

Betreft: Reactie Beleidsdoorlichting Handhaving Belastingdienst / Toeslagen

6 oktober 2016

Deze doorlichting evalueert de uitvoering van de toeslagregelingen. Er is voor gekozen om bestaande informatie te gebruiken en voor deze evaluatie geen nieuwe gegevens te verzamelen. Naar mijn mening is het onderzoek zorgvuldig uitgevoerd. Mijn belangrijkste twee opmerkingen zijn:

1. De afbakening van de doorlichting door alleen naar de uitvoering te kijken.
2. Het gebrek aan goede indicatoren om kwaliteit uitvoering te kwantificeren.

Hieronder ga ik hier nader op in en vat ik ook samen wat voor mij de belangrijkste conclusies van deze doorlichting zijn.

Bij deze doorlichting is alleen gekeken naar de uitvoering van de toeslagregelingen, en dan met name op de handhaving van de regelgeving. Dat betekent dat beleidskeuzes buiten beschouwing zijn gelaten. Hierdoor wordt bijvoorbeeld niet gekeken of mensen andere keuzes maken of hun gedrag veranderen als gevolg van het ontvangen van een toeslag. De scheiding tussen uitvoering en beleid is echter niet altijd even scherp. Zo is er niet gekeken welk deel van de mensen die potentieel recht heeft, de toeslag niet aanvraagt. De manier waarop de uitvoering van de toeslagenregeling wordt ingevuld, heeft waarschijnlijk betrekking op welke mensen deze toeslagen ook daadwerkelijk zullen aanvragen. Uit de grafieken die in hoofdstuk 5 gepresenteerd worden blijkt dat het aantal aanvragen en ook de verplichting die daarbij horen veranderen over tijd. Deels komt dit door beleid, maar de invloeden van uitvoering en beleid zijn niet altijd eenvoudig te onderscheiden.

Het kwantificeren van de kwaliteit van de uitvoering is moeilijk. Er wordt nu voornamelijk gekeken naar de ervaringen van toeslaggerechtigden (burgers) en intermediairs. Hierbij wordt gekeken hoe de gemiddelde beoordeling verandert over tijd. Belangrijk om op te merken is dat neutraal en tevreden over dienstverlening samen genomen worden. De resultaten laten zien dat zowel toeslaggerechtigden als intermediairs meestal niet ontevreden zijn, maar de mate van tevredenheid heeft een licht negatieve trend. Daarnaast worden cijfers gegeven over bezoek aan de website/burgerportal, de belastingtelefoon en bezwaren, klachten en beroep. Uit dat laatste blijkt dat

het aantal bezwaarschriften iets toeneemt over tijd, maar een reden daarvoor kan niet worden gegeven. Ook bij hoge hit-rate van controle- en toezichtactiviteiten is onduidelijk waarom dit het geval is. Het ligt voor de hand om te concluderen dat het mechanisme goed werkt, maar het zou ook zo kunnen zijn dat er veel incorrecte aanvragen zijn, waardoor elke controle een hoge hit-rate zou hebben.

De belangrijkste conclusie van de doorlichting is dat het uitvoering van de toeslagenregeling vrij goed werkt. Deze conclusie is gebaseerd op het feit dat er geen indicatoren zijn waarop erg slecht gescoord wordt. In het bovenstaande werd echter al aangegeven dat het aantal indicatoren beperkt is en daarom het beeld niet volledig. In de doorlichting worden een aantal beleidsopties genoemd die een besparing van 20% van de kosten moeten geven. Van veel van deze opties is niet duidelijk wat er gebeurt met de aanvragen en een aantal opties relateren ook direct aan beleid wat geen onderdeel is van deze doorlichting.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Prof. Dr. B. van der Klaauw
Hoogleraar Economie, Vrije Universiteit Amsterdam