



Belastingdienst

Begrippen en definities Begroting IX

2019

Dit document geeft een beschrijving van de door de Belastingdienst in de begroting IX 2019 opgenomen indicatoren.



SSO F & MI i.o.
Juli 2019

Conceptversie 0.3



Inhoudsopgave/navigatiescherf:

1.0	INLEIDING.....	3
2.0	ALGEMENE DOELSTELLING.....	4
2.1	<i>(Tijdig) aangifte doen</i>	4
2.2	<i>Juist en volledig aangifte doen</i>	9
2.3	<i>Tijdig betalen</i>	12
3.0	DIENSTVERLENING.....	14
3.1	<i>Bezwaar</i>	14
3.2	<i>Klachten</i>	16
3.3	<i>Klanttevredenheid</i>	17
3.4	<i>Zorgvuldig handelen van de Belastingdienst</i>	18
4.0	TOEZICHT.....	19
4.1	<i>Belastingen</i>	19
4.2	<i>Toeslagen</i>	24
5.0	DOUANE.....	26
5.1	<i>Juiste invoeraangiften</i>	26
5.1	<i>Juiste invoeraangiften</i>	27
5.2	<i>Waardering bedrijfsleven, Bewijs van Goede Dienst</i>	28
6.0	FIOD.....	30
6.1	<i>Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling/transactie</i>	30
6.2	<i>Gerealiseerde incasso-opbrengsten (mln. €)</i>	31
6.3	<i>Omgevingsgerichte strafonderzoeken (% opsporingsuren)</i>	31
7.0	INNING.....	32
7.1	<i>Verminderen openstaande schulden</i>	32



[Naar navigatiescherm](#)

8.0	MASSALE PROCESSEN.....	34
8.1	<i>Voorinvulling van gegevens IH (VIA)</i>	34
8.2	<i>Aangifteverwerking IH 2018</i>	35
8.3	<i>Definitief vaststellen Toeslagen en tijdig uitbetalen</i>	36
8.4	<i>Damages</i>	38
9.0	IV.....	40
9.1	<i>Een gezonde kostenverhouding tussen onderhoud en vernieuwing</i>	40
9.2	<i>Terugdringen technische schuld</i>	40



[Naar navigatiescherm](#)

1.0 Inleiding

Dit document geeft een beschrijving van de door de Belastingdienst in de begroting IX 2019 opgenomen indicatoren. In de bijlage A is een overzicht van de indicatoren opgenomen met de rapportagemomenten.



2.0 Algemene Doelstelling

Algemene Doelstelling Belastingdienst

Het genereren van inkomsten voor de financiering van overheidsbeleid. Solide, eenvoudige en fraudebestendige fiscale wet- en regelgeving is hiervoor de basis. Doeltreffende en doelmatige uitvoering van die wet- en regelgeving dragen bij aan de bereidheid van burgers en bedrijven om hun wettelijke verplichtingen ten aanzien van de Belastingdienst na te komen (compliance).

Onder 'compliance' verstaat de Belastingdienst dat burgers en bedrijven bereid zijn hun wettelijke fiscale verplichtingen ten aanzien van de Belastingdienst na te komen. De term 'bereidheid' geeft aan dat de Belastingdienst er naar streeft dat belastingplichtigen uit zichzelf fiscale regels naleven, zonder (dwingende en kostbare) acties van de kant van de Belastingdienst.

2.1 (Tijdig) aangifte doen

Deze indicatoren weerspiegelen of het beleid van de Belastingdienst succesvol is om belastingplichtigen, meer aan de voorkant van het proces, te bewegen tijdig een juiste en volledige aangifte in te dienen.

Bedrijven

2.1.1 Percentage aangiften omzetbelasting tijdig ontvangen

A-1 Begrip

Percentage tijdig ontvangen aangiften omzetbelasting.

A-2 Definitie

Percentage tijdig ontvangen aangiften: Aantal tijdig ontvangen aangiften omzetbelasting gedeeld door het totaal aantal te ontvangen aangiften omzetbelasting.

Tijdig: Binnen 1 maand na afloop van het tijdvak. Bij de berekening wordt rekening gehouden met het Besluit Bestuurlijke Boeten¹ Belastingdienst. Ook wordt de termijn verlengd met eventueel verleend uitstel. Voor een jaaraangever en een buitenlandse aangifteplichtige geldt een verlengde inlevertermijn.

¹Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst:

Bij de aangifteverzuimboete voor aangiftebelastingen is bepaald dat géén verzuimboete wordt opgelegd ingeval dat de aangifte wordt ingediend binnen zeven dagen na afloop van de wettelijke aangiftetermijn. (ontvangst- en of verzendtheorie)



Ontvangen aangifte OB wordt als tijdig ontvangen beschouwd op de volgende data:

Tijdvak:	Jaar:	Tijdig:	Tijdig: BBB
december, 4e kw	2018	31-jan-19	7-feb-19
januari, bkw-2	2019	28-feb-19	7-mrt-19
februari, bkw-3, jaar	2019	31-mrt-19	7-apr-19
maart, 1e kw	2019	30-apr-19	7-mei-19
april, bkw-2	2019	31-mei-19	7-jun-19
mei, bkw-3	2019	30-jun-19	7-jul-19
juni, 2e kw	2019	31-jul-19	7-aug-19
juli, bkw-2	2019	31-aug-19	7-sep-19
augustus, bkw-3	2019	30-sep-19	7-okt-19
september, 3e kw	2019	31-okt-19	7-nov-19
oktober, bkw-2	2019	30-nov-19	7-dec-19
november, bkw-3	2019	31-dec-19	7-jan-20

Ontwikkelingen:

In 2018 is de proef met online btw betalen gestart. De proef maakt onderdeel uit van de pilot “Boekhouden, belastingaangifte doen en betalen in één”. Deze 2-jaar durende pilot, waaraan 2.500 zzp’ers kunnen meedoen. Deelnemers kunnen daarin in één moeite hun boekhouding, aangifte omzetbelasting en betaling regelen. In de pilot wordt onderzocht of deze oplossing de btw-aangifte voor ondernemers makkelijker maakt, en of de kwaliteit van aangiften daardoor toeneemt.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

>95%

A-5 Rapportagefrequentie

Maandelijks

A-6 Formule

$(A/B) * 100 = \dots\%$

A= aantal tijdig ingekomen aangiften omzetbelasting in kalenderjaar 2019

B= aantal te ontvangen aangiften omzetbelasting in kalenderjaar 2019

2.1.2 Percentage aangiften loonheffingen tijdig ontvangen

A-1 Begrip

Percentage tijdig ontvangen aangifte loonheffingen.

A-2 Definitie

Percentage tijdig ontvangen aangiften: Aantal tijdig ontvangen aangiften loonheffingen gedeeld door het totaal aantal te ontvangen aangiften loonheffingen.

Tijdig: Binnen 1 maand na afloop van het tijdvak. Bij de berekening wordt rekening gehouden met het Besluit Bestuurlijke Boeten¹ Belastingdienst. Ook wordt de termijn verlengd met eventueel verleend uitstel.



Naar navigatiescherm

¹Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst:

Bij de aangifteverzuimboete voor aangiftebelastingen is bepaald dat géén verzuimboete wordt opgelegd ingeval dat de aangifte wordt ingediend binnen zeven dagen na afloop van de wettelijke aangiftetermijn. (ontvangst- en of verzendtheorie)

Ontvangen aangifte LH wordt als tijdig ontvangen beschouwd op de volgende data:

Maandaangifte Tijdvak:	Tijdvakcode:	Jaar:	Tijdig:		Tijdig: BBB
December	8120	2018	31-jan-19		7-feb-19
Januari	9010	2019	28-feb-19		7-mrt-19
Februari	9020	2019	31-mrt-19		7-apr-19
Maart	9030	2019	30-apr-19		7-mei-19
April	9040	2019	31-mei-19		7-jun-19
Mei	9050	2019	30-jun-19		7-jul-19
Juni	9060	2019	31-jul-19		7-aug-19
Juli	9070	2019	31-aug-19		7-sep-19
Augustus	9080	2019	30-sep-19		7-okt-19
September	9090	2019	31-okt-19		7-nov-19
Oktober	9100	2019	30-nov-19		7-dec-19
November	9110	2019	31-dec-19		7-jan-20

Vierwekenaanangifte Tijdvak:	Tijdvakcode:	Jaar:	Tijdig:		Tijdig: BBB
Periode 12	8820	2018	02-jan-19		09-jan-19
Periode 13	8830	2018	31-jan-19		07-feb-19
Periode 1	9710	2019	27-feb-19		06-mrt-19
Periode 2	9720	2019	24-mrt-19		31-mrt-19
Periode 3	9730	2019	24-apr-19		01-mei-19
Periode 4	9740	2019	21-mei-19		28-mei-19
Periode 5	9750	2019	19-jun-19		26-jun-19
Periode 6	9760	2019	16-jul-19		23-jul-19
Periode 7	9770	2019	14-aug-19		21-aug-19
Periode 8	9780	2019	11-sep-19		18-sep-19
Periode 9	9790	2019	08-okt-19		15-okt-19
Periode 10	9800	2019	06-nov-19		13-nov-19
Periode 11	9810	2019	03-dec-19		10-dec-19
Periode 12	9820	2019	01-jan-20		8-jan-20
Periode 13	9830	2019	31-jan-20		07-feb-20



Overige Tijdvak:	Tijdvakcode:	Jaar:	Tijdig:		Tijdig: BBB
2 ^e halfjaar	8320	2018	31-jan-19		07-feb-19
Jaar	8400	2018	31-jan-19		07-feb-19
1 ^e halfjaar	9310	2019	30-jun-19		07-jul-19
2 ^e halfjaar	2320	2018	31-jan-20		07-feb-20
Jaar	2400	2019	31-jan-20		07-feb-20

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

>99%

A-5 Rapportagefrequentie

Maandelijks

A-6 Formule $(A/B) * 100 = \dots\%$

A= aantal tijdig ingekomen aangiften loonheffing in kalenderjaar 2019

B= aantal te ontvangen aangiften loonheffing in kalenderjaar 2019

Bedrijven en burgers**2.1.3 Percentage aangiften Inkomstenbelasting en Vennootschapsbelasting tijdig ontvangen****A-1 Begrip**Percentage tijdig ontvangen aangiften Inkomstenbelasting en Vennootschapsbelasting**A-2 Definitie**

Percentage tijdig ontvangen aangiften: Aantal tijdig ontvangen aangiften Inkomstenbelasting en Vennootschapsbelasting, belastingjaar 2018 gedeeld door het totaal aantal te ontvangen aangiften Inkomstenbelasting en Vennootschapsbelasting, belastingjaar 2018.

