

Bijlage 2 - cijfergegevens Dossier- & Geschilafhandeling 2017-2019

Inhoudstafel

1. Bezwaarafhandeling:
 - [Onroerende voorheffing](#)
 - [Verkeersbelasting - personenwagens en aanverwante voertuigen](#)
 - [Verkeersbelasting - vrachtwagens en aanverwante voertuigen](#)
 - [Registratiebelasting](#)
 - [Erfbelasting](#)
 - [Verkrottingsheffing en Heffing op Ongeschikte & Onbewoonbare woningen](#)
 - [Leegstandsheffing Bedrijfsruimten](#)
 - [Planbatenheffing](#)
2. [Geschillenafhandeling: alle heffingen](#)
3. [Afhandeling aanvragen vrijstellingen en verminderingen: alle heffingen](#)

OD0102: Bezwaarafhandeling

Onroerende voorheffing

OD0102-OV-01 - ontvangen bezwaarschriften

Het aantal ontvangen bezwaarschriften geeft, naast werklasmeting voor de afdeling dossierbehandeling, een indicatie in absolute cijfers van de door de burger als foutief of onterecht ervaren aanslagbiljetten.

Aangepaste berekening vanaf 2015:

De soorten bezwaarschriften worden opgesplitst in twee categorieën, met name de eigenlijke bezwaren en de oneigenlijke bezwaren. Vanuit fiscaal-juridisch oogpunt kan je enkel tegen een aanslagbiljet reageren door een bezwaarschrift in te dienen. Desondanks kunnen we onderscheid maken tussen de achterliggende reden van een bezwaarschrift: heeft de belastingdienst een "fout" gemaakt bij het opmaken van de aanslag, en kon deze vermeden worden, dan spreken we voortaan van een eigenlijk bezwaar. Soms is dat niet het geval: er is reden om de aanslag te herzien op basis van informatie die de belastingdienst niet op voorhand kon weten. In dat geval spreken we van een oneigenlijk bezwaar.

Ten opzichte van eerdere jaren worden meer en soms andere dossiertypes meegeteld in de rapportering.

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG			
Status 31/12/2017		AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
KJ 2014		4.316			
KJ 2015		2.966	3.786		
KJ 2016		1217	3.409	1.800	
KJ 2017		559	1.019	4.846	3.053
Totaal (per AJ)		9.058	8.214	6.646	3.053

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG			
Status 31/12/2018		AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2015		3.791			
KJ 2016		3.408	1.803		
KJ 2017		1.522	5.481	3.252	
KJ 2018		650	1.400	3.731	3.754
Totaal (per AJ)		9.371	8.684	6.983	3.754

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG			
Status 31/12/2019		AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2016		1.804			
KJ 2017		5.485	3.264		
KJ 2018		1.782	4.216	3.915	
KJ 2019		974	1.670	4.540	5.372
Totaal (per AJ)		10.045	9.150	8.455	5.372

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVW, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE en BZWSVK		
Status 31/12/2017	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
KJ 2014	11.131			
KJ 2015	3.819	12.847		
KJ 2016	473	5.004	7.494	
KJ 2017	230	818	8.862	8.913
Totaal (per AJ)	15.653	18.669	16.356	8.913

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVW, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK			
Status 31/12/2018		AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2015		12.854			
KJ 2016		5.031	7.520		
KJ 2017		909	9.142	9.375	
KJ 2018		315	1.877	4.918	9.111
Totaal (per AJ)		19.109	18.539	14.293	9.111

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVW, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK			
Status 31/12/2019		AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2016		7.533			
KJ 2017		9.218	9.478		
KJ 2018		1.966	5.212	9.626	
KJ 2019		523	1.018	5.186	10.140
Totaal (per AJ)		19.240	15.708	14.812	10.140

OD0102-OV-02 - bezwaarpercentage

Het bezwaarpercentage meet per aanslagjaar de verhouding van het aantal ontvangen bezwaarschriften ten opzichte van de verzonden aanslagbiljetten. Hij geeft dan ook een indicatie van het procent aanslagbiljetten dat als onterecht of foutief wordt ervaren door de belastingplichtige. De indicator doet geen uitspraak over de eigenlijke correctheid van de verzonden aanslagbiljetten: niet voor alle ingediende bezwaarschriften krijgt de belastingplichtige immers gelijk.

