Bundel van de Stuurgroep programma MI/RM van 30 juli 2021

3 Ter bespreking: Groei-indicatoren afronding

03 20210618 Projectopleveringsformulier groei-indicatoren v1.0.pdf

03 Goedgekeurd Projectplan ontwikkeling groei-indicatoren v7 (30-10-2000).pdf

03 20210618 Oplegnotitie projecteinde Groei-Indicatoren stuurgroep MI-RM v1.0.pdf

03 1.4.4. Groei-indicatoren.pdf

03 definitief concept Definitieboek HKPI 2022_v0.99_20210629.pdf

Belastingdienst

Eindrapportage Groei-indicatoren		Versie: 1.0 Datum: 18-06-2021
Opdrachtgever(s)	hdC&F (uitvoering binnen programma MI/RM)	Voor akkoord: hdC&F Datum: 30/07/2021
Projectleider(s)	(C&F), (C&F)	
Verantwoordelijke		

Versiebeheer

Versie	Datum	Korte beschrijving aanpassing
0.1	23/04/2021	Eerste concept
0.2	26/04/2021	Tweede concept
0.5	11/05/2021	Concept ter beoordeling program assurance
0.5	17/05/2021	Concept ter beoordeling projectteam + coordinatiegroepleden
0.6	17/05/2021	Concept ter beoordeling projectteam + program assurance
0.9	15/06/2021	Concept ter beoordeling programma overleg
1.0	30/07/2021	Besluitvorming décharge stuurgroep MI/RM

Distributielijst

Naam	Functie/rol	Versie	Datum
	Projectleiders	0.1/0.5	April
	Program assurance	0.5	Mei
Coordinatiegroep-leden	Definitie-eigenaren P, MKB, GO, CAP, dataleveranciers DF&A, CAP, en VT, Control en UHB	0.5	Mei
	Projectleiders	0.6	Mei
	Programma overleg	0.9	Juni
Stuurgroep MI/RM (incl. hdC&F)	Besluitvorming décharge / akkoord	1.0	Juli

Relevante onderliggende (bijhorende) documentatie

Versie	Datum	Korte beschrijving
1.0	Juni 2021	Oplegnotitie "Projecteinde Groei-Indicatoren".
Def	Juni 2021	Projectopleveringsdocumenten – diverse documenten (o.a. het projectopleveringsdocument, projectplan, voortgangsplanning, rapportages, templates, onepagers, bijgewerkt (concept v0.99 Definitieboek 2022) in de Connect People groei-indicatoren map.

Inhoudsopgave

Belastingdienst

Pagina	Hoofdstuk	
1	Management samenvatting	**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
2	Gevraagde besluiten	3
3	Doel en resultaat	3
4	Producten	4
5	Projectorganisatie	4
6	Projectplanning en bewaking	5
7	Projectevaluatie	6
8	Overdracht aan de lijnorganisatie	8

1. Management samenvatting

Met de afronding van het project Herijking KPI's in september 2020 is door het DT vastgesteld dat de set op onderdelen nog verder ontwikkeld moet worden. Deze set bestond uit 13 'groei-indicatoren'. Het gaat dan bijvoorbeeld om het toezicht op grote ondernemingen, het proces klantregistratie of het tussendoel gemak, onderwerpen waar de herijkte set nog onvoldoende recht aan doet. De te ontwikkelen groei-indicatoren zijn opgesomd in de gelijknamige notitie bij de afronding van het project HKPI.

De doorontwikkeling van de groei-indicatoren is belegd bij verschillende directies P, MKB, GO, CAP; het programma MI/RM heeft dit traject gecoördineerd en ondersteund. Waar nodig heeft extra afstemming plaatsgevonden met betreffende keten(s) zoals keten IH, keten I&B en keten S&E.

De doelstelling en de reikwijdte van het project zijn als volgt uiteengezet:
- De huidige, herijkte, set KPI's aanvullen en verbeteren door te coördineren en de verantwoordelijke directies te ondersteunen in de ontwikkeling van de in het project HKPI benoemde ontwikkelgebieden en groei-indicatoren.
- Tijdens de uitvoering van het project de kennis over prestatie-indicatoren te borgen door actieve betrokkenheid van VT, UHB en DG- en DO-control.
- De ontwikkeling van groei-indicatoren dient ter aanvulling en verbetering van de set herijkte prestatie-indicatoren in begroting IX, artikel 1. Geschikte groei-indicatoren kunnen worden opgenomen in de begroting voor 2022.
- De coördinatie en ondersteuning vanuit het project beperkt zich tot de in het project HKPI benoemde groei-indicatoren.
- De verantwoordelijkheid voor het ontwikkelen van een groei-indicator ligt bij de desbetreffende uitvoerende directie(s). Deze 'KPI-eigenaren' zijn eindverantwoordelijk voor de op een indicator gemaakte keuzes.
- De ontwikkeling van de groei-indicatoren is gericht op begroting 2022; de ontwikkeling van indicatoren vindt plaats in Q4 2020 en in Q1 2021. Het project eindigt uiterlijk in juni 2021.

Voor het realiseren van voornoemd doel en te hanteren reikwijdte heeft het project een Governance ingericht met een (wekelijks) projectoverleg waarin DF&A deelnam, daarnaast een (wekelijks) overleg met de [redacted] van het concern dashboard, een (2-wekelijks) coördinatiegroep bestaande uit vertegenwoordigers (definitie-eigenaren) van de uitvoerende directies samen met DF&A waarbinnen vervolgens subwerkgroepen op uitvoerend directieniveau werden geformeerd waarin nodig in samenwerking met DF&A en/of CAP specifiek en/of de keten(s).

In de coördinatie en ondersteuning door hdC&F zijn i.s.m. de coördinatiegroep gedurende het traject 10 van de 14 benoemde groei-indicatoren ontwikkeld (het waren 13 groei-indicatoren waarvan 1 CAP-indicator is gesplitst in 2 indicatoren, zodoende 14 – *zie afbeelding onder punt 4. producten*). Van deze 10 zijn uiteindelijk 7 (5 groei-indicatoren en 2 prestatie-indicatoren (kengetal)) geschikt bevonden voor de Rijksbegroting 2022 en van de andere 3 wordt er 1 (effectiviteit van toezicht voor GO) voor nu meegenomen in het jaarcontract van GO en de overige

2 geven inzichten bruikbaar voor beleid, keten- en directie MI. V.w.b. de Rijksbegroting en bijhorend afstemmingsproces wordt dit uitgevoerd door DG Control / C&F. Met C&F is afgesproken om in april een eerste conceptlijst en in mei een definitieve concept lijst groei-indicatoren op te leveren voor het jaarplanproces, waarmee C&F de betrokken directies zal benaderen voor o.a. het leveren van Rijksbegrotingstekst(en) voor betreffende indicator(en). De gesprekken hierover tussen project en C&F zijn gevoerd in de periode maart-juni.

Met de concern dashboard zijn afspraken gemaakt over de op te nemen groei-indicatoren in het concern dashboard (Q3 uiterlijk Q4 2021). De indicatoren worden door DF&A team VEA ontwikkeld en vervolgens overgedragen aan de clusters binnen DF&A. Vervolgens leveren deze clusters de informatie weer aan team Leonardo aan die deze informatie in het concerndashboard laadt.

De werkzaamheden van de projectleiding bestond uit projectmanagementwerkzaamheden waaronder het coördineren van de overleggen, voortgangsbewaking, het ook inhoudelijk ondersteunen van de betrokken stakeholders en verdere afstemming. De vertegenwoordigers van de uitvoerende directies waren betrokken in het ontwerp-/definitieproces, de ontwikkeling en acceptatie van de groei-indicatoren; daarmee ook verantwoordelijk voor de verdere afstemming intern eigen directie(s). De vertegenwoordigers van de dataleveranciers DF&A en CAP waren betrokken in de definitie-afstemming en juist ook in het ontwikkelproces van de groei-indicatoren; verder verantwoordelijk voor de verdere afstemming intern eigen directie(s) / afdelingen.

Met de doorontwikkeling van de groei-indicatoren en de uitgebreide achterliggende documentatie, levert het project een bijdrage aan de sturing van de Belastingdienst op zijn strategische doelstelling.

2. Gevraagde besluiten

De stuurgroep wordt gevraagd deze eindrapportage goed te keuren en décharge te verlenen.

3. Doel en resultaat

1. Het beoogde doel was en resultaat van dit project is:

"De huidige, herijkte, set KPI's aanvullen en verbeteren door te coördineren en de verantwoordelijke directies te ondersteunen in de ontwikkeling van de in het project HKPI benoemde ontwikkelgebieden en (13) groei-indicatoren."

2. Het uiteindelijk bereikte resultaat van dit project is dat 10 van de 14 groei-indicatoren conform projectplan zijn gerealiseerd waarvan 7 worden opgenomen in de Rijksbegroting 2022 (zie afbeelding onder 4. Producten). Er is binnen budget en planning gewerkt. De benodigde documentatie is opgeleverd.

4. Producten

De volgende indicatoren/producten zijn conform projectplan opgeleverd. De achterliggende documentatie is opgenomen op de Connect People pagina Groei-indicatoren, afgestemd met programma assurance.

De producten van het project:
1) Ontwikkelde groei-indicatoren met benoemde tussendoelen:
- Door indicatoren te formuleren, te ontwikkelen en te accepteren;
- Een technisch 'werkende' indicator die voldoet aan de eisen van betrouwbare totstandkoming;
- Waarvan bij voorkeur geschiedenis (t-1, t-2) beschikbaar is ter vergelijking;
- Waarover gedurende 2022 en verder gerapporteerd kan worden.

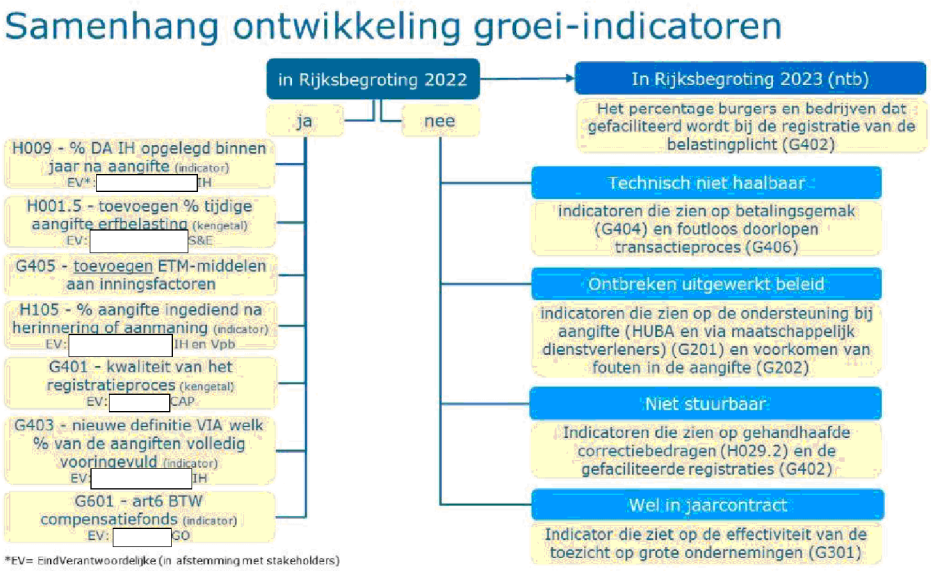
2) Benodigde documentatie:
- Definitie template v0.9 (en hoger) en v1.0;
- Per groei-indicator een onepager waarin de business verantwoordelijke, rationale, formule, definities en bronnen beschreven zijn conform het format (A1 t/m A6) dat wordt gehanteerd voor KPI's in de Rijksbegroting;

- concept Definitieboek 2022 v0.99.

De 10 ontwikkelde groei- en prestatie-indicatoren betreffen (tussendoel / indicator):
Adequate behandeling:
- (H009) Het percentage definitieve aanslagen IH dat binnen een jaar na aangifte is opgelegd. (indicator, in Rijksbegroting)
- (H001.5) Toevoegen van de tijdige aangifte erfbelasting. (indicator, in Rijksbegroting)
Corrigerend optreden:
- (H029.2) Het percentage van het correctiebedrag dat na bezwaar gehandhaafd wordt. (kengetal, te gebruiken voor inzicht, niet goed bevonden voor Rijksbegroting)
- (G405) Toevoegen van de ETM-middelen aan de inningsindicatoren ('percentage oninbaar' en 'tijdige betaling'). (indicator, in Rijksbegroting)
- (H105.0) Het percentage aangiften dat na herinnering of aanmaning wordt ingediend. (indicator, in Rijksbegroting)
- (G301) Een indicator die de effectiviteit van het toezicht op grote ondernemingen weergeeft. (indicator, in jaarcontract GO, (nog) niet in Rijksbegroting)
Tijdige registratie:
- (G401) Kwaliteit van het registratieproces. (kengetal, in Rijksbegroting)
Gemak (en voorkomen van fouten):
- (G403) Nieuwe definitie VIA. Het percentage aangiften IH niet-winst waarbij belastingplichtige gemak ervaart door middel van een volledig vooringevulde aangifte IH niet winst. (indicator, in Rijksbegroting)
- (G402) Het percentage burgers en bedrijven dat gefaciliteerd wordt bij de registratie van de belastingplicht. (kengetal, niet goed bevonden voor Rijksbegroting, ontwikkelen voor 2023)
Verder:
- (G601) art6 BTW compensatiefonds. (indicator, in Rijksbegroting)

De 4 niet ontwikkelde indicatoren betreffen:
- (G404) Betalingsgemak en (G406) foutloos doorlopen transactieproces die technisch niet haalbaar bleken en door CAP nog ontwikkeld kunnen worden.
- (G201) Ondersteuning bij aangifte (HUBA en via maatschappelijk dienstverleners) en (G202) voorkomen van fouten in de aangifte, waarover nog besloten moet worden (door het in de ontwerpfase nog ontbreken van beleid) hoe en in hoeverre deze worden ontwikkeld en opgepakt door het transformatiebureau dienstverlening.

De volgende afbeelding geeft een beknopt visueel overzicht:



Belastingdienst

5. Projectorganisatie

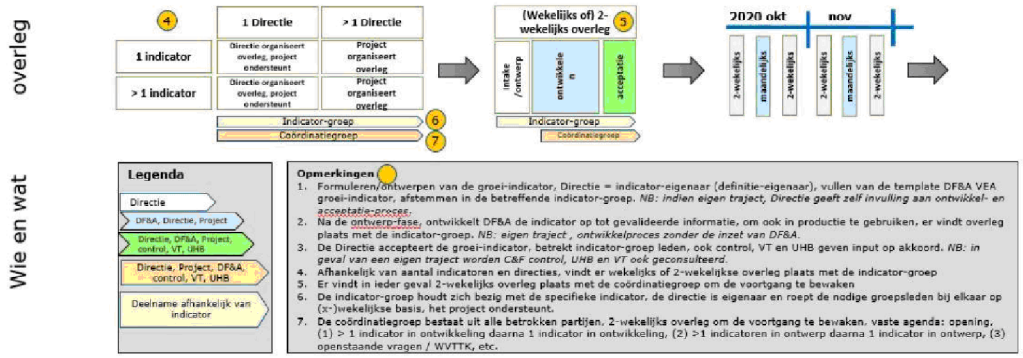
De projectorganisatie is conform de beschrijving in het projectplan vormgegeven, verder visueel gemaakt (zie de volgende rollen-afbeelding en overlegstructuur) en toegelicht in de daarbij behorende Governance planning presentatie(s) (zie CP). De Governance van het project is tussentijds niet gewijzigd.

Rollen en verantwoordelijkheden per KPI

Rolverdeling in het project

- MI/RM coördineert het project samen met C&F/DG-control. Daarnaast ondersteunt MI/RM (projectleider) met het coördinatie-overleg en het bewaken van de planning en uitgangspunten.
- De uitvoerende directies zijn eigenaar van hun eigen prestatie-indicatoren. Dat betekent dat de verantwoordelijkheid voor het ontwikkelen van een indicator, de afstemming binnen de eigen directie en het uiteindelijke akkoord liggen bij de verantwoordelijke directie(s).
- De DO-controllers fungeren als sparringpartner voor de dienstonderdelen bij de ontwikkeling van de prestatie-indicatoren.
- VT en UHB worden bij iedere indicator door de eigenaar geconsulteerd en bewaken dat de ontwikkelde indicator in lijn is met vaktechnische uitgangspunten resp. de uitvoering en toezichtstrategie.
- DF&A ondersteunt de ontwikkeling van prestatie-indicatoren, mits de data voor DF&A beschikbaar is en de ontwikkelvraag tijdig (voor aanvang van het kwartaal) wordt geformuleerd.
- Een overzicht van verantwoordelijkheden per indicator is opgenomen op slide 8. Binnen het programma MI/RM worden de projectleiders op de betrokken ketens (IH/OB/LH/Vpb/BBK) betrokken.

Onderstaande afbeelding geeft extra toelichting over de overlegstructuur.



6. Projectplanning en bewaking

Tijdigheid

In het projectplan was de oplevering van de groei-indicatoren voorzien op 1 juni 2021 (met uitloop als beschreven in het projectplan Q2 2021 dus ultimo 1 juli 2021; de maand juni wordt gebruikt voor nog afrondende zaken als documentatie décharge en beheer. Deze planning is nog steeds gehaald met dien verstande dat niet alle groei-indicatoren zijn ontwikkeld (zie 4. Producten).

Planning

Voor de 14 indicatoren is met onderstaande overall planning gewerkt om uiterlijk 1 juni de indicatoren opgeleverd te krijgen. Er is een uitgebreide Excel detailplanning waarin ook elke indicator specifiek naar voren komt, inclusief ook een acties- en besluitenlijst overzicht (hiervoor wordt verwezen naar CP-map groei-indicatoren).

Planning



Capaciteit/inzet middelen

De uitvoering van het project heeft plaatsgevonden binnen budget.

Uitgaven	Oorspr. geplande inzet	Volgens change request	Gerealiseerde inzet
Inzet externe medewerker	€ 70k		€ 60k

7. Projectevaluatie

De leden van het coordinatiegroep-overleg zijn gevraagd feedback te geven.

Algemeen

- Het project is opgezet en uitgevoerd in de samenwerking C&F, P, MKB, GO, CAP, DF&A, V, UHB en Control. Dit heeft gezorgd voor goede kennisdeling, draagvlak en uitbreiding van de bestaande set HKPI's.
- De ophanging van het project binnen het programma MI/RM zorgde voor budget en een projectmatige aanpak om de groei-indicatoren te kunnen (door)ontwikkelen. De externe inhuur heeft vooral bijgedragen aan de projectmanagement werkzaamheden. Dat was een bewuste keuze vanuit het oogpunt dat de Belastingdienst intern over voldoende relevante inhoudelijke kennis beschikt om een goed eindproduct op te leveren.
- Adviezen en feedback van VT, UHB en C&F hebben geleid tot gevalideerde groei-indicatoren. Constructief-kritisch meedenken in combinatie met de inbreng van specifieke kennis op het gebied van ieders kennisgebied en ervaring, heeft geleid tot aanscherpingen en aanvullingen van de groei-indicatoren.
- De coordinatiegroep bestaande ook uit vertegenwoordigers (definitie-eigenaren) van de uitvoerende directies heeft concreet bijgedragen aan ht ontwerp, de bouw, acceptatie en validatie van de groei-indicatoren. Hierin meegeomen de afstemming met de betreffende ketens.
- Zowel DF&A en CAP gegevens hebben een belangrijke bijgedrage geleverd aan de totstandkoing van de benodigde data en documentatie. Tevens afsteming waarin nodig met de betrefende ketens.
- Program assurance heeft bijgedragen in de afronding van het project.
- Alle documentatie is beschikbaar op CP.

Verbeterpunten

- De inzet van CAP en DF&A vraagt om voldoende capaciteit met commitment voor het traject. Hoewel beperkt heeft het project bij de ontwikkeling van de indicatoren last ondervonden van capaciteits-issues; bijv. voor de ETM ontwikkeling bij CAP maar ook bij DF&A lag (ligt) de druk hoog op inzet van capaciteit ook door inslagen, COVID, andere lopende projecten. Capaciteitsissues zouden voorkomen kunnen worden door de inzet van meer capaciteit (uiteraard gebalanseerd).
- In de laatste fase van het project zijn een aantal groei-indicatoren gestopt of niet opgenomen in de Rijksbegroting omwille van last-minute directie-keuze te stoppen en/of door het niet volledig krijgen van de benodigde data. Dit zou voorkomen kunnen worden door (1) vroegtijdig in het traject af te spreken dat commitment op het opnemen van de groei-indicatoren in de Rijksbegroting ook wordt nagekomen, dat (2) de benodigde capaciteit ook toegekend wordt en (3) eerder in het traject met meer capaciteit en tijd er zeker van te kunnen zijn dat de op te leveren data ook klopt.
- Het eigenaarschap van het Defnitieboek 2022 moet nog bepaald worden.

Reflectie door UHB

In de huidige set KPI's zijn nog een aantal thema's onderbelicht gebleven, waaronder de compliance factor "registratie" en het tussendoel "gemak bieden". De ontwikkelde groei-indicatoren komen maar beperkt tegemoet aan dit hiaat > (G401) Kwaliteit van het registratieproces wordt een kengetal i.p.v. een KPI waar we op sturen en (G402) Het percentage burgers en bedrijven dat gefaciliteerd wordt bij

de registratie van de belastingplicht wordt eveneens een kengetal en moet nog worden doorontwikkeld voor de Rijksbegroting van 2023. Ook als het gaat om "gemak bieden" zijn er diverse groei-indicatoren niet ontwikkeld binnen het project, waaronder (G201) Ondersteuning bij aangifte (HUBA en via maatschappelijk dienstverleners) en (G202) Voorkomen van fouten in de aangifte. Tot slot is ook het toezicht door GO onderbelicht in de begroting.

Conclusie is dat nu het project groei-indicatoren wordt beëindigd de set KPI's voor de Rijksbegroting nog niet helemaal compleet is. Bij de openstaande punten graag een voorstel/plan hoe en door wie deze zaken zullen worden opgepakt, om te voorkomen dat het verzand en niet meer gebeurt.

Reflectie door Vaktechniek

Vanuit Vaktechniek hebben we de projectleiding en ondersteuning als zeer goed ervaren. Ze hebben heel goed de voortgang bewaakt maar hadden tevens goed oog voor voortschrijdende inzichten. Met dit maatgevoel hebben ze bijgdragen aan een optimaal resultaat.

DF&A heeft zich ook bewezen als professionele partner, kundig en zorgvuldig.

De opzet waarbij de nieuw KPI's binnen de projectdoelstelling door de uitvoeringsdirecties zelf werden aangedragen heeft niet bijgedragen aan creatieve, nieuwe en uitdagende prestatie-indicatoren. De opdracht werd gefragmenteerd aangepakt waarbij het sturen op één KPI door meer Directies als een onmogelijkheid werd gezien. Ook de neiging om uitsluitend kengetallen te benoemen en geen prestatie-indicatoren droeg niet bij aan een sfeer van ambitie en vernieuwing. De beïnvloeidingsmogelijkheden werden regelmatig onderschat. Het project heeft niettemin het doel van meer effectgerichte KPI's, passend op de strategie van de Belastingdienst dichter bij gebracht. De subjectieve indicatoren, het begin dat gemaakt is met indicatoren op compliance factor één (registratie), de nieuwe VIA gericht op het gemak dat belastingplichtige ervaart en een zinvoller correctie-doelstelling zien we als duidelijke verbeteringen. Het niet vanuit één visie neerzetten van een integrale set aan effectgerichte KPI's lijkt mede debet aan kansen die het project heeft gemist.

Er is slechts één indicator op snelheid (percentage definitieve aanslagen IH binnen een jaar), op zichzelf goed maar indicatoren op het minimaliseren van late, hoge definitieve aanslagen en/of het eerder informeren over correctiekansen hadden meer de kern van de behoefte van belastingplichtigen geraakt. De herwaardering van de menselijke maat had meer aandacht voor snelheid als onderdeel van een adequate behandeling van belastingplichtigen gerechtvaardigd.

Voor Groot O ontbreekt nu ook maar enige indicator. Spijtig dat de door GO ontwikkelde indicator m.b.t. "rakingen" de begroting niet gehaald heeft. Hopelijk leidt opname van deze indicator in het jaarcontract van GO tot een doorontwikkeling die alsnog een begrotingsindicator oplevert. Een – goed gedefinieerd – begrip rakingen kan helpen de uitvoerings- en toezichtstrategie van de Belastingdienstm meer genuanceerd neer te zetten, ook voor P en MKB.

Ook is het jammer dat er nog een indicator ontbreekt die duidelijk maakt in welke (hoge) mate de Belastingdienst de nakoming van compliance-factor één (registratie) faciliteert. Het gemak dat belastingplichtigen zo geboden wordt (en adequate behandeling), is het waard om door te ontwikkelen en tegelijk te etaleren wat daarin nu al gepresteerd wordt. Een indicator op het opsporen van onbekende belastingplichtigen had de trits indicatoren op registreren gecompleteerd. Het is erg te hopen dat de zeer goede inspanningen van CAP op dit punt in de nabije toekomst tot afgewogen drietal begrotings-indicatoren leiden waarmee eindelijk ook compliance factor 1 de plaats krijgt die hij verdient.

De conclusie van Vaktechniek is dezelfde als die van UHB. Hoe verzekeren we doorontwikkeling na afronding van het project?

