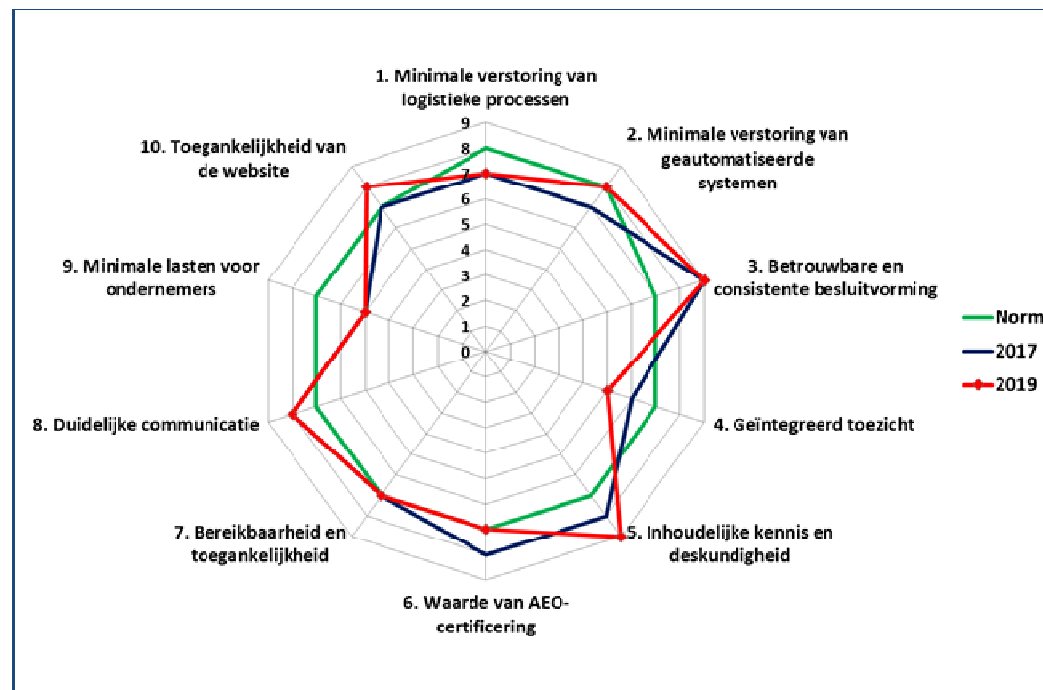


# Rapportage 'Bewijs van Goede Dienst' 2020



# Bewijs van Goede Dienst en Begrotingsindicator C

## **Bewijs van Goede Dienst**

- Sinds 2012
- Aanleiding: doelstelling vermindering lastendruk (Kabinet Rutte I)
- Certificering voor overheidsdiensten
- Gericht op dienstverlening aan het bedrijfsleven
- Gebaseerd op met ODB afgesproken normenkader – 10 normen
- Metingen op basis van vragen fiscale monitor
- Gekoppeld aan verbeteringen