Aangepaste berekening vanaf 2015:

De soorten bezwaarschriften worden opgesplitst in twee categorieën, met name de eigenlijke bezwaren en de oneigenlijke bezwaren. Vanuit fiscaal-juridisch oogpunt kan je enkel tegen een aanslagbiljet reageren door een bezwaarschrift in te dienen. Desondanks kunnen we onderscheid maken tussen de achterliggende reden van een bezwaarschrift: heeft de belastingdienst een "fout" gemaakt bij het opmaken van de aanslag, en kon deze vermeden worden, dan spreken we voortaan van een eigenlijk bezwaar. Soms is dat niet het geval: er is reden om de aanslag te herzien op basis van informatie die de belastingdienst niet op voorhand kon weten. In dat geval spreken we van een oneigenlijk bezwaar.

Ten opzichte van eerdere jaren worden meer en soms andere dossiertypes meegeteld in de rapportering.

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG	
Status 31/12/2017	Aanslagen	Aantal Eigenlijke Bezwaren	Bezwaarpercentage Eigenlijke Bezwaren
AJ 2014	3.022.507	9.067	0,30%

AJ 2015	2.871.871	8.243	0,29%
AJ 2016	2.784.145	6.691	0,24%
AJ 2017	2.544.724	3.239	0,13%

Eigenlijke bezwaren BZAOOV BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG			
Status 31/12/2018	Aanslagen	Aantal Eigenlijke Bezwaren	Bezwaarpercentage Eigenlijke Bezwaren
AJ 2015	2.876.751	9.396	0,33%
AJ 2016	2.809.958	8.708	0,31%
AJ 2017	2.781.025	7.009	0,25%
AJ 2018	2.557.394	3.789	0,15%

Eigenlijke bezwaren BZAOOV BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG			
Status 31/12/2019	Aanslagen	Aantal Eigenlijke Bezwaren	Bezwaarpercentage Eigenlijke Bezwaren
AJ 2016	2.815.637	10.045	0,36%
AJ 2017	2.800.394	9.150	0,33%
AJ 2018	2.816.438	8.455	0,30%
AJ 2019	2.665.699	5.372	0,20%

Oneigenlijke bezwaren BZAOOV en BZWS BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE en BZWSVK			
Status 31/12/2017	Aanslagen	Aantal Oneigenlijke Bezwaren	Bezwaarpercentage Oneigenlijke Bezwaren
AJ 2014	3.022.507	15.676	0,52%
AJ 2015	2.871.871	18.709	0,65%
AJ 2016	2.784.145	16.429	0,59%
AJ 2017	2.544.724	9.205	0,36%

Oneigenlijke bezwaren BZAOOV en BZWS BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK			
Status 31/12/2018	Aanslagen	Aantal Oneigenlijke Bezwaren	Bezwaarpercentage Oneigenlijke Bezwaren
AJ 2015	2.876.751	19.138	0,67%
AJ 2016	2.809.958	18.578	0,66%
AJ 2017	2.781.025	14.339	0,52%
AJ 2018	2.557.394	9.305	0,36%

Oneigenlijke bezwaren BZAOOV en BZWS BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK			
--	--	--	--

Status 31/12/2019	Aanslagen	Aantal Oneigenlijke Bezwaren	Bezwaarpercentage Oneigenlijke Bezwaren
AJ 2016	2.815.637	19.240	0,68%
AJ 2017	2.800.394	15.708	0,56%
AJ 2018	2.816.438	14.812	0,53%
AJ 2019	2.665.699	10.140	0,38%

OD0102-OV-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

Deze indicator geeft het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften weer, waarvoor de beslissing niet binnen de 6 maanden werd genomen, en dit ongeacht het aanslagjaar waar het bezwaar betrekking op had. Zolang de beslissing nog niet is genomen betreft het een potentiële rechtszaak die tegen VLABEL wordt ingespannen. Van zodra de beslissing wel is genomen, betreft het een dossier waarvoor allicht geen rechtszaak is ingespannen, maar waarvoor dat wel had gekund. Als laattijdig behandeld, wordt beschouwd elk bezwaarschrift dat niet werd behandeld binnen een termijn van 6 maanden (gemeten van datum van ontvangst tot datum van verzending van de beslissing inzake het bezwaar). Als behandeltijd wordt de totale doorlooptijd genomen.

De scope van de meting is fundamenteel verschillend van indicator OD0102-[...]04. Deze indicator op zijn beurt geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale workload aan te behandelen bezwaren, onafhankelijk van het aanslagjaar waar ze betrekking op hebben. Tegelijkertijd meet hij het eventuele op- en afbouwen van achterstand in de dossierbehandeling. Indicator 03 vertrekt m.a.w van het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften, ongeacht wanneer ze ontvangen zijn, terwijl 04 vertrekt van het aantal in het kalenderjaar ontvangen bezwaarschriften, ongeacht of en wanneer ze beslist zijn.

