

Vergaderjaar 2020–2021

**35 570 IX**

## **Vaststelling van de begrotingsstaat van het Ministerie van Financiën (IXB) en de begrotingsstaat van Nationale Schuld (IXA) voor het jaar 2021**

**Nr. 49**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 1 juli 2021

Met ingang van de begroting 2021 is een nieuw beleidsartikel geïntroduceerd op begrotingshoofdstuk IX: artikel 13 Toeslagen (Kamerstuk 35 570 IX). U bent eerder per brief op de hoogte gesteld van de oprichting van dit begrotingsartikel (Kamerstuk 35 300 IX, nr. 21). In de groeiparagraaf van de begroting 2021 staat aangegeven dat voor het nieuwe begrotingsartikel 13 Toeslagen op vergelijkbare wijze als in artikel 1 Belastingen een aantal nieuwe subjectieve indicatoren voor Toeslagen zijn opgenomen. Deze indicatoren, die pas in de begroting 2022 van een streefwaarde zouden worden voorzien, moesten zorgen voor een beter inzicht in de mate waarin Toeslagen de naleving bevordert door burgers en bedrijven een adequate behandeling te geven, effectief te informeren, gemak te bieden en op gepaste wijze corrigerend op te treden. Door gewijzigde inzichten is besloten in de begroting 2022 deze vier subjectieve indicatoren te vervangen door één indicator (inclusief streefwaarde) die de burgers tevredenheid meet.

#### *Begroting 2022: nieuwe indicator burgers tevredenheid*

De indicator burgers tevredenheid betreft de realisatie op de vraag in het burgeronderzoek van Toeslagen: «*Hoe tevreden ben je in het algemeen over de dienstverlening van de Dienst Toeslagen?*» De in de begroting 2022 gehanteerde streefwaarde is dat het percentage mensen dat neutraal, tevreden en zeer tevreden antwoordt > 90% bedraagt.

#### *Groeipad*

De nieuwe indicator burgers tevredenheid zal de komende periode verder worden uitgewerkt in daaronder liggende subjectieve indicatoren. Deze uiteindelijke onderliggende indicatoren kunnen, voorzien van een streefwaarde en geoperationaliseerd door een selectie van vragen uit het Toeslagen burgeronderzoek, in de begroting 2023 worden opgenomen.

Op basis van eerste inzichten uit het burgeronderzoek van Toeslagen lijken toekenningszekerheid, menselijke maat, gemak en informatievoorziening goede voorspellers te zijn van burgertevredenheid.

#### *Eigen burgeronderzoek Toeslagen*

De indicatoren informeren, adequate behandeling, gemak en corrigerend zoals opgenomen in de begroting 2021 komen voort uit een burgeronderzoek van de Belastingdienst. Toeslagen heeft sinds de tweede helft van 2020 echter ook haar eigen burgeronderzoek lopen dat een veel meer op Toeslagen gerichte onderzoekspopulatie kent. Dit eigen burgeronderzoek gaat veel specifiek in op de doelgroep van Toeslagen, kan differentiëren naar Toeslag en geeft verdiepingsmogelijkheden op de verschillende processtappen. Het onderzoek van Toeslagen biedt bij uitstek de mogelijkheid om de in de begroting 2022 nieuw opgenomen indicator burgertevredenheid verder uit te werken in daaronder liggende subjectieve indicatoren, die vanuit dit eigen onderzoek kunnen worden gemeten.

De Staatssecretaris van Financiën,  
A.C. van Huffelen