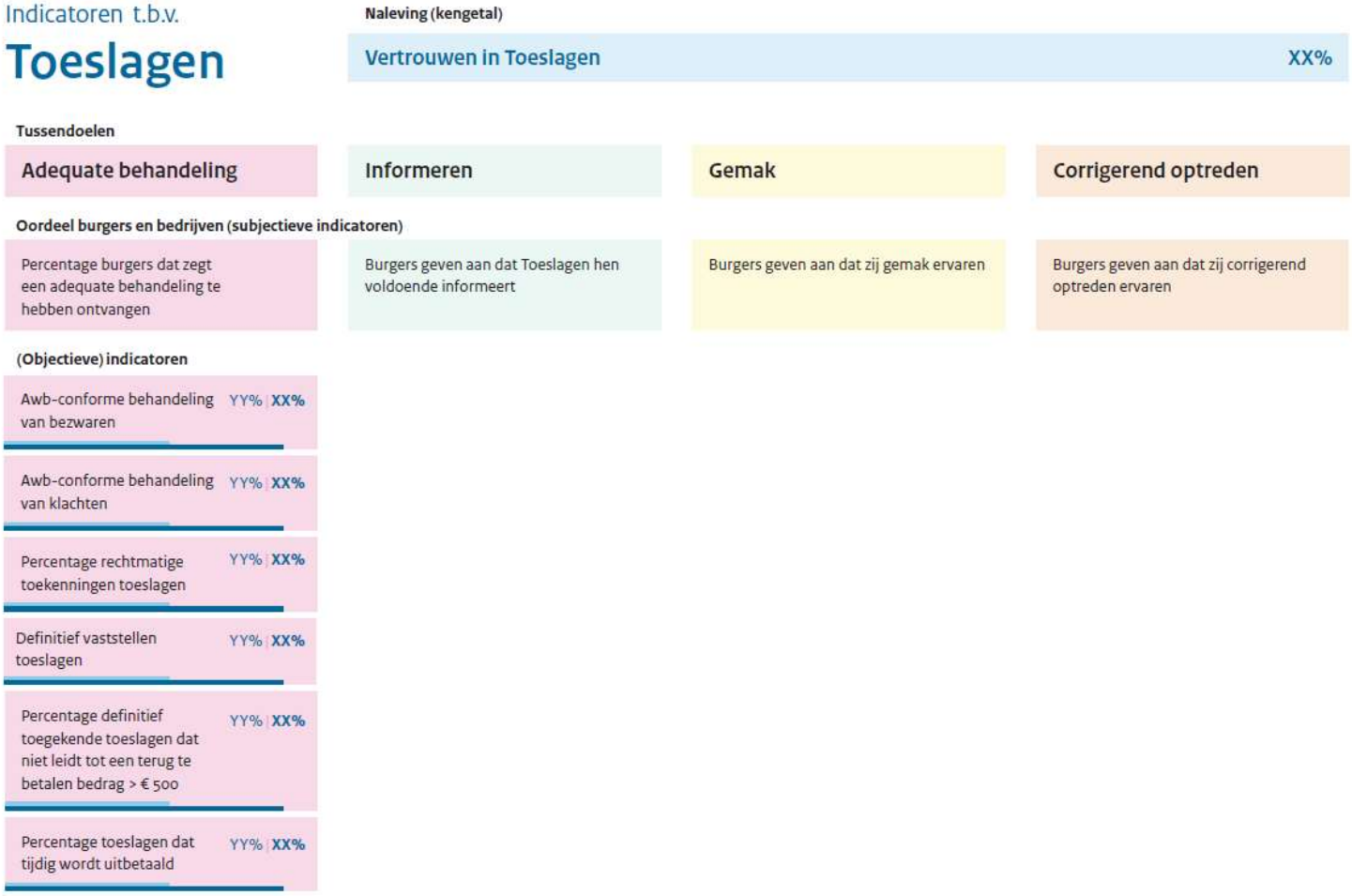
Bijlage 2: Overzicht indicatoren Toeslagen



Toelichting

Awb-conforme behandeling van bezwaren[1]
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 Toeslagen opgenomen.

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 Toeslagen opgenomen.

Percentage rechtmatige toekenningen toeslagen
Toeslagen streeft naar een rechtmatige toekenning van toeslagen. Voor het rapporteren van fouten en onzekerheden gelden kwantitatieve rapportagegrenzen op artikelniveau die jaarlijks in de Rijksbegrotingvoorschriften worden vastgelegd. Door een snelle rechtmatige toekenning wordt de toekenningszekerheid vergroot en neemt het vertrouwen in Toeslagen toe en zullen burgers meer geneigd zijn hun verplichtingen na te komen. Om de rechtmatigheid van toeslagen te bevorderen wordt onder andere aandacht besteed aan de kwaliteit van bestanden van derden die worden gebruikt. Bij toeslagen die worden vastgesteld na handmatige behandeling door medewerkers wordt de kwaliteit van de behandeling getoetst.

[1] 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).

Definitief vaststellen toeslagen
Doel van de prestatie-indicator is dat 85% van de toeslaggerechtigden vóór 31 december van het jaar t+1 de definitieve toekenning krijgt van het toeslagjaar t. De reden waarom de resterende 15% niet volledig definitief toegekend kan worden in t+1 is dat een deel van inkomens- of andere gegevens nog niet bekend zijn.

Percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500
Toeslagen streeft ernaar het ontstaan van door de burger terug te betalen bedragen bij het definitief toekennen van toeslagen zoveel mogelijk te beperken. Als kwantitatieve indicator wordt gebruikt: het percentage van het totale aantal definitief toegekende toeslagen, waarbij niet terugbetaald hoeft te worden of het terug te betalen bedrag onder € 500 blijft. Voor kinderopvangtoeslag wordt een grens van € 1.000 aangehouden, omdat het bij de toekenningen veelal gaat om hogere bedragen dan bij andere toeslagen.

Percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald
Deze indicator heeft betrekking op het laatste deel van de toeslagenketen: de uitbetaling op een afgegeven beschikking. Van tijdige uitbetaling is sprake als het voorschot voor de komende maand op de 20^{e} van de voorafgaande maand op de rekening van de toeslaggerechtigde is bijgeschreven.