Eigenlijke bezwaren	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	298	535	482	6.976	699

Oneigenlijke bezwaren	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	4.455	6.237	8.964	11.646	10.218

OD0102-OV-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaren

Deze indicator geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale workload voor dat kalenderjaar aan te behandelen bezwaren, onafhankelijk van het aanslagjaar waar ze betrekking op hebben. Het kalenderjaar wordt afgeleid van de ontvangstdatum van het dossier.

Aangepaste berekening vanaf 2015:

De soorten bezwaarschriften worden opgesplitst in twee categorieën, met name de eigenlijke bezwaren en de oneigenlijke bezwaren. Vanuit fiscaal-juridisch oogpunt kan je enkel tegen een aanslagbiljet reageren door een bezwaarschrift in te dienen. Desondanks kunnen we onderscheid maken tussen de achterliggende reden van een bezwaarschrift: heeft de belastingdienst een "fout" gemaakt bij het opmaken van de aanslag, en kon deze vermeden worden, dan spreken we voortaan van een eigenlijk bezwaar. Soms is dat niet het geval: er is reden om de aanslag te herzien op basis van informatie die de belastingdienst niet op voorhand kon weten. In dat geval spreken we van een oneigenlijk bezwaar.

Ten opzichte van eerdere jaren worden meer en soms andere dossiertypes meegeteld in de rapportering.

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG	
Status 31/12/2017	aantal	te laat	pct laattijdige eigenlijke bezwaren
KJ 2014	8.989	195	2,17%
KJ 2015	9.145	650	7,11%

KJ 2016	7.837	278	3,55%
KJ 2017	10.003	250	2,50%

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG		
Status 31/12/2018	aantal	te laat	pct laatijdige eigenlijke bezwaren	
KJ 2015	9.156	660	7,21%	
KJ 2016	7.846	288	3,67%	
KJ 2017	12.034	5.320	44,21%	
KJ 2018	10.179	1.874	18,41%	

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG		
Status 31/12/2019	aantal	te laat	pct laatijdige eigenlijke bezwaren	
KJ 2016	7.853	295	3,76%	
KJ 2017	12.081	5.382	44,55%	
KJ 2018	11.730	2.378	20,27%	
KJ 2019	13.473	113	0,84%	

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVW, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE en BZWSVK		
Status 31/12/2017	aantal	te laat	pct laatijdige oneigenlijke bezwaren	
KJ 2014	15.613	4.847	31,04%	
KJ 2015	18.010	9.458	52,52%	
KJ 2016	13.591	5.195	38,22%	
KJ 2017	19.069	4.253	22,30%	

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVW, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK		
Status 31/12/2018	aantal	te laat	pct laatijdige oneigenlijke bezwaren	
KJ 2015	18.040	9.505	52,69%	
KJ 2016	13.672	5.319	38,90%	
KJ 2017	20.106	11.864	59,01%	
KJ 2018	16.623	3.112	18,72%	

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVW, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK		
-----------------------	----------------	---	--	--

Status 31/12/2019	aantal	te laat	pct laatijdige oneigenlijke bezwaren
KJ 2016	13.722	5.386	39,25%
KJ 2017	20.356	12.192	59,89%
KJ 2018	17.672	9.251	52,35%
KJ 2019	17.386	2.132	12,26%

OD0102-OV-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften OV

De totale doorlooptijd van een bezwaarschrift is een maat voor de tijd die de Vlaamse Belastingdienst nodig heeft om een bezwaardossier volledig te behandelen, inclusief de tijd die nodig is om eventueel advies van derde partijen te bekomen. Het geeft dus de totale wachttijd voor de burger weer. Het weergegeven aantal dagen is uitgedrukt in kalenderdagen. Het kalenderjaar wordt voor deze indicator afgeleid van de sluitdatum van het dossier. Dat is dus verschillend ten op zichte van OD0102-OV-04.

Aangepaste berekening vanaf 2015:

De soorten bezwaarschriften worden opgesplitst in twee categorieën, met name de eigenlijke bezwaren en de oneigenlijke bezwaren. Vanuit fiscaal-juridisch oogpunt kan je enkel tegen een aanslagbiljet reageren door een bezwaarschrift in te dienen. Desondanks kunnen we onderscheid maken tussen de achterliggende reden van een bezwaarschrift: heeft de belastingdienst een "fout" gemaakt bij het opmaken van de aanslag, en kon deze vermeden worden, dan spreken we voortaan van een eigenlijk bezwaar. Soms is dat niet het geval: er is reden om de aanslag te herzien op basis van informatie die de belastingdienst niet op voorhand kon weten. In dat geval spreken we van een oneigenlijk bezwaar.

