



FOD Financiën

Evaluatie van het extern imago



Federale
Overheidsdienst
FINANCIën



DataSynergy
Stories are data with a soul

Achtergrond en doelstellingen

FOD Financiën speelt een centrale rol in de relatie tussen overheid, burgers, ondernemingen en andere stakeholders. Een duidelijk beeld van hoe de organisatie wordt gepercipieerd en hoe haar communicatie en dienstverlening worden ervaren, is essentieel om vertrouwen te versterken en de interactie met doelgroepen te verbeteren.

Daarom werd een nieuwe **imagometing** uitgevoerd die voortbouwt op eerdere metingen (2013, 2015, 2017, 2019, 2021 en 2023). De studie laat toe om evoluties in bekendheid, percepties en ervaringen te monitoren en tegelijk nieuwe inzichten te verzamelen over communicatie, dienstverlening en contactkanalen.

Het onderzoek heeft als doel om:

- De **bekendheid en kennis van FOD Financiën** en haar taken in kaart te brengen
- Het **imago van FOD Financiën** en de associaties met de organisatie te analyseren
- De **perceptie van communicatie en informatievoorziening** te evalueren
- Het **gebruik en de beoordeling van contactkanalen en online diensten** (o.a. MyMinfin en website) te meten
- Het **vertrouwen en de tevredenheid** ten aanzien van FOD Financiën te onderzoeken
- **Verschillen tussen doelgroepen** te identificeren (particulieren, ondernemingen/zelfstandigen, deskundigen/raadgevers en lokale besturen)
- **Evoluties ten opzichte van eerdere metingen** te analyseren

Deze inzichten ondersteunen FOD Financiën bij het **verder ontwikkelen van een duidelijke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening en communicatie.**



Federale
Overheidsdienst
FINANCIËN

Methodologie

Het onderzoek werd uitgevoerd via een **kwantitatieve online bevraging** via panel bij vier belangrijke doelgroepen van FOD Financiën. Het veldwerk liep van 6 januari tot 16 februari 2026. In totaal werden **1.744 respondenten** bevroegd:

- Particulieren (n=1062)
- Ondernemingen en zelfstandigen (n=230)
- Deskundigen en raadgevers (n=252)
- Lokale besturen* (n=200)

De steekproef bij particulieren werd gewogen naar **gender, leeftijd en gewest**, zodat de resultaten representatief zijn voor de Belgische bevolking van **18 jaar en ouder**.

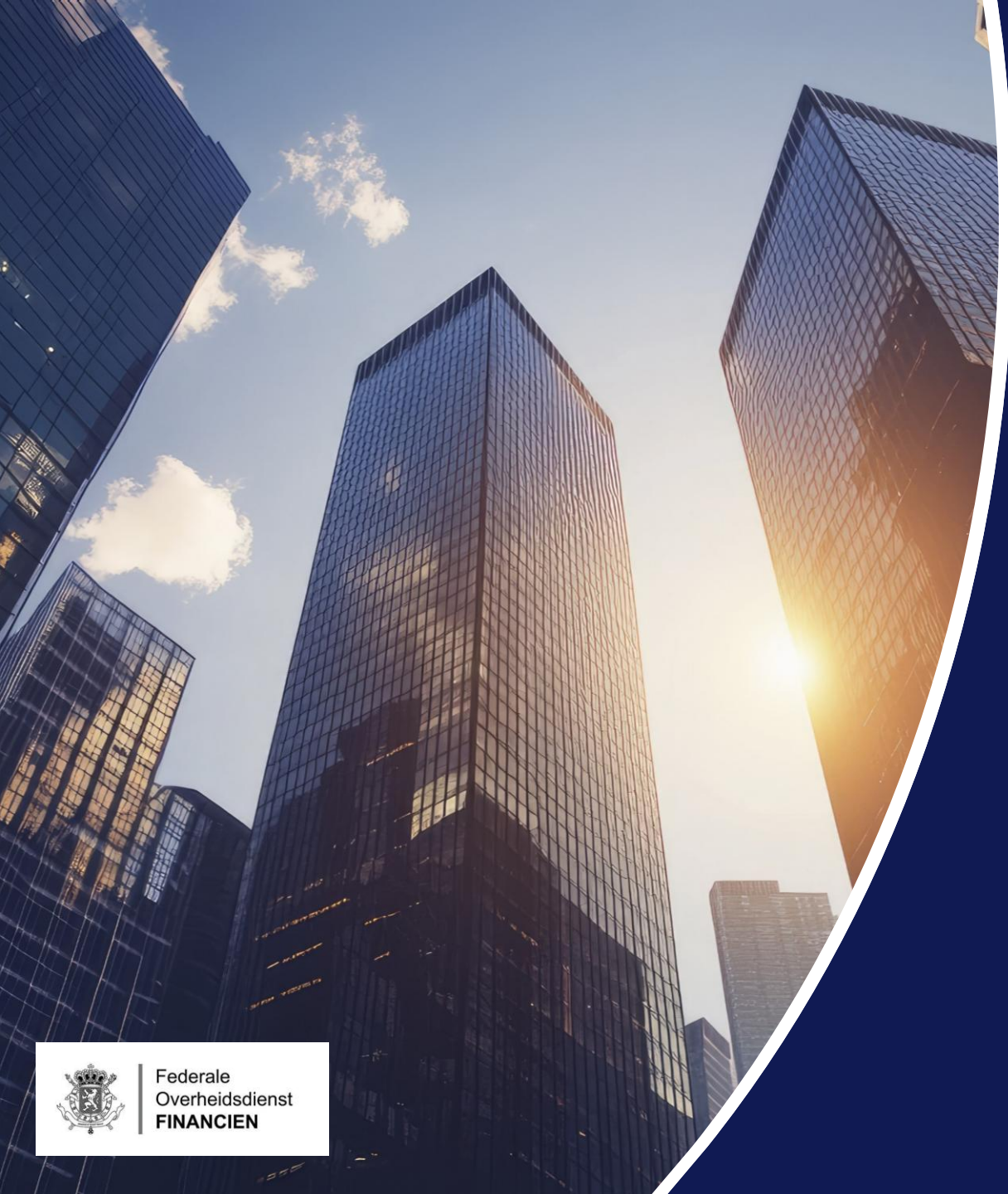
De vragenlijst behandelde onder meer:

- Bekendheid en kennis van FOD Financiën
- Imago en geassocieerde eigenschappen
- Percepties rond vertrouwen, rechtvaardigheid en rol van FOD Financiën
- Communicatie en informatievoorziening
- Gebruik en evaluatie van contactkanalen en online diensten
- Ervaringen met dienstverlening

Waar mogelijk worden de resultaten **vergeleken met eerdere metingen** om evoluties in percepties en ervaringen te identificeren.



* Lokale besturen is een nieuwe doelgroep sinds dit jaar (2026)



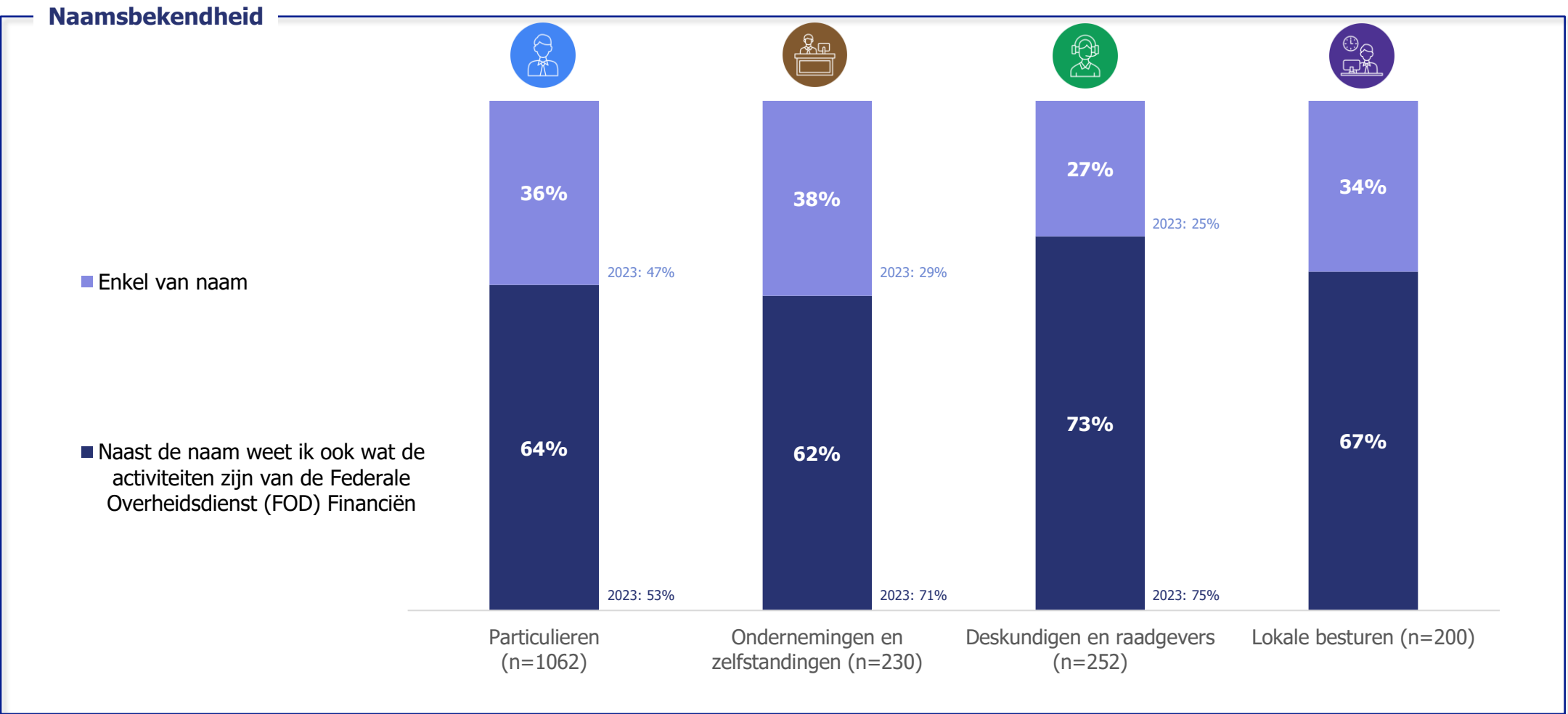
Naamsbekendheid FOD Financiën



Federale
Overheidsdienst
FINANCIËN

Bekendheid FOD Financiën

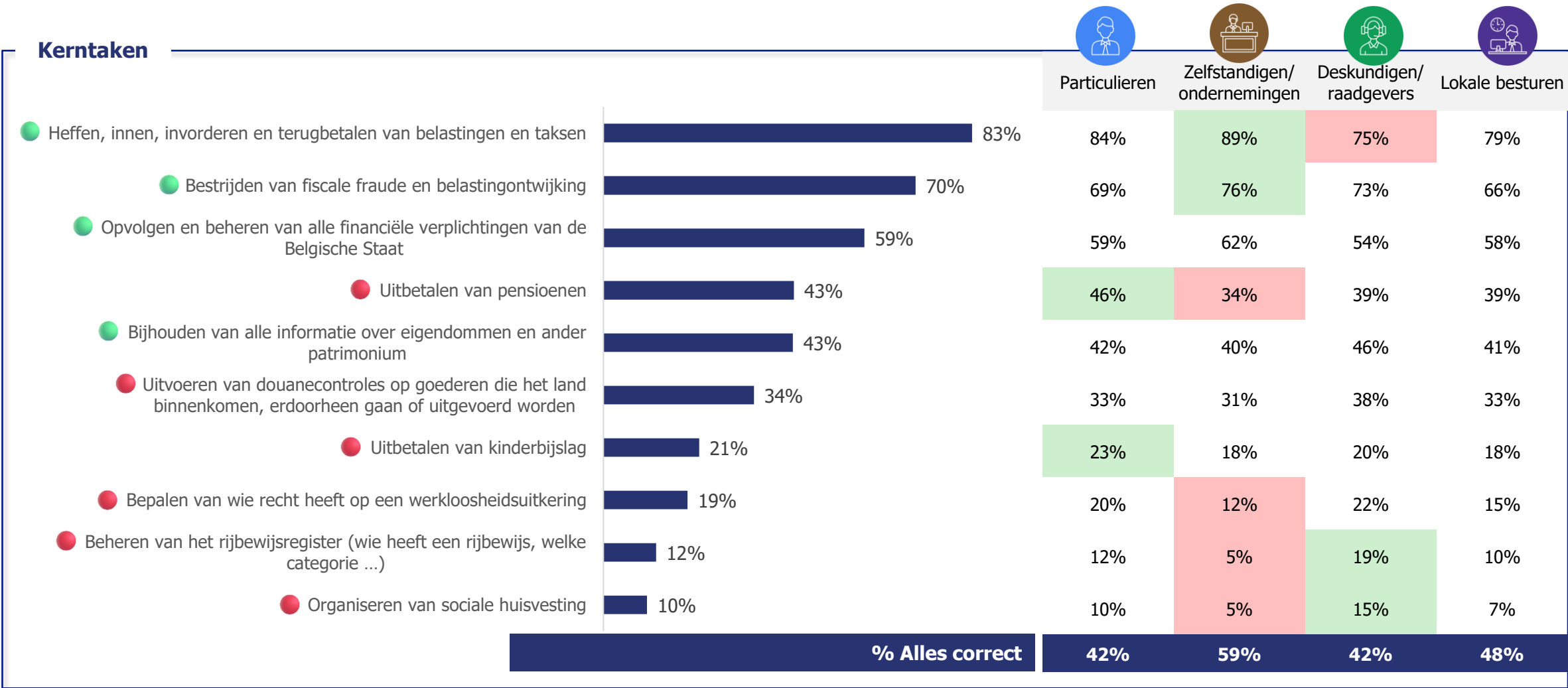
De naamsbekendheid van FOD Financiën is in alle doelgroepen hoog: 62% tot 73% kent niet alleen de naam maar ook de activiteiten. Deskundigen/raadgevers scoren het sterkst (73%). In vergelijking met 2023 kennen meer particulieren niet alleen de naam, maar ook de activiteiten van FOD Financiën. Bij ondernemingen en zelfstandigen zien we het omgekeerde, een groter aandeel kent enkel de naam van FOD Financiën.



Vraag: Hoe goed kent u de Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën?
Basis: Particulieren (n=1062), ondernemingen en zelfstandigen (n=230), deskundigen en raadgevers (n=252), lokale besturen (n=200)

Kerntaken FOD Financiën

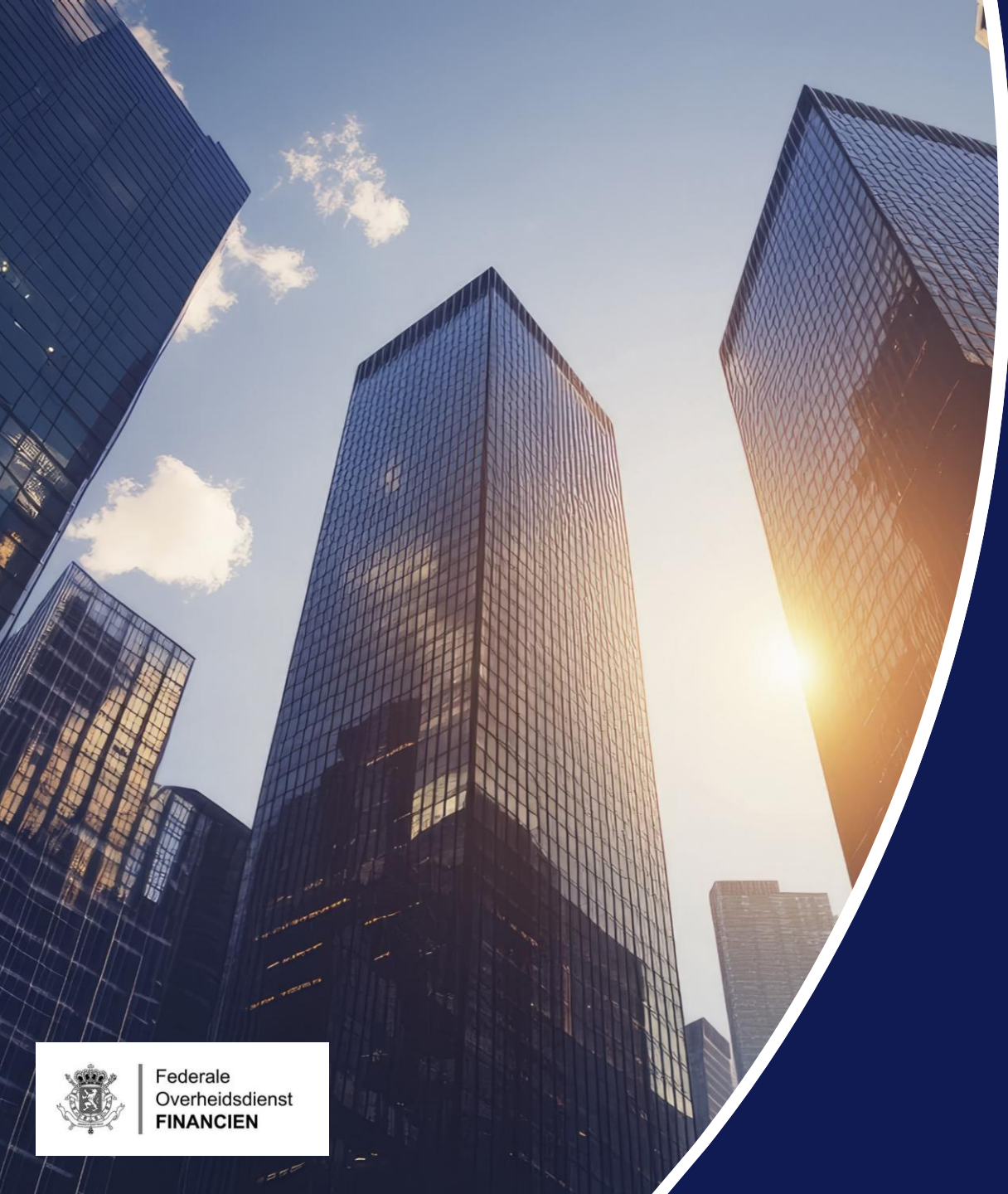
De fiscale kerntaken van FOD Financiën zijn goed gekend, maar andere taken worden vaak foutief toegeschreven. Die misperceptie komt vooral voor bij particulieren en lokale besturen, minder bij deskundigen/raadgevers en het minst bij zelfstandigen/ondernemingen.