Tijdig: Binnen de gestelde termijn die in de zgn. aangiftebrief staat. In de aangiftebrief staat hoe en voor welke datum de aangifte inkomstenbelasting of Vennootschapsbelasting moet worden ingezonden. De termijn wordt verlengd met eventueel verleend uitstel.

Bij de berekening van de tijdigheid wordt rekening gehouden met de ontvangen aangiften zonder (A) en met uitstel (B). Bij de berekening van het aantal tijdig ontvangen aangiften op basis van de uitstelregeling belastingconsulenten zal rekening worden gehouden met het aantal aangiften dat voor het einde van iedere inleverperiode minimaal moet worden gedaan. (conform percentage inleverschema)

Te ontvangen aangiften zonder uitstel:

I-01 aangifte die voor de reguliere datum van 1 mei (IH) en 1 juni (Vpb) ontvangen moeten zijn;

I-02 aangiften die een afwijkende inleverdatum hebben, zoals nabeschrijving of een gebroken boekjaar;

I-03 aangiften over korte of lange boekjaren.



Te ontvangen aangifte met uitstel:

II-01 Aangiften met individueel uitstel tot 1 september (IH) en tot 1 november (Vpb) of een gebroken boekjaar (Vpb) (inleverdatum plus 5 maanden)

II-02 Bijzonder uitstel tot 1 maart

II-03 Aangiften met uitstel op basis belastingconsulentenregeling 2019

Uitstel: Uitstel is een aanvullende termijn voor het doen van aangifte op verzoek van een aangifteplichtige. Ook een vertegenwoordiger van de belastingplichtige kan uitstel aanvragen, maar het uitstel wordt in alle gevallen aan de belastingplichtige verleend.

Uitstelregeling belastingconsulenten:

Met de Uitstelregeling belastingconsulenten kunnen belastingconsulenten in één verzoek namens meerdere klanten uitstel aanvragen voor het doen van aangiften. De uitstelregeling geldt zowel voor de aangiften van particulieren als voor de aangiften van ondernemers en ondernemingen.

Te ontvangen aangiften: Betreft de aangiften Inkomstenbelasting en Vennootschapsbelasting van het actuele belastingjaar waarvoor een aangiftebrief is verzonden met een inleverdatum voor 1 januari 2020. Dus uitsluitend de zgn. 'UDA aangiften' zijn in de meting betrokken en de spontaan gedane aangiften IH zijn niet in de meting betrokken.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Norm

>94%

A-5 Rapportagefrequentie

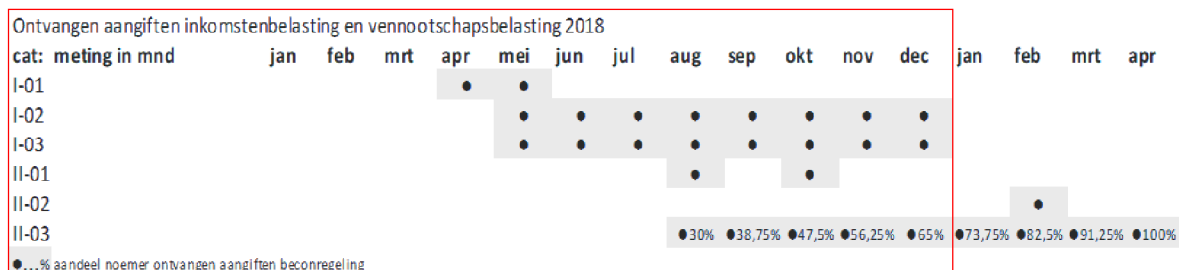
Maandelijks (periode mei t/m december)

A-6 Formule

$(A/B) * 100 = \dots\%$

A= aantal tijdig ingekomen aangiften IH en Vpb 2018 in kalenderjaar 2019

B= aantal te ontvangen aangiften IH en Vpb 2018 in kalenderjaar 2019



Toelichting:

Het in het schema opgenomen bolletje geeft aan wanneer de tijdigheidsmeting aan het aan einde van de betreffende maand wordt uitgevoerd voor de betreffende categorie. Bv. De meting voor de categorie aangiften die voor de reguliere datum 1 mei moet worden ingediend kan vanaf 1 mei plaatsvinden. Dit resultaat wordt meegenomen in de metingen van de andere categorieën in de loop van het jaar. Uiteraard kunnen de aangiften ook al eerder binnenkomen.



2.2 Juist en volledig aangifte doen

Burgers

2.2.1 Structureel terugdringen van het nalevingstekort Particulieren

A-1 Begrip

Structureel terugdringen van het nalevingstekort Particulieren.

A-2 Definitie

Nalevingstekort: Het nalevingstekort betreft de gemiste belastingontvangsten door onvolledige of onjuiste aangifte.

Berekend nalevingstekort particulieren is het bedrag aan gemiste belastingopbrengst Particulieren.

Gemiste belastingopbrengst Particulieren: Betreft het berekend nalevingstekort (correctiepotentieel) in de aangifte Inkomstenbelasting van particulieren over een belastingjaar a.d.h.v. een steekproef.

Door een a-selecte steekproef te trekken op de gehele particulieren populatie en de aangifte IH van deze belastingplichtigen volledig te controleren verschaft inzichten in de houding en het fiscaal relevante gedrag van belastingplichtigen die in voldoende mate nauwkeurig en betrouwbaar zijn om uitspraken over de gehele particulieren populatie te doen.



Correctie: Betreft positieve, negatieve en verschuivingscorrecties. Positieve correctie:

Positieve correcties zijn correcties waarbij het vastgestelde verzamelinkomen hoger is dan het voor vastgestelde verzamelinkomen. Positieve correcties zijn dus correcties die in principe de belastingopbrengst verhogen.

Negatieve correcties: Negatieve correcties op het verzamelinkomen zijn correcties waarbij het vastgestelde verzamelinkomen lager is dan het voor vastgestelde verzamelinkomen.

Verschuivingscorrectie:

We kennen twee soorten verschuivingscorrecties: Verschuivingen van gemeenschappelijke inkomensbestanddelen tussen fiscale partners en verschuivingen binnen de aangifte tussen twee rubrieken. Verschuivingscorrectie binnen de aangifte tussen twee rubrieken is een correctie waarbij het in de verkeerde rubriek aangegeven bedrag naar de juiste rubriek wordt gebracht. Er worden dus twee correcties tegelijk aangebracht met een saldo van nul euro. De correctie heeft dan ook géén invloed op het verzamelinkomen.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

<1,1%

A-5 Rapportagefrequentie

Jaarlijks (december)



A-6 Formule

$$(A/B) * 100 = \dots\%$$

A= gemiste belastingopbrengst op basis van het berekende correctiepotentieel van het geselecteerd aangiftejaar

B= (berekende) belastingopbrengst geselecteerd aangiftejaar

Bedrijven

2.2.2 Structureel terugdringen van het nalevingstekort MKB

A-1 Begrip

Structureel terugdringen van het nalevingstekort MKB.

A-2 Definitie

Nalevingstekort: Het nalevingstekort betreft de gemiste belastingontvangsten door onvolledige of onjuiste aangifte.

Berekend nalevingstekort MKB is het bedrag aan gemiste belastingopbrengst MKB.

Gemiste belastingopbrengst MKB: Betreft het berekend nalevingstekort (correctie-potentieel) in de aangiften IB, Vpb, Omzetbelasting, LH van het segment MKB.

Correctiepotentieel: Onder correctiepotentieel verstaan we het percentage van de entiteiten en het totale bedrag dat gecorrigeerd zou worden indien alle MKB entiteiten volledig gecontroleerd zouden worden.

Correctiebedrag: Het correctiebedrag van een groep entiteiten is het totale bedrag dat gecorrigeerd zou worden indien alle entiteiten binnen de groep aan een veldtoets zouden worden onderworpen. Indien inningsproblemen en verrekening van belastingschulden, et cetera buiten beschouwing worden gelaten, is dit het bedrag dat aan belastingen te weinig (bij positieve correcties, in het voordeel van de Belastingdienst) of te veel (bij negatieve correcties, in het voordeel van de belastingplichtige) binnenkomt als gevolg van de controle.

Indien een entiteit bestaat uit meerdere fiscale nummers wordt het correctiebedrag berekend door de correctiebedragen per fiscaalnummer op te tellen. Hierbij wordt wel onderscheid gemaakt tussen positieve en negatieve bedragen: de som van het correctiebedrag van alle fiscaalnummers met een negatief correctiebedrag wordt het *negatieve correctiebedrag* genoemd, de som van het correctiepotentieel van alle fiscaalnummers met een positief correctiebedrag wordt het *positieve correctiebedrag* genoemd.

Er bestaat een verschil tussen het correctiebedrag van de aangiftebelastingen (Omzetbelasting, Loonheffingen) in vergelijking met de aanslagbelastingen (Inkomstenbelasting, Vennootschapsbelasting). Bij de aangiftebelastingen worden de correcties rechtstreeks op de verschuldigde belastingbedragen aangebracht. Bij de aanslagbelastingen hebben de correcties betrekking op de belastinggrondslag. Het van toepassing zijnde tarief moet hiermee nog vermenigvuldigd worden om het correctiebedrag te krijgen. Voor het bepalen van het correctiebedrag worden alleen 'echte' oftewel 'harde' correcties in aanmerking genomen. Dit betekent dat waarde-afspraken buiten beschouwing worden gelaten in het correctiepotentieel.

Waarde-afspraken: Betreft resultaten (aantallen en bedragen) van waarde-afspraken als gevolg van een boekenonderzoek, betreffende de correcties die belastingplichtige zelf in de eerstvolgende aangifte zal verwerken. Ook kan het een afspraak betreffen over een op te leggen eerstkomende (nadere) voorlopige aanslag.



Fiscaal belang:

Fiscaal belang IB. Fiscaalbelang voor IB wordt berekend vanuit de aangifte door toepassing van een rekenmodel conform het boxenstelsel. Hierbij wordt rekening gehouden met de leeftijd van de belastingplichtige. Dit is nodig om het juiste belastingtarief toe te passen en de bijbehorende heffingskortingen in aanmerking te nemen.

Fiscaal belang VpB. Dit is de som van de belasting naar het normale tarief van de aangifte VpB van het jaar 2016 of het jaar van volledige controle.