Reflectie door DF&A

Voorbereidend werk

- Door verkennend werk eind 2020 en gebruik van de definitie-templates kon met een voorsprong gebouwd en realistisch gepland worden.

=> Verbeterpunten zijn dat als er in de voorbereiding al een definition of done was opgesteld er nog efficiënter gewerkt had kunnen worden door (daarmee) het voorkomen van last-minute inhoudelijke discussies, welke documentatie compleet opgeleverd moet worden en was de afstemming over de

RA(S)CI eerder begonnen.

Coördinatie

- De coördinerende rol van [redacted] werd genoemd als een enorme verbetering, goede keuze om daar vanuit het programma iemand voor vrij te maken. Zijn organisatorische en najaagkwaliteiten hebben ons erg geholpen. Het tweewekelijkse coördinatie-overleg werd eveneens zeer gewaardeerd, de sfeer was constructief en positief en dat maakte het werken aan de indicatoren ook prettig. Vanuit DF&A heeft [redacted] het overzicht proberen te behouden over alle werkzaamheden en was hij eerste aanspreekpunt voor [redacted]. Dit werkte goed.

Uitvoering

- Af en toe was merkbaar dat de bouw aan de groei-indicatoren net niet de hoogste prioriteit had door spoedvragen of reeksen daarvan (bv UHT) en door inslagen, waardoor analisten werk van elkaar moesten overnemen voor KPI's waar ze nog niet eerder aan hadden gewerkt en hoewel dat in heel collegiale sfeer is gegaan, bleek dat in de praktijk wat lastiger over te dragen. Maar mede door de realistische planning hadden we voldoende tijd van analisten vrijgemaakt om aan de indicatoren te werken. Dit werkte in de praktijk natuurlijk fijn, bijvoorbeeld doordat het vierogenprincipe nu niet onder druk is komen te staan. Het bouwen aan de indicatoren, het afstemmen met definitiehouders: het was voor de minder ervaren analisten in ons team een heel leerzaam traject.

=> Verbeterpunt was om de analisten die niet vanaf het begin betrokken waren bij dit programma, meer context te geven over het programma en de KPI's.

=> Voor de ene indicator was het afstemmen makkelijker dan voor andere. Idealiter is er één definitiehouder die alle knopen door kan hakken, zoals bij indicator tijdigheid erf het geval was. We beseffen ons dat dit niet altijd mogelijk is.

Conclusie

Het is wel voor vrijwel alle indicatoren gelukt en waar dat niet zo is, is er een goede reden voor. Dat is een resultaat waar we trots op mogen zijn. Mede door de prettige samenwerking kijken we met plezier op de afgelopen kwartalen terug.

Reflectie door Control

DG-/DO-Control sluit zich aan op voorgaande reflecties.

Openstaande punten (nazorg, nog niet uitgevoerde eisen en wensen, actielijst)

- Documentatie en CP afronden in juni.
- Eigenaarschap Defintieboek 2022 (C&F of service F&MI)
- Van de 14 groei-indicatoren zijn er nog 4 niet ontwikkeld. Dit betreffen 2 indicatoren G404 en G406 die nog door CAP opgepakt kunnen worden met de vraag hoe hiermee verder?
- En G201 en G202 waarover nog uberhaupt besloten moet worden, mede in het licht van de transformatebureau-ontwikkelngen, wat er mee te (kunnen) doen.
- V.w.b. groei-indicator G405 zijn bij 2 van de 4 innings-KPI's ETM niet bijgevoegd, te weten 'Betalingsachterstand' en 'Invordering binnen één jaar na aanmaning'. Reden van niet uitvoeren: beschikbaarheid van data en capaciteit.
- V.w.b. groei-indicator H105 is deze ontwikkeld voor IH en VpB en nog niet voor het erf-deel met als reden: beschikbaarheid van data en capaciteit. Het is aan de betrokken stakeholders hierover nog een besluit te nemen voor een eventueel vervolg.
- Verder, vwb de GO-indicator G301 die de effectiviteit van het toezicht op grote ondernemingen weergeeft, wordt deze wel opgenomen in het jaarcontract maar (nog) niet in de Rijksbegroting; vraag is even hoe hiermee om te gaan v.w.b. de volgende Rijksbegrotingsronde 2023?

8. Overdracht aan de lijnorganisatie

De projectproducten en bijbehorende documentatie staan op de Connect People pagina Groei-indicatoren.

Afspraken zijn gemaakt met C&F v.w.b. de Rijksbegrotingsplanning en v.w.b. het opnemen in het concern dashboard met de [redacted].

De overdracht van de projectproducten inclusief de bijbehorende documentatie zal plaatsvinden parallel aan deze décharge.

Décharge door stuurgroep MI/RM d.d. 30 juli 2021.

6 Ter bespreking: Projectplan groei-indicatoren

GROEI 1.4.4. Groei-indicatoren.pdf

GROEI 20200916 - Projecteinde en overdracht HKPI DTBD.docx

GROEI Projectplan groei-indicatoren v7.pptx

Ministerie van Financiën

TER BESPREKING
Aan
Stuurgroep MI/RM

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Inlichtingen

@minfin.nl
www.minfin.nl

Datum
28 augustus 2020

Notitienummer

Auteur

Van
Programma MI/RM

Bijlage
Externe evaluatie HKPI

notitie

Groei-indicatoren begroting IX 2021

Aanleiding

Het project herijking KPI's heeft een set met prestatie-indicatoren opgeleverd ten behoeve van begroting IX 2021. Deze set is goedgekeurd in het DTBD van 9 april 2020 en vervolgens –met enkele aanpassingen- in de begrotingsaanschrijving opgenomen en goedgekeurd.

Kern

Met de afronding van het project HKPI signaleren we dat de set begrotingsindicatoren op enkele onderdelen nog verder moeten worden ontwikkeld. Daartoe zijn in het project HKPI suggesties gedaan en in enkele gevallen ook indicatoren ontwikkeld. Deze indicatoren konden niet worden opgenomen in begroting IX 2021, ofwel omdat het beleid op het betreffende onderdeel nog niet voldoende was uitgewerkt, waardoor de verantwoordelijke directies aangaven dat de indicator nader moest worden onderzocht voor opname in de begroting, ofwel omdat de gewenste indicator niet op deze termijn meetbaar was, en naar een goed alternatief moet worden gezocht.

Deze notitie geeft aan op welke onderdelen de set indicatoren doorontwikkeling nodig heeft naar begroting 2022, mede gelet op het advies van de externe deskundige (bijgevoegd).
We adviseren deze doorontwikkeling te beleggen bij de verantwoordelijke directies, die de groei-indicatoren als zodanig opnemen in de jaarcontracten. We vragen u dit voorstel te bespreken.

Vervolg

Na bespreking in de stuurgroep zal dit voorstel worden geagendeerd in het DTBD. Aan de betrokken directies wordt gevraagd de (te ontwikkelen) groei-indicatoren als zodanig op te nemen in het jaarcontract 2021. Het programma MI/RM en C&F zullen in een nog te starten project de ontwikkeling van de groei-indicatoren blijven coördineren.
Met DF&A is afgesproken dat zij in Q4 2020 ontwikkelcapaciteit beschikbaar stellen om concrete indicatoren uit te werken, indien de verantwoordelijke directie daar behoefte aan heeft. Hieraan is wel de voorwaarde verbonden dat er, uiterlijk begin september commitment is van de verantwoordelijke directie en dat er vanuit de directie een 'definitie-eigenaar' beschikbaar is gedurende de ontwikkelperiode.

Toelichting

In tabel 1 is een overzicht opgenomen van de in het HKPI traject benoemde groei-indicatoren. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen indicatoren op

prestatiegebieden die nog niet of onvoldoende in de set begrotingsindicatoren zijn opgenomen (romein) en uitbreidingen of aanpassingen op bestaande indicatoren (*cursief*). Waar al sprake is van een concreet voorstel voor een indicator, is de indicator al geformuleerd. Waar de indicator nog niet is geformuleerd, wordt aangegeven waar de te ontwikkelen indicator betrekking op heeft. Zowel door CAP (klantregistratie) als door GO zijn reeds voorstellen gedaan om invulling te geven aan de groei-indicatoren.

Onderdeel	**Prestatie**	**Voorgestelde indicator**	**Verantwoordelijke directie**
Tijdige registratie	De kwaliteit van de klantregistratie en de aard van de registratie (vanuit toezicht, door de klant zelf)	Kwaliteit van het registratieproces	CAP
Tijdige aangifte	*Tijdige aangifte*	*Toevoegen van de tijdige aangifte erfbelasting*	*Particulieren*
Adequate behandeling	De tijdigheid en juistheid van het aanslagproces IH	1) Het % definitieve aanslagen IH waarbij het verschil met de VA kleiner is van € xx 2) Het percentage aangiften IH waarop binnen 1 jaar een DA wordt opgelegd.	Particulieren
Gemak en voorkomen van fouten	Het bieden van gemak bij de registratie	Het percentage burgers en bedrijven dat gefaciliteerd wordt bij de registratie van de belastingplicht	CAP
	Het bieden van gemak bij de aangifte	Een indicator die ziet op de ondersteuning bij aangifte, zowel HUBA als via maatschappelijk dienstverleners	Particulieren
		Nieuwe definitie VIA waarin wordt gemeten welk % van de aangiften juist en volledig wordt vooringevuld	*CAP*
	Het bieden van gemak bij de betaling	Een indicator die ziet op het betalingsgemak (bijvoorbeeld beschikbaarheid betalingsregelingen) en op het foutloos verlopen van het transactieproces	CAP
	Het voorkomen van fouten	Een indicator die ziet op het voorkomen van fouten in de aangifte	Particulieren, MKB
Corrigerend optreden	Succes van corrigerende maatregelen op de aangiften	Het percentage aangiften dat na corrigerende maatregelen wordt ingediend	Particulieren, MKB
	Juistheid correcties	Het percentage van het correctiebedrag dat na bezwaar gehandhaafd wordt	Particulieren, MKB, GO
	Toezicht op grote ondernemingen	Een indicator die de effectiviteit van het toezicht op grote ondernemingen weergeeft	GO
	Inning	*Toevoegen van de ETM-middelen aan de inningsindicatoren*	*CAP*

Tabel 1 – Overzicht te onderzoeken groei-indicatoren voor begroting 2022

Ministerie van Financiën

TER BESLUITVORMING
Aan
DTBD

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Inlichtingen

[redacted]@minfin.nl
www.minfin.nl

Datum
16 september 2020

Notitienummer

Auteur

Van
Programma MI/RM

Bijlage
Definitieboek v0.97
Notitie groei-indicatoren

notitie

Projecteinde Herijking KPI's

Aanleiding

In februari 2019 is het project herijking KPI's gestart met als doelstelling het opleveren van een set strategische KPI's ten behoeve van de Rijksbegroting IX, artikel 1 (Belastingen). In het DT van 9 april 2020 is de herijkte set indicatoren opgeleverd en geaccordeerd. Hierna heeft een drietal besprekingen met de staatssecretaris T&D plaatsgevonden, waarna de herijkte indicatoren, als onderdeel van de Kamerbrief 'verbeterd inzicht begroting Financiën', op 26 juni 2020 aan de Tweede Kamer zijn aangeboden. De herijkte indicatoren zijn, na DT-besluitvorming, opgenomen in begroting IX 2021.

Kern

De set indicatoren die met het project herijking KPI's is opgeleverd, is uitgewerkt in een definitieboek en vertaald in een begrotingsbijdrage voor 2021. Met de oplevering van de set herijkte indicatoren, komt het project tot een afronding. In de stuurgroep MI/RM van 4 september jl. is de projectleiding gedechargeerd en is ingestemd met de te ontwikkelen 'groei-indicatoren'.

Het DTBD wordt gevraagd:

1) Kennis te nemen van en in te stemmen met de afronding van het project herijking KPI's;
2) Kennis te nemen van de subjectieve indicatoren die nog in ontwikkeling zijn;
3) Kennis te nemen van en in te stemmen met de door het project geadviseerde te ontwikkelen 'groei-indicatoren'. Hiervoor is een aparte notitie bijgevoegd, die in de stuurgroep MI/RM is besproken en geaccordeerd. We vragen u dit te bevestigen.

Projecteinde en overdracht

Met de bestuurlijke vaststelling van de herijkte indicatoren en het afronden van de politieke afstemming met de bewindspersonen, kan ook het project herijking KPI's worden afgerond. Het projectdoel *'Het opstellen van een set strategische, effectgerichte KPI's ten behoeve van externe verantwoording, die Belastingdienst in staat stelt om te sturen op en te verantwoorden over het realiseren van het strategische doel.'* is hiermee gerealiseerd. In de periode juni-augustus 2020 zijn voor het project nog afrondende werkzaamheden uitgevoerd, zoals het afronden van definities en de laatste technische opleveringen door DF&A.
De projectproducten worden met de afronding van het project formeel overgedragen aan de lijndirecties C&F en UHB. Voor de coördinatie van de te ontwikkelen groei-indicatoren wordt een volgend project gestart.

Gerealiseerde projectproducten
In het projectplan HKPI is zijn de deelproducten en resultaten van het project benoemd. Aan het einde van deze notitie is een overzicht opgenomen. Het overzicht met deelproducten is uitgebreider dan in het projectplan, omdat er gedurende de uitvoering van het project soms extra stappen genomen moesten worden. Diverse deelproducten kennen ook bijbehorende documentatie. Deze documentatie is beschikbaar voor overdracht. Voor de stuurgroep is ter informatie het definitieboek van de ontwikkelde indicatoren bijgevoegd.

Evaluatie en advies
Het herijken van de prestatie-indicatoren is een complex proces geweest met veel betrokkenen uit (vrijwel) iedere directie van de Belastingdienst. In de uitvoering van het project schoven zo nu en dan de panelen. Zo was Toeslagen bij de start van het project nog onderdeel van de doelstelling (artikel 1), werden [redacted] en staatssecretaris opgevolgd en werd de strategische koers van de Belastingdienst daadoor beïnvloed. Ook het eigenaarschap van prestaties en indicatoren was niet meteen duidelijk; daar zijn, met de nadere uitwerking ketenspelregels, stappen in gezet.
Deze schuivende panelen maakten het moeilijk een eenmaal ingezette koers vast te houden en dit vergde vooral veel (herhaalde) afstemming.
Desalniettemin zijn we er, met dank aan de inspanning van alle betrokkenen, in geslaagd een herijkte set indicatoren op te leveren, die (meer) recht doet aan onze Uitvoering en Toezichtstrategie. Met deze herijking is ook de structuur aangepast met gebruik van compliancefactoren en tussendoelen en zijn subjectieve indicatoren geïntroduceerd, waarmee de beleving van burgers en bedrijven meer aandacht krijgt in ons prestatiemanagement.
Op onderdelen blijft verbetering mogelijk; zie daarvoor de notitie over de groei-indicatoren.
We signaleren dat het (voor het vervolg) vooral van belang is dat kennis over processen en prestatie-indicatoren bij alle directies wordt verstevigd; de combinatie tussen inhoudelijke expertise en beleidsmatig overzicht is schaars, maar wel noodzakelijk voor het opstellen en onderhouden van passende prestatie-indicatoren.

Oplevering projectproducten
De opdracht van het project was een set KPI's op te stellen voor de begroting 2021. Dat is gebeurd. De begrotingsindicatoren, definities en het testen van de definities op maakbaarheid zijn in juli afgerond. Dit is het hoofdproduct van het project herijking KPI's en is in gebruik genomen met het vaststellen van de begrotingsbijdrage aan artikel 1, hoofdstuk IX van de Ontwerpbegroting 2021.

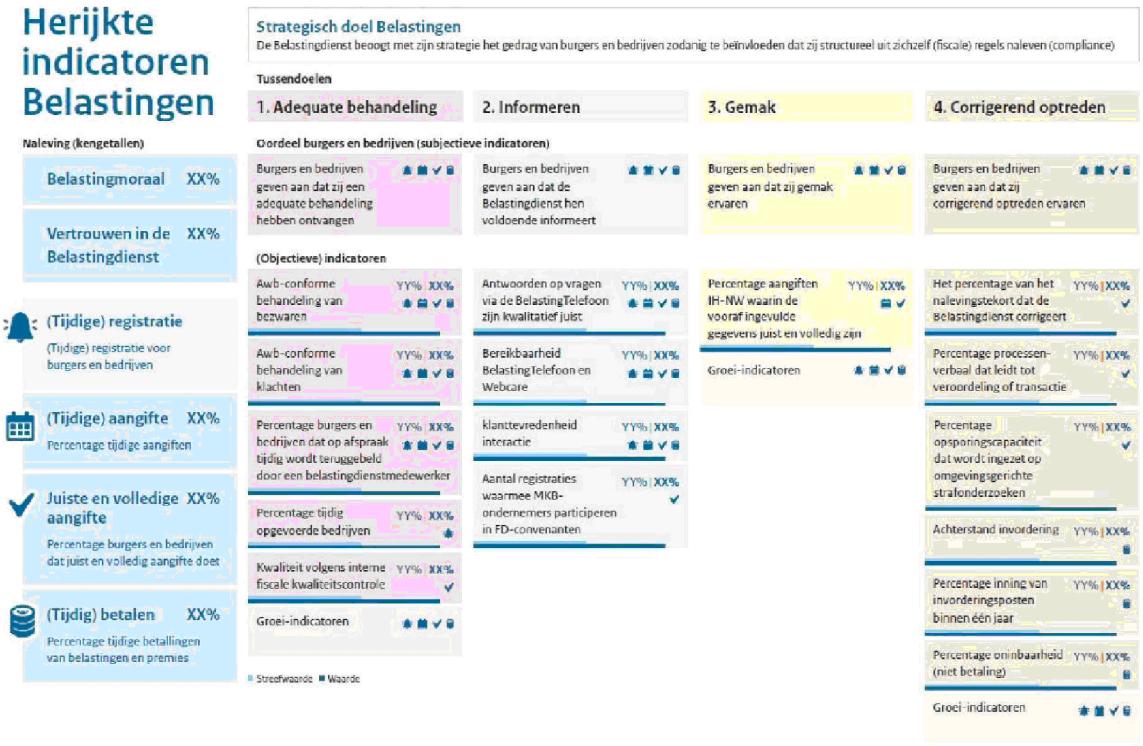
Subjectieve indicatoren
De voorgestelde set indicatoren bevat 6 subjectieve metingen, dat wil zeggen: indicatoren op basis van een klantoordeel. Het betreft 2 kengetallen (belastingmoraal, vertrouwen) en 4 indicatoren op de tussendoelen. Voor deze indicatoren moet een meetinstrument worden ontwikkeld. Deze gegevens komen niet uit de systemen van de Belastingdienst, maar moeten worden ingewonnen door extern onderzoek. De directie I&S leidt een project dat de meting van deze indicatoren moet opleveren (inclusief scope, vraagstelling, type onderzoek etc.). De ontwikkeling van subjectieve indicatoren duurt tot in Q4 van 2020. C&F en UHB participeren in dit traject via het project herijking KPI's. De deelname vanuit het programma wordt voortgezet voor de duur van dit traject.

Groei-indicatoren
In de ontwikkeling van een herijkte set indicatoren is aansluiting gezocht bij de strategie van de Belastingdienst. Vanuit de strategie geredeneerd is een set indicatoren tot stand gekomen. Niet alle indicatoren bleken (op tijd) maakbaar te zijn. Dat lag soms aan het beschikbaar maken van data, soms aan de beschikbare capaciteit en soms aan nog onvoldoende uitgewerkt beleid. Het project levert bij de afronding een set met groei-indicatoren[1] op voor de begroting 2022. Van al deze indicatoren is in het project de wenselijkheid vastgesteld vanuit de strategie.

[1] Of: activiteiten waarop indicatoren moeten worden ontwikkeld.

In bijgevoegde notitie gaan we nader in op de groei-indicatoren en de bespreekpunten in de stuurgroep.

Relatie concerndashboard
De opgeleverde herijkte prestatie-indicatoren voor begroting 2021 worden binnen het programma MI/RM ontsloten in het concerndashboard 2.0, zodat er, waar van toepassing, vanaf januari 2021 realisaties beschikbaar zijn.

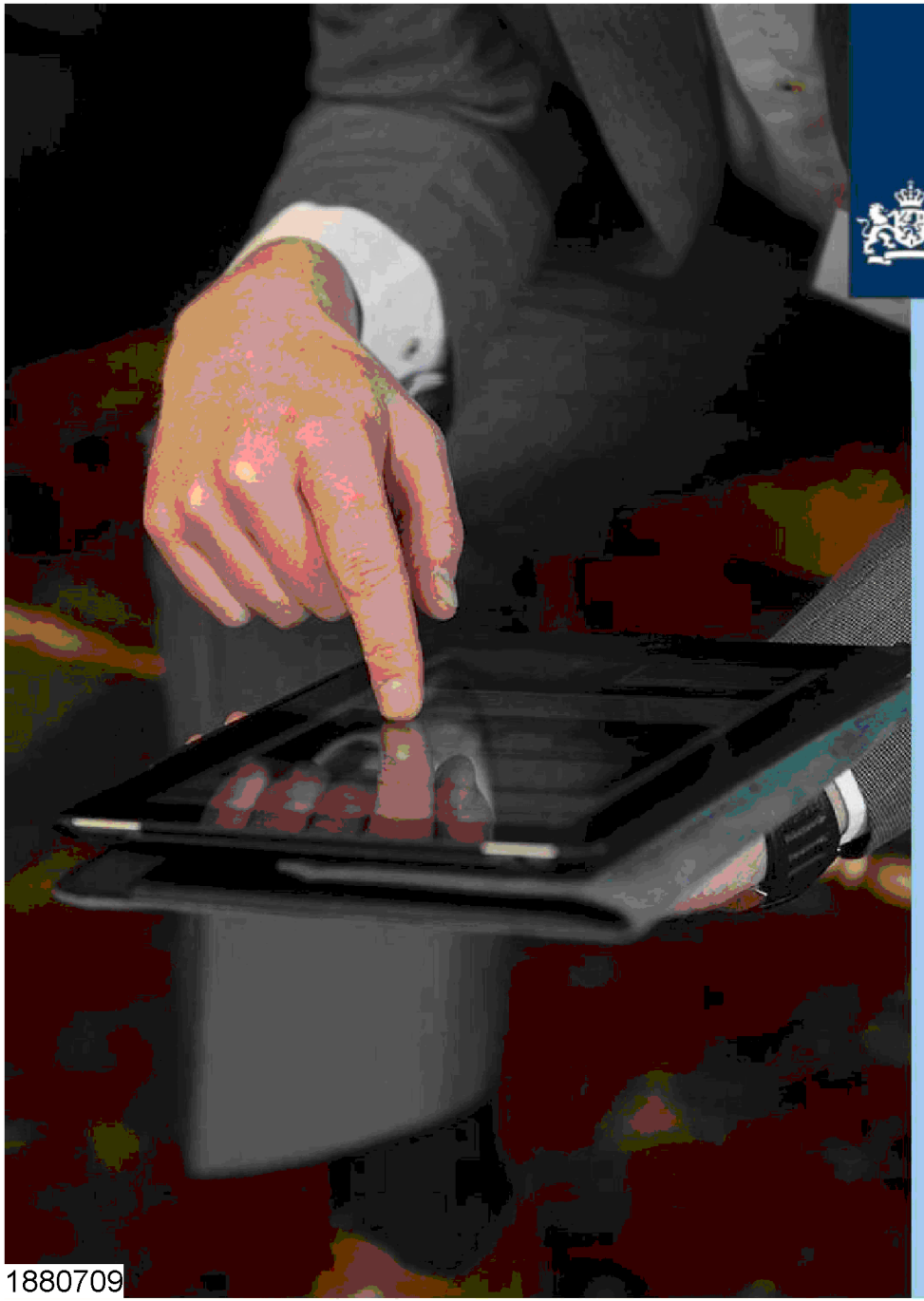


Figuur 1 – Overzicht herijkte indicatoren 2021

Hoofdproduct	Producten	Deelproducten	Gereed
0. Startpunt en documentatie (Fase 0&1)	0.1. Herbevestigde strategische doelstelling Belastingdienst	0.1.1. Deskresearch 0.1.2. Strategische kaart	✓ ✓
	0.2. Plan van aanpak, uitgangspunten, kwaliteitseisen, randvoorwaarden	0.2.1. Plan van aanpak (1a) 0.2.2. Kaders, uitgangspunten, randvoorwaarden (1b)	✓ ✓ ✓
1. Definitieve set KPI's en indicatoren (Fase 2&3)	1.1. Doelenbomen – uitwerking doelen naar concept KPI's	1.1.1. Methodiek (doelenbomen) 1.1.2. Doel en tussendoelen 1.1.3. Haalbaarheidstoets 'light'	✓ ✓ ✓ ✓
	1.2. Concept set indicatoren	1.2.1. Input indicatoren uit werkgroep 1.2.2. Toets op indicatoren incl. huidige KPI's 1.2.3. Overzicht vervallen KPI's	✓ ✓ ✓
	1.3. Tijdpad operationalisatie	1.3.1. Haalbaarheidstoets 'light' 1.3.2. Conform protocol beschreven benodigde dataset (Definitieboek)	✓ ✓
	1.4. Definitieve set KPI's	1.4.1. DT besluit HKPI 1.4.2. Proefopstelling HKPI 1.4.3. Evt. 2e DT besluit 1.4.4. Groei-indicatoren 1.4.5. Afstemming bewindspersonen 1.4.6. Bijdrage Kamerbrief	✓ ✓ nvt ✓ ✓ ✓
	1.5. Subjectieve indicatoren	1.5.1. Ontwikkelvraag I&S 1.5.2. Ontwikkeling, test en oplevering	✓ Q4 2020
2. Context	2.1. Internationale vergelijking		✓
	2.2. Beschrijving doelen en relatie met strategie		✓
	2.3. Wetenschappelijk onderzoek relatie doelen en strategie		✓
3. Afronding	3.1. Acceptatie en overdracht	3.1.1. Beheersafspraken DF&A 3.1.2. Extern advies	--[2] ✓
	3.2. Kalender en kader periodieke evaluatie		--[3]
	3.3. Formele afronding in stuurgroep		✓

Tabel 1 – Overzicht projectproducten Herijking KPI's. De (deel)producten die in groene tekst zijn weergegeven, zijn niet expliciet benoemd in het projectplan.