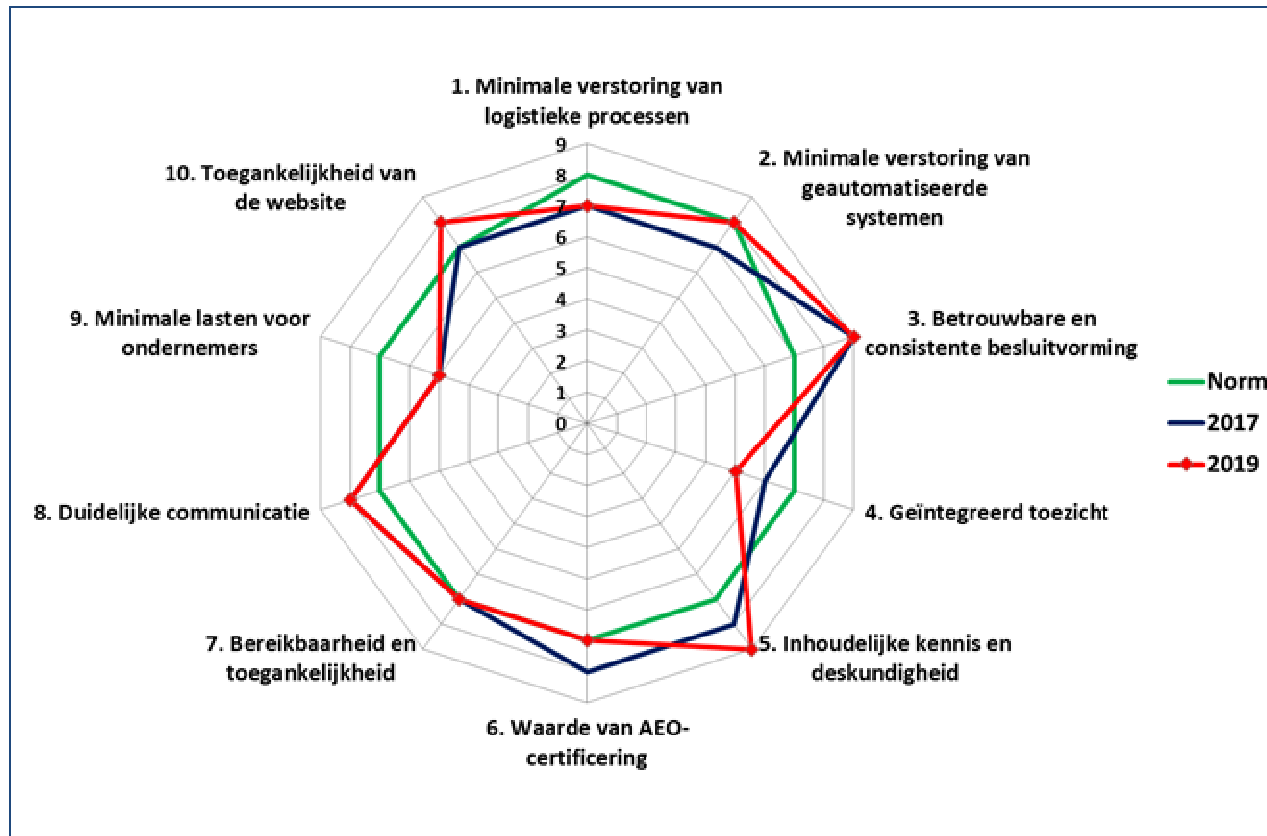
## **Begrotingsindicator C voor Concurrentiepositie**

- Sinds 2018
- Indicator opgenomen in de Rijksbegroting, hierover wordt gerapporteerd aan de Tweede Kamer
- Eén index op basis van de 10 normen van Bewijs van Goede Dienst

# Uitkomsten BvGD 2020 en voorgaande jaren

		BvGD2016		BvGD2018		BvGD2020	
		FM2015	FM2016	FM2017	FM2018	FM2019	<i>servicenorm</i>
1.	Minimale verstoring van logistieke processen	7	7	7	7	7	8
2.	Minimale verstoring van geautomatiseerde systemen	7	9	7	9	8	8
3.	Betrouwbare en consistente besluitvorming	9	9	9	9	9	7
4.	Geïntegreerd toezicht	5	5	6	6	5	7
5.	Inhoudelijke kennis en deskundigheid	9	8	8	8	9	7
6.	Waarde van AEO-certificering	6	7	8	8	7	7
7.	Bereikbaarheid en toegankelijkheid	6	7	7	7	7	7
8.	Duidelijke communicatie	8	8	8	8	8	7
9.	Minimale lasten voor ondernemers	5	5	5	5	5	7
10.	Toegankelijkheid van de website	7	7	7	7	8	7
	<b>Totaal</b>	<b>69</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>74</b>	<b>73</b>	<b>72</b>
	<b>Begrotingsindicator C</b>	<b>100</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>107</b>	<b>106</b>	

# Uitkomsten BvGD 2020



# Toekomst Bewijs van Goede Dienst

1/2

## Oorspronkelijk:

- Tweejaarlijks rapport, bedoeld om verbeteringen in gang te zetten  
*(overzicht verbeteracties dienstverlening afgelopen twee jaar en nog lopende acties)*

## Huidig:

- Fiscale Monitor -jaarlijks-
  - Begrotingsindicator -jaarlijks-
  - Bewijs van Goede Dienst -tweejaarlijks-
- Strategische Ontwikkelagenda Douane-Bedrijfsleven is leidend voor verbeteringen  
*(in rapportage BvGD staan geen voorstellen voor aanvullende verbeteracties)*

# Toekomst Bewijs van Goede Dienst

2/2

## **Voorstel:**

- Denklijn: van tweejaarlijkse uitgebreide rapportage naar jaarlijkse analyse van uitkomsten FM\*, naast inhoudelijke voortgangsrapportages over de Strategische Ontwikkelagenda
- Analyse van de 10 normen afstemmen op verbeteracties vanuit ODB

*\*De klanttevredenheid van belastingplichtigen, toeslaggerechtigden, douaneklanten en dienstverleners meten we jaarlijks:*

<https://over-ons.belastingdienst.nl/ontdek-meer-over-de-belastingdienst/hoe-ziet-nederland-de-belastingdienst-2/beeld-belastingdienst/>