 Taak van FOD Financiën  Geen taak van FOD Financiën

Vraag: Welke van de onderstaande activiteiten denkt u dat tot de kerntaken van de FOD Financiën behoren? (meerdere opties)
Basis: Particulieren (n=1062), ondernemingen en zelfstandigen (n=230), deskundigen en raadgevers (n=252), lokale besturen (n=200)

 Significante verschillen
tov het totaal



Associaties met FOD Financiën



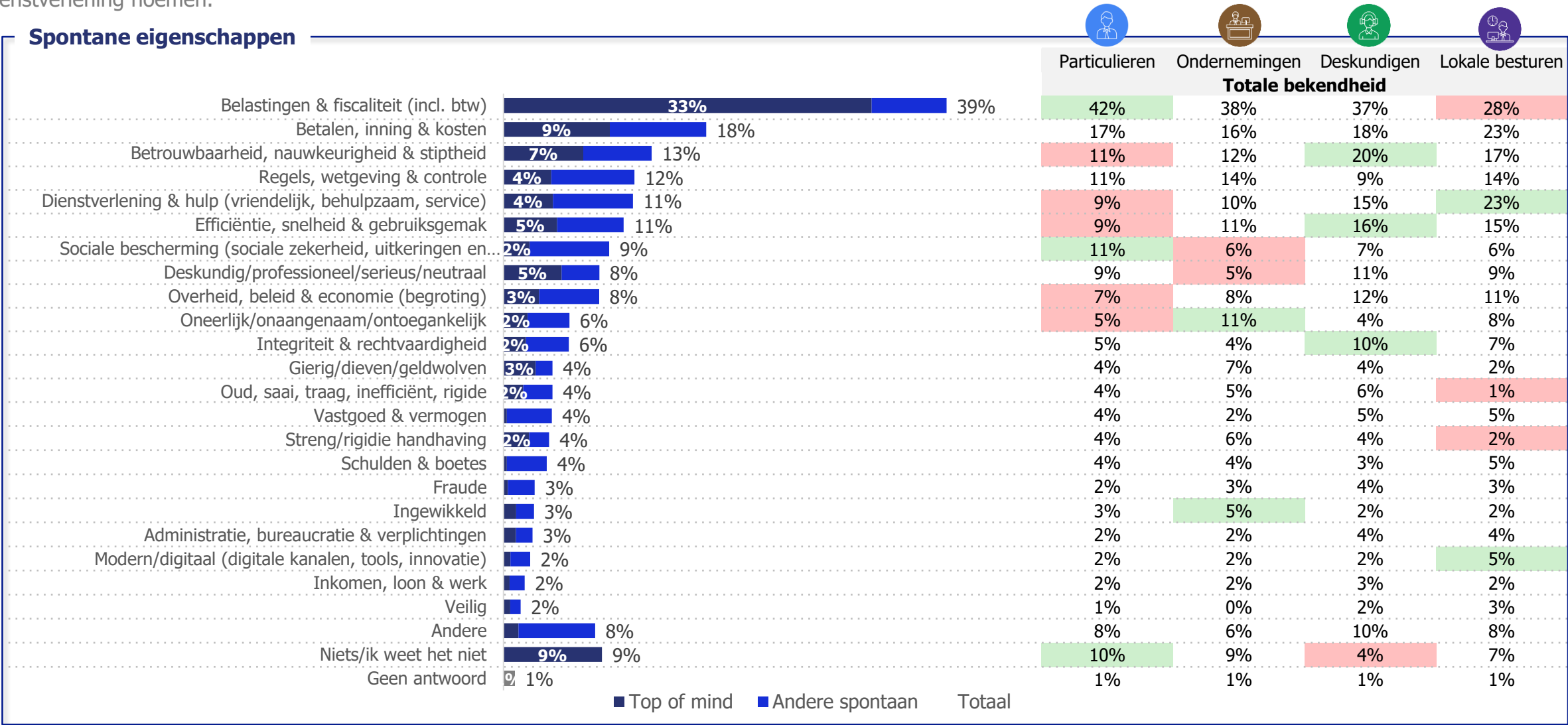
Federale
Overheidsdienst
FINANCIËN



DataSynergy
Stories are data with a soul

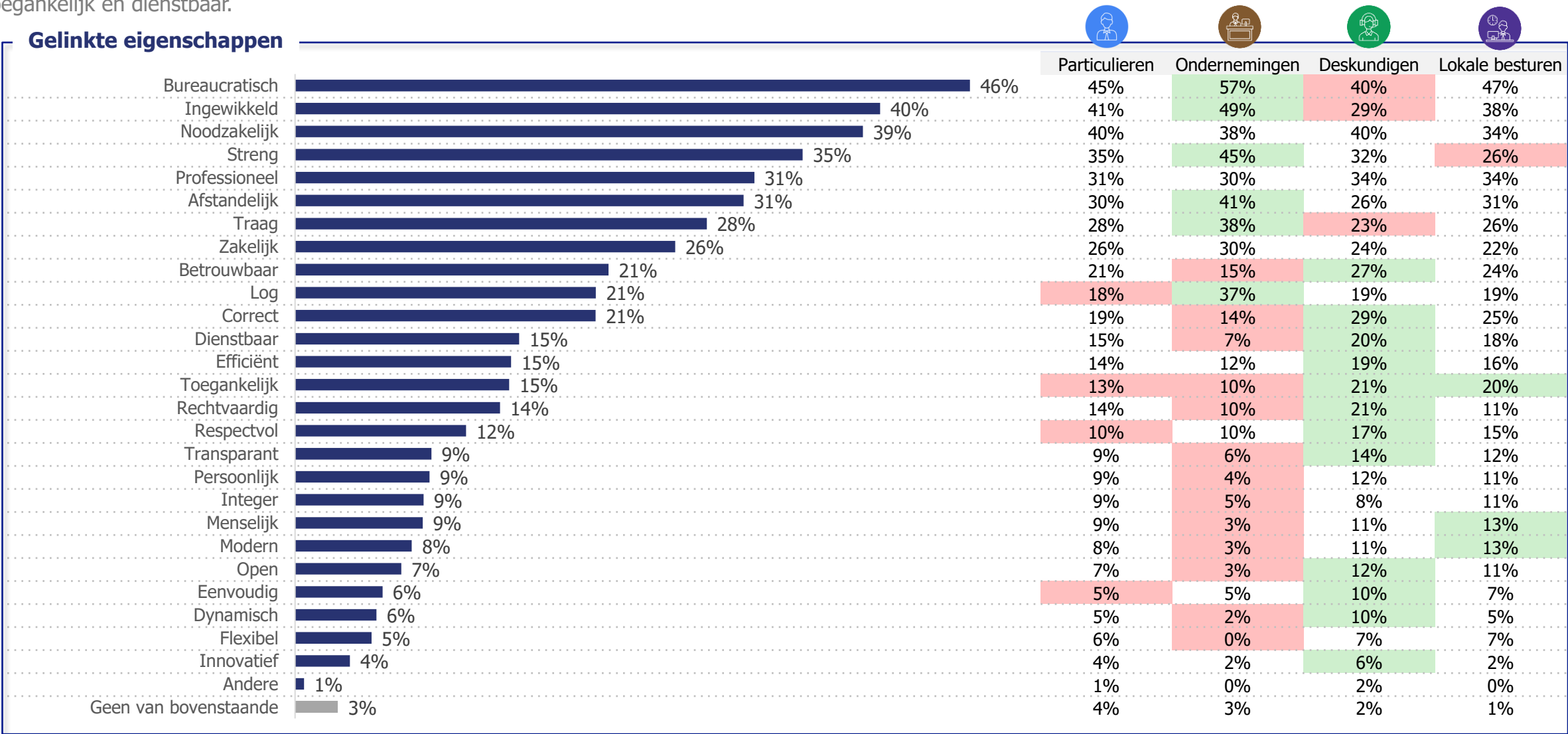
Spontane associaties met FOD Financiën (open antwoord)

Spontaan wordt FOD Financiën vooral geassocieerd met belastingen en fiscaliteit (39%), dit is in lijn met 2023. Gevolgd door betalen/innen en kosten (18%) en betrouwbaarheid/justitie (13%). Opvallend zijn doelgroep verschillen: particulieren linken de FOD Financiën vaker aan fiscaliteit, terwijl lokale besturen relatief vaker dienstverlening noemen.



Geholpen associaties met FOD Financiën

FOD Financiën wordt vooral gelinkt aan kenmerken zoals bureaucratisch (46%), ingewikkeld (40%) en noodzakelijk (39%). Ondernemingen ervaren de FOD Financiën significant vaker als bureaucratisch, streng en traag, terwijl deskundigen en lokale besturen relatief vaker positieve eigenschappen toeschrijven zoals correct, toegankelijk en dienstbaar.

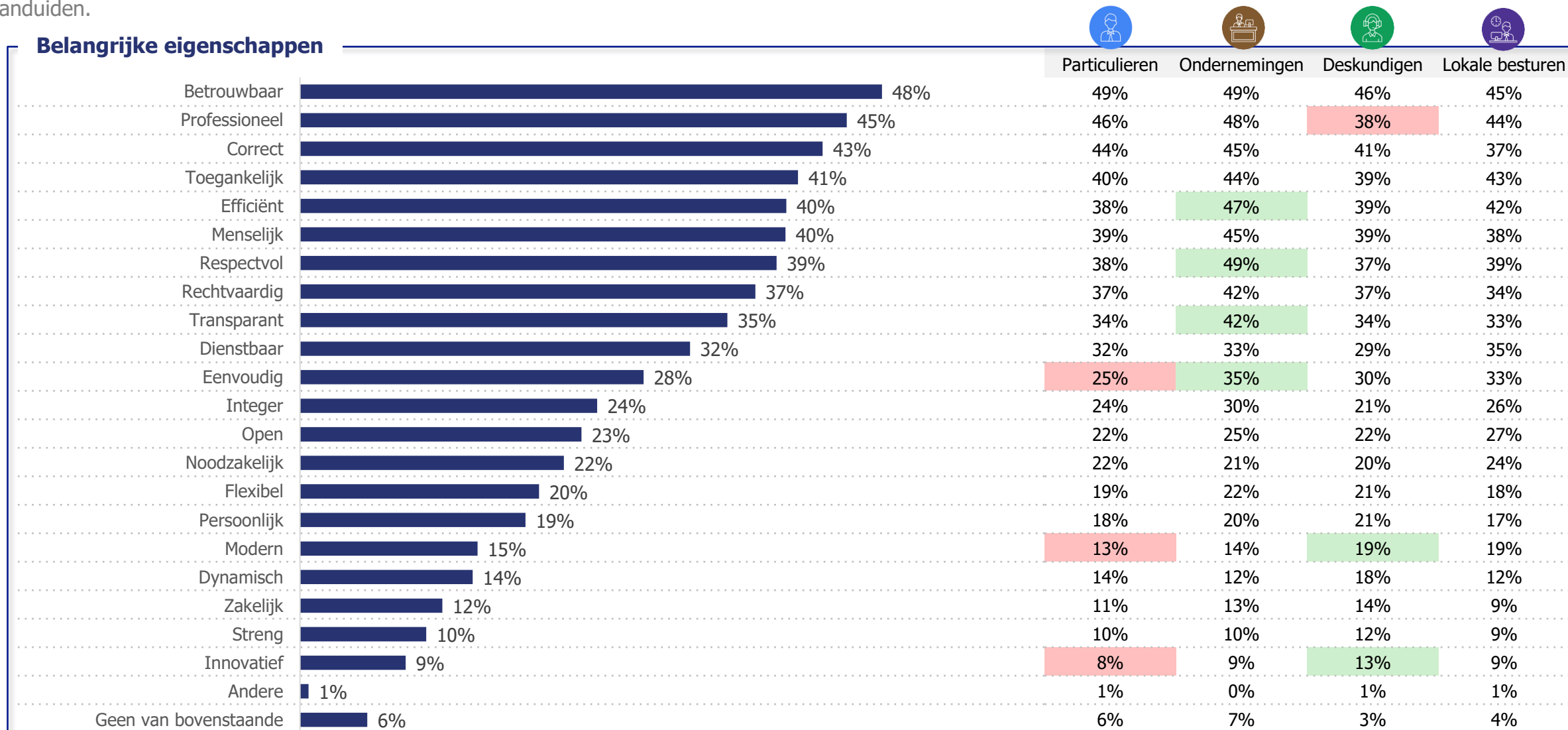


Vraag: Duid alle eigenschappen aan die u linkt aan de FOD Financiën. (meerdere opties)
Basis: Particulieren (n=1062), ondernemingen en zelfstandigen (n=230), deskundigen en raadgevers (n=252), lokale besturen (n=200)

Significante verschillen
tov het totaal

Verwachtingen tegenover FOD Financiën

Voor alle doelgroepen zijn vooral betrouwbaarheid (48%), professionaliteit (45%) en correctheid (43%) cruciaal voor FOD Financiën. Ondernemingen hechten daarbij significant vaker belang aan een respectvolle, efficiënte en eenvoudige dienstverlening, terwijl deskundigen net vaker modern en innovatief als belangrijk aanduiden.



Vraag: Duid alle eigenschappen aan die u belangrijk vindt voor de FOD Financiën. (meerdere opties)

Basis: Particulieren (n=1062), ondernemingen en zelfstandigen (n=230), deskundigen en raadgevers (n=252), lokale besturen (n=200)

Significante verschillen
tov het totaal

Prioriteitenkaart FOD Financiën

Professioneel, betrouwbaar en correct wordt door alle groepen als duidelijke sterktes gezien. Tegelijk geven de verschillende groepen aan dat er vooral nog verbetering mogelijk is op vlak van transparantie, respect en menselijkheid.

STERKTES

- ✓ Professioneel    
- ✓ Betrouwbaar    
- ✓ Correct    
- ✓ Dienstbaar  
- ✓ Rechtvaardig 
- ✓ Efficiënt   
- ✓ Toegankelijk  

AANDACHTSPUNTEN

- × Transparant    
- × Respectvol    
- × Menselijk    
- × Rechtvaardig   
- × Eenvoudig   
- × Toegankelijk  
- × Efficiënt 
- × Dienstbaar 



