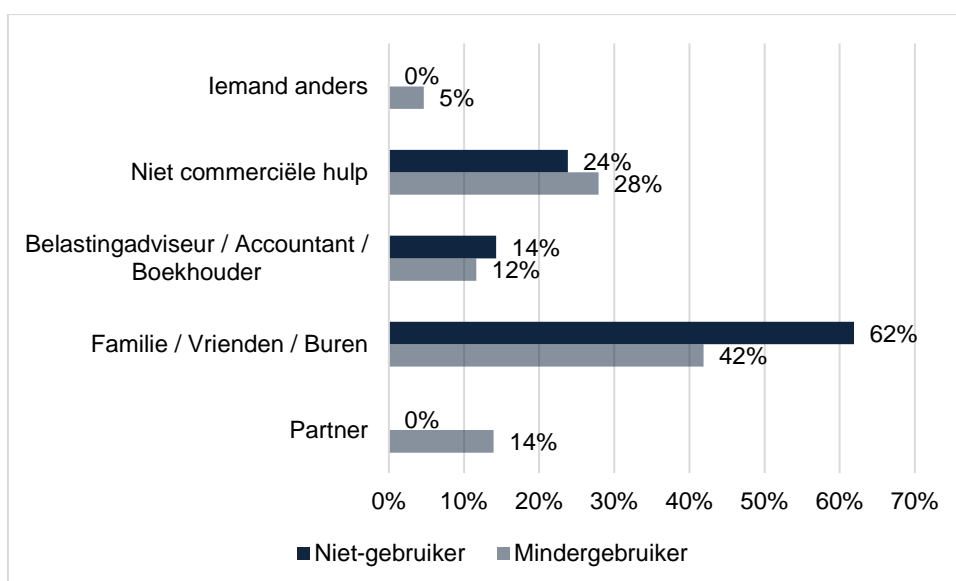
Meer voor de hand liggend, van de respondenten die niet weten hoe je iemand moet machtigen, heeft veruit het grootste deel dat ook niet gedaan. Ook hierbij maakt het niet uit of iemand mindergebruiker of niet-gebruiker is. Zie figuur 37.



FIGUUR 37, U WEET NIET HOE U KUNT MACHTIGEN, HEEFT U HET DESONDANKS TOCH GEDAAN?

#### 4.7 Wie is de gemachtigde van de niet-gebruiker?

Als er al gemachtigd wordt, zijn het wederom familie / vrienden / buren dit keer gevolgd door niet-commerciële partijen waaraan dit gebeurt. Het maakt hierbij geen verschil of iemand mindergebruiker is of niet-gebruiker. Zie figuur 38.



FIGUUR 38. WIE HEEFT U GEMACHTIGD?

#### 4.8 Conclusies en aanbevelingen over zelfstandigheid en hulp

Op basis van het voorgaande, trekken we de volgende conclusies:

- Een meerderheid van de respondenten doet (al dan niet zelf) digitaal hun belastingen/of toeslagzaken. Echter, niet-gebruikers doen significant vaker nog steeds hun zaken op papier. Een aanzienlijk percentage van de respondenten blijkt hiermee nog steeds gebruik te maken van het traditionele proces.