Fiscaal belang OB. Het afgedragen totaal bedrag OB vermeld in de OB-aangifte van het jaar 2016 of het jaar van volledige controle.

Fiscaal belang LH. Het totaal bedrag van de loonheffing vermeld in EURO van het jaar 2017 of het jaar van volledige controle.

Geschatte fiscaal belang: Voor het bepalen van het geschatte fiscaal belang worden de steekproefgegevens gebruikt en wordt het jaar van volledige controle als uitgangspunt gebruikt. Voor de berekening van het werkelijke fiscaal belang worden gegevens van de gehele actieve MKB populatie gebruikt.



De MKB populatie bestaat uit actieve en niet actieve MKB ondernemingen. De steekproef wordt getrokken uit de populatie actieve MKB ondernemingen.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

<6% (relatief correctiebedrag)

A-5 Rapportagefrequentie

Jaarlijks (december)

A-6 Formule

$(A/B) * 100 = \dots\%$

A= gemiste belastingopbrengst op basis van het berekende correctiepotentieel op basis van de steekproefposten

B= berekende belastingopbrengst (geschatte fiscaal belang)



2.3 Tijdig betalen

Bedrijven en burgers

2.3.1 Tijdige betaling van belastingen en premies

A-1 Begrip

Tijdige betaling van belastingen en premies

A-2 Definitie

Tijdige betaling: Bij de berekening van deze indicator wordt uitgegaan van een tijdige betaling als de betaling op een compliance wijze is ontvangen.

Compliance wijze: Het verschuldigde bedrag aan belasting volgens aangifte (aangiftebelastingen) of aanslag (aanslagbelastingen) is tijdig (voor de vervaldatum) op aanslag betaald. Als belastingschuldige voor het versturen van de betalingsherinnering een betalingsregeling afsprekt en hieraan voldoet is de opbrengst compliant ontvangen

Tijdig betaald: Een positieve vordering is op tijd betaald wanneer de laatste termijn (die het totaal afgeschreven bedrag gelijk stelt aan de initiële vordering) een verwerkingsdatum heeft voor of op de vervaldatum plus tolerantietermijn. Wanneer deze laatste betaling na de vervaldatum en tolerantietermijn plaatsvindt, dan wordt de vordering toegekend als te laat aangemerkt.

Vervaldatum: De datum waarop de (nieuwe) uiterste betaaldatum vervalt.

De uiterste betaaldatum: Is vermeld op de aanslag die belastingschuldige van ons krijgt. Het volledige bedrag moet uiterlijk op deze datum op onze rekening staan. Als betaaldatum geldt de dag waarop het bedrag op de rekening van de Belastingdienst staat.

Belastingen en premies: Betreft de ontvangsten van de middelen, IH, LH, OB, Vpb, ZVW, HSB.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

>98%

A-5 Rapportagefrequentie

maandelijks

A-6 Formule

$(A/B) * 100 = \dots\%$

A= Het totaal bedrag aan compliance ontvangsten binnen een kalenderjaar

B= Het totaal bedrag aan ontvangsten binnen een kalenderjaar

2.3.2 Oninbare belastingen en premies

A-1 Begrip

Oninbare belastingen en premies

A-2 Definitie

Oninbare belastingen en premies: Betreft het twaalfmaandgemiddelde aan oninbaar geleden bedrag gedeeld door het twaalfmaandgemiddelde van het saldo aan belasting en premieontvangsten.



Oninbaar geleden bedrag: Betreft (tijdelijk) buiten invordering gestelde bedragen. Een oninbaar geleden vordering blijft invorderbaar. Als na het oninbaarlijden alsnog betaald wordt of verrekend kan worden, wordt dit alsnog afgeboekt op de vordering. Het oninbaar geleden bedrag wordt dan gecorrigeerd.

Toelichting: Niet alle vorderingen worden (geheel) ingevorderd. Daarvoor zijn de volgende redenen:

- Oninbaarlijding;
- Kwijtschelding;
- Buiten invordering;
- Verleende korting.

Oninbaarlijding is het (tijdelijk) buiten invordering stellen. Een oninbaar geleden vordering blijft invorderbaar.

Kwijtschelding is het definitief afschrijven van de vordering vanwege beperkte betalingscapaciteit. Verrekening van een kwijtschelding is niet mogelijk.

Buiten invordering betreft het niet innen van kleine bedragen. Omwille van bedrijfsmatigheid worden kleine openstaande bedragen intern afgeboekt.

Korting wordt aangeboden als voorlopige aanslagen over het lopende belastingjaar in één keer betaald worden, voor de eerste vervaldatum.

Belasting- en premieontvangsten: De totale belasting- en premieontvangsten is het saldo van de gerealiseerde kasopbrengsten volgens het Grootboek van de Belastingdienst.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

<0,6%

A-5 Rapportagefrequentie

maandelijks

A-6 Formule

$(A/B) * 100 = \dots \%$

A= Bedrag, twaalfmaandgemiddelde aan oninbaarlijdingen

B= Bedrag, twaalfmaandgemiddelde van het saldo aan gerealiseerde belasting en premieontvangsten



3.0 Dienstverlening

Doelstelling Dienstverlening

De Belastingdienst maakt het burgers en bedrijven zo gemakkelijk mogelijk om hun verplichtingen na te komen en hun rechten geldend te maken door passende dienstverlening te leveren.

3.1 Bezwaar

3.1.1 Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn

A-1 Begrip:

Percentage binnen AWB termijn afgehandelde bezwaarschriften.

A-2 Definitie:

Percentage binnen AWB termijn:

Aantal binnen AWB beslistermijn afgedane bezwaarschriften gedeeld door het totaal aantal afgedane bezwaarschriften.

Beslistermijn:

Bezwaarschriften moeten worden behandeld binnen de termijnen genoemd in artikel 7:10 AWB. De uitspraak op het bezwaar behoort binnen zes weken na einde bezwaartermijn door de Belastingdienst, aan de indiener te zijn toegezonden (artikel 7:10 AWB). Ten aanzien van de einddatum is de Algemene termijnenwet van toepassing. De termijn kan dus worden verlengd tot de eerstvolgende werkdag.

Bezwaarschrift:

Een bezwaarschrift is ieder schriftelijk stuk waaruit blijkt dat iemand bezwaar heeft tegen een **primair besluit** van de inspecteur of ontvanger. Een besluit is een schriftelijke beslissing van de inspecteur of ontvanger. (artikel 1:5 en 1:3 AWB)

In de meting voor het concern worden de bezwaarschriften van de organisatie onderdelen Belastingen, Toeslagen en de Douane opgenomen.

Belastingen:

Belastingen (segmenten GO, MKB, Part):

Bezwaarschriften inzake de middelen IH/ZVW/WAZ, Loonheffingen, Omzetbelasting, Vennootschapsbelasting en overige middelen en procesgroepen w.o.: Dividendbelasting, Kansspelbelasting, Vermogensbelasting, Overdrachtsbelasting, Energiebelasting, Grondwaterbelasting, Belasting op Personenauto's en Motorrijwielen, Mijnbouwwet /Cijns, BasisRegistratie Inkomen, Verhuurderheffing, Bezwaarschriften tegen autoheffingen, motorrijtuigenbelasting (MRB), belasting zware motorrijtuigen (BZM) en belasting van personenauto's en motorrijwielen (BPM) voor bestelauto's.

Toeslagen:

Bezwaarschriften tegen definitieve berekeningen van de vier toeslagsoorten, huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget.



Douane:

Bezwaarschriften ingediend tegen onder andere de (tarief)indeling en/of de waarde van goederen, tegen de uitnodiging tot betaling, tegen de opgelegde boete.

Dagtekening primair besluit:

Is opgenomen datum op besluit. Uitgangsdatum berekening einde bezwaartermijn. De beslistermijn vangt aan bij einde bezwaartermijn (artikel 7:10 lid 1 AWB) Einddatum Wettelijke termijn:

Zes weken na einde bezwaartermijn. (excl. verdagen, verlengen en evt. extra dagen op grond van de Algemene termijnenwet.

Dagtekening uitspraak:

Is opgenomen datum op uitspraak

Opschorting behandeltermijn:

De termijn kan worden opgeschort bij herstel van vormverzuimen door belanghebbende (artikel 7:10, lid 2 AWB).

Verdagen:

Als niet binnen zes weken uitspraak kan worden gedaan, kan eenzijdig de termijn met hoogstens zes weken worden verdaagd. Dit moet schriftelijk voor het verstrijken van de (zes weken) termijn aan de belastingplichtige worden medegedeeld (artikel 7:10, lid 3 AWB).

Verlengen:

Belangrijk voor de praktijk is dat in overleg met de belastingplichtige verder uitstel mogelijk is als deze daarmee instemt (artikel 7:10, lid 4 AWB).

Mocht de belanghebbende niet instemmen met een langere afhandelingstermijn dan zal uitspraak gedaan moeten worden op het bezwaarschrift.

Algemene Wet Bestuursrecht: Artikel 7:10

1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of – indien een commissie is ingesteld binnen twaalf weken, gerekend vanaf de dag waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken.
2. De termijn wordt opgeschort gerekend vanaf de dag na die waarop de indiener is verzocht een verzuim te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste zes weken verdagen
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover:
 - a. Alle belanghebbenden daarmee instemmen
 - b. De indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daarmee niet in hun belangen worden geschaad, of
 - c. Dit nodig is in verband met naleving wettelijke procedurevoorschriften
 - d. Indien toepassing is gegeven aan a, b, of c, wordt hiervan schriftelijk mededeling aan belanghebbende gedaan.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

90-95%

A-5 Rapportagefrequentie

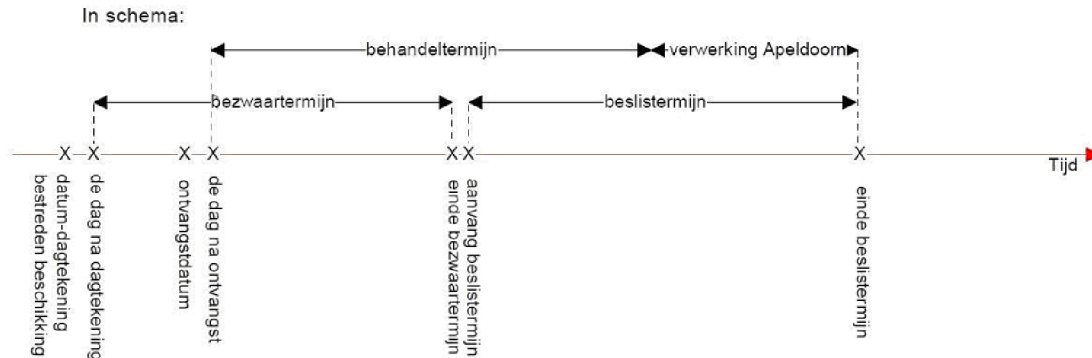
Maandelijks

A-6 Formule

$$(A/B) * 100 = \dots\%$$

A= aantal tijdig afgedane geselecteerde bezwaarschriften in kalenderjaar 2019

B= aantal afgedane geselecteerde bezwaarschriften in kalenderjaar 2019



3.2 Klachten

3.2.1 Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn

A-1 Begrip

Percentage binnen AWB termijn afgehandelde klachten

A-2 Definitie

Percentage tijdig afgehandelde klachten.