Particulieren



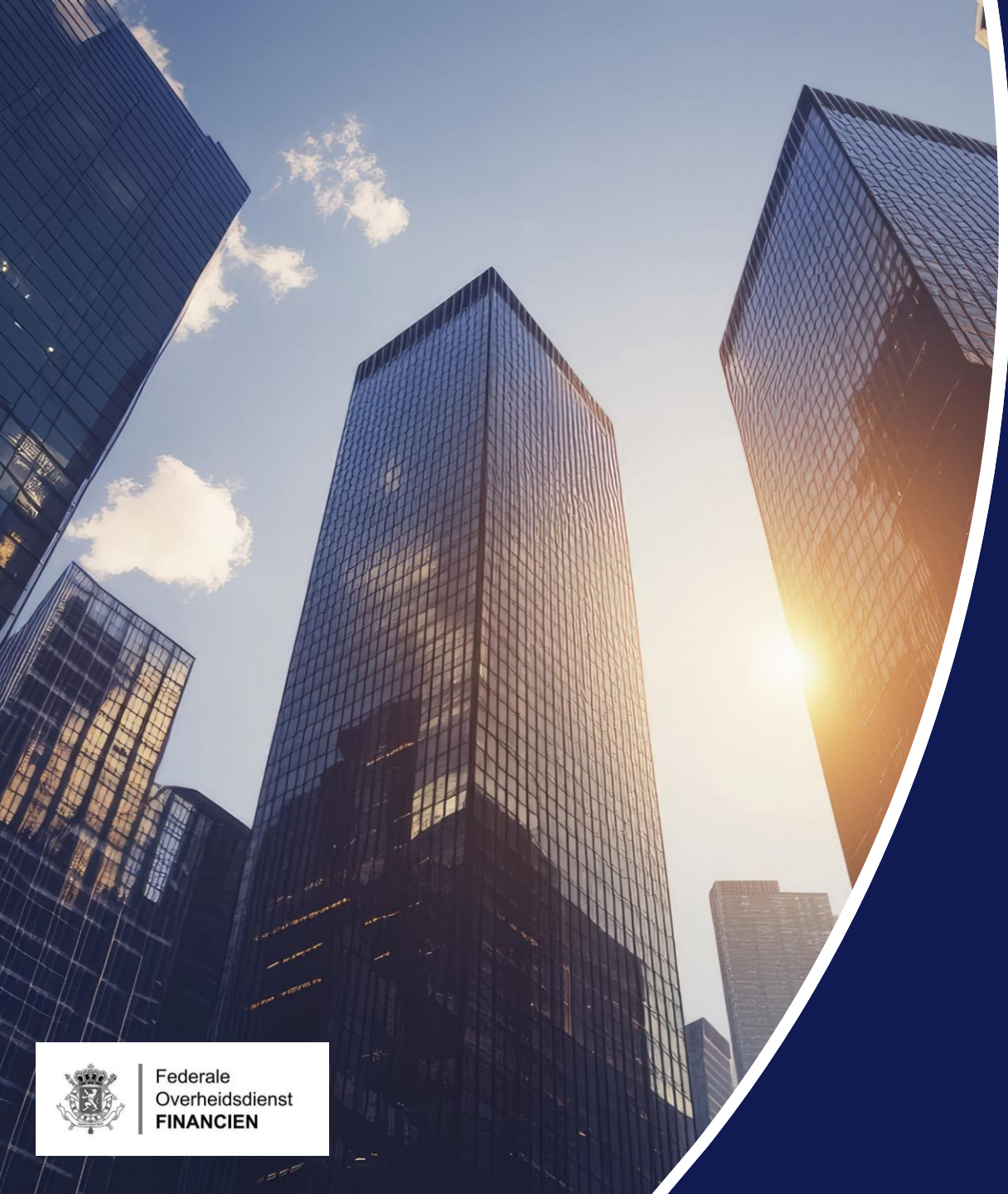
Ondernemingen en zelfstandigen



Deskundigen en raadgevers



Lokale besturen



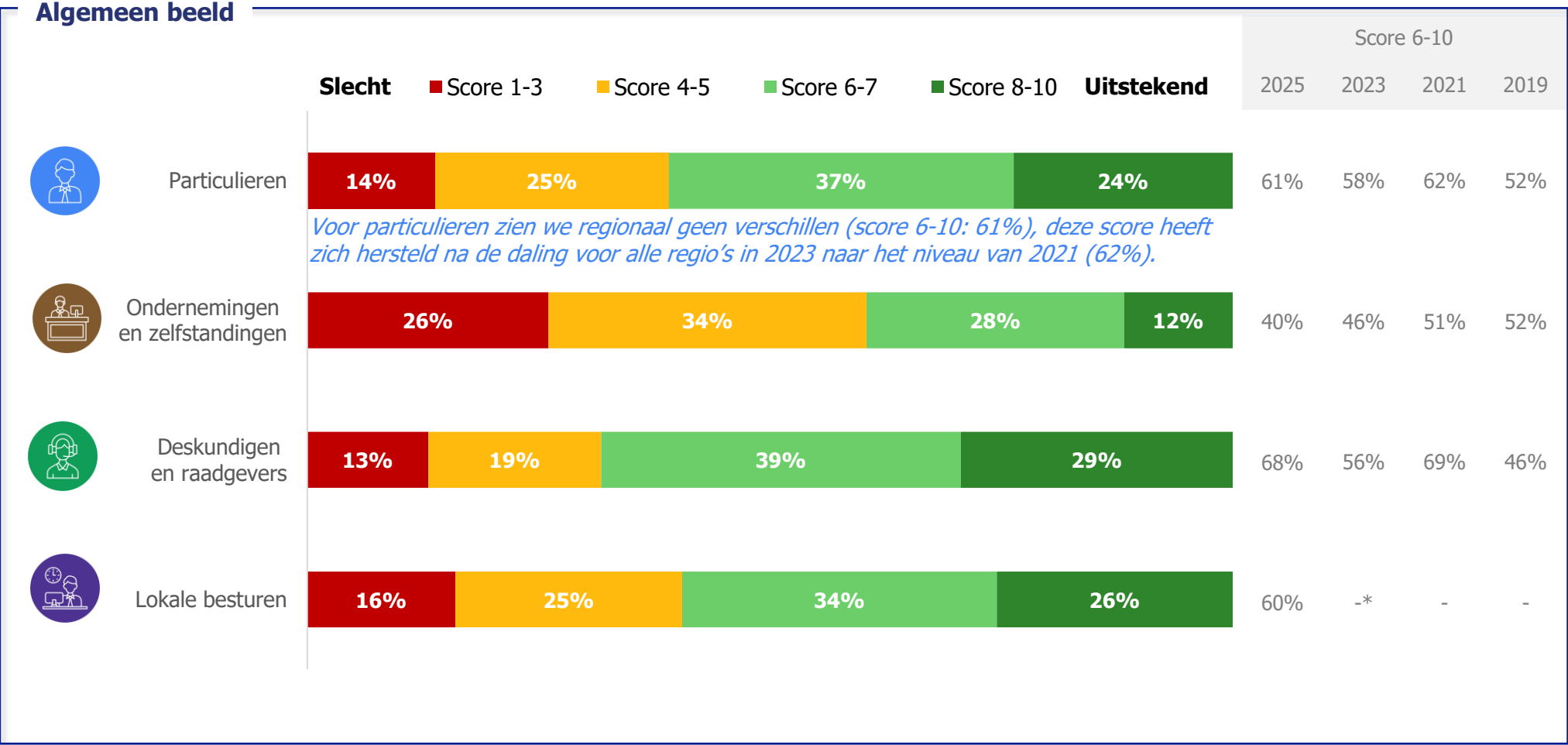
Imago FOD Financiën



Federale
Overheidsdienst
FINANCIËN

Evaluatie algemeen beeld FOD Financiën

Het algemene beeld van FOD Financiën is overwegend positief bij particulieren (61% score 6-10), deskundigen/raadgevers (68%) en lokale besturen (60%), maar duidelijk minder bij ondernemingen en zelfstandigen (40%).

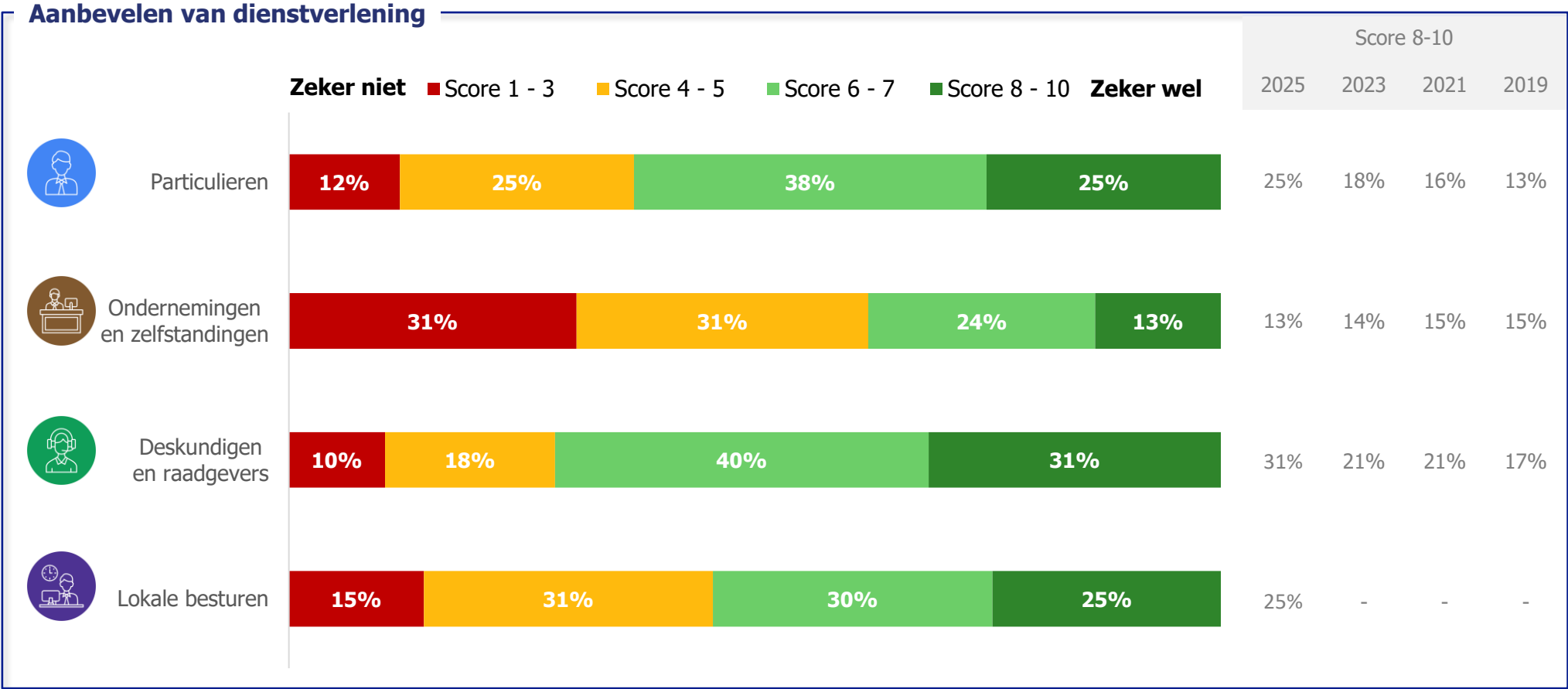


Vraag: Wat vindt u in het algemeen van de Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën?
Basis: Particulieren (n=1062), ondernemingen en zelfstandigen (n=230), deskundigen en raadgevers (n=252), lokale besturen (n=200)

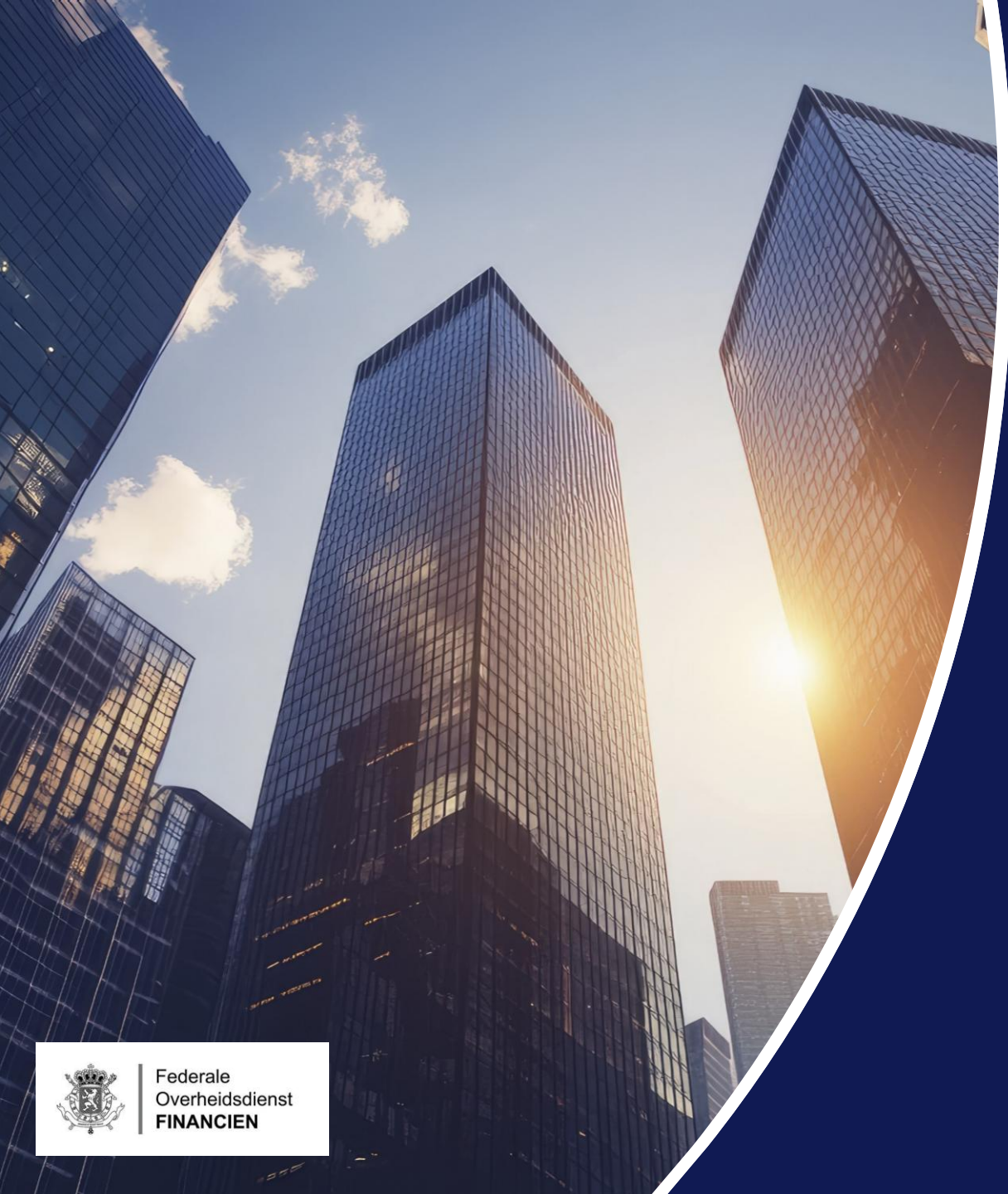
*De groep "lokale besturen" werd deze meting toegevoegd, voor deze groep is er dus geen evolutie beschikbaar

Aanbevelen dienstverlening FOD Financiën

De bereidheid om de dienstverlening van FOD Financiën aan te bevelen ligt het hoogst bij deskundigen en raadgevers (31% score 8-10) en bij particulieren en lokale besturen (beide 25%), maar blijft laag bij ondernemingen en zelfstandigen (13%). Bij particulieren en deskundigen is er bovendien een duidelijke stijging t.o.v. 2019/2023, terwijl ondernemingen al jaren op een laag niveau blijven hangen.



Vraag: Als u een score moet geven op 10, hoe waarschijnlijk is het dan dat u de dienstverlening van de Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën zou aanbevelen aan familie, kennissen of collega's?
Basis: Particulieren (n=1062), ondernemingen en zelfstandigen (n=230), deskundigen en raadgevers (n=252), lokale besturen (n=200)



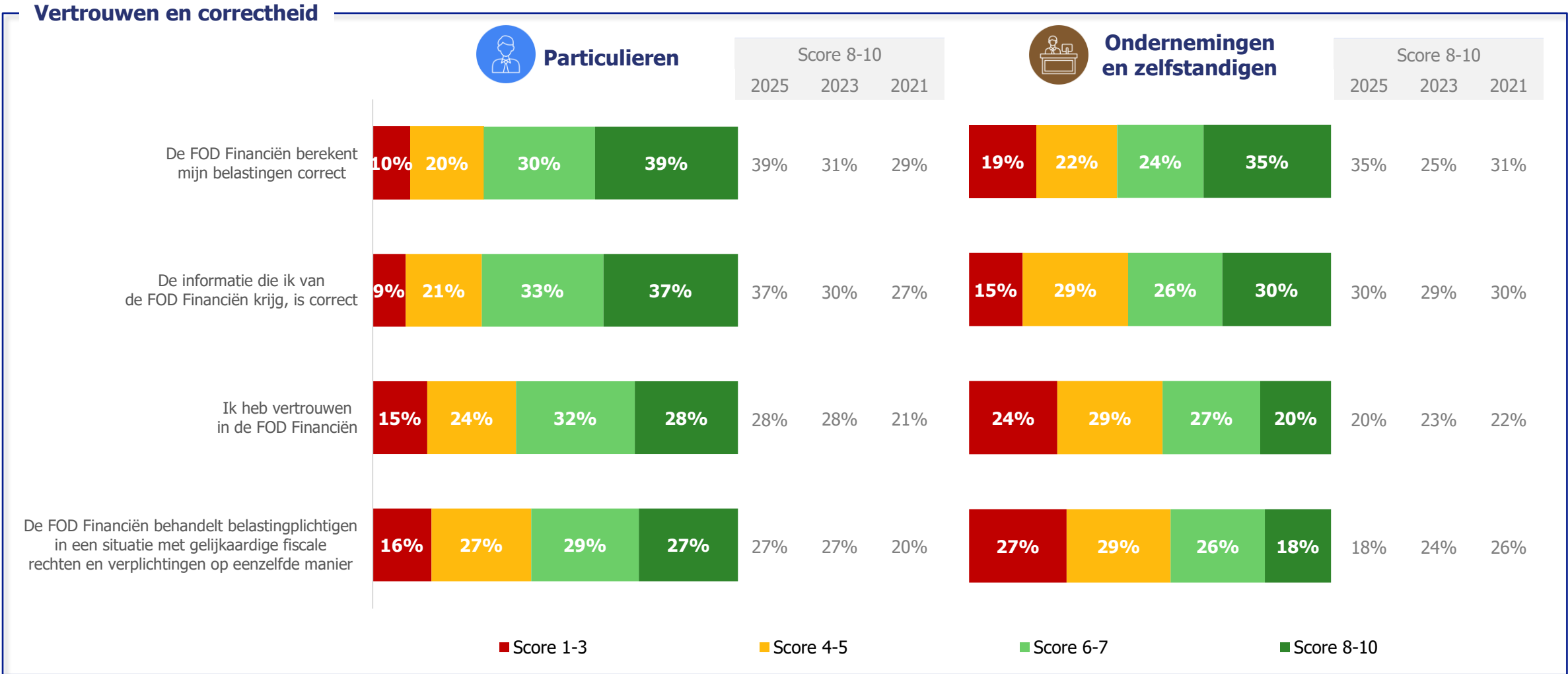
Compliance: belastingmoraal en vertrouwen in FOD Financiën



