



Enquête over de perceptie van de administratieve lasten van ondernemingen en zelfstandigen

Editie 2025

Inhoudsopgave

<u>Samenvatting</u>	4
<u>1. Inleiding</u>	6
<u>2. Methodologie</u>	7
2.1. Kader van de enquête	7
2.2. Vragenlijsten	8
<u>3. Perceptie van de evolutie van de administratieve lasten</u>	10
3.1. Algemene resultaten	10
3.2. Perceptie van de evolutie van de administratieve lasten: ondernemingen	11
3.2.1. Per regelgevingsdomein	11
3.2.2. Per regio	13
3.3. Perceptie van de evolutie van de administratieve lasten: zelfstandigen	14
3.3.1. Per regelgevingsdomein	14
3.3.2. Per regio	15
<u>4. Perceptie van de kwaliteit van de regelgeving en de contacten met de overheid</u>	16
4.1. Perceptie van de kwaliteit van de regelgeving	16
4.1.1. Algemene gegevens	16
4.1.2. Perceptie van de kwaliteit van de regelgeving: de ondernemingen	17
4.1.3. Perceptie van de kwaliteit van de regelgeving: zelfstandigen	24
4.2. Kwaliteit van de contacten met de overheid	30
4.2.1. Algemene gegevens	30
4.2.2. Kwaliteit van de contacten met de overheid: de ondernemingen	31
4.2.3. Kwaliteit van de contacten met de overheid: zelfstandigen	37
<u>5. Evolutie van de resultaten van 2000 tot 2024</u>	42
5.1. Inleiding	42
5.2. Evolutie van de resultaten: algemeen	42
5.2.1. Populatie van ondernemingen en zelfstandigen	44
5.2.2. Evolutie van het responspercentage (in %)	45

5.3. Evolutie van de resultaten: ondernemingen	46
5.3.1. Evolutie van de perceptie van administratieve lasten	46
5.4. Evolutie van de resultaten: zelfstandigen	52
5.4.1. Evolutie van de perceptie van administratieve lasten	52
<u>6. Gebruik van digitale hulpmiddelen</u>	<u>56</u>
6.1. Digitale hulpmiddelen: ondernemingen	56
6.1.1. Kennis en gebruik van tools	56
6.2. Digitale hulpmiddelen: zelfstandigen	58
6.2.1. Kennis en gebruik van tools	58
<u>7. Bijlagen</u>	<u>60</u>
Bijlage 1: definitie van administratieve lasten per regelgevingsdomein	60
Bijlage 2: De vragenlijsten	62
Bijlage 3: Tevredenheid over digitale tools: tabellen	65
Tevredenheid van ondernemingen over de tools (in %)	65
Tevredenheid van zelfstandigen over de tools (in %)	66

Samenvatting

Allereerst is deze editie, die door de **FOD BOSA** in samenwerking met **Statbel** werd gerealiseerd, een methodologische ommekeer tegenover voorgaande versies door zich uitsluitend te concentreren op het **kwalitatieve aspect** (de perceptie) en niet langer op metingen in uren of euro's. De enquête werd uitgevoerd bij een steekproef van **3.331 ondernemingen** en **4.408 zelfstandigen**. Het totale responspercentage bedroeg 18,2 %, met een recorddeelname van 27,1 % bij de ondernemingen.

Ten eerste, wat betreft **de perceptie van de evolutie van de administratieve lasten tussen 2022 en 2024**, is de overheersende trend een **aanzienlijke stijging van de administratieve lasten**. Van alle respondenten (ondernemingen en zelfstandigen samen) is de meerderheid van mening dat de lasten zijn toegenomen: 45 % constateert een stijging en 20 % een aanzienlijke stijging, terwijl een derde (34 %) van mening is dat de situatie ongewijzigd is gebleven. Ondernemingen zijn het meest gevoelig voor deze stijging: een meerderheid is van mening dat de lasten zijn toegenomen. Zelfstandigen hebben een meer gemengd beeld: hoewel 59 % een stijging waarneemt, is een relatief even groot percentage (40 %) van mening dat de lasten niet zijn veranderd. In beide groepen blijven de vermeldingen van een daling (al dan niet aanzienlijk) marginaal, rond de 2 %. Als we ons bij **de ondernemingen** concentreren op de perceptie per regelgevingsdomein, wordt de stijging in de drie onderzochte domeinen gevoeld, met specifieke nuances. Ook op regionaal vlak wordt een stijging waargenomen: Brussel en Vlaanderen hebben de hoogste percentages waargenomen stijgingen, terwijl de stijging in Wallonië iets minder uitgesproken lijkt, maar een groter percentage "aanzienlijk gestegen" laat zien. In tegenstelling tot ondernemingen zien zelfstandigen vrijwel identieke trends in de twee domeinen die voor hen van belang zijn: zowel op fiscaal als op milieugebied ligt het totale volume van de waargenomen stijging tussen 72 % en 74 %, en schommelt de perceptie van stabiliteit ("ongewijzigd") tussen 24 % en 27 %. Vanuit regionaal oogpunt onderscheidt Brussel zich met het hoogste niveau van "aanzienlijke stijging", namelijk 43 %. Vlaanderen heeft het hoogste percentage "ongewijzigd" (43 %), hoewel een meerderheid (57 %) toch een stijging waarneemt. Wallonië heeft een meerderheidsperceptie van stijging (42 % stijging en 17 % merkbare stijging), maar het is de enige regio waar indicatoren van gedaald of merkbare gedaald (5 % in totaal) op niet te verwaarlozen wijze voorkomen.

Ten tweede wordt **de perceptie van de kwaliteit van de regelgeving** besproken. Over het algemeen hebben de respondenten **een vrij negatieve mening** over de kwaliteit van de regelgeving. Aspecten die verband houden met communicatie, zoals de tijdige verspreiding van informatie en de toegang tot adequate informatie, krijgen nog de meest positieve beoordelingen. Daarentegen wordt kritiek geuit op de inhoud van de teksten: de regelgeving wordt als moeilijk te begrijpen beschouwd en onvoldoende aangepast te zijn aan de concrete omstandigheden van ondernemingen. Voor **ondernemingen** is tewerkstelling het meest positief beoordeelde regelgevingsdomein, met name wat betreft de toegang tot informatie en de duidelijkheid ervan. Milieu is het meest bekritiseerde gebied, met name wat betreft de samenhang en de aanpassing van de regels. Het domein fiscaliteit neemt een tussenpositie in, hoewel ze het best worden beoordeeld wat betreft de interne samenhang van de regels. Vanuit regionaal oogpunt waarderen de ondernemingen in Brussel de beschikbaarheid van informatie, maar hebben ze scherpe kritiek op het gebrek aan aanpassing aan de werkelijke omstandigheden. In Vlaanderen is de communicatie voorafgaand aan de goedkeuring een sterk punt, terwijl de aanpassing van de regelgeving het meest onbevredigende punt blijft. Wallonië is daarentegen de regio waar de ontevredenheid het grootst is: meer dan 50 % van de ondernemingen zegt het "Volledig niet akkoord" te zijn met name de kwaliteit van de milieuregelgeving. **Zelfstandigen** hebben een vergelijkbare perceptie als ondernemingen, met een uitgesproken ontevredenheid over de kennis en de aanpassing van de wetgeving maar zij staan echter iets positiever tegenover het domein fiscaliteit dan tegenover het domein milieu.

Ten derde wordt gekeken naar **de perceptie van de kwaliteit van de contacten met de overheid**. De interactie met de openbare diensten wordt gekenmerkt door moeilijkheden bij de toegang, ondanks een relatieve tevredenheid over de inhoud van de contacten zodra dit tot stand is gekomen. De slechtst beoordeelde criteria hebben betrekking op het gemak om te weten tot welke dienst men zich moet wenden en het gemak om in contact te komen met de bevoegde dienst. Daarentegen zijn ondernemingen en zelfstandigen meer tevreden over de nauwkeurigheid van de antwoorden, het naleven van de termijnen en de motivering van administratieve beslissingen. Voor **ondernemingen** scoort het domein tewerkstelling opnieuw het best (relevantie van de informatie, nauwkeurigheid, termijnen). Het domein milieu scoort op bijna alle criteria het laagst en het domein fiscaliteit onderscheidt zich door een goede naleving van de termijnen, maar lijdt onder een historisch lage toegankelijkheid. Als we kijken naar de regio's, vertoont Wallonië de hoogste percentages ontevredenheid, met name over de toegankelijkheid en de duidelijkheid van de beslissingen op het gebied van het milieu. In Vlaanderen worden de contacten gemengder beoordeeld, met een iets hogere tevredenheid over de nauwkeurigheid van de antwoorden in vergelijking met de andere gewesten. In Brussel is de tevredenheid over het algemeen laag, met name op het gebied van tewerkstelling wat betreft het vinden van de juiste gesprekspartner. Wat de perceptie van **zelfstandigen** betreft: zij sluiten zich aan bij de bevindingen van de ondernemingen: zij waarderen de kwaliteit en betrouwbaarheid van de verkregen antwoorden, maar betreuren ten eerste dat het zo moeilijk is om de overheid te bereiken.

Ten vierde wordt **de evolutie van de resultaten tussen 2000 en 2024** geanalyseerd. Uit historische observaties blijkt dat de perceptie van een toename van de administratieve lasten een constante is, maar dat deze zich in **drie verschillende fasen** heeft ontwikkeld. Eerst, tussen 2000 en 2005 overheerste de perceptie van een toename. De antwoorden "stijging" of "aanzienlijke stijging" vormen de meerderheid. Vervolgens is er tussen 2009 en 2016 een relatieve stabilisatie waarneembaar. Het aandeel van de respondenten dat de lasten als "ongewijzigd" beschouwt, neemt toe, met name tussen 2009 en 2012. Ten slotte wordt de periode 2020-2024 gekenmerkt door een toename van het gevoel dat de lasten zwaarder worden. Het aandeel "aanzienlijke stijging" stijgt aanzienlijk, terwijl het gevoel van stabiliteit afneemt. Dit deel van het rapport gaat ook meer specifiek in op ondernemingen enerzijds en zelfstandigen anderzijds. Wat de kwaliteit van de regelgeving betreft, vertoont het domein milieu voor **ondernemingen** een scherpe verslechtering in 2024, tot een historisch laag niveau. Daarentegen vertoont het domein fiscaliteit een verbetering van de waargenomen coherentie (van 26 % tot 40 %). Wat de kwaliteit van de contacten met de overheid betreft, zien we een algemene verslechtering, vooral op het vlak van toegankelijkheid. Op het gebied van fiscaliteit is het gemak waarmee contact kan worden opgenomen met de bevoegde diensten gedaald tot 21 %, het laagste niveau sinds het begin van de enquêtes in 2000. Op het gebied van milieu is deze score gedaald van 53 % in 2022 tot 14 % in 2024. In tegenstelling tot ondernemingen, zien zelfstandigen een verbetering in de kwaliteit van de regelgeving in 2024. De perceptie van de voorafgaande communicatie van de fiscale regels is met name stijging tot 53 % (tegenover 42 % in 2022). Op het gebied van milieu kent de duidelijkheid van de doelstellingen een stijging van 35 % naar 51 %. Bovendien zijn zelfstandigen over het algemeen meer tevreden over de kwaliteit van de contacten met de overheid dan ondernemingen, met name op het gebied van fiscaliteit. Net als bij ondernemingen is de toegankelijkheid van milieudiensten echter gedaald.

Ten vijfde gaat dit rapport in op de beschikbare **digitale hulpmiddelen**. Vanuit het oogpunt **van ondernemingen** zien we een algemene toename van de bekendheid van digitale platforms ten opzichte van 2022. e-Box Enterprise en MyMinFin bereiken een bekendheidsgraad die bijna verzadigd is voor ondernemingen van alle omvang. Ook MyEnterprise geniet een grote bekendheid. Het gebruik ligt echter systematisch onder het bekendheidsniveau, vooral voor de minder verspreide tools. Vanuit het oogpunt **van zelfstandigen** is, net als bij ondernemingen, de bekendheid van de tools groter dan het daadwerkelijke gebruik ervan. MyMinFin en e-Box Enterprise zijn de best bekende tools, ongeacht de sector. De dynamiek sinds 2022 laat een toename zien in de bekendheid van de reeds bekende tools, in plaats van een inhaalslag voor de minder bekende tools.

1. Inleiding

De voormalige Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging (DAV) heeft op verzoek van de Ministerraad en in samenwerking met het Federaal Planbureau om de twee jaar een enquête gehouden¹ om de administratieve lasten voor Belgische ondernemingen en zelfstandigen te ramen. De eerste enquête werd gehouden in 2001 en had betrekking op het jaar 2000. De Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging is sinds 29 september 2022 geïntegreerd in de FOD Strategie en Ondersteuning (BOSA).

Voor deze 12de editie werd de enquête volledig georganiseerd door de FOD BOSA, in samenwerking met Statbel, het Belgische bureau voor de statistiek, en het rapport richt ze zich op de perceptie van de evolutie van de administratieve lasten door ondernemingen en zelfstandigen. Deze enquête concentreert zich dus op het kwalitatieve luik van de vorige enquêtes. Net als bij de enquête van 2023 heeft Statbel de operationele aspecten van de enquête verzorgd (verzending van de vragenlijsten, opzetten van de website voor het invoeren van de antwoorden, enz.).

Dit rapport presenteert de resultaten van de meest recente enquête over de perceptie van de administratieve lasten in het jaar 2024. De enquête werd uitgevoerd van 2 juni tot 31 augustus 2025. Dit rapport heeft tot doel de kwalitatieve trends die uit de enquête naar voren komen te becommentariëren, zonder de oorzaken ervan te verklaren. De verklaring voor de evolutie in de perceptie van de administratieve lasten door ondernemingen en zelfstandigen is niet opgenomen in dit rapport. Deze aanpak sluit aan bij eerdere rapporten.

Eerst worden de resultaten met betrekking tot de perceptie van de evolutie van de administratieve lasten voor ondernemingen en zelfstandigen tussen 2022 en 2024 bekeken. Daarbij worden de algemene resultaten (ondernemingen en zelfstandigen) eerst gepresenteerd, daarna volgt een deel dat meer specifiek aan elke groep is gewijd. Deze delen richten zich voor elke groep eerst op de regelgevende component en vervolgens op de regionale component.

Vervolgens concentreert het rapport zich op de resultaten met betrekking tot de perceptie van de kwaliteit van de regelgeving. Deze observatie heeft betrekking op de algemene resultaten en richt zich vervolgens op de ondernemingen en daarna op de zelfstandigen. In elke groep wordt de observatie per domein en per regio uitgevoerd.

In het daarop volgende hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de perceptie van de kwaliteit van de contacten met de overheid gepresenteerd. In navolging van de indeling van het vorige hoofdstuk wordt een algemene observatie gevolgd door delen die uitsluitend gewijd zijn aan ondernemingen en vervolgens aan zelfstandigen. In dezelfde geest wordt de analyse voor elke groep onderverdeeld per domein en vervolgens per regio.

Op basis van deze resultaten wordt in het voorlaatste deel de evolutie van de resultaten tussen 2000 en 2024 bekeken. Zo worden de verschillende resultaten van de vorige edities opnieuw bekeken om ze te vergelijken met de meest recente beschikbare gegevens.

Ten slotte worden in dit rapport de resultaten met betrekking tot digitale tools gepresenteerd. Dit gebeurt op basis van de parameter kennis en daarna gebruik voor zowel de doelgroep ondernemingen als zelfstandigen.

¹ Met uitzondering van het jaar 2019, waarin de evaluatie van de programma's van de politieke partijen voor de federale verkiezingen het Federaal Planbureau niet in staat stelde de nodige middelen vrij te maken voor de uitvoering van de enquête over het jaar 2018.

2. Methodologie

2.1. Kader van de enquête

De methode die werd gekozen om de perceptie van administratieve lasten te ramen, is een enquête bij een representatieve gestratificeerde steekproef van ondernemingen en zelfstandigen. De eerste nationale enquête, die werd gehouden van 15 maart tot 1 juli 2001, had betrekking op de administratieve lasten van het jaar 2000. Deze twaalfde enquête, die werd gehouden van 2 juni tot 31 augustus 2025, heeft betrekking op de administratieve lasten van het jaar 2024. Alle enquêtes zijn gebaseerd op dezelfde methodologie, maar er zijn enkele wijzigingen aangebracht. Deze laatste editie van de enquête richt zich namelijk uitsluitend op het kwalitatieve aspect en de vragen over het aantal uren, de kosten in euro's en de geraamde uitgaven in euro's zijn niet opgenomen.

In vergelijking met vorige edities richt dit onderzoeksrapport zich dus op de **perceptie van administratieve lasten**.

De populatie waarop de enquête betrekking heeft, bestaat uit **ondernemingen en zelfstandigen die in 2024 in België actief waren** volgens Statbel, het Belgische bureau voor de statistiek, dat verantwoordelijk is voor de steekproef. Een zelfstandige wordt in het kader van deze studie gedefinieerd als een persoon zonder werknemers².

De enquête voor ondernemingen heeft betrekking op de administratieve lasten op drie regelgevingsdomeinen: fiscaliteit, tewerkstelling en milieu, terwijl de enquête voor zelfstandigen betrekking heeft op de administratieve lasten op het gebied van fiscaliteit en milieu.

Eenmalige administratieve lasten, zoals die welke worden gemaakt bij het opstarten van een economische activiteit, worden niet in aanmerking genomen³. Bovendien maakt de enquête het niet mogelijk om een onderscheid te maken tussen het bestuursniveau (federaal, regionaal, gemeenschapsniveau ...) dat aan de basis ligt van de administratieve lasten.

De **steekproef** van Statbel **omvat 3331 ondernemingen en 4408 zelfstandigen** die de vragenlijst per post hebben ontvangen⁴. Er zijn twee manieren om te antwoorden: ofwel per vooraf gefrankeerde retourbrief, ofwel via een speciaal daarvoor gecreëerde website.

De steekproef van ondernemingen werd gestratificeerd:

- in 3 grootteklassen (klein, middelgroot en groot)
- in 2 activiteitsklassen (industrie en diensten).

De steekproef van zelfstandigen werd gestratificeerd:

- in 4 activiteitsklassen (landbouw, industrie, bouw en diensten).

Om deze informatie te vervolledigen, moet worden gespecificeerd dat een zelfstandige die ten minste één werknemer in dienst heeft, in het kader van deze studie ook als een bedrijf wordt beschouwd. Zonder

² Zelfstandigen met een bijkomende activiteit worden niet in aanmerking genomen in het kader van dit onderzoek.

³ In bijlage 1 wordt voor elk gereguleerd domein de precieze inhoud van de in aanmerking genomen administratieve lasten gespecificeerd.

⁴ Om de administratieve lasten te beperken, werd slechts één vragenlijst per onderneming of zelfstandige verstuurd.

rekening te houden met de stratificaties werd de steekproef zo samengesteld dat deze representatief was voor de populatie van ondernemingen en zelfstandigen in de drie regio's van België (Vlaanderen, Wallonië en Brussel-Hoofdstad).

Wat het contact met de ondernemingen en zelfstandigen betreft, is de toegepaste methodologie identiek aan die van eerdere enquêtes: er wordt een vragenlijst per post verstuurd naar de ondernemingen en zelfstandigen uit de door Statbel geselecteerde steekproef. Zoals eerder uitgelegd, kunnen deze ondernemingen en zelfstandigen de vragenlijst beantwoorden via een vooraf gefrankeerde envelop of via internet op een speciale website die toegankelijk is met een gebruikersnaam en wachtwoord. Bovendien heeft Statbel in een tweede fase een telefonische herinneringscampagne georganiseerd om de leden van de steekproef aan te moedigen deel te nemen. Het totale responspercentage bedroeg 18,2 %. Meer bepaald beantwoordden 27,1 % van de ondernemingen en 11,4 % van de zelfstandigen de vragenlijst. De meerderheid van de respondenten beantwoordde de vragenlijst via de website, namelijk 79,2 %.

2.2. Vragenlijsten

De drie soorten vragenlijsten die zijn opgesteld, hebben betrekking op:

- de perceptie van administratieve lasten op gebied van **fiscaliteit**,
- de perceptie van administratieve lasten op gebied van **milieu**,
- de perceptie van administratieve lasten op het gebied van **tewerkstelling**.

De kosten van administratieve lasten voor ondernemingen en zelfstandigen worden in deze studie gedefinieerd als alle kosten die verband houden met procedures en formaliteiten die ondernemingen zelf of met behulp van een externe dienst uitvoeren om te voldoen aan de fiscale, milieu- en tewerkstellingsregelgeving. Omwille van de consistentie met eerdere rapporten wordt in dit rapport de term "evolutie van **de administratieve lasten**" gebruikt in plaats van "evolutie van de kosten van administratieve lasten" of "evolutie van administratieve procedures". Voor meer informatie over de administratieve lasten die onder elk regelgevingsdomein vallen, verwijzen we naar de verschillende definities in bijlage 1.

Voor de drie regelgevingsdomeinen die onder de enquête vallen, bestaat elke vragenlijst uit een kwalitatief deel dat bedoeld is om **de mening van ondernemingen en zelfstandigen over** de administratieve lasten **te kwantificeren**. Een exemplaar van de vragenlijst is opgenomen in bijlage 2.

Er werd een eerste algemene vraag geformuleerd om **de perceptie van de evolutie van de administratieve lasten in de afgelopen twee jaar** te evalueren. De vraag heeft betrekking op de algemene indruk, ongeacht het thema. Deze vraag is een toevoeging ten opzichte van eerdere edities. Waar in de oude vragenlijsten werd gevraagd naar het aantal uren, de kosten in euro's en de geschatte uitgaven in euro's, richt dit rapport zich op de perceptie van de administratieve lasten.

Op de vraag "In de afgelopen twee jaar zijn de administratieve kosten voor mijn bedrijf in verband met de naleving van de regelgeving ..." kunnen de respondenten antwoorden met "Aanzienlijk gestegen", "Stijging", "Ongewijzigd gebleven", "Gedaald" en "Aanzienlijk gedaald".

Vervolgens werden de kwalitatieve indicatoren gegroepeerd in twee grote categorieën: indicatoren die verband houden met de **kwaliteit van de regelgeving** zelf en indicatoren die verband houden met de **kwaliteit van de contacten met de instanties** die belast zijn met de toepassing van deze regelgeving. Voor beide categorieën is dezelfde formulering gebruikt: het bedrijf of de zelfstandige moet zich

uitspreken over een aantal stellingen en kan kiezen uit de volgende antwoorden: "Volkomen eens", "eerder mee eens", "eerder niet mee eens", "helemaal niet mee eens" en "geen mening".

1. Wat **de kwaliteit van de regelgeving** betreft, worden de volgende aspecten in aanmerking genomen:

- de regelgeving wordt u voorafgaand aan de goedkeuring ervan ter kennis gebracht,
- ze zijn gemakkelijk te begrijpen,
- de doelstellingen ervan zijn duidelijk,
- zij zijn voldoende aangepast aan alle omstandigheden,
- ze worden u tijdig ter kennis gebracht zodat u zich eraan kunt houden,
- ze zijn onderling coherent,
- ze gaan vergezeld van adequate en voldoende informatie.

2. Wat betreft **de kwaliteit van de contacten met de overheid**, worden de volgende aspecten behandeld:

- het is gemakkelijk te achterhalen tot welke dienst men zich moet wenden,
- het is gemakkelijk om in contact te komen met de bevoegde dienst,
- de overheid geeft nauwkeurige antwoorden,
- de administratieve beslissingen zijn duidelijk gemotiveerd,
- de overheid geeft binnen de gestelde termijn antwoord,
- de antwoorden zijn hetzelfde, ongeacht met wie u contact opneemt,
- de informatie die u krijgt, voldoet aan uw behoeften.

Ze worden ook gevraagd om hun mening te geven over **7 digitale tools** door te kiezen tussen "ontevreden", "neutraal" en "tevreden". De ondervraagden kunnen ook aangeven dat ze de tool niet kennen of niet gebruiken.

3. De **7 digitale tools die** aan ondernemingen en zelfstandigen ter beoordeling worden voorgelegd, zijn:

- eBox Enterprise,
- MyMinFin,
- MyEnterprise,
- Biztax,
- e-Procurement,
- Mercurius,
- Hermes.

De laatste vraag gaat over **hoe de administratieve kosten voor het naleven van de regelgeving op de volgende gebieden de afgelopen twee jaar zijn geëvolueerd**. De vragenlijst behandelde de verschillende regelgevingsdomeinen: tewerkstelling, fiscaliteit en milieu voor ondernemingen, en fiscaliteit en milieu voor zelfstandigen. Bij beide categorieën moeten de deelnemers zich uitspreken over een aantal stellingen en kunnen ze kiezen uit de volgende antwoorden: "Volkomen eens", "eerder mee eens", "eerder niet mee eens", "helemaal niet mee eens" of "geen mening".

