

## Bijlage 1: Overzicht herijkte indicatoren Belastingen

# Herijkte indicatoren Belastingen

Naleving (kengetallen)

Belastingmoraal	XX%
Vertrouwen in de Belastingdienst	XX%
(Tijdige) registratie	
(Tijdige) registratie voor burgers en bedrijven	
(Tijdige) aangifte	XX%
Percentage tijdige aangiften	
Juiste en volledige aangifte	XX%
Percentage burgers en bedrijven dat juist en volledig aangifte doet	
(Tijdig) betalen	XX%
Percentage tijdige betalingen van belastingen en premies	

### Strategisch doel Belastingen

De Belastingdienst beoogt met zijn strategie het gedrag van burgers en bedrijven zodanig te beïnvloeden dat zij structureel uit zichzelf (fiscale) regels naleven (compliance)

#### Tussendoelen

1. Adequate behandeling	2. Informeren	3. Gemak	4. Corrigerend optreden
<b>Oordeel burgers en bedrijven (subjectieve indicatoren)</b>			
Burgers en bedrijven geven aan dat zij een adequate behandeling hebben ontvangen	Burgers en bedrijven geven aan dat de Belastingdienst hen voldoende informeert	Burgers en bedrijven geven aan dat zij gemak ervaren	Burgers en bedrijven geven aan dat zij corrigerend optreden ervaren
<b>(Objectieve) indicatoren</b>			
Awb-conforme behandeling van bezwaren	Antwoorden op vragen via de BelastingTelefoon zijn kwalitatief juist	Percentage aangiften IH-NW waarin de vooraf ingevulde gegevens juist en volledig zijn	Het percentage van het nalevingstekort dat de Belastingdienst corrigeert
Awb-conforme behandeling van klachten	Bereikbaarheid BelastingTelefoon en Webcare	Groei-indicatoren	Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling of transactie
Percentage burgers en bedrijven dat op afspraak tijdig wordt teruggebeld door een belastingdienstmedewerker	Aantal registraties waarmee MKB-ondernemers participeren in FD-convenanten		Percentage opsporingscapaciteit dat wordt ingezet op omgevingsgerichte strafonderzoeken
Percentage tijdig opgevoerde bedrijven			Achterstand invordering
Kwaliteit volgens interne fiscale kwaliteitscontrole			Percentage inning van invorderingsposten binnen één jaar
Groei-indicatoren			Percentage oninbaarheid (niet betaling)
			Groei-indicatoren

## Toelichting

### 1. Adequate behandeling

*De Belastingdienst geeft burgers en bedrijven een adequate behandeling (correct en passend)*

*Burgers en bedrijven geven aan dat ze adequate behandeling hebben ervaren*

Deze nieuwe indicator geeft de mate aan waarin burgers en bedrijven zich adequaat behandeld voelen op basis van onderzoek naar subjectieve beleving. Om de ervaring van burgers en bedrijven vanaf 2021 inzichtelijk te maken, ontwikkelt de Belastingdienst in 2020 een meetinstrument.

#### *Awb-conforme behandeling van bezwaren<sup>1</sup>*

Burgers en bedrijven die het niet eens zijn met een beslissing kunnen een bezwaarschrift indienen bij de Belastingdienst. Deze bestaande prestatie-indicator betreft het aantal in 2021 binnen Awb- beslistermijn afgedane bezwaarschriften ten opzichte van het totaal aantal afgedane bezwaarschriften in kalenderjaar 2021. In de meting worden de bezwaarschriften van Belastingen opgenomen.

<sup>1</sup> Bezwaarschriften en klachten moeten worden behandeld binnen de termijnen genoemd in artikel 7:10 Awb. Als niet binnen zes weken uitspraak kan worden gedaan, kan eenzijdig de termijn met hoogstens zes weken worden verdaagd. 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).

### *Awb-conforme behandeling van klachten*

Burgers en bedrijven die ontevreden zijn over gedragingen of processen van de Belastingdienst kunnen een klacht indienen. Deze bestaande prestatie-indicator betreft het aantal in 2021 binnen Awb- beslistermijn afgedane klachten ten opzichte van het totaal aantal afgedane klachten in kalenderjaar 2021. In de meting worden de klachten over Belastingen opgenomen.