Klacht: Een uiting van onvrede met betrekking tot gedragingen en processen, waarbij de klager iets van de Belastingdienst verwacht om het probleem opgelost te krijgen.

Deze formulering sluit aan op de NEN-ISO 10002-norm voor klachtbehandeling in organisaties en op de toelichting van de nationale ombudsman op het begrip 'klacht' in de Awb. Het begrip 'klacht' is namelijk niet in de Awb gedefinieerd. De wetgever heeft dit met opzet gedaan, omdat een definitie naar de mening van de wetgever eerder een beperking van het klachtrecht tot gevolg zou hebben dan een verheldering. Zowel natuurlijke als rechtspersonen kunnen een klacht indienen.

Tijdig: Awb-conform oftewel binnen de wettelijke termijn zoals vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht.

Awb-conform: afgehandeld binnen 6 weken of afgehandeld binnen 10 weken met verdaging van maximaal 4 weken of afgehandeld in meer dan 10 weken met expliciete (schriftelijke) toestemming van de indiener. Zie ook de omschrijving in art. 9.11 Awb.

Afgehandeld: klachten waarvan de behandeling is beëindigd, zowel Awb-conform als niet Awbconform.

Art. 9:11 Awb (afhandelingstermijn):

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien artikel 9.1.3* van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

*Artikel 9.1.3 betreft aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure.



[Naar navigatiescherm](#)

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

90-95%

A-5 Rapportagefrequentie

Maandelijks

A-6 Formule

$(A/B) * 100 = \dots\%$

A= aantal tijdig afgehandelde klachten in kalenderjaar 2019

B= aantal afgehandelde klachten in kalenderjaar 2019

Het aantal tijdig afgehandeld (A) is de som van 1+2+3

1 = binnen 6 weken afgedaan

2 = afgedaan binnen 10 weken met verdaging

3 = afgedaan langer dan 10 weken met expliciete toestemming

Het aantal afgehandelde klachten (B) zijn het aantal klachten met behandeltermijn (dus Awbconform + afgedaan binnen 10 weken zonder verdaging en langer dan 10 weken zonder expliciete toestemming).

3.3 Klanttevredenheid

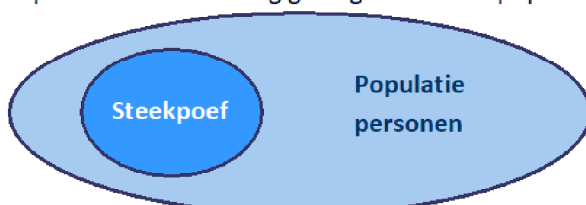
Om de klanttevredenheid over alle dienstverleningskanalen website, telefoon en balie heen op gelijke wijze te kunnen meten, is het CKTO (Centraal Klant Tevredenheid Onderzoek) ingericht volgens de principes van het Canadese ICCS-Client Satisfaction Model. Deze meting vindt plaats door burgers en bedrijven te bevragen op verschillende aspecten die bijdragen aan de klanttevredenheid én op de ervaren klanttevredenheid zelf. Door uitgebreid te meten krijgt de Belastingdienst goed zicht op de variabelen die klanttevredenheid bepalen, waardoor betere sturing op en verantwoording over prestaties mogelijk is. Door de vragen dagelijks aan een grote groep willekeurig geselecteerde klanten voor te leggen, ontstaat een representatief beeld van de waardering van burgers en bedrijven voor de kwaliteit van de geleverde diensten. Deelnemende personen worden willekeurig geselecteerd en er wordt per kanaal gebruik gemaakt van een gestandaardiseerde vragenlijst. De klanttevredenheidsmeting is gebaseerd op daadwerkelijke gebruikservaring.

A-1 Begrip

Klanttevredenheidsonderzoek ervaren dienstverlening onder deelnemende personen voor de dienstverleningskanalen op basis van de methodiek van het CKTO.

A-2 Definitie

Personen: Voor de klanttevredenheid, internet, balie en telefonie zijn dit de doelgroepen ondernemers, particuliere belastingplichtigen, toeslaggerechtigden en douaneklanten. Alle groepen personen zijn representatief en 'terug gewogen' naar de populatieverdeling.





Dienstverleningskanalen: website, telefoon en balie

CKTO: Centraal Klant Tevredenheid Onderzoek

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

A) Minimaal 70% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort een 3 of hoger op de gehanteerde 5-puntsschaal (neutraal tot zeer tevreden)

B) Maximaal 10% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort een 1,5 of lager

A-5 Rapportagefrequentie

Maandelijks

A-6 Formule

$(A/B) * 100 = \%$

A = som van de gemiddelde percentages neutraal t/m zeer goed in 2019 van elke doelgroep.

B = aantal onderscheiden doelgroepen.

3.4 Zorgvuldig handelen van de Belastingdienst

3.4.1 Minder klachten over het handelen van de Belastingdienst dan vorig jaar

In zijn optreden naar burgers en bedrijven handelt de Belastingdienst volgens de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en is hij zorgvuldig, geloofwaardig en transparant. Dit betekent dat hij kritisch is op zijn eigen functioneren en open over gemaakte fouten. Hierbij streeft de Belastingdienst naar minder klachten.

A-1 Begrip

Minder klachten over het handelen van de Belastingdienst dan vorig jaar.

A-2 Definitie

Klacht: Een uiting van onvrede met betrekking tot gedragingen en processen, waarbij de klager iets van de Belastingdienst verwacht om het probleem opgelost te krijgen. (zie ook 3.3.1)

A-3 Meeteenheid

Aantal

A-4 Streefwaarde

Minder klachten over het handelen van de Belastingdienst dan vorig jaar.

A-5 Rapportagefrequentie

maandelijks

A-6 Formule

A versus aantal ontvangen klachten in kalenderjaar 2018

A= Aantal ontvangen klachten in kalenderjaar 2019



4.0 Toezicht

Doelstelling toezicht belastingdienst

De Belastingdienst voert adequaat toezicht uit en dwingt waar nodig naleving bestuurs- of strafrechtelijk af om er voor te zorgen dat de verschuldigde belastingen bestendig de staatskas binnenkomen en de toeslagen rechtmatig worden uitbetaald.

4.1 Belastingen

4.1.1 Percentage grote ondernemingen waarvan de klantbehandeling in de actualiteit beoordeeld is

De inzet van Belastingdienst/Grote ondernemingen is de mate waarin grote ondernemingen vrijwillig hun verplichtingen nakomen maximaal te vergroten. Het beleid bij de Belastingdienst/Grote ondernemingen is dan ook gericht op het verhogen van de compliance conform de strategische doelstelling van de Belastingdienst en daarmee op het borgen en verder optimaliseren van de belastingopbrengsten. Uitgangspunt daarbij is gerechtvaardigd vertrouwen en een inzet op de versterking van de eigen verantwoordelijkheid van de onderneming. De mate, vorm en het moment van aandacht worden bepaald op basis van handhavingsregie, waarbij de beperkt beschikbare capaciteiten en competenties zo efficiënt en effectief mogelijk worden ingezet. In dit proces wordt eerst het gewenste gedragseffect bepaald en vervolgens de in te zetten instrumenten ten einde dit effect op de meest efficiënte wijze te realiseren. De voorkeursstrategie daarbij is samenwerking met een onderneming binnen de kaders van horizontaal toezicht, leidend tot dan wel als uitvloeisel van een individueel convenant. De Leidraad Toezicht grote Ondernemingen beschrijft hoe de Belastingdienst de algemene beleidsdoelstelling voor de behandeling van grote ondernemingen heeft uitgewerkt; en dan in het bijzonder voor ondernemingen waarvoor horizontalisering van het toezicht mogelijk is.

Bij de behandeling van de grootste bedrijven is er sprake van individuele klantbehandeling. Voor elke grote onderneming wordt beoordeeld of de onderneming in aanmerking komt voor klantbehandeling in de actualiteit. Drie gedragscomponenten zijn daarbij bepalend:

- de mate van transparantie,
- de kwaliteit van de fiscale administratie (de mate van fiscale beheersing)
- de fiscale strategie.

De analyse leidt tot een behandelstrategie en de vaststelling of een onderneming al dan niet voor klantbehandeling in de actualiteit in aanmerking komt. Mocht dit het geval zijn, dan wordt op directieniveau een gesprek gehouden en een aanvullende verkenning uitgevoerd. Het streven is om deze toets in 2019 voor 88% van alle grote ondernemingen te hebben uitgevoerd.

A-1 Begrip

Percentage grote ondernemingen waarvan de klantbehandeling in de actualiteit beoordeeld is.

A-2 Definitie

Klantbehandeling in de actualiteit: Betreft elke vorm van vooroverleg met de klant waarbij de fiscaal relevante gegevens voor de aangifte gezamenlijk vooraf worden vastgesteld. Dit in plaats van dat deze achteraf door de belastingdienst bij de aangiftebehandeling en/of boekenonderzoeken te laten vaststellen en waar nodig te corrigeren.



Naar navigatiescherm

De term klantbehandeling in de actualiteit vervangt de term horizontaal toezicht uit de vorige begroting. Het streven is met grote ondernemingen waar mogelijk in de actualiteit te werken. Voor de ondernemingen die hiervoor in aanmerking komen, biedt horizontaal toezicht doorgaans de beste mogelijkheden om in de actualiteit te werken.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

88%

A-5 Rapportagefrequentie

maandelijks

A-6 Formule

$(A/B) * 100 = \%$

A = aantal voor horizontaal toezicht beoordeelde ondernemingen

B = totaal aantal grote ondernemingen voor individuele klantbehandeling

4.1.2 Percentage kasontvangsten van MKB ondernemingen onder een financieel dienstverleners-convenant

A-1 Begrip

Percentage kasontvangsten van MKB ondernemingen onder een financieel dienstverlenersconvenant.