Ten opzichte van eerdere jaren worden meer en soms andere dossiertypes meegeteld in de rapportering.

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG			
beslist in KJ	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
gemiddelde totale doorlooptijd	107	113	129	170	66

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVW, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK			
beslist in KJ	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
gemiddelde totale doorlooptijd	197	218	270	276	267

OD0102-OV-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften OV

De eigen doorlooptijd van een bezwaarschrift is een maat voor de tijd die het agentschap zelf nodig heeft om een bezwaardossier volledig te behandelen, exclusief de tijd die nodig is om eventueel advies van derde partijen te bekomen.

Aangepaste berekening vanaf 2015:

De soorten bezwaarschriften worden opgesplitst in twee categorieën, met name de eigenlijke bezwaren en de oneigenlijke bezwaren. Vanuit fiscaal-juridisch oogpunt kan je enkel tegen een aanslagbiljet reageren door een bezwaarschrift in te dienen. Desondanks kunnen we onderscheid maken tussen de achterliggende reden van een bezwaarschrift: heeft de belastingdienst een "fout" gemaakt bij het opmaken van de aanslag, en kon deze vermeden worden, dan spreken we voortaan van een eigenlijk bezwaar. Soms is dat niet het geval: er is reden om de aanslag te herzien op basis van informatie die de belastingdienst niet op voorhand kon weten. In dat geval spreken we van een oneigenlijk bezwaar.

Ten opzichte van eerdere jaren worden meer en soms andere dossiertypes meegeteld in de rapportering.

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG			
beslist in KJ	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019

gemiddelde totale doorlooptijd	104	107	124	167	62
--------------------------------	-----	-----	-----	-----	----

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVW, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK			
beslist in KJ	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
gemiddelde totale doorlooptijd	114	126	137	186	172

OD0102-OV-07 - inwilligingspercentage

Het per aanslagjaar gemeten percentage ingewilligde bezwaren geeft, samengelezen met de indicator bezwaarpercentage, de correctheid aan van de inkohieringsprocedure en van de kwaliteit van de aangeleverde gegevens met betrekking tot dat aanslagjaar.

Aangepaste berekening vanaf 2015:

De soorten bezwaarschriften worden opgesplitst in twee categorieën, met name de eigenlijke bezwaren en de oneigenlijke bezwaren. Vanuit fiscaal-juridisch oogpunt kan je enkel tegen een aanslagbiljet reageren door een bezwaarschrift in te dienen. Desondanks kunnen we onderscheid maken tussen de achterliggende reden van een bezwaarschrift: heeft de belastingdienst een "fout" gemaakt bij het opmaken van de aanslag, en kon deze vermeden worden, dan spreken we voortaan van een eigenlijk bezwaar. Soms is dat niet het geval: er is reden om de aanslag te herzien op basis van informatie die de belastingdienst niet op voorhand kon weten. In dat geval spreken we van een oneigenlijk bezwaar.

Ten opzichte van eerdere jaren worden meer en soms andere dossiertypes meegeteld in de rapportering.

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG		
Status 31/12/2017	aantal	ingewilligd	percentage	
AJ 2014	9.028	6.366	70,51%	
AJ 2015	8.120	5.896	72,61%	
AJ 2016	5.372	3.694	68,76%	
AJ 2017	259	186	71,81%	

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG		
Status 31/12/2018	aantal	ingewilligd	percentage	
AJ 2015	9.356	6.940	74,18%	
AJ 2016	8.603	5.944	69,09%	
AJ 2017	6.443	4.216	65,44%	
AJ 2018	2.083	1.271	61,02%	

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG		
Status 31/12/2019	aantal	ingewilligd	percentage	
AJ 2016	10.033	7.199	71,75%	
AJ 2017	9.119	6.455	70,79%	
AJ 2018	8.220	5.889	71,64%	
AJ 2019	3.727	2.306	61,87%	

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVW, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE en BZWSVK		
Status 31/12/2017	aantal	ingewilligd	percentage	
AJ 2014	15.279	10.928	71,52%	

AJ 2015	16.956	13.075	77,11%
AJ 2016	12.373	9.571	77,35%
AJ 2017	881	686	77,87%

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK	
Status 31/12/2018	aantal	ingewilligd	percentage
AJ 2015	18.483	14.324	77,50%
AJ 2016	17.104	13.378	78,22%
AJ 2017	11.582	9.013	77,82%
AJ 2018	1.748	1.370	78,38%