[2] Betreft alleen de door DF&A ontwikkelde indicatoren. De indicatoren worden opgenomen in het concerndashboard.
[3] Monitoring vindt plaats in de P&C cyclus. Bij het projecteinde is een advies voor evaluatie opgenomen.



Belastingdienst

Herijking KPI's 2.0

projectplan ontwikkeling groei-indicatoren

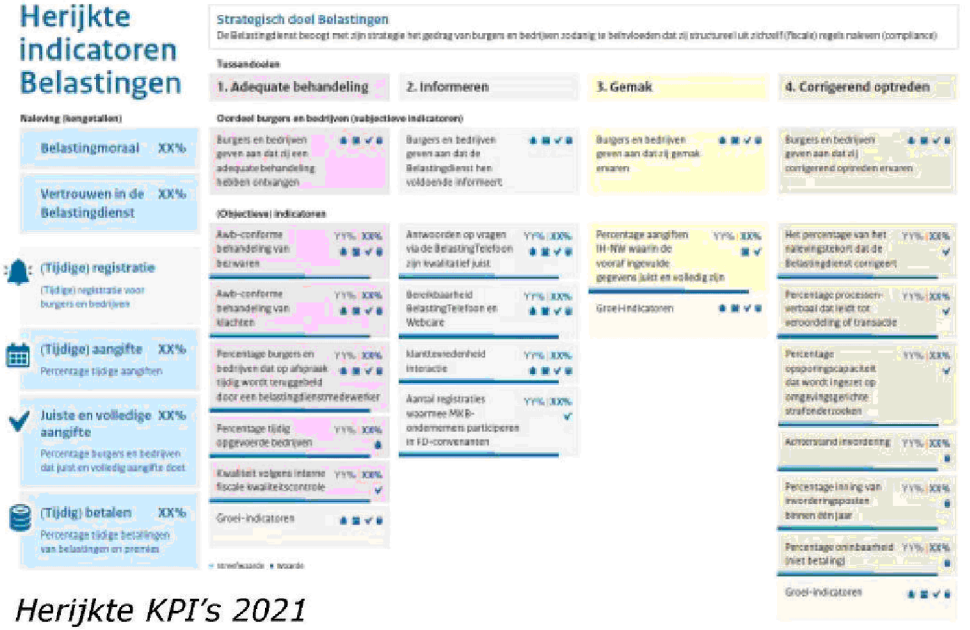
23-10-2020

Aanleiding

In september 2020 is het project herijking KPI's afgerond. Met dit project is de set prestatie-indicatoren van de Belastingdienst (artikel 1) herijkt. In deze herijkte set is de strategische doelstelling van de Belastingdienst uitgewerkt in compliancefactoren, tussendoelen en bijbehorende prestatie-indicatoren.

Met de afronding van het project Herijking KPI's is ook vastgesteld dat de set op onderdelen nog verder ontwikkeld moet worden. Het gaat dan bijvoorbeeld om het toezicht op grote ondernemingen, het proces klantregistratie of het tussendoel gemak, onderwerpen waar de herijkte set nog onvoldoende recht aan doet.

Deze set bestaat uit 'groei-indicatoren' die nog verder wordt doorontwikkeld. De doorontwikkeling is belegd bij verschillende directies; de hdC&F heeft voorgesteld dit traject te coördineren.



Herijkte KPI's 2021

Groei-indicatoren

De te ontwikkelen groei-indicatoren zijn opgesomd in de gelijknamige notitie bij de afronding van het project HKPI. Het betreft een mix van nog te definiëren indicatoren, reeds gedefinieerde en nog te ontwikkelen indicatoren en uitbreidingen op bestaande indicatoren. Het betreft de onderstaande 13 indicatoren.

Nummer	Tussendoel	Prestatie	Voorgestelde indicator	Verantwoordelijke directie	Status
G401	Tijdige registratie	De kwaliteit van de klantregistratie en de aard van de registratie (vanuit toezicht, door de klant zelf)	Kwaliteit van het registratieproces	CAP	
H001.5	*Tijdige aangifte*	*Tijdige aangifte*	*Toevoegen van de tijdige aangifte erfbelasting*	*Particulieren*	
H103.0	Adequate behandeling	De tijdigheid en juistheid van het aanslagproces IH	1) Het % definitieve aanslagen IH waarbij het verschil met de VA kleiner is van € xx	Particulieren	
H009.0	Adequate behandeling	De tijdigheid en juistheid van het aanslagproces IH	2) Het percentage aangiften IH waarop binnen 1 jaar een DA wordt opgelegd.	Particulieren	
G402	Gemak en voorkomen van fouten	Het bieden van gemak bij de registratie	Het percentage burgers en bedrijven dat gefaciliteerd wordt bij de registratie van de belastingplicht	CAP	
G201	Gemak en voorkomen van fouten	Het bieden van gemak bij de aangifte	Een indicator die ziet op de ondersteuning bij aangifte, zowel HUBA als via maatschappelijk dienstverleners	Particulieren	
G403	Gemak en voorkomen van fouten	Het bieden van gemak bij de aangifte	*Nieuwe definitie VIA waarin wordt gemeten welk % van de aangiften volledig wordt vooringevuld*	*CAP*	
G404	Gemak en voorkomen van fouten	Het bieden van gemak bij de betaling	Een indicator die ziet op het betalingsgemak (bijvoorbeeld beschikbaarheid betalingsregelingen) en op het foutloos verlopen van het transactieproces	CAP	
G202	Gemak en voorkomen van fouten	Het voorkomen van fouten	Een indicator die ziet op het voorkomen van fouten in de aangifte	Particulieren, MKB	
H105.0	Corrigerend optreden	Succes van corrigerende maatregelen op de aangiften	Het percentage aangiften dat na corrigerende maatregelen wordt ingediend	Particulieren, MKB	
H029.2	Corrigerend optreden	Juistheid correcties	Het percentage van het correctiebedrag dat na bezwaar gehandhaafd wordt	Particulieren, MKB, GO	
G301	Corrigerend optreden	Toezicht op grote ondernemingen	Een indicator die de effectiviteit van het toezicht op grote ondernemingen weergeeft	GO	
G405	Corrigerend optreden	*Inning*	*Toevoegen van de ETM-middelen aan de inningsindicatoren*	*CAP*	

Nog te definiëren

Nog te ontwikkelen

Uitbreiding

Doel en reikwijdte project groei-indicatoren



Het project heeft als doel

- De huidige, herijkte, set KPI's aanvullen en verbeteren door te coördineren en de verantwoordelijke directies te ondersteunen in de ontwikkeling van de in het project HKPI benoemde ontwikkelgebieden en groei-indicatoren.
- Tijdens de uitvoering van het project de kennis over prestatie-indicatoren te borgen door actieve betrokkenheid van DG- en DO-control.
- De ontwikkeling van groei-indicatoren dient ter aanvulling en verbetering van de set herijkte prestatie-indicatoren in begroting IX, artikel 1. Geschikte groei-indicatoren kunnen worden opgenomen in de begroting voor 2022.

De reikwijdte van het project:

- De coördinatie en ondersteuning vanuit het project beperkt zich tot de in het project HKPI benoemde groei-indicatoren, weergegeven op de vorige slide.
- De verantwoordelijkheid voor het ontwikkelen van een groei-indicator ligt bij de desbetreffende uitvoerende directie(s). Deze 'KPI-eigenaren' zijn eindverantwoordelijk voor de op een indicator gemaakte keuzes.
- De ontwikkeling van de groei-indicatoren is gericht op begroting 2022; de ontwikkeling van indicatoren vindt plaats in Q4 2020 en in Q1 2021. Het project eindigt uiterlijk 1 juni 2021.

Resultaat project groei-indicatoren

Het project vervult een coördinerende en ondersteunende rol in de ontwikkeling van de groei-indicatoren door het bijeenbrengen van expertise, faciliteren van de dialoog tussen uitvoerende en kaderstellende directies, het coördineren van de vraag aan DF&A, het bewaken van de planning en het ondersteunen van de KPI-eigenaars met inhoudelijke expertise.

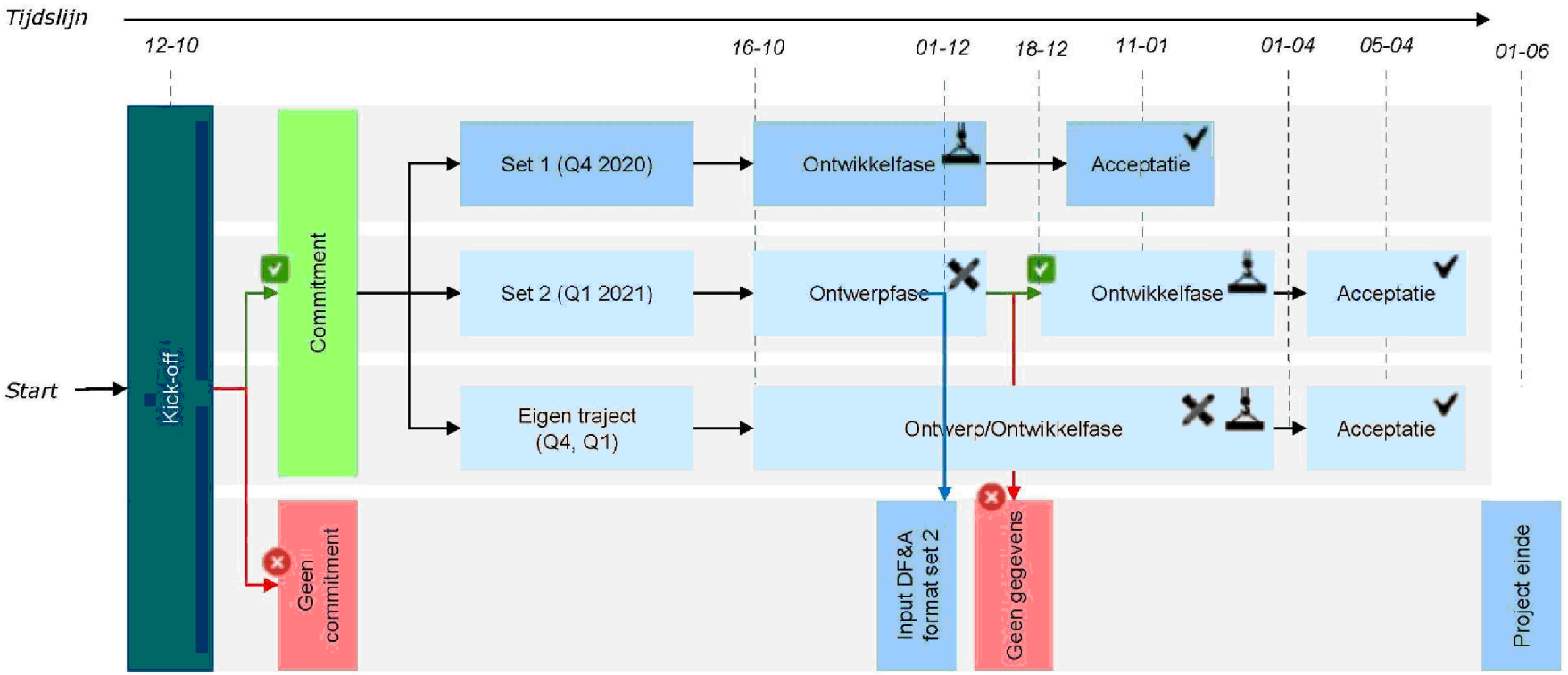
De producten van het project:

- Ontwikkelde prestatie-indicatoren op de genoemde ontwikkelgebieden, door:
  1) Indicatoren te formuleren en te ontwikkelen;
  2) Gedefinieerde indicatoren te ontwikkelen;
  3) Bestaande indicatoren uit te breiden.
- Idealiter leidt dit tot 13 indicatoren, wanneer er op iedere indicator commitment is en de benodigde gegevens (tijdig) beschikbaar zijn. Een indicator bestaat uit:
  - Onepager waarin de business verantwoordelijke, rationale, formule, definities en bronnen beschreven zijn conform het format dat wordt gehanteerd voor KPI's in de Rijksbegroting;
  - Een technisch 'werkende' indicator die voldoet aan de eisen van betrouwbare totstandkoming;
  - Waarvan bij voorkeur geschiedenis (t-1, t-2) beschikbaar is ter vergelijking;
  - Waarover gedurende 2021 en verder gerapporteerd kan worden.
- Het uitgangspunt is de ontwikkeling van alle 13 indicatoren, conform het DT-besluit bij de afronding van het project HKPI. Wanneer er vanuit de KPI-eigenaar geen commitment is voor de ontwikkeling van een indicator, wordt niet met de ontwikkeling gestart. Het niet-ontwikkelen van een indicator wordt besproken in de stuurgroep MI/RM en indien nodig op het DT besloten.
- Voor DF&A kan starten met de bouw van een indicator, moet het 'format groei-indicator' (gedeeld tijdens de kick-off 12-okt) door de businessverantwoordelijke (cq. definitie-eigenaar) zijn gevuld.

Planning (1)

- Op de volgende slide(s) is een overzicht van de planning opgenomen. De planning kent drie stromen:
  - indicatoren die in Q4 2020 kunnen worden ontwikkeld;
  - indicatoren die in Q1 2021 kunnen worden ontwikkeld en
  - indicatoren die een ontwerp/ontwikkelproces volgen zonder inzet van DF&A.
- Na de kick-off worden de groei-indicatoren ingedeeld naar de drie stromen, waarna zij het bijbehorende tijdpad volgen.
- Voor elke groei-indicator komt (wekelijks) een groei-indicatorgroep bij elkaar onder leiding van de betreffende directie, bij meerdere betrokken directies coördineert het project dit.
- Er is een 2-wekelijks overleg met de coördinatiegroep waarin alle betrokkenen deelnemen en de voortgang bespreken, acties uitzetten, etc.
- Bij de start van de KPI-ontwikkeling wordt de [redacted] gevraagd om commitment op het ontwikkelen van de indicator. Zonder commitment wordt de ontwikkeling niet gestart (en de indicator niet opgeleverd).
- Daarnaast kan de uitkomst van de ontwikkelfase zijn dat de benodigde data voor een indicator niet beschikbaar is. In dat geval wordt de ontwikkeling van de indicator gestaakt.

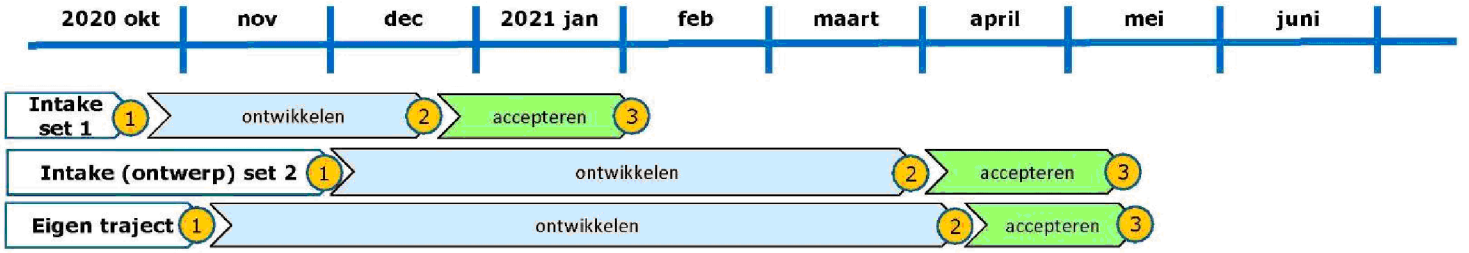
Planning (2)



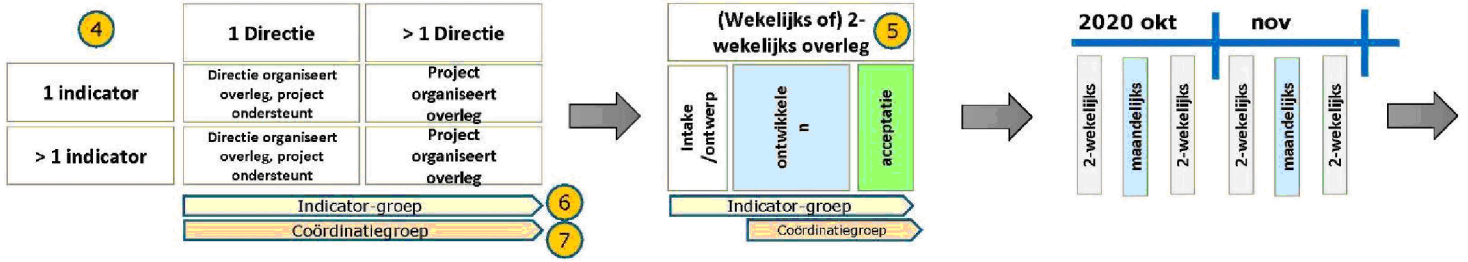
© Capgemini Invent 2020. All rights reserved.

Planning (3)

planning



overleg



Wie en wat

Legenda

- Directie
- DF&A, Directie, Project
- Directie, DF&A, Project, control, VT, UHB
- Directie, Project, DF&A, control, VT, UHB
- Deelname afhankelijk van indicator

Opmerkingen

1. Formuleren/ontwerpen van de groei-indicator, Directie = [redacted], vullen van de template DF&A VEA groei-indicator, afstemmen in de betreffende indicator-groep. *NB: indien eigen traject, Directie geeft zelf invulling aan ontwikkel- en acceptatie-proces.*
2. Na de ontwerp-fase, ontwikkelt DF&A de indicator op tot gevalideerde informatie, om ook in productie te gebruiken, er vindt overleg plaats met de indicator-groep. *NB: eigen traject , ontwikkelproces zonder de inzet van DF&A.*
3. De Directie accepteert de groei-indicator, betrekt indicator-groep leden, ook control, VT en UHB geven input op akkoord. *NB: in geval van een eigen traject worden C&F control, UHB en VT ook geconsulteerd.*
4. Afhankelijk van aantal indicatoren en directies, vindt er wekelijks of 2-wekelijkse overleg plaats met de indicator-groep
5. Er vindt in ieder geval 2-wekelijks overleg plaats met de coördinatiegroep om de voortgang te bewaken
6. De indicator-groep houdt zich bezig met de specifieke indicator, de directie is eigenaar en roept de nodige groepsleden bij elkaar op (x-)wekelijkse basis, het project ondersteunt.
7. De coördinatiegroep bestaat uit alle betrokken partijen, 2-wekelijks overleg om de voortgang te bewaken, vaste agenda: opening, (1) > 1 indicator in ontwikkeling daarna 1 indicator in ontwikkeling, (2) >1 indicatoren in ontwerp daarna 1 indicator in ontwerp, (3) openstaande vragen / WVTTK, etc.

Rollen en verantwoordelijkheden per KPI

Rolverdeling in het project

- MI/RM coördineert het project samen met met C&F/DG-control. Daarnaast ondersteunt MI/RM (projectleider) met het coördinatie-overleg en het bewaken van de planning en uitgangspunten.
- De uitvoerende directies zijn eigenaar van hun eigen prestatie-indicatoren. Dat betekent dat de verantwoordelijkheid voor het ontwikkelen van een indicator, de afstemming binnen de eigen directie en het uiteindelijke akkoord liggen bij de verantwoordelijke directie(s).
- De DO-controllers fungeren als sparringpartner voor de dienstonderdelen bij de ontwikkeling van de prestatie-indicatoren.
- VT en UHB worden bij iedere indicator door de eigenaar geconsulteerd en bewaken dat de ontwikkelde indicator in lijn is met vaktechnische uitgangspunten resp. de uitvoering en toezichtstrategie.
- DF&A ondersteunt de ontwikkeling van prestatie-indicatoren, mits de data voor DF&A beschikbaar is en de ontwikkelvraag tijdig (voor aanvang van het kwartaal) wordt geformuleerd.
- Een overzicht van verantwoordelijkheden per indicator is opgenomen op slide 8. Binnen het programma MI/RM worden de projectleiders op de betrokken ketens (IH/OB/LH/Vpb/BBK) betrokken.

Rollen en verantwoordelijkheden per KPI

Nummer	Prestatie	Voorgestelde indicator	Verantwoordelijke directie	Werkgroeplid	Inzet DF&A**	CAP	GO	P	MKB	VT	DO-Control	UHB	MI/RM
G401	De kwaliteit van de klantregistratie en de aard van de registratie (vanuit toezicht, door de klant zelf)	Kwaliteit van het registratieproces	CAP	[redacted]	nvt	RA	I	I	I	CS	C	C	-
H001.5	*Tijdige aangifte*	*Toevoegen van de tijdige aangifte erfbelasting*	*Particulieren*	[redacted]	*Q1 2021*	I	I	RA	I	CS	C	C	S&E
H103.0	De tijdigheid en juistheid van het aanslagproces IH	1) Het % definitieve aanslagen IH waarbij het verschil met de VA kleiner is van € xx	Particulieren	[redacted]	nnb	I	I	RA	I	CS	C	C	IH
H009.0	De tijdigheid en juistheid van het aanslagproces IH	2) Het percentage aangiften IH waarop binnen 1 jaar een DA wordt opgelegd.	Particulieren	[redacted]	Q4 2020	I	I	RA	I	CS	C	C	IH
G402	Het bieden van gemak bij de registratie	Het percentage burgers en bedrijven dat gefaciliteerd wordt bij de registratie van de belastingplicht	CAP	[redacted]	nvt	RA	I	I	I	CS	C	C	-
G201	Het bieden van gemak bij de aangifte	Een indicator die ziet op de ondersteuning bij aangifte, zowel HUBA als via maatschappelijk dienstverleners	Particulieren	[redacted]	nnb	I	I	RA	I	CS	C	C	IH
G403	Het bieden van gemak bij de aangifte	*Nieuwe definitie VIA waarin wordt gemeten welk % van de aangiften volledig wordt vooringevuld*	*CAP*	[redacted]	*nvt*	R	I	A	I	CS	C	C	IH
G404	Het bieden van gemak bij de betaling	Een indicator die ziet op het betalingsgemak (bijvoorbeeld beschikbaarheid betalingsregelingen) en op het foutloos verlopen van het transactieproces	CAP	[redacted]	nvt	RA	I	I	I	CS	C	C	I&B
G202	Het voorkomen van fouten	Een indicator die ziet op het voorkomen van fouten in de aangifte*	Particulieren, MKB	[redacted]	nnb	I	?	RA	RA	CS	C	C	IH, OB, LH,VPB
H105.0	Succes van corrigerende maatregelen op de aangiften	Het percentage aangiften dat na corrigerende maatregelen wordt ingediend*	Particulieren, MKB, GO	[redacted]	Q1 2021	I	RA	RA	RA	CS	C	C	IH, OB, LH,VPB
H029.2	Juistheid correcties	Het percentage van het correctiebedrag dat na bezwaar gehandhaafd wordt*	Particulieren, MKB, GO	[redacted]	Q4 2020	I	RA	RA	RA	CS	C	C	IH, OB, LH,VPB, BBK
G301	Toezicht op grote ondernemingen	Een indicator die de effectiviteit van het toezicht op grote ondernemingen weergeeft	GO	[redacted]	nvt	I	RA	I	C	CS	C	C	-
G405	*Inning*	*Toevoegen van de ETM-middelen aan de inningsindicatoren*	*CAP*	[redacted]	*Q4 2020*	RA	I	I	I	CS	C	C	I&B

* Waar meerdere directies als RA staan aangemerkt is iedere directie verantwoordelijk voor de middelen waar die directie ketenvoorzitter van is
** Huidige planning, in het PI-event van december wordt de definitieve voor Q1 2021 bepaald.

RA = Responsible & Accountable, verantwoordelijk voor de uitvoering & eindverantwoordelijk
I = Informed, deze wordt geïnformeerd over de voortgang, beslissingen en resultaten
C = Consulted, deze wordt geraadpleegd en levert input aan RA
CS = Consulted & Support, naast Consult levert deze ondersteuning en voert werkzaamheden

Kosten

- De inzet vanuit de directies bestaat uit eigen personeel, voor de looptijd van de ontwikkeling van een KPI, waarvoor geen (aparte) kosten worden gerekend.
- De inzet vanuit C&F, UHB en VT valt binnen het takenpakket van de respectievelijke directies.
- De inzet van DF&A wordt geclaimd middels het portfolioproces van GKT voor Q4 2020, Q1 2021 en (beperkte) capaciteit voor uitloop in Q2 2021.
- De inzet vanuit MI/RM bestaat, naast eigen personeel, uit één externe projectleider voor ca. 0,4 fte. Deze medewerker wordt gefinancierd door het programma MI/RM (Concern MI). Hiervoor wordt budget gereserveerd conform onderstaand overzicht.

