Verslag kwaliteitscheck vragenlijst Fiscale Monitor

Dr. Joost R. van Ginkel, 27 juni 2023



Universiteit
Leiden
Sociale Wetenschappen

Universiteit Leiden
Sociale Wetenschappen

Verslag kwaliteitscheck vragenlijst Fiscale Monitor
27 juni 2023

Dr. Joost R. Van Ginkel
Universitair docent

Universiteit Leiden
Faculteit Sociale Wetenschappen
Afdeling Methodenleer en Statistiek
Postbus 9500
2300 RB Leiden
Tel: Persoonsgegevens
E-mail: Persoonsgegevens

Inleiding

Deze kwaliteitscheck is uitgevoerd in opdracht van Concerndirectie Innovatie & Strategie, mede namens Toeslagen en Douane. Op 20-2-2023 ben ik benaderd door de Belastingdienst met de vraag of ik als expert op het gebied van vragenlijstconstructie de vragenlijst van de jaarlijkse Fiscale Monitor kon beoordelen op kwaliteit en validiteit. Aanleiding voor deze check was dat Tweede Kamerlid Van der Lee (GroenLinks) Kamervragen had gesteld over deze vragenlijst. Volgens hem zou een aantal van deze vragen sturend zijn, met name tegen de achtergrond van de recente toeslagenaffaire, waarbij vele burgers door de Belastingdienst gedupeerd waren. De vragen waren met name gericht op wat men vindt van burgers die belastingfraude plegen en te weinig op de vraag of bestrijding van belastingfraude wel ten koste mag gaan van de burger.

Na een oriënterend gesprek heb ik de taak aanvaard, met de kanttekening dat ik mijn oordeel met name zou baseren op mijn algemene kennis die ik in de loop der jaren heb opgedaan door ervaring, niet per se op bestaande literatuur. De reden hiervoor was dat ik weliswaar verstand heb van vragenlijstconstructie maar dat het niet mijn hoofdexpertise is en ik dus ook niet tot in de kleinste details op de hoogte ben van de bestaande literatuur op dit gebied. Na een grondige bestudering van de vragenlijst ben ik tot een oordeel gekomen. Hierna volgt een verslag van mijn oordeel.

Inhoudelijke kwaliteitscheck

- **Vraag 16j**. Deze vraag wordt ingeleid met: 'Hieronder volgt een aantal stellingen over of u in staat bent om de juiste hulp in te schakelen bij het nakomen van uw fiscale rechten en plichten', waarna een aantal stellingen volgt. Hieronder volgt een aantal opmerkingen over een aantal van deze stellingen.
  - 'Ik ben uitstekend in staat om in iedere situatie een goede afweging te maken of ik hulp nodig heb': Bij deze stelling zou het woordje 'uitstekend' als sturend kunnen worden ervaren. Het wekt de suggestie dat het vanzelfsprekendheid is dat mensen dat kunnen. Mijn advies zou zijn om 'uitstekend' te vervangen door 'goed' of 'voldoende', of om het helemaal weg te laten. Een alternatieve oplossing zou zijn om 'uitstekend' op te nemen als antwoordcategorie (bijvoorbeeld: 'uitstekend', 'goed', 'voldoende' enz.)
  - 'Ik heb geen inzicht in welke mogelijkheden er zijn om hulp in te schakelen': In het algemeen zijn ontkenningen in vragen of stellingen verwarrend voor een respondent (als ze het met de stelling oneens zijn dan moeten ze in dubbele ontkenningen gaan denken). Deze vraag kan beter geherformuleerd worden als: 'Ik mis het inzicht in welke mogelijkheden er zijn om hulp in te schakelen' (of iets dergelijks).

- **Vraag 32j**. Zie opmerkingen vraag 16j.

- **Vraag 213a**. Deze vraag luidt: 'In hoeverre vindt u de volgende kenmerken van toepassing op de Belastingdienst / Belastingdienst-Toeslagen?', waarna een aantal kenmerken (gelabeld a t/m h) genoemd wordt. In deze lijst staan, afgezien van

alternatief e ('streng'), enkel positieve kenmerken genoemd. Het zou eerlijker zijn wanneer sommige eigenschappen negatief geformuleerd zouden worden (dus bijvoorbeeld: *onbetrouwbaar* ipv betrouwbaar), zodat negatieve en positieve eigenschappen meer met elkaar in balans zijn. Op deze manier worden respondenten al gauw in een positieve richting gestuurd.
De vraag is hier echter wel of 'onbetrouwbaar' het tegenovergestelde is van 'betrouwbaar' en of de vraag dan nog wel dezelfde betekenis heeft, maar dan omgekeerd. Op die vraag is moeilijk antwoord te geven. Meer algemeen kan de kwaliteit van een vraag enkel worden vastgesteld in relatie tot de andere vragen, bijvoorbeeld door een betrouwbaarheidsanalyse uit te voeren.