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK	
Status 31/12/2019	aantal	ingewilligd	percentage
AJ 2016	18.821	14.791	78,59%
AJ 2017	15.074	11.589	76,88%
AJ 2018	12.746	9.895	77,63%
AJ 2019	3.010	2.308	76,68%

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102: Bezwaarafhandeling

Bezwaren Verkeersbelasting (personenwagens en aanverwante)

OD0102-GV-01 - aantal ontvangen bezwaren

Het aantal ontvangen bezwaarschriften geeft, naast werklastmeting voor de afdeling dossierbehandeling, een indicatie in absolute cijfers van de door de burger als foutief of onterecht ervaren aanslagbiljetten.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
KJ 2015	9.898		
KJ 2016	4.301	11.052	
KJ 2017	269	4.963	9.294

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2016	11.053		
KJ 2017	4.987	9.430	
KJ 2018	286	4.916	10.488

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2017	9.435		
KJ 2018	4.930	10.888	
KJ 2019	288	4.547	12.715

OD0102-GV-02 - bezwaarpercentage

Het bezwaarpercentage meet per aanslagjaar de verhouding van het aantal ontvangen bezwaarschriften ten opzichte van de verzonden aanslagbiljetten. Hij geeft dan ook een indicatie van het procent aanslagbiljetten dat als onterecht of foutief wordt ervaren door de belastingplichtige. De indicator doet geen uitspraak over de eigenlijke correctheid van de verzonden aanslagbiljetten: niet voor alle ingediende bezwaarschriften krijgt de belastingplichtige immers gelijk.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
aantal ontvangen bezwaren	14.517	16.046	9.811
aantal verzonden aanslagen	4.435.033	4.534.076	4.406.094
bezwaarpercentage	0,33%	0,35%	0,22%

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
aantal ontvangen bezwaren	16.326	14.346	10.488
aantal verzonden aanslagen	4.534.254	4.700.554	4.719.148
bezwaarpercentage	0,36%	0,31%	0,22%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
-------------------	---------	---------	---------

aantal ontvangen bezwaren	14.670	15.458	12.897
aantal verzonden aanslagen	4.700.948	5.023.671	4.412.580
bezwaarpercentage	0,31%	0,31%	0,29%

OD0102-GV-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

Deze indicator geeft het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften weer, waarvoor de beslissing niet binnen de 6 maanden werd genomen, en dit ongeacht het aanslagjaar waar het bezwaar betrekking op had. Zolang de beslissing nog niet is genomen betreft het een potentiële rechtszaak die tegen VLABEL wordt ingespannen. Van zodra de beslissing wel is genomen, betreft het een dossier waarvoor allicht geen rechtszaak is ingespannen, maar waarvoor dat wel had gekund. Als laattijdig behandeld, wordt beschouwd elk bezwaarschrift dat niet werd behandeld binnen een termijn van 6 maanden (gemeten van datum van ontvangst tot datum van verzending van de beslissing inzake het bezwaar). Als behandeltijd wordt de totale doorlooptijd genomen.

De scope van de meting is fundamenteel verschillend van indicator OD0102-[...]-04. Deze indicator op zijn beurt geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale workload aan te behandelen bezwaren, onafhankelijk van het aanslagjaar waar ze betrekking op hebben. Tegelijkertijd meet hij het eventuele op- en afbouwen van achterstand in de dossierbehandeling.

Indicator 03 vertrekt m.a.w van het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften, ongeacht wanneer ze ontvangen zijn, terwijl 04 vertrekt van het aantal in het kalenderjaar ontvangen bezwaarschriften, ongeacht of en wanneer ze beslist zijn.

Status 31/12/2017	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	247	247	351

Status 31/12/2018	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	249	352	332

Status 31/12/2019	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	354	334	401

OD0102-GV-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaren

Deze indicator geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale workload voor dat kalenderjaar aan te behandelen bezwaren, onafhankelijk van het aanslagjaar waar ze betrekking op hebben. Tegelijkertijd meet hij het eventuele op- en afbouwen van achterstand in de dossierbehandeling.

De scope van de meting is fundamenteel verschillend van indicator OD0102-[...]-03. Deze indicator geeft immers het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften weer, waarvoor de beslissing niet binnen de 6 maanden werd genomen, en dit ongeacht het aanslagjaar waar het bezwaar betrekking op had. Indicator 03 vertrekt m.a.w van het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften, ongeacht wanneer ze ontvangen zijn, terwijl 04 vertrekt van het aantal in het kalenderjaar ontvangen bezwaarschriften, ongeacht of en wanneer ze beslist zijn.