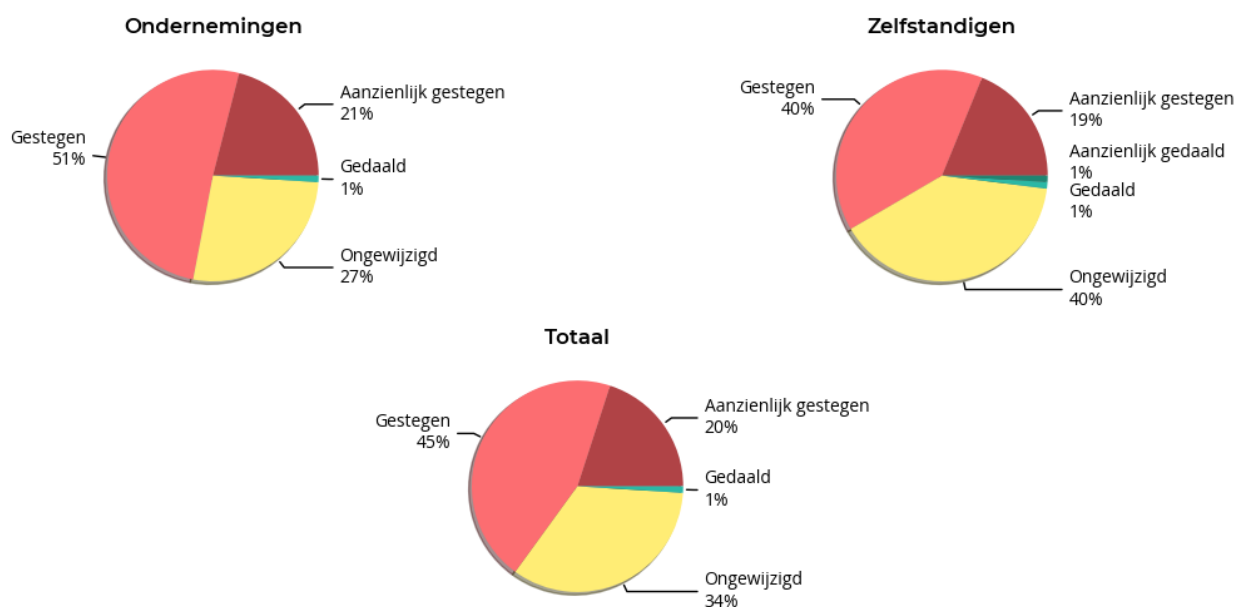
3. Perceptie van de evolutie van de administratieve lasten

Dit deel is gewijd aan de commentaren op de resultaten met betrekking tot de perceptie van de evolutie van de administratieve lasten in de afgelopen twee jaar. Eerst worden de algemene resultaten gepresenteerd, daarna de resultaten per domein en per regio voor ondernemingen en vervolgens voor zelfstandigen.

Onder administratieve lasten verstaan we de kosten die voortvloeien uit de naleving van administratieve verplichtingen die door regelgeving worden opgelegd. Voor meer informatie kunt u het hoofdstuk over de methodologie of bijlage 1 van dit rapport raadplegen.

3.1. Algemene resultaten

Figuur1 : perceptie van de evolutie van de administratieve lasten in de afgelopen twee jaar



De bovenstaande grafieken geven de resultaten weer voor ondernemingen, zelfstandigen en de combinatie van beide. Uit de gegevens blijkt dat, ongeacht de ondervraagde groep, **de overheersende trend een waargenomen stijging van de administratieve lasten in de afgelopen twee jaar is.**

Ondernemingen zijn hier gevoeliger voor: 51 % meldt een stijging en 21 % een aanzienlijke stijging, wat betekent dat een meerderheid van mening is dat de administratieve lasten zijn toegenomen. **Zelfstandigen** hebben een andere mening: 40 % meldt een stijging en 19 % een aanzienlijke stijging, maar een even groot percentage (40 %) is van mening dat de kosten ongewijzigd zijn gebleven. De perceptie van (aanzienlijke) gedaald blijft in beide groepen marginaal, rond de 2 %.

Wanneer we naar alle respondenten kijken, stabiliseert de algemene trend zich tussen de twee profielen, met 45 % stijging en 20 % aanzienlijke stijging, terwijl een derde (34 %) van mening is dat de lasten geen verandering hebben ondergaan. Het algemene resultaat weerspiegelt dus zowel de sterkere perceptie van een aanzienlijke stijging bij ondernemingen als het standpunt van zelfstandigen.

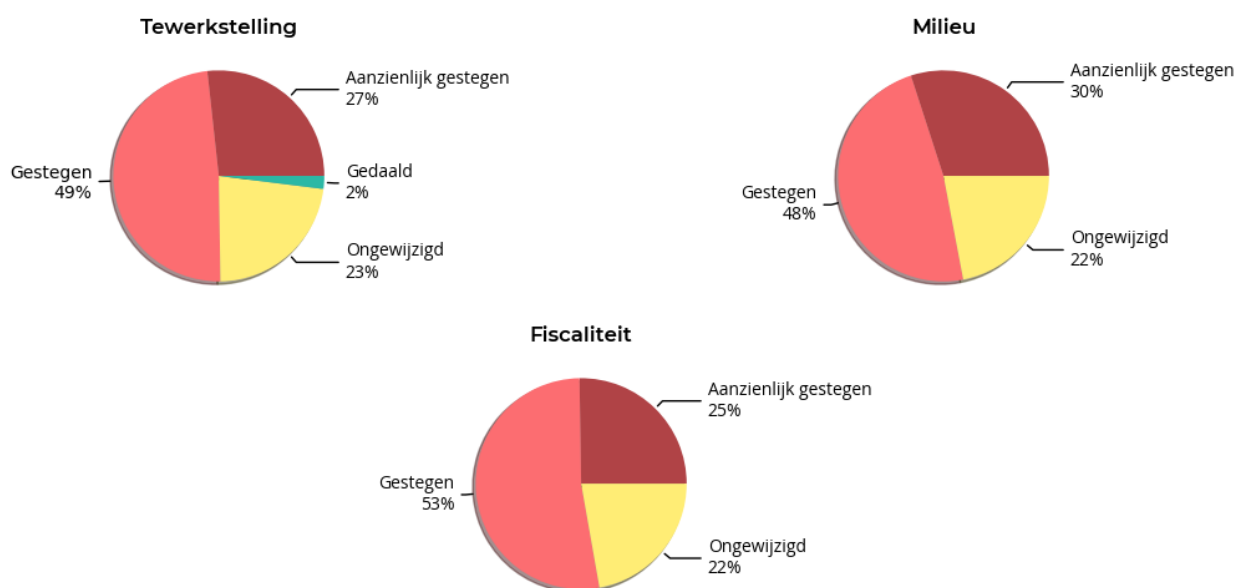
Samenvatting

De meeste ondernemingen en zelfstandigen geven aan dat de administratieve lasten zijn toegenomen, maar de intensiteit van deze perceptie varieert naargelang het type actor. **Ondernemingen ervaren een sterkere (aanzienlijke) stijging, terwijl zelfstandigen een ander beeld hebben.** Hoewel ze ook een stijging van de lasten zien, uiten meer zelfstandigen ongewijzigde gevoelens.

3.2. Perceptie van de evolutie van de administratieve lasten: ondernemingen

3.2.1. Per regelgevingsdomein

Figuur2 : Evolutie van de administratieve lasten in de afgelopen twee jaar zoals waargenomen door ondernemingen per regelgevingsdomein



De grafieken geven de perceptie weer van de evolutie van de administratieve lasten in de afgelopen twee jaar, zoals waargenomen door ondernemingen volgens drie regelgevingsdomeinen: tewerkstelling, milieu en fiscaliteit. In alle drie de gebieden is de overheersende perceptie die van een stijging, hoewel de intensiteit ervan enigszins varieert naargelang het thema.

Op het gebied van **tewerkstelling** geeft 49 % van de ondernemingen een stijging aan en 27 % een aanzienlijke stijging, terwijl 23 % van mening is dat de situatie ongewijzigd is gebleven en 2 % een gedaald vermeldt. Opgemerkt moet worden dat dit het enige gebied is waar een daling wordt vermeld.

Op het gebied van **milieu** is de verdeling ongeveer gelijk: 48 % van de ondernemingen meldt een stijging, 30 % een aanzienlijke stijging en 22 % geeft aan dat de situatie ongewijzigd is gebleven. Er wordt geen daling waargenomen.

Op het gebied van **fiscaliteit** is de perceptie van een stijging het meest uitgesproken: 53 % van de ondernemingen meldt een stijging en 25 % een aanzienlijke stijging, terwijl 22 % van mening is dat de lasten stabiel zijn gebleven.

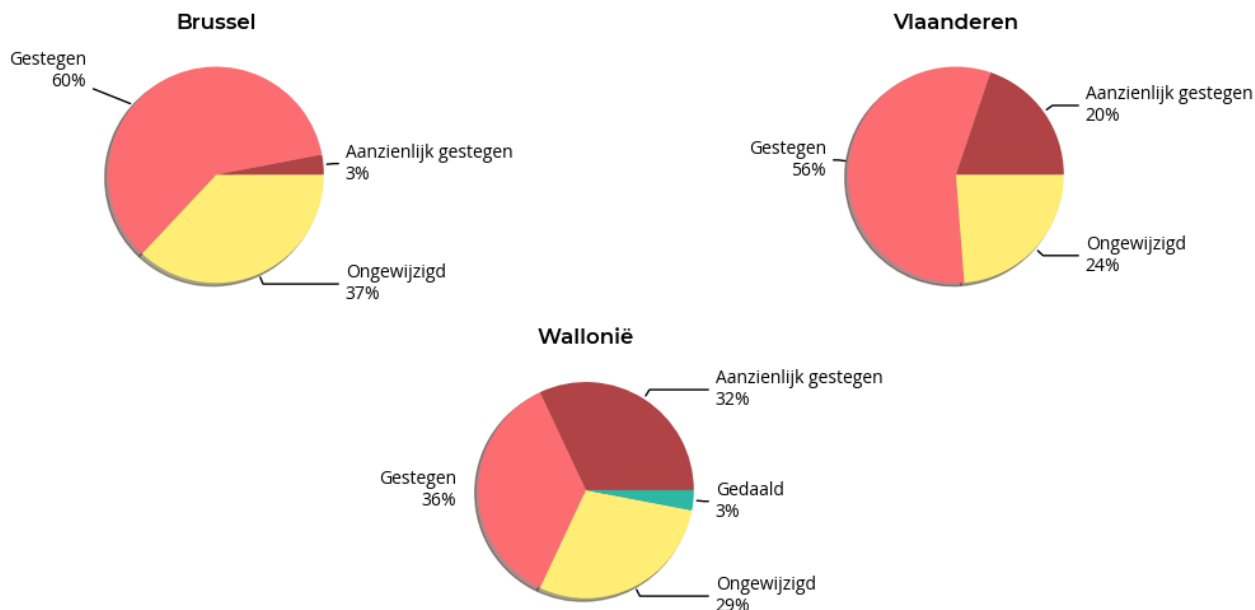
Hoewel in alle drie de domeinen een sterke stijging wordt waargenomen, valt het domein fiscaliteit op door het grootste aandeel waargenomen stijgingen, terwijl tewerkstelling het enige domein is waar een (zij het marginale) daling wordt gemeld.

Samenvatting

De resultaten tonen een **gedeelde perceptie van een toename van de administratieve lasten**, ongeacht het regelgevingsdomein. Milieu lijkt het gebied te zijn waar deze stijging het meest uitgesproken wordt ervaren, terwijl tewerkstelling en fiscaliteit vergelijkbare niveaus laten zien. Het percentage ondernemingen dat de lasten als stabiel beschouwt, is over het algemeen gelijk tussen de verschillende gebieden.

3.2.2. Per regio

Figuur3 : Evolutie van de administratieve lasten in de afgelopen twee jaar per regio, zoals waargenomen door de ondernemingen



Ondernemingen uit verschillende regio's werden ondervraagd over de evolutie van de administratieve lasten in de afgelopen twee jaar, en de resultaten tonen aan dat de perceptie in alle regio's stijgt of ongewijzigd blijft. In **Brussel** is een meerderheid van de ondernemingen (60 %) van mening dat deze lasten zijn gestegen, terwijl 3 % spreekt van een aanzienlijke stijging en 37 % vindt dat ze ongewijzigd zijn gebleven. In **Vlaanderen** is de trend vergelijkbaar: 56 % van de ondernemingen meldt een stijging, 20 % een aanzienlijke stijging en 24 % vindt dat de lasten stabiel zijn gebleven. In **Wallonië** is de verdeling genuanceerder, maar ook daar overheerst de perceptie van een stijging: 36 % van de ondernemingen meldt een stijging, 32 % een aanzienlijke stijging, terwijl 29 % de situatie als stabiel beschouwt en 3 % een daling meldt, de enige regio waar deze optie voorkomt. Dus als alle regio's voornamelijk een toename van de lasten identificeren, varieert de waargenomen intensiteit van deze toename: Brussel onderscheidt zich door het hoogste aantal reacties dat wijst op een eenvoudige toename maar ook op een perceptie van 'onveranderd'. Vlaanderen door een aanzienlijk deel van (aanzienlijk) neemt toe en Wallonië door de hoogste perceptie van significante toename.

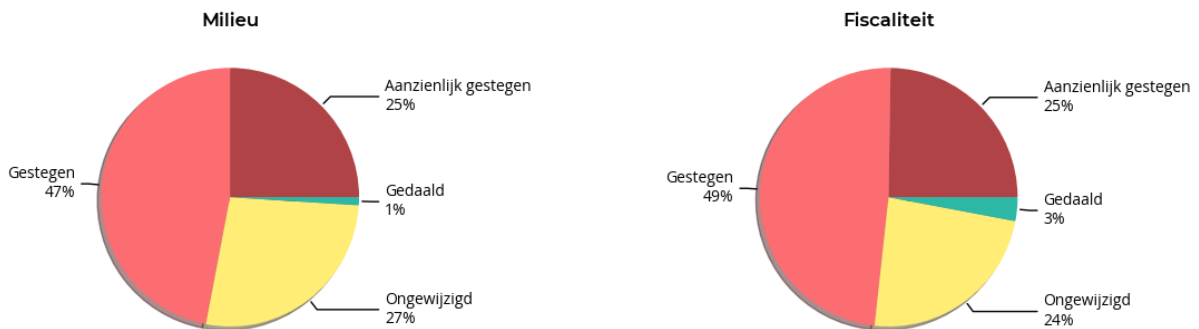
Samenvatting

Ondernemingen merken een stijging van de administratieve lasten, een trend die in alle drie de gewesten wordt waargenomen, zij het in verschillende mate. **Brussel en Vlaanderen hebben de hoogste percentages waar men een stijging waarneemt, terwijl in Wallonië de stijging iets minder uitgesproken lijkt, maar een groter percentage van "aanzienlijke stijging" laat zien.** De perceptie van stabiliteit komt vaker voor in Brussel, en een daling wordt alleen in Wallonië gemeld, en dan nog marginaal.

3.3. Perceptie van de evolutie van de administratieve lasten: zelfstandigen

3.3.1. Per regelgevingsdomein

Figuur4 : Evolutie van de perceptie van de administratieve lasten in de afgelopen twee jaar per regelgevingsdomein, zoals waargenomen door zelfstandigen



Voor zelfstandigen lijkt de perceptie van de evolutie van de administratieve lasten in de afgelopen twee jaar over het algemeen te zijn toegenomen, ongeacht het regelgevingsdomein.

Op het gebied van **milieu** meldt 47 % van de respondenten een stijging van de lasten, terwijl 25 % een aanzienlijke stijging vermeldt. 27 % van de zelfstandigen vindt dat de kosten ongewijzigd zijn gebleven, terwijl slechts 1 % een daling meldt.

Op het gebied van **fiscaliteit** is de perceptie vergelijkbaar: 49 % van de zelfstandigen meldt een stijging, 25 % een aanzienlijke stijging en 24 % is van mening dat de situatie ongewijzigd is gebleven. Een daling wordt gemeld door 3 % van de respondenten.

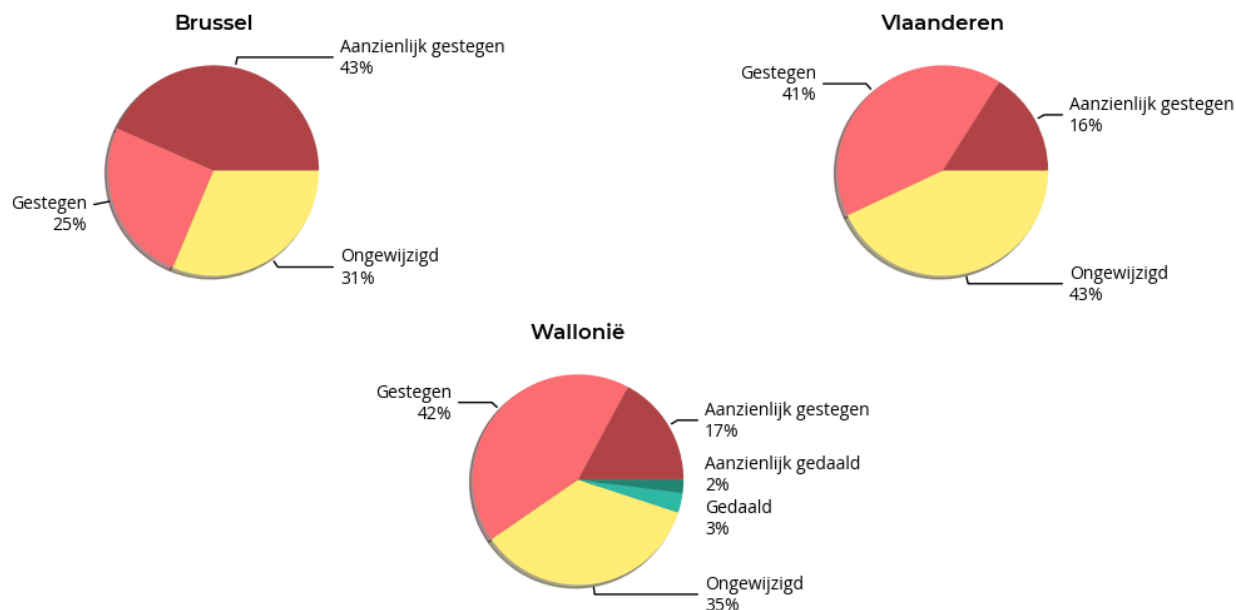
In beide domeinen zijn (aanzienlijke) stijgingen dus de overheersende perceptie. De percentages voor de perceptie "ongewijzigd" liggen dicht bij elkaar, terwijl de daling van de lasten marginaal blijft.

Samenvatting

Zelfstandigen merken een **stijging van de administratieve lasten**, zowel op het gebied van milieuregelgeving als op het gebied van fiscaliteit. Beide gebieden vertonen identieke trends, waarbij een meerderheid van de respondenten een stijging waarneemt, een gematigd deel van mening is dat de kosten stabiel blijven en een marginaal deel een daling aangeeft.

3.3.2. Per regio

Figuur5 : Evolutie van de perceptie van de administratieve lasten in de afgelopen twee jaar per regio, zoals waargenomen door zelfstandigen



Bij zelfstandigen verschilt de evolutie van de administratieve lasten in de afgelopen twee jaar per regio, hoewel de algemene perceptie neigt naar een stijging of een aanzienlijke stijging.

In **Brussel** valt op dat een groot deel van de respondenten een aanzienlijke stijging meldt (43 %), het hoogste percentage van de drie gewesten. 'Stijgingen' worden minder vaak genoemd (25 %), terwijl een derde van de zelfstandigen vindt dat deze kosten ongewijzigd zijn gebleven (31 %).

In **Vlaanderen** meldt 41 % van de zelfstandigen een stijging, maar slechts 16 % spreekt van een aanzienlijke stijging. Als we beide categorieën samen nemen, zien we dat 57 % van de zelfstandigen een stijging waarneemt. Niettemin is 43 % van de respondenten van mening dat de kosten ongewijzigd zijn gebleven.

In **Wallonië** meldt 42 % een stijging, 17 % een aanzienlijke stijging, terwijl 35 % de kosten als ongewijzigd beschouwt. Een minderheid meldt een daling (3 %) of een aanzienlijke daling (2 %), een fenomeen dat in de andere gewesten niet of nauwelijks voorkomt.

Samenvatting

De meeste zelfstandigen merken een toename van de administratieve lasten, maar de omvang daarvan varieert per regio. Brussel onderscheidt zich door een sterkere perceptie van aanzienlijk gestegen, terwijl Vlaanderen wordt gekenmerkt door een groter aandeel van de perceptie "ongewijzigd". Wallonië vertoont enkele aanwijzingen voor een daling die niet in de andere regio's worden waargenomen, terwijl de meerderheid een stijging waarneemt.

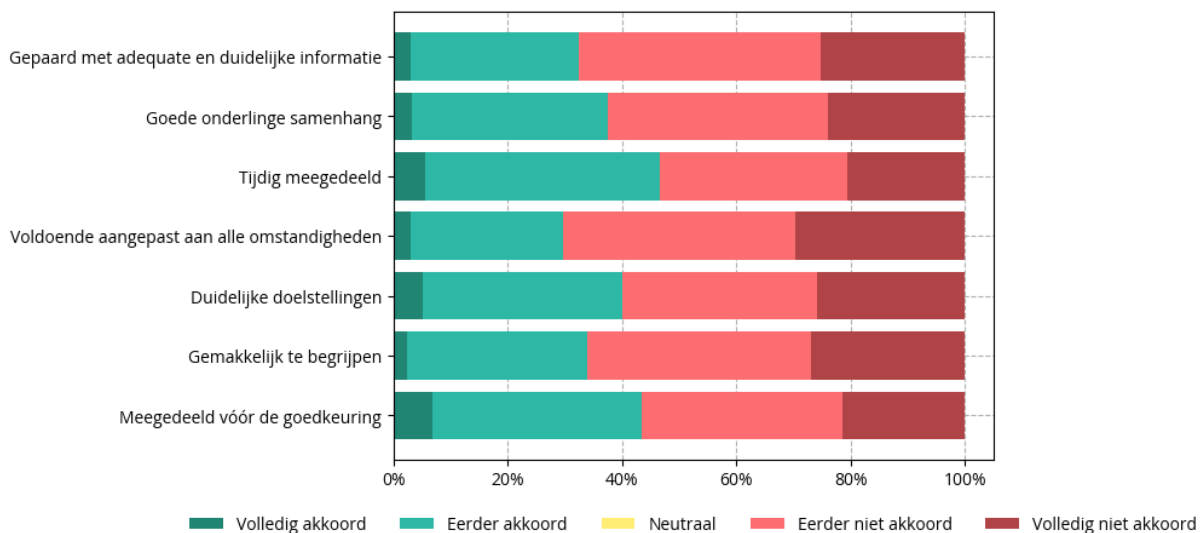
4. Perceptie van de kwaliteit van de regelgeving en de contacten met de overheid

Dit deel is gewijd aan de commentaren op de resultaten met betrekking tot de perceptie van de kwaliteit van de regelgeving en de contacten met de overheid. Eerst worden de algemene resultaten gepresenteerd, daarna de resultaten per domein en per regio voor ondernemingen en vervolgens voor zelfstandigen.

4.1. Perceptie van de kwaliteit van de regelgeving

4.1.1. Algemene gegevens

Figuur6 : Perceptie van de kwaliteit van de regelgeving zoals die wordt ervaren door ondernemingen en zelfstandigen



Uit de grafiek over de kwaliteit van de regelgeving blijkt dat de aspecten informatie en communicatie de hoogste mate van instemming genieten. De uitspraken "tijdig ter kennis gebracht", "vergezeld van adequate en duidelijke informatie" en "goede onderlinge samenhang" krijgen de meeste positieve reacties, wat aangeeft dat de communicatie over de regelgeving het meest positief wordt beoordeeld. Omgekeerd krijgen de beweringen "voldoende aangepast aan alle omstandigheden" en "gepaard met adequate en duidelijke informatie" de meeste negatieve reacties.

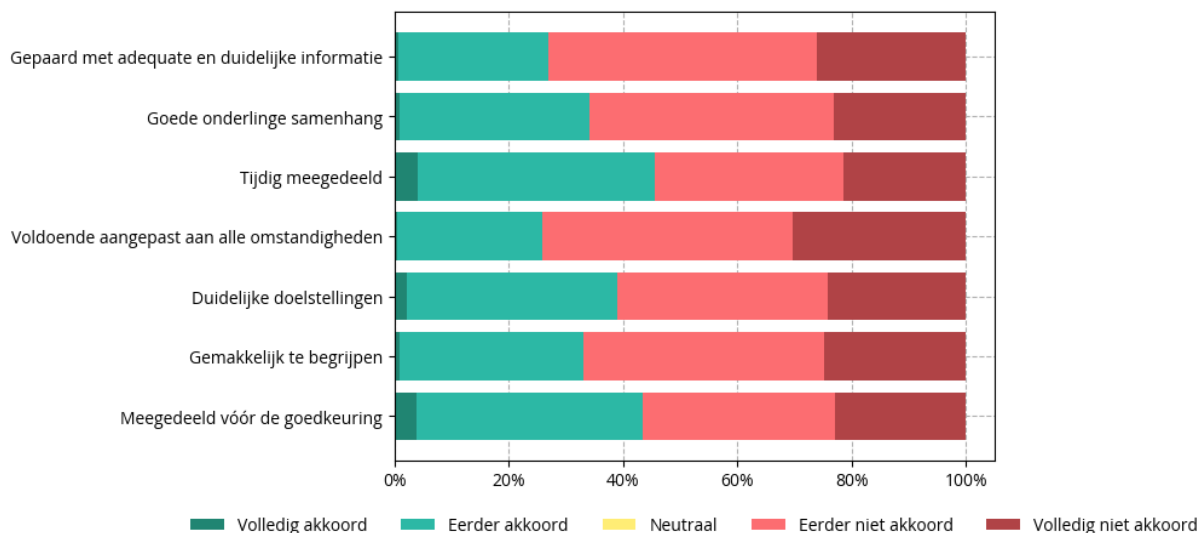
Over het algemeen blijven de antwoorden "Volledig akkoord" in de minderheid voor alle stellingen, terwijl de antwoorden "eerder akkoord" de meerderheid van de positieve meningen uitmaken. Bij de meeste stellingen overheerst onenigheid. **De algemene perceptie is eerder negatief:** er is een matige overeenstemming over de beschikbare informatie en een eerder negatieve perceptie van de inhoud en de formulering van de regelgeving.

4.1.2. Perceptie van de kwaliteit van de regelgeving: de ondernemingen

Dit deel van de enquête is gewijd aan de beoordeling door ondernemingen van de kwaliteit van de regelgeving op elk van de drie onderzochte regelgevingsdomeinen. Eerst worden de algemene trends bekeken en vervolgens wordt gekeken naar de perceptie per regelgevingsdomein en per regio.