A-2 Definitie

Kasontvangsten: Betreft de belastingontvangsten afkomstig van MKB-ondernemingen die onder een convenant met een financieel dienstverlener vallen.

Fiscaal dienstverlener: Onder Fiscaal Dienstverleners verstaan we belastingadviseurs, boekhoudkantoren, administratiekantoren en salarisservicebureaus die via commerciële diensten een bijdrage leveren in de afhandeling van rechten en plichten van burgers en bedrijven.

MKB ondernemingen: Midden- en Kleinbedrijf. De ondernemersgroep van het Middenbedrijf bestaat uit ongeveer 1,6 miljoen entiteiten en de ondernemersgroep Kleinbedrijf bestaat ongeveer uit 0,4 miljoen entiteiten.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

6 - 8%

A-5 Rapportagefrequentie

maandelijks

A-6 Formule

$(A/B) * 100 = \%$

A = Kasontvangsten (middel verantwoording) MKB-ondernemingen onder Fiscaal Dienstverleners-convenant (FD-convenant)

B = Totale kasontvangsten MKB-ondernemingen



4.1.3 Bruto correctie opbrengsten aangiftebehandeling IH (betreft Part. en MKB)

A-1 Begrip

Bruto correctie opbrengsten aangiftebehandeling IH (Part. en MKB).

A-2 Definitie

Bruto correctie opbrengsten: Dit is het door de Belastingdienst gecorrigeerde bedrag op aangiften van belastingplichtigen, vóór toepassing van het effectieve belastingtarief (box 1,2 of 3) en zonder rekening te houden met het verlies op correcties door bezwaar en invordering.

Aangiftebehandeling IH: Betreft totaal van binnen toezicht behandelde aangiften IH (van repressief tot massaal automatisch corrigeren). Uitgezonderd zijn de behandelde aangiften die direct na de weging conform de ingediende aangiften worden vastgesteld.

Massaal automatisch Corrigeren: Dit zijn stellige correcties die door de automaat worden gegenereerd en opgelegd (na de reactietermijn van de belastingplichtige).

A-3 Meeteenheid

Bedrag

A-4 Streefwaarde

€ 1,2 mld.

Waarvan segment Particulieren ... miljoen (Betreft geregelde aangiften door medewerkers van het segment Part.)

Waarvan segment Midden- en Kleinbedrijf 391 miljoen (Betreft geregelde aangiften door medewerkers van het segment MKB)

A-5 Rapportagefrequentie

maandelijks

A-6 Formule

A versus planning

A= Bedrag bruto correctie opbrengsten aangiftebehandeling IH (Part. en MKB)

4.1.4 Bruto correctie opbrengsten aangiftebehandeling Vpb (MKB)

A-1 Begrip

Bruto correctie opbrengsten aangiftebehandeling Vpb (MKB).

A-2 Definitie

Bruto correctie opbrengsten: Dit is het door de Belastingdienst gecorrigeerde bedrag op aangiften van belastingplichtigen, vóór toepassing van het effectieve belastingtarief en zonder rekening te houden met het verlies op correcties door bezwaar en invordering.

Gecorrigeerde bedrag: Correctie in aangifte VPB, betreffende het verschil tussen de aangegeven en vastgestelde belastbare winst en waarbij het scherm "specificatie correctie belastbare winst" is gevuld.

Aangiftebehandeling Vpb: Betreft totaal van binnen toezicht repressief behandelde aangiften Vpb van het klantsegment MKB. (Afdoeningswijze in applicatie Vennootschapsbelasting "I", hoofdletter i).

Klantsegment MKB: BVR-teamnummers 01 tot en met 49, exclusief 30 plus 87 plus 89

A-3 Meeteenheid

Bedrag

A-4 Streefwaarde

€ 1,35 mld.



A-5 Rapportagefrequentie

maandelijks

A-6 Formule

A versus planning

A= Bedrag bruto correctie opbrengsten aangiftebehandeling Vpb (MKB) die zijn aangegeven in Eurobedragen.

4.1.5 Bruto correctie opbrengsten boekenonderzoeken (MKB)

A-1 Begrip

Bruto correctie opbrengsten boekenonderzoeken klantsegment MKB.

A-2 Definitie

Bruto correctie opbrengsten: Dit is het door de Belastingdienst gecorrigeerde bedrag naar aanleiding van een boekenonderzoek. Bij aangiftebelastingen OB en LH belastingbedragen en bij aanslagbelastingen IH en Vpb vastgesteld verzamelinkomen en of bedrag of belastbare winst vóór toepassing van het effectieve belastingtarief en zonder rekening te houden met het verlies op correcties door bezwaar en invordering. Het belastbaarbedrag (Vpb) en verzamelinkomen (IB) wordt omgerekend naar een belastingbedrag.

Gecorrigeerde bedrag: betreft het verschil tussen aangegeven en vastgestelde bedrag.

IH

Aangegeven: Het aangegeven/oorspronkelijk vastgesteld bedrag en of verzamelinkomen. *Vastgesteld*: Het uit eindelijk vastgestelde verzamelinkomen

Vpb

Aangegeven: Aangegeven/oorspronkelijk vastgestelde belastbare winst.

Vastgesteld: De uiteindelijk vastgestelde belastbare winst.

OB en LH (belastingbedragen)

Aangegeven: Oorspronkelijk verschuldigde belasting over het gecontroleerde tijdvak volgens de aangiften.

Vastgesteld: De uiteindelijk verschuldigde belasting.

Klantsegment MKB: BVR-teamnummers 01 tot en met 49, exclusief 30 plus 87 plus 89

Boekenonderzoek: Alle contacten met belastingplichtigen waarbij de administratie wordt getoetst aan werkelijkheid of norm. Het moet hierbij gaan om een boekenonderzoek op het adres van de ondernemer of zijn vertegenwoordiger (het zogenoemde 'toezicht buiten'). Voor de berekening van de correctieopbrengsten worden uitsluitend de aangiftegerichte boekenonderzoeken genomen.

Aangiftegericht boekenonderzoek: Dit zijn boekenonderzoeken waarbij de feiten uit een aangifte worden getoetst op juistheid, tijdigheid en volledigheid.

A-3 Meeteenheid

Bedrag

A-4 Streefwaarde

€ 735 mln.

A-5 Rapportagefrequentie

maandelijks



A-6 Formule

A versus planning

A= Bedrag bruto correctie opbrengsten boekenonderzoeken (MKB) die zijn aangegeven

4.1.6 Bezwaren ingediend na een correctie door de Belastingdienst (betreft IH)

A-1 Begrip

Bezwaren (tijdig) ingediend na een correctie door de Belastingdienst

A-2 Definitie

Bezwaren: Betreft het middel IH

Ingediend: Een bezwaarschrift is tijdig ingediend indien het voor het einde van de termijn is ontvangen. (Art. 6.9-1 Awb)

Tijdig: De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt zes weken. (Art. 6.7 Awb)

Bij verzending per post is een bezwaar tijdig ingediend indien het voor het einde van de termijn ter post is bezorgd, mits het niet later dan een week na afloop van de termijn is ontvangen. (Art. 6.9-2 Awb)

Termijn: De termijn vangt aan met ingang van de dag na die waarop het besluit op de voorgeschreven wijze is bekendgemaakt. (Art. 6.8 Awb)

Correctie door de Belastingdienst Dit is het door de Belastingdienst gecorrigeerde bedrag op aangiften van belastingplichtigen, vóór toepassing van het effectieve belastingtarief. Tevens worden bezwaarschriften IH tegen aanslagen waar een correctie is aangebracht op de in mindering gebrachte heffingskorting meegenomen. Exclusief MAC (massaal automatisch corrigeren) posten

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

8%

A-5 Rapportagefrequentie

maandelijks

A-6 Formule

$(A/B) * 100 = \dots\%$

A= Bezwaarschriften IH tegen de door de Belastingdienst aangebrachte correcties

B= Opgelegde aanslagen n.a.v. behandelde aangiften IH in betreffende kalendermaand(en)

De meting over de maand januari zal dus eerst eind maart kunnen plaatsvinden na afloop van de bezwaartermijn. Voorbeeld berekening:

Teller: De binnen de bezwaartermijn ingekomen bezwaarschriften tegen primair besluit (aanslag IH gedagtekend in januari 2019) n.a.v. een correctie (registratie LWB als GBV).

Noemer: Op gelegde aanslagen IH n.a.v. een correctie met een dagtekening in januari 2019 inclusief de aanslagen IH waar een correctie is aangebracht op de in mindering gebrachte heffingskorting (heffingskortingen: 2806,4366,3220,2807,3271,503 en 4367).

Bezwaartermijn: Een bezwaartermijn is de termijn waarbinnen een belanghebbende in bezwaar kan gaan tegen een besluit van de Belastingdienst.



4.2 Toeslagen

4.2.1 Rechtmatige toekenning van toeslagen

Rechtmatige toekenning van toeslagen:

De Belastingdienst streeft naar een rechtmatige toekenning van toeslagen. Voor het rapporteren van fouten en onzekerheden gelden kwantitatieve rapportagegrenzen voor uitgaven en ontvangsten evenals voor afgerekende voorschotten. De toleranties worden jaarlijks vastgelegd in de Rijksbegrotingsvoorschriften.

A-1 Begrip

Rechtmatige toekenning.

A-2 Definitie

Rechtmatig houdt in dat een financiële transactie waarvan de uitkomst in het departementale jaarverslag wordt verantwoord, in overeenstemming is met de begrotingswetten en met de in internationale regelgeving, Nederlandse wetten, algemene maatregelen van bestuur en ministeriële regelingen opgenomen bepalingen die de uitkomst van die financiële transactie beïnvloeden.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

Het totaal aan fouten en onzekerheden per toeslag ligt voor uitgaven en ontvangsten onder de rapporteringsgrens op artikelniveau voor het begrotingsartikel waarop de uitgaven en ontvangsten van de desbetreffende toeslag worden verantwoord, en voor de afgerekende voorschotten onder de tolerantie die geldt voor afgerekende voorschotten op de saldibalans waarop deze voorschotten worden verantwoord.

A-5 Rapportagefrequentie

Jaarlijks

A-6 Formule

A versus rapporteringstolerantie

A=onrechtmatige uitgaven en ontvangsten, dan wel afgerekende voorschotten.