### *Percentage burgers en bedrijven dat op afspraak tijdig wordt teruggebeld door een belastingdienstmedewerker*

Deze nieuwe indicator weerspiegelt het aantal burgers en bedrijven dat conform de afgesproken termijnen tijdig wordt teruggebeld door een medewerker van de Belastingdienst ten opzichte van het totaal aantal burgers en bedrijven waarmee een terugbelafpraak is gemaakt.

### *Percentage tijdig opgevoerde bedrijven*

Ondernemingen die loonheffingen inhouden en/of omzetbelasting afdragen krijgen van de Belastingdienst bericht over het afgegeven omzetbelasting- en/of loonheffingnummer. Deze nieuwe indicator meet of dit proces op tijd, binnen acht werkdagen, wordt uitgevoerd.

### *Kwaliteit volgens interne fiscale kwaliteitscontrole*

De Belastingdienst hanteert een aantal instrumenten om de kwaliteit van de processen te meten en waar nodig te verbeteren. De fiscale kwaliteitsindex (FIX) maakt daar deel van uit. De FIX meet de fiscaaltechnische en vaktechnische kwaliteit van de aangiftebehandeling, het vooroverleg, de administratieve controles, de invordering, het controleproces en de heffing en bezwaarbehandeling. In de FIX wordt gecontroleerd of deze processen op de juiste manier zijn uitgevoerd aan de hand van de wet en regelgeving.

## **2. Informeren**

*De Belastingdienst informeert burgers en bedrijven effectief over hun rechten en plichten*

### *Burgers en bedrijven geven aan dat de Belastingdienst hen voldoende informeert*

Deze nieuwe indicator geeft de mate aan waarin burgers en bedrijven zich effectief geïnformeerd voelen op basis van onderzoek naar subjectieve beleving. Om de ervaring van burgers en bedrijven vanaf 2021 inzichtelijk te maken, ontwikkelt de Belastingdienst in 2020 een meetinstrument.

### *Antwoorden op vragen via de BelastingTelefoon zijn kwalitatief juist*

Deze nieuwe indicator meet het aantal juiste antwoorden op wet- en regelgeving cq proces- en statusvragen via de BelastingTelefoon ten opzichte van het totaal onderzochte antwoorden op wet- en regelgeving c.q. proces- en statusvragen via de BelastingTelefoon. Voldoen aan de norm betekent dat alle vragen op het gebied van proces en status of wet- en regelgeving door middel van het dialoogvenster beantwoord kunnen worden.

### *Bereikbaarheid BelastingTelefoon en WebCare*

Deze nieuwe indicator meet het aantal telefoontjes waar een beller is geholpen via een Belastingtelefoon-medewerker, de bestelautomaat of via het keuzemenu. De bestelautomaat betreft de automatische functionaliteiten waarbij de burger bijvoorbeeld uitstel van aangifte kan aanvragen zonder een Belastingtelefoonmedewerker te spreken. Onder Webcare wordt verstaan alle vragen vanuit burgers waar een antwoord op wordt gegeven door een Webcaremedewerker via Facebook of Twitter. Voor Webcare wordt de gemiddelde reactietijd per week berekend over alle gegeven eerste antwoorden binnen een case tijdens openingstijden.

### *Aantal registraties waarmee MKB-ondernemers participeren in FD-convenanten*

Een onderdeel van de uitvoerings- en toezichtstrategie van de Belastingdienst is het uitoefenen van horizontaal toezicht door proactief samen te werken met dienstverlenende partijen in de markt. De communicatie richting fiscaal dienstverleners over de voordelen van samenwerking en het met hen afsluiten van convenanten maakt hier deel van uit. Op basis van vrijwilligheid selecteren de fiscaal dienstverleners met een convenant de ondernemers en de belastingaangiften van die ondernemers (inkomstenbelasting, vennootschapsbelasting, omzetbelasting en loonheffingen) die geschikt geacht worden om te participeren in dat convenant. De aangiften die hierna worden ingediend hebben de status van convenantsaangiften. Door gebruik te maken van de werkzaamheden van fiscaal dienstverleners wordt de kwaliteit geborgd, de efficiency verhoogd, en kan de Belastingdienst beter in de actualiteit werken en sneller zekerheid bieden. Het uiteindelijke doel van alle betrokken partijen is de tijdige indiening van aanvaardbare aangiften en de tijdige betaling daarvan.