Budget MI/RM		
	2020	**2021**
Fte (nominaal)	0,4	0,4
€	€ 16.000	€ 70.000

Gebaseerd op een werklast van ca. 16 uur per week, tarief € 148 incl. BTW per uur.

Ministerie van Financiën

TER BESLUITVORMING
Aan
STUURGROEP MI/RM

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen
[redacted]@minfin.nl

Datum
18 juni 2021

Notitienummer

Auteur(s)
[redacted]

Van
Programma MI/RM

Bijlagen
1. Projectopleveringsformulier
2. "1.4.4. groei-indicatoren" notitie d.d. 28/08/2019
3. Projectplan (31-10-2020)
4. Definitieboek 2022 v0.99

notitie

Projecteinde groei-indicatoren

Aanleiding

Met de afronding van het project Herijking KPI's in september 2020 is door het DT vastgesteld dat de set op onderdelen nog verder ontwikkeld moet worden. De stuurgroep MI/RM heeft op 30 oktober 2020 ingestemd met het plan van aanpak voor het project groei-indicatoren dat tot doel had de ontwikkeling van 13 indicatoren te coördineren en de dienstonderdelen hierbij te ondersteunen.[1]

Kern en gevraagd besluit

Het project groei-indicatoren is afgerond; in de stuurgroep van 4 juni is de stuurgroep van het naderend projecteinde geïnformeerd. Met deze notitie vragen we de stuurgroep:

- Kennis te nemen van de projectresultaten;
- De bevindingen uit de projectevaluatie te bespreken;
- De projectleiding decharge te verlenen voor het project groei-indicatoren.

Projectresultaten

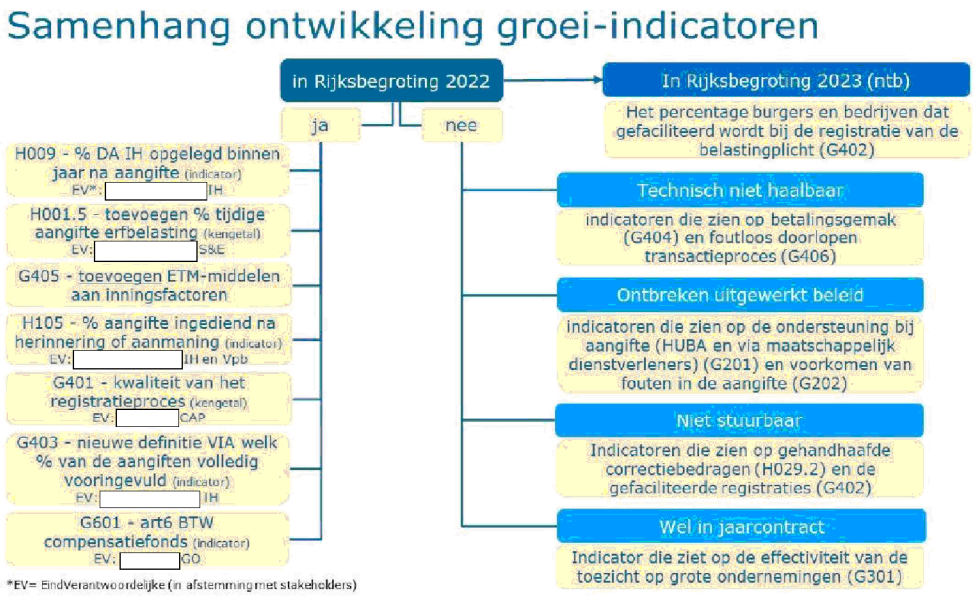
De doelstelling van het project was als volgt geformuleerd:
"De huidige, herijkte, set KPI's aanvullen en verbeteren door te coördineren en de verantwoordelijke directies te ondersteunen in de ontwikkeling van de in het project HKPI benoemde ontwikkelgebieden en groei-indicatoren."

Hieraan is uitvoering gegeven door middel van een werkgroep (coördinatiegroep) met vertegenwoordiging vanuit C&F, VT, UHB, P, MKB, GO, CAP en D&FA.

In samenwerking met deze werkgroep zijn gedurende het traject 10 van de 14 benoemde groei-indicatoren ontwikkeld.[2] Van deze 10 zijn uiteindelijk 7 indicatoren en kengetallen geschikt bevonden voor de Rijksbegroting 2022 (zie figuur 1). Deze indicatoren zijn aangeboden aan C&F ten behoeve van het begrotingsproces. De indicatoren voor de Rijksbegroting worden door DF&A intern overgedragen en toegevoegd aan het concerndashboard voor 2022.

Van de resterende 3 indicatoren is 1 (effectiviteit van toezicht voor GO) voor nu meegenomen in het jaarcontract van GO en de overige 2 geven inzichten bruikbaar voor beleid, keten- en directie MI.

[1] Zie de bijgevoegde notitie groei-indicatoren en het projectplan (bijlage 2 en 3).
[2] 1 CAP-indicator is gesplitst in 2 indicatoren, zodoende 14 groei-indicatoren.



Figuur 1 – Overzicht ontwikkelde groei-indicatoren

Projectevaluatie

De doorontwikkeling van de groei-indicatoren is een proces met veel betrokken actoren en complexe materie. Omdat we willen leren van het project, zijn alle deelnemende directies in de gelegenheid gesteld om punten ter evaluatie in te brengen. In het opleveringsformulier (bijlage 1) onder (7) zijn de volledige reflecties weergegeven. Hieronder een beknopte samenvatting.

- Het project is er in geslaagd het doel van meer effectgerichte KPI's, passend op de strategie van de Belastingdienst, dichter bij te brengen. Aan de projectdoelstelling is (grotendeels) voldaan door 10 van de groei-indicatoren te ontwikkelen.
- Het coördineren en ondersteunen van de verantwoordelijke directies in de gevraagde ontwikkeling is positief en als verbetering ervaren t.o.v. project herijking KPI's. DF&A wordt daarbij ervaren als professioneel partner.
- Voor het ontwikkelen van de groei-indicatoren was niet altijd de hoogste prioriteit door spoedvragen en door inslagen waardoor niet altijd de benodigde capaciteit beschkbaar was, zowel bij de ontwikkelaars DF&A en CAP als ook de betrokken directies.
- Voor wat betreft de projectopzet wordt door VT aangegeven dat het ontwerpen/aandragen van de groei-indicatoren door de uitvoerings-directies zelf niet direct heeft bijgedragen aan creatieve, nieuwe en uitdagende prestatie-indicatoren. UHB geeft aan zich zorgen te maken over het vervolg: hoe worden verbeteringen in de toekomst opgepakt?
- Verbeterpunten zijn het commiteren van capaciteit bij betrokken directies aan de voorkant van het project en een duidelijker eigenaarschap per indicator (wie heeft en neemt het voortouw?). Voor de huidige indicatoren is daarom in het definitieboek expliciet het eigenaarschap per indicator benoemd.

Bespreekpunten
Uit de projectevaluatie volgen enkele bespreekpunten die we de stuurgroep graag voorleggen namens de projectleden:

- Vanuit verschillende directies is de vraag gesteld 'hoe nu verder'. Het project is afgerond, maar op de begroting kan (blijvend) worden verbeterd, in de eerste plaats op de gebieden waar dat nu niet is gelukt (dienstverlening, gemak, registratie). Hoe kan dit na afronding van het project het beste vorm worden gegeven en wie heeft/hebben daarvoor de verantwoordelijkheid?
- Als onderdeel van het Rijksbegrotingsproces wordt ook gebruik gemaakt van een Definitieboek (zie bijlage 4) waarin alle KPI's en dus ook groei-indicatoren zijn opgenomen. Omdat het eigenaarschap nog niet duidelijk belegd is, doet het project het voorstel om het eigenaarschap van het Definitieboek 2022 (e.v.) bij C&F te beleggen.

Ministerie van Financiën

TER BESPREKING
Aan
Stuurgroep MI/RM

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Inlichtingen

[redacted]@minfin.nl
www.minfin.nl

Datum
28 augustus 2020

Notitienummer

Auteur
[redacted]

Van
Programma MI/RM

Bijlage
Externe evaluatie HKPI

notitie

Groei-indicatoren begroting IX 2021

Aanleiding

Het project herijking KPI's heeft een set met prestatie-indicatoren opgeleverd ten behoeve van begroting IX 2021. Deze set is goedgekeurd in het DTBD van 9 april 2020 en vervolgens –met enkele aanpassingen- in de begrotingsaanschrijving opgenomen en goedgekeurd.

Kern

Met de afronding van het project HKPI signaleren we dat de set begrotingsindicatoren op enkele onderdelen nog verder moeten worden ontwikkeld. Daartoe zijn in het project HKPI suggesties gedaan en in enkele gevallen ook indicatoren ontwikkeld. Deze indicatoren konden niet worden opgenomen in begroting IX 2021, ofwel omdat het beleid op het betreffende onderdeel nog niet voldoende was uitgewerkt, waardoor de verantwoordelijke directies aangaven dat de indicator nader moest worden onderzocht voor opname in de begroting, ofwel omdat de gewenste indicator niet op deze termijn meetbaar was, en naar een goed alternatief moet worden gezocht.

Deze notitie geeft aan op welke onderdelen de set indicatoren doorontwikkeling nodig heeft naar begroting 2022, mede gelet op het advies van de externe deskundige (bijgevoegd).
We adviseren deze doorontwikkeling te beleggen bij de verantwoordelijke directies, die de groei-indicatoren als zodanig opnemen in de jaarcontracten. We vragen u dit voorstel te bespreken.

Vervolg

Na bespreking in de stuurgroep zal dit voorstel worden geagendeerd in het DTBD. Aan de betrokken directies wordt gevraagd de (te ontwikkelen) groei-indicatoren als zodanig op te nemen in het jaarcontract 2021. Het programma MI/RM en C&F zullen in een nog te starten project de ontwikkeling van de groei-indicatoren blijven coördineren.
Met DF&A is afgesproken dat zij in Q4 2020 ontwikkelcapaciteit beschikbaar stellen om concrete indicatoren uit te werken, indien de verantwoordelijke directie daar behoefte aan heeft. Hieraan is wel de voorwaarde verbonden dat er, uiterlijk begin september commitment is van de verantwoordelijke directie en dat er vanuit de directie een 'definitie-eigenaar' beschikbaar is gedurende de ontwikkelperiode.

Toelichting

In tabel 1 is een overzicht opgenomen van de in het HKPI traject benoemde groei-indicatoren. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen indicatoren op

prestatiegebieden die nog niet of onvoldoende in de set begrotingsindicatoren zijn opgenomen (romein) en uitbreidingen of aanpassingen op bestaande indicatoren (*cursief*). Waar al sprake is van een concreet voorstel voor een indicator, is de indicator al geformuleerd. Waar de indicator nog niet is geformuleerd, wordt aangegeven waar de te ontwikkelen indicator betrekking op heeft. Zowel door CAP (klantregistratie) als door GO zijn reeds voorstellen gedaan om invulling te geven aan de groei-indicatoren.

Onderdeel	**Prestatie**	**Voorgestelde indicator**	**Verantwoordelijke directie**
Tijdige registratie	De kwaliteit van de klantregistratie en de aard van de registratie (vanuit toezicht, door de klant zelf)	Kwaliteit van het registratieproces	CAP
Tijdige aangifte	*Tijdige aangifte*	*Toevoegen van de tijdige aangifte erfbelasting*	*Particulieren*
Adequate behandeling	De tijdigheid en juistheid van het aanslagproces IH	1) Het % definitieve aanslagen IH waarbij het verschil met de VA kleiner is van € xx 2) Het percentage aangiften IH waarop binnen 1 jaar een DA wordt opgelegd.	Particulieren
Gemak en voorkomen van fouten	Het bieden van gemak bij de registratie	Het percentage burgers en bedrijven dat gefaciliteerd wordt bij de registratie van de belastingplicht	CAP
	Het bieden van gemak bij de aangifte	Een indicator die ziet op de ondersteuning bij aangifte, zowel HUBA als via maatschappelijk dienstverleners	Particulieren
		Nieuwe definitie VIA waarin wordt gemeten welk % van de aangiften juist en volledig wordt vooringevuld	*CAP*
	Het bieden van gemak bij de betaling	Een indicator die ziet op het betalingsgemak (bijvoorbeeld beschikbaarheid betalingsregelingen) en op het foutloos verlopen van het transactieproces	CAP
	Het voorkomen van fouten	Een indicator die ziet op het voorkomen van fouten in de aangifte	Particulieren, MKB
Corrigerend optreden	Succes van corrigerende maatregelen op de aangiften	Het percentage aangiften dat na corrigerende maatregelen wordt ingediend	Particulieren, MKB
	Juistheid correcties	Het percentage van het correctiebedrag dat na bezwaar gehandhaafd wordt	Particulieren, MKB, GO
	Toezicht op grote ondernemingen	Een indicator die de effectiviteit van het toezicht op grote ondernemingen weergeeft	GO
	Inning	*Toevoegen van de ETM-middelen aan de inningsindicatoren*	*CAP*

Tabel 1 – Overzicht te onderzoeken groei-indicatoren voor begroting 2022

Begrippen en definities Begroting IX 2022

Dit Definitieboek geeft inzicht in de door de Belastingdienst in de begroting IX 2022 opgenomen indicatoren.

DEFINITIEF CONCEPT

Inhoud

Inhoud **2**
Indicatoren Begroting IX, artikel 1 2022 ..... **4**
1. Algemene doelstelling **4**
1.1 Belastingmoraal 4
1.2 Vertrouwen in de Belastingdienst 5
1.3 Percentage registratiekwaliteit burgers en bedrijven 6
1.4 Percentage tijdigheid aangiften 7
1.4.1 Tijdigheid IH 7
1.4.2 Tijdigheid VPB 9
1.4.3 Tijdigheid OB 11
1.4.4 Tijdigheid LH 12
1.4.5 Tijdigheid Erfbelasting 12
1.5 Percentage burgers en bedrijven dat juist en volledig aangifte doet (nalevingstekort) 13
1.5.1 Burgers (Particulieren) 13
1.5.2 Bedrijven (MKB) 14
1.6 Percentage tijdige betaling van belastingen en premies 16
2. Adequate behandeling **17**
2.1 Burgers en bedrijven geven aan dat ze adequate behandeling hebben ontvangen 17
2.2 Awb-conforme behandeling van bezwaren 18
2.3 Awb-conforme behandeling van klachten 21
2.4 Percentage burgers en bedrijven dat op afspraak tijdig wordt teruggebeld door een Belastingdienst-medewerker 22
2.5 Percentage tijdig afgehandelde verzoeken tot registratie 23
2.6 Kwaliteit volgens interne fiscale kwaliteitscontrole 24
2.7 Percentage definitieve aanslagen IH dat binnen een jaar na aangifte is opgelegd. 25
3. Effectief informeren **27**
3.1 Burgers en bedrijven geven aan dat de Belastingdienst hen voldoende informeert 27
3.2 Antwoorden op vragen via de BelastingTelefoon zijn kwalitatief juist 28
3.3 Bereikbaarheid BelastingTelefoon inclusief keuzemenu en bereikbaarheid WebCare 30
3.4 Klanttevredenheid interactie 32
3.5 Aantal registraties waarmee MKB-ondernemers participeren in FD-convenanten 33
4. Gemak bieden en fouten voorkomen **34**
4.1 Burgers en bedrijven geven aan dat zij gemak ervaren 34
4.2 Percentage aangiften IH niet-winst waarbij belastingplichtige gemak ervaart door middel van volledig vooringevulde aangifte IH-NW 35
5. Corrigerend optreden **37**
5.1 Burgers en bedrijven geven aan dat zij corrigerend optreden ervaren 37

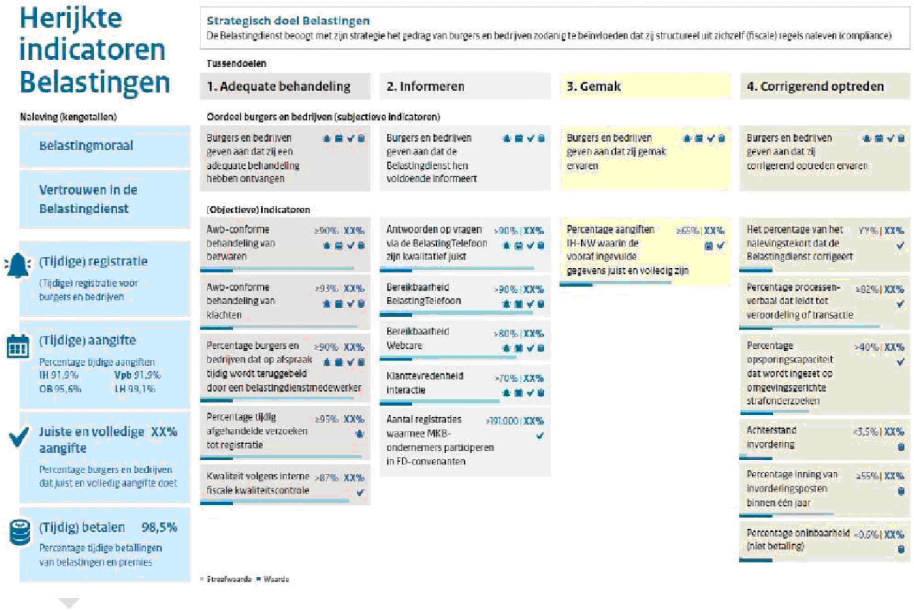
DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

5.2 Percentage van het nalevingstekort dat de Belastingdienst corrigeert 38
5.3 Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling of transactie 40
5.4 Percentage opsporingscapaciteit dat wordt ingezet op omgevingsgerichte strafonderzoeken 41
5.5 Betalingsachterstand 42
5.6 Inning invorderingsposten binnen een jaar 43
5.7 Percentage oninbaarheid (niet betaling) 44
5.8 Het percentage aangiften dat na herinnering of aanmaning wordt ingediend 45
6. BTW Compensatiefonds 46
6.1 BTW Compensatiefonds 46

CONCEPT

<Onderstaande afbeelding nog uit te breiden de groei indicatoren en actualiseren wat betreft percentages>



Terug naar inhoudsopgave

Indicatoren Begroting IX, artikel 1 2022

1. Algemene doelstelling

1.1 Belastingmoraal

HKPI nummer:	**56**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Kenmerk:	Kengetal

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	I&S
Eindverantwoordelijk:	☐
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	I&S
Rapportage-plichtig:	I&S
Dataleverancier:	I&S

A-1 Begrip
De intrinsieke motivatie van burgers en bedrijven om belastingverplichtingen na te komen.

A-2 Definitie
Het doel van de Belastingdienst, zoals verwoord in de Rijksbegroting, is de (bereidwillige) naleving van de fiscale wet- en regelgeving door belastingplichtigen. Deze doelstelling wordt ook aangeduid met de term 'compliance'. In de Uitvoering- en Toezichtstrategie Belastingdienst formuleert de Belastingdienst de strategie om compliance te bereiken als volgt: "We streven er naar dat burgers en bedrijven bereid zijn uit zichzelf (fiscale) regels na te leven, zonder dwingende en kostbare acties van de Belastingdienst." Het gaat, met andere woorden, in zowel doelstelling als strategie, om de intrinsieke motivatie van belastingplichtigen om hun wettelijke verplichtingen na te komen. Deze intrinsieke motivatie van belastingplichtigen wordt aangeduid met de term belastingmoraal.

De belastingmoraal is een bepalende - mogelijk zelfs de meest bepalende - factor voor bereidwillige naleving van belastingverplichtingen door belastingplichtigen. Daarmee is inzicht in de belastingmoraal van strategisch belang.

Zoals beschreven lijkt de strategie zich te richten op de belastingmoraal, maar desondanks wordt er, bijvoorbeeld in het kader van de verantwoording, tot op heden betrekkelijk weinig aandacht besteed aan de belastingmoraal. De aandacht is vooral gericht op de feitelijke compliance, zoals die wordt vastgesteld in de administratieve systemen van de Belastingdienst en door middel van (steekproefsgewijze) controles van aangiftes en administraties van belastingplichtigen.

Inzicht in de belastingmoraal kan helpen de koers van de Belastingdienst te bepalen en verschaft tevens een kader om op hoofdlijnen de invloed van veranderingen in de samenleving op de houding en motivatie van burgers ten aanzien van belasting betalen in kaart te brengen. Tenslotte biedt inzicht in de belastingmoraal een aanvulling op of alternatief voor de traditionele focus op feitelijke naleving van wet- en regelgeving als indicator voor de effectiviteit van het belastingsysteem. In de wetenschappelijke literatuur zijn verschillende meetinstrumenten voorhanden waarmee de belastingmoraal aan de hand van een vragenlijst is te meten.

A-3 Meeteenheid
Percentage; een ongewogen gemiddelde van de antwoorden op de vragen die tot de indicator behoren (weergegeven met één decimaal).

A-4 Norm (streefwaarde)
Niet van toepassing

A-5 Verantwoording
Jaarlijks

A-6 Rapportagefrequentie

DEFINITIEF CONCEPT

Jaarlijks

A-7 Formule
Klantonderzoek. Aan de hand van bovenstaande definitie zijn vraagitems vastgesteld, die worden voorgelegd aan een representatieve steekproef. Er wordt aangesloten bij het bestaande onderzoeksinstrument van de Fiscale Monitor. Voor de dataverzameling worden onderzoekspanels gebruikt voor belastingplichtige burgers en toeslaggerechtigden. Voor de andere doelgroepen (MKB, Grote Ondernemingen en Fiscaal dienstverleners) wordt met steekproefbestanden van de Belastingdienst gewerkt.

1.2 Vertrouwen in de Belastingdienst

HKPI nummer:	**57**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Kenmerk:	Kengetal

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	I&S
Eindverantwoordelijk:	
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	I&S
Rapportage-plichtig:	I&S
Dataleverancier:	I&S

A-1 Begrip
Deze indicator gaat over de mate waarin burgers, bedrijven en fiscaal dienstverleners vertrouwen hebben in de Belastingdienst.

A-2 Definitie
Een belangrijke determinant van compliance en de belastingmoraal in Nederland is de mate waarin burgers en bedrijven vertrouwen hebben in de Belastingdienst. Hoe hoger het niveau van publiek vertrouwen, hoe groter de intrinsieke motivatie om belasting te betalen.

In de wetenschappelijke literatuur wordt vertrouwen op uiteenlopende manieren gedefinieerd, wat aangeeft dat het om een breed en complex begrip gaat. Een van de meest gangbare manieren om concreet invulling te geven aan vertrouwen is om het te bekijken langs drie dimensies:

1. Competentie – Zien burgers en bedrijven de Belastingdienst als capabel? Is de Belastingdienst in hun ogen in staat zijn taken goed uit te voeren?
2. Welwillendheid (Engels: benevolence) – Zien burgers en bedrijven de Belastingdienst als betrokken en oog hebbend voor hun belangen?
3. Integriteit – Zien burgers en bedrijven de Belastingdienst als eerlijk, rechtvaardig, consistent en voorspelbaar? Komt de Belastingdienst beloften en verplichtingen na?

Oordelen over de vertrouwenswaardigheid van de Belastingdienst worden niet alleen gekleurd door persoonlijke ervaringen, maar ook door bijvoorbeeld berichtgeving in de media en ervaringen van vrienden en kennissen. Het zijn oordelen die zich opbouwen in de tijd en betrekking hebben op een wat hoger abstractieniveau dan sommige andere oordelen (bijvoorbeeld of iemand goed geholpen is bij de Belastingtelefoon).

Met deze inhoudelijke dimensies (waarin ook de driedeling 'kunnen, willen, doen' enigszins is terug te zien) is het mogelijk de mate van vertrouwen in de Belastingdienst in kaart te brengen. Deze indicator zal dan ook langs deze lijn verder worden ontwikkeld.

A-3 Meeteenheid
Percentage een ongewogen gemiddelde van de antwoorden op de vragen die tot de indicator behoren (weergegeven met één decimaal).

A-4 Norm (streefwaarde)
Niet van toepassing

A-5 Verantwoording
Jaarlijks

A-6 Rapportagefrequentie

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

Jaarlijks

A-7 Formule
Klantonderzoek. Aan de hand van bovenstaande definitie zijn vraagitems vastgesteld, die worden voorgelegd aan een representatieve steekproef. Er wordt aangesloten bij het bestaande onderzoeksinstrument van de Fiscale Monitor. Voor de dataverzameling worden onderzoekspanels gebruikt voor belastingplichtige burgers en toeslaggerechtigden. Voor de andere doelgroepen (MKB, Grote Ondernemingen en Fiscaal dienstverleners) wordt met steekproefbestanden van de Belastingdienst gewerkt.

1.3 Percentage registratiekwaliteit burgers en bedrijven

HKPI nummer:	**G401**
Compliance factor:	(Tijdige) registratie
Kenmerk:	Kengetal

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	CAP
Eindverantwoordelijk:	CAP
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	CAP
Rapportage-plichtig:	CAP
Dataleverancier:	CAP

A-1 Begrip
Deze indicator gaat over de kwaliteit van de klantregistratie (registratiekwaliteit).

A-2 Definitie
Registratiekwaliteit geeft een beeld van de actualiteit en juistheid van de stamgegevens over burgers en bedrijven.
De indicator is bedoeld om een beeld te geven van twee onderwerpen:
- ontwikkeling van omvang, samenstelling en dynamiek van de registratie van burgers en bedrijven
- de kwaliteit van deze stamgegevens als basis voor heffing en inning

De ontwikkeling van omvang, samenstelling en dynamiek laat zien wat er in de maatschappij gebeurt en wat daarvan voor de Belastingdienst qua 'klantbestand' de consequenties zijn. Het geeft een indicatie van de omvang van het aantal registraties/mutaties bij de Belastingdienst CAP-Klantgegevens.