4.1.2.1. Algemene trends

Figuur7 : perceptie van de kwaliteit van de regelgeving zoals die door ondernemingen wordt ervaren



De grafiek over de kwaliteit van de regelgeving zoals die door ondernemingen wordt ervaren, bevestigt de trends die te zien zijn in de algemene grafiek, waarin de resultaten van ondernemingen en zelfstandigen zijn weergegeven. **De uitspraken over de beschikbaarheid van informatie "meegedeeld voor de goedkeuring" en "tijdig meegedeeld" krijgen de hoogste percentages positieve antwoorden**, wat erop wijst dat ondernemingen de communicatie en toegankelijkheid van regelgeving positiever beoordelen.

Omgekeerd **zijn er veel negatieve reacties op uitspraken over de inhoud van de regelgeving**, zoals "voldoende aangepast aan alle omstandigheden", "gemakkelijk te begrijpen" en "goede onderlinge samenhang". De algemene structuur van de antwoorden blijft vergelijkbaar met die in de grafiek met de resultaten van ondernemingen en zelfstandigen: de antwoorden "Volledig akkoord" blijven in de minderheid, de antwoorden "eerder akkoord" vormen het grootste deel van de positieve meningen en voor verschillende beweringen zijn de meningen verdeeld.

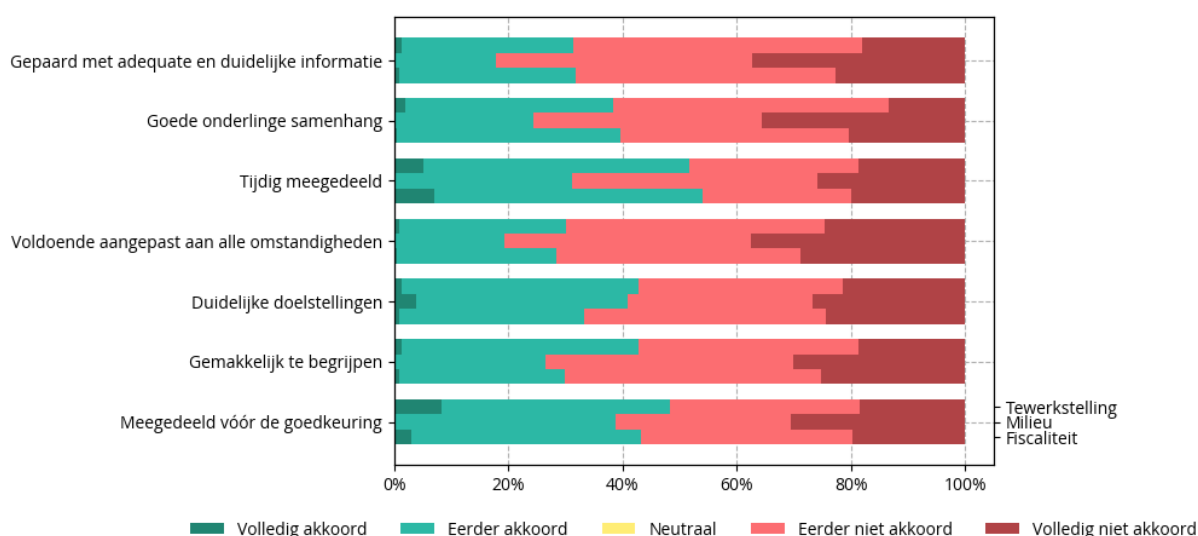
De ondernemingen geven een perceptie weer die dicht aanleunt bij die van de zelfstandigen, namelijk een gunstigere beoordeling van de stellingen met betrekking tot informatie en een vrij negatieve perceptie van de aspecten die verband houden met de duidelijkheid, de begrijpelijkheid en de aanpassing van de regelgeving.

Samenvatting

Ondernemingen hebben over het algemeen een positievere perceptie van de communicatie en de toegankelijkheid van de regelgeving, met name wat betreft de beschikbaarheid en verspreiding van informatie. Daarentegen **zijn zij overwegend negatief over de inhoud van de regelgeving**, die zij als onduidelijk, moeilijk te begrijpen en onvoldoende aangepast beschouwen. Deze perceptie is vergelijkbaar met die van ondernemingen en zelfstandigen samen.

4.1.2.2. Per regelgevingsdomein

Figuur8 : Perceptie van de kwaliteit van regelgeving per regelgevingsdomein, zoals waargenomen door ondernemingen



Uit de resultaten met betrekking tot de kwaliteit van de regelgeving, zoals die door ondernemingen wordt ervaren per regelgevingsdomein, blijken verschillen tussen tewerkstelling, milieu en fiscaliteit. **Over het algemeen zijn de meningsverschillen het grootst op het gebied van milieu en fiscaliteit, met name wat betreft de stellingen met betrekking tot de duidelijkheid, de samenhang en de aanpassing van de regelgeving.**

Milieu onderscheidt zich als het gebied met de minst gunstige percepties: voor verschillende stellingen (met name die met betrekking tot de samenhang van de regelgeving of het vermogen ervan om zich aan te passen aan de omstandigheden waarmee men wordt geconfronteerd) zijn de percentages "eerder niet akkoord" en "volledig niet akkoord" hoger dan voor tewerkstelling en fiscaliteit. De enige opvallende uitzondering is de stelling "duidelijke doelstellingen", waarvoor de **fiscaliteit** een iets hoger percentage negatieve meningen krijgt dan het milieu.

Daarentegen wordt **tewerkstelling** als het meest positief ervaren. Voor de meeste stellingen (met name die betreffende de toegang tot informatie, het begrip van de regelgeving of de duidelijkheid ervan) is het aandeel positieve antwoorden ("Volledig akkoord" of "eerder akkoord") het hoogst. Dit beeld keert zich om voor de eerste drie stellingen in de tabel (die betrekking hebben op de verstrekte informatie, de interne samenhang van de regels en de bekendmaking van regelgeving), waar fiscaliteit de gunstigste resultaten van de drie gebieden behalen.

Wat betreft de meest gesteunde stelling in elk domein, krijgt het milieu de meest positieve reacties op "duidelijke doelstellingen", terwijl voor tewerkstelling en fiscaliteit de stelling die de meeste steun krijgt "tijdig meegedeeld" is. Omgekeerd hebben de stellingen die de minste steun krijgen, voornamelijk betrekking op de aanpassing van de regelgeving aan concrete omstandigheden en de interne samenhang ervan, en dit in alle domeinen, ook al lijkt het domein milieu daar systematisch onbevredigender.

Samenvatting

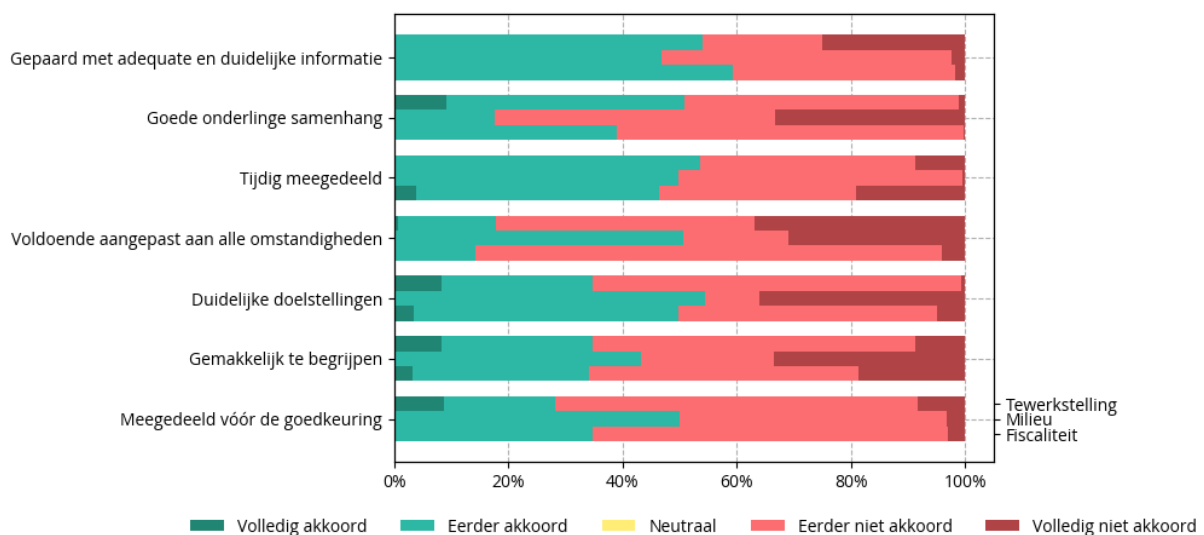
Uit de resultaten blijkt dat ondernemingen de kwaliteit van de regelgeving per gebied verschillend beoordelen, met een positievere perceptie voor tewerkstelling en, in mindere mate, voor fiscaliteit. **Het milieubeleid lijkt het gebied te zijn dat de meeste ontevredenheid oproept**, met name wat betreft de samenhang, de aanpassing en de begrijpelijkheid van de regels. De best beoordeelde stellingen hebben voornamelijk betrekking op de communicatie van de regelgeving en de tijdige beschikbaarstelling ervan, die in de verschillende domeinen als de meest positieve stellingen worden beschouwd.

4.1.2.3. Kwaliteit van de regelgeving volgens ondernemingen per regio

Dit deel is gewijd aan de presentatie van de resultaten van de perceptie van de kwaliteit van de regelgeving per regio. Het doel is om de resultaten te vergelijken met de algemene perceptie van de ondernemingen, alsook per regelgevingsdomein.

- **Brussel**

Figuur9 : Perceptie van de kwaliteit van de regelgeving per regelgevingsdomein zoals waargenomen door ondernemingen in Brussel



Ongeacht het regelgevingsdomein zijn de stellingen die de hoogste mate van instemming krijgen, "gepaard met adequate en duidelijke informatie" en "tijdig meegedeeld". Deze observatie komt overeen met de algemene resultaten met betrekking tot de stelling "tijdig meegedeeld", maar minder met de eerste stelling. De algemene resultaten lieten namelijk een vrij negatieve perceptie zien met betrekking

tot dit laatste stelling. Wat betreft de stellingen die het minst worden onderschreven, vallen twee stellingen op: "voldoende aangepast aan alle omstandigheden" en "gemakkelijk te begrijpen".

Wat de regelgeving **inzake tewerkstelling** betreft, zijn de eerste drie stellingen het meest positief beoordeeld, maar sluiten ze aan bij de algemene negatieve perceptie met betrekking tot de geschiktheid aan alle omstandigheden en de duidelijkheid van de doelstellingen (4de et 5de stelling). Voor Brusselse ondernemingen is de overigens stelling 4 dat het laagst scoort.

Op **het gebied van milieu** scoren de stellingen "tijdig meegedeeld", "voldoende aangepast aan elke situatie" en "duidelijke doelstellingen" het hoogst op het gebied van tevredenheid. Opvallend is dat de stelling "voldoende aangepast aan alle omstandigheden" op het gebied van het milieu het meest bevredigend is in vergelijking met de twee andere onderzochte gebieden. Omgekeerd is de tweede stelling, dat betrekking heeft op de samenhang van de regelgeving, het meest onbevredigend, zelfs in vergelijking met de twee andere gebieden.

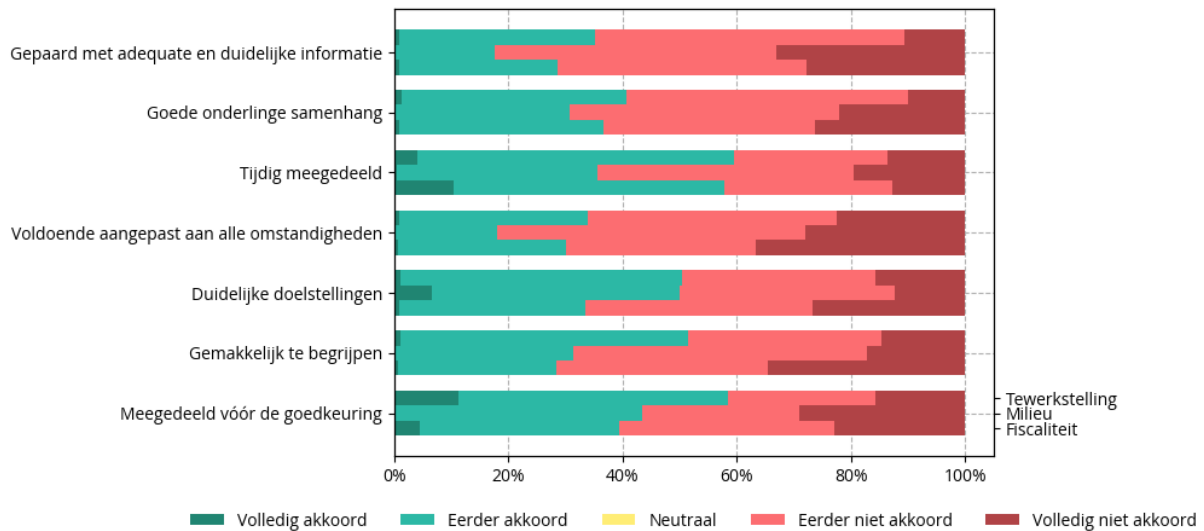
Op het gebied van **fiscaliteit** worden de stellingen "vergezeld van adequate en duidelijk informatie" en "duidelijke doelstellingen" als het meest bevredigend ervaren, maar de begrijpelijkheid en de voldoende aanpassing aan elke situatie (4de en 6de stelling) worden overwegend negatief beoordeeld.

Samenvatting

Ongeacht het regelgevingsdomein beoordelen **Brusselse ondernemingen** vooral de beschikbaarheid en tijdige verspreiding van informatie positief, **terwijl de aanpassing van de regelgeving aan alle omstandigheden en de begrijpelijkheid ervan de laagste scores krijgen**. Op het gebied van tewerkstelling is de tevredenheid groter over de aspecten die verband houden met informatie, maar blijft deze laag wat betreft de aanpassing en de duidelijkheid van de doelstellingen. Op het gebied van milieu worden de tijdige verspreiding, de aanpassing en de duidelijkheid van de doelstellingen beter beoordeeld dan op andere gebieden, hoewel de samenhang van de regelgeving als zeer ontoereikend wordt beschouwd. Op het gebied van fiscaliteit worden de informatie en de duidelijkheid van de doelstellingen relatief goed beoordeeld, in tegenstelling tot het begrip en de aanpassing van de regels, die overwegend negatief worden beoordeeld.

- **In Vlaanderen**

Figuur10 : Perceptie van de kwaliteit van de regelgeving per regelgevingsdomein zoals die door ondernemingen in Vlaanderen wordt ervaren



Net als in de andere gewesten hebben de Vlaamse ondernemingen, ongeacht het domein, een positievere perceptie van de stellingen die "tijdig meegedeeld" en "meegedeeld voor de goedkeuring". Opvallend is dat ook de duidelijkheid van de doelstellingen, met name op het gebied van tewerkstelling en milieu, positiever wordt beoordeeld. Ongeacht het domein scoort het 4de stelling "voldoende aangepast aan alle omstandigheden" het laagst op het vlak van tevredenheid.

Als we alleen kijken naar het gebied van **tewerkstelling**, scoort dit het hoogst op het gebied van communicatie (3de en 7de stellingen). Bovendien wordt het stelling "gemakkelijk te begrijpen" positiever beoordeeld dan op andere gebieden. Vlaamse ondernemingen vinden daarentegen dat de duidelijkheid van de informatie (1ste stelling) minder bevredigend is en dat de regelgeving niet voldoende is aangepast (4de stelling).

De regelgeving inzake **het milieu** scoort het slechtst in vergelijking met de andere domeinen in de eerste vier stellingen. Hoewel de duidelijkheid van de doelstellingen positiever wordt beoordeeld, krijgen de andere stellingen een aanzienlijk negatief responspercentage. Net als bij de regelgeving inzake tewerkstelling is de ontevredenheid over het milieu het grootst bij de stellingen 1 en 4, respectievelijk "vergezeld van adequate en duidelijke informatie" en "voldoende aangepast aan alle omstandigheden".

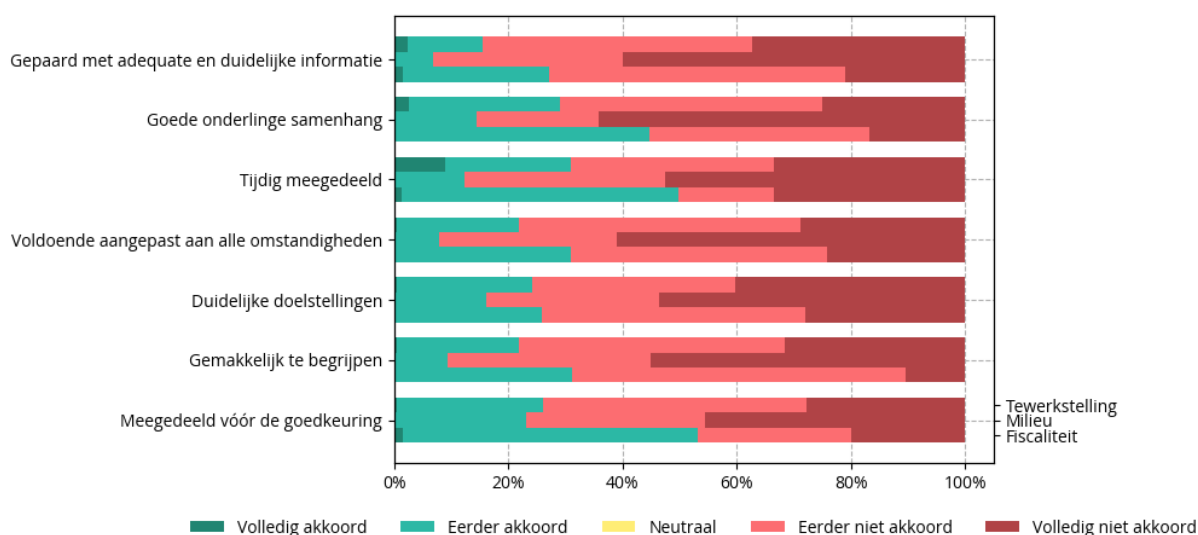
Ten slotte wordt **de fiscaliteit** in de laatste drie stellingen negatiever beoordeeld dan de andere domeinen. Dit domein scoort het hoogst op het vlak van "tijdig meegedeeld", maar het laagst op het vlak van "gemakkelijk te begrijpen" en "vergezeld van adequate en duidelijk informatie". Wat betreft de begrijpelijkheid krijgt het domein fiscaliteit de minste steun van de drie onderzochte domeinen.

Samenvatting

Ongeacht het domein beoordelen **Vlaamse ondernemingen** de communicatie over regelgeving positiever, met name de tijdige verspreiding ervan vóór de goedkeuring, terwijl **de aanpassing van de regels aan alle omstandigheden het minst bevredigend wordt bevonden**. Op het gebied van tewerkstelling wordt de communicatie beter beoordeeld en wordt de begrijpelijkheid van de teksten relatief beter beoordeeld dan op andere gebieden, ondanks ontevredenheid over de duidelijkheid van de informatie en de aanpassing van de regels. Milieuregelgeving leidt over het algemeen tot meer ontevredenheid, met name over de kwaliteit van de informatie en de aanpassing, ondanks een positievere perceptie van de duidelijkheid van de doelstellingen. Ten slotte lijkt fiscaliteit het gebied te zijn dat het meest negatief wordt beoordeeld op het vlak van begrip en informatie, hoewel de tijdige verspreiding ervan iets beter wordt beoordeeld.

• In Wallonië

Figuur11 : Perceptie van de kwaliteit van de regelgeving per regelgevingsdomein, zoals waargenomen door ondernemingen in Wallonië



Over het algemeen registreren de Waalse ondernemingen de hoogste mate van ontevredenheid over de kwaliteit van de regelgeving, met name wat betreft het percentage "Volledig niet akkoord". Zo worden de stellingen "vergezeld van adequate informatie", "voldoende aangepast aan alle omstandigheden", "duidelijke doelstellingen" en "gemakkelijk te begrijpen" het minst positief beoordeeld. Daarentegen zijn, nogmaals, ongeacht het regelgevingsdomein, de meest gesteunde stellingen die welke betrekking hebben op "tijdig meegedeeld" en "Meegedeeld voor de goedkeuring" (3^e en 7^e vermeld). Deze vaststelling komt overeen met de algemene perceptie van de ondernemingen, zoals hierboven uiteengezet.

Op het gebied **van tewerkstelling** is de tevredenheid het grootst over de stellingen 3 en 7, hoewel de meeste stellingen over het algemeen als onbevredigend worden ervaren. De laagste tevredenheid op dit gebied wordt geregistreerd voor "vergezeld van adequate en duidelijke informatie", hoewel ook de duidelijkheid van de doelstellingen een vrij negatieve score krijgt.

Wat **het milieu** betreft, is de algemene perceptie het meest negatief, ongeacht de stelling en ook in vergelijking met andere domeinen. Dit domein is ook het domein met de meeste antwoorden "Volledig niet akkoord", waarbij 50 % van de Waalse ondernemingen dit antwoord geven voor alle stellingen, met uitzondering van 7^e (dat niettemin een overwegend onbevredigende perceptie behoudt).

Fiscaliteit is daarentegen het domein met de meest positieve algemene perceptie bij Waalse ondernemingen. Ook hier worden de stellingen "tijdig meegedeeld" en "meegedeeld voor de goedkeuring" het meest positief beoordeeld, maar ook de samenhang wordt beter beoordeeld dan op andere gebieden (stelling 2). De duidelijkheid van de doelstellingen en de begrijpelijkheid worden echter negatiever beoordeeld.

Samenvatting

In Wallonië zijn de ondernemingen over het ontevreden over de regelgeving, met name wat betreft de duidelijkheid van de doelstellingen, de aanpassing aan omstandigheden en de begrijpelijkheid.

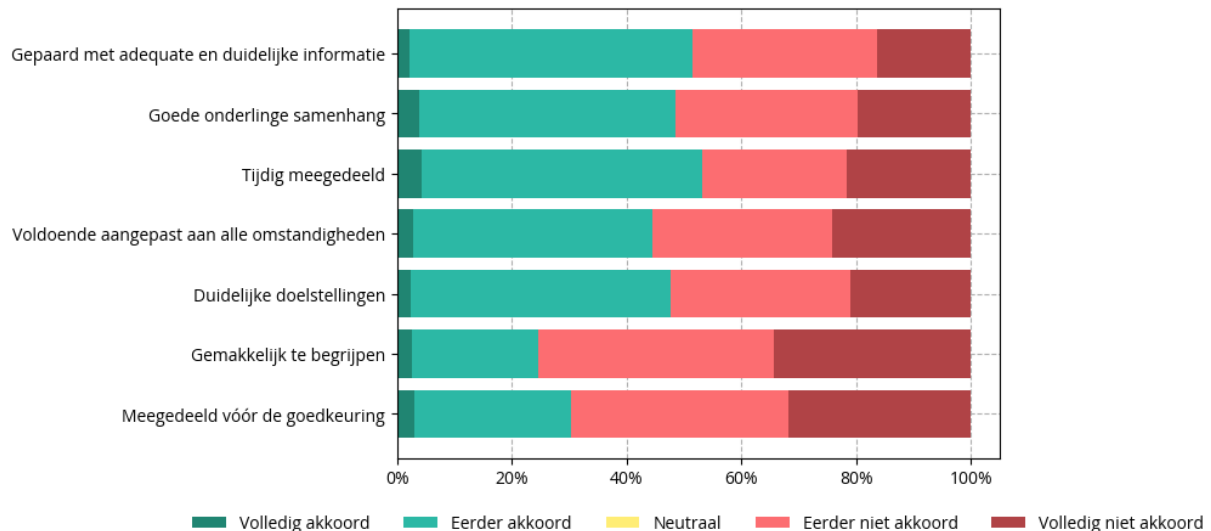
De aspecten die het best worden beoordeeld, blijven de tijdige communicatie en de voorafgaande bekendmaking van de regels. Op het gebied van tewerkstelling is de tevredenheid over deze punten relatief groot, maar de ontevredenheid over de duidelijkheid en de kwaliteit van de informatie is groter. Het domein van het milieu wordt overwegend negatief beoordeeld, waarbij meer dan de helft van de ondernemingen op de meeste criteria volledig ontevreden is. Daarentegen wordt het domein van de fiscaliteit het best beoordeeld, vooral op het vlak van communicatie en coherentie, ook al blijven de duidelijkheid van de doelstellingen en de begrijpelijkheid minder goed beoordeeld.

4.1.3. Perceptie van de kwaliteit van de regelgeving: zelfstandigen

Dit deel van de enquête is gewijd aan de beoordeling door zelfstandigen van de kwaliteit van de regelgeving op elk van de twee onderzochte regelgevingsdomeinen. Eerst worden de algemene trends bekeken en vervolgens wordt gekeken naar de perceptie per regelgevingsdomein en per regio.

4.1.3.1. Algemene trends

Figuur12 : perceptie van de kwaliteit van de regelgeving zoals die door zelfstandigen wordt ervaren



Uit de grafiek over de perceptie van de regelgeving door zelfstandigen blijkt een beoordelingsstructuur die vergelijkbaar is met die van ondernemingen, maar met enkele nuances in de intensiteit van de antwoorden. **De stellingen die de meeste bijval krijgen bij zelfstandigen zijn vooral diegenen die betrekking hebben op de verspreiding van informatie.** De stellingen "vergezeld van adequate en duidelijke informatie", "onderling samenhang" en "tijdig meegedeeld" krijgen de meeste positieve reacties ("Volledig akkoord" en "eerder akkoord").