Status 31/12/2017	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017
ontvangen bezwaren	13.706	14.530	13.654
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	265	284	112
percentage laattijdig behandeld	1,93%	1,95%	0,82%

Status 31/12/2018	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018
ontvangen bezwaren	14.536	13.725	14.569
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	289	298	91
percentage laattijdig behandeld	1,99%	2,17%	0,62%

Status 31/12/2019	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
ontvangen bezwaren	13.734	14.692	15.860
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	307	352	116
percentage laattijdig behandeld	2,24%	2,40%	0,73%

OD0102-GV-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften

De totale doorlooptijd van een bezwaarschrift is een maat voor de tijd die de Vlaamse Belastingdienst nodig heeft om een bezwaardossier volledig te behandelen, inclusief de tijd die nodig is om eventueel advies van derde partijen te bekomen. Het geeft dus de totale wachttijd voor de burger weer. Het weergegeven aantal dagen is uitgedrukt in kalenderdagen.

	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
gemiddelde totale doorlooptijd	51	49	53	37	33

OD0102-GV-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften GV

De eigen doorlooptijd van een bezwaarschrift is een maat voor de tijd die het agentschap zelf nodig heeft om een bezwaardossier volledig te behandelen, exclusief de tijd die nodig is om eventueel advies van derde partijen te bekomen.

	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
gemiddelde totale doorlooptijd	43	42	45	29	25

OD0102-GV-07 - inwilligingspercentage

Het per aanslagjaar gemeten percentage ingewilligde bezwaren geeft, samengelezen met de indicator bezwaarpercentage, de correctheid aan van de inkohieringsprocedure en van de kwaliteit van de aangeleverde gegevens met betrekking tot dat aanslagjaar.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
afgehandelde bezwaren	14.459	15.882	8.421
ingewilligde bezwaren	11.374	12.525	6.290
percentage ingewilligd	78,66%	78,86%	74,69%

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
afgehandelde bezwaren	16.335	14.244	9.787
ingewilligde bezwaren	12.826	11.084	6.304
percentage ingewilligd	78,52%	77,82%	64,41%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
afgehandelde bezwaren	14.644	15.274	11.151
ingewilligde bezwaren	11.419	11.319	7.564
percentage ingewilligd	77,98%	74,11%	67,83%

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102: Bezwaarafhandeling

Bezwaren Verkeersbelasting (vrachtwagens en aanverwante)

OD0102-NGV-01 - aantal ontvangen bezwaren

Het aantal ontvangen bezwaarschriften geeft, naast werklastmeting voor de afdeling dossierbehandeling, een indicatie in absolute cijfers van de door de burger als foutief of onterecht ervaren aanslagbiljetten.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
KJ 2015	414		
KJ 2016	289	527	
KJ 2017	8	178	585

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2016	527		
KJ 2017	191	640	
KJ 2018	11	170	553

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2017	665		
KJ 2018	236	638	
KJ 2019	15	181	523

OD0102-NGV-02 - bezwaarpercentage

Het bezwaarpercentage meet per aanslagjaar de verhouding van het aantal ontvangen bezwaarschriften ten opzichte van de verzonden aanslagbiljetten. Hij geeft dan ook een indicatie van het procent aanslagbiljetten dat als onterecht of foutief wordt ervaren door de belastingplichtige. De indicator doet geen uitspraak over de eigenlijke correctheid van de verzonden aanslagbiljetten: niet voor alle ingediende bezwaarschriften krijgt de belastingplichtige immers gelijk.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
aantal ontvangen bezwaren	715	707	592
aantal verzonden aanslagen	94.100	91.487	67.219
bezwaarpercentage	0,76%	0,77%	0,88%

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
aantal ontvangen bezwaren	731	810	556
aantal verzonden aanslagen	92.189	71.628	68.452
bezwaarpercentage	0,79%	1,13%	0,81%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
aantal ontvangen bezwaren	921	819	523
aantal verzonden aanslagen	72.297	73.220	70.066
bezwaarpercentage	1,27%	1,12%	0,75%

OD0102-NGV-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

Deze indicator geeft het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften weer, waarvoor de beslissing niet binnen de 6 maanden werd genomen, en dit ongeacht het aanslagjaar waar het bezwaar betrekking op had. Zolang de beslissing nog niet is genomen betreft het een potentiële rechtszaak die tegen VLABEL wordt ingespannen. Van zodra de beslissing wel is genomen, betreft het een dossier waarvoor allicht geen rechtszaak is ingespannen, maar waarvoor dat wel had gekund. Als laattijdig behandeld, wordt beschouwd elk bezwaarschrift dat niet werd behandeld binnen een termijn van 6 maanden (gemeten van datum van ontvangst tot datum van verzending van de beslissing inzake het bezwaar). Als behandeltijd wordt de totale doorlooptijd genomen.