- Tegelijk geldt: niet-gebruikers weten significant minder vaak hoe (papier of digitaal) ze aangifte hebben gedaan. Hetgeen mogelijk komt omdat ze het vaker uitbesteed hebben. Dit kan wel duiden op een lagere betrokkenheid.
- Niet-gebruikers geven significant vaker aan bij volledige digitalisering van de communicatie niet langer zelf hun belastingzaken te kunnen doen. Ze geven daarbij overigens ook in ruime meerderheid aan dat ze nu al niet zelfstandig hun zaken regelen. Het grootste deel van de niet-gebruikers besteedt zijn zaken dan ook uit. Desondanks vrezen ze hun zelfstandigheid kwijt te raken. Verder valt op dat een kleiner deel van de respondenten (dat betreft significant vaker niet-gebruikers) niet op hulp kan rekenen als ze hulp zouden willen bij hun belasting- en/of toeslagzaken. De groep respondenten die bij digitalisering niet kan rekenen op hulp bij het elektronisch berichtenverkeer is overigens groter.
- Respondenten die hebben aangegeven dat hun zelfstandigheid in het gedrang komt, staan in de regel redelijk neutraal tot positief tegenover het uit handen geven van hun belasting- en toeslagzaken aan iemand anders. Het maakt daarbij niet uit of iemand niet-gebruiker is of mindergebruiker.
- Over degene aan wie belastingzaken of zaken voor toeslagen worden uitbesteed, is men positief (gemiddeld een 8,5). Hierbij maakt het niet uit of men niet-gebruiker is of niet. Indien men uitbesteedt, doet men dat meestal aan familie / vrienden / burens of een commerciële partij. Het sociale netwerk van respondenten lijkt hiermee een belangrijke speler te zijn. Opvallend is dat de partner minder vaak genoemd wordt.
- De meeste respondenten geven aan dat ze op hulp kunnen rekenen, indien de Belastingdienst alleen nog maar digitaal met burgers communiceert. Het maakt daarbij niet uit of er sprake is van mindergebruikers of niet-gebruikers.
- Machtigen is niet iets dat vaak gedaan wordt en de kennis over hoe dit gedaan moet worden ontbreekt bij de respondenten. Als er al gemachtigd wordt, zijn het wederom familie / vrienden / burens dit keer gevolgd door *niet*-commerciële partijen waaraan dit gebeurt.
- Met zeer nadrukkelijke inachtneming dat het een indicatieve steekproef onder niet-gebruikers in Nederland boven de 54 jaar betreft, maar niet een volledig representatieve steekproef, en dat we over niet-gebruikers onder 54 jaar onvoldoende gegevens hebben: bij elkaar opgeteld geeft een kleine minderheid (11%) van de niet-gebruikers aan dat ze *en* geen hulp kunnen krijgen bij zaken met de Belastingdienst *en* het niet zelf kunnen als de Belastingdienst enkel digitaal communiceert.

*Met name de groep niet-gebruikers, maar over de hele linie blijkt dat er nog steeds een aanzienlijke groep respondenten is die op papier haar zaken regelt. Men staat niet onwelwillend ten aanzien van hulp, maar dit is niet voor iedereen eenvoudig te regelen. Het sociale netwerk lijkt een eerste hulprol te spelen, gevolgd door commerciële partijen. De meest verregaande wijze van hulp zoeken, namelijk het machtigen (via DigiD Machtigen<sup>14</sup>) van iemand, is onbekend en wordt weinig gebruikt.*

*Gegeven dat velen kunnen rekenen op hulp, dat men niet onwelwillend staat tegenover hulp en dat velen hun zaken nu al uitbesteden, lijkt de machtigingsvoorziening een oplossing met veel potentie. Het is dan ook jammer dat de machtigingsvoorziening nog niet erg bekend is. Het advies is dan ook dat Belastingdienstambtenaren die in contact staan met belastingplichtigen daar waar relevant de mogelijkheid tot machtigen meer onder de aandacht brengen. Ze kunnen zelfs nog een stap verder gaan door echt te*

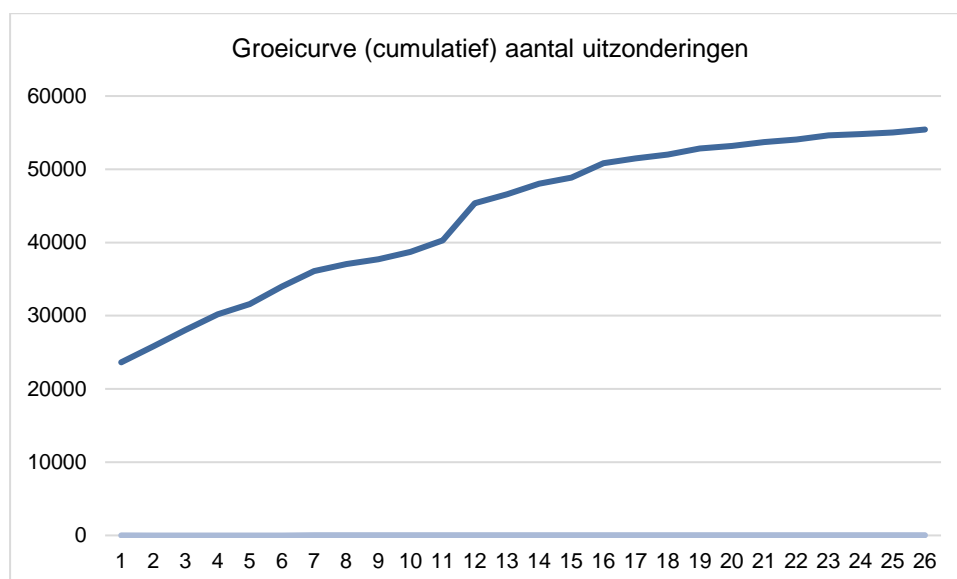
---

<sup>14</sup> Hiermee kan een burger iemands anders toestemming geven om overheidszaken namens die burger te regelen. Die andere persoon doet dat vervolgen niet met hulp de DigiD van de burger die toestemming geeft, maar met zijn of haar eigen DigiD.