### **3. Gemak**

*De Belastingdienst streeft ernaar om het voor burgers en bedrijven zo makkelijk mogelijk te maken om te voldoen aan fiscale verplichtingen.*

#### *Burgers en bedrijven geven aan dat zij gemak ervaren*

Deze nieuwe indicator geeft de mate aan waarin burgers en bedrijven gemak ervaren op basis van onderzoek naar subjectieve beleving. Om de ervaring van burgers en bedrijven vanaf 2021 inzichtelijk te maken, ontwikkelt de Belastingdienst in 2020 een meetinstrument.

#### *Percentage aangiften IH-NW waarin de vooraf ingevulde gegevens juist en volledig zijn*

Het streven is om jaarlijks een aanzienlijk deel van de ingediende aangiften door particulieren (IH niet-winst) volledig vooraf in te vullen vanuit de vooraf ingevulde aangifte voor zover het voor de Belastingdienst kenbare rubrieken betreft. De realisatie van de indicator wordt beïnvloed door diverse factoren zoals de beschikbaarheid van betrouwbare gegevens, (fiscale) wet- en regelgeving en handelingen van belastingplichtigen.

### **4. Corrigerend optreden**

*De Belastingdienst treedt op gepaste wijze corrigerend op bij niet-naleving.*

#### *Burgers en bedrijven geven aan dat zij corrigerend optreden ervaren*

Deze nieuwe indicator geeft de mate aan waarin burgers en bedrijven op gepaste wijze corrigerend optreden ervaren op basis van onderzoek naar subjectieve beleving. Om de ervaring van burgers en bedrijven vanaf 2021 inzichtelijk te maken, ontwikkelt de Belastingdienst in 2020 een meetinstrument.

#### *Het percentage van het nalevingstekort dat de Belastingdienst corrigeert*

Deze nieuwe indicator bepaalt hoeveel gecorrigeerd wordt in controles (aangiftecontroles, boekenonderzoeken, steekproeven en massaal toezicht) van het potentieel (nalevingstekort) volgens de steekproeven. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen Particulieren en het MKB. Deze indicator is op dit moment nog in ontwikkeling.

#### *Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling of transactie*

De FIOD geeft bij het selecteren van aanmeldingen voor strafrechtelijk onderzoek prioriteit aan zaken met impact en effect. De doelstelling voor deze bestaande indicator is een resultaat van het overleg tussen het Openbaar Ministerie, de toezichthouders en de FIOD, en is een indicator voor de kwaliteit van de door de FIOD aangeleverde zaken.

### *Percentage opsporingscapaciteit dat wordt ingezet op omgevingsgerichte strafonderzoeken*

Bij de aanpak van fraude wil de FIOD een duidelijk signaal afgeven en kiest het voor aanpak van strafonderzoeken met maatschappelijk effect: van incident naar impact. De monitoring hierop vindt plaats met deze bestaande prestatie-indicator door te rapporteren hoeveel procent van de zaken omgevingsgericht is. Met omgevingsgericht wordt bedoeld op zaken die voortvloeien uit de vooraf bedachte verbinding tussen partners in de keten van toezicht, opsporing en vervolging. 'Omgevingsgericht' is één van de vier deelcomponenten naast strafrecht, afpakken en media die samen met de partners in de keten van invloed zijn op het effect in de maatschappij naar aanleiding van ingestelde strafonderzoeken. Een zaak is een onderzoek naar een of meerdere strafbare feiten gepleegd door één of meerdere verdachten.

De naamgeving van de indicator is ten opzichte van begroting IX 2020 verduidelijkt. De indicator zelf is niet gewijzigd.