4.2.2 Het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > €500*.

*Voor kinderopvangtoeslag wordt een grens van € 1.000,- aangehouden

Het terugdringen van aantal en omvang terugvorderingen

De Belastingdienst streeft er naar het ontstaan van terug te betalen bedragen bij het definitief toekennen van toeslagen zoveel mogelijk te beperken tot bedragen die inherent zijn aan de systematiek van de inkomensafhankelijke regelingen.

A-1 Begrip

Het aantal definitieve vaststellingen over een toeslagjaar dat niet leidt tot een terugbetaling of leidt tot een terugbetaling kleiner dan of gelijk aan het grensbedrag.



[Naar navigatiescherm](#)

A-2 Definitie

Aantal definitieve vaststellingen:

Dit betreft het aantal toeslagen per soort toeslag waarbij de voorlopige tegemoetkoming achteraf wordt herzien, dan wel waarvan de tegemoetkoming wordt vastgesteld in het geval géén voorschot is toegekend.

Terugbetaling:

Na afloop van een toeslagjaar volgt op een voorlopige toekenning van een toeslag een definitieve toekenning. Als het bedrag dat voorlopig is ontvangen hoger is als het bedrag van de definitieve toekenning moet dit bedrag worden terugbetaald.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

91%

A-5 Rapportagefrequentie

Maandelijks

A-6 Formule

$A/B * 100\% = ..\%$

A= Aantal definitieve vaststellingen waarbij er géén terugbetaling is boven 500 euro (KOT: 1.000 euro)

B= Aantal definitieve vaststellingen

5.0 Douane



Doelstellingen Douane Belastingdienst

In de uitvoering van de algemene doelstellingopdracht van de Douane worden de volgende (operationele) ABC-onderscheiden:

- **Afdracht:** zorgen dat belastingopbrengsten zo juist, tijdig en volledig mogelijk zijn.
Dit houdt in dat de verschuldigde douanerechten en accijnzen worden vastgesteld, geheven en geïnd. De geïnde bedragen worden afgedragen aan:
 - o de Europese Unie (douanerechten);
 - o de Nederlandse schatkist (accijnzen en verbruiksbelastingen).
- **Beschermen:** de samenleving zo goed mogelijk beschermen tegen onveilige en ongewenste goederen. Hieronder valt een breed scala van taken op het terrein van veiligheid, milieu, flora en fauna, gezondheid en cultuur. Dit houdt vooral in dat onveilige of ongewenste goederen de EU niet, of alleen onder bepaalde voorwaarden, mogen binnenkomen en vaak ook niet mogen verlaten. Bovendien geldt dat voor de uitvoer van bepaalde goederen beperkende maatregelen kunnen gelden en dat voorkomen moet worden dat goederen een ongewenste bestemming krijgen.
- **Concurrentiepositie:** bijdragen aan het versterken van de concurrentiepositie van de Europese Unie. Dit doet de Douane enerzijds door toe te zien op naleving van Europese maatregelen voor marktordening. Anderzijds bevordert de Douane een snelle en goede douaneafhandeling, resulterend in zo min mogelijk logistiek openthoud en lage administratieve lasten voor bedrijfsleven.

5.1 Juiste invoeraangiften

A-1 Begrip

Aandeel juiste aangiften ten invoer in het totaal van aangiften ten invoer.

A-2 Definitie

Het aandeel juiste aangiften ten invoer in jaar x in het totaal van aangiften ten invoer, die zijn ingediend in het aangiftesysteem AGS, ten opzichte van het aandeel juiste aangiften ten invoer in het indexjaar in het totaal van aangiften ten invoer.

De aangiften in AGS vormen de basis voor de juiste afdracht, aangezien de heffing en inning op de aangifte wordt gebaseerd. Met juistheid wordt bedoeld het voldoen aan de wettelijke eisen voor een juiste aangifte.

Het aandeel juiste aangiften in AGS wordt gebaseerd op:

Het aandeel juiste aangiften in AGS dat wordt vastgesteld tijdens fysieke controles op basis van risicoselecties in AGS Invoer én;

Het aandeel juiste aangiften in AGS dat wordt vastgesteld tijdens fysieke controles op basis van een steekproef in AGS Invoer.

De behandeling van aangiften ten invoer is één van de eerste momenten in de handhaving door de Douane. Op het moment van aangifte kan de Douane het gedrag van aangevers beïnvloeden, bijvoorbeeld door het inzetten van activiteiten op het gebied van dienstverlening en toezicht.

A-3 Meeteenheid

Index (Het aandeel wordt als index opgenomen met 2016 als indexjaar)

A-4 Streefwaarde

Indexcijfer, ≥ 100

A-5 Rapportagefrequentie



[Naar navigatiescherm](#)

Jaarlijks

A-6 Formule

A versus indexwaarde

A= Indexwaarde 2016 (100)

Het aandeel juiste aangiften (P_{juist}) in de totale populatie (N), komt voort uit het aantal juiste aangiften na fysieke controles gebaseerd op risicoselecties ($n_{\text{juist,risicoselectie}}$) verrekend met geëxtrapoleerde aantal juiste aangiften na fysieke controles gebaseerd op een steekproef ($n_{\text{juist,steekproef,extrapolatie}}$).

De te hanteren index wordt verkregen door de P_{juist} uit 2016 op 100 te stellen.

5.1 Juiste invoeraangiften

A-1 Begrip

Aandeel juiste aangiften ten invoer in het totaal van aangiften ten invoer.

A-2 Definitie

Het aandeel juiste aangiften ten invoer in jaar x in het totaal van aangiften ten invoer, die zijn ingediend in het aangiftesysteem AGS, ten opzichte van het aandeel juiste aangiften ten invoer in het indexjaar in het totaal van aangiften ten invoer.



Naar navigatiescherm

De aangiften in AGS vormen de basis voor de juiste afdracht, aangezien de heffing en inning op de aangifte wordt gebaseerd. Met juistheid wordt bedoeld het voldoen aan de wettelijke eisen voor een juiste aangifte.

Het aandeel juiste aangiften in AGS wordt gebaseerd op:

Het aandeel juiste aangiften in AGS dat wordt vastgesteld tijdens fysieke controles op basis van risicoselecties in AGS Invoer én;

Het aandeel juiste aangiften in AGS dat wordt vastgesteld tijdens fysieke controles op basis van een steekproef in AGS Invoer.

De aangiftebehandeling is een belangrijk moment in de handhaving door de Douane. Op het moment van aangifte kan de Douane het gedrag van aangevers beïnvloeden, bijvoorbeeld door het inzetten van activiteiten op het gebied van dienstverlening en toezicht.

A-3 Meeteenheid

Index (Het aandeel wordt als index opgenomen met 2016 als indexjaar)

A-4 Streefwaarde

Indexcijfer, ≥ 100

A-5 Rapportagefrequentie

Jaarlijks

A-6 Formule

A versus indexwaarde

A = Indexwaarde 2016 (100)

Het aandeel juiste aangiften (P_{juist}) in de totale populatie (N), komt voort uit het aantal juiste aangiften na fysieke controles gebaseerd op risicoselecties ($n_{\text{juist,risicoselectie}}$) verrekend met geëxtrapoleerde aantal juiste aangiften na fysieke controles gebaseerd op een steekproef ($n_{\text{juist,steekproef,extrapolatie}}$).

De te hanteren index wordt verkregen door de P_{juist} uit 2016 op 100 te stellen.



5.2 Waardering bedrijfsleven, Bewijs van Goede Dienst

A-1 Begrip

Waardering bedrijfsleven, [Bewijs van Goede Dienst](#).

A-2 Definitie

Bewijs van Goede Dienst (hierna BvGD): Het BvGD is ingezet door de Douane om de dienstverlening zichtbaar te verbeteren. Het BvGD is door het Ministerie van Economische Zaken in het leven geroepen als een beproefd meetinstrument voor overheidsorganisaties om de dienstverlening aan ondernemers zichtbaar te verbeteren en biedt mogelijkheden om de klanttevredenheid onder ondernemers te verhogen. Het instrument BvGD bevat doelstellingen die in samenspraak met het bedrijfsleven tot stand zijn

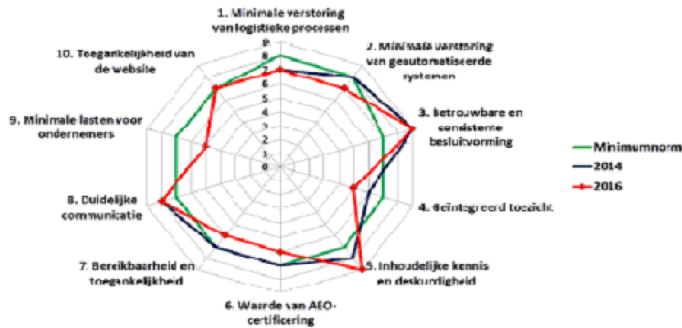
gekomen en hoog worden gewaardeerd door zowel Douane als bedrijfsleven. De score op de geformuleerde doelen wordt jaarlijks gemeten. Het doel van BvGD is om de concurrentiepositie te versterken. Deze beoordeling is gebaseerd op tien normen die de Douane in overleg met het bedrijfsleven heeft vastgesteld. Vervolgens zijn die tien normen meetbaar gemaakt en is per norm een score vastgesteld.

- 1) Minimale verstoring van logistieke processen
- 2) Minimale verstoring geautomatiseerde systemen
- 3) Betrouwbare en consistente besluitvorming
- 4) Geïntegreerd toezicht
- 5) Inhoudelijke kennis en deskundigheid
- 6) Waarde van AEO-certificering
- 7) Bereikbaarheid en toegankelijkheid
- 8) Duidelijke communicatie
- 9) Minimale lasten voor ondernemers
- 10) Toegankelijkheid van de website

A-3 Meeteenheid

Percentage uitgedrukt in een index

Score van 1-10 per doelstelling



A-4 Streefwaarde

Indexcijfer, ≥ 100

A-5 Rapportagefrequentie

jaarlijks

A-6 Formule

A versus indexwaarde

A = Indexwaarde (resultaat 2014 = 100)

6.0 FIOD

6.1 Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling/transactie

A-1 Begrip

Het percentage afgehandelde processen-verbaal in een kalenderjaar (t/m maand) dat leidt tot een veroordeling of transactie.

A-2 Definitie

Proces-verbaal: Het 'eindproduct' van de FIOD. Dit betreft een zaak. In een zaak kunnen meerdere verdachten zijn.