De scope van de meting is fundamenteel verschillend van indicator OD0102-[-]-04. Deze indicator op zijn beurt geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale workload aan te behandelen bezwaren, onafhankelijk van het aanslagjaar waar ze betrekking op hebben. Tegelijkertijd meet hij het eventuele op- en afbouwen van achterstand in de dossierbehandeling. Indicator 03 vertrekt m.a.w van het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften, ongeacht wanneer ze ontvangen zijn, terwijl 04 vertrekt van het aantal in het kalenderjaar ontvangen bezwaarschriften, ongeacht of en wanneer ze beslist zijn.

Status 31/12/2017	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	41	102	7

Status 31/12/2018	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	102	7	65

Status 31/12/2019	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	7	65	143

OD0102-NGV-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

Deze indicator geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale workload voor dat kalenderjaar aan te behandelen bezwaren, onafhankelijk van het aanslagjaar waar ze betrekking op hebben. Tegelijkertijd meet hij het eventuele op- en afbouwen van achterstand in de dossierbehandeling.

De scope van de meting is fundamenteel verschillend van indicator OD0102-[-]-03. Deze indicator geeft immers het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften weer, waarvoor de beslissing niet binnen de 6 maanden werd genomen, en dit ongeacht het aanslagjaar waar het bezwaar betrekking op had. Indicator 03 vertrekt m.a.w van het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften, ongeacht wanneer ze ontvangen zijn, terwijl 04 vertrekt van het aantal in het kalenderjaar ontvangen bezwaarschriften, ongeacht of en wanneer ze beslist zijn.

Status 31/12/2017	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017
ontvangen bezwaren	714	827	779
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	114	115	1
percentage laattijdig behandeld	15,97%	13,91%	0,13%

Status 31/12/2018	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018
ontvangen bezwaren	827	842	745
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	115	61	8

percentage laattijdig behandeld	13,91%	7,24%	1,07%
---------------------------------	--------	-------	-------

Status 31/12/2019	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
ontvangen bezwaren	888	947	719
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	93	210	11
percentage laattijdig behandeld	10,47%	22,18%	1,53%

OD0102-NGV-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften

De totale doorlooptijd van een bezwaarschrift is een maat voor de tijd die de Vlaamse Belastingdienst nodig heeft om een bezwaardossier volledig te behandelen, inclusief de tijd die nodig is om eventueel advies van derde partijen te bekomen. Het geeft dus de totale wachttijd voor de burger weer. Het weergegeven aantal dagen is uitgedrukt in kalenderdagen.

	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
gemiddelde totale doorlooptijd	89	95	69	97	268

OD0102-NGV-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften NGV

De eigen doorlooptijd van een bezwaarschrift is een maat voor de tijd die het agentschap zelf nodig heeft om een bezwaardossier volledig te behandelen, exclusief de tijd die nodig is om eventueel advies van derde partijen te bekomen.

	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
gemiddelde totale doorlooptijd	85	88	66	90	261

OD0102-NGV-07 - percentage ingewilligde bezwaren

Het per aanslagjaar gemeten percentage ingewilligde bezwaren geeft, samengelezen met de indicator bezwaarpercentage, de correctheid aan van de inkohieringsprocedure en van de kwaliteit van de aangeleverde gegevens met betrekking tot dat aanslagjaar.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
afgehandelde bezwaren	593	701	157
ingewilligde bezwaren	412	616	150
percentage ingewilligd	69,48%	87,87%	95,54%

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
afgehandelde bezwaren	729	801	192
ingewilligde bezwaren	643	721	180
percentage ingewilligd	88,20%	90,01%	93,75%

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102: Bezwaarafhandeling

Bezwaren Registratiebelasting

OD0102-RB-01 - aantal ontvangen bezwaren

Het aantal ontvangen bezwaarschriften geeft, naast werklasmeting voor de afdeling dossierbehandeling, een indicatie in absolute cijfers van de door de burger als foutief of onterecht ervaren aanslagbiljetten.