De kwaliteit van de registratie geeft aan hoe betrouwbaar de gegevens als basis voor het vaststellen van aangifteplicht zijn: je moet burger en bedrijf eerst als belastingplichtige kennen om deze aangifte plichtig te kunnen maken.

We kijken voor 2022 naar de kwaliteit van de volgende registratie-onderwerpen:
- voor burgers:
  = de persoon zelf (niet te laat / te vroeg of onjuist opgevoerd of afgevoerd)
  = het adres
  = relaties (partnerschap, ouder/kind)
- voor bedrijven:
  = het bedrijf (onderneming, rechtspersoon: niet te laat / te vroeg of opgenomen of afgevoerd)
  waarbij we subcategorieën zonnepaneelhouder, zzp-er en e-Commerce-aangever uitlichten
  = het adres

Voorlopig worden andere attributen (zoals bij bedrijven de registratie van bestuurders) buiten beschouwing gelaten.

Herstelmutaties betreffen alle mutaties die voortkomen uit signalen dat een registratie niet juist is.
Het gaat om ruwweg drie categorieën:
- mutatie naar aanleiding van een signaal van een burger of bedrijf
- mutaties naar aanleiding van een signaal van een afnemend proces
- mutaties naar aanleiding van eigen beheeracties, waaronder ook de massale vergelijking ('compare') tussen Beheer van Relaties (BVR) en de externe bronnen Basisregistratie Personen (BRP) en Handelsregister (HR).

Toelichting:
Herstelmutaties betreffen alle mutaties die voortkomen uit signalen dat een registratie niet juist is.

DEFINITIEF CONCEPT

Het gaat om ruwweg drie categorieën:

- mutatie naar aanleiding van een signaal van een burger of bedrijf
- mutaties naar aanleiding van een signaal van een afnemend proces
- mutaties naar aanleiding van eigen beheeracties, waaronder ook de massale vergelijking ('compare') tussen Beheer van Relaties (BVR) en de externe bronnen Basisregistratie Personen (BRP) en Handelsregister (HR).

We kijken naar de kwaliteit van de volgende registratie-onderwerpen:

- voor burgers:
  - de persoon zelf (niet te laat / te vroeg of onjuist opgevoerd of afgevoerd)
  - het adres
  - relaties (partnerschap, ouder/kind)
- voor bedrijven:
  - het bedrijf (onderneming, rechtspersoon: niet te laat / te vroeg of opgenomen of afgevoerd)
  - het adres

  In 2022 laten we andere attributen (zoals bij bedrijven de registratie van bestuurders) buiten beeld.

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
Niet van toepassing

A-5 Verantwoording
Jaarlijks

A-6 Rapportagefrequentie
De rapportage-frequentie is in principe jaarlijks en volgt het kalenderjaar (periode van 1 januari van een bepaald jaar tot 31 december van ditzelfde jaar).

A-7 Formule
Teller: het per 1 januari totaal aantal geregistreerde burgers c.q. bedrijven verminderd met aantal herstelmutaties voor de belangrijkste registratie-onderwerpen zoals benoemd in de definitie (oftewel per saldo alle juiste geregistreerde burgers/bedrijven).
Noemer: totaal aantal geregistreerde burgers en bedrijven per 1 januari in de rapportageperiode.

1.4 Percentage tijdigheid aangiften

HKPI nummer:	1
Compliance factor:	(Tijdige) aangifte
Kenmerk:	Prestatie indicator

1.4.1 Tijdigheid IH

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	IH (na goedkeuring definitie ketenpartners)
Eindverantwoordelijk:	IH
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	P en CAP voor IH
Rapportage-plichtig:	P voor IH
Dataleverancier:	DF&A

A-1 Begrip
Percentage tijdig ontvangen aangiften Inkomstenbelasting.

A-2 Definitie
Percentage tijdig ontvangen aangiften: Aantal tijdig ontvangen aangiften Inkomstenbelasting, belastingjaar 2021 gedeeld door het totaal aantal te ontvangen aangiften Inkomstenbelasting en Vennootschapsbelasting, belastingjaar 2021.

Tijdig: Binnen de gestelde termijn die in de uitnodiging tot aangifte staat. De termijn kan worden verlengd met een verleend uitstel.

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

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 (becons)zal rekening worden gehouden met het aantal aangiften dat voor het einde van iedere inleverperiode minimaal in totaal van alle becons moet worden gedaan. Dit wordt berekend door een procentuele maandelijkse staffel te vergelijken met het daadwerkelijk aantal ingeleverde becon-aangiften. Indien het aantal ingeleverde aangiften het minimum te halen aantal wat berekend is m.b.v. de staffel overschrijdt, is geen correctie op de score nodig. Het aantal aangiften dat onder het percentage blijft is het tekort en wordt als niet tijdig aangemerkt.

Te ontvangen aangiften zonder uitstel:
I-01 aangifte die voor de reguliere datum van 1 mei (IH) 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) of een gebroken boekjaar (Vpb) (inleverdatum plus 5 maanden)
II-02 Bijzonder uitstel tot 1 maart T+1
II-03 Aangiften met uitstel op basis belastingconsulentenregeling 2022

Uitstel: Uitstel is een aanvullende termijn voor het doen van aangifte op verzoek van een aangifteplichtige. Een vertegenwoordiger van de belastingplichtige kan ook uitstel aanvragen en/of de aangifte overhevelen naar de Uitstelregeling belastingconsulenten.

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 rechtspersonen.

Te ontvangen aangiften: Betreft de aangiften Inkomstenbelasting van het actuele belastingjaar waarvoor een aangiftebrief is verzonden met een inleverdatum vóór 1 januari 2023. Dus uitsluitend de zgn. 'UDA aangiften' worden in de meting betrokken. Spontaan gedane aangiften IH vallen buiten de meting.

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
N.v.t. (was >94%)

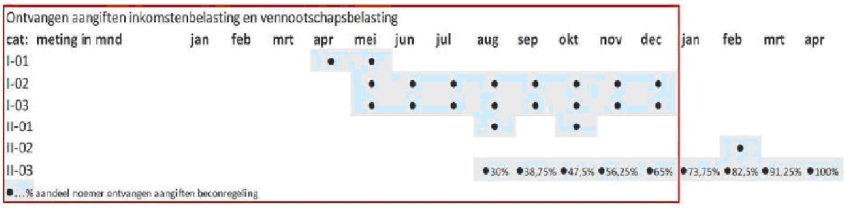
A-5 Verantwoording
4-maandelijks

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks (periode mei t/m december). Over de tijdigheid IH wordt apart gerapporteerd.

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%
A= aantal tijdig ingekomen aangiften IH voor belastingjaar 2021
B= aantal ontvangen + niet tijdig ontvangen aangiften IH voor belastingjaar 2021
Let op:

Er wordt gerapporteerd over aangiften over belastingjaar T in kalenderjaar T+1

DEFINITIEF CONCEPT



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.
De percentages die worden weergegeven is de staffel die gehanteerd wordt voor het toetsen van de tijdigheid bij de Uitstelregeling belastingconsulenten.

Bron

Datafundament	Tabel
IH	i_ih_uitnodiging

1.4.2 Tijdigheid VPB

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	VPB (na goedkeuring definitie ketenpartners)
Eindverantwoordelijk:	VPB
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	GO en CAP voor VPB
Rapportage-plichtig:	GO voor VPB
Dataleverancier:	DF&A

A-1 Begrip
Percentage tijdig ontvangen aangiften Vennootschapsbelasting.

A-2 Definitie
Percentage tijdig ontvangen aangiften: Aantal tijdig ontvangen aangiften Vennootschapsbelasting, belastingjaar 2021gedeeld door het totaal aantal te ontvangen aangiften Vennootschapsbelasting, belastingjaar 2021.

Tijdig: Binnen de gestelde termijn die in de uitnodiging tot aangifte staat. De termijn kan worden verlengd met een 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 (becons)zal rekening worden gehouden met het aantal aangiften dat voor het einde van iedere inleverperiode minimaal in totaal van alle becons moet worden gedaan. Dit wordt berekend door een procentuele maandelijkse staffel te vergelijken met het daadwerkelijk aantal ingeleverde becon-aangiften. Indien het aantal ingeleverde aangiften het minimum te halen aantal wat berekend is m.b.v. de staffel overschrijdt, is geen correctie op de score nodig. Het aantal aangiften dat onder het percentage blijft is het tekort en wordt als niet tijdig aangemerkt.

Te ontvangen aangiften zonder uitstel:
I-01 aangifte die voor de reguliere datum van 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 november (Vpb) of een gebroken boekjaar (Vpb) (inleverdatum plus 5 maanden)
II-02 Bijzonder uitstel tot 1 maart T+1
II-03 Aangiften met uitstel op basis belastingconsulentenregeling 2022

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

Uitstel: Uitstel is een aanvullende termijn voor het doen van aangifte op verzoek van een aangifteplichtige. Een vertegenwoordiger van de belastingplichtige kan ook uitstel aanvragen en/of de aangifte overhevelen naar de Uitstelregeling belastingconsulenten.

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 rechtspersonen.

Te ontvangen aangiften: Betreft de aangiften Vennootschapsbelasting van het actuele belastingjaar waarvoor een aangiftebrief is verzonden met een inleverdatum vóór 1 januari 2023. Dus uitsluitend de zgn. 'UDA aangiften' worden in de meting betrokken.

A-3 Meeteenheid
Percentage

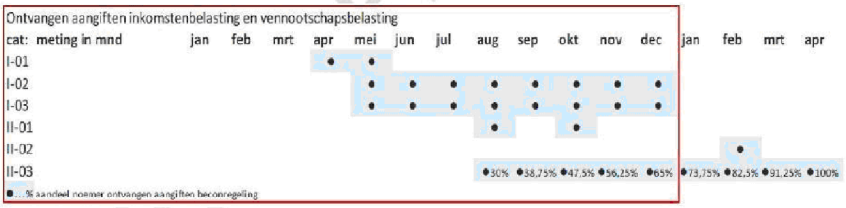
A-4 Norm (streefwaarde)
N.v.t. (was >94%)

A-5 Verantwoording
4-maandelijks

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks (periode mei t/m december). Over de tijdigheid VPB wordt apart gerapporteerd.

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%
A= aantal tijdig ingekomen aangiften voor belastingjaar 2021
B= aantal ontvangen + niet tijdig ontvangen aangiften IH en Vpb voor belastingjaar 2021
Let op:

Er wordt gerapporteerd over aangiften over belastingjaar T in kalenderjaar T+1



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.
De percentages die worden weergegeven is de staffel die gehanteerd wordt voor het toetsen van de tijdigheid bij de Uitstelregeling belastingconsulenten.

Bron

Datafundament	Tabel
VPB	i_vpb_uitnodigingen

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

1.4.3 Tijdigheid OB

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	OB (na goedkeuring definitie ketenpartners)
Eindverantwoordelijk:	OB
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	MKB, GO, CAP, Particulieren
Rapportage-plichtig:	MKB (keten OB)
Dataleverancier:	DF&A

A-1 Begrip
Percentage tijdig ontvangen aangiften omzetbelasting.

A-2 Definitie
Percentage tijdig ontvangen aangiften omzetbelasting:
Aantal tijdig ontvangen aangiften omzetbelasting van het kalenderjaar 2022 (op het meetmoment) gedeeld door het totaal aantal te ontvangen aangiften omzetbelasting, kalenderjaar 2022. Hierbij worden de handmatig uitgereikte aangiften buiten beschouwing gelaten.

Tijdig:
Een OB-aangifte is tijdig als:
1.Er geen uitstel is en aangifte is binnen de standaard termijn van 1 maand inclusief coulance uit Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst (BBBB) van 7 dagen;
2.Er uitstel is verleend (code 1) en de aangifte binnen is, binnen de standaard termijn van 1 maand + 1 maand uitstel + 7 dagen BBBB;
3.Er uitstel is verleend (code 2) en de aangifte binnen is, binnen de standaard termijn van 1 maand + 2 maanden uitstel + 7 dagen BBBB;
4.De aangifte intern gepauzeerd is, wat resulteert in oneindig uitstel.

Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst (BBBB): 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).
Rapportageperiode:
De aangifte wordt gerapporteerd in het jaar en de maand van de uiterste datum inclusief uitstel, maar exclusief BBBB. Aangiften die intern gepauzeerd zijn worden gerapporteerd in de maand van ontvangst, aangezien de uiterste datum voor oneindig uitstel niet bepaald kan worden.

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
N.v.t. (was >94%)

A-5 Verantwoording
4-maandelijks

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%

A= aantal tijdig ingekomen aangiften omzetbelasting in kalenderjaar 2022
B= aantal (op het meetmoment) te ontvangen aangiften omzetbelasting in kalenderjaar 2022

Bron

Datafundament	Tabel
OB	i_ob_aangifte

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

1.4.4 *Tijdigheid LH*

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	LH (na goedkeuring definitie ketenpartners)
Eindverantwoordelijk:	LH
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	MKB, CAP
Rapportage-plichtig:	MKB (keten LH)
Dataleverancier:	DF&A

A-1 Begrip
Percentage tijdig ontvangen aangiften loonheffingen.

A-2 Definitie
Percentage tijdig ontvangen aangiften loonheffingen:
Aantal tijdig ontvangen aangiften loonheffingen kalenderjaar 2022 gedeeld door het totaal aantal (op het meetmoment) te ontvangen aangiften loonheffingen, kalenderjaar 2022.
Tijdig:
Binnen 1 maand na afloop van het tijdvak. Bij de berekening wordt rekening gehouden met het Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst. Ook wordt de termijn verlengd met eventueel verleend uitstel

Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst (BBBB): 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)

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
N.v.t. (was >94%)

A-5 Verantwoording
4-maandelijks

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%

A=aantal tijdig ingekomen aangiften loonheffing in kalenderjaar 2022
B=aantal (op het meetmoment) te ontvangen aangiften loonheffing in kalenderjaar 2022

1.4.5 *Tijdigheid Erfbelasting*

HKPI nummer	**H001.5**
Compliance factor:	(Tijdige) aangifte
Kenmerk:	Kengetal

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	S&E (na goedkeuring definitie ketenpartners)
Eindverantwoordelijk:	S&E
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	P, CAP
Rapportage-plichtig:	P (keten S&E)
Dataleverancier:	DF&A

A-1 Begrip
Percentage tijdig ontvangen aangiften Erfbelasting.

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

A-2 Definitie
Het percentage aangiften Erfbelasting dat in een kalenderjaar tijdig is ontvangen.

Voor de definitie relevante begrippen:
Overlijdensdatum: De overlijdensdatum van de erflater zoals geregistreerd in SEA.
Ontvangstdatum: De ontvangstdatum van de aangifte in SEA.
Erfgenaam: De erfgenaam die genoemd staat in de aangifte in SEA. Er kunnen meerdere erfgenamen zijn per aangifte.
Aangifte: De binnengekomen afgeronde aangifteberichten in SEA. Buiten behandeling gestelde aangiften horen hier niet bij. Hierbij is het mogelijk dat er meerdere aangiften binnenkomen voor dezelfde erfenis. Al deze aangiften worden los meegeteld en apart van elkaar op tijdigheid beoordeeld. Ambtshalve aanslagen worden niet meegeteld, net zoals aangiften met een ontvangstdatum die vóór de bijbehorende overlijdensdatum ligt.
Tijdige aangifte: De aangifte moet binnen acht maanden na het overlijden van de erflater zijn ontvangen door de Belastingdienst, tenzij uitstel is verleend. Deze termijn van acht maanden wordt ook gehanteerd in FAA. Het maakt niet uit in welk jaar het overlijden heeft plaatsgevonden: het gaat om de termijn tussen de overlijdensdatum en ontvangstdatum van de aangifte. Hierbij telt de ontvangstdatum zoals deze in SEA is geregistreerd. Aangiften die niet in SEA zijn geregistreerd (bijvoorbeeld omdat ze nog moeten worden vertoetst) tellen niet mee. Indien uitstel is verleend geldt de uitsteldatum zoals vastgelegd in FAA als datum waarop de aangifte ontvangen moet zijn. Wanneer er één aangifte wordt ingediend namens meerdere erfgenamen, dan geldt dat wanneer de aangifte niet binnen acht maanden na de overlijdensdatum is ontvangen er voor alle individuele erfgenamen uitstel in FAA verleend moet zijn waarbij de uitsteldag van alle erfgenamen na de ontvangstdatum moet liggen, anders wordt de aangifte als niet-tijdig geclassificeerd.

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
n.v.t.

A-5 Verantwoording
4-maandelijks

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%

A=aantal tijdig ingekomen aangiften erfbelasting in kalenderjaar 2022
B=aantal (op het meetmoment) te ontvangen aangiften erfbelasting in kalenderjaar 2022

1.5 Percentage burgers en bedrijven dat juist en volledig aangifte doet (nalevingstekort)

HKPI nummer:	**63**
Compliance factor:	Juiste en volledige aangifte
Kenmerk:	Prestatie indicator

1.5.1 Burgers (Particulieren)

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	VT/HH
Eindverantwoordelijk:	P
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	P
Rapportage-plichtig:	VT/HH i.s.m. P
Dataleverancier:	VT/HH

A-1 Begrip
Structureel terugdringen van het nalevingstekort Particulieren.

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

A-2 Definitie
Nalevingstekort: het geschatte correctiebedrag (in termen van verzamelinkomen) op basis van de steekproef indien alle Particulieren aan een controle op hun aangifte IH-niet-winst zouden worden onderworpen.

Periodiek wordt een aselecte steekproef getrokken op de gehele populatie aangiften IH van Particulieren. Deze aangiften worden onderworpen aan een grondige kantoortoets. Onjuistheden en onvolledigheden die daarbij geconstateerd worden, worden gecorrigeerd. Gecorrigeerd, wil zeggen dat op grond van de kantoortoets het verzamelinkomen hoger wordt vastgesteld dan aangegeven blijkens het voor-vastgestelde inkomen. Het totaal van de correcties wordt op een statistisch verantwoorde manier geëxtrapoleerd naar de volledige populatie van IH aangiften van Particulieren. De extrapolatie kent een statistische betrouwbaarheidsinterval. Het gaat dus om een schatting. De uitkomst definiëren we als het nalevingstekort.

De voor-vastgestelde inkomens van in de steekproef betrokken aangiften worden op een statistisch verantwoorde manier geëxtrapoleerd naar het totaal van alle aangiften IH niet winst van de populatie waaruit de steekproef getrokken is. De uitkomst daarvan noemen we het totaalbedrag voor-vastgesteld verzamelinkomen.

Extra. De controles voor de steekproef worden eind 2021 afgerond. De nieuwe cijfers zijn pas in de loop van 2022 beschikbaar. Voor Particulieren is dat dan op basis van de steekproef 2020 (SP2020). De naamgeving voor Particulieren betreft dan voor het jaartal het belastingjaar.

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (Streefwaarde)
Niet van toepassing

A-5 Verantwoording
2-jaarlijks

A-6 Rapportagefrequentie
Het rapport op basis van de steekproef wordt één maal in de twee jaar vastgesteld.

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%

A= Nalevingstekort volgens de definitie onder A-2
B= Totaalbedrag voor-vastgesteld verzamelinkomen over het betreffende belastingjaar volgens de definitie onder A-2

1.5.2 Bedrijven (MKB)

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	VT/HH
Eindverantwoordelijk:	MKB
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	MKB
Rapportage-plichtig:	VT/HH i.s.m. MKB
Dataleverancier:	VT/HH

A-1 Begrip
Structureel terugdringen van het nalevingstekort MKB.

A-2 Definitie
Nalevingstekort: Het nalevingstekort betreft de gemiste belastingontvangsten door onvolledige of onjuiste aangifte.

Periodiek wordt een aselecte steekproef getrokken op de gehele populatie van het MKB (die binnen de scope van de steekproef valt) die voor minstens één van de grote middelen (IH, Vpb, OB en LH) belastingplichtig is. Deze aangiften worden onderworpen aan een grondige veldtoets. Onjuistheden en onvolledigheden die daarbij geconstateerd worden, worden gecorrigeerd. Het totaal van de correcties, die zien op de IH of de Vpb wordt met voor de populatie aannemelijk standaard tarieven naar een belastingbedrag omgerekend. De correcties voor de OB en LH zijn al in belastingbedragen. Voor het totaal worden uitsluitend de positieve correcties bij elkaar opgeteld. Waarde-afspraken (de correcties die belastingplichtige zelf in de eerstvolgende aangifte zal verwerken of die zien op een afspraak over een op te leggen eerstkomende (nadere) voorlopige aanslag) worden niet als correctie geteld. Het totaal van het gecorrigeerde belastingbedrag voor de vier middelen wordt op een statistisch verantwoorde manier geëxtrapoleerd naar de volledige populatie. De gehanteerde tarieven voor de IH en voor de Vpb vormen aannames en de extrapolatie kent een statistische betrouwbaarheidsinterval. Het gaat dus om een schatting. De uitkomst definiëren we als het nalevingstekort. De steekproef stelt het

DEFINITIEF CONCEPT

nalevingstekort vast in een kalenderjaar. In de steekproef wordt de tijdens de uitvoering van de steekproef laatst beschikbare aangifte door middel van een boekenonderzoek gecontroleerd.

De belastingopbrengst is het totaal van de belastingopbrengsten van de vier grote middelen (IH, OB, LH, Vpb) die zien op het jaar waarin de steekproef is uitgevoerd of, bij uitvoering over twee jaar, is voltooid.

Extra. De controles voor de steekproef worden eind 2021 afgerond. De nieuwe cijfers zijn pas in de loop van 2022 beschikbaar. Voor MKB is dat dan op basis van de steekproef 20219 (SO2019). De naamgeving voor MKB betreft voor het jaartal dan het (eerste) jaar waarin de boekenonderzoeken plaatsvinden.

A-3 Meeteenheid

Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
Niet van toepassing

A-5 Verantwoording

2-jaarlijks

A-6 Rapportagefrequentie

Eén maal in de twee jaar

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%
A= het nalevingstekort van een geselecteerd kalenderjaar
B= de belastingopbrengst van het zelfde kalenderjaar

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

1.6 Percentage tijdige betaling van belastingen en premies

HKPI nummer:	**21**
Compliance factor:	(Tijdig) betalen
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	I&B (na goedkeuring definitie ketenpartners)
Eindverantwoordelijk:	I&B
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	CAP,P, MKB, GO
Rapportage-plichtig:	CAP (keten I&B)
Dataleverancier:	DF&A

A-1 Begrip
Percentage tijdige betaling van belastingen en premies.

A-2 Definitie
Betaling: betreft de ontvangst op positieve vorderingen en aangiften met een te betalen bedrag. Een ontvangst kan zowel een betaling als een verrekening zijn. Verminderingen en overboekingen tellen niet als ontvangst.

Tijdig: Een betaling is tijdig wanneer die binnen de betalingstermijn inclusief tolerantie-/coulancetermijn wordt gedaan.
Binnen betalingstermijn betekent dat een betaling voor of op de laatste vervaldatum is ontvangen.
Tolerantie/coulancetermijn: een betaling wordt ook als tijdig gerekend als de betaling voor het versturen van een aanmaning is ontvangen.
Voor meer-termijn vorderingen wordt de tijdigheid per betaaltermijn bepaald en kan het voorkomen dat de betaling in de ene termijn wel tijdig en in de andere termijn niet tijdig is. Ontvangsten tijdens de processen uitstelregeling, betalingsregeling en uitstel bezwaar, worden alleen als tijdig aangemerkt, wanneer deze regelingen zijn opgestart voordat een aanmaning is verstuurd.

Vervaldatum: de datum waarop de uiterste betaaldatum vervalt. Het volledige bedrag moet uiterlijk op deze datum op rekening van de Belastingdienst staan. Als betaaldatum geldt de dag waarop het bedrag op de rekening staat.

Ontvangst: Ontvangsten en uitgaven op positieve vorderingen en op aangiften met een te betalen bedrag.

In de berekening worden ontvangsten op 9-jaarsposten meegenomen. Aansprakelijkstellingen en conserverende aanslagen blijven buiten de selectie.

In 2021 waren de volgende belastingmiddelen opgenomen: Belasting Zware Motorrijtuigen (BZM), Inkomensheffing (IH), Loonheffingen (LH, bestaande uit Loonbelasting, Premies Volksverzekeringen, Premies Werknemersverzekeringen, Zorgverzekeringswet en Verplichte bijdrage werkgevers voor de Wet Kinderopvang, Privégebruik Auto, incl. Evenredige bijdrageverdeling ZVW (EBV)), Motorrijtuigenbelasting/Houderschapsbelasting (MRB/HSB), Omzetbelasting (OB), Vennootschapsbelasting (VPB), Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet (ZVW). Voor 2022 worden de volgende middelen eraan toegevoegd: Overdrachtsbelasting (OVB), Assurantiebelasting (ASB), Dividendbelasting (DIB en teruggaaf Dividendbelasting TDI), Erfbelasting (ERF en Recht van Successie SUC), Schenkbelasting (SCH), Recht van Overgang (RVO), Belasting van Personenauto's en Motorrijwielen (BPM), Energiebelasting (EGB). Dit is inclusief de aangifte van Wet Belastingen op Milieugrondslag (WBM) op Energieheffing, teruggaaf Energiebelasting (MIBL) én Opslag Duurzame Energie (ODE)). Wet Belastingen op Milieugrondslag (WBM) op brandstof (BSB), Wet Belastingen op Milieugrondslag (WBM) op afvalstoffen (AFB), Wet Belastingen op Milieugrondslag (WBM) op leidingwater (LWB), Verhuurdersheffing (VHH), Kansspelbelasting (KSB), Bankenbelasting (BAB).