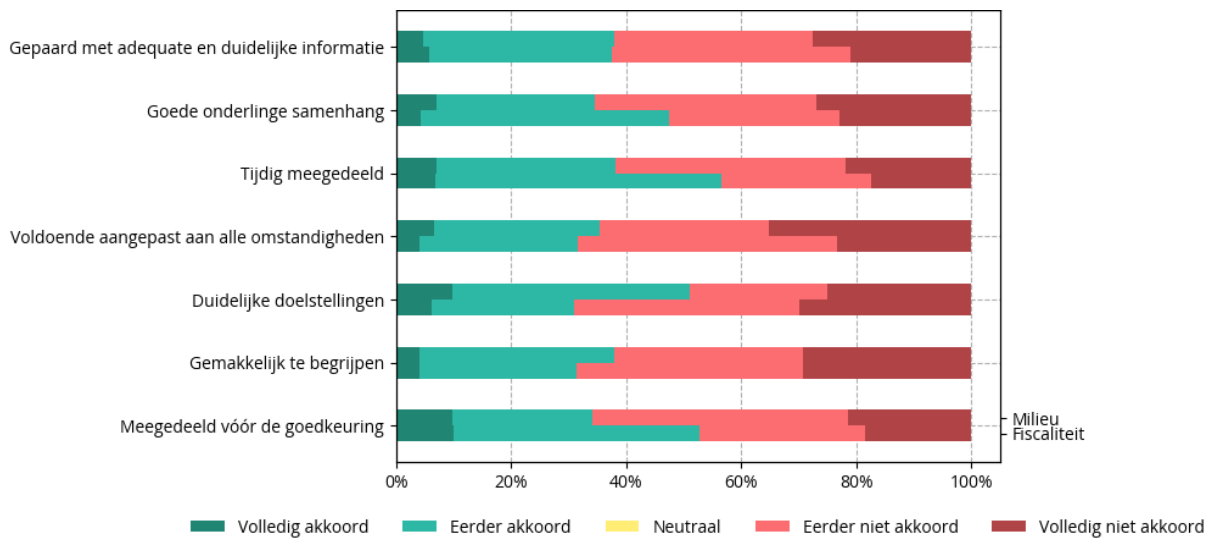
Daarentegen zijn de uitspraken die de meeste onenigheid oproepen "voldoende aangepast aan alle omstandigheden", "gemakkelijk te begrijpen" en "meegedeeld vóór de goedkeuring". Deze percepties van zelfstandigen komen overeen met die van ondernemingen, maar de onenigheid lijkt groter te zijn voor bepaalde stellingen, met name "gemakkelijk te begrijpen", waar het aandeel negatieve antwoorden groter lijkt te zijn.

Samenvatting

De antwoorden "Volledig akkoord" blijven beperkt, de antwoorden "eerder akkoord" vormen het grootste deel van de positieve meningen en de antwoorden "eerder niet akkoord" vormen een meerderheid voor verschillende stellingen. Net als in eerdere analyses **krijgen aspecten die verband houden met communicatie meer bijval dan aspecten die verband houden met de inhoud of de formulering van de regelgeving.**

4.1.3.2. Per regelgevingsdomein

Figuur13 : Perceptie van de kwaliteit van de regelgeving per regelgevingsdomein, zoals waargenomen door zelfstandigen



De grafiek hierboven is gewijd aan de beoordeling door zelfstandigen van de kwaliteit van de regelgeving op het gebied van milieu en fiscaliteit. Over het algemeen scoren beide gebieden matig, met een groot aandeel "eerder niet akkoord" en "volledig niet akkoord" antwoorden, ongeacht de beoordeelde stelling.

Het domein **milieu** scoort echter het minst gunstig, wat wijst op een over het algemeen minder bevredigende perceptie van de kwaliteit van de milieuregelgeving. Daarentegen scoort de fiscaliteit iets hoger, hoewel het aantal mensen dat het oneens is ook aanzienlijk blijft.

Wat de meest gesteunde stellingen betreft, zijn zelfstandigen het meer eens met de stellingen in verband met communicatie, met name "tijdig meegedeeld" en "meegedeeld voor de goedkeuring" in het bijzonder voor **fiscaliteit**, waar deze twee aspecten het best worden beoordeeld. Op het gebied van **milieu** krijgt de stelling "duidelijke doelstellingen" de meeste steun.

De stellingen die op beide gebieden de minste steun krijgen, hebben betrekking op de samenhang tussen de regelgevingen onderling en de aanpassing ervan aan specifieke omstandigheden. Ten slotte zijn er ook gemengde gevoelens over de toegang tot "adequate en voldoende" informatie en de begrijpelijkheid van de regels, en bestaat er onenigheid over het milieu.

Samenvatting

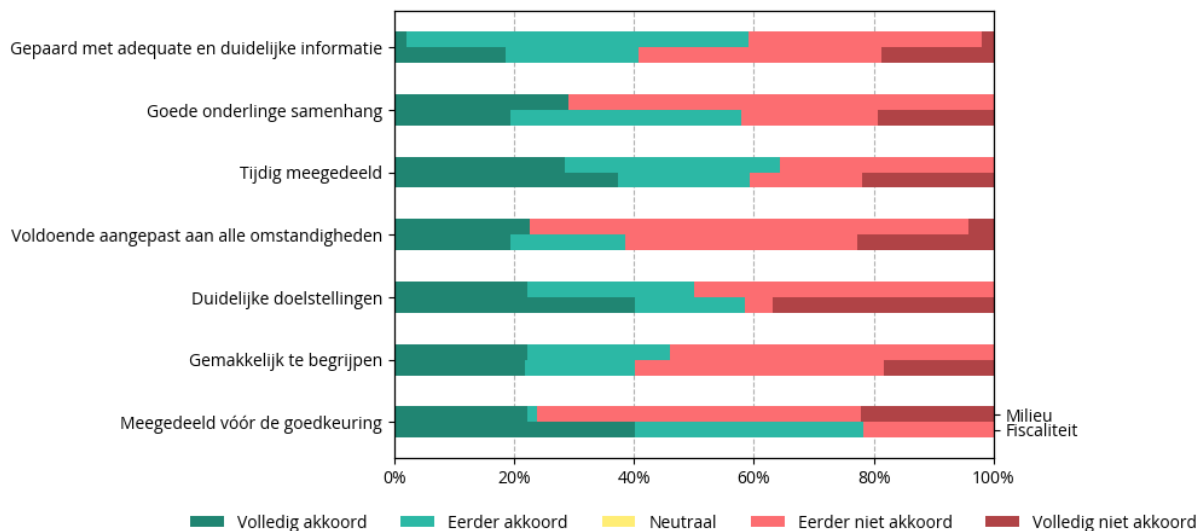
Zelfstandigen beoordelen de kwaliteit van de regelgeving vrij negatief, met een gunstiger beeld van de fiscaliteit dan van het milieu, maar zonder overwegend positief beeld. De aspecten die het best worden beoordeeld, hebben voornamelijk betrekking op de beschikbaarheid van informatie, terwijl **de samenhang, de aanpassing van de regelgeving en de begrijpelijkheid ervan de belangrijkste bronnen van ontevredenheid blijven.**

4.1.3.3. Per regio

Dit deel is gewijd aan de presentatie van de resultaten van de perceptie van zelfstandigen van de kwaliteit van de regelgeving per regio. Het doel is om de resultaten te vergelijken met de algemene perceptie van zelfstandigen, alsook per regelgevingsdomein.

- **Brussel**

Figuur14 : Perceptie van de kwaliteit van de regelgeving per regelgevingsdomein zoals waargenomen door zelfstandigen in Brussel



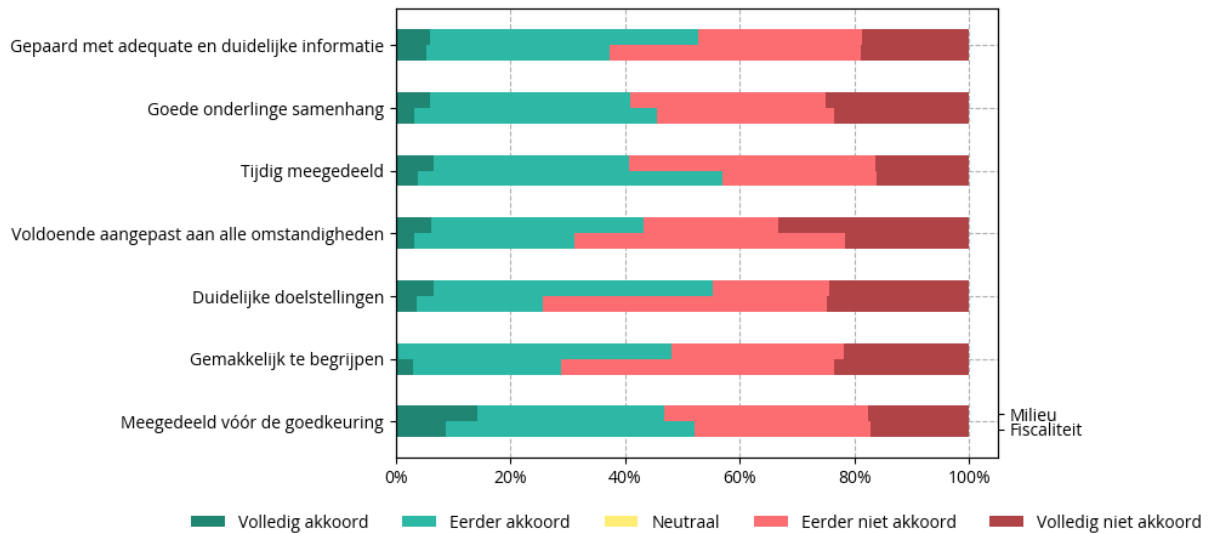
De Brusselse zelfstandigen hebben, ongeacht het regelgevingsdomein, een positievere perceptie van de stellingen "tijdig meegedeeld" en "duidelijke doelstellingen". Als we kijken naar de stellingen die als minder bevredigend worden ervaren, zien we dat de stellingen "voldoende aangepast aan alle omstandigheden" en "gemakkelijk te begrijpen" minder steun krijgen.

Wat het domein **milieu** betreft, zijn de meningen over communicatie verdeeld. De Brusselse zelfstandigen steunen de stelling "tijdig meegedeeld", maar zijn minder tevreden over de kennis voorafgaand aan de goedkeuring (7de stelling). De stelling dat op milieugebied de meeste steun krijgt (met "tijdig meegedeeld") is de 1ste stelling: "gepaard met adequate en duidelijke informatie". De stellingen "goede onderlinge samenhang" en "voldoende aangepast aan alle omstandigheden" scoren echter het laagst op dit gebied.

Het domein **fiscaliteit** wordt voor 4 van de stellingen positiever beoordeeld dan het domein van het milieu. De aspecten met betrekking tot communicatie (stellingen 3 en 7) scoren beter op het vlak van tevredenheid. Ook de samenhang van de wetgeving wordt door meer dan 50 % van de Brusselse zelfstandigen positiever beoordeeld. De stellingen die de meeste antwoorden "eerder niet akkoord" en "volledig niet akkoord" krijgen, zijn "gemakkelijk te begrijpen" en "voldoende aangepast aan alle omstandigheden".

- **In Vlaanderen**

Figuur15 : Perceptie van de kwaliteit van de regelgeving per regelgevingsdomein zoals waargenomen door zelfstandigen in Vlaanderen



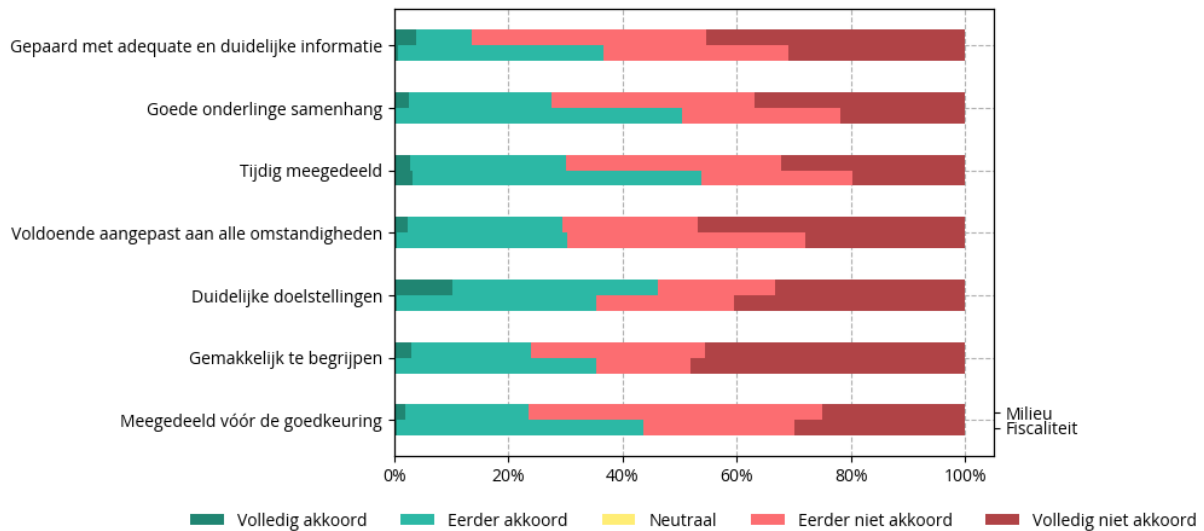
Uit de antwoorden van zelfstandigen in Vlaanderen blijkt een positievere beoordeling van aspecten die verband houden met informatie, met name de stellingen "goede onderling samenhang" en "tijdig meegedeeld", die in beide onderzochte domeinen de hoogste percentages van instemming krijgen. Omgekeerd zijn de laagste scores te vinden bij de inhoudelijke aspecten van de regelgeving, met name "voldoende aangepast aan alle omstandigheden", "gemakkelijk te begrijpen" en "duidelijke doelstellingen", waarvoor de percentages van onenigheid bijzonder groot zijn. Uit de vergelijking tussen de domeinen blijkt dat het milieu iets gunstiger wordt beoordeeld.

Op het gebied van **het milieu** worden de stellingen met betrekking tot informatie en duidelijke doelstellingen het best beoordeeld. De Vlaamse zelfstandigen beoordelen de kwaliteit van de verstrekte informatie, de duidelijke doelstellingen van de milieuregelgeving, alsook de tijdige beschikbaarheid ervan, relatief positief. Anderzijds blijkt uit de antwoorden ook dat er een groot deel van de respondenten het niet eens is met de beweringen over het begrip en de aanpasbaarheid van de regelgeving, hoewel dit deel iets kleiner is dan op het gebied van **fiscaliteit**. Het domein van de fiscaliteit krijgt namelijk de minste steun in de stellingen met betrekking tot de duidelijkheid van de doelstellingen en de begrijpelijkheid van de regelgeving.

Ondanks deze opmerkingen is de algemene tevredenheid op beide gebieden vergelijkbaar: een matige overeenstemming over de informatieaspecten en een grotere onenigheid over het begrip, de duidelijkheid en de aanpasbaarheid van de regelgeving.

- **In Wallonië**

Figuur16 : Perceptie van de kwaliteit van de regelgeving per regelgevingsdomein zoals waargenomen door zelfstandigen in Wallonië



De Waalse zelfstandigen gaven, in vergelijking met de andere gewesten, vaker het antwoord "volledig niet akkoord". Op het gebied van milieu is de perceptie over het algemeen negatiever dan op fiscaal gebied. De stelling dat het meest positief wordt beoordeeld op het gebied van milieu is 5^e : "duidelijke doelstellingen", en dit is ook de enige stelling waarvoor zelfstandigen meer positieve antwoorden gaven dan op fiscaal gebied. **Het domein milieu wordt daarentegen het meest negatief beoordeeld in de stelling "gepaard met adequate en duidelijk informatie".** Ook valt op dat de begrijpelijkheid van de regelgeving en de "meegedeeld voor goedkeuring" aan zelfstandigen een lage tevredenheidsscore krijgen.

Het fiscale domein wordt positiever beoordeeld, met name wat betreft de samenhang (2de stelling) en de communicatie (3de en 7de stelling). De stelling met betrekking tot de duidelijkheid van de doelstellingen (5^e) en de aanpassing aan alle omstandigheden (4de stelling) worden echter negatiever beoordeeld. Dit laatste stelling krijgt overigens de hoogste ontevredenheidsscore op fiscaal gebied.

Samenvatting

Belgische zelfstandigen beoordelen de **aspecten in verband met informatie en communicatie** over regelgeving over het algemeen positiever dan **de inhoud** ervan. De best beoordeelde stellingen hebben betrekking op de **tijdige beschikbaarheid, de duidelijkheid van de doelstellingen en de adequaatheid van de informatie**, terwijl de minst bevredigende stellingen betrekking hebben op het **begrip en de aanpasbaarheid aan alle omstandigheden**.

In **Brussel** wordt de fiscaliteit gunstiger beoordeeld dan het milieu, met name wat betreft communicatie en coherentie. Op het gebied van milieu wordt de informatie goed beoordeeld, maar coherentie en aanpasbaarheid krijgen de laagste scores.

In **Vlaanderen** hebben zelfstandigen over het algemeen een positievere perceptie, vooral wat betreft de informatie, de samenhang en de communicatie op beide gebieden. Er blijft echter veel kritiek op het begrip, de duidelijkheid van de doelstellingen (met name op fiscaal gebied) en de aanpasbaarheid. Het domein milieu wordt daar iets beter beoordeeld dan dat van fiscaliteit.

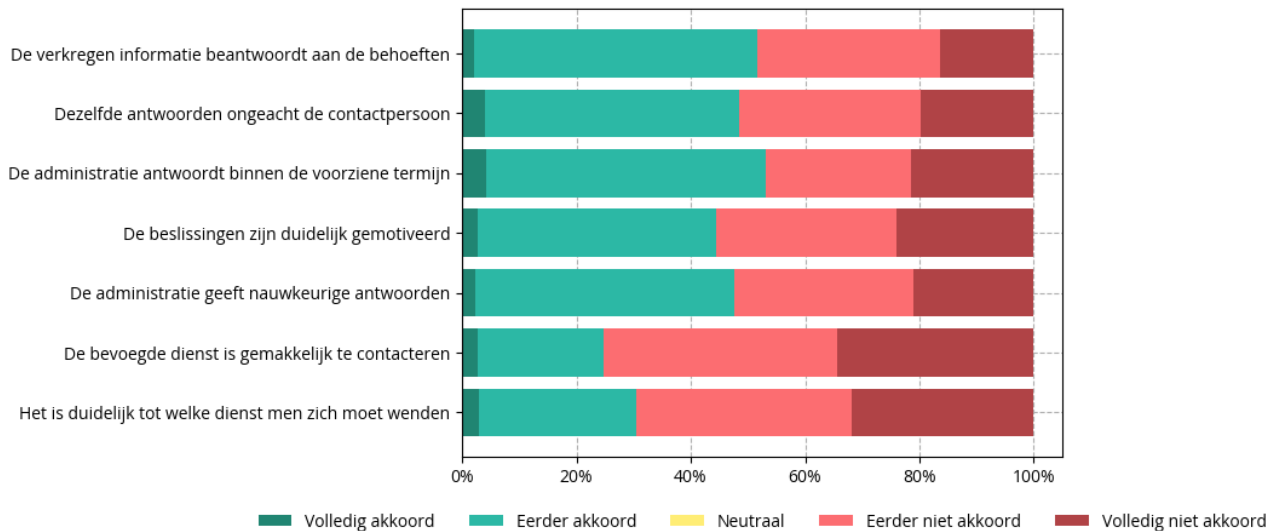
In **Wallonië** zijn de percepties negatiever, met een hoog percentage onenigheid. Het milieu wordt daar minder goed beoordeeld dan de fiscaliteit, behalve wat betreft de duidelijkheid van de doelstellingen. De fiscaliteit wordt beter beoordeeld op het vlak van coherentie en communicatie, maar de aanpasbaarheid en de duidelijkheid van de doelstellingen leiden tot meer grote ontevredenheid.

Over het algemeen, ongeacht het domein of de regio, is er een **matige overeenstemming over de informatieaspecten en de duidelijkheid**, en een **grotere onenigheid over het begrip, de en de aanpasbaarheid van de regelgeving**.

4.2. Kwaliteit van de contacten met de overheid

4.2.1. Algemene gegevens

Figuur17 : Kwaliteit van de contacten met de overheid zoals die door ondernemingen en zelfstandigen wordt ervaren



Alvorens verder te gaan met onze analyse van de resultaten vanuit het oogpunt van ondernemingen en vervolgens zelfstandigen, is het interessant om de algemene resultaten te bekijken, waarbij beide categorieën worden meegenomen. Uit de verdeling van de antwoorden op alle stellingen blijkt dat de categorieën "eerder niet akkoord" en "volledig niet akkoord" een groot deel van de antwoorden uitmaken, met name voor aspecten die verband houden met de toegankelijkheid van administratieve diensten. **De nauwkeurigheid van de informatie en de naleving van de termijnen worden echter over het algemeen beter beoordeeld.**

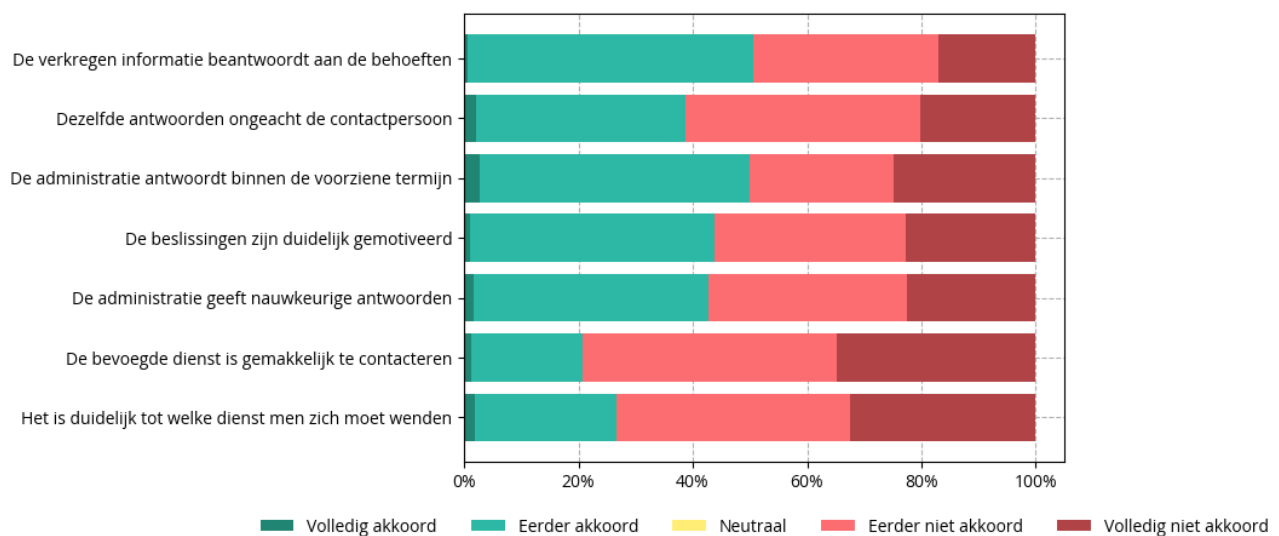
De stellingen met betrekking tot "duidelijk tot welke dienst men zich moet wenden" en "de bevoegde dienst is gemakkelijk te contacteren" krijgen de meeste onenigheid. Dit laatste stelling kreeg trouwens van alle stellingen het minste positieve resultaat. De stellingen met betrekking tot de inhoud en het beheer van de administratieve uitwisselingen krijgen een hogere mate van instemming. Deze observatie omvat de aspecten die verband houden met de duidelijkheid van de informatie, de uniformiteit van de antwoorden (identieke antwoorden ongeacht het contact) en de naleving van de termijnen, hoewel het percentage onenigheid ook hier aanzienlijk blijft.

4.2.2. Kwaliteit van de contacten met de overheid: de ondernemingen

De ondernemingen werden gevraagd verschillende aspecten van de kwaliteit van de contacten met de overheid te beoordelen, waaronder de adequaatheid van de verstrekte informatie, de consistentie van de antwoorden tussen de verschillende gesprekspartners, het naleven van termijnen, de duidelijkheid van administratieve beslissingen, de nauwkeurigheid van de antwoorden en het gemak waarmee de bevoegde dienst kan worden geïdentificeerd en gecontacteerd. Dit deel van het rapport richt zich op de observatie van de resultaten van de ondernemingen in het algemeen, vervolgens per regelgevingsdomein en ten slotte per regio.

4.2.2.1. Algemeen

Figuur18 : Perceptie van de kwaliteit van de contacten met de overheid zoals die door de ondernemingen wordt ervaren



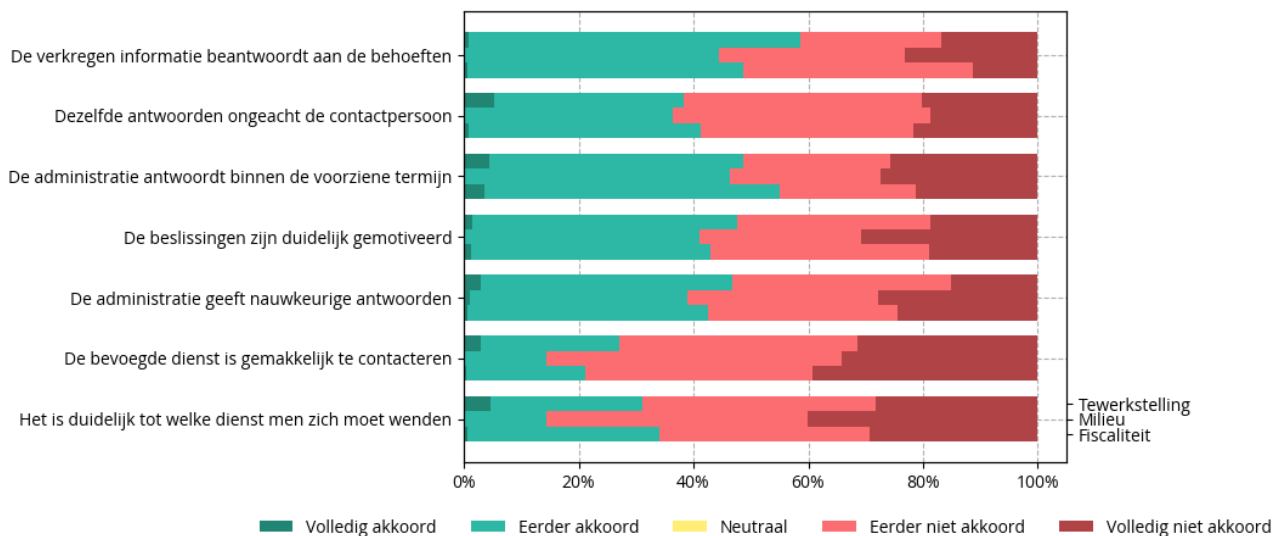
Uit de resultaten blijkt dat **de stellingen met betrekking tot de inhoud van de uitwisselingen het meest worden onderschreven**. Het percentage antwoorden "volledig akkoord" en "eerder akkoord" is hoger voor deze stellingen "De verkregen informatie beantwoordt aan de behoeften" en "antwoorden binnen de voorziene termijn".