Afgehandeld: De hele zaak moet zijn afgehandeld, d.w.z. voor alle verdachten in de zaak is er dan een transactie, seponering, vrijspraak of strafoplegging. De FIOD rapporteert dus per zaak.

Verdachte: Natuurlijke of niet-natuurlijke persoon.

Zaak: Een zaak is een onderzoek naar een of meerdere strafbare feiten gepleegd door één of meerdere verdachten. Elke zaak heeft een uniek nummer in het GEFIS systeem.

In een kalenderjaar: De zaak hoeft niet te zijn gestart in het kalenderjaar waarover wordt gerapporteerd. Gedurende het kalenderjaar wordt gerapporteerd over de cumulatieve resultaten t/m peildatum



Naar navigatiescherm

(einddatum van de periode die wordt gemeten). De FIOD wacht op het resultaat van het openbaar ministerie (na eerste zitting). Dus in de rapportage van 2019 kunnen zaken zitten die gestart zijn in 2018, 2017 etc.

Veroordeling of transactie: Het openbaar ministerie (waarbinnen het functioneel parket zaken van bijzondere opsporingsdiensten afhandelt) beslist tot een seponering, transactie of dagvaarding. Een dagvaarding leidt bij de rechter tot vrijspraak of veroordeling (strafoplegging: taakstraf, geldboete of gevangenisstraf). Alleen transactie en veroordeling tellen mee voor het percentage.

Percentage: Een zaak omvat 1 of meer verdachten. Als in een afgehandelde zaak ten minste 1 verdachte een veroordeling of transactie heeft gekregen, telt het proces-verbaal mee voor het percentage. Het proces-verbaal wordt pas meegenomen in de telling op het moment dat alle verdachten een uitspraak hebben.

A-3 Meeteenheid

Percentage; gedurende het jaar een cumulatief percentage

A-4 Streefwaarde

82-85%

A-5 Formule

$(A/B) * 100\% = \dots\%$

= Aantal afgehandelde processenverbaal(*) dat leidt tot een veroordeling of transactie

= Aantal afgehandelde processen verbaal(*)

(*)

-Bij rapportage over een geheel kalenderjaar: het aantal door het functioneel parket afgehandelde processen-verbaal in het gehele kalenderjaar.

-Bij rapportage gedurende een kalenderjaar: het aantal door het functioneel parket (FP) afgehandelde processenverbaal t/m de peildatum in dat kalenderjaar. (Zie A-14: de lijst wordt meestal rond 16^e door het FP geleverd.)

6.2 Gerealiseerde incasso-opbrengsten (mln. €)

A-1 Begrip

Gerealiseerde incasso-opbrengsten (mln. Euro)

A-2 Definitie

Opbrengst: Daadwerkelijk, via het Openbaar Ministerie, geïnde bedrag van de ontneming (=te betalen bedrag)

A-3 Meeteenheid

Bedrag

A-4 Streefwaarde

126,3 miljoen

A-5 Rapportagefrequentie

Viermaandelijks

A-6 Formule



A versus planning

A=Totaal bedrag incasso-opbrengsten voor de Staat

6.3 Omgevingsgerichte strafonderzoeken (% opsporingsuren)

A-1 Begrip

Omgevingsgerichte strafonderzoeken (% opsporingsuren)

A-2 Definitie

Omgevingsgericht: Met omgevingsgericht wordt bedoeld op zaken die voortvloeien uit de vooraf bedachte verbinding tussen partners in de keten van toezicht, opsporing en vervolging. 'Omgevingsgericht' is één van de vier deelcomponenten naast strafrecht, afpakken en media die samen met de partners in de keten van invloed zijn op het effect in de maatschappij naar aanleiding van ingestelde strafonderzoeken.

Zaken: Een zaak is een onderzoek naar een of meerdere strafbare feiten gepleegd door één of meerdere verdachten.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

>40%

A-5 Rapportagefrequentie

Maandelijks

A-6 Formule

$(A/B) * 100\% = \dots\%$

A = Bestede opsporingsuren (Aantal afgehandelde omgevingsgerichte onderzoeken)

B = Bestede opsporingsuren (Aantal afgeronde onderzoeken op jaarbasis)

7.0 Inning

7.1 Verminderen openstaande schulden

7.1.1 Achterstand invordering

A-1 Begrip

Percentage betalingsachterstand invordering.

A-2 Definitie

Bedrag betalingsachterstand invordering gedeeld door de totale belasting- en premieontvangsten van de afgelopen 12 maanden.

Betalingsachterstand invordering: Voor de betalingsachterstand worden alle openstaande onbetwiste vorderingen (of termijnen) vanaf de fase aanmaning meegenomen. Vorderingen waarvoor de vervaldatum is verstreken en nog geen vervolging is gestart tellen hierin niet mee. Totale belasting- en premieontvangsten: De totale Belasting- en premieontvangsten is het saldo van de gerealiseerde opbrengsten volgens het Grootboek van de Belastingdienst. De Belasting- en premieontvangsten volgen de ontvangstenrapportage (op kasbasis).



A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

3,0% -3,5%

A-5 Rapportagefrequentie

maandelijks

A-6 Formule

$(A/B) * 100 = \dots\%$

A= bedrag betalingsachterstand

B= bedrag belasting- en premieontvangsten op kasbasis afgelopen 12 maanden

7.1.2 Inning invorderingsposten binnen een jaar

A-1 Begrip

Inning invorderingsposten binnen een jaar

A-2 Definitie

Invorderingsposten: Betreft alle onbetwiste vorderingen (of termijnen) van de belastingmiddelen inkomensheffing/Zorgverzekeringswet, loonheffingen, motorrijtuigenbelasting, omzetbelasting en vennootschapsbelasting en vervolging is gestart.

Binnen een jaar: Begrotingsindicator meet na 12 maanden het ontvangsten-percentages dat -na de aanmaning- op de vordering wordt afgeboekt.

De indicator heeft als doel om vorderingen die niet op tijd betaald worden toch te innen, als resultaat van de ingezette invorderingsmaatregelen. Het bedrag heeft dus betrekking op het zgn. niet compliant betaald deel van de ontvangsten

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

55-65%

A-5 Rapportagefrequentie

Maandelijks

A-6 Formule

$A/B * 100 = \dots\%$

A= bedrag dat binnen 12 maanden na de aanmaning op de positieve vordering wordt afgeboekt

B= bedrag dat na aanmaning op positieve vorderingen wordt betaald



[Naar navigatiescherm](#)

8.0 Massale processen

Doelstelling massale processen Belastingdienst

De Belastingdienst maakt het burgers en bedrijven zo gemakkelijk mogelijk om hun verplichtingen na te komen en hun rechten geldend te maken door massale processen juist, tijdig en efficiënt uit te voeren.

8.1 Voorinvulling van gegevens IH (VIA)

De Belastingdienst streeft ernaar om daar waar zij beschikt over gegevens, die van belang zijn voor de aangifte Inkomensheffing, deze in te zetten in de communicatie belastingplichtigen. De veronderstelling is dat het voorinvullen van een aangifte Inkomensheffing bijdraagt aan het vergroten van compliance, het verkleinen van het nalevingstekort en het ontzorgen van burgers (dienstverlenend).

A-1 Begrip

De VIA gegevensset leidt voor IH 2018 voor ten minste 65% van de ingediende aangiften van Particulieren(IH-niet winst) tot een juist vooraf ingevulde aangifte.



A-2 Definitie

De gegevensset: De gegevensset in de VIA bestaat uit:

- *een bedrag*.

Vergelijking: bedrag in VIA, plus of min afronding, is gelijk aan ABS; bijvoorbeeld een loonregel of

- *een indicatie*.

Vergelijking: de indicatie is aangeboden en overgenomen; bijvoorbeeld Wajong of

- *een combinatie van bedrag of indicatie* (bijvoorbeeld lijfrente).

De gegevensset in de VIA is juist als deze, per belastingplichtige (BSN), overeenkomt met de gegevens in de IH-aangifte zoals opgenomen in ABS. De juistheid wordt bepaald voor gegevens die volledig zijn.

Gegevens zijn volledig als het aantal gegevens in de VIA overeenkomt met het aantal gegevens in ABS.

De volledigheid en juistheid wordt bepaald met behulp van een geautomatiseerde vergelijking. Hieraan is het risico verbonden dat aannames en uitgangspunten op basis waarvan de vergelijking is gebaseerd geen recht (kunnen) doen aan alle voorkomende situaties.

Er wordt alleen vergeleken als er informatie in ABS aanwezig is om de vergelijking redelijkerwijs betrouwbaar uit te kunnen voeren. Er zijn bijvoorbeeld gegevens in ABS waarvoor de geautomatiseerde vergelijking onbetrouwbaar is omdat de gegevens op meerdere plekken in ABS (bouwdepots als onderdeel eigen woningschuld of bezit box3) of in een 'verzamelrubriek' worden vastgelegd (inkomsten Gastouderbureau's in de rubriek Resultaat Overige Werkzaamheden).

De vergelijking wordt alleen uitgevoerd voor gegevens die van derden ingewonnen worden. Gegevens die uit ABS T-1 worden overgebracht naar de VIA worden bijvoorbeeld niet in de indicator opgenomen.

NB. De indicator meet niet of de belastingplichtige aan alleen de VIA-gegevens genoeg heeft om IH-aangifte te kunnen doen. De voor ingevulde gegevens moeten soms nog fiscaal geduid worden (is de schuld box 1 of box 3) of een belastingplichtige heeft nog opbrengsten of kosten die niet voor ingevuld worden (giften of zorgkosten).

Ingediende aangiften: Alle ontvangen aangiften (spontane en UDA's) Particulieren (IH-niet winst).

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

>65%

Per jaar wordt een streefpercentage vastgesteld afhankelijk van de evaluatie van het voorafgaande verantwoordingsjaar en de plannen van de Belastingdienst voor uitbreiding/aanpassing van de VIA gegevensset. De streefwaarde is namelijk niet volledig door de Belastingdienst te beïnvloeden en van diverse factoren afhankelijk:

- het aantal (nieuwe) gegevens dat in de VIA wordt aangeboden en onderdeel uitmaakt van de berekening van de indicator. Er kunnen aanloopproblemen zijn waardoor het percentage negatief wordt beïnvloed;
- aanpassingen in wet- en regelgeving. Bijvoorbeeld de (on)mogelijkheid om een BSN op te vragen;
- aanpassingen in vastleggingen in ABS waardoor de geautomatiseerde vergelijking wordt beïnvloed of
- fouten die belastingplichtigen in de IH-aangifte maken, ondanks de voor ingevulde gegevens.