### *Achterstand invordering*

De indicator 'Achterstand invordering' meet het bedrag aan openstaande vorderingen waarvan de betalingstermijn is verstreken en waartegen geen bezwaar is ingediend. De indicator is uitgedrukt in een percentage van de totale belasting- en premieontvangsten. Het is een indicatie voor de (relatieve) omvang van de debiteurenpositie van de Belastingdienst en het geeft een momentopname van de omvang van de voorraad nog in te vorderen posten. De Belastingdienst volgt openstaande schulden en gaat in geval van gedetecteerde verhaalsmogelijkheden alsnog over tot het innen van de schuld. Dankzij dynamisch monitoren kan de Belastingdienst aan de hand van gegevens controleren of de situatie van een debiteur is veranderd, waardoor er toch kan worden geïncasseerd.

### *Percentage inning invorderingsposten binnen één jaar*

Deze indicator toont het percentage van de vorderingen die niet op tijd betaald worden, maar die binnen een jaar toch worden geïnd, als resultaat van de door de Belastingdienst ingezette invorderingsmaatregelen.

### *Percentage oninbaarheid (niet betaling)*

Niet alle vorderingen worden geheel geïnd. Dit kan verschillende oorzaken hebben: faillissementen, wettelijke schuldsanering, overlijden of omdat de vordering niet te verhalen is. Daarnaast leert de ervaring dat fraudeposten en aanslagen voor criminele posten zeer lastig zijn te innen. Het percentage oninbaarheid betreft het in de afgelopen 12 maanden aan oninbaar geleden bedrag gedeeld door het twaalfmaandgemiddelde van het saldo aan belasting en premieontvangsten. Het oninbaar geleden bedrag betreft (tijdelijk) buiten invordering gestelde bedragen. Een oninbaar geleden vordering blijft invorderbaar. Als na het oninbaarlijden alsnog betaald wordt of verrekend kan worden, wordt dit alsnog afgeboekt op de vordering. Het oninbaar geleden bedrag wordt dan gecorrigeerd. Het nog opeisbare deel van de vorderingen wordt actief gevolgd voor het geval zich alsnog inkomstenbronnen aandienen (dynamisch monitoren).

## **Naleving (Kengetallen)**

### *Belastingmoraal*

De intrinsieke motivatie van burgers en bedrijven om belastingverplichtingen na te komen wordt ook wel aangeduid als de 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. Dit nieuwe kengetal wordt gemeten met behulp van een monitor.

### *Vertrouwen in de Belastingdienst*

Een belangrijke determinant van naleving 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. Het nieuwe kengetal meet het vertrouwen dat de Belastingdienst belastingplichtigen gelijk en rechtvaardig behandelt. Om het vertrouwen in de Belastingdienst vanaf 2021 inzichtelijk te maken ontwikkelt de Belastingdienst in 2020 een meetinstrument.

*(Tijdige) registratie*

Voor de nalevingsfactor tijdige registratie is een kengetal in ontwikkeling.

*(Tijdige) aangiften*

Dit kengetal weerspiegelt of het beleid van de Belastingdienst succesvol is om belastingplichtigen te bewegen tijdig een aangifte in te dienen. Het gaat hier om de volgende belastingmiddelen: IH, OB, LH, en VpB.

*Juiste en volledig aangifte*

Met steekproefsgewijze controles stelt de Belastingdienst periodiek het niveau van naleving vast voor burgers en bedrijven in de doelgroepen Particulieren en MKB. De steekproefsgewijze controles verschaffen inzichten in het fiscaal relevante gedrag van belastingplichtigen en in bestaande nalevingstekorten als gevolg van onvolledige of onjuiste aangifte.

*(Tijdig) Betalen*

Dit kengetal meet het deel van de geïnde belastingen en premies dat door belastingplichtigen tijdig, voor vervaldatum of verzending aanmaning, volledig wordt betaald aan de Belastingdienst Dit kengetal weerspiegelt of het beleid van de Belastingdienst succesvol is om belastingplichtigen, te bewegen tot tijdig betalen.