De twee aspecten die betrekking hebben op **de toegankelijkheid van de administratieve diensten krijgen een hoger percentage negatieve antwoorden**. De stellingen "Het is gemakkelijk om contact op te nemen met de bevoegde dienst" en "Het is duidelijk tot welke dienst men zich moet wenden" krijgen een groot aantal antwoorden "eerder niet akkoord" en "volledig niet akkoord". Meer bepaald krijgt stelling 6 het laagste percentage positieve antwoorden van alle stellingen.

Deze bevindingen wijzen erop dat, in vergelijking met de andere beoordeelde aspecten, het vinden van de juiste contactpersoon en het leggen van contact de punten zijn waarover ondernemingen het minst tevreden zijn.

4.2.2.2. Per regelgevingsdomein

Figuur19 : Perceptie van de kwaliteit van de contacten met de overheid per regelgevingsdomein, zoals waargenomen door ondernemingen



Uit de resultaten van de ondernemingen per regelgevingsdomein blijkt dat het gebied milieu de laagste tevredenheidscijfers scoort voor de meeste stellingen. Geen van de stellingen, met name op het gebied van **milieu**, wordt door een meerderheid positief beoordeeld en alle stellingen worden als onbevredigend ervaren. Het percentage "volledig niet akkoord" is bij elk van de stellingen hoger dan bij de andere gebieden, met uitzondering van stelling 2de en 6de.

Ook op het gebied **fiscaliteit** is de perceptie vrij negatief, maar sommige stellingen worden toch iets beter beoordeeld dan op het gebied van milieu, met name wat betreft het verstrekken van passende informatie of het naleven van termijnen. Niettemin kan een vrij positieve tevredenheid worden vastgesteld wat betreft het naleven van termijnen (3de stelling) en de kwaliteit van de verstrekte antwoorden (1ste stelling). Daarentegen krijgen de administratieve contacten op het gebied van **tewerkstelling** de meest positieve beoordelingen: ondernemingen melden hier meer adequate informatie, nauwkeurigere antwoorden en een frequentere naleving van de termijnen. Zoals opgemerkt, lijkt op elk gebied één stelling relatief meer steun te krijgen: de mogelijkheid om binnen een redelijke termijn antwoorden te krijgen op vragen met betrekking tot fiscaliteit en milieu en de relevantie van de ontvangen informatie op het gebied van tewerkstelling. De stellingen die over alle domeinen heen de minste steun krijgen, zijn daarentegen die welke betrekking hebben op het vermogen om de bevoegde dienst te identificeren en contact met deze dienst op te nemen.

Samenvatting

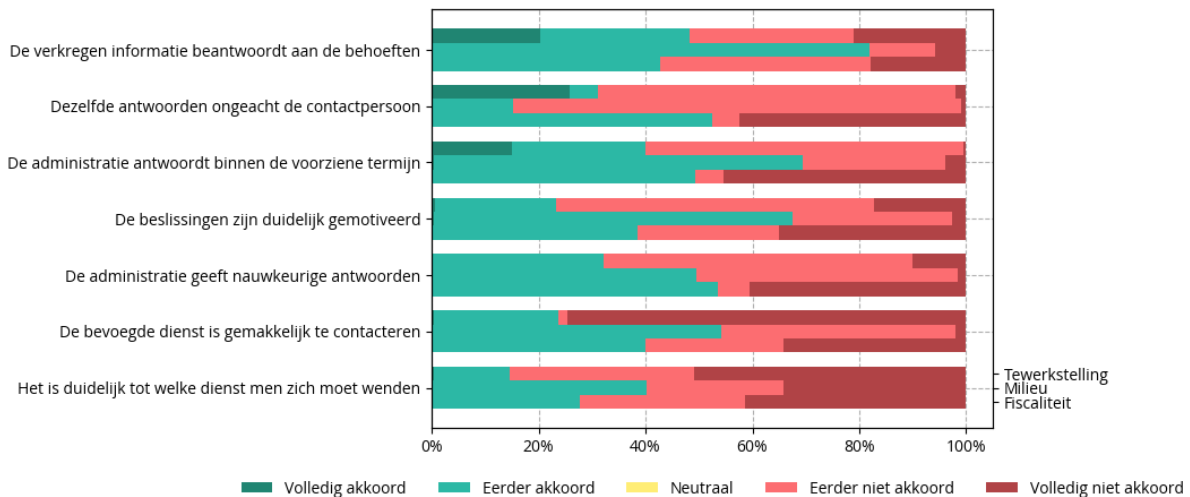
De resultaten wijzen op een lagere tevredenheid en laten zien dat **de waargenomen kwaliteit van de contacten met de overheid varieert naargelang het regelgevingsdomein**. Het gebied van tewerkstelling lijkt het best te worden beoordeeld, terwijl milieu minder positief wordt beoordeeld en fiscaliteit een tussenpositie innemen. De meest genoemde moeilijkheden hebben betrekking op het identificeren en bereiken van de bevoegde diensten.

4.2.2.3. Per regio

Dit deel is gewijd aan de presentatie van de resultaten van de perceptie van de kwaliteit van de contacten met de overheid per regio. Het doel is om de resultaten te vergelijken met de algemene perceptie van ondernemingen en per regelgevingsdomein.

- **Brussel**

Figuur20 : Kwaliteit van de contacten met de overheid per regelgevingsdomein, zoals waargenomen door ondernemingen in Brussel



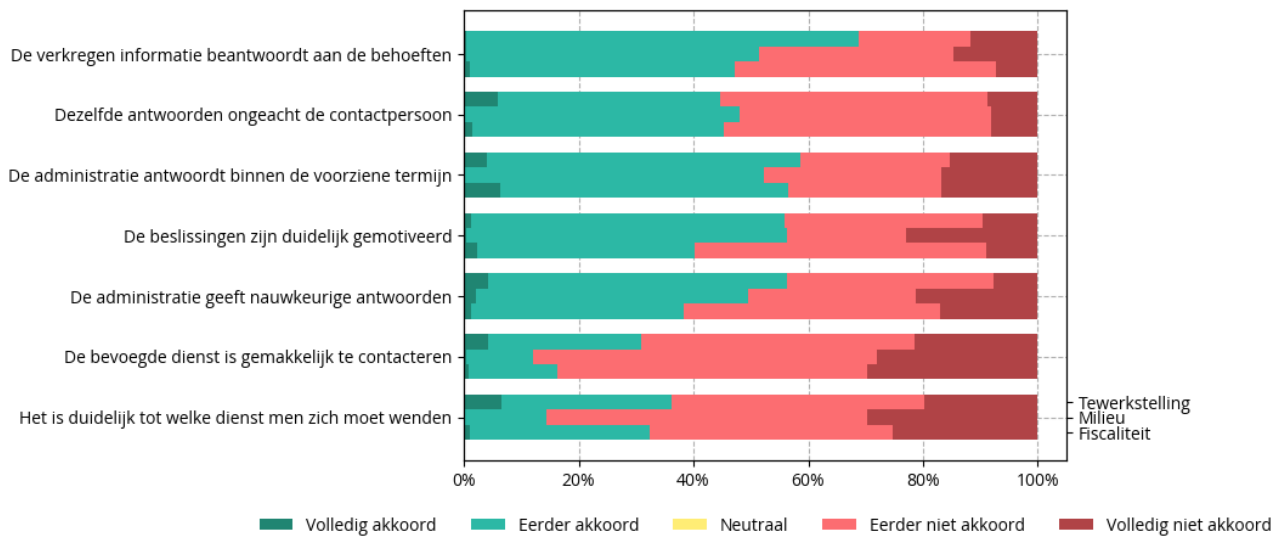
Uit de antwoorden van de Brusselse ondernemingen blijkt dat zij over het algemeen weinig tevreden zijn over de kwaliteit van de contacten met de overheid, ongeacht het regelgevingsdomein. De stelling dat de meeste steun krijgt, betreft de afstemming van de verstrekte informatie op de behoeften (1ste stelling), dat de hoogste mate van instemming krijgt. De stellingen die de minste steun krijgen, betreffen daarentegen het gemak waarmee de bevoegde dienst kan worden geïdentificeerd, het gemak waarmee contact met deze dienst kan worden opgenomen en de consistentie van de antwoorden van de verschillende gesprekspartners.

In vergelijking met andere domeinen wordt het domein **tewerkstelling** in vijf van de stellingen het minst positief beoordeeld. De meest gesteunde stelling is "de verkregen informatie beantwoordt aan de behoeften", maar scoort het laagst in de laatste stelling: "duidelijk tot welke dienst men zich moet wenden". Ook valt op dat de stelling over het gemak waarmee contact kan worden opgenomen met de bevoegde diensten het hoogste percentage "volledig niet akkoord" scoort. Vervolgens wordt het domein **milieu** het best beoordeeld, nog steeds in vergelijking met de andere domeinen. Het scoort het hoogst in de 1ste stelling, hoewel ook het naleven van termijnen en het motiveren van beslissingen vrij goed worden beoordeeld. Het laagste resultaat wordt echter behaald in de 2de stelling: "dezelfde antwoorden ongeacht de contactpersoon". Bovendien scoort dit domein ook hoog op het gebied van "volledig niet akkoord" in de laatste stelling.

Wat het domein van de **fiscaliteit** betreft, vinden de ondernemingen dat de gegeven antwoorden nauwkeuriger zijn en dat de antwoorden identiek zijn, ongeacht het contact. Dit laatste stelling is meer contrastrijk, aangezien het ook de stelling is met het hoogste percentage antwoorden "Volledig niet akkoord". Ten slotte is de laatste stelling over het gemak waarmee kan worden bepaald tot welke dienst men zich moet wenden, het minst bevredigend voor dit domein.

- **In Vlaanderen**

Figuur21 : Kwaliteit van de contacten met de overheid per regelgevingsdomein, zoals ervaren door ondernemingen in Vlaanderen



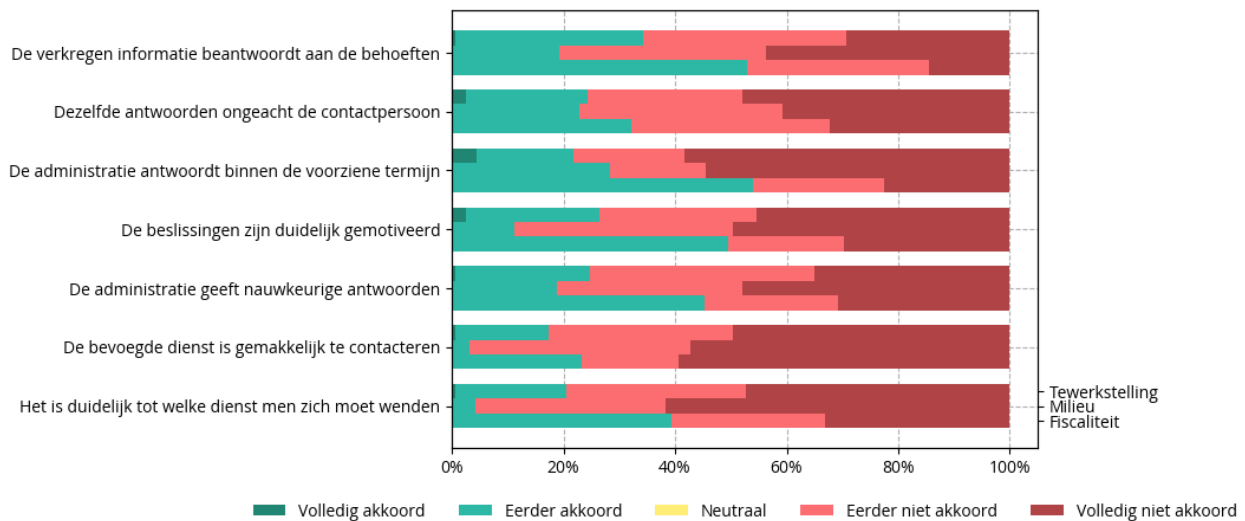
In Vlaanderen is de perceptie van de kwaliteit van de contacten met de overheid **op het gebied van tewerkstelling** over het algemeen gemengd tot negatief. Een van de best beoordeelde aspecten betreft de toereikendheid van de informatie die aan de behoeften wordt verstrekt, waardoor een groter deel van de positieve reacties tussen de verschillende stellingen wordt verzameld. De stellingen met betrekking tot de consistentie van de antwoorden ("dezelfde antwoorden ongeacht de contactpersoon"), het naleven van de termijnen en de motivering van administratieve beslissingen laten een relatief evenwichtige verdeling zien tussen instemming en onenigheid. Daarentegen vormen de aspecten die verband houden met de toegankelijkheid van de overheid worden opnieuw minder goed beoordeeld. De stellingen "de bevoegde dienst is gemakkelijk te contacteren" en "duidelijk tot welke dienst men zich moet wenden" krijgen een meerderheid van negatieve antwoorden.

Het **domein milieu** lijkt relatief beter te worden beoordeeld dan dat van de tewerkstelling in Vlaanderen. De stelling "de verkregen informatie beantwoordt aan de behoeften" is meer ondersteund. Ook en de motivering van beslissingen worden gunstiger beoordeeld. Net als op andere gebieden wordt de toegankelijkheid van de diensten negatiever beoordeeld. De moeilijkheden om in contact te komen met de bevoegde dienst en om de juiste gesprekspartner te vinden, worden door velen gedeeld en behoren tot de minst bevredigende aspecten op dit gebied.

Het **domein fiscaliteit** onderscheidt zich door relatief positievere beoordelingen op bepaalde kwalitatieve aspecten, met name bij het halen van de termijnen en de kwaliteit van de verstrekte reacties. Aspecten die verband houden met de precisie en motivatie van beslissingen wekken gedeelde percepties op. Aan de andere kant is belastingheffing niet immuun voor de moeilijkheden die elders worden geconstateerd op het gebied van administratieve toegankelijkheid. De stellingen betreffende het contactgemak en de identificatie van de bevoegde afdeling worden ook gekenmerkt door een hoog meningsverschil.

• In Wallonië

Figuur22 : Kwaliteit van de contacten met de overheid per regelgevingsdomein, zoals ervaren door ondernemingen in Wallonië



In vergelijking met de andere gewesten heeft Wallonië het hoogste percentage antwoorden "eerder niet akkoord" en meer bepaald "Volledig niet akkoord". Zelfs voor de stellingen met betrekking tot informatie blijft het percentage "Volledig niet akkoord" aanzienlijk.

Op het **gebied van tewerkstelling** heerst grote ontevredenheid over de kwaliteit van de contacten met de overheid. De stelling "de verkregen informatie beantwoordt aan de behoeften", dat het gunstigste aspect van dit gebied is, krijgt een groot aantal negatieve antwoorden. De percepties met betrekking tot de samenhang van de antwoorden, het naleven van de termijnen en de motivering van de administratieve beslissingen zijn overwegend negatief. Er zijn ook moeilijkheden op het gebied van de toegankelijkheid, met een hoge mate van onenigheid over het gemak waarmee contact kan worden opgenomen en de duidelijkheid van de doorverwijzing naar de juiste dienst, die tot de minst goed beoordeelde stellingen behoren.

Het **domein fiscaliteit** lijkt in Wallonië iets minder negatief te worden beoordeeld dan de andere domeinen, maar ontsnapt niet aan een zekere mate van ontevredenheid. De verstrekte informatie en het naleven van de termijnen krijgen iets hogere scores dan tewerkstelling en milieu. De consistentie van de antwoorden wordt negatiever beoordeeld, met een hoog percentage "Volledig niet akkoord"-antwoorden. Net als op de andere gebieden scoren de stellingen met betrekking tot de toegankelijkheid van de diensten het slechtst.

Het **domein milieu** roept de meest negatieve percepties op van de drie geanalyseerde domeinen. De nauwkeurigheid van de antwoorden, de consistentie, de naleving van de termijnen en de motivering van de beslissingen worden sterk bekritiseerd, met een duidelijk overwicht van de antwoorden "eerder niet akkoord" en "Volledig niet akkoord". De moeilijkheden op het vlak van administratieve toegankelijkheid zijn bijzonder uitgesproken in dit domein. De stellingen "de bevoegde dienst is gemakkelijk te contacteren" en "duidelijk tot welke dienst men zich moet wenden" krijgen de hoogste mate van onenigheid van alle stellingen.

Samenvatting

Belgische bedrijven drukken **over het algemeen gemengde tevredenheid** uit over de kwaliteit van de contacten met de overheid, ongeacht het domein. Het aspect dat het best wordt beoordeeld, betreft **de afstemming van de verstrekte informatie op de behoeften**, terwijl de belangrijkste bronnen van ontevredenheid betrekking hebben op de **moeilijkheid om de bevoegde dienst te vinden** en het **gemak waarmee contact kan worden opgenomen**.

In **Brussel** wordt het domein tewerkstelling het meest negatief beoordeeld, met name vanwege de moeilijkheid om de juiste dienst te vinden en contact op te nemen met de overheid, waarbij dit laatste aspect de hoogste percentages ontevredenheid scoort. Het domein van het milieu wordt daarentegen het best beoordeeld, met name wat betreft de kwaliteit van de informatie, het naleven van termijnen en de motivering van beslissingen. Op het gebied van fiscaliteit erkennen ondernemingen dat de antwoorden nauwkeuriger en consistentere zijn, maar de moeilijkheid om de bevoegde dienst te vinden blijft een belangrijk punt.

In **Vlaanderen** worden de contacten met de overheid als gemengd beoordeeld, hoewel de verstrekte informatie en de nauwkeurigheid van de antwoorden relatief beter worden beoordeeld, vooral op het gebied van tewerkstelling en milieu. In vergelijking daarmee vertonen de andere gewesten een hoger niveau van ontevredenheid.

Wallonië onderscheidt zich door de hoogste percentages onenigheid, met name de antwoorden "Volledig niet akkoord", ook voor aspecten die verband houden met informatie. De interacties op het gebied van milieu worden daar het meest bekritiseerd, met name wat betreft de duidelijkheid van administratieve beslissingen en het gemak van contact.

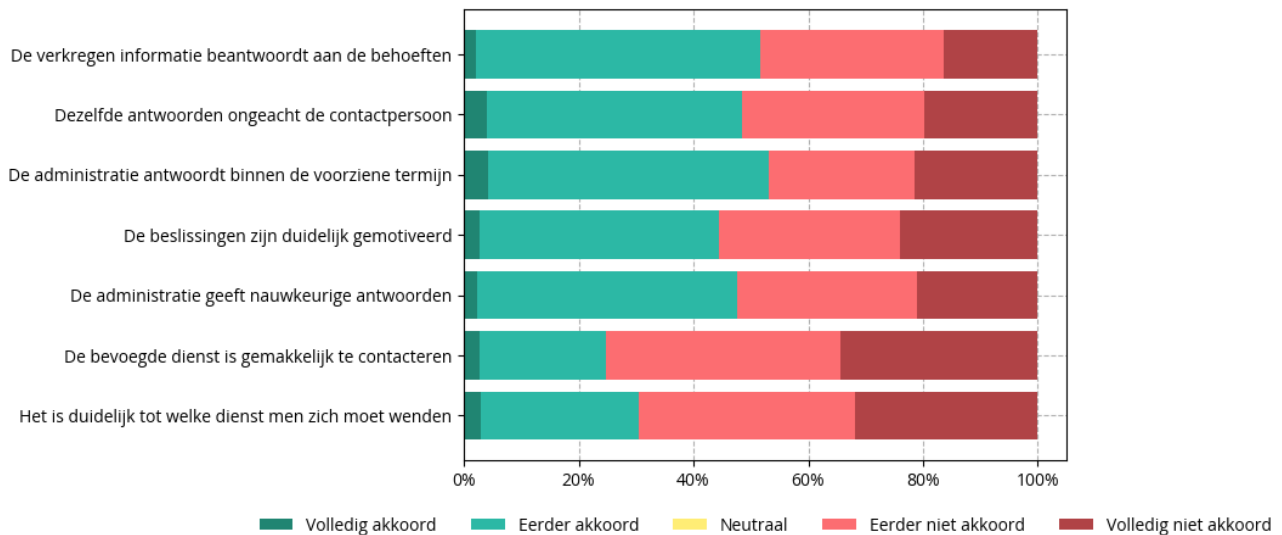
Over het algemeen scoort het **milieubeleid** daarentegen het laagst op alle criteria, met een bijzonder grote ontevredenheid over de bereikbaarheid en het vinden van de juiste dienst.

4.2.3. Kwaliteit van de contacten met de overheid: zelfstandigen

Na ons te hebben gericht op ondernemingen, wordt in het vervolg van dit rapport gekeken naar de resultaten met betrekking tot de perceptie van zelfstandigen over de kwaliteit van de contacten met de overheid. Na de algemene resultaten te hebben bekeken, zal dit rapport zich richten op de perceptie met betrekking tot de verschillende onderzochte domeinen en vervolgens op de regio's.

4.2.3.1. Algemeen

Figuur23 : Kwaliteit van de contacten met de overheid zoals waargenomen door zelfstandigen



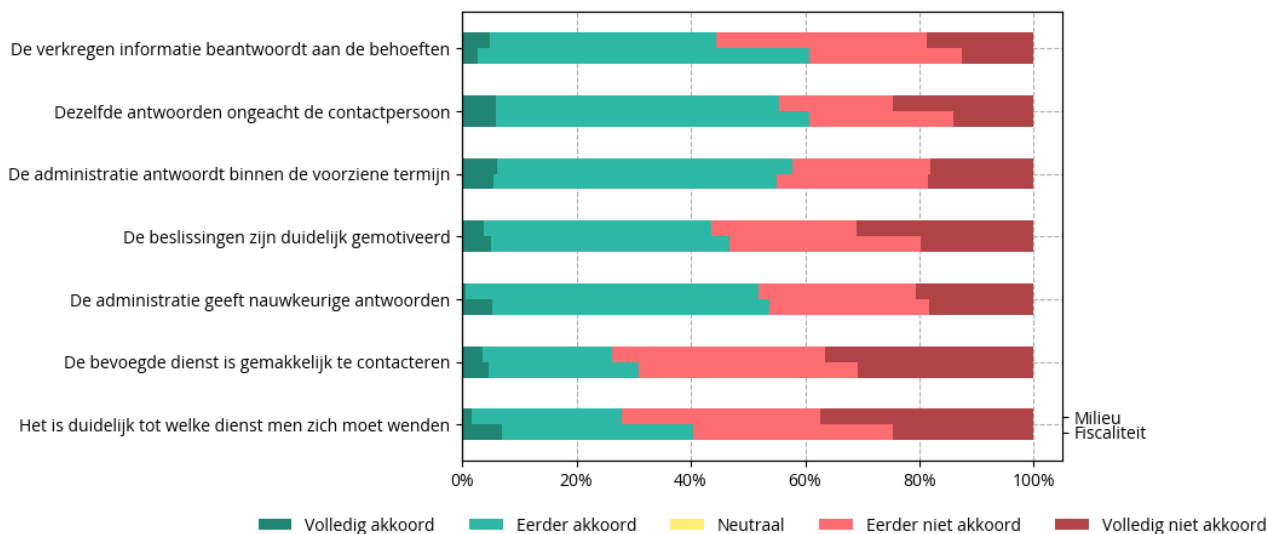
Wat betreft de perceptie van zelfstandigen over de kwaliteit van de contacten met de overheid, **hebben de stellingen die de meeste instemming ontvingen voornamelijk betrekking op de kwaliteit van de antwoorden van de overheid.** De stellingen "de verkregen informatie beantwoordt aan de behoeften", "dezelfde antwoorden ongeacht de contactpersoon", "antwoorden binnen de voorziene termijn" en "de administratie geeft nauwkeurige antwoorden" krijgen de meeste positieve reacties.

De stellingen die het meest afkeuring ontvingen, hebben daarentegen betrekking op het contact met de overheid. De stellingen "duidelijk tot welke dienst men zich moet wenden" en "de bevoegde dienst is gemakkelijk te contacteren" krijgen een hoog percentage ontevredenheid. Meer bepaald krijgen deze twee stellingen de meest negatieve beoordeling van alle stellingen.

Uit alle antwoorden blijkt dat het aantal "volledig akkoord"-antwoorden beperkt blijft en dat de "eerder akkoord"-antwoorden het grootste deel van de positieve meningen uitmaken. Er is sprake van een aanzienlijk aantal onenigheden, met name bij de stellingen die betrekking hebben op de toegankelijkheid van de overheid. Sommige stellingen scoren echter hoger op het gebied van tevredenheid, met name stelling 1 en stelling 3.

4.2.3.2. Per regelgevingsdomein

Figuur24 : Kwaliteit van de contacten met de overheid per regelgevingsdomein zoals ervaren door zelfstandigen



Zelfstandigen werd gevraagd om de kwaliteit van hun contacten met de overheid op twee regelgevingsdomeinen te beoordelen: milieu en fiscaliteit. De stellingen die ter beoordeling werden voorgelegd, hebben betrekking op verschillende aspecten, net als in de vorige delen van dit werk: de adequaatheid en nauwkeurigheid van de informatie, de samenhang tussen de gesprekspartners, het naleven van termijnen, de duidelijkheid en motivering van beslissingen, en de identificatie en toegankelijkheid van de bevoegde dienst.