Federale
Overheidsdienst
FINANCIën

Vertrouwen en correctheid FOD Financiën

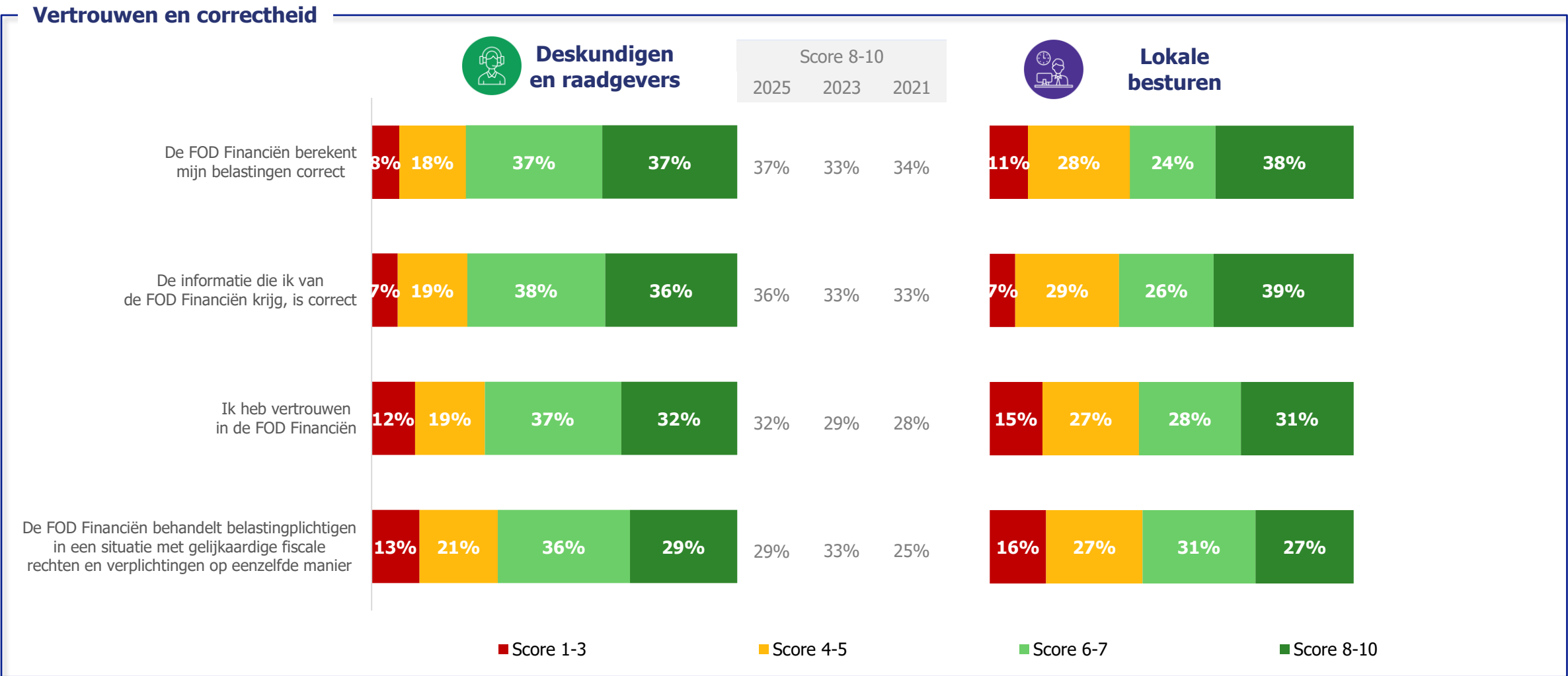
Bij particulieren scoren correcte belastingberekening en informatie het hoogst en verbeteren ze t.o.v. 2021 en 2023, terwijl vertrouwen en gelijke behandeling lager blijven en stabiel zijn t.o.v. 2023. Bij ondernemingen/zelfstandigen zijn ook correct berekening en informatie de sterkste punten, maar vertrouwen en vooral gelijke behandeling zijn het zwakst en gaan achteruit sinds 2021/2023.



Vraag: In welke mate gaat u akkoord met volgende stellingen over de Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën?
Basis: Particulieren (n=1062) en ondernemingen en zelfstandigen (n=230)

Vertrouwen en correctheid FOD Financiën

Bij deskundigen en raadgevers scoren correcte belastingberekening en correcte informatie opnieuw het sterkst en is er globaal een lichte verbetering t.o.v. eerdere metingen; vertrouwen stijgt mee, maar gelijke behandeling blijft het meest kwetsbaar. Bij lokale besturen ligt de nadruk vooral op correctheid (berekening en informatie), terwijl vertrouwen en gelijke behandeling minder sterk worden onderschreven.

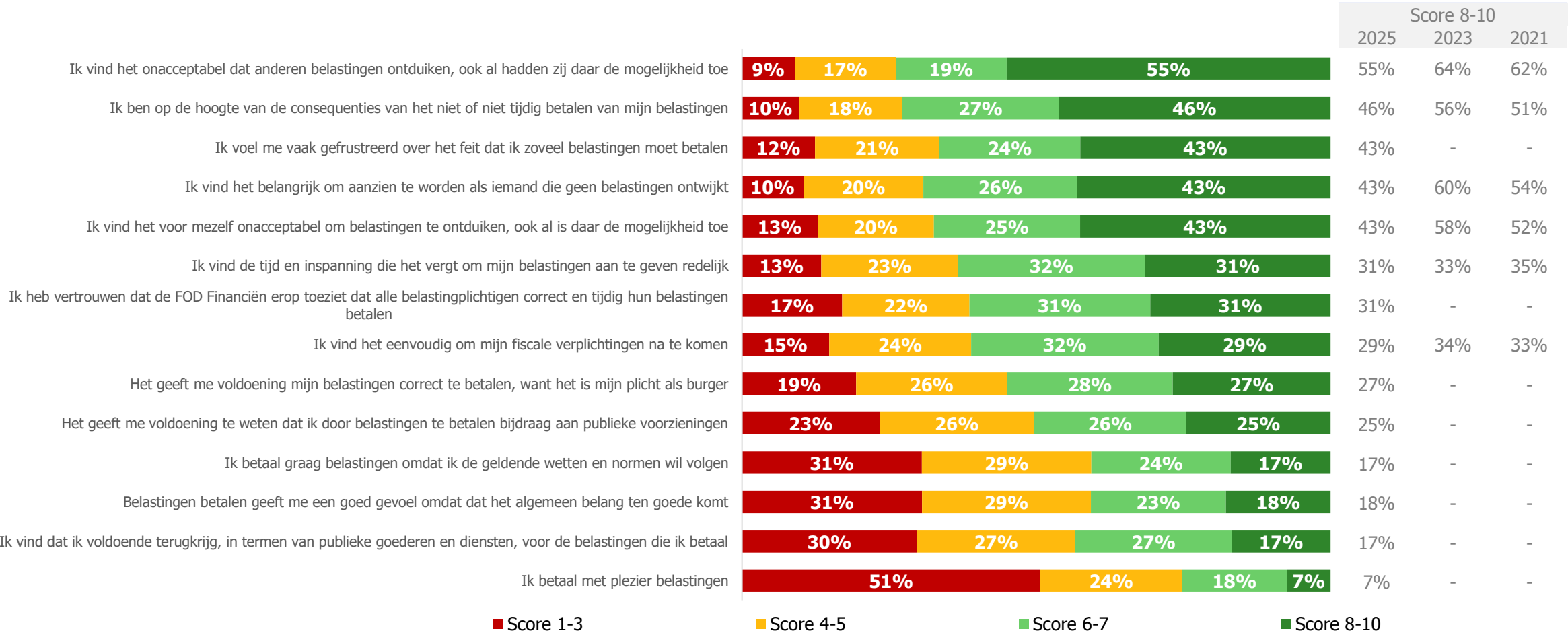


Vraag: In welke mate gaat u akkoord met volgende stellingen over de Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën?
Basis: Deskundigen en raadgevers (n=252) en lokale besturen (n=200)

Perceptie over belastingen Particulieren

Particulieren keuren belastingontwijking duidelijk af en geven aan de regels en gevolgen goed te kennen. Tegelijk gebeurt belastingen betalen zelden graag of met plezier en het gevoel van “er iets voor terug te krijgen” blijft beperkt.

Belastingen

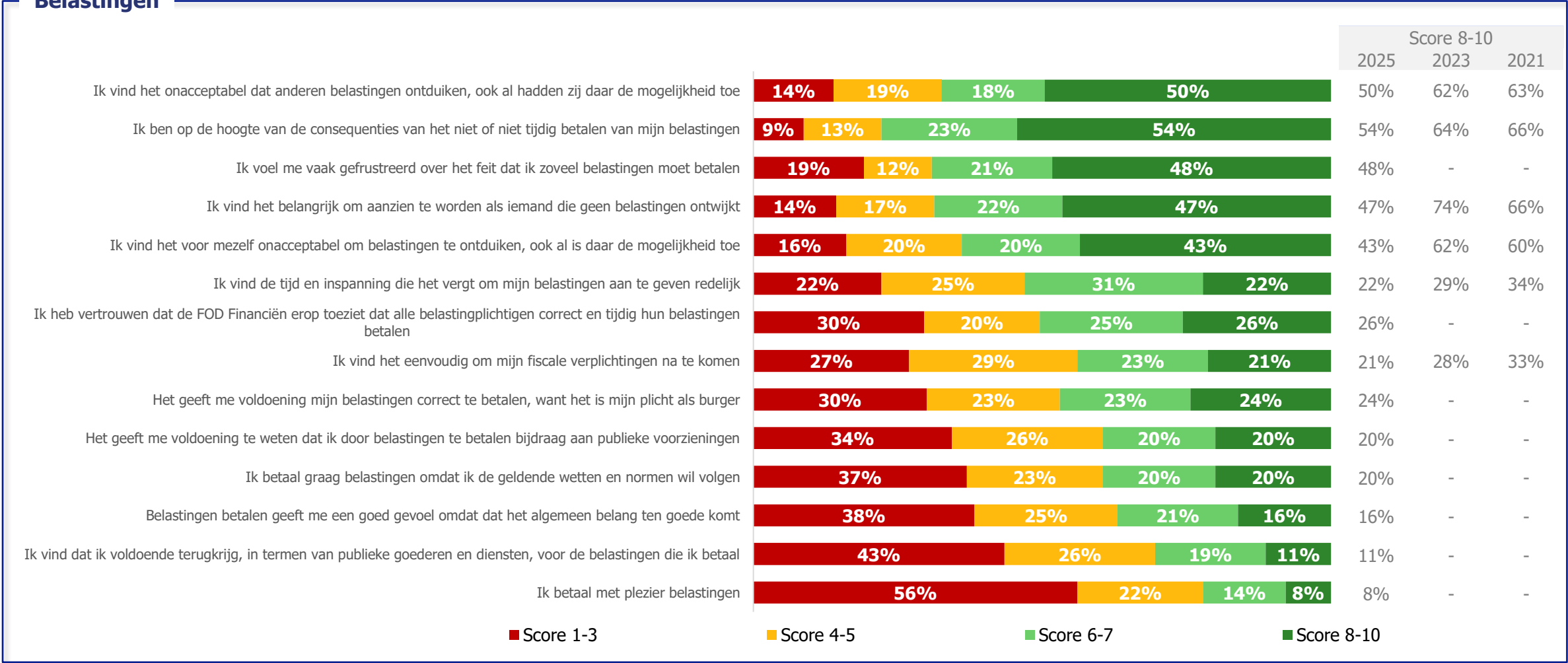


Vraag: In welke mate gaat u akkoord met volgende stellingen over belastingen?
Basis: Particulieren (n=1062)

Perceptie over belastingen Ondernemingen en zelfstandigen

Bij ondernemingen en zelfstandigen wordt belastingontwijking (bij zichzelf én anderen) duidelijk afgekeurd en kent men de gevolgen van niet (tijdig) betalen, al ligt de sterke instemming lager dan in 2023/2021. Tegelijk is het draagvlak beperkt: plezier, "graag betalen" en het gevoel voldoende terug te krijgen scoren zeer laag.

Belastingen

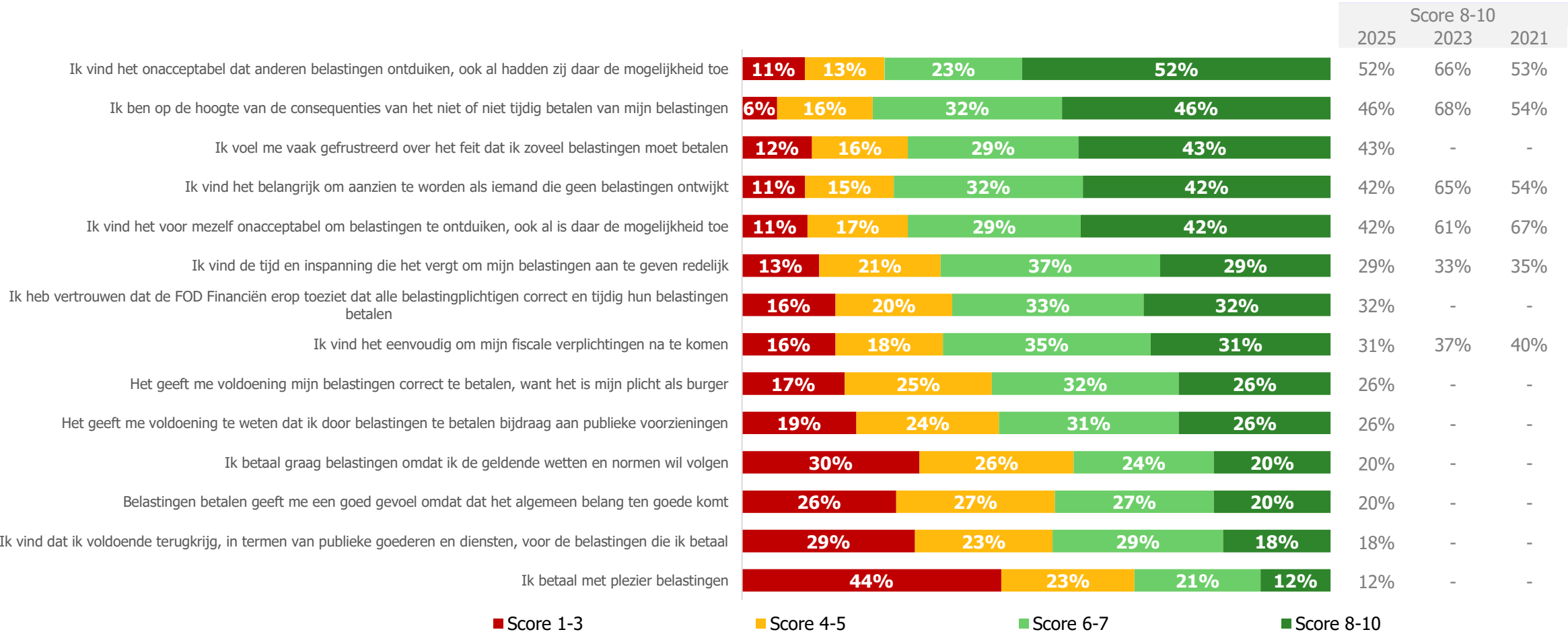


Vraag: In welke mate gaat u akkoord met volgende stellingen over belastingen?
Basis: Ondernemingen en zelfstandigen (n=230)

Perceptie over belastingen Deskundigen en raadgevers

Sterke norm rond correct betalen en duidelijke afkeuring van ontwijking, terwijl "graag/met plezier" betalen en het gevoel iets terug te krijgen beperkt blijven.

Belastingen



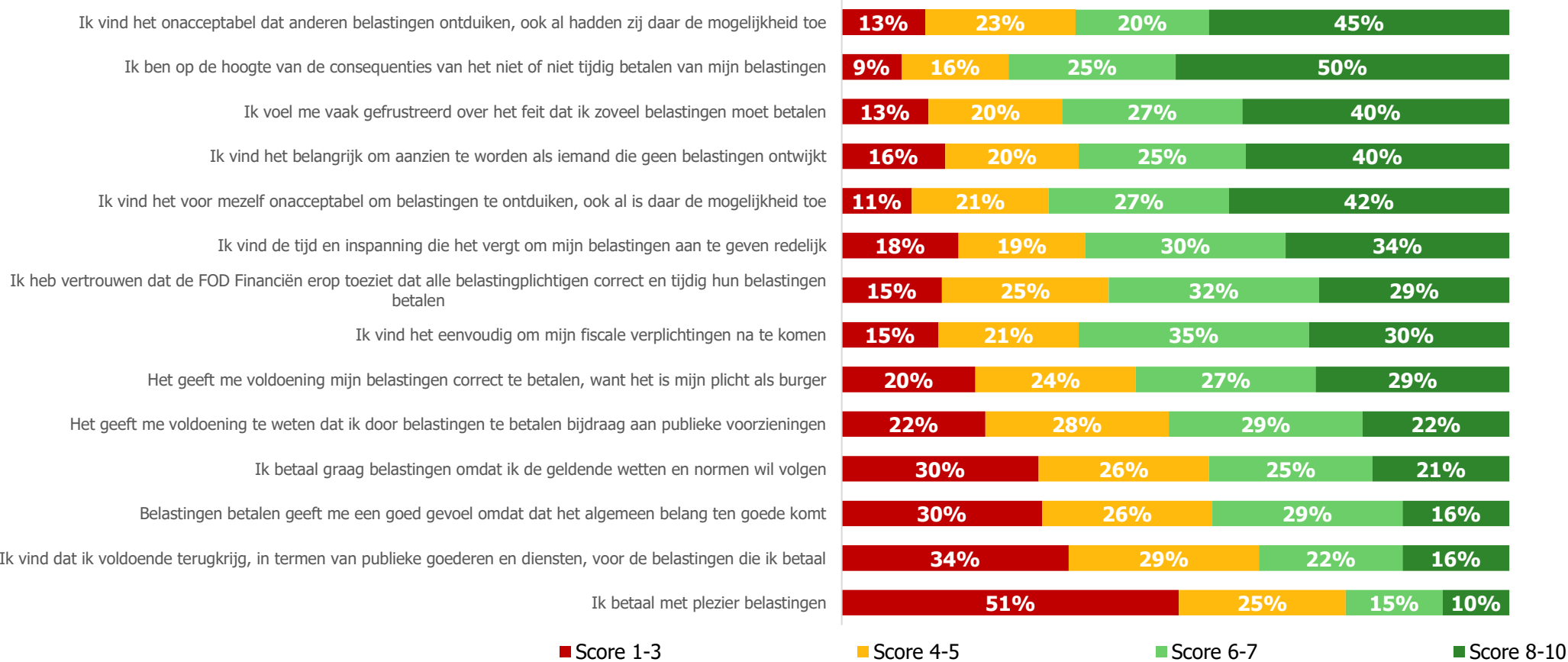
Vraag: In welke mate gaat u akkoord met volgende stellingen over belastingen?
Basis: Deskundigen en raadgevers (n=252)

Perceptie over belastingen Lokale besturen



Afkeuring van belastingontwijking en kennis van gevolgen zijn aanwezig, maar de beleving is weinig positief en het gevoel van voldoende return en vertrouwen in naleving blijft eerder gematigd.