helpen bij machtigen. Zoals bankpersoneel dat doet bij het volmachten van bijvoorbeeld kinderen om hun ouders te helpen. Verder zou de Belastingdienst kunnen overwegen om hulp bij machtigen niet alleen door eigen ambtenaren te laten verzorgen, maar bijvoorbeeld ook door medewerkers van Openbare Bibliotheken. Ook een machtigingsvoorziening voor professionals, zoals die in ontwikkeling is, is in potentie een succesvolle maatregel voor die groep die niet op familie, vrienden of burens kan terugvallen.

Blijft over de groep die aangeeft het niet zelf te kunnen en geen hulp te kunnen krijgen. Deze groep heeft het meeste baat bij een uitzonderingspositie. De Belastingdienst geeft die ook. Tot en met de week dat de telefonische enquête liep (week 22), waren er ongeveer 54.000 uitzonderingen aangevraagd. Met een piek van ongeveer 5000 aanvragen in de week volgend op het weekend van 12 maart 2016 (week 12) waarin de Belastingdienst de mogelijkheid tot uitzondering aangaf in het TV programma Kassa (zie figuur 39). De vraag blijft hoe groot deze groep in potentie is. Dat blijft gissen. We kunnen op basis van ons onderzoek niet meer dan aangeven dat 11% van de mindergebruikende respondenten in onze indicatieve steekproef aangeeft dat ze het (digitaal communiceren) niet zelf kunnen en dat ze daarbij geen hulp kunnen krijgen.



FIGUUR 39. GROEICURVE (CUMULATIEF) AANTAL AANGEVRAAGDE UITZONDERINGEN WEEK 1 T/M 26 (JUNI) VAN 2016

# GEBRUIKTE BRONNEN

Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), (2016a). StatLine – Internet faciliteiten; particuliere huishoudens. Toegang op 16 juni 2016 via <https://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83291NED&D1=a&D2=0-5&D3=0&D4=VW=T>

Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), (2016b). StatLine – Internet; toegang, gebruik en faciliteiten. Toegang op 16 juni 2016 via <https://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83429NED&D1=0&D2=0,3&D3=0&D4=a&=VW=T>

Deursen, A.J.A.M. van, Helsper, E.J. (2015). A nuanced understanding of internet use and non-use among the elderly. *European Journal of Communication*, 30(2), 171-187.

# BIJLAGE: VERGELIJKING TELEFOONPANEL & ONLINE METING 2 (MEI 2016)

In deze bijlage staan alle relevante verschillen tussen de telefonische enquête en de tweede online enquête in mei 2016. De verschillen worden alleen beschreven. Dit omdat er twee verschillende (telefonisch, online) steekproeven zijn geweest met onderling afwijkende vragenlijsten. Daardoor is het niet gewenst om statistische toetsen uit te voeren zoals bijvoorbeeld T-toetsen om aan te tonen of de verschillen tussen de twee steekproeven al dan niet significant zijn.

Op dit moment beslaat het monitoringsonderzoek een periode van twee jaar met vier fasen van telkens een half jaar. Daarbij werd als eerste gestart met een online meting. De telefonische meting was later gepland maar nog wel als onderdeel van de eerste fase. Omdat onder meer het verdwijnen van de 'blauwe envelop' veel in het nieuws kwam, was het niet zinvol om de eerste online meting en de telefonische meting met elkaar te vergelijken. Vragen als 'bent u bekend met de berichtenbox' en 'wat vindt u van de digitale ambities van de overheid' stonden later in tijd in een ander daglicht. Om een betere vergelijking te kunnen maken tussen niet-gebruikers, mindergebruikers (beide in het telefoonpanel) en online respondenten (van het online panel) hebben we er daarom voor gekozen om het telefoononderzoek in de tijd gelijk te laten lopen (mei 2016) met de tweede online meting. Die tweede online meting maakt in projectmanagementtermen gesproken deel uit van fase 2.

In sommige gevallen tellen de percentages door afrondingsverschillen niet op tot 100%.