Op het gebied van **milieu** krijgen de stellingen die het meest positief worden beoordeeld, met meer dan 50 % (volledig) akkoord, betrekking op de stellingen "dezelfde antwoorden ongeacht de contactpersoon", "antwoord binnen de voorziene termijn" en "de administratie geeft nauwkeurige antwoorden". De stellingen "de bevoegde dienst is gemakkelijk te contacteren" en "duidelijk tot welke dienst men zich moet wenden" worden daarentegen het meest negatief beoordeeld. Het domein **fiscaliteit** scoort in vergelijking hoger. Zelfstandigen hebben daar een positievere perceptie van de kwaliteit van de ontvangen informatie, de nauwkeurigheid van de antwoorden en de duidelijkheid van de administratieve beslissingen. Sommige aspecten scoren echter negatiever: de toegang tot de bevoegde dienst en het gemak om te weten tot wie men zich moet wenden, blijven matige scores behalen. Deze vaststelling komt overeen met de resultaten op het gebied van milieu, aangezien beide gebieden de laagste tevredenheidsscores behalen voor de laatste twee stellingen.

Samenvatting

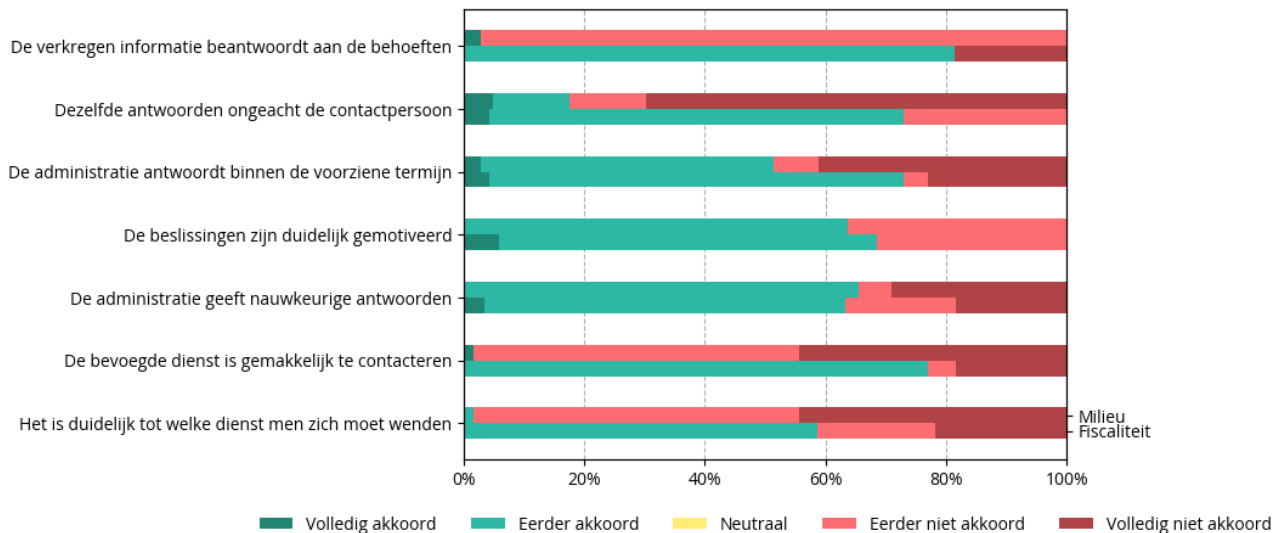
De resultaten geven een **gunstiger beeld van de administratieve contacten op het gebied van fiscaliteit dan op het gebied van milieu**. De stellingen met de minst positieve resultaten hebben betrekking op het vinden van de juiste contactpersoon en de daadwerkelijke toegang tot de bevoegde dienst. Omgekeerd **hebben de best beoordeelde stellingen meer betrekking op de duidelijkheid of begrijpelijkheid van de informatie en de beslissingen**.

4.2.3.3. Per regio

Dit deel is gewijd aan de observatie van de resultaten van de perceptie van de kwaliteit van de contacten met de administratie van zelfstandigen per regio. Het doel is om de resultaten te vergelijken met de algemene perceptie van zelfstandigen, alsook per regelgevingsdomein.

- **Brussel**

Figuur 25 : Kwaliteit van de contacten met de overheid per regelgevingsdomein, zoals waargenomen door zelfstandigen in Brussel



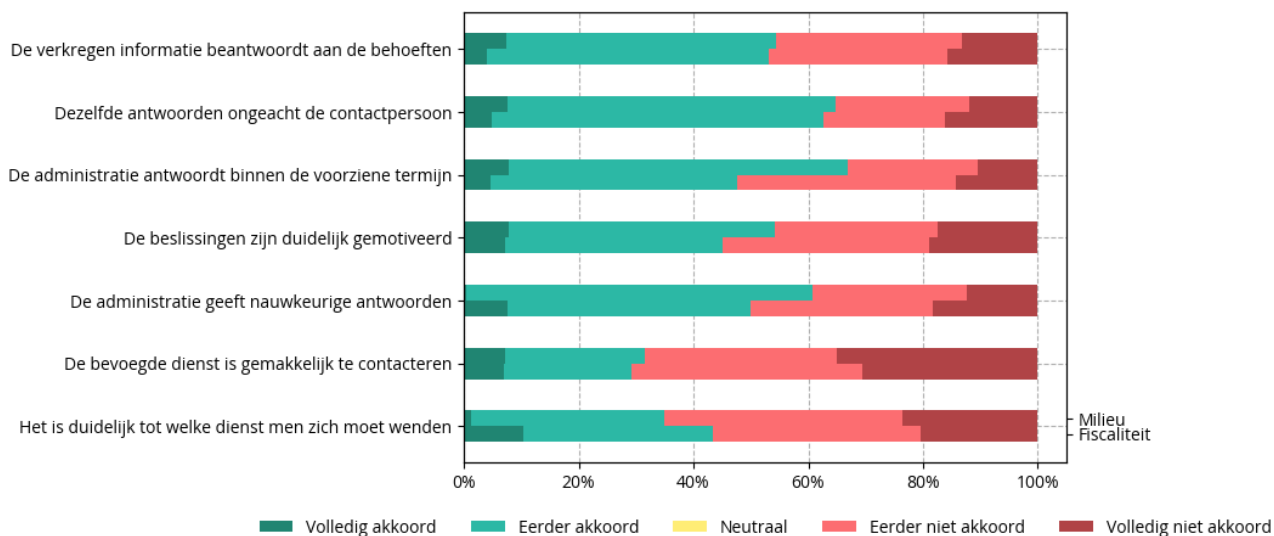
De grafiek geeft de perceptie weer die zelfstandigen in Brussel hebben van de kwaliteit van de contacten met de overheid op verschillende vlakken. Over het algemeen zien we dat de criteria met betrekking tot de kwaliteit van de informatie en de duidelijkheid van de beslissingen het meest worden onderschreven, terwijl de aspecten met betrekking tot het gemak van contact of de consistentie van de antwoorden een lagere tevredenheidsscore krijgen. De meningen variëren ook naargelang het regelgevingsdomein (milieu of fiscaliteit), waarbij fiscaliteit over het algemeen meer gunstig wordt beoordeeld dan milieu.

Op gebied van **milieu** is er namelijk een sterk negatieve perceptie wat betreft "de verkregen informatie beantwoordt aan de behoeften", "de bevoegde dienst is gemakkelijk te contacteren" en "duidelijk tot welke dienst men zich moet wenden". De motivering van administratieve beslissingen, de nauwkeurigheid van de antwoorden en het naleven van de termijnen krijgen echter meer positieve reacties.

Het **fiscale** domein wordt daarentegen beter beoordeeld door de Brusselse zelfstandigen, ongeacht de stelling. Dit domein krijgt een meerderheid van positieve reacties op alle stellingen.

- **In Vlaanderen**

Figuur 26 : Kwaliteit van de contacten met de overheid per regelgevingsdomein, zoals ervaren door zelfstandigen in Vlaanderen



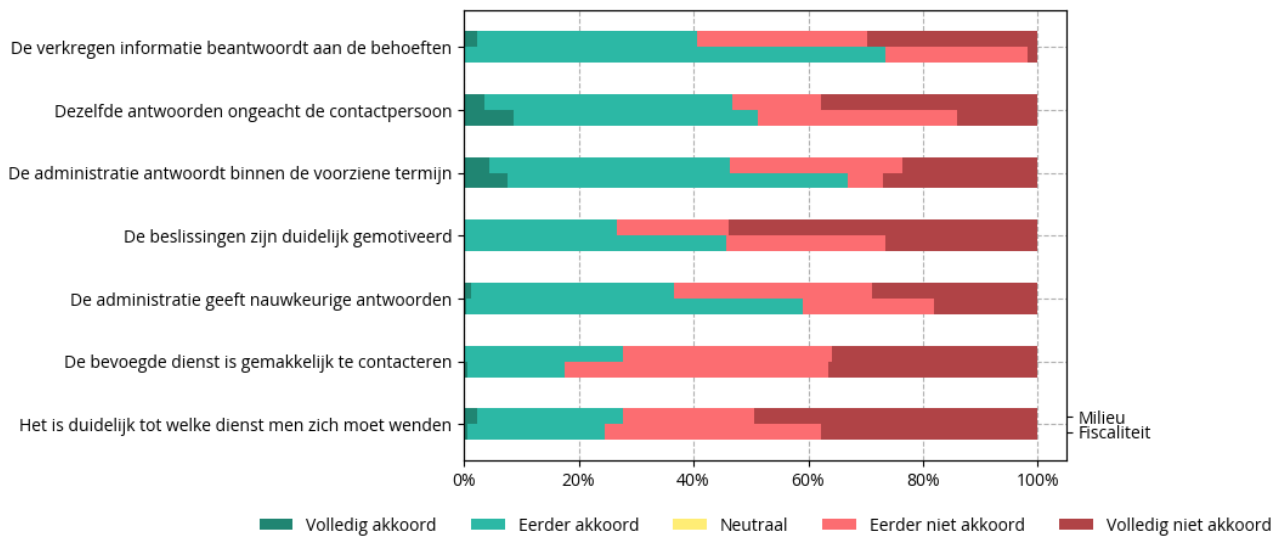
Wat de zelfstandigen in Vlaanderen betreft, lijkt de meerderheid van de respondenten een verdeelde mening te hebben tussen akkoord en niet akkoord, met een aanzienlijk aandeel negatieve antwoorden op bepaalde aspecten, met name die welke verband houden met contacteerbaarheid of de duidelijkheid van de te contacteren diensten. Toch zijn er in deze regio minder "helemaal niet akkoord"-antwoorden dan in de andere regio's.

Op het vlak van **milieu** worden het naleven van de termijnen en de identieke antwoorden positief beoordeeld, maar het gemak waarmee contact kan worden opgenomen met de bevoegde dienst scoort het slechtst.

Ook op het gebied van **fiscaliteit** is de tevredenheid het laagst wat betreft het gemak waarmee contact kan worden opgenomen met de bevoegde dienst, maar ook wat betreft de termijnen. Opgemerkt moet worden dat, afgezien van de laatste stelling, het gebied van fiscaliteit systematisch minder bevredigend is dan het gebied van milieu.

- **In Wallonië**

Figuur 27 : Kwaliteit van de contacten met de overheid per regelgevingsdomein, zoals ervaren door zelfstandigen in Wallonië



Uit de resultaten van de zelfstandigen in Wallonië toont een over het algemeen vrij negatieve perceptie. Over het algemeen worden de stellingen met betrekking tot de intrinsieke kwaliteit van de informatie het meest positief beoordeeld. De stelling "De verkregen informatie beantwoordt aan de behoeften" krijgt het hoogste percentage positieve antwoorden in beide domeinen, evenals "Antwoorden binnen de voorziene termijn". De minst gesteunde stellingen hebben daarentegen betrekking op de toegankelijkheid en de leesbaarheid van de administratie. De stellingen "de bevoegde dienst is gemakkelijk te contacteren" en "duidelijk tot welke dienst men zich moet wenden" krijgen het hoogste percentage "eerder niet akkoord" en "volledig niet akkoord" antwoorden.

Wat het **milieu** betreft, volgt dit domein de eerder waargenomen trends, met de hoogste mate van instemming bij de stellingen met betrekking tot het naleven van termijnen en bij het geven van identieke antwoorden, ongeacht het contact. De laagste scores hebben opnieuw betrekking op het gemak waarmee contact kan worden opgenomen en op het weten tot welke dienst men zich moet wenden. We zien ook dat dit domein het hoogste percentage "Volledig niet akkoord" heeft, met name wat betreft de motivering van beslissingen.

Het domein **fiscaliteit** lijkt bevredigender dan het milieu. De nauwkeurigheid van de antwoorden, het naleven van de termijnen en het feit dat de antwoorden aan de behoeften voldoen, worden door zelfstandigen positiever beoordeeld. De laatste twee stellingen worden daarentegen negatief beoordeeld.

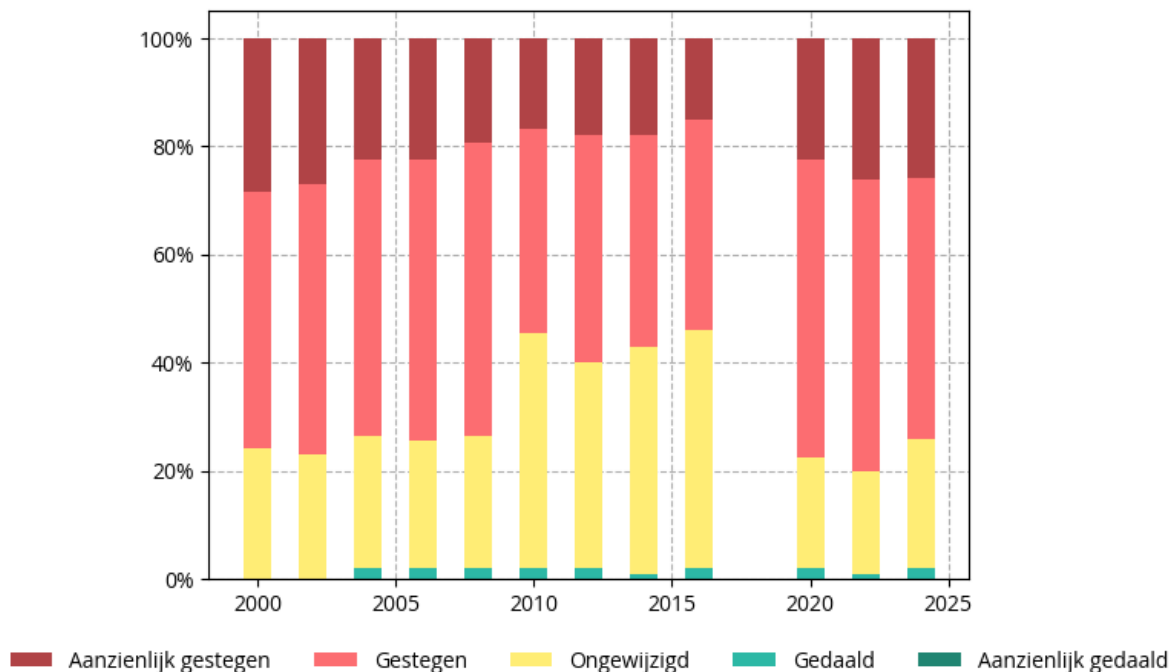
5. Evolutie van de resultaten van 2000 tot 2024

5.1. Inleiding

Dit deel van het rapport is bedoeld om de verschillende resultaten tussen 2000 en 2024 te vergelijken. Eerst zullen we terugkomen op de algemene perceptie, de algemene populatie van ondernemingen en zelfstandigen, en de responsgraad in de verschillende edities. Vervolgens zullen we de resultaten van de ondernemingen, en daarna die van de zelfstandigen, nader bekijken.

5.2. Evolutie van de resultaten: algemeen

Figuur 28 : Vergelijking van de perceptie van de evolutie van de administratieve lasten van ondernemingen en zelfstandigen tussen 2000 en 2024



Over de gehele waargenomen periode wordt de evolutie van de administratieve lasten als stijgend ervaren, maar met variaties naargelang de periode.

Aan het begin van de periode (**jaren 2000**) overheerst de perceptie van een toename van de lasten. Het gecumuleerde aandeel van de antwoorden die wijzen op een "stijging" of een "aanzienlijke stijging" vertegenwoordigt een grote meerderheid van de meningen. De categorie "ongewijzigd" is aanwezig, maar blijft secundair, terwijl de perceptie van een gedaald vrijwel afwezig is. Deze periode wordt gekenmerkt door een nog steeds relatief groot aandeel van "aanzienlijke stijging".

Tussen het **midden van de jaren 2000 en het begin van de jaren 2010** verandert de perceptie licht. Er is een toename van het aandeel respondenten dat van mening is dat de lasten ongewijzigd zijn gebleven, met name rond de jaren 2009 tot 2012. Deze ontwikkeling duidt op een fase van relatieve stabilisatie, ook al blijft de algemene perceptie van een stijging de overhand hebben. Tijdens deze periode daalt het aandeel van de aanzienlijke stijging licht ten gunste van de categorie "stijging" en, in mindere mate, "ongewijzigd". De perceptie van een gedaald blijft marginaal en vormt geen significante trend.

Vanaf het **midden van de jaren 2010** wordt de perceptie van een nieuwe versnelling van de stijging duidelijker zichtbaar. Het aandeel van de antwoorden die wijzen op een "stijging" of een "aanzienlijke stijging" neemt opnieuw toe, terwijl de perceptie van stabiliteit afneemt. Deze ontwikkeling weerspiegelt

de perceptie van ondernemingen en zelfstandigen dat de stijgende dynamiek van de administratieve lasten weer op gang komt, met een geleidelijke versterking van de perceptie van een aanzienlijke stijging.

In **recente jaren** versterkt de trend van een meerderheid die een stijging waarneemt, met een opvallende toename in de categorie "aanzienlijke stijging". Het percentage respondenten dat van mening is dat de lasten ongewijzigd zijn gebleven, neemt af en de perceptie van een gedaald blijft marginaal. Deze recente fase wijst op een toename van het gevoel dat de administratieve lasten zowel voor ondernemingen als voor zelfstandigen zijn toegenomen, ondanks een lichte toename van het gevoel van stagnatie.

Samenvatting

De grafiek laat **drie fasen** zien: een **eerste fase van een sterk gevoelde stijging**, een **tussenperiode van** relatieve **stabilisatie**, en een **recente fase die wordt gekenmerkt door een versterking van de perceptie van een toename van de administratieve lasten**.

5.2.1. Populatie van ondernemingen en zelfstandigen

Figuur 29 : Ondernemingen en zelfstandigen in België

	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2020	2022	2024
ONDERNE-MINGEN	205.467	203.170	199.008	203.795	202.323	212.921	208.486	201.858	201.867	202.929	198.125	171.026
ZELFSTAN-DIGEN	459.744	403.578	442.368	410.366	403.519	403.703	408.450	399.177	411.650	459.147	502.971	432.232

Deze tabel geeft een overzicht van het totale aantal ondernemingen en zelfstandigen. We zien dat het aantal ondernemingen tussen 2000 en 2020 rond de 200.000 schommelt, met relatief gematigde schommelingen. Na een niveau van 205.467 in 2000 is er een lichte daling tot 2004, gevolgd door een herstel in 2006 en 2008. Een meer uitgesproken stijging doet zich voor in 2010, wanneer het aantal 212.921 bereikt, het hoogtepunt van de reeks. Vanaf 2012 keerde de trend zich om: het aantal ondernemingen daalde geleidelijk en stabiliseerde zich tussen 2014 en 2016 rond 201.800, om vervolgens in 2020 dicht bij 203.000 te blijven. De recente periode wordt echter gekenmerkt door een nieuwe daling: het aantal ondernemingen daalt van 198.125 in 2022 tot 171.026 in 2024, wat een daling is ten opzichte van de voorgaande jaren en een breuk betekent met de relatieve stabiliteit die op lange termijn werd waargenomen.

Het aantal zelfstandigen is over de hele periode hoger dan het aantal ondernemingen: In 2000 bedroeg het 459.744, waarna het in 2002 daalde (403.578). In 2004 is er een stijging waarneembaar (442.368), gevolgd door een nieuwe daling en stabilisatie rond de 400.000 tussen 2006 en 2014. Vanaf 2016 stijgt het aantal zelfstandigen weer, 459.147 bereikend in 2020, een niveau dat vergelijkbaar is met dat van 2000. Deze stijging wordt echter gevolgd door een lichte daling in 2024 (432.232).

5.2.2. Evolutie van het responspercentage (in %)

Figuur 30 : Evolutie van de responsgraad van ondernemingen en zelfstandigen

	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2020	2022	2024
ONDERNEMINGEN	15,3	23,3	19,4	17,0	20,0	17,8	20,6	18,5	17,3	17,4	19,2	27,1
ELEKTRONISCH (IN % VAN DE ANTWOORDEN)	17,0	24,0	44,0	40,2	60,2	60,6	62,8	74,5	74,1	79,9	83,9	89,2
ZELFSTANDIGEN	7,5	16,6	12,3	10,4	10,6	10,5	12,5	10,9	10,3	14,3	9,6	11,4
ELEKTRONISCH (IN % VAN DE ANTWOORDEN)	15,0	13,0	31,0	31,7	44,2	37,6	41,7	51,8	46,5	55,2	59,8	61,3

De bovenstaande tabel geeft een overzicht van de evolutie van het responspercentage van de ondervraagde ondernemingen en zelfstandigen weer in de verschillende edities van deze enquête. Ook het percentage elektronische antwoorden wordt vermeld.

De responsgraad van ondernemingen schommelde tussen 2002 en 2012, met waarden tussen 17 % en 20,6 %, om zich vervolgens tussen 2014 en 2020 te stabiliseren tussen 17 % en 19 %. De editie van 2022 liet al een stijging zien, maar de editie van 2024 bereikt met 27,1 % het hoogste deelnameniveau ooit. Wat het aantal elektronische antwoorden betreft, zien we een voortdurende groei, met een sterkere stijging tussen 2002 en 2008 en vervolgens tussen 2014 en vandaag. Deze editie kent het hoogste percentage elektronische antwoorden, namelijk 89,2 %.

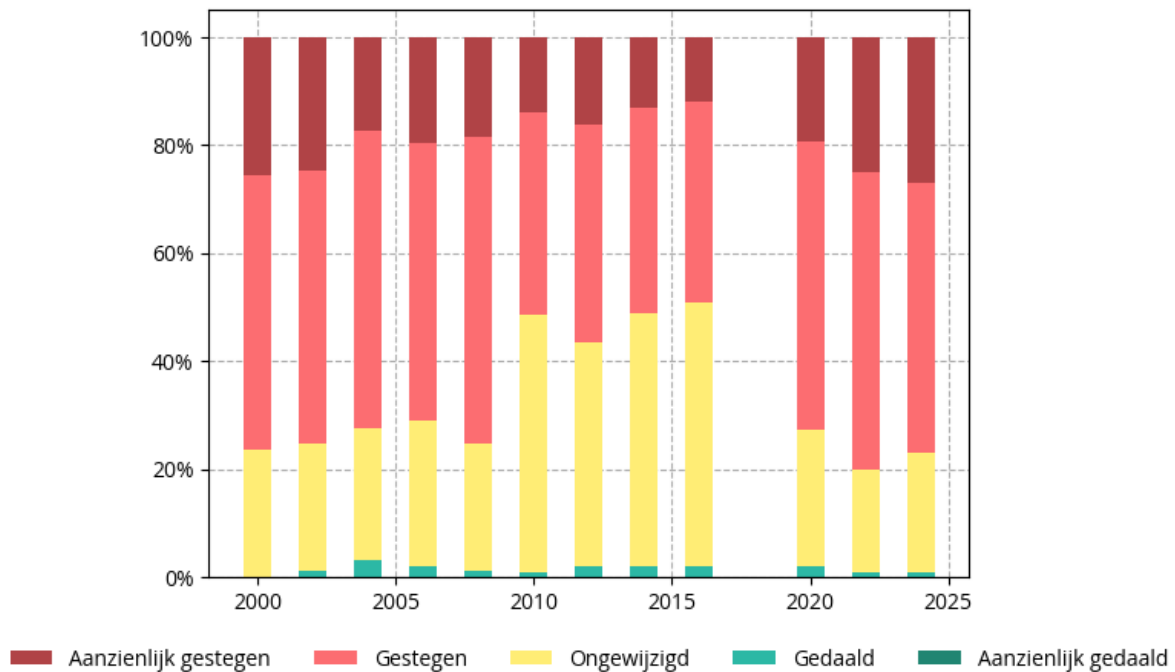
Het responspercentage van zelfstandigen blijft systematisch lager dan dat van ondernemingen. Van 2004 tot 2016 schommelde het percentage tussen 10 % en 12,5 %. Er is een stijging waarneembaar in 2020 (14,3 %), gevolgd door een gedaald in 2022 (9,6 %) en een lichte stijging in 2024 (11,4 %). Net als bij ondernemingen neemt het percentage elektronische antwoorden gestaag toe (hoewel met een lichte gedaald in 2010 en 2016) tot 61,3 % in 2024, het hoogste percentage elektronische antwoorden dat bij zelfstandigen is waargenomen.

5.3. Evolutie van de resultaten: ondernemingen

5.3.1. Evolutie van de perceptie van administratieve lasten

5.3.1.1. Algemeen

Figuur 31 : Vergelijking van de evolutie van de perceptie van de administratieve lasten van ondernemingen tussen 2000 en 2024



Over de gehele waargenomen periode **blijft de perceptie van de evolutie van de totale administratieve lasten door ondernemingen stijgend**. Op alle onderzochte data is de meerderheid van de respondenten van mening dat de kosten stegen, waarbij het gecumuleerde aandeel van de antwoorden "stijging" en "aanzienlijke stijging" dominant blijft. De percepties van een daling, of deze nu gematigd of aanzienlijk is, blijven gedurende de gehele periode marginaal.

In **het begin van de jaren 2000** was er een perceptie van een toename van de administratieve lasten. De categorie "stijging" vormde het grootste deel van de antwoorden, aangevuld met een aanzienlijk aandeel "aanzienlijke stijging". De perceptie van stabiliteit ("ongewijzigd") bleef beperkt, terwijl de perceptie van een afname vrijwel afwezig was.