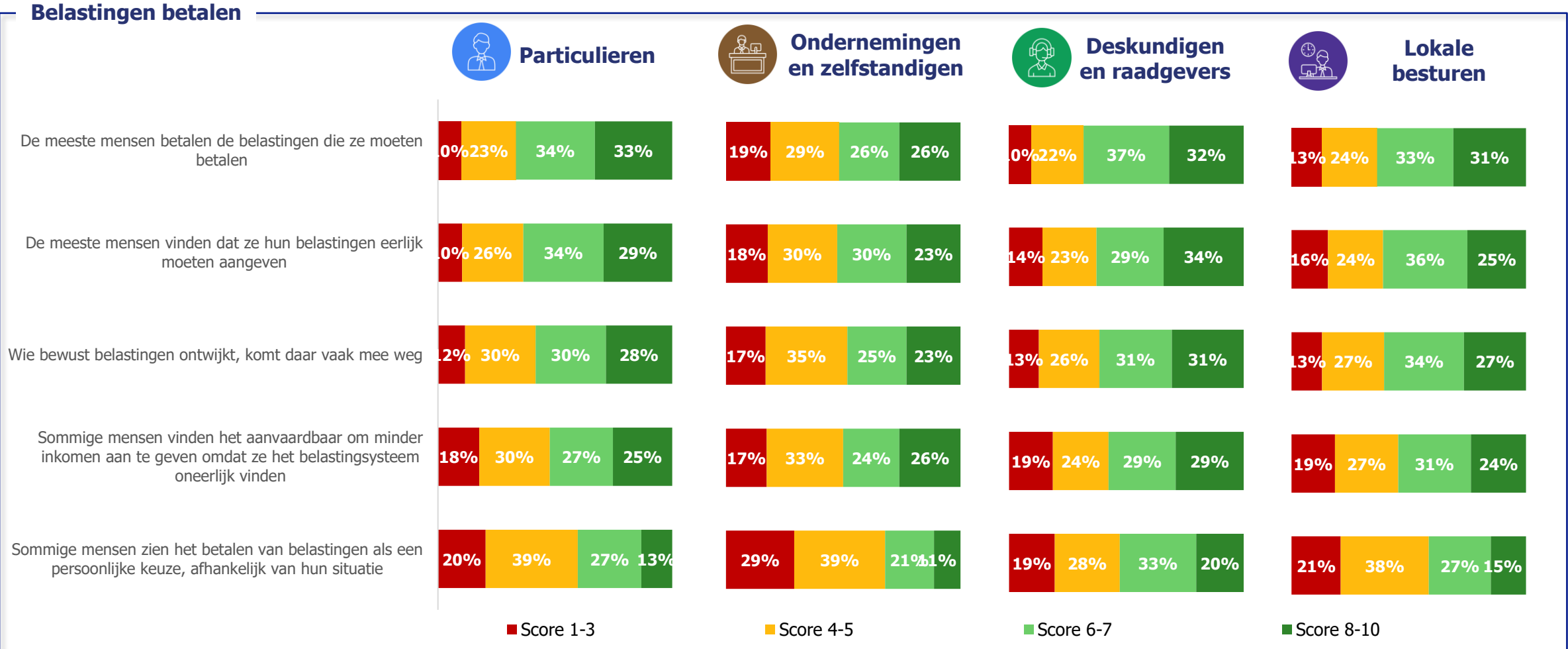
Belastingen



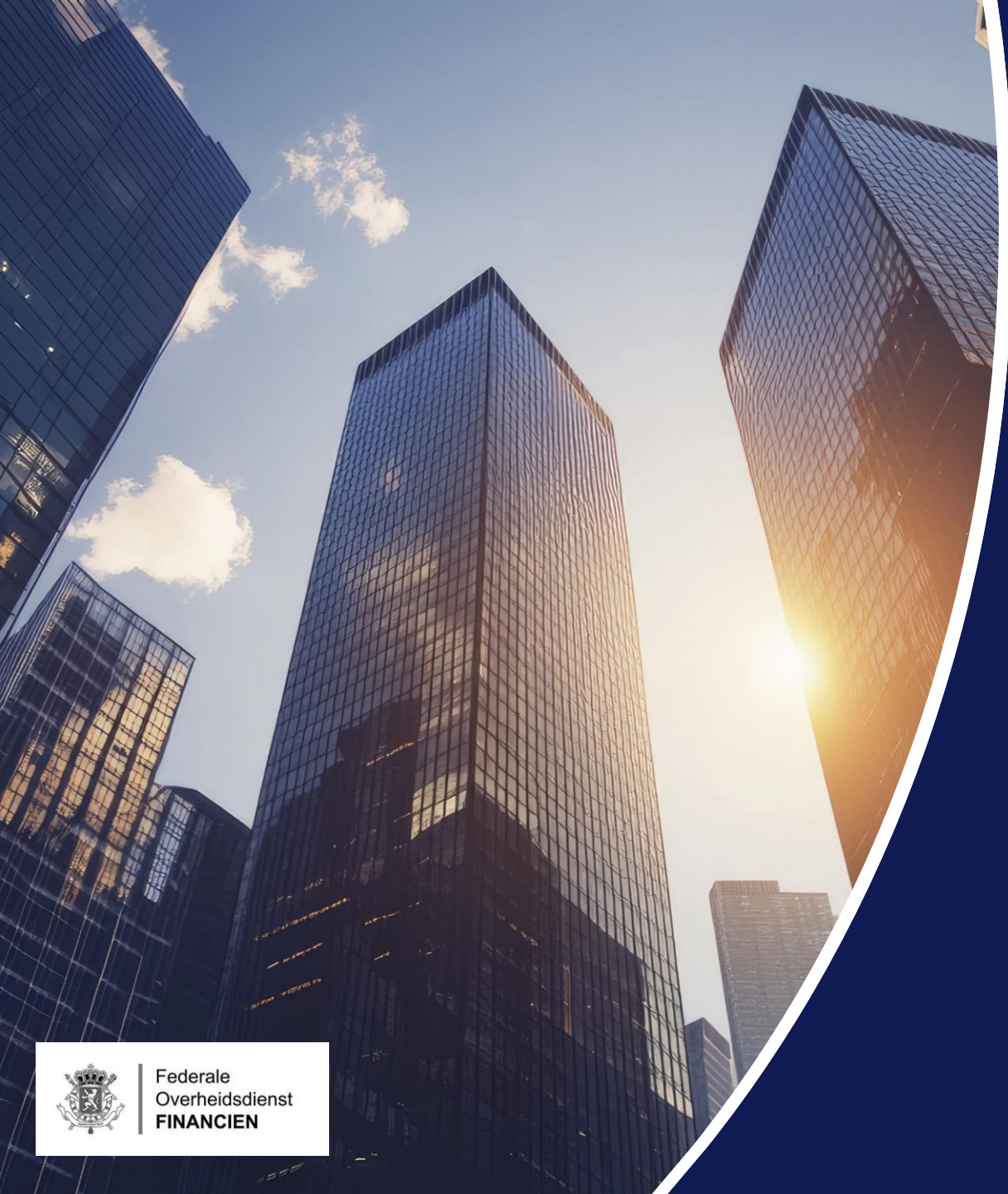
Vraag: In welke mate gaat u akkoord met volgende stellingen over belastingen?
Basis: Lokale besturen (n=200)

Perceptie over belastingen betalen

Over alle doelgroepen heen is de instemming het grootst bij “De meeste mensen betalen de belastingen die ze moeten betalen” en “De meeste mensen vinden dat ze hun belastingen eerlijk moeten aangeven”. Tegelijk leeft sterk het beeld dat “Wie bewust belastingen ontwijkt, komt daar vaak mee weg”, terwijl “Sommige mensen zien het betalen van belastingen als een persoonlijke keuze” duidelijk het minst gedragen is.



Vraag: In welke mate gaat u akkoord met volgende stellingen over de Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën?
Basis: Particulieren (n=1062) en ondernemingen en zelfstandigen (n=230)



Communicatie & online diensten



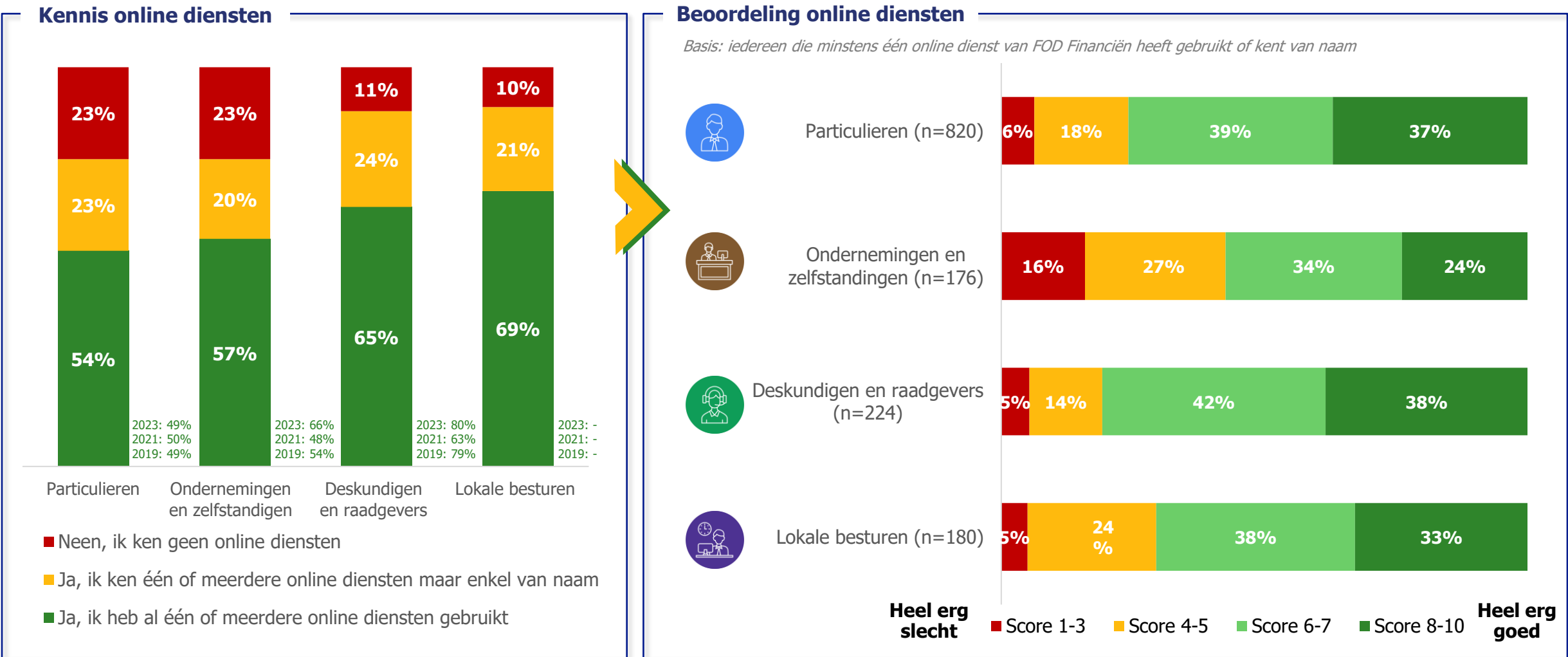
Federale
Overheidsdienst
FINANCIËN



DataSynergy
Stories are data with a soul

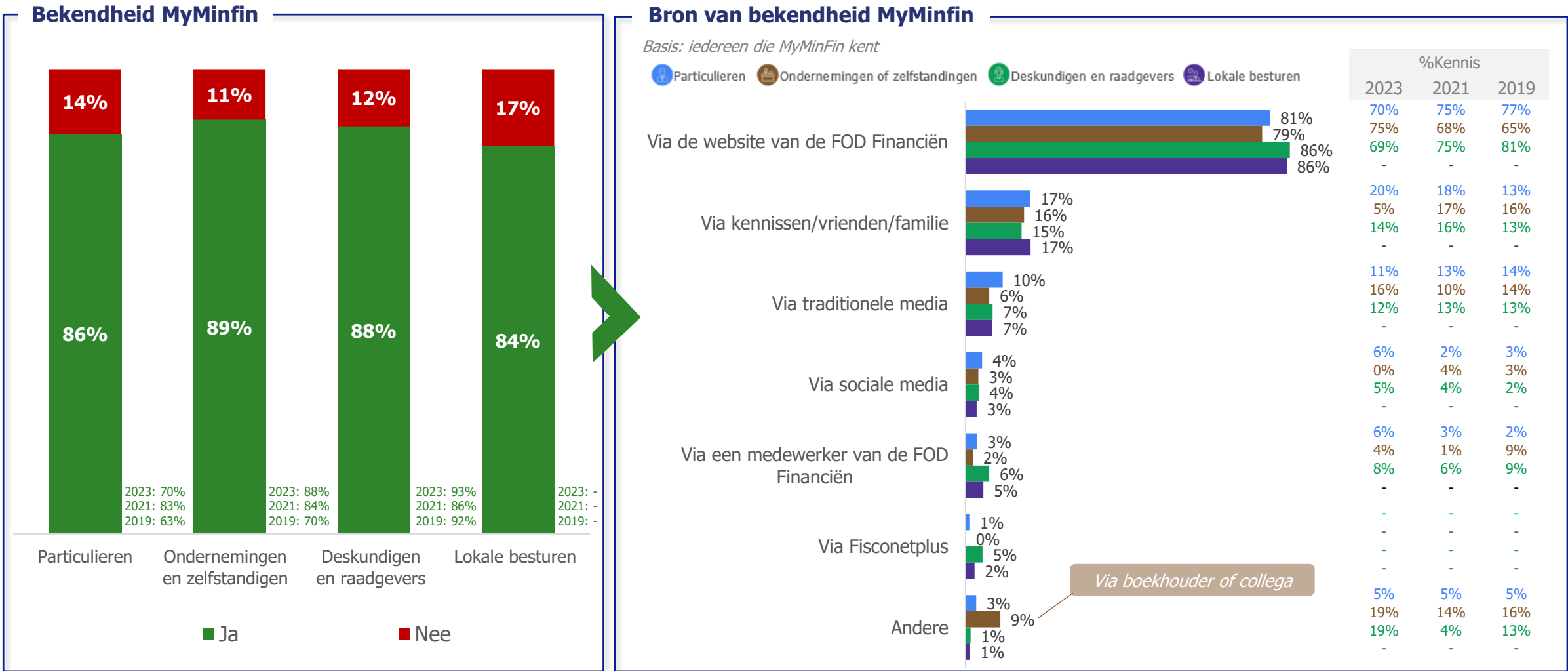
Online diensten Kennis en beoordeling

De meeste respondenten kennen één of meerdere online diensten van FOD Financiën door effectief gebruik, vooral bij deskundigen/raadgevers en lokale besturen. Bij particulieren en ondernemingen kent nog een opvallend deel de diensten niet of enkel van naam. Wie minstens één online dienst kent of gebruikt, beoordeelt ze overwegend positief, met de sterkste evaluaties bij deskundigen/raadgevers en particulieren en een minder uitgesproken positieve score bij ondernemingen.