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
Niet van toepassing

A-5 Verantwoording
nog in te vullen

A-6 Rapportagefrequentie

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

Maandelijks

A-7 Formule

(A/B) * 100 =...%

A= Totaal bedrag aan tijdige ontvangsten in de afgelopen 12 maanden

B= Totaal bedrag aan ontvangsten in de afgelopen 12 maanden

Toewijzing aan klantsegment gebeurt op basis van de datum van de financiele mutatie.

Bron

Datafundament	Tabel
FAT	n_clc_mi_klantsegment
INC	i_inc_statussen_def
INC	i_inc_mutaties_cyclus
INC	i_inc_mutaties
INC	i_inc_basisvordering
INC	i_inc_vord_stat

2. Adequate behandeling

2.1 Burgers en bedrijven geven aan dat ze adequate behandeling hebben ontvangen

HKPI nummer:	**58**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Adequate behandeling
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	I&S
Eindverantwoordelijk:	
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	I&S
Rapportage-plichtig:	I&S
Dataleverancier:	I&S

A-1 Begrip

Deze indicator geeft aan in welke mate burgers, bedrijven en fiscaal dienstverleners zich adequaat behandeld voelen door de Belastingdienst.

A-2 Definitie

De Belastingdienst streeft ernaar dat burgers en bedrijven uit zichzelf fiscale regels naleven, zonder dwingende en kostbare acties van de kant van de Belastingdienst. Het onderhouden en waar nodig versterken van de intrinsieke motivatie van belastingplichtigen om aan hun fiscale verplichtingen te voldoen is daarom belangrijk. Een adequate behandeling door de Belastingdienst draagt hieraan bij. Adequaat betekent *correct* (op de juiste wijze) en *passend*, geschikt voor het beoogde doel. De basis van een adequate behandeling ligt bij het door de Belastingdienst volgen van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals het zorgvuldigheidsbeginsel, het motiveringsbeginsel, het evenredigheidsbeginsel, het gelijkheidsbeginsel en het vertrouwensbeginsel.

Adequate behandeling behelst echter meer dan het volgen van regels en procedures en het nakomen van toezeggingen door de Belastingdienst. Adequate behandeling heeft ook te maken met de manier waarop de Belastingdienst burgers en bedrijven benadert; met respect en behulpzaam, en de mate waarin de Belastingdienst zich inleeft in en rekening houdt met de omstandigheden of behoeften van burgers en bedrijven. Het bieden van maatwerk en ondersteuning, niet alleen reactief maar ook proactief, is hier een voorbeeld van. Menselijke maat is hiermee een onderdeel van adequate behandeling. Adequate behandeling raakt sterk aan het begrip procedurele rechtvaardigheid: het gevoel van rechtvaardigheid afgemeten aan de manier waarop belastingplichtigen zich behandeld voelen en hoe uitkomsten of beslissingen tot stand zijn gekomen. Verschillende aspecten van adequate behandeling raken aan andere tussendoelen, zoals rechtvaardige behandeling (vertrouwen, dimensie integriteit) en het bieden van hulp en ondersteuning (gemak).

A-3 Meeteenheid

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
Nog niet bepaald

A-5 Verantwoording
Jaarlijks

A-6 Rapportagefrequentie
Jaarlijks

A-7 Formule
Klantonderzoek. Aan de hand van bovenstaande definitie zijn vraagitems vastgesteld, die worden voorgelegd aan een representatieve steekproef. Er wordt aangesloten bij het bestaande onderzoeksinstrument van de Fiscale Monitor. Voor de dataverzameling worden onderzoekspanels gebruikt voor belastingplichtige burgers en toeslaggerechtigden. Voor de andere doelgroepen (MKB, Grote Ondernemingen en Fiscaal dienstverleners) wordt met steekproefbestanden van de Belastingdienst gewerkt.

2.2 Awb-conforme behandeling van bezwaren

HKPI nummer:	**11**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Adequate behandeling
Kenmerk:	Prestatie indicator
Verantwoordelijkheden	
Definitie-eigenaar:	BBK, OVM voor de overige middelen (na goedkeuring definitie ketenpartners)
Eindverantwoordelijk:	BBK, OVM
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	P, MKB, GO, CAP
Rapportage-plichtig:	P (keten BBK, OVM keten OVM)
Dataleverancier:	DF&A

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 afgehandelde bezwaarschriften van een kalenderjaar.
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 WB). 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). Bezwaarschriften worden meegenomen wanneer het behandelresultaat bepaald is op a) geheel toegewezen, b) deels toegewezen, c) gehandhaafd, d) niet ontvankelijk, e) ingetrokken of f) ingetrokken door bellen bij bezwaar. Afgebroken bezwaren worden hiermee niet meegenomen, omdat deze worden beschouwd als per abuis opgenomen. Ook worden afdoeningswijzen die minder frequent voorkomen (conversie, overdracht ander bestuursorgaan e.d.) uitgesloten.
In de meting voor het concern worden enkel de bezwaarschriften van het organisatieonderdeel Belastingen opgenomen. Douane, FIOD en Toeslagen vallen buiten de scope van deze KPI.
Belastingen (segmenten GO, MKB, Part):
Bezwaarschriften inzake de middelen IH/ZVW/WAZ, Loonheffingen, Omzetbelasting, Vennootschapsbelasting. Verder worden de andere middelen onder de verzamelnaam overige middelen opgenomen. Dat betreft minimaal: Erf - en Schenkbelasting, Dividendbelasting, Kansspelbelasting, Overdrachtsbelasting, Energiebelasting, 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.
Dagtekening primair besluit: Is opgenomen datum op besluit.

CONCEPTIEF

Terug naar inhoudsopgave

Einddatum Wettelijke termijn: Zes weken na einde bezwaartermijn. (excl. verdagen, verlengen en evt. extra dagen op grond van de Algemene termijnenwet. Uitgangsdatum berekening einde bezwaartermijn. De beslistermijn vangt aan bij einde bezwaartermijn (artikel 7:10 lid 1 AWB)
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
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.
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.
Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste zes weken verdagen
Verder uitstel is mogelijk voor zover:
Alle belanghebbenden daarmee instemmen
De indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daarmee niet in hun belangen worden geschaad, of
Dit nodig is in verband met naleving wettelijke procedurevoorschriften
Indien toepassing is gegeven aan a, b, of c, wordt hiervan schriftelijk mededeling aan belanghebbende gedaan.
Kalenderjaar:
Het kalenderjaar wordt bepaald aan de hand van de beschikkingsdatum indien het behandelresultaat van het bezwaar a) geheel toegewezen, b) deels toegewezen, c) gehandhaafd of d) niet ontvankelijk is. Indien het behandelresultaat e) ingetrokken of f) ingetrokken door bellen bij bezwaar is, wordt gekeken naar de datum van afhandeling bezwaar omdat in deze gevallen niet logischerwijs een beschikking volgt.

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Streefwaarde
≥90%

A-5 Verantwoording
4-maandelijks

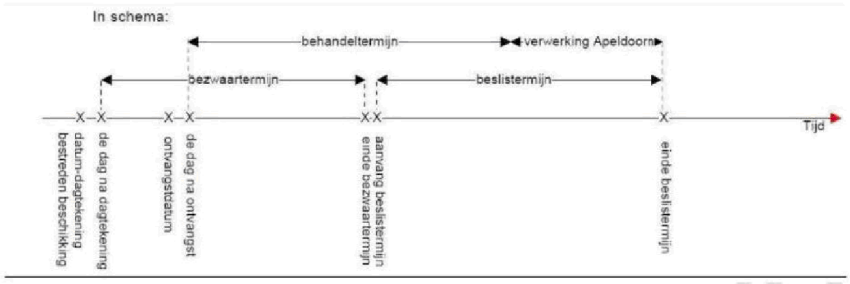
A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%
A= aantal tijdig afgedane bezwaarschriften in kalenderjaar
B= aantal afgedane bezwaarschriften in kalenderjaar

DEFINITIEF CONCEPT

1880709

Terug naar inhoudsopgave



DEFINITIEF CONCEPT

00511

Terug naar inhoudsopgave

2.3 Awb-conforme behandeling van klachten

HKPI nummer:	**12**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Adequate behandeling
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	BBK (na goedkeuring definitie ketenpartners)
Eindverantwoordelijk:	BBK
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	P, MKB, GO, KI&S, CAP
Rapportage-plichtig:	P (keten BBK)
Dataleverancier:	KI&S

A-1 Begrip
Percentage AWB conform afgehandelde klachten.

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.
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.

Awb-conform: afgehandeld binnen 6 weken of afgehandeld binnen 10 weken met bericht van verdaging van maximaal 4 weken, of afgehandeld in meer dan 10 weken met schriftelijke toestemming van de indiener. Zie ook art. 9.11 Awb. Voor de FIOD geldt 14 weken in plaats van 6 weken (art. 16 van de wet op de bijzondere opsporingsdiensten).
Afgehandeld: klachten waarvan de behandeling is beëindigd, zowel Awb-conform als niet Awb-conform.

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
≥93%

A-5 Verantwoording
Nog in te vullen

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks; de realisatie wordt op de eerste werkdag van de maand in KBB gemeten, conform de procedurebeschrijving 'Procesbeschrijving klachten' in beheer bij de Belastingdienst.

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%
A= aantal Awb-conform afgehandelde klachten in kalenderjaar 2022
B= aantal afgehandelde klachten in kalenderjaar 2022
Het aantal Awb-conform 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) is het aantal klachten met behandeltermijn (dus Awb-conform + afgedaan binnen 10 weken zonder verdaging en langer dan 10 weken zonder expliciete toestemming).

Bron
KBB

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

2.4 Percentage burgers en bedrijven dat op afspraak tijdig wordt teruggebeld door een Belastingdienst-medewerker

HKPI nummer:	**37**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Adequate behandeling
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	P, MKB, GO, KI&S (in onderlinge afstemming)
Eindverantwoordelijk:	KI&S, P, MKB, GO (ieder onderdeel zelf voor eigen terugbelactie/uitvoering)
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	KI&S, MKB, P, GO
Rapportage-plichtig:	KI&S
Dataleverancier:	KI&S

A-1 Begrip
Percentage burgers en bedrijven dat op afspraak tijdig wordt teruggebeld of bericht tijdig wordt afgehandeld door een Belastingdienstmedewerker

A-2 Definitie
Het aantal burgers en bedrijven dat conform de afgesproken termijnen tijdig wordt teruggebeld of het bericht tijdig wordt afgehandeld door een medewerker van de Belastingdienst ten opzichte van het totaal aantal burgers en bedrijven waarmee een (terugbel)afspraak of is gemaakt. Het gaat hier om Smart Bel Afspraken en vragen die worden doorgezet door een frontoffice- of backoffice medewerker.

Smart Bel afspraak (SBA) is een duidelijke afspraak waarin de Belastingdienstmedewerker aangeeft de burger terug te bellen op een specifieke datum en in een specifiek tijdvak. De tijdvakken bestaan uit belblokken van 3 uur op een dag binnen openingstijden.

Vragen die worden doorgezet naar een frontoffice- of backoffice medewerker (FroBo) is een verzoek tot terugbellen of afhandelen bepaalde actie binnen 4 dagen vanuit een automatische actie of de burger.

Tijdig verschilt per (terugbel)actie. Bij een Smart Bel Afspraak is dit voor of op de datum van de terugbelafspraak én in het tijdvak. Voor een FroBo is dit binnen 4 dagen na eerste contactmoment. Per bericht wordt het eerste contactmoment met de burger en de regel voor een (terugbel)afspraak opgehaald uit Lotus Notes.

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
≥90%

A-5 Verantwoording
Nog in te vullen

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%
A= aantal burgers en bedrijven dat op afspraak tijdig wordt teruggebeld (SBA en Frobo) binnen het kalenderjaar
B= totaal aantal burgers en bedrijven waarmee een terugbelafspraak is gemaakt (SBA en FroBo) binnen het kalenderjaar

Bron (Lotus Notes in Teradata)

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

2.5 Percentage tijdig afgehandelde verzoeken tot registratie

HKPI nummer:	**51**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Adequate behandeling
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	CAP
Eindverantwoordelijk:	CAP
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	CAP
Rapportage-plichtig:	CAP
Dataleverancier:	DF&A

A-1 Begrip
Percentage tijdig afgehandelde verzoeken tot registratie

A-2 Definitie
In het geval van toegewezen registraties voor natuurlijke personen met een OB-plicht:
Aantal binnen acht werkdagen na aanmelding belastingdienst zoals vermeld in ION van de onderneming afgegeven BTW_ID met verzending van bijbehorende brief, gedeeld door totaal aantal afgegeven of afgewezen omzetbelastingnummers.

In het geval van overige registraties:
Aantal binnen acht werkdagen na aanmelding belastingdienst zoals vermeld in ION van de onderneming afgegeven of geweigerde omzetbelasting- en loonheffingnummers gedeeld door totaal aantal afgegeven of afgewezen omzetbelasting- en loonheffingnummers.

Nieuw aangemelde klanten:
Nieuwe ondernemers moeten worden opgenomen in de middelbestanden om zodoende te borgen dat aangiften tijdig kunnen worden uitgereikt.

Doorlooptijd:
De startdatum is de datum van aanmelding belastingdienst zoals vermeld in ION, tenzij een verzoek om informatie is ontvangen. In dat geval is de ontvangstdatum van het verzoek om informatie de startdatum.
De einddatum is afhankelijk van het ontvangen van een BTW_ID of RSIN.
Voor ondernemers die registreren als natuurlijk persoon met een OB-plicht geldt de datum van verzenden van de brief voor het BTW_ID als einddatum.
Voor overige ondernemers geldt de datum van afdoen in ION als einddatum.
Het aantal werkdagen tussen de startdatum en einddatum is de doorlooptijd ten behoeve van de tijdigheid
Als een signaal een toekomstpost is, zal deze gemeten worden vanaf de startdatum activiteit, dus toekomstige startdatum onderneming.
Tijdig:
Als de doorlooptijd in werkdagen niet meer dan 8 werkdagen is

Middel:
LH, OB of OB + LH

Datum afgedaan:
ligt in de te rapporteren periode

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Streefwaarde
≥ 95%

A-5 Verantwoording
4 maandelijks

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%
A= Aantal tijdig opgenomen nieuw aangemelde of afgewezen klanten in het kalenderjaar
B= Totaal aantal nieuw aangemelde of afgewezen klanten in het kalenderjaar

Technische selecties
De codes voor afdoening die is opgenomen in de KPI:
1. BTW_ID-nummer en/of LH nummer toegekend
4. Geen BTW_ID-nummer en/of LH-nummer toegekend

De briefcodes in BBA voor het BTW_ID zijn:
- BUB05 Uitgiftebrief BTW identificatienummer NP binnenland - regulier
- BUB06 Uitgiftebrief BTW identificatienummer NP buitenland – regulier

2.6 Kwaliteit volgens interne fiscale kwaliteitscontrole

HKPI nummer:	**68**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Adequate behandeling en het bieden van hulp en ondersteuning (gemak).
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	VT/HH
Eindverantwoordelijk:	VT/HH
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	P, MKB, GO
Rapportage-plichtig:	VT
Dataleverancier:	VT

A-1 Begrip
Percentage fiscale kwaliteitscontroles waarvan de uitkomst voldoende of goed is.

A-2 Definitie
Betreft de kwalitatieve uitkomsten van de Fiscale index per belastingmiddel.
Betreft: IH, VPB, OB, LH, Vooroverleg, Bezwaar, Boekenonderzoeken en Invordering, ETM en BCF (BTW Compensatiefonds)
Fiscale Index (FIX): jaarlijks onderzoek naar de fiscaaltechnische en vaktechnische kwaliteit van Belastingdienst. De FIX onderzoeken zijn gebaseerd op een statistische steekproef en de uitkomsten zijn daarmee representatief voor de hele populatie. De onderzoeken worden onafhankelijk uitgevoerd door deskundigen die niet aangesloten zijn bij het "eigen" vaktechnische verband.

Fiscaaltechnische en vaktechnische kwaliteit: het hele proces wordt gecontroleerd of het op de juiste manier is uitgevoerd aan de hand van de wet- en regelgeving. Bijvoorbeeld: wat is de kwaliteit van de uitstelverlening? Wat is de kwaliteit van de beoordeling van de eigen woning en de volledigheid van de opbrengst? Het gaat om de inhoudelijke kwaliteit.

In de voorjaarsronde wordt loonheffing, LH bezwaar en LH vooroverleg, Omzetbelasting, OB bezwaar en OB vooroverleg, invordering en Invordering ETM gemeten.
In de najaarsronde: inkomensheffing, IH bezwaar en IH vooroverleg, Vennootschapsbelasting, VPB bezwaar en VPB vooroverleg, Controle en BTW compensatiefonds.

Er wordt gescoord op een 4-puntschaal:
Score 1 is slecht: behandeling voldoet niet aan de kwaliteitseisen. De uitkomst is niet gerechtvaardigd.
Score 2 is matig: behandeling voldoet niet aan de kwaliteitseisen. Er zijn wel goede elementen in de aanpak, maar de uitkomst is niet gerechtvaardigd.
Score 3 is voldoende: behandeling voldoet aan de kwaliteitseisen, maar er zijn belangrijke verbeterpunten te benoemen. Uitkomst is wel gerechtvaardigd.

DEFINITIEF CONCEPT

Score 4 is goed (genoeg): behandeling voldoet aan kwaliteitseisen en de uitkomst is gerechtvaardigd.

Het resultaat is een jaarcijfer waarbij er halverwege het jaar gerapporteerd wordt op basis van de voorjaarsronde. Het percentage score 'voldoende' en 'goed' wordt berekend per middel/proces. Voor het totaalcijfer worden alle items met 'voldoende' of 'goed' gedeeld door het totaal aan beoordeelde items.

Alle onderzoeken worden ingevoerd in de applicatie Kwaliteitsmeting Online (KMO).

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
≥87% scoort voldoende of goed (3 of 4)

A-5 Verantwoording
Tweemaal per jaar beschikbaar (zie ook A-6)

Over de voorjaarsronde wordt verantwoording afgelegd in de FIX analyse die in september beschikbaar komt. Over de najaarsronde wordt verantwoording afgelegd in de FIX analyse die in februari van het jaar erop beschikbaar komt (jaar t+1).

A-6 Rapportagefrequentie
Tweemaal per jaar: Het cijfer voor de voorjaarsronde komt beschikbaar in september van jaar t. Het cijfer inclusief najaarsronde komt beschikbaar in februari van jaar t+1.

A-7 Formule
(A/B) * 100
A = aantal keer voldoende of goed gescoord
B = aantal keer gescoord

Bron: Handmatige aanlevering.

2.7 Percentage definitieve aanslagen IH dat binnen een jaar na aangifte is opgelegd.

HKPI nummer:	**H009**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Adequate behandeling
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	IH (na goedkeuring definitie ketenpartners)
Eindverantwoordelijk:	IH
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	P, CAP, MKB, GO
Rapportage-plichtig:	Directie P (keten IH)
Dataleverancier:	DF&A

A-1 Begrip
Percentage definitieve aanslagen IH dat binnen een jaar na aangifte is opgelegd.

A-2 Definitie
Aantal binnen één jaar na ontvangst van de aangifte opgelegde definitieve aanslagen gedeeld door het totaal aantal opgelegde definitieve aanslagen van de laatste 12 maanden.

Aangifte: Aangifte is de originele volledige aangifte óf aangifte is een aanvulling én aangifte is gevoegd bij de originele aangifte. Zowel IH-winst als IH-niet-winst aangiften worden meegenomen. De meest recente aangifte per BSN en belastingjaar wordt meegenomen. Alleen aangiften die binnenkomen voor de dagtekening van de bijbehorende aanslag worden meegenomen. Zie voor meer informatie de toelichting onderaan dit document.

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

Datum van de aangifte: de ontvangstdatum van de meest recente aangifte / aangifte mét gevoegde aanvulling.

Aanslag: Voor deze groei-indicator wordt de definitieve aanslag gebruikt. Ambtshalve aanslagen worden buiten beschouwing gelaten. De meest recente aanslag per BSN en belastingjaar wordt meegenomen.

Datum van de aanslag: de dagtekening van de definitieve aanslag.

Bepaling laatste 12 maanden: Wordt bepaald door de dagtekening van de definitieve aanslag. Aantallen worden cumulatief gerapporteerd over de laatste 12 maanden gezien vanaf de laatst afgeronde maand ten tijde van de desbetreffende rapportagemaand.

Binnen een jaar: De datum van de definitieve aanslag (dagtekening X) wordt genomen als uitgangspunt. Hiervan wordt 1 jaar van afgetrokken (X-1). Indien de ontvangstdatum van de meest recente aangifte binnen jaar X-1 valt, dan is er sprake van *binnen een jaar* en dient deze definitieve aanslag in de teller meegeteld te worden.

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
Niet van toepassing

A-5 Verantwoording
Jaarlijks

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks, waarbij de totalen van de laatste 12 maanden getoond worden.

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%

A= aantal opgelegde definitieve aanslagen IH in de laatste 12 maanden, waarbij tijd tussen laatste aangifte en definitieve aanslag maximaal een jaar bedraagt.
B= totaal aantal opgelegde definitieve aanslagen IH in de laatste 12 maanden.

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

3. Effectief informeren

3.1 Burgers en bedrijven geven aan dat de Belastingdienst hen voldoende informeert

HKPI nummer:	**44**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Effectief informeren
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	I&S
Eindverantwoordelijk:	
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	I&S
Rapportage-plichtig:	I&S
Dataleverancier:	I&S

A-1 Begrip
Mate waarin burgers, bedrijven en fiscaal dienstverleners zich goed geïnformeerd voelen.

A-2 Definitie

De Belastingdienst ontplooit activiteiten op verschillende terreinen om bereidwillige naleving van belastingregels door belastingplichtigen te stimuleren. Eén daarvan is het ondersteunen van belastingplichtigen in het kennen, begrijpen en kunnen uitvoeren van hun verplichtingen door ze daarover te informeren. Onderzoek heeft laten zien dat meer kennis van belastingzaken positief samenhangt met het naleven van belastingregels (zie Saad, 2014). Dat komt onder meer omdat het niet kennen of begrijpen van verplichtingen gemakkelijk resulteert in niet-naleving.

De situatie van zowel burgers als bedrijven kan fiscaal complex zijn en kan sterk veranderen gedurende hun levensloop. Hoe complexer de wet- en regelgeving, hoe meer kennis nodig is om deze na te leven. Het vereenvoudigen van belastingregels is daarom cruciaal. Maar wetende dat bestaande wet- en regelgeving complex is, is het de taak van de Belastingdienst om burgers en bedrijven effectief te informeren over hun rechten en plichten, zodat zij aan hun plichten kunnen voldoen en gebruik kunnen maken van hun rechten.

Deze indicator stelt vast in hoeverre burgers en bedrijven ervaren dat ze door de Belastingdienst voldoende geïnformeerd worden over de voor hen relevante fiscale onderwerpen, of weten waar ze informatie kunnen vinden of inwinnen, én of ze de informatie ook kunnen toepassen om aan hun fiscale verplichtingen te voldoen of dat ze in staat zijn daarvoor hulp in te schakelen. Voldoende geïnformeerd betekent dat ze weten *wat* ze moeten doen en *hoe* ze het moeten doen. De informatie die de Belastingdienst biedt aan burgers en bedrijven moet daarom aan een aantal criteria voldoen:
De informatie sluit aan bij de fiscale situatie van burgers en bedrijven
De informatie is eenvoudig te begrijpen en sluit aan bij het kennisniveau van burgers en bedrijven
De informatie is eenvoudig te vinden
De informatie is eenvoudig toe te passen door burgers en bedrijven in hun specifieke situatie

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
Nog niet bepaald

A-5 Verantwoording
Nog in te vullen

A-6 Rapportagefrequentie
Jaarlijks

A-7 Formule
Klantonderzoek.

DEFINITIEF CONCEPT

Aan de hand van bovenstaande definitie zijn vraagitems vastgesteld, die worden voorgelegd aan een representatieve steekproef. Er wordt aangesloten bij het bestaande onderzoeksinstrument van de Fiscale Monitor. Voor de dataverzameling worden onderzoekspanels gebruikt voor belastingplichtige burgers en toeslaggerechtigden. Voor de andere doelgroepen (MKB, Grote Ondernemingen en Fiscaal dienstverleners) wordt met steekproefbestanden van de Belastingdienst gewerkt.

3.2 Antwoorden op vragen via de BelastingTelefoon zijn kwalitatief juist

HKPI nummer:	**35**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Effectief informeren
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	KI&S
Eindverantwoordelijk:	KI&S
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	KI&S
Rapportage-plichtig:	KI&S
Dataleverancier:	KI&S

A-1 Begrip
Antwoorden op vragen via de BelastingTelefoon zijn kwalitatief juist.