- **Vraag 216**. Deze vraag luidt: 'In hoeverre vindt u het belangrijk dat de Belastingdienst uw aangifte op tijd binnen heeft?'. Dit lijkt te suggereren dat de burger begaan *hoort* te zijn met het lot van de Belastingdienst vanwege alle ongemak dat zij ervaart met te laat ingediende aangiftes. Dat kan belerend overkomen. Tegelijkertijd begrijp ik dat de Belastingdienst wil weten wat de bereidheid is van mensen om hun belastingaangifte op tijd in te dienen, zodat wanneer deze bereidheid laag blijkt te zijn, ze kunnen gaan kijken hoe ze daarmee om kunnen gaan. In de context van de recente toeslagenaffaire kan ik mij echter voorstellen dat dergelijke vragen gevoelig liggen bij een respondent.

- **Vraag 217 t/m 243_0**. Bij deze vragen geldt hetzelfde bezwaar als bij vraag 216. Bovendien is er bij een aantal van deze vragen de kans op sociaal-wenselijke antwoorden aanwezig (bijvoorbeeld vragen 224, 232, 240). Ik weet zo gauw niet hoe deze vragen geherformuleerd zouden kunnen worden zodat deze bezwaren komen te vervallen. Wat echter mogelijk wel zou kunnen helpen is wanneer in de introductie van deze vragen er aan de respondent wordt uitgelegd waarom deze vragen van belang zijn om te stellen (namelijk om te kijken hoe er iets veranderd kan worden wanneer de bereidheid om belastingaangifte correct en tijdig te doen laag blijkt te zijn). Mogelijk heeft de respondent dan al minder het gevoel dat deze vragen belerend zijn.

- **Vragen 243_1 t/m 243_4**. Deze vragen luiden steeds: 'In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?', waarna een aantal stellingen volgt. De stellingen die volgen zijn echter altijd positief geformuleerd, wat ze sturend maakt. Het moet relatief makkelijk zijn om een aantal van deze stellingen (niet allemaal, anders wordt het weer sturend de andere kant op) negatief te formuleren (bijvoorbeeld vraag 243_1 b kan veranderd worden in: 'Ik denk dat de Belastingdienst zijn taken *slecht* uitvoert' of 243_2 kan veranderd worden in: 'De Belastingdienst behandelt mensen *onrechtvaardig*' en vraag 243_4 d kan veranderd worden in: 'De Belastingdienst doet er *te weinig* aan om onnodig werk voor mij te voorkomen').

2035410 00002

- **Vraag 243_4 a**. Deze stelling luidt: 'Het kost mij niet veel tijd om mijn belastingzaken af te handelen'. In deze stelling zit een ontkenning, wat hem lastiger maakt voor de respondent om hem te beantwoorden. Er zijn twee mogelijke oplossingen hiervoor: 1) Maak deze stelling één van de negatief geformuleerde stellingen door het woordje 'niet' weg te laten. 2) Vervang 'niet veel' door 'weinig'.

- **Vraag 243_5**. Deze vraag luidt ook weer: 'In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?', waarna een aantal stellingen volgt. Deze vragen zijn suggestief want ze gaan ervan uit dat de belastingdienst zijn werk goed doet en dat het heel belangrijk is dat de Belastingdienst fraudeurs opspoort. Een aantal van deze stellingen zou geherformuleerd kunnen worden door er het woordje 'te' aan toe te voegen. Bijvoorbeeld: 'Bij fouten in de aanvraag van een toeslag treedt de Belastingdienst-Toeslagen *te* streng op' of: 'De Belastingdienst heeft te veel bevoegdheden om mensen te dwingen de verschuldigde belastingen te betalen' of: 'De Belastingdienst controleert te veel'.

Conclusies en suggesties voor verbetering

Samenvattend kan ik mij grotendeels vinden in de kritiek van Kamerlid Van der Lee. Aan de andere kant begrijp ik dat bepaalde stellingen tegen de achtergrond van de recente toeslagenaffaire wat gevoeliger liggen dan ze normaal gesproken zouden doen. Dat neemt echter niet weg dat bovenstaande suggesties slaan op eigenschappen van de vragenlijst die hoe dan ook voor verbetering vatbaar zijn, los van de context. In het algemeen is het onwenselijk wanneer in een vragenlijst enkel positief geformuleerde stellingen staan, of wanneer vragen een sturend karakter hebben.

Tot slot wil ik nog een algemene opmerking toevoegen dat het oplossen van het ene probleem in een vragenlijst mogelijk weer een ander probleem kan creëren. Bijvoorbeeld, door bepaalde stellingen negatief te formuleren wordt de vragenlijst weliswaar minder sturend, maar het kan dat een negatief geformuleerde stelling niet hetzelfde meet als dezelfde stelling positief geformuleerd, maar dan in omgekeerde richting. Elke keuze heeft een effect. Hoeveel effect iets heeft en of het een gewenst effect is of niet, moet uiteindelijk gewoon onderzocht worden. Dat kan door bijvoorbeeld de data van voorgaande jaren te vergelijken met die van komende jaren, of door in hetzelfde jaar een bepaalde vraag op meerdere manieren te stellen en te kijken of beide vragen zich vergelijkbaar gedragen.

Hopelijk heb ik met bovenstaande suggesties voldoende handvatten gegeven om de vragenlijst te verbeteren.



Universiteit
Leiden
Sociale Wetenschappen