MyMinFin Bekendheid

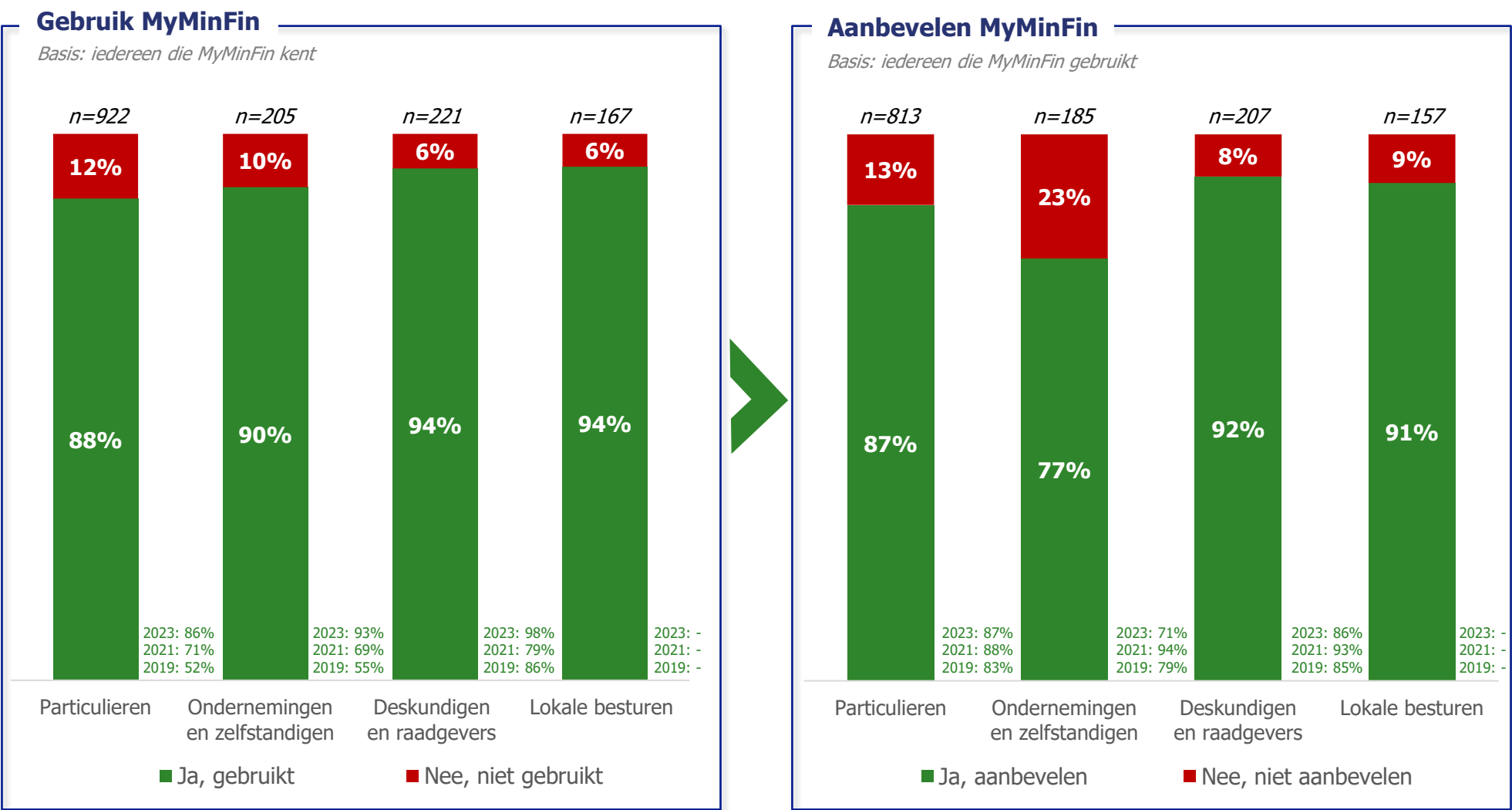
MyMinfin is bij alle doelgroepen zeer goed gekend (grote meerderheid kent het), en die kennis is bij particulieren bovendien sterk toegenomen t.o.v. eerdere metingen. De bekendheid komt vooral via de website van FOD Financiën; andere kanalen (vrienden/familie, traditionele media, sociale media, medewerker) spelen duidelijk een kleinere rol.



Vraag: Kent u MyMinfin? / Hoe kent u MyMinfin? (meerdere opties mogelijk)
Basis: Particulieren (n=1062), ondernemingen en zelfstandigen (n=230), deskundigen en raadgevers (n=252), lokale besturen (n=200)

MyMinFin Gebruik en aanbevelen

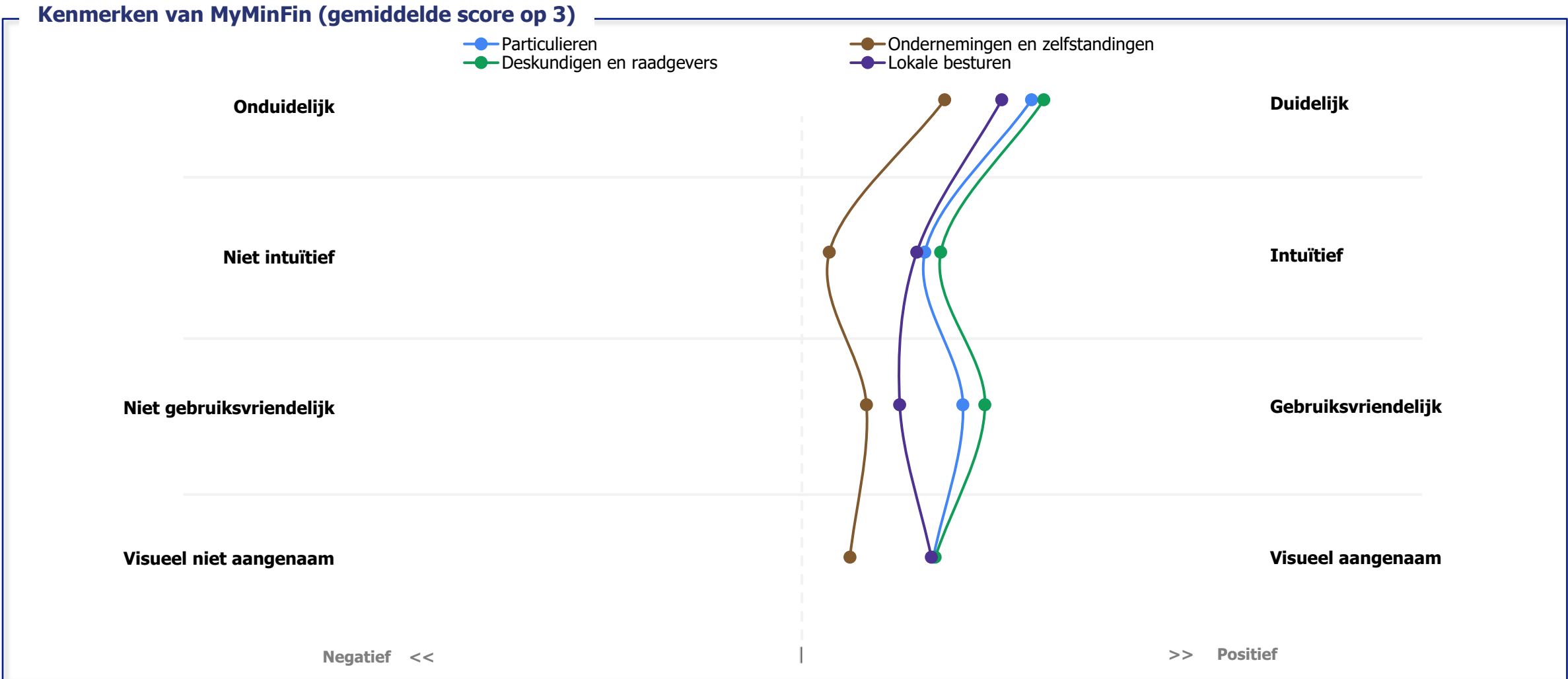
Van diegene die MyMinfin kennen, geeft een grote meerderheid aan het al gebruikt te hebben, en bij wie het gebruikt heeft is de bereidheid om MyMinfin aan te bevelen eveneens hoog, met uitzondering van de ondernemingen/zelfstandigen die het minder zouden aanbevelen.



Vraag: Heeft u MyMinfin al gebruikt? - Zou u MyMinfin aanbevelen aan vrienden, familie, kennissen, collega's ...?
Basis: zie grafiek

MyMinFin Kenmerken

Over alle groepen heen scoort MyMinfin gemiddeld aan de positieve kant op duidelijkheid, intuïtiviteit, gebruiksvriendelijkheid en visuele aantrekkelijkheid. Ondernemingen/zelfstandigen beoordelen het systematisch het minst positief, terwijl deskundigen/raadgevers net de meest positieve scores geven over de hele lijn.

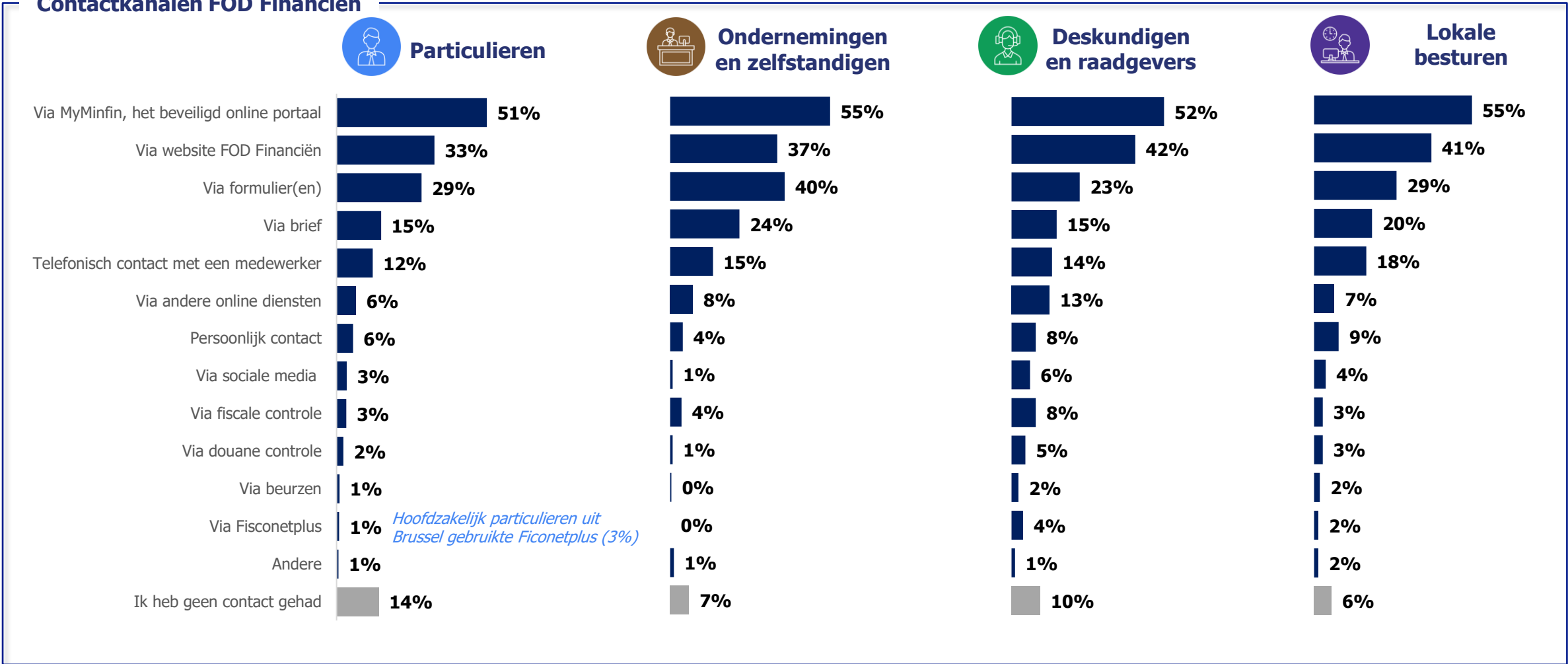


Vraag: Vindt u MyMinfin eerder ...?
Basis: Iedereen die MyMinFin gebruikt, particulieren (n=813), ondernemingen en zelfstandigen (n=185), deskundigen en raadgevers (n=207), lokale besturen (n=157)

Contactkanalen FOD Financiën

Contact met FOD Financiën verloopt in alle doelgroepen vooral via MyMinfin en de website, met daarnaast een opvallende rol voor formulieren (zeker bij ondernemingen) en in mindere mate brief en telefonie. Een niet te verwaarlozen minderheid had de voorbije 2 jaar geen contact met de FOD Financiën, vooral bij particulieren.

Contactkanalen FOD Financiën



Vraag: Via welk(e) van volgende kanalen kwam u in de voorbije 2 jaar al in contact met de FOD Financiën? (meerdere opties mogelijk)
Basis: Particulieren (n=1062), ondernemingen en zelfstandigen (n=230), deskundigen en raadgevers (n=252), lokale besturen (n=200)

*Items zijn sterk aangepast t.o.v. vorige meting – niet mogelijk om evolutie weer te geven

Beoordeling contact via website



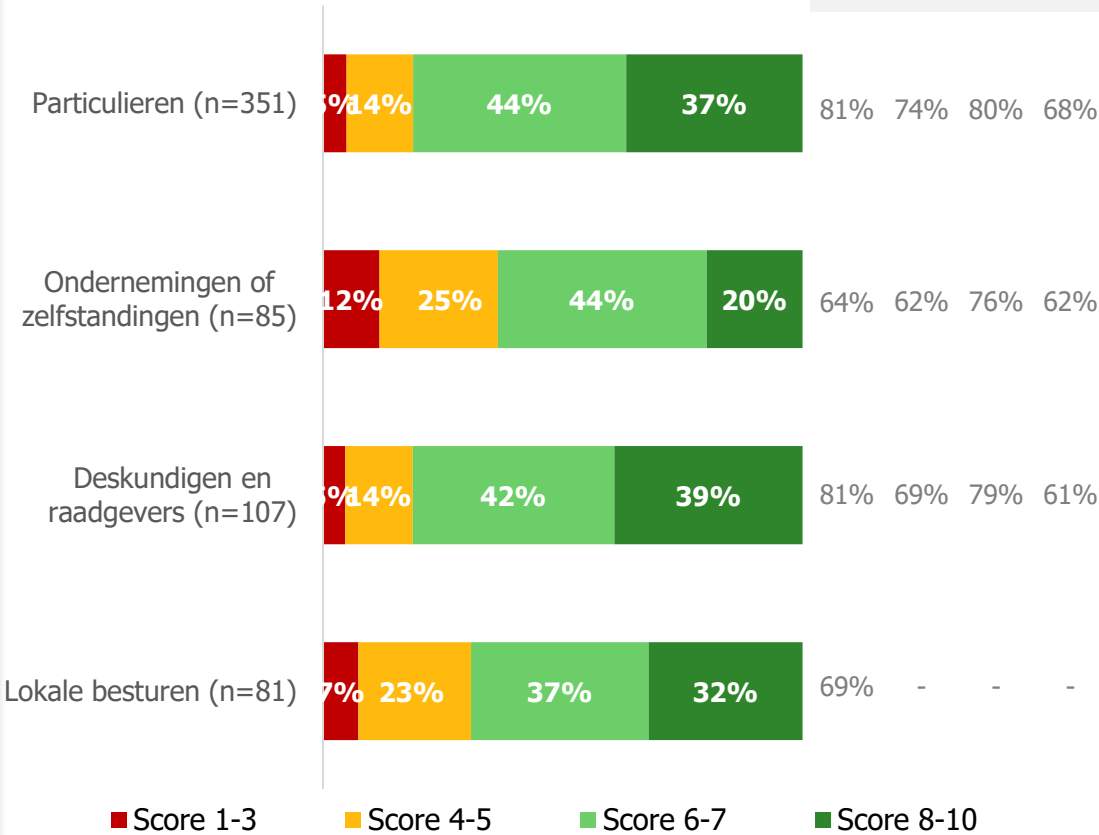
De website van FOD Financiën wordt in het algemeen positief beoordeeld, vooral door particulieren en deskundigen/raadgevers, terwijl ondernemingen/zelfstandigen kritischer zijn. Verder scoort de website het sterkst op duidelijkheid, betrouwbaarheid en toegankelijkheid, met iets lagere scores voor gebruiksvriendelijk, actiegericht en contactgericht.

Website beoordeling

Basis: iedereen die contact heeft gehad via website

Score 6-10

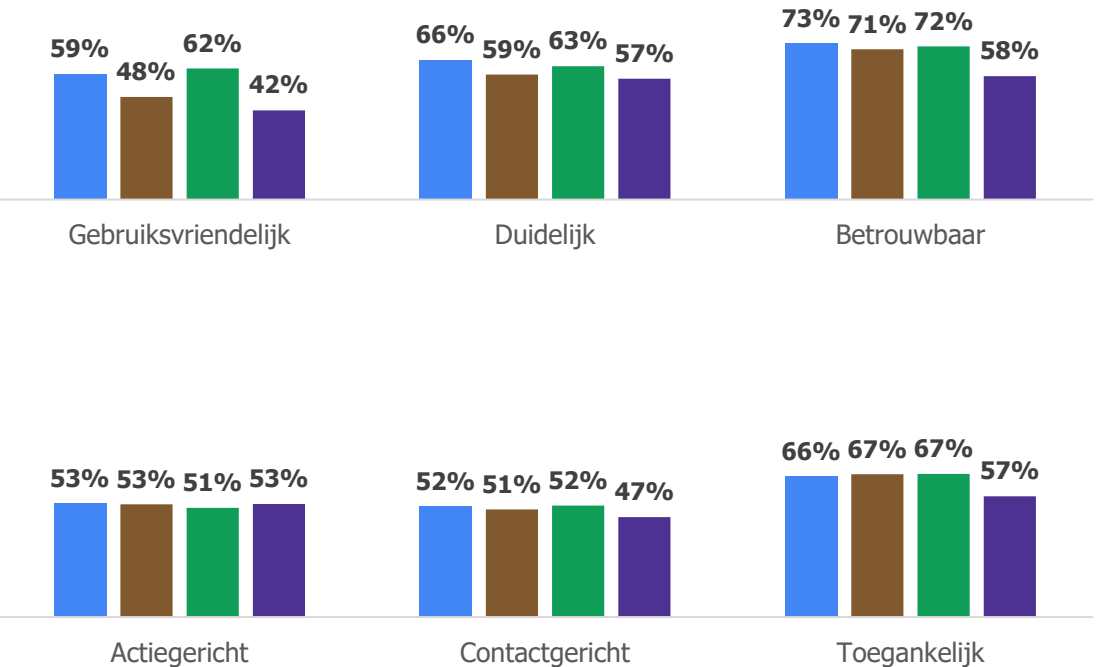
2025 2023 2021 2019



Website aspecten (TOP2: helemaal wel)

Basis: iedereen die contact heeft gehad via website

Particulieren Ondernemingen of zelfstandigen Deskundigen en raadgevers Lokale besturen



Vraag: Hoe beoordeelt u de website van de Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën in zijn geheel? - In welke mate vindt u de website van de Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën ...
Basis: iedereen die de voorbije 2 jaar contact heeft gehad met FOD Financiën via de website