A-2 Definitie
Het aantal antwoorden op wet- en regelgeving c.q. proces- en statusvragen via de BelastingTelefoon die voldoen aan de norm ten opzichte van het totaal onderzochte antwoorden op wet- en regelgeving c.q. proces- en statusvragen via de BelastingTelefoon.
Aan de hand van een kwaliteitsmeting wordt er steekproefsgewijs minimaal bij 5 gesprekken met de Belastingtelefoon-medewerker meegeluisterd.
Voldoen aan de norm: alle vragen op het gebied van proces en status of wet- en regelgeving, kunnen door middel van het dialoogvenster beantwoord worden. Wanneer deze antwoorden overeenkomen met hetgeen wat in het dialoogvenster staat, dan voldoen deze aan de norm.

Verschil proces- en statusvragen en wet- en regelgeving vragen
Proces- en statusvragen: "Hoe lang moet ik wachten op antwoord op mijn bezwaar?", "Is mijn betaling of aangifte binnen?"
Wet- en regelgeving vragen: "Hoeveel mag ik maximaal vergoeden aan reiskosten aan mijn medewerkers?"

Meting
Er wordt een totaalscore gemeten van zowel de proces- en statusvragen als wet- en regelgevingsvragen over alle 6 de BelastingTelefoon vestigingen. Omdat vestigingen verschillen in grootte wordt er door middel van het aantal gesprekken een weging meegegeven in een maand voor beide metingen.
Om vervolgens tot één totaalscore voor proces- en statusvragen en wet- en regelgevingsvragen te komen wordt naar verhouding van de status- en procesvragen en de wet- en regelgevingsvragen ook een wegingsfactor toegepast. Voor 2022 is deze 90:10.
De kwaliteitsscores worden vastgelegd in de lokale applicatie MLA.

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
>90%

A-5 Verantwoording
Nog in te vullen

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks

A-7 Formule
(A/B) * 100 = %

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

A = Het aantal juiste antwoorden op wet- en regelgeving c.q. proces- en statusvragen via de BelastingTelefoon per vestiging
B = totaal aantal onderzochte antwoorden op wet- en regelgeving c.q. proces- en statusvragen via de BelastingTelefoon
De score wordt als één totaalcijfer gerapporteerd en is ook inzichtelijk per vestiging.

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

3.3 Bereikbaarheid BelastingTelefoon inclusief keuzemenu en bereikbaarheid WebCare

HKPI nummer:	**36**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Effectief informeren
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	KI&S
Eindverantwoordelijk:	KI&S
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	KI&S
Rapportage-plichtig:	KI&S
Dataleverancier:	KI&S

Deze KPI kent een streefwaarde en realisatie voor de Belastingtelefoon en voor de Webcare. Beide kanalen worden afzonderlijk gemeten en gerapporteerd.

A-1 Begrip
Bereikbaarheid incl. keuzemenu BelastingTelefoon en bereikbaarheid WebCare binnen 2 uur.

A-2 Definitie Telefonie
Belastingtelefoon
Het aantal doorgezette telefoontjes waar een beller is geholpen door middel van:

- een Belastingtelefoon-medewerker
- de bestelautomaat
- het keuzemenu

Inclusief de bellers die tijdens het keuzemenu ophangen en exclusief her-routeringen, ten opzichte van het totaal aantal binnengekomen telefoontjes bij de provider (exclusief her-routering).

Bestelautomaat: de automatische functionaliteiten waarbij de burger bijvoorbeeld uitstel van aangifte kan aanvragen zonder een Belastingtelefoon-medewerker te spreken.

Her-routering: in een aangenomen telefoontje kan de burger doorverbonden worden naar een andere Belastingtelefoon-medewerker. Her-routeringen worden in mindering gebracht op het totaal aantal telefoontjes. Door deze her-routering komt het aantal op 2 aangenomen telefoontjes.

Bellers die tijdens het keuzemenu ophangen zonder een Belastingtelefoon-medewerker gesproken te hebben worden ook meegerekend in de bereikbaarheid, gezien de Belastingtelefoon wel bereikt is.

In het totaal aantal binnengekomen telefoontjes worden ook telefoontjes meegerekend die worden afgebroken vanuit de Belastingdienst, wanneer er geen plek in de wachtrij is. Burgers die buiten openingstijden van de Belastingtelefoon bellen worden uitgesloten van het totaal.

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
De bereikbaarheid incl. keuzemenu is >90%

A-5 Verantwoording
Nog in te vullen

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks

A-7 Formule
Berekening = (Aangenomen – her-routeringen + bestellingen belautomaat + afhakers belmenu)/totaal aanbod telefonie provider (inclusief afgebroken vanuit Belastingdienst) * 100% cumulatief voor het lopende jaar.

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

A-2 Definitie Webcare

Bereikbaarheid Webcare binnen 2 uur
De gemiddelde reactietijd per maand berekend over alle gegeven antwoorden op de eerste vraag van de burger. Deze antwoorden krijgen een reactietijd in minuten. De telling start pas tijdens openingstijden tussen maandagochtend 8:00 uur en donderdag 20:00 uur, en op vrijdag van 8:00 uur tot 17:00 uur.

Reactietijd: aantal minuten tijd tot antwoord vanuit een medewerker op alleen de eerste vraag van de burger. Norm is binnen 120 minuten nadat de vraag is gesteld. Wanneer een bericht om 07:00 uur binnenkomt, gaan de 120 minuten pas in vanaf 8:00 uur. Als de vraag in het weekend wordt gesteld, gaat de tijd in vanaf maandag 08:00 uur.

Onder webcare wordt verstaan alle vragen vanuit burgers waar een antwoord op wordt gegeven door een webcare-medewerker via Facebook of Twitter. De social media kanalen Instagram, Youtube en LinkedIn zijn uitgesloten van deze KPI, omdat hier weinig vragen op binnenkomen.

Coosto is het webcare systeem van waaruit gewerkt wordt en waar tevens ook de reactietijden worden berekend aan de hand van eerste contactmoment vanuit de burger en eerste antwoord van de medewerker.

A-3 Meeteenheid
Minuten en percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
>80% van alle vragen moet binnen 120 minuten beantwoord zijn.

A-5 Verantwoording
Nog in te vullen

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks

A-6 Formule
Aantal beantwoorde vragen per maand binnen 120 minuten / Totaal aantal beantwoorde vragen per maand, cumulatief voor het lopende jaar.

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

3.4 Klanttevredenheid interactie

HKPI nummer:	**42**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Effectief informeren
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	KI&S
Eindverantwoordelijk:	KI&S
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	KI&S
Rapportage-plichtig:	KI&S
Dataleverancier:	KI&S

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
Klanttevredenheid interactie meet hoe de dienstverlening van de Belastingdienst ervaren wordt onder deelnemende personen voor de kanalen internet, balie en telefonie op basis van klanttevredenheidsonderzoek conform de methodiek van het CKTO.

A-2 Definitie
Personen: de doelgroepen ondernemers, particuliere belastingplichtigen, toeslaggerechtigden en douaneklanten. Alle groepen personen zijn representatief en 'terug gewogen' naar de populatieverdeling. In de Rijksbegroting wordt op artikel 1 de score van de doelgroepen ondernemers en particuliere belastingplichtigen meegewogen. De klanttevredenheid onder toeslaggerechtigden en douaneklanten wordt op het artikel Toeslagen respectievelijk Douane verantwoord. De splitsing van de kanttevredenheidscore voor de drie artikelen per kanaal wordt door KI&S nog onderzocht. Als het niet mogelijk blijkt om alle kanalen te splitsen, wordt het cijfer gecombineerd verantwoord.
Dienstverleningskanalen: website, telefoon en balie
CKTO: Centraal Klant Tevredenheid Onderzoek

A-3 Meeteenheid
5-puntsschaal (zeer ontevreden (1) - neutraal(3) - zeer tevreden(5)) voor score in klanttevredenheidsonderzoek
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
A) Minimaal 70% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort een 3 of hoger op de gehanteerde 5-puntsschaal.
B) Maximaal 10% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort een 1,5 of lager op de gehanteerde 5-puntsschaal.

Per dienstverleningskanaal wordt een score berekenend en afzonderlijk gerapporteerd.

A-5 Verantwoording
Nog in te vullen

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks

A-6 Formule
(A/B) * 100 = %
Klanttevredenheid (A)
A = som van de gemiddelde percentages 3 of hoger in 2022

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

B = som van de reacties in het CKTO
Klantontevredenheid (B)
A = som van de gemiddelde percentages 1,5 of lager in 2022
B = som van de reacties in het CKTO
Zowel klanttevredenheid als klantontevredenheid wordt per kanaal gemeten en gerapporteerd.

3.5 Aantal registraties waarmee MKB-ondernemers participeren in FD-convenanten

HKPI nummer:	**102**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Effectief informeren
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	MKB
Eindverantwoordelijk:	[redacted] MKB
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	MKB
Rapportage-plichtig:	MKB
Dataleverancier:	DF&A

A-1 Begrip
Aantal registraties waarmee MKB-ondernemers participeren in FD-convenanten.

A-2 Definitie
Registraties:
betreft de belastingmiddelen IH, VPB en alle subnummers LH en OB.
Een MKB-ondernemer kan er voor kiezen niet voor alle belastingmiddelen te participeren in het FD-convenant. Bij deze KPI is het nadrukkelijk de bedoeling als registraties alléén het aantal belastingmiddelen te tellen waarmee een MKB-ondernemer wél participeert in het FD-convenant. (Bijvoorbeeld: IH, OB en LH. Of: VPB, OB en LH.)
Het komt voor dat een finr. meerdere omzetbelastingsubnummers en/of loonbelastingsubnummers heeft. Die zijn te herkennen aan de laatste posities van die nummers: B01, B02, B03, etc. (omzetbelastingsubnummers) en L01, L02, L03, etc. (loonbelastingsubnummers). Ieder omzetbelastingsubnummer en ieder loonbelastingsubnummer dat meedoet in het FD-convenant dient geteld te worden als registratie.

Let op: het maakt voor deze KPI niet uit of een belastingplichtige voor de OB en/of LH jaar-, halfjaar-, kwartaal- maand- of vierwekelijks aangifte doet. Als registratie tellen we namelijk de omzetbelasting- en loonbelastingsubnummers, en niet het feitelijke aantal aangiften in een jaar. Het aangiftetijdvak is dus niet relevant voor (de meting van) deze KPI.

MKB-ondernemers:
De populatie MKB-ondernemers wordt bepaald door op basis van klantsegment GO uit te sluiten.

FD-convenanten:
Als onderdeel van de uitvoerings- en toezichtstrategie van de Belastingdienst wordt er horizontaal toezicht uitgeoefend door proactief samen te werken met dienstverlenende partijen in de markt. Het afsluiten van convenanten met fiscaal dienstverleners (FD's) maakt hier deel van uit. In een FD-convenant zijn de procesafspraken van horizontaal toezicht opgenomen zodat partijen weten wat van elkaar verwacht mag worden. Het uiteindelijke doel van alle betrokken partijen is de tijdige indiening van aanvaardbare belastingaangiften en de tijdige betaling daarvan.

A-3 Meeteenheid
Aantal

A-4 Norm (streefwaarde)
≥191.000 registraties in 2021

A-5 Verantwoording
Maandelijks

DEFINITIEF CONCEPT

Met opmerkingen [GGK1]: Voorstel C&F + MKB: 191.000 aanhouden tenzij in DT nog anders wordt besloten

Met opmerkingen [GGK2R1]: Nieuwe input [redacted]/MKB en hierover is overleg tussen [redacted] => **"Streefwaarden 2022** De opgenomen streefwaarde "Aantal registraties waarmee MKB-ondernemingen participeren in FD-convenanten" in de begroting IX 2021 is 191.000. Echter, dit aantal berust op een verkeerd uitgangspunt. In de 1e VMR van MKB is dit in paragraaf 1.2 toegelicht. Het voorstel is om de streefwaarde te wijzigen in: **> 178.000**. De overige streefwaarden voor 2022 zijn gelijk aan 2021 en daarmee kunnen we akkoord gaan."

Terug naar inhoudsopgave

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks

A-7 Formule
De som van alle registraties waarmee MKB-ondernemers participeren in FD-convenanten.
Iedere maand wordt de totaalstand gerapporteerd.

Bron

Datafundament	Tabel
FAT	n_clc_mi_klantsegment
CLC	i_clc_cnv_convenant
CLC	i_clc_cnv_convenant_partij
CLC	i_clc_cnv_fiscaal_kantoor
CLC	i_clc_cnv_klant

4. Gemak bieden en fouten voorkomen

4.1 Burgers en bedrijven geven aan dat zij gemak ervaren

HKPI nummer:	**60**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Gemak
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	I&S
Eindverantwoordelijk:	
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	I&S, P, MKB, GO
Rapportage-plichtig:	I&S
Dataleverancier:	I&S

A-1 Begrip
Deze indicator geeft aan in welke mate waarin burgers, bedrijven en fiscaal dienstverleners gemak ervaren.

A-2 Definitie
De Belastingdienst streeft er naar om het voor burgers en bedrijven zo makkelijk mogelijk te maken om te voldoen aan fiscale verplichtingen (en uitoefenen van toeslagrechten). Dit kan door het aantal stappen dat een burger of bedrijf moet zetten zo klein mogelijk te maken en zo vorm te geven dat zij worden geholpen om de acties juist uit te voeren. Daarmee maakt een belastingplichtige bij wijze van spreken 'als vanzelf' minder fouten.

Gemak betekent met een zo klein mogelijke inspanning (zowel in tijd als in 'mentale' inspanning, zoals frustratie), tegen zo gering mogelijke kosten, het goede kunnen doen. Nakomen van verplichtingen moet makkelijk zijn, aansluitend op de processen of routines van de doelgroep (bijvoorbeeld de automatische winstaangifte) en gericht op het voorkomen van dubbel werk voor burgers en bedrijven.
Door in één keer het goede te kunnen doen, worden fouten zo veel mogelijk voorkomen de VIA (vooringevulde aangifte) is hiervan een duidelijk voorbeeld. In één keer goed slaat zowel op het invullen en insturen als op het betalen van de verplichting. Wordt er desondanks een fout gemaakt, door belastingplichtige óf door de Belastingdienst, dan is het herstellen daarvan voor burgers en bedrijven eenvoudig en vergt een minimum aan inspanning. Dat geldt ook voor formele procedures als klachten of bezwaar maken. Burgers en bedrijven moeten de voor hen relevante informatie op eenvoudige wijze kunnen vinden en benaderen (zoals op de portals).
Nadat een proces is afgerond (een aangifte ingediend bijvoorbeeld) moeten burgers en bedrijven zich er zeker van voelen dat hetgeen gedaan is, ook het juiste is.

Gemak raakt aan verschillende aspecten van het voldoen aan verplichtingen en daarmee is het belangrijk om te meten hoe dat door burgers en bedrijven wordt ervaren.

A-3 Meeteenheid

DEFINITIEF CONCEPT

Percentage.

A-4 Norm (streefwaarde)
Nog te bepalen

A-5 Verantwoording

A-6 Rapportagefrequentie
Jaarlijks

A-7 Formule
Klantonderzoek. Aan de hand van bovenstaande definitie zijn vraagitems vastgesteld, die worden voorgelegd aan een representatieve steekproef. Er wordt aangesloten bij het bestaande onderzoeksinstrument van de Fiscale Monitor. Voor de dataverzameling worden onderzoekspanels gebruikt voor belastingplichtige burgers en toeslaggerechtigden. Voor de andere doelgroepen (MKB, Grote Ondernemingen en Fiscaal dienstverleners) wordt met steekproefbestanden van de Belastingdienst gewerkt.

4.2 Percentage aangiften IH niet-winst waarbij belastingplichtige gemak ervaart door middel van volledig vooringevulde aangifte IH-NW

HKPI nummer:	**G403**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Gemak en voorkomen van fouten
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	IH (na goedkeuring definitie ketenpartners)
Eindverantwoordelijk:	IH
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	P, CAP
Rapportage-plichtig:	P (keten IH)
Dataleverancier:	CAP

A-1 Begrip
Percentage aangiften IH niet-winst waarbij belastingplichtige gemak ervaart door middel van een volledig vooringevulde aangifte IH niet winst.

A-2 Definitie
De insteek van de KPI, die ziet op het gebruik van de VIA, is om te kijken in hoeverre het gebruik van de VIA bevordert om zo juist en volledig mogelijk aangifte te doen. Hierbij zijn drie gradaties te onderscheiden, die samen 100% van het totale aantal ingediende IH niet-winst aangiften vormen.

1. De burger onderneemt geen acties bij het indienen van de aangifte, behalve het overnemen van de vooraf ingevulde gegevens en het ondertekenen en indienen van de aangifte zelf.
a. Vooraf ingevulde gegevens zijn niet aangevuld, verwijderd of gewijzigd.
b. Er is nergens een (fiscale) kwalificatie of verdeling aangepast of gemaakt. De kwalificatie zoals vooringevuld wordt overgenomen.
c. Er is geen gebruik gemaakt van rubrieken die niet vooraf ingevuld zijn of rubrieken die deels ingevuld zijn en aangevuld moeten worden.

2. De burger neemt de vooraf ingevulde gegevens over en voorziet deze, waar nodig, uitsluitend van een (fiscale) kwalificatie of verdeling. Vervolgens ondertekent en dient de burger deze aangifte in.
a. Vooraf ingevulde gegevens zijn niet aangevuld, verwijderd of gewijzigd.
b. Er is geen gebruik gemaakt van rubrieken die niet vooraf ingevuld kunnen worden of rubrieken die deels ingevuld zijn en aangevuld moeten worden.

3. De vooraf ingevulde gegevens worden gewijzigd of de burger maakt gebruik van aanvullende rubrieken. Hierbij kan een volgend onderscheid gemaakt worden:
I. De burger vult een vooraf ingevulde indicatie aan.

DEFINITIEF CONCEPT

II. De burger wijzigt de vooraf ingevulde gegevens.
III. De burger vult, naast de vooraf ingevulde gegevens, aanvullende rubrieken in.
IV. Combinatie van I, II en/of III.
V. Aangiften waarbij vaststaat dat de burger geen gebruik heeft kunnen maken van de VIA.
De percentages op categorie 1 en 2 vormen samen het percentage dat gerapporteerd wordt. Ten behoeve van kennisontwikkeling is er een uitsplitsing gemaakt van categorie 3.

Onder bovenstaande drie opties liggen een aantal aannames en keuzes:
i. Een aantal (externe) factoren beïnvloeden het bereikte percentage: o.a. de complexiteit van (fiscale) wet- en regelgeving, de beschikbaarheid van betrouwbare gegevens en de keuzes en/of handelingen die een burger zelf maakt bij het indienen van de aangifte.
ii. De indicator wordt bepaald aan de hand van een selectie van aangifterubrieken. Dit, in combinatie met onderstaande aannames, zorgt ervoor dat niet in alle voorkomende situaties de mate van gemak volledig juist bepaald wordt.
iii. Als basis geldt dat we de VIA gegevens gebruiken die overeenkomen met het watermerk in de aangifte. Als het watermerk niet beschikbaar is in een aangifte worden de VIA gegevens gebruikt die klaarstaan op 1 maart van het belastingjaar + 1. Voor de gegevens uit de aangifte zijn twee meetmomenten te onderkennen. Dat zijn de ABS gegevens van begin mei en begin november van het belastingjaar + 1.
iv. Belastingplichtigen waarvan blijkt dat zij in hun aangifte zijn afgeweken van de VIA gegevens vallen onder categorie 3. De vraag waarom wordt afgeweken is in dit geval niet relevant (bewust of onbewust, mogelijk ingegeven door onduidelijke vraagstelling, o.i.d.). Dit vanwege de doelstelling gericht op gemak, welke door de belastingplichtige in dit geval niet wordt ervaren.
v. Als een belastingplichtige in Box 3 onder het heffingsvrije vermogen blijft dan worden de VIA gegevens van Box 3 niet overgenomen in ABS. Hierdoor kan de juistheid en volledigheid van VIA gegevens Box 3 niet bepaald worden en is onbekend of belastingplichtige een handeling heeft moeten verrichten. Op basis van de overige gegevens binnen de aangifte wordt bepaald of de aangifte onder categorie 1,2 of 3 valt.
VIA gegevens kunnen op een later moment, na het indienen van de aangifte, nog worden aangevuld of aangepast doordat een nieuwe levering plaatsvindt of dat belastingplichtige of Belastingdienst een wijziging aanbrengt aan zijn aangifte. Op dit moment is de werkwijze bij deze KPI zo dat de aangifte wordt opgepakt zoals deze is ontvangen en wordt vergeleken met de VIA zoals beschreven in punt i. Op het moment dat de aangifte voor het eerst beoordeeld wordt op de juistheid (het weegmoment) zijn VIA gegevens mogelijk aangevuld of bijgewerkt en dit kan gevolgen hebben voor de belastingplichtige. De berekening van de KPI komt dus vóór de weging van de aangifte.

De percentages op categorie 1 en 2 vormen samen het percentage dat gerapporteerd wordt. Ten behoeve van kennisontwikkeling is er een uitsplitsing gemaakt van categorie 3. De percentages van de verschillende categorieën kunnen richting geven aan toekomstige verbeteringen of wijzigingen op het gebied van de VIA, de wet IB en/of aangifte IH.

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
≥35%

A-5 Verantwoording
Twee maal per kalenderjaar

A-6 Rapportagefrequentie
Twee maal per kalenderjaar. Meetpunt eerste werkdag mei en eerste werkdag november van het jaar volgend op het belastingjaar. De rationale hierachter is dat in mei voldoende aangiften binnen zijn om een analyse op uit te voeren. November is gekozen om de resultaten van de analyse mee te kunnen nemen in de nieuwe VIA-campagne.

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%

A= De teller bestaat samengevat uit de aangiften waarbij:
1. belastingplichtige uitsluitend de vooringevulde gegevens heeft moeten verifiëren en de aangifte ondertekenen of
2. belastingplichtige naast de handelingen van punt 1 uitsluitend een kwalificatie of verdeling tussen partners of mede-eigenaren heeft hoeven aanbrengen.

DEFINITIEF CONCEPT

B= De noemer betreft alle belastingplichtigen die aangifte IH niet winst hebben gedaan op de meetmomenten (1 mei en 1 november).

5. Corrigerend optreden

5.1 Burgers en bedrijven geven aan dat zij corrigerend optreden ervaren

HKPI nummer:	**83**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Corrigerend optreden
Kenmerk:	Prestatie indicator
Verantwoordelijkheden	
Definitie-eigenaar:	I&S
Eindverantwoordelijk:	
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	I&S
Rapportage-plichtig:	I&S
Dataleverancier:	I&S

A-1 Begrip
De mate waarin burgers, bedrijven en fiscaal dienstverleners corrigerend optreden ervaren.

A-2 Definitie
De strategie van de Belastingdienst is erop gericht om naleving te bevorderen en niet-naleving te voorkomen. De Belastingdienst houdt toezicht op de naleving door middel van geautomatiseerde checks en het uitvoeren van controles. Als niet-naleving of fouten worden geconstateerd kan de uitkomst worden gecorrigeerd (zoals door het opleggen van ambtshalve aanslagen, correcties en invorderingsmaatregelen). Daar waar belastingplichtigen regels verwijtbaar niet hebben nageleefd, kan een sanctie worden opgelegd; in de vorm van een (administratieve) boete of zwaarder via het strafrecht.

Het gaat bij deze indicator om het controlerend, corrigerend en sanctionerend optreden door de Belastingdienst. De beoogde effecten daarvan liggen zowel bij de gecontroleerde, gecorrigeerde en/of gesanctioneerde belastingplichtige als bij andere belastingplichtigen die dit handelen of optreden van de Belastingdienst bemerken. De beoogde effecten zijn; duidelijk maken wat er fout is, specifieke en generieke afschrikking, vergelding en het borgen of vergroten van de legitimiteit van en het vertrouwen in de Belastingdienst en de belastingheffing. Met als achterliggend doel om toekomstige naleving te borgen of te stimuleren. Corrigerend optreden zorgt er bovendien voor dat verschuldigde belastinggelden (tenminste voor een deel) alsnog in de staatskas terecht komen.

In termen van het (extended) slippery slope model (Kirchler et al., 2008; Gangl et al., 2015) gaat het hier om de ervaren macht (power) van de Belastingdienst. We onderscheiden legitieme macht en dwingende macht. Legitieme macht versterkt het vertrouwen en stimuleert langs die weg bereidwillige naleving, terwijl (te veel) dwingende macht het vertrouwen kan ondermijnen en bereidwillige naleving kan frustreren. Belangrijke aspecten van macht zijn de percepties van belastingplichtigen met betrekking tot de autoriteit van de Belastingdienst en de kans op controle, kans op detectie van fouten (pakkans) en kans op en ernst van de sancties, zowel voor henzelf als voor anderen. De te ontwikkelen indicator geeft weer in welke mate men ervaart dat de Belastingdienst gezaghebbend, controlerend, corrigerend en sanctionerend optreedt en hoe dat wordt ervaren.

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
n.n.b.

A-5 Verantwoording
Nog in te vullen

A-6 Rapportagefrequentie
Jaarlijks

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

A-7 Formule
Klantonderzoek. Aan de hand van bovenstaande definitie zijn vraagitems vastgesteld, die worden voorgelegd aan een representatieve steekproef. Er wordt aangesloten bij het bestaande onderzoeksinstrument van de Fiscale Monitor. Voor de dataverzameling worden onderzoekspanels gebruikt voor belastingplichtige burgers en toeslaggerechtigden. Voor de andere doelgroepen (MKB, Grote Ondernemingen en Fiscaal dienstverleners) wordt met steekproefbestanden van de Belastingdienst gewerkt.