Tussen het **midden van de jaren 2000 en het begin van de jaren 2010** is er een evolutie in de antwoorden waarneembaar. Het aandeel van de respondenten dat van mening is dat de kosten ongewijzigd zijn gebleven, neemt toe en bereikt zijn hoogste niveau rond 2009 tot 2012. Deze evolutie duidt op een periode van relatieve stabilisatie. Het aandeel van "aanzienlijke stijging" neemt licht af ten gunste van de categorie "stijging" en vooral "ongewijzigd".

In de periode **2013-2016** zien we dat het hoogtepunt van de perceptie van stabiliteit wordt bereikt. De categorie "ongewijzigd" bereikt namelijk zijn hoogste niveau en vertegenwoordigt in bepaalde periodes

bijna de helft van de antwoorden. Maar zelfs in deze fase blijft de som van de percepties van stijging vergelijkbaar met of hoger dan die van stabiliteit, wat erop wijst dat de stabilisatie door de ondernemingen slechts gedeeltelijk wordt waargenomen. **Vanaf 2020** neemt de perceptie van een nieuwe intensivering van de stijging toe. Het aandeel van de antwoorden "aanzienlijke stijging" neemt toe.

Als we deze grafiek vergelijken met die van het vorige deel, waarin zowel ondernemingen als zelfstandigen zijn opgenomen, vallen enkele verschillen op:

Ten eerste **geven ondernemingen over het algemeen een iets genuanceerder beeld** dan ondernemingen en zelfstandigen samen. Het aandeel van de antwoorden "ongewijzigd" is hoger bij ondernemingen, met name in de periode 2009-2016.

Ten tweede **is** in de grafiek met **zelfstandigen** de **perceptie van een aanzienlijke stijging vroeger** en aanhoudender, terwijl bij ondernemingen deze perceptie tijdelijk afneemt ten gunste van een gematigde stijging of een waargenomen stabiliteit.

Ten derde laat de recente fase (na 2020) een **convergentie van de percepties** zien: in beide grafieken neemt het aandeel "aanzienlijke stijging" duidelijk toe. Deze stijging is echter meer uitgesproken en homogener in de grafiek waarin de zelfstandigen zijn opgenomen, terwijl de ondernemingen een iets groter aandeel van de percepties van een gematigde stijging behouden.

5.3.1.2. Evolutie van de perceptie van de kwaliteit van de regelgeving en de contacten met de overheid: ondernemingen

Alvorens deze observatie te maken, moeten enkele belangrijke elementen worden verduidelijkt. Ten eerste **zijn** in de verschillende onderstaande perceptietabellen **de percentages opgenomen die betrekking hebben op de antwoorden "eerder akkoord" en "volledig akkoord"**.

Ten tweede herinneren de betrouwbaarheidsintervallen bij de enquêteresultaten er ons aan dat voorzichtigheid geboden is bij het vergelijken van de resultaten en identificeren van specifieke trends met betrekking tot de evolutie van de administratieve lasten.

- **Evolutie van de perceptie van de kwaliteit van de regelgeving: ondernemingen**

Figuur 32 : Evolutie van de perceptie van de kwaliteit van de regelgeving: ondernemingen (in %)

DOMEIN	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2020	2022	2024
TEWERKSTELLING												
Informatie vóór de adoptie	43	49	49	41	42	49	48	40	51	48	47	48
Gemakkelijk te begrijpen	26	23	25	30	32	33	29	30	31	39	35	43
Duidelijke doelstellingen	30	33	33	40	43	38	39	39	40	49	39	43
Voldoende geschikt voor alle omstandigheden	14	22	18	30	27	31	21	22	27	34	35	30
Tijdig ter kennis gebracht	38	43	43	51	55	59	46	45	52	51	53	52
onderling samenhang	23	28	27	28	29	32	31	27	32	38	36	38
Begeleid door voldoende adequate informatie	23	26	30	35	32	32	33	33	32	42	37	31
FISCALITEIT												
Informatie vóór de adoptie	47	41	54	49	42	37	47	39	43	39	42	43
Gemakkelijk te begrijpen	18	25	26	30	30	24	20	21	24	24	24	30
Duidelijke doelstellingen	34	37	36	42	35	28	38	35	39	31	33	33
Voldoende geschikt voor alle omstandigheden	14	16	28	27	26	22	14	18	27	28	20	28
Tijdig ter kennis gebracht	47	49	49	55	53	49	39	47	54	45	49	54
onderling samenhang	19	19	22	26	25	32	23	23	29	26	26	40
Begeleid door voldoende adequate informatie	24	33	32	38	34	37	23	29	32	29	24	32
MILIEU												
Informatie vóór de adoptie	53	39	54	44	41	45	50	46	50	46	43	39
Gemakkelijk te begrijpen	32	25	23	37	33	32	40	30	29	34	26	27
Duidelijke doelstellingen	50	38	37	52	50	51	60	44	52	53	53	41

<i>Voldoende geschikt voor alle omstandigheden</i>	16	12	14	35	34	31	31	29	31	24	32	19
<i>Tijdig ter kennis gebracht</i>	47	41	50	56	57	50	62	55	52	46	43	31
<i>onderling samenhang</i>	30	27	30	39	43	37	44	42	38	38	37	24
<i>Begeleid door voldoende adequate informatie</i>	29	35	28	41	40	35	45	35	37	35	31	18

Het domein **milieu** is het domein dat de grootste daling in tevredenheid laat zien, met een significante daling ten opzichte van 2022. Het percentage ondernemingen dat het (volledig) eens is, daalt voor alle stellingen en bereikt een historisch laag niveau. De waardering van de milieuregelgeving door ondernemingen is inderdaad op het laagste niveau ooit, met minder dan een op de vier ondernemingen (19 % en 18 % voor de belangrijkste punten van kritiek) die de regels passend vinden, of vinden dat er voldoende informatie over wordt verstrekt. Meer bepaald daalt het percentage dat vindt dat de regelgeving "voldoende is aangepast aan alle omstandigheden" van 32 % in 2022 tot 19 % in 2024, en daalt het percentage dat vindt dat de regelgeving "vergezeld gaat van adequate en duidelijk informatie" van 31 % tot 18 %.

Op **fiscaal** gebied is er in 2024 een verbetering van de perceptie van de kwaliteit. De meest opvallende verbetering betreft de "goede onderling samenhang", die stijgt van 26 % in 2022 tot 40 % in 2024, en de beoordeling "voldoende aangepast aan alle omstandigheden" stijgt van 20 % in 2022 tot 28 % in 2024.

Op het gebied van **tewerkstelling** laten de resultaten een stabilisatie of een lichte verbetering zien. De perceptie dat de regelgeving "gemakkelijk te begrijpen" is, stijgt van 35 % in 2022 tot 43 % in 2024. Er zijn echter nog steeds enkele negatieve resultaten, met name wat betreft de stelling "voldoende aangepast aan alle omstandigheden" (30 % in 2024).

• **Evolutie van de perceptie van de kwaliteit van de contacten met de overheid: ondernemingen**

Figuur 33 : Evolutie van de perceptie van de kwaliteit van de contacten met de overheid: ondernemingen (in %)

DOMEIN	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2020	2022	2024
WERK												
Gemakkelijk te weten bij welke dienst u terecht kunt	32	35	36	44	40	44	43	36	44	40	36	31
Gemakkelijk contact op te nemen met de bevoegde diensten	31	38	37	37	36	44	43	40	38	32	27	27
De antwoorden zijn nauwkeurig	51	43	52	52	55	57	58	52	57	53	51	47
De beslissingen zijn duidelijk gemotiveerd	37	41	42	48	48	47	50	47	53	52	47	48
Het antwoord wordt binnen de gestelde termijn gegeven	54	55	59	67	55	64	57	58	68	60	54	49
Het antwoord is hetzelfde, ongeacht het contact.	33	36	28	48	45	53	45	36	53	40	46	38
De verstrekte informatie voldoet aan de behoeften	55	50	56	72	65	67	62	59	63	63	59	59
BELASTING												
Gemakkelijk te weten bij welke dienst u terecht kunt	46	51	43	52	49	55	55	40	47	24	34	34
Gemakkelijk contact op te nemen met de bevoegde diensten	47	39	39	43	39	39	44	35	33	23	28	21
De antwoorden zijn nauwkeurig	36	47	57	56	56	52	57	57	55	40	50	42
De beslissingen zijn duidelijk gemotiveerd	35	41	44	48	49	53	51	50	53	41	50	43
Het antwoord wordt binnen de gestelde termijn gegeven	49	56	68	69	68	65	68	67	65	45	54	55
Het antwoord is hetzelfde, ongeacht het contact.	29	31	33	44	44	47	40	44	43	36	39	41
De verstrekte informatie voldoet aan de behoeften	51	58	62	66	68	64	67	64	63	50	63	49
OMGEVING												
Gemakkelijk te weten bij welke dienst u terecht kunt	46	42	45	50	57	44	55	50	47	43	45	14
Gemakkelijk contact op te nemen met de bevoegde diensten	52	48	43	58	61	51	66	55	49	43	53	14
De antwoorden zijn nauwkeurig	45	41	45	57	61	59	60	61	58	60	64	39
De beslissingen zijn duidelijk gemotiveerd	43	39	39	52	56	51	57	62	55	62	52	41
Het antwoord wordt binnen de gestelde termijn gegeven	52	50	57	67	72	61	70	70	65	60	58	46
Het antwoord is hetzelfde, ongeacht het contact.	39	31	38	51	54	46	49	51	46	49	53	36

De verstrekte informatie voldoet aan de behoeften

57 50 55 64 69 70 75 69 64 63 61 44

In de rapporten van voorgaande jaren was te zien dat ondernemingen meer tevreden waren over de kwaliteit van hun contacten met de overheid dan over de kwaliteit van de regelgeving zelf. De editie van 2024 laat echter een verslechtering zien van de contacten, met name wat betreft de toegankelijkheid. De thema's toegankelijkheid en identificatie van de bevoegde dienst blijven namelijk een lage tevredenheidsscore behalen.

Op het gebied van **tewerkstelling** blijft het gemak waarmee contact kan worden opgenomen met de bevoegde dienst op het laagste niveau sinds 2000, met slechts 27 % van de ondernemingen die het (volledig) eens zijn in 2024, net als in 2022. Op het gebied van **fiscaliteit** daalt deze perceptie nog verder, van 28 % in 2022 tot 21 % in 2024. Opvallend is dat dit resultaat het laagste niveau is sinds het begin van de enquêtes en het vorige minimum van 23 % in 2020 overtreft.

Op het gebied van **milieu**, dat in 2022 over het algemeen de hoogste percentages scoorde, daalt de tevredenheid in 2024 aanzienlijk. De uitspraken over het gemak om contact op te nemen en te weten tot welke dienst men zich moet wenden, tonen een sterke daling, van respectievelijk 53 % en 45 % in 2022 naar 14 % voor beide in 2024.

De kwaliteit van de inhoud van de uitwisselingen (nauwkeurigheid van de antwoorden, naleving van de termijnen, motivering van de beslissingen) neemt in 2024 in alle domeinen af ten opzichte van 2022, met name op het gebied van tewerkstelling en fiscaliteit. Op het gebied van tewerkstelling daalt bijvoorbeeld de naleving van de gestelde termijn van 54% naar 49%, terwijl op het gebied van fiscaliteit de nauwkeurigheid van de antwoorden daalt van 50% naar 42%.

Samenvatting

Het milieubeleid is het gebied dat in deze editie de laagste tevredenheid van de ondernemingen krijgt. Of het nu gaat om de kwaliteit van de regelgeving (aanpasbaarheid, informatie) of de kwaliteit van de contacten (toegankelijkheid, nauwkeurigheid), alle indicatoren gaan achteruit, waardoor de eerder waargenomen verbeteringstrends worden omgekeerd of de laagste tevredenheidsscores sinds het begin van de enquêtes worden behaald.

Vervolgens verbetert de **fiscaliteit** haar tevredenheid over de kwaliteit van de regelgeving (vooral de samenhang, die stijgt van 26 naar 40 %), maar constateert zij tegelijkertijd een verslechtering van de kwaliteit van de contacten, en meer in het bijzonder van de toegankelijkheid, die de laagste tevredenheidsgraad in de historische reeks voor dit domein noteert.

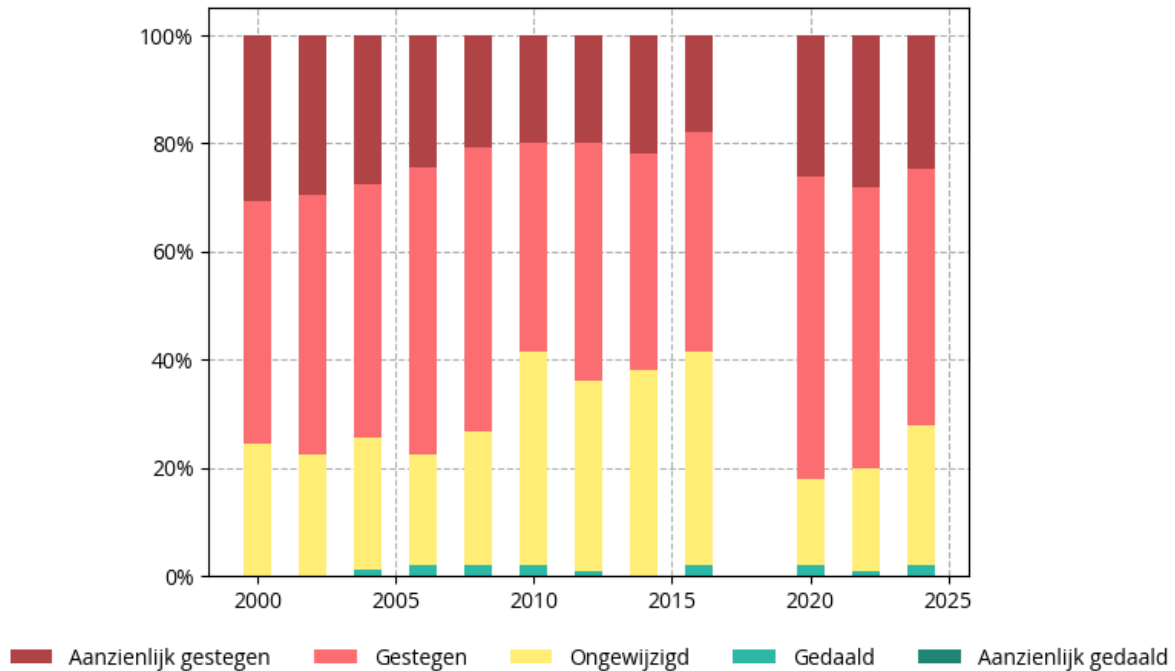
Ten slotte wordt de regelgeving op het gebied van **tewerkstelling** als begrijpelijker beschouwd (43 %), maar neemt het vermogen om zich aan te passen aan de realiteit van ondernemingen (30 %) en de informatie om deze toe te passen (31 %) af. Wat de contacten met de overheid betreft, blijven de resultaten voor tewerkstelling met betrekking tot de toegang tot de bevoegde dienst op een historisch laag niveau (27 %), en neemt de kwaliteit van de contacten zodra het contact tot stand is gebracht (nauwkeurigheid, consistentie, termijn) af.

5.4. Evolutie van de resultaten: zelfstandigen

5.4.1. Evolutie van de perceptie van administratieve lasten

5.4.1.1. Algemeen

Figuur 34 : Vergelijking van de evolutie van de perceptie van de administratieve lasten van zelfstandigen tussen 2000 en 2024



Over de gehele waargenomen periode neemt de meerderheid van de zelfstandigen een **toename van de totale administratieve lasten** waar. Op alle onderzochte data vertegenwoordigt de som van de antwoorden "stijging" en "aanzienlijk gestegen" de meerderheid van de meningen. De waarnemingen van een daling, of deze nu gematigd of aanzienlijk is, blijven marginaal en vormen geen significante trend. Vanaf het **begin van de jaren 2000** is de perceptie van een stijging duidelijk aanwezig. De categorie "stijging" domineert ruimschoots, aangevuld met een aanzienlijk aandeel "aanzienlijke stijging". De perceptie van stabiliteit ("ongewijzigd") is aanwezig, maar blijft ondergeschikt, terwijl de perceptie van een daling vrijwel afwezig is. Deze periode wordt gekenmerkt door een gevoel van voortdurende en aanhoudende stijging van de administratieve lasten.

Tussen het **midden van de jaren 2000 en het begin van de jaren 2010** zien we een toename van het gevoel van stabiliteit, met een opvallende stijging van het aantal antwoorden 'ongewijzigd', vooral rond 2009 tot 2011. In tegenstelling tot bij ondernemingen blijft deze waargenomen stabilisatie echter beperkt: de perceptie van een stijging blijft duidelijk dominant en de categorie 'aanzienlijke stijging' blijft een belangrijk gewicht in de schaal leggen.

In de periode **tussen 2013 en 2016** blijft de perceptie van stabiliteit op een relatief hoog niveau, maar zonder ooit een meerderheid te bereiken. De perceptie van stijging blijft structureel, wat wijst op een aanhoudend gevoel van administratieve verzwaring. **Vanaf 2020** versterkt de perceptie van een duidelijke stijging. Het aandeel van de "aanzienlijke stijging" neemt toe, terwijl de perceptie van stabiliteit afneemt, behalve in 2024. Opgemerkt kan worden dat deze ontwikkeling meer uitgesproken is dan bij ondernemingen.

5.4.1.2. Evolutie van de perceptie van de kwaliteit van de regelgeving en de contacten met de overheid: zelfstandigen

Alvorens tot een conclusie te komen, moeten enkele belangrijke elementen worden verduidelijkt. Ten eerste **zijn** in de verschillende onderstaande perceptietabellen **de percentages opgenomen die betrekking hebben op de antwoorden "eerder akkoord" en "volledig akkoord"**.

Ten tweede herinneren de betrouwbaarheidsintervallen bij de enquêteresultaten eraan dat voorzichtigheid geboden is bij het vergelijken van de resultaten en het identificeren van specifieke trends met betrekking tot de evolutie van de administratieve lasten.

- Evolutie van de perceptie van de kwaliteit van de regelgeving: zelfstandigen**

Figuur 35 : Evolutie van de perceptie van de kwaliteit van de regelgeving: zelfstandigen (in %)

DOMEIN	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2020	2022	2024
BELASTING												
Ter kennis gebracht vóór de goedkeuring	39	41	40	35	45	46	47	32	35	41	42	53
Gemakkelijk te begrijpen	22	27	25	27	30	35	30	19	25	24	23	31
Duidelijke doelstellingen	28	39	34	35	39	43	42	27	36	36	37	31
Geschikt voor alle omstandigheden	23	31	33	23	30	35	29	20	25	28	30	32
Tijdig ter kennis gebracht	57	49	45	52	60	59	46	48	50	50	49	57
onderling samenhang	29	33	34	30	35	43	31	26	29	31	37	48
Begeleid door voldoende adequate informatie	34	36	35	35	40	46	35	24	31	35	34	37
MILIEU												
Ter informatie voorafgaand aan de goedkeuring	51	39	48	49	42	45	49	41	40	44	36	34
Gemakkelijk te begrijpen	33	28	31	32	36	35	37	32	38	27	30	38
Duidelijke doelstellingen	44	39	40	39	50	49	46	46	53	35	35	51
Voldoende geschikt voor alle omstandigheden	24	20	27	24	28	26	31	33	32	24	20	35
Tijdig ter kennis gebracht	54	42	40	45	52	41	51	50	50	41	33	38
onderling samenhang	32	27	34	30	33	54	38	36	40	26	31	35
Begeleid door voldoende adequate informatie	40	33	33	39	38	34	40	38	40	31	27	38

Na een periode van stabilisatie in 2022 neemt de perceptie van de kwaliteit van de fiscale regels toe. Wat de samenhang van de regelgeving betreft, stijgt de perceptie van de stelling "samenhangend met elkaar" van 37 % in 2022 tot 48 % in 2024.

Bovendien blijven de stellingen met betrekking tot de communicatie over de regelgeving het meest gesteund. De perceptie dat de regelgeving "voorafgaand aan de goedkeuring ervan aan u wordt meegedeeld" stijgt van 42 % in 2022 tot 53 % in 2024. Ook de waardering dat de regelgeving "tijdig" wordt meegedeeld, stijgt na een gedaald in 2022 weer tot 57 % in 2024.

Ook valt op dat de perceptie dat fiscale regelgeving "gemakkelijk te begrijpen" is, stijgt tot 31 % in 2024, tegenover 23 % in 2022.

Ook op gebied van milieu, waar de perceptie van de kwaliteit van de regelgeving in 2022 afnam, stijgen de scores in 2024. De stelling "voldoende aangepast aan alle omstandigheden" laat een stijging zien van 20% in 2022 naar 35% in 2024.

Ten slotte neemt ook de perceptie dat de "doelstellingen duidelijk zijn" toe, van 35 % in 2022 tot 51 % in 2024. Ten slotte stijgt de waardering voor "adequate en voldoende informatie" bij de regelgeving van 27 % in 2022 tot 38 % in 2024.

- Evolutie van de perceptie van de contacten met de overheid: zelfstandigen.**

Figuur 36 : Evolutie van de perceptie van de kwaliteit van de contacten met de overheid: zelfstandigen (in %)

DOMEIN	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2020	2022	2024
FISCALITEIT												
Gemakkelijk te weten bij welke dienst u terecht kunt	46	47	47	49	53	51	45	39	40	34	40	40
Gemakkelijk contact op te nemen met de bevoegde diensten	46	48	45	42	51	50	39	35	28	31	31	31
De antwoorden zijn nauwkeurig	46	51	52	55	59	60	60	50	47	51	53	54
De beslissingen zijn duidelijk gemotiveerd	39	43	48	43	52	57	55	41	48	51	42	47
Het antwoord wordt binnen de gestelde termijn gegeven	52	58	64	58	65	71	62	60	59	60	51	55
Het antwoord is hetzelfde, ongeacht het contact.	37	45	47	45	58	52	51	44	46	46	51	61
De verstrekte informatie voldoet aan de behoeften	53	57	56	63	63	66	62	53	55	54	56	61
MILIEU												
Gemakkelijk te weten bij welke dienst u terecht kunt	44	42	39	44	46	51	43	42	49	34	42	28
Gemakkelijk contact op te nemen met de bevoegde diensten	41	41	37	47	42	46	45	37	44	36	32	26
De antwoorden zijn nauwkeurig	47	40	37	51	55	54	48	47	53	41	44	52
De beslissingen zijn duidelijk gemotiveerd	40	35	31	43	50	47	43	47	49	38	34	44
Het antwoord wordt binnen de gestelde termijn gegeven	49	55	54	66	57	65	55	60	61	48	54	58
Het antwoord is hetzelfde, ongeacht het contact.	48	45	42	52	44	48	48	47	49	46	49	56

De verstrekte informatie voldoet aan de behoeften

51 42 50 59 62 60 52 53 65 43 49 44

Op het gebied van **fiscaliteit** is de waardering voor de kwaliteit van de contacten met de overheid in 2022 verbeterd ten opzichte van 2020. Deze verbetering zet zich voort in 2024 en heeft vooral betrekking op de betrouwbaarheid van de antwoorden. De perceptie dat "de antwoorden hetzelfde zijn, ongeacht de persoon met wie contact wordt opgenomen" neemt toe van 51 % in 2022 tot 61 % in 2024. Wat betreft de perceptie dat "de informatie die u krijgt aan uw behoeften voldoet", neemt de tevredenheid eveneens toe tot 61 % in 2024 (tegenover 56 % in 2022). Wat fiscale aangelegenheden betreft, uiten zelfstandigen echter nog steeds ontevredenheid over de stelling met betrekking tot het gemak waarmee contact kan worden opgenomen met de bevoegde dienst. Dit stelling scoort 31 % in 2024, wat hetzelfde niveau is als in 2022. Het gemak om "te weten tot welke dienst men zich moet wenden" blijft stabiel op 40 %.

Op het gebied van **milieu** was er in 2022 een verbetering ten opzichte van 2020 wat betreft contacten. In 2024 daalt de tevredenheid over "contact opnemen met de bevoegde dienst" echter van 32 % in 2022 naar 26 % in 2024. De tevredenheid over "weten tot welke dienst men zich moet wenden" daalt eveneens van 42 % in 2022 tot 28 % in 2024. Daarentegen stijgt de perceptie dat "de antwoorden nauwkeurig zijn" van 44 % in 2022 tot 52 % in 2024. Ook de perceptie dat "administratieve beslissingen duidelijk gemotiveerd zijn" neemt toe (van 34 % naar 44 %).

Samenvatting

Ten eerste **beoordelen zelfstandigen de kwaliteit van de regelgeving in 2024 positiever**. Op het gebied van fiscaliteit zien we een toename in de waardering van de samenhang van de regelgeving (van 37 % in 2022 tot 48 % in 2024), in de perceptie van communicatie voorafgaand aan de goedkeuring (van 42 % tot 53 %) en in de perceptie van regelgeving die "tijdig onder uw aandacht wordt gebracht" (van 49% naar 57%). Hoewel de perceptie licht stijgt, blijven de begrijpelijkheid van de belastingregels en hun aanpasbaarheid aan alle omstandigheden echter laag gewaardeerd. Op milieugebied zien we een toename in de perceptie van de aanpasbaarheid aan alle omstandigheden (van 20% in 2022 tot 35% in 2024) en de duidelijkheid van de doelstellingen (van 35% tot 51% in 2024), maar de samenhang tussen de regelgeving en het gebrek aan aanpasbaarheid blijven laag gewaardeerd, hoewel er verbetering is.

Ten tweede **zijn zelfstandigen over het algemeen meer tevreden over de contacten met de overheid**. Op het gebied van fiscaliteit neemt de consistentie van de antwoorden toe: 61 % van de zelfstandigen vindt dat de antwoorden identiek zijn, ongeacht het contact (tegenover 51 % in 2022) en dat de informatie beter aansluit bij de behoeften (61 % in 2024). De perceptie blijft echter negatief wat betreft het gemak waarmee contact kan worden opgenomen met de bevoegde dienst, en de tevredenheid is laag (31 % in 2024). Op het gebied van het milieu is er een verbetering waarneembaar in de perceptie van de nauwkeurigheid van de antwoorden (van 44 % in 2022 naar 52 % in 2024) en van de motivering van de beslissingen (van 34 % naar 44 %). Daarentegen is er een aanzienlijke gedaalde te zien in de mate waarin mensen gemakkelijk contact kunnen opnemen met de bevoegde dienst (26 %) en weten tot wie ze zich moeten wenden (28 %).