Beoordeling contact via brieven



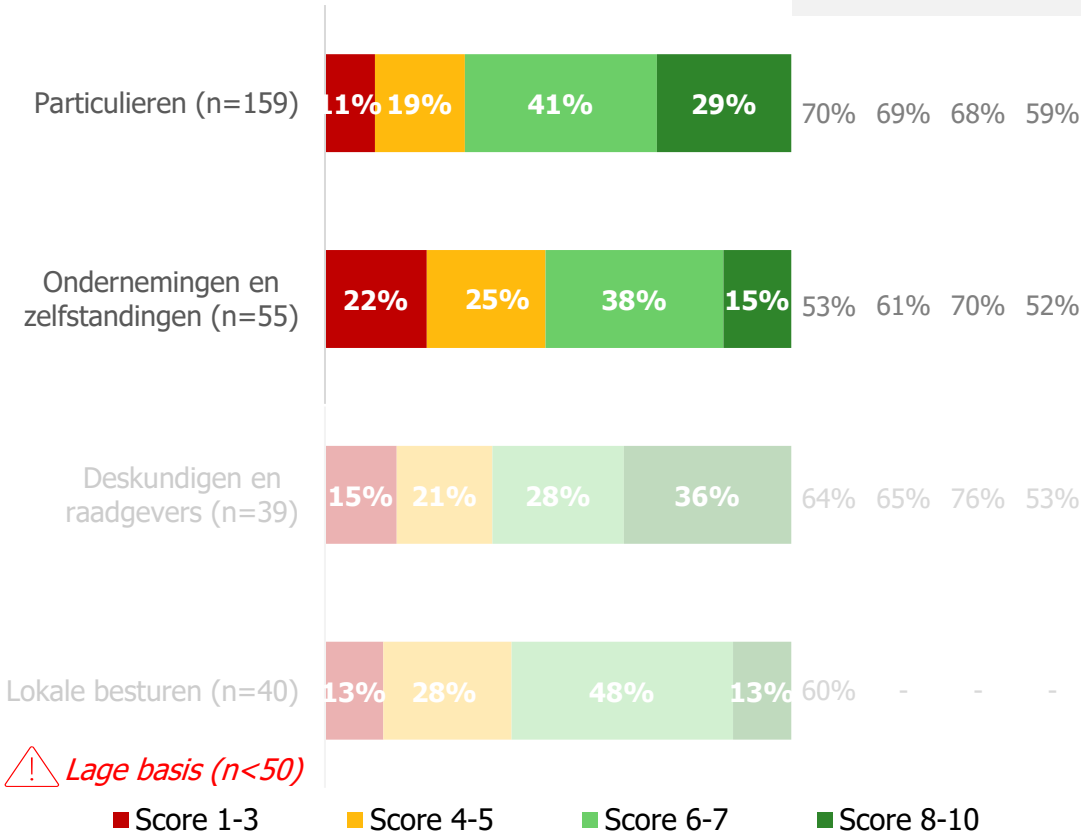
De brieven van FOD Financiën krijgen een positieve beoordeling van particulieren, maar deze beoordeling ligt iets lager bij ondernemingen en zelfstandigen. Op de inhoudelijke aspecten scoren de brieven vooral sterk op betrouwbaarheid, actiegerichtheid en contactgericht.

Brieven beoordeling

Basis: iedereen die contact heeft gehad via brief

Score 6-10

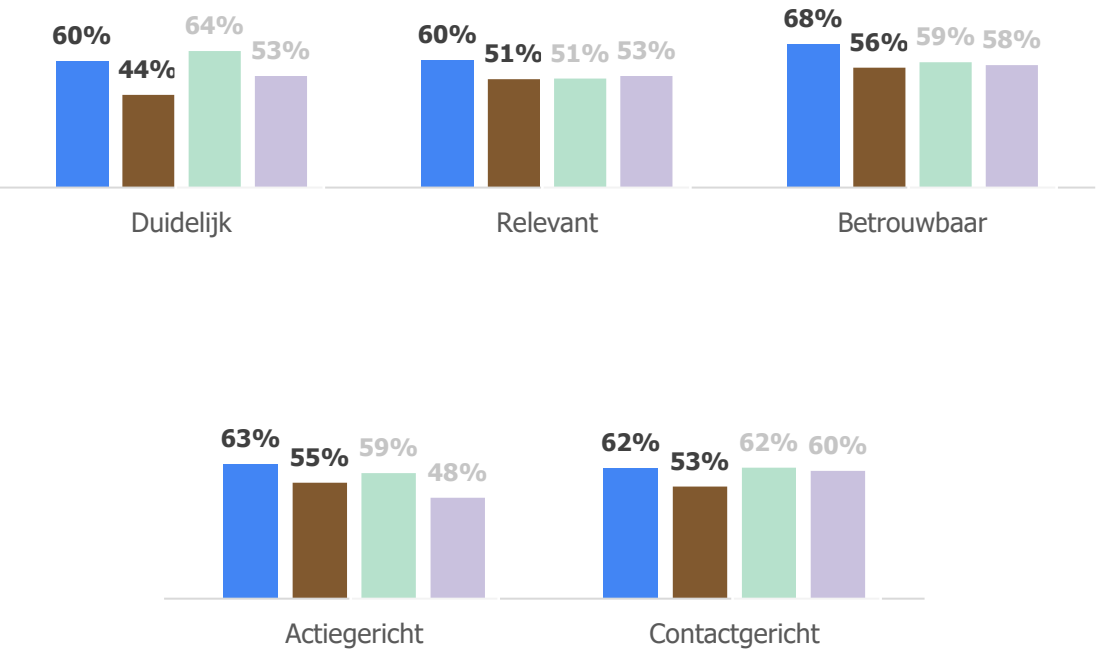
2025 2023 2021 2019



Brieven aspecten (TOP2: helemaal wel)

Basis: iedereen die contact heeft gehad via brief

Particulieren Ondernemingen of zelfstandigen Deskundigen en raadgevers Lokale besturen



Beoordeling contact via telefonisch contact



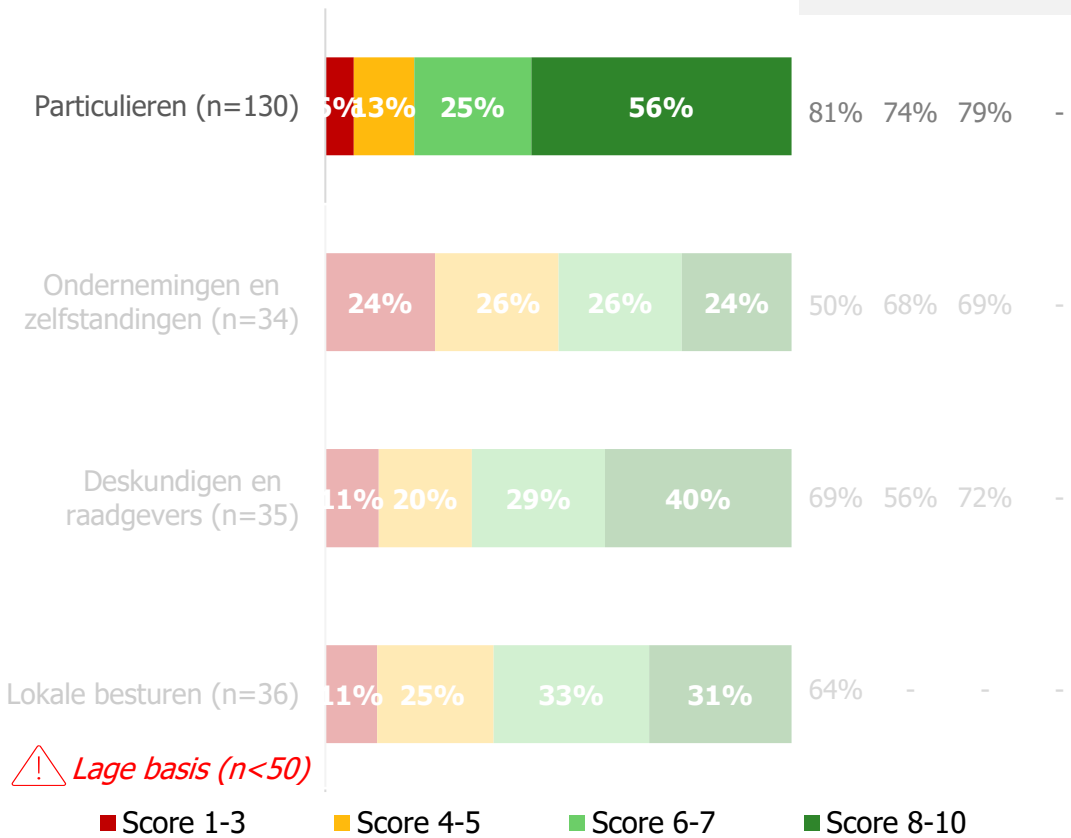
Het telefonisch contact met FOD Financiën wordt in het algemeen positief beoordeeld, vooral particulieren hebben een uitgesproken hoge tevredenheid. Op de deelaspecten scoort telefonie zeer sterk.

Telefoon beoordeling

Basis: iedereen die telefonisch contact heeft gehad

Score 6-10

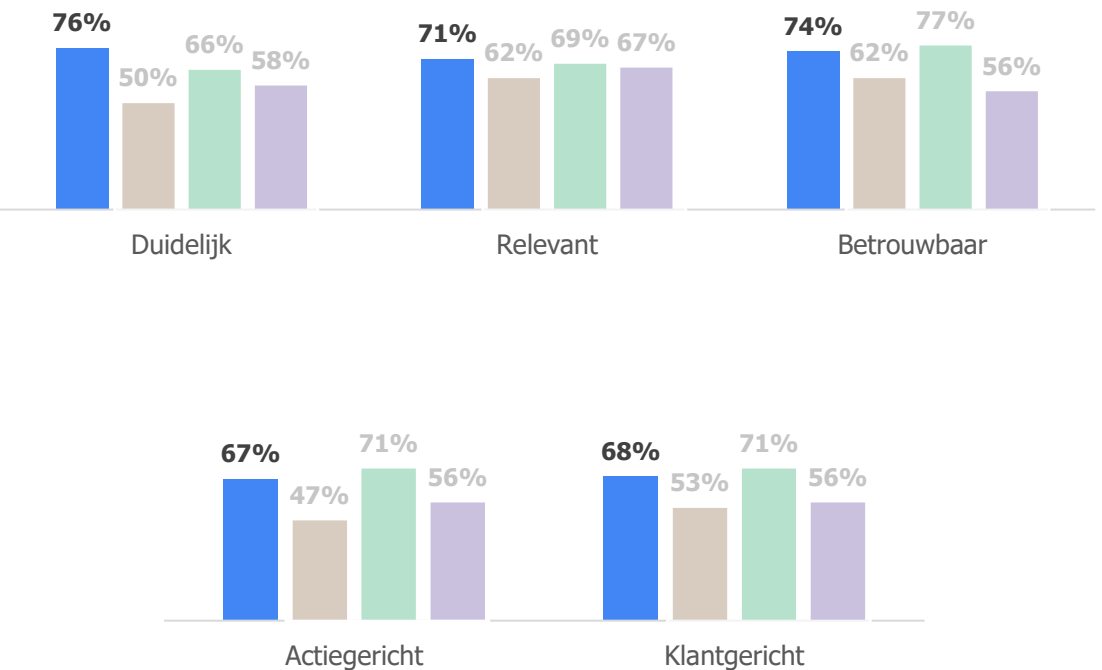
2025 2023 2021 2019



Telefoon aspecten (TOP2: helemaal wel)

Basis: iedereen die telefonisch contact heeft gehad

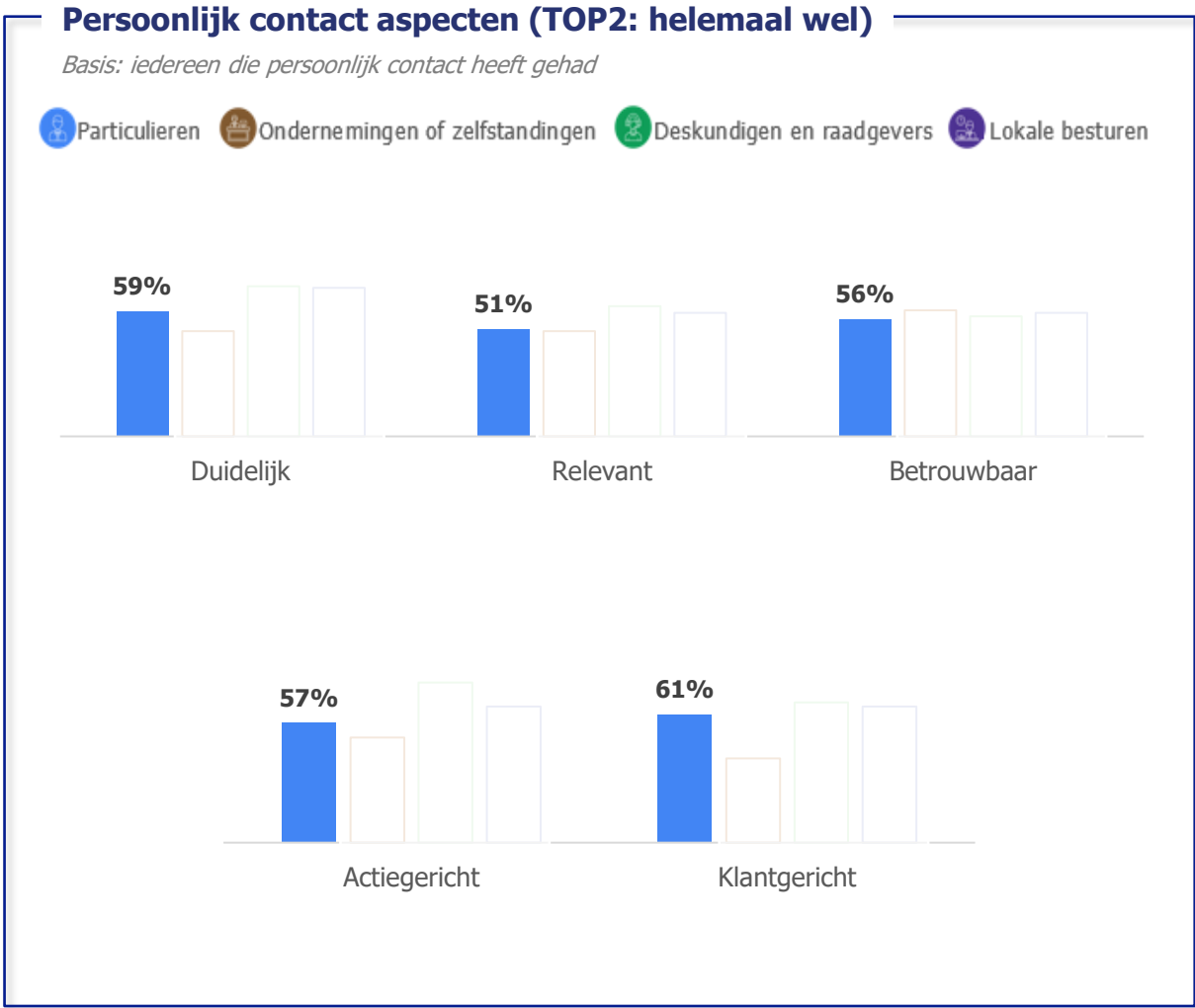
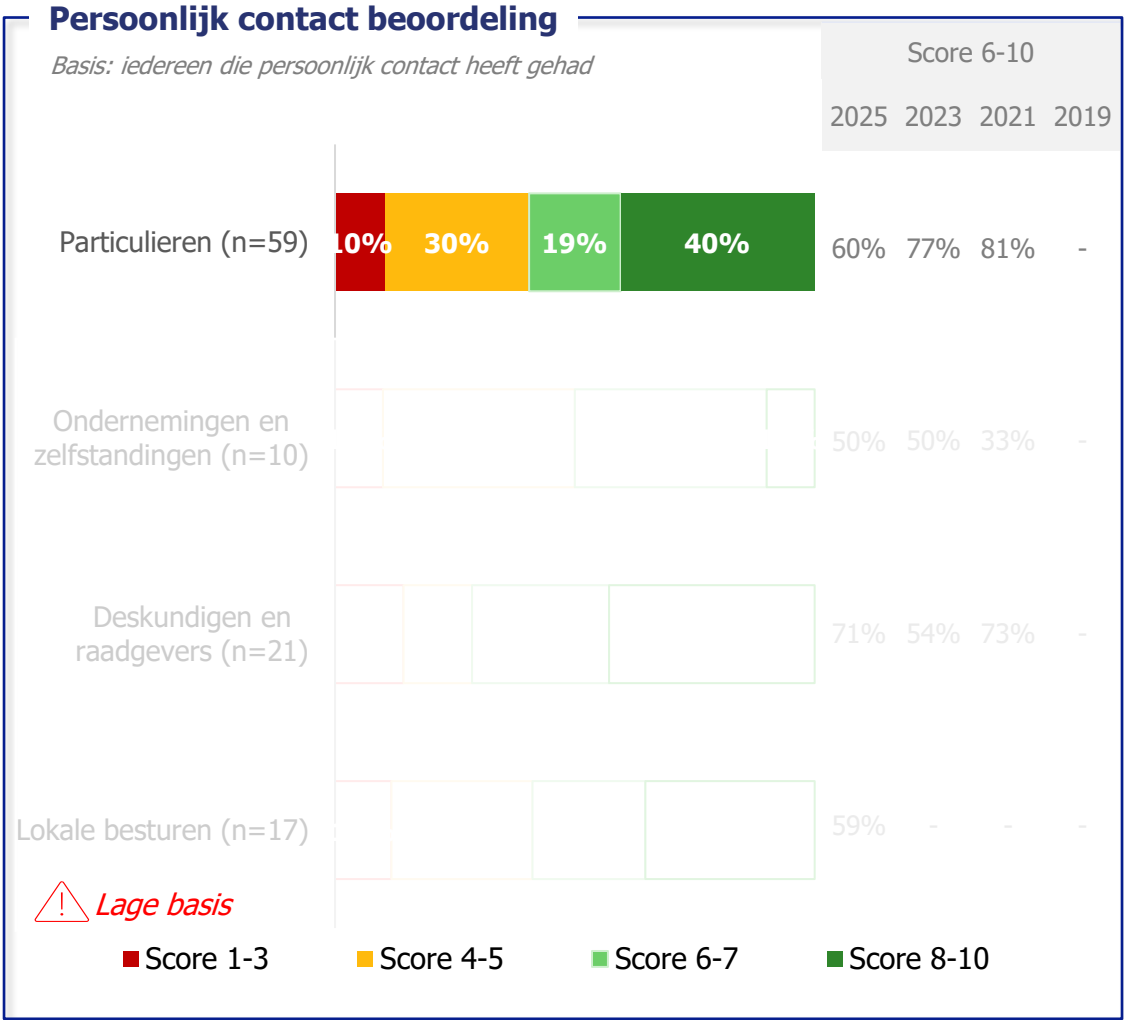
Particulieren Ondernemingen of zelfstandingen Deskundigen en raadgevers Lokale besturen



Vraag: Hoe beoordeelt u in het algemeen het telefonisch contact met medewerkers van de Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën? - In welke mate vindt u het telefonisch contact met medewerkers van de Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën ...
Basis: iedereen die de voorbije 2 jaar telefonische contact heeft gehad met FOD Financiën

Beoordeling contact via persoonlijk contact

Bij particulieren wordt persoonlijk contact overwegend positief beoordeeld, met veel scores in de categorie goed tot uitstekend. De deelaspecten scoren het sterkst op duidelijkheid en actiegerichtheid. Voor de andere doelgroepen is de n te klein om hierover betrouwbare uitspraken te doen.