5.2 Percentage van het nalevingstekort dat de Belastingdienst corrigeert

HKPI nummer:	**81**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Corrigerend optreden
Kenmerk:	Prestatie indicator
Verantwoordelijkheden	
Definitie-eigenaar:	P, MKB, VT/HH
Eindverantwoordelijk:	P voor Burgers/Particulieren, MKB voor Bedrijven
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	P, MKB, VT
Rapportage-plichtig:	P i.s.m. VT voor Burgers/Particulieren, MKB i.s.m. VT voor Bedrijven
Dataleverancier:	DF&A

A-1 Begrip
Percentage positief gecorrigeerde bedragen naar aanleiding van controles ten opzichte van het nalevingstekort in een **kalenderjaar**

Ter illustratie:
Bij een correctie van +400 voor VpB en een correctie van -200 voor OB is de som 200 **positief** en wordt de som meegerekend.
Bij een correctie van +400 voor VpB en een correctie van -600 voor OB dan is de som 200 **negatief** en wordt de som niet meegerekend.

voor de steekproef populatie. Voor particulieren alleen voor middel IH en voor MKB de som van middelen IH, VpB, OB en LH.

A-2 Definitie
Het betreft twee KPI's:
Het percentage van het nalevingstekort dat de Belastingdienst corrigeert gebaseerd op de steekproefpopulatie Particulieren.
Het percentage van het nalevingstekort dat de Belastingdienst corrigeert gebaseerd op de steekproefpopulatie MKB.

NB: Omdat deze meetmethodiek nieuw is, zullen op basis van de resultaten in 2021 de werking en de meetmethodiek van deze indicator worden geëvalueerd en zo nodig verbeterd.

Gecorrigeerde bedragen: Alle positieve en negatieve correcties voor het middel IH voor Particulieren en de middelen IH, VpB, OB en LH voor MKB na aanleiding van aangiftecontroles, boekenonderzoeken, steekproeven en massaal toezicht in het **kalenderjaar**.

Correcties: De definitie voor correcties IH, VpB, OB en LH is te vinden in de onepager van DF&A behorend bij deze KPI.

Positief gecorrigeerde bedragen Particulieren: De correctie wordt alleen meegerekend als de som van alle positieve en negatieve correcties IH per finr in het kalenderjaar positief is.

Positief gecorrigeerde bedragen MKB: De correctie wordt alleen meegerekend als de som van alle positieve en negatieve correcties over de vier middelen per entiteit positief is. Zie het voorbeeld ter illustratie. Dit sluit aan bij de rapportages van het nalevingstekort.
Nalevingstekort: Het nalevingstekort is de som van het positief corrigeerbaar bedrag, en wordt berekend voor Particulieren en MKB. Het nalevingstekort geschat op basis van een steekproef, en wordt tweejaarlijks uitgevoerd.
Het nalevingstekort Particulieren bedraagt 1.253.484.944 euro, als correctie op het verzamelinkomen. Dit is o.b.v. de steekproef Particulieren voor belastingjaar 2018. *NB.* De cijfers van de steekproef 2020 worden in de loop van 2022 opgeleverd.

DEFINITIEF CONCEPT

Met opmerkingen [GGK3]: OPMERKING MKB/ => Voorgesteld is deze KPI (zonder streefwaarde) in Begroting 2021 in Begroting 2022 te wijzigen in een Kengetal (zonder norm). Zie ook schriftelijke input Driehoek C&F d.d. 21-05-2021.
Daarbij is de vraag gesteld of de Driehoek C&F of het DT BD niet gevraagd moet worden een besluit te nemen over het al dan niet opnemen van een KPI die impliceert dat gestuurd wordt op correctiebedragen.
(NB: ons inziens schetst dat namelijk het verkeerde beeld.)

Met opmerkingen [VP((4R3]: Check bij C&F wat de uitkomst hiervan is. Volgens mij blijft het in 2022 staan met streefwaarde n.t.b.

Terug naar inhoudsopgave

Het nalevingstekort MKB bedraagt 3.852.041.820 euro als corrigeerbaar bedrag. Dit is o.b.v. de steekproef Ondernemingen 2017 voor belastingjaar 2015. *NB.* De cijfers van de steekproef 2019 worden in de loop van 2022 opgeleverd.

Steekproefpopulatie: Populatie die gebruikt is om de steekproef particulieren en steekproef ondernemingen (MKB) te trekken.

Particulieren: Particulieren zijn alle finrs. die in het belastingjaar waarop de correctie is gebaseerd tot de populatie van de steekproef Particulieren behoorden. Zo zijn o.a. winstaangevers uitgesloten. Ook worden outliers verwijderd. De beslisregels voor de steekproef Particulieren en rondom correcties staan beschreven in appendix 2.

MKB: MKB zijn alle entiteiten die 1) in het kalenderjaar tot het klantsegment MKB behoorden (conform MI-tabel klantsegment, peildatum 31-12-2019) én 2) tot de populatie behoorden waaruit de steekproef Ondernemingen getrokken zou worden o.b.v. kenmerken in 2017. De beslisregels voor de steekproef Ondernemingen staan in een apart document dat opvraagbaar is bij DF&A.

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
n.t.b.

A-5 Verantwoording
Jaarlijks

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks (nalevingstekort is tweejaarlijks beschikbaar). Extern wordt eenmaal per jaar gerapporteerd.

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%

KPI1 – Particulieren
A1= Correcties verzamelinkomen in kalenderjaar voor middel IH voor steekproefpopulatie particulieren
B1= Nalevingstekort particulieren o.b.v. de steekproef Particulieren 2018 voor belastingjaar 2018

KPI2 - MKB
A2= Correctiebedragen in kalenderjaar voor middelen IH, VpB, OB en LH voor MKB
B2= Nalevingstekort MKB o.b.v. de steekproef Ondernemingen 2017 voor belastingjaar 2015 (3.852.041.820 euro).

NB. Cijfers (kunnen) worden aangepast in de loop van 2022 op basis van nieuwe steekproeven

Bron

Datafundament	**Tabel**
DF LHF1.1.1	i_lhf_corr_infovrplchtng
	i_lhf_aangifteplicht_tijdvak
	i_lhf_coll_tvk_aangifte
	i_lhf_vaststelling
	i_lhf_coll_waarde
	i_lhf_heffingsbesluit
DF OB2.0	i_ob_negaang
	i_ob_aanslag
DF IH	n_ih_behandelde_aangifte
	i_ih_mededeling
	i_ih_waarde
	g_abs_heffingszaak

DEFINITIEF CONCEPT

	i_ih_inkomend_bericht
DF CLC2.0	n_clc_persoon
	n_clc_entiteit_relaties
DF VpB	i_vpb_def
	i_vpb_aci
	i_vpb_nav
	i_vpb_btv

5.3 Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling of transactie

HKPI nummer:	**20**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Corrigerend optreden
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	FIOD
Eindverantwoordelijk:	FIOD
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	FIOD
Rapportage-plichtig:	FIOD
Dataleverancier:	FIOD

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 'één of meerdere strafbare feiten gepleegd door één of meerdere verdachten. Elke zaak heeft een uniek nummer in het PSF 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 (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 2022 kunnen zaken zitten die gestart zijn in 2021 of eerder.
Veroordeling of transactie: Het openbaar ministerie (waarbinnen het functioneel parket de meeste 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 en/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 Norm (streefwaarde)
>82%

A-5 Verantwoording

DEFINITIEF CONCEPT

Nog in te vullen

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks

A-7 Formule
(A/B) * 100%= ..%
= Aantal in het kalenderjaar afgehandelde processenverbaal(*) dat leidt tot een veroordeling of transactie
= Aantal in het kalenderjaar afgehandelde processen verbaal(*)

Bron

PSF

5.4 Percentage opsporingscapaciteit dat wordt ingezet op omgevingsgerichte strafonderzoeken

HKPI nummer:	**20.1**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Corrigerend optreden
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	FIOD
Eindverantwoordelijk:	FIOD
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	FIOD
Rapportage-plichtig:	FIOD
Dataleverancier:	FIOD

A-1 Begrip
Opsporingscapaciteit dat wordt ingezet op omgevingsgerichte strafonderzoeken (% opsporingsuren).

A-2 Definitie
Bij omgevingsgerichte strafonderzoeken wordt een fraudesignaal niet op zichzelf bezien maar die signalen, in geval van acceptatie, leiden tot een opsporingsonderzoek met een eventueel proces verbaal en transactie of veroordeling.
Bij deze onderzoeken wordt met de publieke- en private partners vooraf bezien wat de meest effectieve manier is om de mogelijke fraude aan te pakken. Strafrechtelijke vervolging is dan één van de reacties om samen met de inzet van de andere partijen binnen en buiten de Belastingdienst een optimaal nalevingsresultaat te realiseren. Het strafrecht wordt zo ingezet als optimum remedium in plaats van ultimum remedium.

Totale opsporingscapaciteit: de totale ingezette capaciteit bij de FIOD op strafonderzoeken in uren.
Omgevingsgerichte opsporingscapaciteit: de capaciteit ingezet op strafonderzoeken die onderdeel uitmaken van een omgevingsgerichte aanpak in uren.
Strafonderzoek: een strafonderzoek is een strafrechtelijk onderzoek naar één of meerdere strafbare feiten gepleegd door één of meerdere verdachten.

A-3 Meeteenheid
Percentage.

A-4 Norm (streefwaarde)
>40%

A-5 Verantwoording
Nog in te vullen

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks

A-7 Formule
(A/B) * 100%= ..%

DEFINITIEF CONCEPT

A = Totale gerealiseerde omgevingsgerichte opsporingscapaciteit (t/m periode in het kalenderjaar)
B = Totale gerealiseerde opsporingscapaciteit (t/m periode in het kalenderjaar)

Bron
Processysteem fraudesignalen (PSF)
SAP TWR

5.5 Betalingsachterstand

HKPI nummer:	**31**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Corrigerend optreden
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	I&B (na goedkeuring definitie ketenpartners)
Eindverantwoordelijk:	I&B
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	MKB, CAP, P, GO
Rapportage-plichtig:	CAP (keten I&B)
Dataleverancier:	DF&A - Inning

A-1 Begrip
Percentage betalingsachterstand

A-2 Definitie
Betalingsachterstand: alle openstaande onbetwiste vorderingen (of termijnen) gelden na het versturen van een aanmaning als betalingsachterstand. In het bedrag is alleen de belastingcomponent opgenomen. Onder achterstand verstaan we alle vorderingen exclusief posten in bezwaar en inclusief 9-jaars posten. Aansprakelijkstellingen en conserverende aanslagen blijven buiten de selectie.

Belasting en premie ontvangsten: Dit is de netto opbrengst van de hieronder genoemde middelen van de afgelopen 12 maanden.
In 2022 zijn de volgende belastingmiddelen opgenomen: Belasting Zware Motorrijtuigen (BZM), Inkomensheffing (IH), Loonheffingen (LH, bestaande uit Loonbelasting, Premies Volksverzekeringen, Premies Werknemersverzekeringen, Zorgverzekeringswet en Verplichte bijdrage werkgevers voor de Wet Kinderopvang, Privégebruik Auto, incl. Evenredige bijdrageverdeling ZVW (EBV)), Motorrijtuigenbelasting/Houderschapsbelasting (MRB/HSB), Omzetbelasting (OB), Vennootschapsbelasting (VPB), Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet (ZVW).

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
≤3,5%

A-5 Verantwoording
Nog in te vullen

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%
A= Totaal bedrag betalingsachterstand op de peildatum van de KPI
B= Totaal bedrag belasting- en premieontvangsten afgelopen 12 maanden

Toewijzing aan klantsegment gebeurt op basis van het peilmoment van de achterstand
Bron

Datafundament	Tabel
FAT	n_clc_mi_klantsegment
INC	i_inc_statussen_def
INC	i_inc_mutaties_cyclus

DEFINITIEF CONCEPT

INC	i_inc_mutaties
INC	i_inc_basisvordering
INC	i_inc_vord_open_coa_vw
INC	i_inc_levenscyclus_c
INC	i_inc_vord_stat
INC	i_inc_spec_kenmerk_vord

5.6 Inning invorderingsposten binnen een jaar

HKPI nummer:	**30**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Corrigerend optreden
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	I&B (na goedkeuring definitie ketenpartners)
Eindverantwoordelijk:	I&B
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	MKB, CAP, P, GO
Rapportage-plichtig:	CAP (keten I&B)
Dataleverancier:	DF&A - Inning

A-1 Begrip
Percentage invorderingsposten dat binnen een jaar na aanmaning wordt geïnd.

A-2 Definitie
Invorderingsposten: Betreft alle vorderingen waarvoor een aanmaning is verzonden. Voor deze vorderingen wordt op de datum van aanmaning of op de laatste vervaldatum (voor meer-termijn vorderingen) het openstaande bedrag bepaald. In het bedrag wordt zowel de belastingcomponent als de inningscomponent meegenomen. De invorderingscomponent bestaat uit invorderingskosten en invorderingsrente. Onder invorderingskosten wordt verstaan: alle kosten die op grond van de Kostenwet invordering rijksbelastingen aan de belastingschuldige in rekening worden gebracht. Hieronder vallen ook de kosten die verbonden zijn aan de werkzaamheden die de belastingdeurwaarder verricht bij de invordering langs civielrechtelijke weg.
Het openstaand bedrag op het moment van aanmaning wordt gecorrigeerd voor verminderingen en overboekingen die plaatsvinden in het jaar na aanmaning.

Binnen één jaar: het bedrag van ontvangsten wordt gemeten dat binnen één jaar na datum van aanmaning respectievelijk laatste vervaldatum is afgeboekt op de betreffende vordering.

In de berekening worden ontvangsten en het openstaand bedrag op 9-jaarsposten meegenomen. Aansprakelijkstellingen en conserverende aanslagen blijven buiten de selectie.

In 2022 zijn de volgende belastingmiddelen opgenomen: Belasting Zware Motorrijtuigen (BZM), Inkomensheffing (IH), Loonheffingen (LH, bestaande uit Loonbelasting, Premies Volksverzekeringen, Premies Werknemersverzekeringen, Zorgverzekeringswet en Verplichte bijdrage werkgevers voor de Wet Kinderopvang, Privégebruik Auto, incl. Evenredige bijdrageverdeling ZVW (EBV)), Motorrijtuigenbelasting/Houderschapsbelasting (MRB/HSB), Omzetbelasting (OB), Vennootschapsbelasting (VPB), Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet (ZVW).

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
≥55%

A-5 Verantwoording
Nog in te vullen

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks

A-7 Formule
A/B) * 100 =...%
A = Totaal bedrag van ontvangsten welke binnen één jaar na aanmaning of laatste vervaldatum is afgeboekt

DEFINITIEF CONCEPT

B = Totaal bedrag van de openstaande vorderingen op het moment van aanmaning (of op de laatste vervaldatum als deze ligt na de aanmaning)

Toewijzing aan klantsegment gebeurt op basis van de datum één jaar na aanmaning of één jaar na de laatste vervaldatum als deze ligt na de aanmaning.

Bron

Datafundament	Tabel
FAT	n_clc_mi_klantsegment
INC	i_inc_levenscyclus_c
INC	i_inc_mutaties_cyclus
INC	i_inc_mutaties
INC	i_inc_basisvordering

DEFINITIEF CONCEPT

5.7 Percentage oninbaarheid (niet betaling)

HKPI nummer:	**21.2**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Corrigerend optreden
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	I&B (na goedkeuring definitie ketenpartners)
Eindverantwoordelijk:	I&B
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	MKB, CAP, P, GO
Rapportage-plichtig:	CAP (keten I&B)
Dataleverancier:	DF&A - Inning

A-1 Begrip

Percentage oninbare belastingen en premies.

A-2 Definitie

Oninbare belastingen en premies gedeeld door de ontvangsten uit belastingen en premies over de voorgaande 12 maanden.

Oninbare belastingen en premies: Betreft het totaal aan oninbaar geleden bedrag

Belasting en premie ontvangsten: Betreft het totaal van de ontvangsten en uitgaven op positieve vorderingen en op aangiften met een te betalen bedrag.

Oninbare belastingen en premies zijn de (tijdelijk) buiten invordering gestelde bedragen (alle belastingmiddelen). 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.

Oninbaarlijding is een interne beslissing van de Ontvanger om de pogingen een nog openstaande Belasting- of Toeslagschuld (Vordering) in te vorderen of te verrekenen te staken. De belastingschuldige krijgt van Oninbaarlijden geen bericht. Hij kan hieraan ook geen rechten ontlenen; de Belasting- of Toeslagschuld blijft formeel bestaan. Bij een Oninbaarlijding blijft de Belastingdienst het vorderingsrecht houden, de aanslag blijft openstaan, maar er worden geen dwangmaatregelen genomen om de schuld te vereffenen. Indien de Belastingschuldige alsnog betaalt kan dit geboekt worden op de oorspronkelijke aanslag.

In de berekening worden oninbaarlijdingen en ontvangsten op 9-jaarsposten meegenomen. Aansprakelijkstellingen en conserverende aanslagen blijven buiten de selectie.

In 2021 waren de volgende belastingmiddelen opgenomen: Belasting Zware Motorrijtuigen (BZM), Inkomensheffing (IH), Loonheffingen (LH, bestaande uit Loonbelasting, Premies Volksverzekeringen, Premies Werknemersverzekeringen, Zorgverzekeringswet en Verplichte bijdrage werkgevers voor de Wet Kinderopvang, Privégebruik Auto, incl. Evenredige bijdrageverdeling ZVW (EBV)), Motorrijtuigenbelasting/Houderschapsbelasting (MRB/HSB), Omzetbelasting (OB),

Vennootschapsbelasting (VPB), Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet (ZVW). Voor 2022 worden de volgende middelen eraan toegevoegd: Overdrachtsbelasting (OVB), Assurantiebelasting (ASB), Dividendbelasting (DIB en teruggaaf Dividendbelasting TDI), Erfbelasting (ERF en Recht van Successie SUC), Schenkbelasting (SCH), Recht van Overgang (RVO), Belasting van Personenauto's en Motorrijwielen (BPM), Energiebelasting (EGB). Dit is inclusief de aangifte van Wet Belastingen op Milieugrondslag (WBM) op Energieheffing, teruggaaf Energiebelasting (MIBL) én Opslag Duurzame Energie (ODE)). Wet Belastingen op Milieugrondslag (WBM) op brandstof (BSB), Wet Belastingen op Milieugrondslag (WBM) op afvalstoffen (AFB), Wet Belastingen op Milieugrondslag (WBM) op leidingwater (LWB), Verhuurdersheffing (VHH), Kansspelbelasting (KSB), Bankenbelasting (BAB).

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
<0,6%

A-5 Verantwoording
Nog in te vullen

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%
A= Totaal oninbaar bedrag belastingen en premies in de afgelopen 12 maanden
B= Totaal bedrag belasting en premie ontvangsten in de afgelopen 12 maanden

Toewijzing aan klantsegment gebeurt op basis van de datum van de financiële mutatie. Dit wil zeggen: het moment van oninbaarlijden (voor de teller) en van ontvangsten/uitgaven (voor de noemer).

Bron

Datafundament	Tabel
FAT	n_clc_mi_klantsegment
INC	i_inc_statussen_def
INC	i_inc_mutaties_cyclus
INC	i_inc_mutaties
INC	i_inc_basisvordering

5.8 Het percentage aangiften dat na herinnering of aanmaning wordt ingediend

HKPI nummer:	**H105.0**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Tussendoel:	Corrigerend optreden
Kenmerk:	Prestatie indicator

Verantwoordelijkheden

Definitie-eigenaar:	IH en Vpb (na goedkeuring definitie ketenpartners)
Eindverantwoordelijk:	IH en Vpb
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	P, MKB, CAP, GO
Rapportage-plichtig:	P (keten IH), MKB en GO (keten Vpb)
Dataleverancier:	DF&A

A-1 Begrip
Percentage binnengekomen aangiften IH en VpB na herinnering of aanmaning.

A-2 Definitie
Percentage binnengekomen aangiften IH en VpB na herinnering of aanmaning. De Belastingdienst streeft ernaar dat burgers en bedrijven uit zichzelf (fiscale) verplichtingen nakomen en treedt dienstverlenend en adequaat op bij (dreigende) niet-naleving en zet daarvoor verschillende instrumenten in.

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

Deze indicator is bedoeld om de effectiviteit van die instrumenten (gezamenlijk) te meten en geeft antwoord op de vraag in hoeverre de Belastingdienst er in slaagt door middel van diverse maatregelen burgers en bedrijven te bewegen tot het alsnog doen van aangifte (en laat uit het volgordelijke proces zien hoeveel aangiften binnen komen tussen een herinnering en ambtshalve aanslag in). Het gaat hier om de beschrijving van de definitie voor IH en VpB

Voor het totaal (de noemer) zijn alle niet-tijdige aangiften IH, VpB opgenomen waarbij er een herinnering is verstuurd. Het gaat om niet-tijdige aangiften over belastingjaren t-1 en t-2 (en t-3). Er zijn dus aparte noemers voor middelen IH en VpB. De noemer bevat ook de geregistreerde aangifteplichtigen aan wie een herinnering is verstuurd maar die geen aangifte hebben gedaan.

In de teller zijn alle niet-tijdige aangiften opgenomen die zijn ingediend nadat er een herinnering is verstuurd. Het gaat om niet-tijdige aangiften over belastingjaren t-1 en t-2 (en t-3). Er zijn aparte tellers voor middelen IH en VpB.

Alle niet-tijdige aangiften die alsnog worden ingediend na het sturen van een herinnering worden meegenomen, ongeacht de termijn tussen het versturen van de herinnering en binnenkomst van de aangifte. De Belastingdienst zal na een herinnering en een aanmaning een ambtshalve aanslag opleggen. Een aangifte die wordt ingediend na het opleggen van een ambtshalve aanslag, wordt als bezwaar aangemerkt en blijft buiten de teller.

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
Nog te bepalen

A-5 Verantwoording
4-maandelijks

A-6 Rapportagefrequentie
Maandelijks (conform de frequentie van H001)

A-7 Formule
Formule(A/B) * 100 = ...% (aparte indicator per middel IH, VpB)
A: Teller: bevat alle niet-tijdige aangiften in een periode over belastingjaar t-1 en t-2 (en 1-3) die zijn ingediend nadat er een herinnering (of eventuele aanmaning) is verstuurd
B: Noemer: bevat alle niet-tijdige aangiften over belastingjaar t-1 en t-2 (en t-3) waarbij een herinnering (of eventuele aanmaning) is verstuurd.
Opmerking: de meting is per kalendermaand en de selectie van aangiften is voor een bepaald belastingjaar, dus de lengte van de periode verschilt gedurende het kalenderjaar.

6. BTW Compensatiefonds

6.1 BTW Compensatiefonds

HKPI nummer:	**G601**
Compliance factor:	Niet van toepassing
Kenmerk:	Prestatie indicator
Verantwoordelijkheden	
Definitie-eigenaar:	GO
Eindverantwoordelijk:	GO
Verantwoordelijk voor de uitvoering:	GO (keten OB)
Rapportage-plichtig:	GO
Dataleverancier:	GO

A-1 Begrip
Minimaal één fiscaal inhoudelijke uitvoerings- en toezichtactiviteiten binnen een jaar uitgevoerd bij een gemeente en provincie.

DEFINITIEF CONCEPT

Terug naar inhoudsopgave

A-2 Definitie
De mate waarin gemeenten en, provincies een fiscaal inhoudelijke uitvoerings- en toezichtactiviteit inzake het BCF ervaren vanuit de Belastingdienst. Het gaat om de meting van minimaal één fiscaal inhoudelijke uitvoerings- en toezichtactiviteiten binnen één kalenderjaar uitgevoerd bij een gemeente en provincie gedeeld door het totaal aantal gemeenten en provincies.

Fiscaal inhoudelijke uitvoerings- en toezichtactiviteit: activiteiten waarbij de Belastingdienst met de klant en/of vice versa inhoudelijk in contact treedt over de fiscale verplichtingen door middel van een fiscaal inhoudelijke uitvoering- of toezichtactiviteit. De activiteiten die hieronder vallen zijn heffing BCF met klantcontact, boekenonderzoek BCF, vooroverleg BCF, bezwaarschrift BCF, bedrijfsgesprek, activiteiten rondom Horizontaal Toezicht.

Minimaal één binnen één kalenderjaar: deel van de gemeentes en provincies die binnen één kalenderjaar minimaal één uitvoerings- en toezichtactiviteit inzake het BCF ervaart vanuit de Belastingdienst. Dat betekent dat indien er bijvoorbeeld meer dan één activiteit in een jaar bij één gemeente is uitgevoerd en afgerond, dat deze voor één activiteit meetelt.

A-3 Meeteenheid
Percentage

A-4 Norm (streefwaarde)
≥45%*

*Als gevolg van het ontbreken van ervaringscijfers en er sprake is van een nieuwe prestatie-indicator zal mogelijk deze streefwaarde moeten worden herijkt na het eerste meetjaar.

A-5 Verantwoording
Jaarlijks / 4-maandelijks

A-6 Rapportagefrequentie
Jaarlijks, waarbij een totaal percentage van het laatste jaar wordt getoond.

A-7 Formule
(A/B) * 100 =...%
A= Aantal gemeenten of provincies waarbij in het afgelopen jaar minimaal één fiscaal inhoudelijke uitvoerings- en toezichtactiviteit heeft plaatsgevonden vanuit de Belastingdienst.
B= totaal aantal gemeenten en provincies.

DEFINITIEF CONCEPT