## Steekproeven

Sample telefoonpanel		n=400		
		Hoogst genoten opleiding		
Geslacht	Leeftijd	Laag	Midden	Hoog
Mannen	54 en jonger	2%	4%	6%
	55 tot 74	20%	14%	8%
	75 en ouder	22%	14%	10%
Vrouwen	54 en jonger	3%	7%	2%
	55 tot 74	27%	12%	7%
	75 en ouder	26%	8%	7%

<b>Sample Online meting 2</b>		<i>n</i> =1195 Hoogst genoten opleiding		
Geslacht	Leeftijd	Laag	Midden	Hoog
Mannen	54 en jonger	4%	7%	5%
	55 tot 74	5%	10%	9%
	75 en ouder	3%	6%	7%
Vrouwen	54 en jonger	4%	7%	6%
	55 tot 74	3%	9%	7%
	75 en ouder	4%	2%	1%

### ***Kennis berichtenbox***

<b>berichtenbox bekend</b>	Telefoon			Online
	Totaal	Niet-gebruikers	Mindergebruikers	Totaal
Niet bekend	39%	78%	24%	35%
Wel bekend	61%	22%	76%	65%
	100%	100%	100%	100%

### ***Activering berichtenbox (indien bekend)***

<b>Activering berichtenbox [bekend]</b>	Telefoon			Online
	Totaal	Niet-gebruikers	Mindergebruikers	Totaal
Ja	33%	14%	42%	89%
Nee	67%	86%	58%	11%
	100%	100%	100%	100%

### ***Hebben van digitaal contact***

<b>Hebben digitaal contact</b>	Telefoon			Online
	Totaal	Niet-gebruikers	Mindergebruikers	Totaal
Wel digitaal contact	15%	2%	26%	72%
Geen digitaal contact	85%	98%	74%	29%
	100%	100%	100%	100%

## Houding ten aanzien van digitale overheid

### Houding digitale overheid

5 puntschaal, 1 = volledig oneens etc.

	Totaal	Telefoon		Online
		Niet-gebruikers	Mindergebruikers	Totaal
Ik vind dat iedereen zijn zaken digitaal moet regelen.	2.03	1.98	2.07	2.52
Ik ben bang dat veel mensen de ontwikkelingen niet bij kunnen houden.	4.04	4.05	4.03	3.76
Ik vind dat de digitalisering veel te snel gaat.	3.89	3.90	3.88	2.99
Ik vind het goed dat de overheid steeds meer digitaal doet.	2.24	2.00	2.45	3.41
Ik vind het handig om post van de overheid digitaal te ontvangen.	2.20	1.87	2.47	3.44
Algehele houding ten opzichte van digitalisering	2.99	2.93	3.04	3.02

## Drijvers achter activeren

### Drijvers achter potentieel activeren van de berichtenbox

5 puntschaal, 1 = volledig oneens etc.

	Totaal	Telefoon		Online
		Niet-gebruikers	Mindergebruikers	Totaal
Geen belangrijke berichten missen	2.37	2.00	2.44	3.09
Alle overheidsberichten bij elkaar	3.16	2.33	3.31	3.38

Noot: In de rapportage wordt een andere vergelijking gemaakt

## Methode voor het doen van aangifte

### Methode voor het doen van aangifte

	Totaal	Telefoon		Online
		Niet-gebruikers	Mindergebruikers	Totaal
Digitaal	67%	54%	78%	95%
Op papier	25%	34%	18%	5%
Weet ik niet	8%	13%	4%	
	100%	100%	100%	100%

Noot: Data voor online is gebaseerd op respondenten die zelf aangifte gedaan hebben (exclusief 'anders')

## Perceptie van zelfstandigheid kwijtraken

### Zelfstandigheid kwijtraken

5 puntschaal, 1 = volledig oneens etc.

	Totaal	Telefoon		Online
		Niet-gebruikers	Mindergebruikers	Totaal
Gemiddelde	3.28	3.53	3.07	2.44

## **Hulp bij belasting- en/of toeslagzaken**

### **Hulp bij belasting- en/of toeslagzaken**

	Totaal	Telefoon Niet- gebruikers	Mindergebruikers	Online Totaal
Iemand anders	3%	2%	3%	6%
Niet commerciële hulp	12%	15%	9%	6%
Belastingdienst	2%	3%	2%	5%
Belastingadviseur / Accountant / Boekhouder	35%	33%	36%	46%
Familie / Vrienden / Buren	35%	39%	33%	27%
Partner	13%	8%	18%	10%
	100%	100%	100%	100%