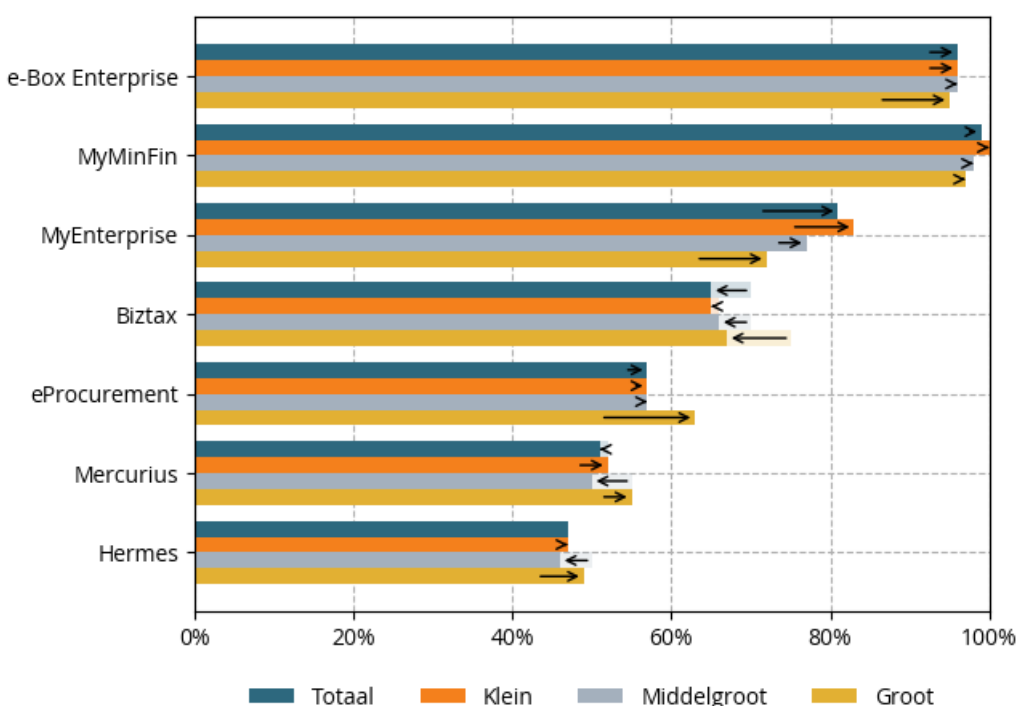
6. Gebruik van digitale hulpmiddelen

Het laatste deel van het rapport is gewijd aan de resultaten met betrekking tot digitale hulpmiddelen. In dit rapport worden eerst de resultaten van ondernemingen en vervolgens de resultaten van zelfstandigen gepresenteerd. In de vragenlijst werden ondernemingen en zelfstandigen ondervraagd over hun kennis van, gebruik van en tevredenheid over de verschillende hulpmiddelen. De tabellen met de resultaten met betrekking tot de tevredenheid zijn te vinden in bijlage 3 van dit rapport.

6.1. Digitale hulpmiddelen: ondernemingen

6.1.1. Kennis en gebruik van tools

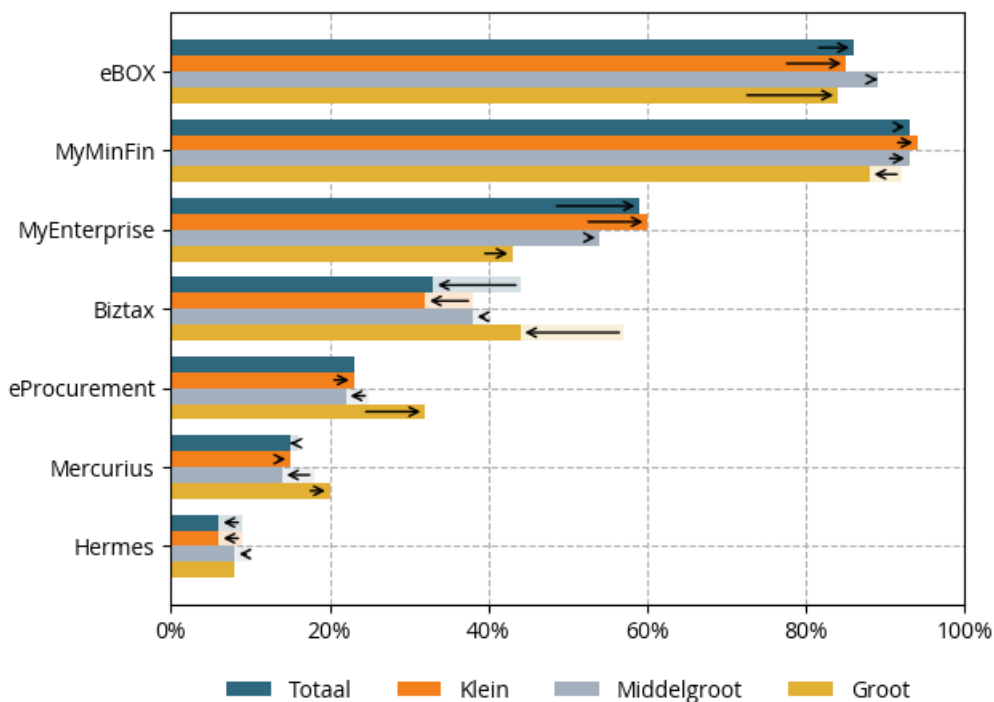
Figuur 37 : Kennis van digitale hulpmiddelen in vergelijking met 2022: ondernemingen



Uit de verschillende gegevens in deze tabel blijkt **dat de kennis van de belangrijkste digitale platforms en tools binnen ondernemingen toeneemt**, hoewel deze toename ook afhankelijk is van de omvang van de ondernemingen.

Het schema toont een algemene toename van de kennis van administratieve vereenvoudigingen ten opzichte van 2022, met variabele niveaus naargelang de tools en de grootte van de ondernemingen. De systemen **e-Box Enterprise** en **MyMinFin** hebben de hoogste kennispercentages en bereiken bijna een verzadigingsniveau voor alle ondernemingen, ongeacht hun grootte. **MyEnterprise** kent ook een hoge bekendheid, hoewel iets lager, met gematigde verschillen tussen kleine, middelgrote en grote ondernemingen. **Biztax**, **eProcurement**, **Mercurius** en **Hermes** kennen daarentegen een lagere bekendheid, die over het algemeen tussen de helft en twee derde van de ondernemingen ligt, afhankelijk van de applicatie. Voor deze tools is de bekendheid bij grote ondernemingen doorgaans groter dan bij kleine ondernemingen, hoewel de verschillen beperkt blijven. Uit de verschillende resultaten blijkt niet dat de omvang van het bedrijf noodzakelijkerwijs van invloed is op de bekendheid van de tools. Opgemerkt kan worden dat de algemene dynamiek een verbetering laat zien ten opzichte van 2022, met uitzondering van Biztax.

Figuur 38 : Gebruik van digitale hulpmiddelen in vergelijking met 2022: ondernemingen



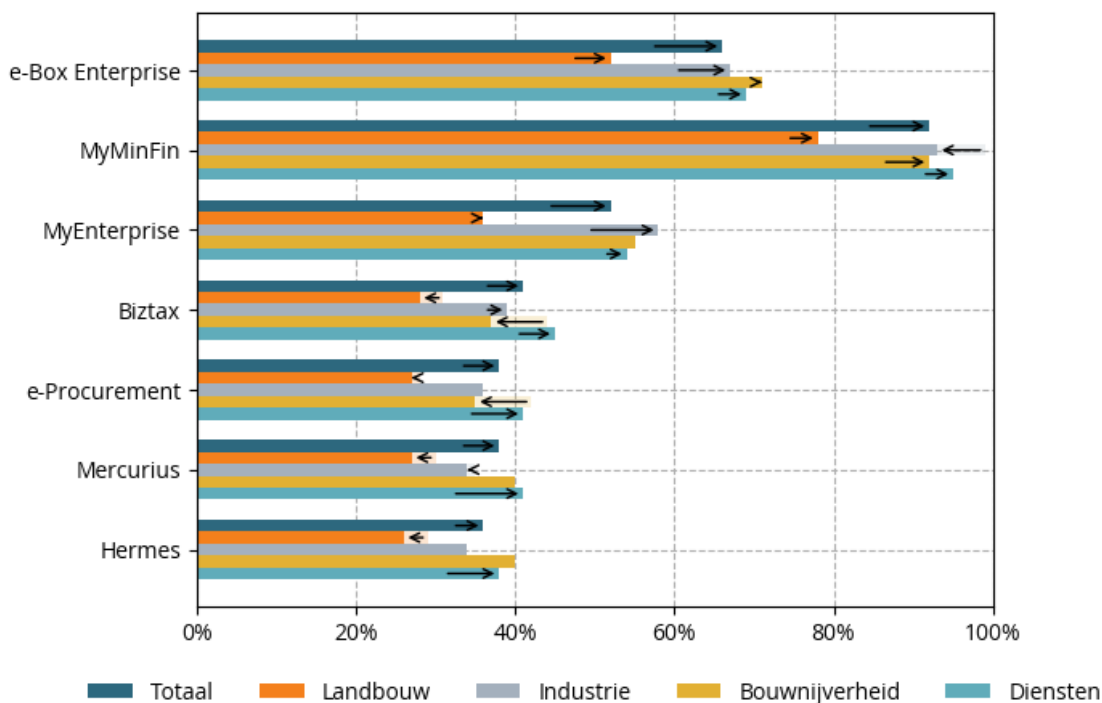
Het schema met betrekking tot het gebruik van digitale tools ten opzichte van 2022 laat zien dat het gebruik over het algemeen lager ligt dan de eerder waargenomen bekendheidsniveaus, met duidelijke verschillen naargelang de tools en de omvang van de ondernemingen. De tools **eBox** en **MyMinFin** hebben de hoogste gebruikpercentages, met ruim meer dan de helft van de ondernemingen, ongeacht hun omvang, en komen dicht in de buurt van de eerder waargenomen kennisniveaus. **MyEnterprise** heeft een gemiddeld gebruiksniveau, dat aanzienlijk lager ligt dan zijn bekendheidsgraad, wat wijst op een verschil tussen kennis en daadwerkelijk gebruik. De tools **Biztax**, **eProcurement**, **Mercurius** en **Hermes** hebben een aanzienlijk lager gebruikpercentage, met name onder kleine structuren, terwijl grote ondernemingen een relatief hoger gebruiksniveau hebben. In vergelijking met de grafiek over de bekendheid van de tools blijft de hiërarchie van deze tools over het algemeen vergelijkbaar, maar de kloof tussen bekendheid en gebruik is systematisch en meer uitgesproken voor de minst verspreide tools. Dit verschil onderlijnt dat, hoewel de tools bekend zijn, het gebruik ervan beperkt blijft, vooral bij kleine en middelgrote ondernemingen.

Wat betreft de tevredenheid over de tools, zijn grote ondernemingen overwegend neutraal of tevreden. Geen van de verschillende tools heeft namelijk meer dan 10% ontevredenheid. Opvallend is dat MyMinfin een positieve tevredenheid van 54% scoort. Deze bevindingen gelden ook voor middelgrote ondernemingen, waar een meerderheid van de respondenten een neutraal of positief oordeel geeft. Kleine ondernemingen zijn daarentegen minder tevreden over verschillende tools zoals eBox (21% ontevredenheid) en eProcurement (24% ontevredenheid).

6.2. Digitale hulpmiddelen: zelfstandigen

6.2.1. Kennis en gebruik van tools

Figuur 39 : Kennis van digitale hulpmiddelen in vergelijking met 2022: zelfstandigen

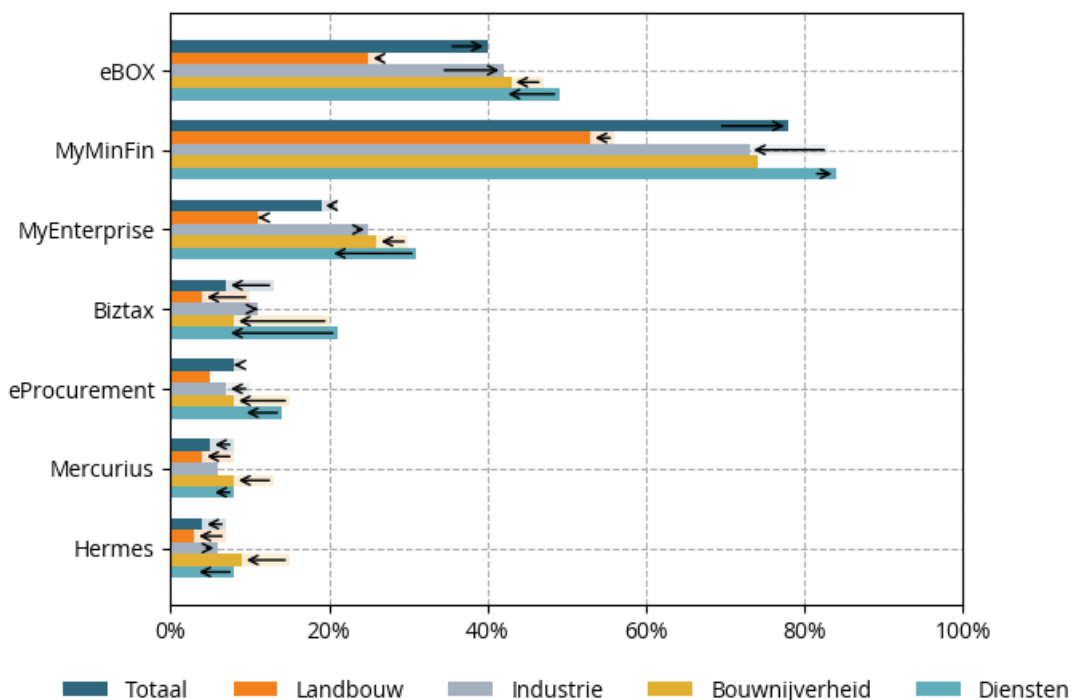


Uit de analyse van de grafieken over de kennisname en het gebruik van de digitale tools door zelfstandigen komen bepaalde trends naar voren. Enerzijds lijkt de kennis van de maatregelen over het algemeen groter te zijn dan het gebruik ervan, met name voor de meest geïnstitutionaliseerde tools.

MyMinFin en e-Box Enterprise springen er duidelijk uit als de bekendste instrumenten, alle sectoren samen. **MyEnterprise** neemt een tussenpositie in, terwijl meer gespecialiseerde tools zoals **Biztax, e-Procurement, Mercurius en Hermes** aanzienlijk minder bekend zijn.

Er zijn sectorale verschillen, maar die blijven beperkt voor de bekendste systemen, wat wijst op een relatief homogene verspreiding van de informatie, terwijl de verschillen groter zijn voor de minder gangbare tools. De landbouwsector onderscheidt zich door een systematisch lagere bekendheid, wat kan duiden op een geringere blootstelling aan of een beperktere waargenomen relevantie van deze systemen. De indicatoren voor de ontwikkeling ten opzichte van 2022 laten overwegend een toename van de kennis zien, met name voor de reeds goed bekende instrumenten, wat een dynamiek van versterking in plaats van inhaalbeweging van de minder bekende instrumenten bevestigt.

Figuur 40 : Gebruik van digitale hulpmiddelen ten opzichte van 2022: zelfstandigen



Zoals eerder vermeld, blijkt uit de analyse van het gebruik dat er een kloof bestaat tussen bekendheid en daadwerkelijk gebruik. **MyMinFin** is veruit het meest gebruikte instrument, gevolgd door **eBOX**, terwijl het gebruik **van MyEnterprise** ondanks een relatief hoge bekendheid beperkt blijft. De andere tools worden in alle sectoren weinig gebruikt, wat in overeenstemming is met hun lage bekendheid, maar ook kan worden verklaard door een meer incidenteel gebruik. De dienstensector wordt gekenmerkt door over het algemeen hogere gebruiksniveaus, terwijl de landbouw de sector blijft waar het gebruik het laagst is, wat de waargenomen trends op het gebied van bekendheid bevestigt. De evoluties ten opzichte van 2022 wijzen op een bescheidener vooruitgang op het vlak van gebruik dan op het vlak van bekendheid.

Wat betreft de tevredenheid van zelfstandigen over de verschillende tools, is de meerderheid neutraal of tevreden, met name over tools als MyMinfin en Biztax (respectievelijk 67% en 52% tevredenheid). eProcurement is daarentegen de minst gewaardeerde tool, met 24% ontevredenheid.

Samenvatting

Vanuit het oogpunt **van ondernemingen** zien we een algemene toename van de bekendheid van digitale platforms ten opzichte van 2022. e-Box Enterprise en MyMinFin bereiken een bekendheidsgraad die bijna verzadigd is voor ondernemingen van alle omvang. Ook MyEnterprise geniet een grote bekendheid. Het gebruik ligt echter systematisch onder het bekendheidsniveau, vooral voor de minder verspreide tools.

Vanuit het oogpunt **van zelfstandigen** is, net als bij ondernemingen, de bekendheid van de tools groter dan het daadwerkelijke gebruik ervan. MyMinFin en e-Box Enterprise zijn de best bekende tools, ongeacht de sector. De dynamiek sinds 2022 laat een toename zien in de bekendheid van de reeds bekende tools, in plaats van een inhaalbeweging van de minder bekende tools.

7. Bijlagen

Bijlage 1: definitie van administratieve lasten per regelgevingsdomein

Wat wordt verstaan onder administratieve lasten in verband met de regulering van de arbeidsmarkt?

Onder arbeidsregelgeving verstaan we de administratieve verplichtingen met betrekking tot de volgende elementen:

- het aannemen en ontslaan van werknemers,
- quota (stages, overeenkomsten voor een eerste baan),
- sociale documenten, verplichtingen in verband met alle arbeidsvoorwaarden (met inbegrip van bijzonder verlof zoals tijdskrediet, ouderschapsverlof, palliatief verlof, herstructureringen, enz.),
- aangiften met betrekking tot sociale bijdragen en sociale risico's die door de sociale zekerheid worden gedekt,
- de verplichte mededeling van statistische gegevens over de tewerkstelling.

Wat wordt verstaan onder administratieve lasten in verband met milieuregelgeving?

Onder milieuregelgeving verstaan we de administratieve verplichtingen en formaliteiten (vergunningen, licenties, milieurapporten, aangifte-, communicatie-, etiketterings- en rapportageverplichtingen) die voortvloeien uit de regelgeving op het gebied van:

- emissies/lozingen, straling en ionisatie,
- watergebruik, water- en luchtverontreiniging, naleving van kwaliteitsnormen,
- omgang met gevaarlijke stoffen, gebruik van meststoffen,
- afvalverwerking, bodemsanering,
- productbehandelingen of kwaliteitsnormen, regelgeving voor producten en productieprocessen,
- milieuvergunningen en ruimtelijke ordening, milieueffectrapportages,
- milieufiscaliteit en -heffingen (aangifte, analyses en geschillen);
- geluidsoverlast en normen.

Wat wordt verstaan onder administratieve lasten in verband met fiscale regelgeving?

Onder fiscale regelgeving verstaan we de administratieve verplichtingen die betrekking hebben op de fiscale situatie van de onderneming op het gebied van:

- BTW (aangiften, overzichten, lijsten, facturen, journaals),
- vennootschapsbelasting (aangiften, afschrijvingstabellen, aanvragen voor investeringsaftrek, enz.),
- de personenbelasting voor zelfstandigen (aangiften, tabellen, overzichten, bijlagen, enz.), vooruitbetalingen,
- Onroerende voorheffing (aangiften en inkomstenformulieren), roerende voorheffing op dividenden en obligatieleningen (aangiften, zegelrecht, vergunningen, licenties, octrooien, enz.),
- Kapitaalrecht,
- Douanerechten en accijnzen,
- Gemeentelijke en regionale fiscaliteit (motorrijtuigenbelasting, ...),
- Fiscaliteit op voertuigen (wegbelasting, inrijbelasting, eurovignet, enz.).

Bijlage 2: De vragenlijsten

KWALITATIEVE ONDERZOEKSVRAAG

In de afgelopen twee jaar waren de administratieve kosten voor mijn bedrijf om aan de regelgeving te voldoen (vink alleen vakje 1 aan):

Aanzienlijke stijging	Stijging	Ongewijzigd gebleven	Gedaald	Aanzienlijk gedaald
☐	☐	☐	☐	☐

Deel A: KWALITEIT VAN DE REGELGEVING EN DE TOEPASSING DAARVAN

A1. Bent u het eens met de volgende uitspraken over de regelgeving op het gebied **van tewerkstelling?** (Kruis slechts één vakje per regel aan.)

	Volkomen eens	Eerder akkoord	Eerder oneens	Volledig niet akkoord	Geen mening
Ze worden u meegedeeld voordat ze worden goedgekeurd.	☐	☐	☐	☐	☐
Ze zijn gemakkelijk te begrijpen. (<i>leesbaarheid en opbouw</i>)	☐	☐	☐	☐	☐
Hun doelstellingen zijn duidelijk. (<i>Waarom deze regelgevingen?</i>)	☐	☐	☐	☐	☐
Ze zijn voldoende aangepast aan alle omstandigheden. (<i>Uitvoerbaarheid in praktijk</i>)	☐	☐	☐	☐	☐
Ze worden u op tijd meegedeeld om ze te kunnen naleven.	☐	☐	☐	☐	☐
Ze vertonen een goede onderlinge samenhang. (<i>Coherentie tussen regelgevingen</i>)	☐	☐	☐	☐	☐
Ze gaan gepaard met adequate informatie en voldoende ondersteuning.	☐	☐	☐	☐	☐

(communicatie, interpretatie
en ondersteuning)

A2. Bent u het eens met de volgende uitspraken over uw contacten met de overheid met betrekking **tot arbeidsregelgeving?** (Kruis slechts één vakje per regel aan.)

	Volkomen eens	Eerder akkoord	Eerder oneens	Volledig niet akkoord	Geen mening
Het is gemakkelijk om te weten tot welke dienst men zich moet wenden.	☐	☐	☐	☐	☐
Het is gemakkelijk om contact op te nemen met de bevoegde dienst.	☐	☐	☐	☐	☐
De overheid geeft duidelijke antwoorden.	☐	☐	☐	☐	☐
De administratieve beslissingen zijn duidelijk gemotiveerd.	☐	☐	☐	☐	☐
De overheid geeft binnen de gestelde termijn antwoord.	☐	☐	☐	☐	☐
De antwoorden zijn hetzelfde, ongeacht met wie u contact opneemt.	☐	☐	☐	☐	☐
De informatie die u krijgt, voldoet aan uw behoeften.	☐	☐	☐	☐	☐

DEEL B: EVOLUTIE VAN DE REGELGEVING EN DE TOEPASSING DAARVAN

B1. Maakt u gebruik van en waardeert u de volgende digitale hulpmiddelen? (Kruis slechts één vakje per regel aan)

	Ik ben ...				
	Onbekend	Niet gebruikt	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
e-Box Enterprise	☐	☐	☐	☐	☐
MyMinfin	☐	☐	☐	☐	☐
MyEnterprise	☐	☐	☐	☐	☐
Biztax	☐	☐	☐	☐	☐

e-Procurement	☐	☐	☐	☐	☐
Mercurius (elektronische facturering)	☐	☐	☐	☐	☐
Hermes (elektronische facturering)	☐	☐	☐	☐	☐

B2. Hoe zijn volgens u de administratieve kosten voor het naleven van de regelgeving op de volgende gebieden de afgelopen twee jaar veranderd? (Kruis slechts één vakje per regel aan)

Regelgeving	Aanzienlijke stijging	Stijging	Ongewijzigd gebleven	Gedaald	Aanzienlijk gedaald	Geen mening
Belasting	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Milieu	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tewerkstelling	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Andere (>vrij veld verschijnt)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Einde van de vragenlijst.

Bedankt voor uw medewerking.

Voor alle informatie over deze enquête kunt u terecht bij:

FOD BOSA
DG VD
WTC III, Simon Bolivardlaan 30/1
1000 Brussel

Bijlage 3: Tevredenheid over digitale tools: tabellen

Tevredenheid van ondernemingen over de tools (in %)

- Grote ondernemingen**

TOOLS	NEUTRAAL	ONTEVREDEN	TEVREDEN
EBOX	42	9	49
MYMINFIN	39	7	54
MYENTERPRISE	61	4	35
BIZTAX	48	6	46
EPROCUREMENT	66	7	28
MERCURIUS	60	7	33
HERMES	93	0	7

- Middelgrote ondernemingen**

GEREEDSCHAP	NEUTRAAL	ONTEVREDEN	TEVREDEN
EBOX	31	9	60
MYMINFIN	27	6	67
MYENTERPRISE	45	4	50
BIZTAX	38	6	56
EPROCUREMENT	60	14	25
MERCURIUS	71	9	20
HERMES	86	10	4

- Kleine ondernemingen**

GEREEDSCHAP	NEUTRAAL	ONTEVREDEN	TEVREDEN
EBOX	30	21	49
MYMINFIN	31	10	59
MYENTERPRISE	33	18	49
BIZTAX	38	14	48
EPROCUREMENT	37	24	39
MERCURIUS	38	14	48
HERMES	51	34	15

Tevredenheid van zelfstandigen over de tools (in %)

TOOLS	NEUTRAAL	ONTEVREDE N	TEVREDEN
EBOX	40	10	50
MYMINFIN	29	4	67
MYENTERPRISE	40	18	42
BIZTAX	32	15	52
EPROCUREMENT	53	24	23
MERCURIUS	63	3	34
HERMES	68	4	28