A-5 Rapportagefrequentie

Twee keer per jaar (augustus en december)

Rapportage begin september jaar T evaluatie IH T-1)_en begin januari jaar T+1 (evaluatie IH T-2).

A-6 Formule

$A/B) * 100 = \dots\%$

A= Aantal BSN's met een juist ingediende IH-aangifte



B= Het aantal in ABS opgenomen IH-aangiften op meetmoment.

8.2 Aangifteverwerking IH 2018

8.2.1 Garantieregeling IH 2019: in maart aangifte gedaan, vóór 1 juli bericht

A-1 Begrip

Garantieregeling IH 2018, in maart aangifte gedaan vóór 1 juli bericht.

A-2 Definitie

Garantieregeling: Door de Belastingdienst gegarandeerde termijn waarbinnen de belastingplichtige bericht ontvangt op de ingezonden aangiften IH van het voorgaande belastingjaar die tijdig is ingezonden.

Tijdig: Voor de binnen de garantieregeling gestelde inleverdatum, bij een normale procesgang voor 1 april.

Bericht: De belastingplichtigen die tijdig binnen de garantieregeling aangifte hebben gedaan, ontvangen vóór 1 juli bericht in de vorm van een voorlopige of definitieve aanslag. Een beperkte categorie zal in plaats van een aanslag een ander bericht ontvangen. Daar staat in dat voor de afhandeling van de aangifte nader fiscaal onderzoek nodig is.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

100%

A-5 Rapportagefrequentie

Maandelijks (april t/m juli)

A-6 Formule

$(A/B) * 100 = \dots\%$

A= aantal verzonden berichten IH 2018 met een ontvangstdatum van voor 1 juli 2019, n.a.v. de garantieregeling tijdig ontvangen aangiften.

B= aantal binnen de garantieregeling tijdig ontvangen aangiften

8.3 Definitief vaststellen Toeslagen en tijdig uitbetalen

8.3.1 Percentage Toeslagen definitief vastgesteld

A-1 Begrip

Percentage toeslagen van een toeslagjaar dat definitief is berekend

A-2 Definitie

Toeslagen: De toekenning voor een berekeningsjaar voor een van de toeslagsoorten zorgtoeslag, huurtoeslag, kindgebonden budget of kinderopvangtoeslag.



Naar navigatiescherm

Definitief: De herziening achteraf van een voorlopige tegemoetkoming van een toeslag, dan wel vaststelling van de tegemoetkoming in het geval geen voorschot is toegekend.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

85%

A-5 Rapportagefrequentie

Maandelijks (jun t/m dec)

A-6 Formule

$(A/B) * 100 = \dots\%$

A= aantal vastgestelde definitieve toeslagen per toeslagsoort over het berekeningsjaar 2018

B= aantal toeslagen van het berekeningsjaar 2018 dat definitief moet worden vastgesteld

8.3.2 Percentage toeslagen wat tijdig wordt uitbetaald

A-1 Begrip

Percentage toeslagen wat tijdig wordt uitbetaald.

A-2 Definitie Toeslagen:

Betreft de voorschotten op het jaarbedrag van de huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget en de kinderopvangtoeslag.

Tijdig uitbetaald: Tijdig is als het voorschot voor de komende maand op de 20^e van de voorafgaande maand voor 24.00 uur op de rekening van de toeslaggerechtigde is bijgeschreven. Indien de 20ste in het weekend of op een feestdag valt, wordt het voorschot van de toeslag de volgende werkdag uitbetaald.

Op de 1e werkdag na de 19e meldt de ING aan de AcMa's betalingsverkeer hoe laat de bestanden aan Equens zijn aangeboden.

Deze meting beperkt zich tot het laatste deel van de toeslagenketen: van uitbetalingselectie tot uitbetaling. Problemen in heffing (toekennen beschikkingen door Toeslagen) en het eerste stuk van inning die een tijdige betaling verhinderen worden niet meegeteld.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

99,9%

A-5 Rapportagefrequentie maandelijks

A-6 Formule

$(A/B) * 100 = \dots\%$

A= Aantal (tijdig) uitbetaalde voorschotten Toeslagen in de betreffende maand

B= Aantal uit te betalen voorschotten Toeslagen* overeenkomstig betaalselectie (selectie van uit te betalen bedragen)

**De volgende aantallen worden meegenomen (géén rekeningnummer, rekeningcourant, uitbetaald, uitbetaald aan derde)*



[Naar navigatiescherm](#)

8.4 Damages

8.4.1 Aantal ernstige productieverstoringen

Algemeen:

De Belastingdienst volgt bij procesverstoringen een vaste (damage)procedure. De damageprocedure beschrijft o.a. hoe de verantwoordelijkheden zijn belegd en de samenwerking in het damageproces is georganiseerd. Het doel van de damageprocedure is om adequaat te reageren op procesverstoringen die de dienstverlening van de Belastingdienst raken. De damageprocedure is in 2018 aangepast ten gevolge van de in 2017 ingestelde Topstructuur Belastingdienst en de versterking van ketensturing en is van kracht voor alle onderdelen van de Belastingdienst. (Besluit DT BD 15 maart 2018)

Het geheel aan activiteiten rondom damage-situaties wordt in drie fasen uitgevoerd:

1. Van damagemelding tot **het afhandelen van de directe damage-situatie** (inclusief de werking van de procedure en de communicatie);
2. Het **evalueren van de damage-situatie** en de wijze waarop het proces in de eerste fase is verlopen;
3. De **leercirkel**, waarin verbeterpunten vanuit de evaluaties worden beoordeeld op prioriteit en worden belegd bij diverse actoren in de Belastingdienst-organisatie. Onderdeel van deze fase is



Naar navigatiescherm

tevens het monitoren van de voortgang van deze verbeterinitiatieven.

Ten behoeve van communicatie over de voortgang en ten behoeve van analyse en verbetering wordt een adequate administratie van de damages bijgehouden. In deze administratie worden van iedere damage tevens de resultaten van de damage-evaluatie en de leercirkel opgenomen. In de administratie wordt tevens een link gelegd naar de serviceaanvraag-registratie in ITSM.

A-1 Begrip

Aantal ernstige productieverstoringen (damage)

A-2 Definitie

Een damage is een verstoring in het primaire proces die leidt tot ongewenste effecten bij stakeholders van de Belastingdienst. Het gaat daarbij specifiek om verstoringen bij de

- Belastingdienst of bij onze partners zoals Logius en banken, waarbij sprake is van één of meer van de volgende ongewenste effecten:

- Benadeling van of hinder voor klanten van de Belastingdienst. Daaronder vallen zowel
- burgers en bedrijven als externe afnemers van informatieproducten/gegevensstromen;
- Publiciteit met risico voor reputatieschade;
- Benadeling van de kasstroom van het Rijk;
- Massale onbeschikbaarheid van systemen voor de kantoorprocessen;
- Datalekken, mits deze vanuit het meldpunt datalekken zijn aangemerkt als meldingsplichtig datalek.

A-3 Meeteenheid

Aantal

A-4 Streefwaarde

Minder verstoringen dan vorig jaar

A-5 Rapportagefrequentie

Maandelijks

A-6 Formule

A in afgelopen maand

A = Het aantal damages T-1



[Naar navigatiescherm](#)

9.0 IV

9.1 Een gezonde kostenverhouding tussen onderhoud en vernieuwing

A-1 Begrip

Kostenverhouding tussen onderhoud en vernieuwing

A-2 Definitie

Voor het bepalen van de verhouding tussen (beheer en) onderhoud en vernieuwing wordt aangesloten bij het concernportfolio. Onder vernieuwing vallen dan de initiatieven voor nieuwe functionaliteiten en wetgeving en onder (beheer en) onderhoud vallen zaken als lifecycle management en jaaraanpassingen. Grote bewegingen in lifecycle management (zoals het in een jaar vervangen van alle werkplek-pc's) kunnen leiden tot tijdelijke schommelingen in de verhouding beheer/onderhoud vs. vernieuwing, als gevolg van de kastselsmethodiek.

De verhouding wordt bepaald uit het concernportfolio gebaseerd op het reguliere kader plus de aanvullende middelen. De nieuwe baseline wordt hieruit per 1 januari 2019 vastgesteld.

A-3 Meeteenheid



(Verhoudings)getal

A-4 Streefwaarde

70-30

A-5 Rapportagefrequentie

Viermaandsrapportage

A-6 Formule

$(A/A+B) * 100\% - (B/B+C) * 100\%$

A = beschikbaar budget (regulier + aanvullende middelen) gereserveerd voor onderhoud in kalenderjaar 2019

B = beschikbaar budget (regulier + aanvullende middelen) gereserveerd voor vernieuwing in kalenderjaar 2019

9.2 Terugdringen technische schuld

A-1 Begrip

Terugdringen technische schuld

A-2 Definitie

De Belastingdienst gebruikt een methodiek van onderzoeksbureau Gartner om haar applicaties periodiek te beoordelen. Daarbij wordt voor zowel de technische kwaliteit als de bedrijfswaarde van iedere applicatie een score bepaald op een schaal van 0-100%. Die score vormt een belangrijke indicator bij het beantwoorden van de vraag of er aanleiding is om te investeren in de vernieuwing van de applicatie. Applicaties die een score voor technische kwaliteit hebben lager dan 50% krijgen het predicaat “achterstallig onderhoud”. Naast applicaties met een lage technische kwaliteit, krijgen ook applicaties die gebruik maken

van uit te faseren technologie het predicaat “achterstallig onderhoud”. Achterstallig onderhoud wordt in de ICT-wereld ook wel technische schuld genoemd.

Het aantal applicaties met technische schuld, vormt een waardevolle indicator van de vooruitgang die de Belastingdienst over de volle breedte van haar IV-landschap boekt in het terugdringen van technische schuld.

De doelstelling is om de totale technische schuld (uitgedrukt in het percentage applicaties met technische schuld) terug te dringen tot 30% (nu ca. 50%).

Deze doelstelling is uiteraard alleen reëel bij gelijkblijvende omstandigheden. De nulmeting voor het toetsen van de voortgang kan 1 januari 2019 zijn.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Streefwaarde

30

A-5 Rapportagefrequentie

Viermaandsrapportage

A-6 Formule

$A/B * 100\%$

A = aantal applicaties met technische schuld

B = totaal aantal applicaties



[Naar navigatiescher](#)

Bijlage A