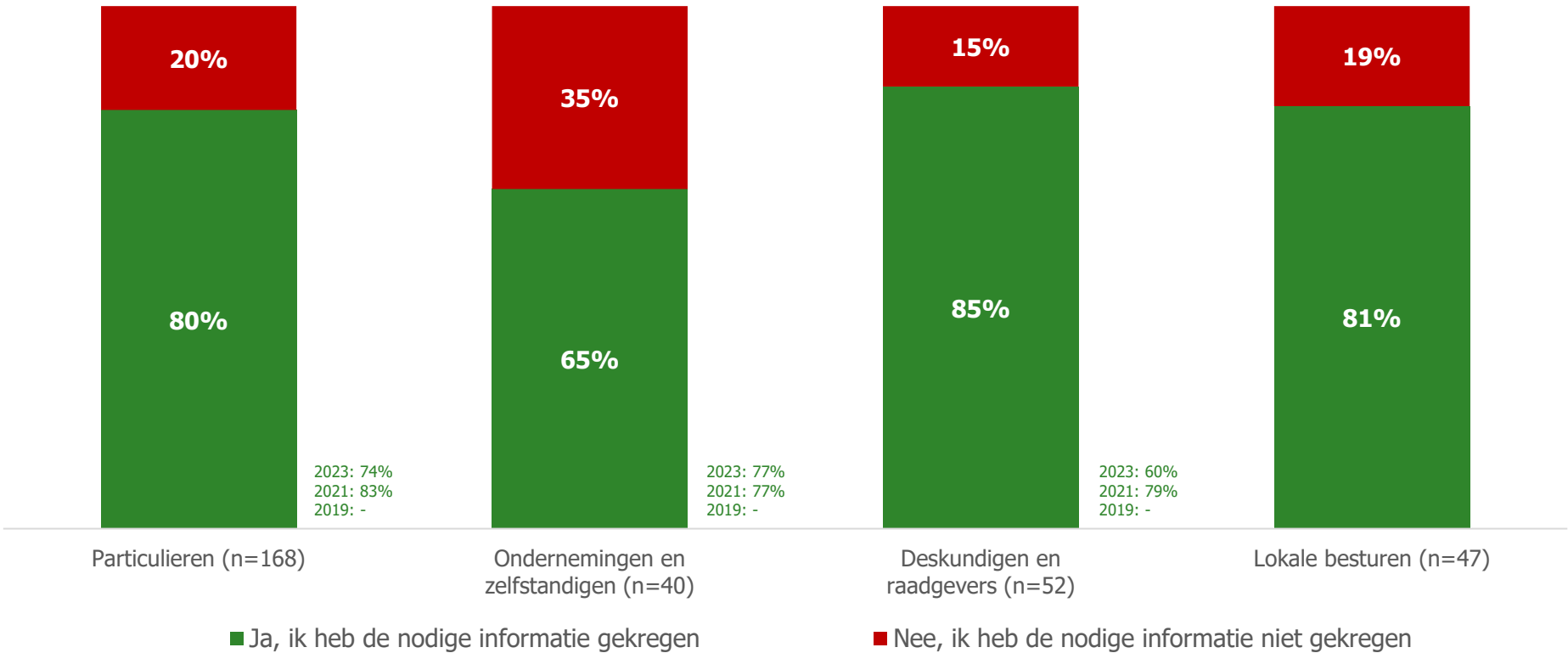
Benodigde informatie ontvangen Telefonisch en persoonlijk contact



De meeste respondenten kregen bij telefonisch of persoonlijk contact de nodige informatie, het vaakst bij deskundigen/raadgevers en particulieren. Bij ondernemingen/zelfstandigen blijft het aandeel dat de informatie niet kreeg opvallend hoger.

Nodige informatie gekregen

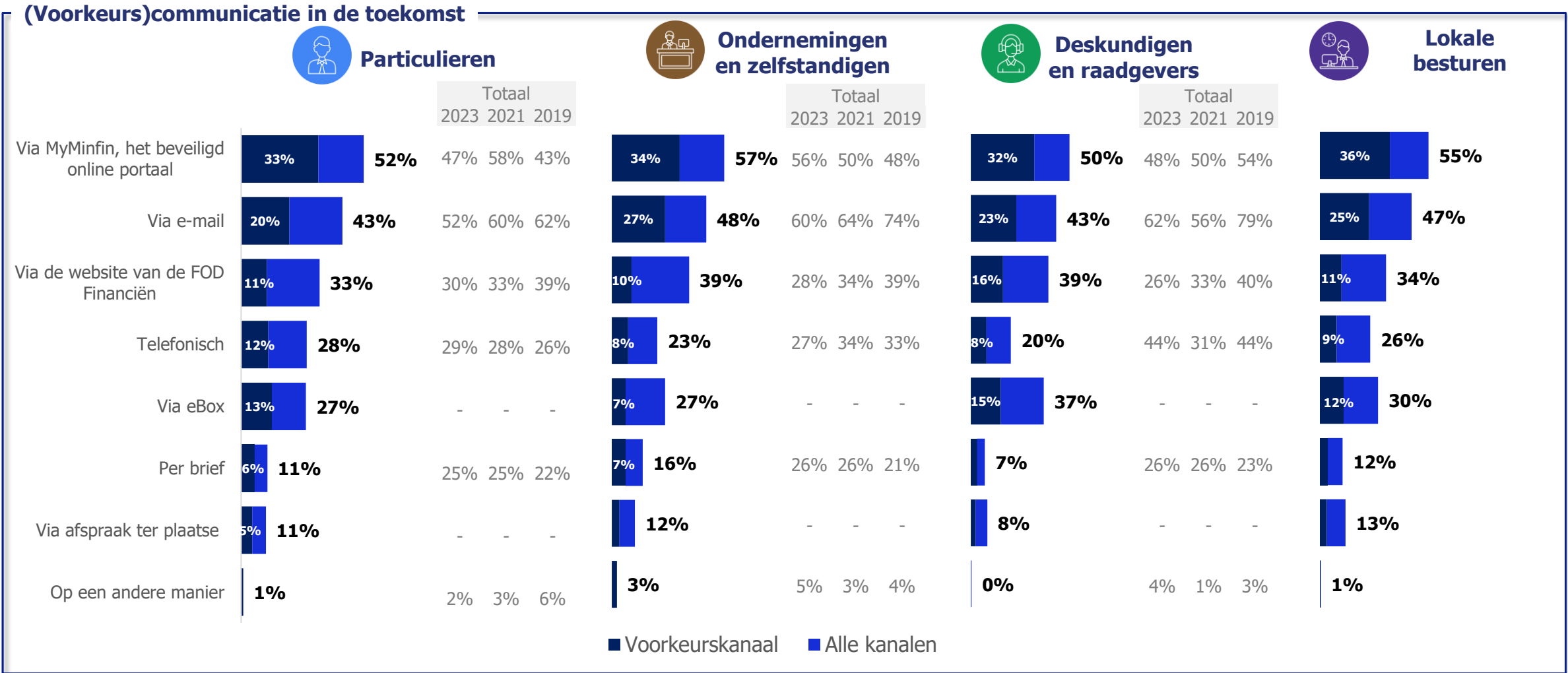
Basis: iedereen die telefonisch OF persoonlijk contact heeft gehad



Vraag: Kreeg u de laatste keer dat u contact had met een medewerker van de Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën de informatie waar u naar op zoek was?
Basis: iedereen die de voorbije 2 jaar telefonisch OF persoonlijk contact heeft gehad met FOD Financiën

Gewenst communicatiekanaal in de toekomst

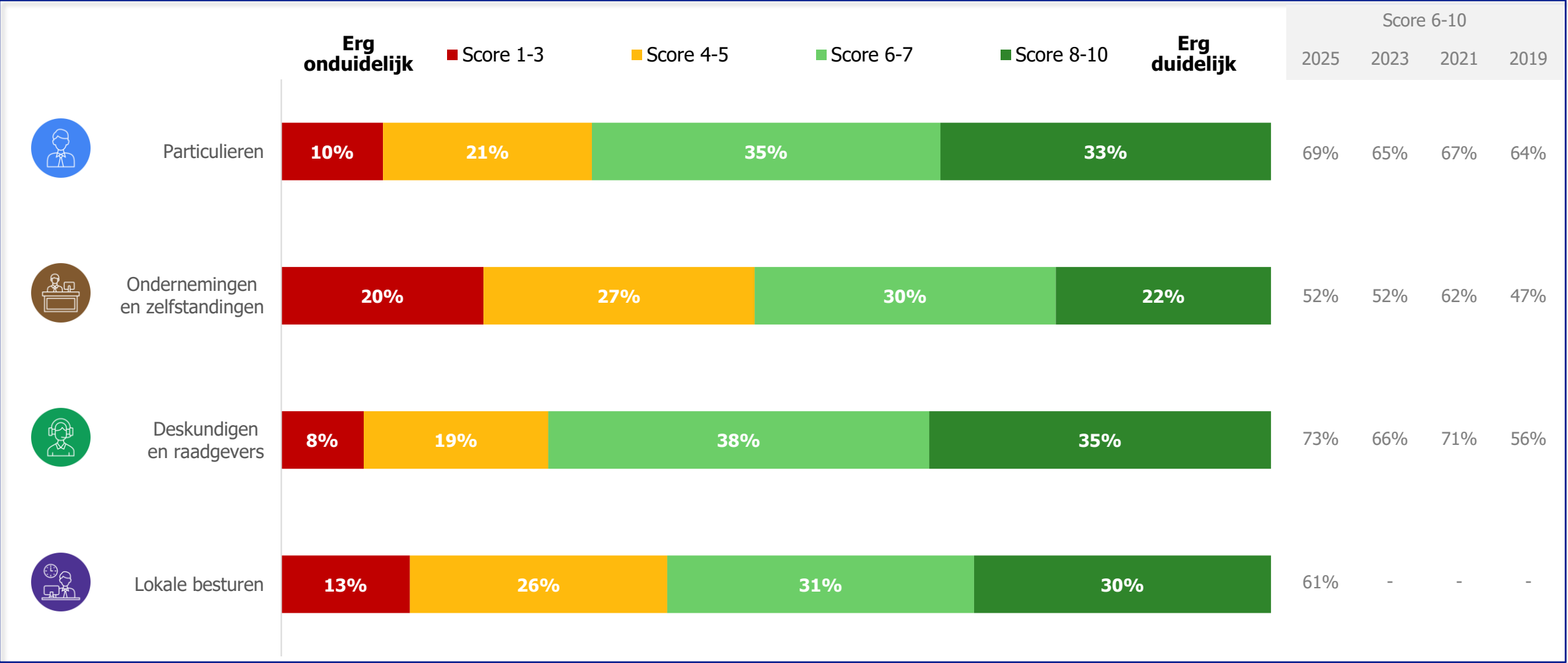
MyMinfin is in alle doelgroepen duidelijk het **voorkeurskanaal** (32–36%) en ook het **meest gekozen kanaal** in totaal (50–57%). E-mail volgt op afstand terwijl eBox vooral sterker leeft bij deskundigen en lokale besturen.



Vraag: Hoe wilt u (eventueel) in de toekomst communiceren met de Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën? (meerdere opties mogelijk)
Basis: Particulieren (n=1062), ondernemingen en zelfstandigen (n=230), deskundigen en raadgevers (n=252), lokale besturen (n=200)

Communicatie van FOD Duidelijkheid

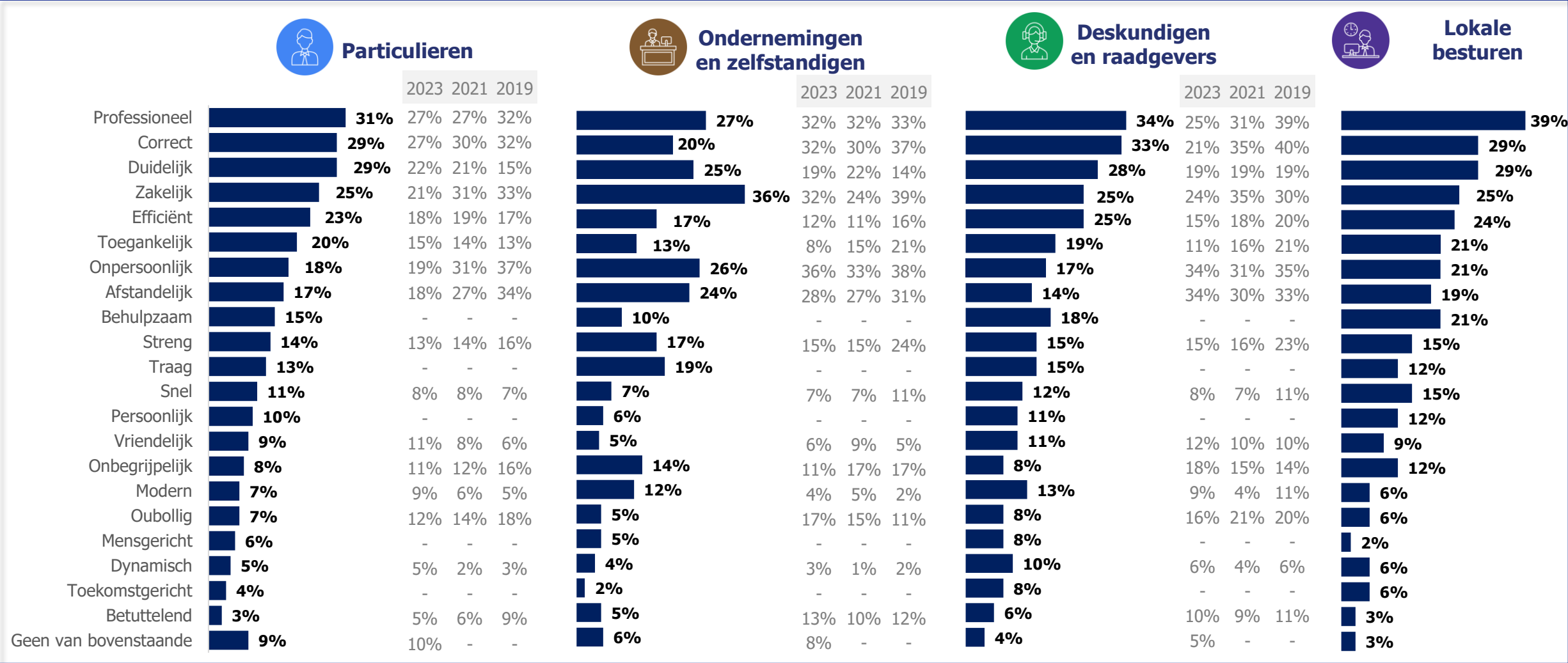
De communicatie van FOD Financiën wordt over alle doelgroepen heen eerder duidelijk beoordeeld, met een meerderheid die een score 6–10 geeft. Deskundigen/ raadgevers vinden de communicatie het meest duidelijk, terwijl ondernemingen/zelfstandigen relatief vaker aangeven dat de communicatie (eerder) onduidelijk is.



Vraag: In het algemeen, hoe duidelijk vindt u de communicatie van de Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën?
Basis: Particulieren (n=1062), ondernemingen en zelfstandigen (n=230), deskundigen en raadgevers (n=252), lokale besturen (n=200)

Communicatie van FOD Financiën Kenmerken

De communicatie van FOD Financiën wordt vooral gepercipieerd als professioneel, correct en duidelijk, aangevuld met zakelijk en in mindere mate efficiënt. Tegelijk komen ook minder warme kenmerken terug (o.a. onpersoonlijk/afstandelijk en soms traag/streng), wat wijst op ruimte om de communicatie menselijker en klantvriendelijker te maken.



Vraag: In het algemeen, hoe ervaart u de communicatie van de Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën? (meerdere opties mogelijk)
Basis: Particulieren (n=1062), ondernemingen en zelfstandigen (n=230), deskundigen en raadgevers (n=252), lokale besturen (n=200)