Status 31/12/2017	AJ Onbepaald	AJ < 2016	AJ 2016	AJ 2017
KJ 2015	425	4.281		
KJ 2016	345	7.696	3.284	
KJ 2017	169	6.223	896	2.854

Status 31/12/2018	AJ Onbepaald	AJ < 2016	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2016	338	7.708	3.284		
KJ 2017	163	6.240	900	2.864	
KJ 2018	97	6.056	655	653	2.602

Status 31/12/2019	AJ Onbepaald	AJ < 2016	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2016	336	7.709	3.285			
KJ 2017	162	6.242	900	2.865		
KJ 2018	93	6.062	655	656	2.618	
KJ 2019	44	813	478	275	667	2.376

OD0102-RB-02 - bezwaarpercentage

Het bezwaarpercentage meet per aanslagjaar de verhouding van het aantal ontvangen bezwaarschriften ten opzichte van de verzonden aanslagbiljetten. Hij geeft dan ook een indicatie van het procent aanslagbiljetten dat als onterecht of foutief wordt ervaren door de belastingplichtige. De indicator doet geen uitspraak over de eigenlijke correctheid van de verzonden aanslagbiljetten: niet voor alle ingediende bezwaarschriften krijgt de belastingplichtige immers gelijk.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
aantal ontvangen bezwaren	7.432	4.180	2.854
aantal verzonden aanslagen	404.751	398.071	360.276
bezwaarpercentage	1,84%	1,05%	0,79%

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
aantal ontvangen bezwaren	4.839	3.157	2.602
aantal verzonden aanslagen	401.022	396.057	351.646

bezwaarpercentage	1,21%	0,80%	0,74%
-------------------	-------	-------	-------

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
aantal ontvangen bezwaren	3.796	3.285	2.376
aantal verzonden aanslagen	398.309	384.634	372.625
bezwaarpercentage	0,95%	0,85%	0,64%

OD0102-RB-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

Deze indicator geeft het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften weer, waarvoor de beslissing niet binnen de 6 maanden werd genomen, en dit ongeacht het aanslagjaar waar het bezwaar betrekking op had. Zolang de beslissing nog niet is genomen betreft het een potentiële rechtszaak die tegen VLABEL wordt ingespannen. Van zodra de beslissing wel is genomen, betreft het een dossier waarvoor allicht geen rechtszaak is ingespannen, maar waarvoor dat wel had gekund. Als laattijdig behandeld, wordt beschouwd elk bezwaarschrift dat niet werd behandeld binnen een termijn van 6 maanden (gemeten van datum van ontvangst tot datum van verzending van de beslissing inzake het bezwaar). Als behandeltijd wordt de totale doorlooptijd genomen.

De scope van de meting is fundamenteel verschillend van indicator OD0102-[...]-04. Deze indicator op zijn beurt geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale workload aan te behandelen bezwaren, onafhankelijk van het aanslagjaar waar ze betrekking op hebben. Tegelijkertijd meet hij het eventuele op- en afbouwen van achterstand in de dossierbehandeling. Indicator 03 vertrekt m.a.w van het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften, ongeacht wanneer ze ontvangen zijn, terwijl 04 vertrekt van het aantal in het kalenderjaar ontvangen bezwaarschriften, ongeacht of en wanneer ze beslist zijn.

	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	49	6.194	1.579	165	106

OD0102-RB-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

Deze indicator geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale workload voor dat kalenderjaar aan te behandelen bezwaren, onafhankelijk van het aanslagjaar waar ze betrekking op hebben. Tegelijkertijd meet hij het eventuele op- en afbouwen van achterstand in de dossierbehandeling.

De scope van de meting is fundamenteel verschillend van indicator OD0102-[...]-03. Deze indicator geeft immers het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften weer, waarvoor de beslissing niet binnen de 6 maanden werd genomen, en dit ongeacht het aanslagjaar waar het bezwaar betrekking op had. Indicator 03 vertrekt m.a.w van het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften, ongeacht wanneer ze ontvangen zijn, terwijl 04 vertrekt van het aantal in het kalenderjaar ontvangen bezwaarschriften, ongeacht of en wanneer ze beslist zijn.

Status 31/12/2017	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017
ontvangen bezwaren	4.706	11.325	10.142
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	4.202	2.963	260
percentage laattijdig behandeld	89,29%	26,16%	2,56%

Status 31/12/2018	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018
ontvangen bezwaren	4.707	11.330	10.167	10.063
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	4.202	2.963	189	29
percentage laattijdig behandeld	89,27%	26,15%	1,86%	0,29%

Status 31/12/2019	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
ontvangen bezwaren	11.330	10.169	10.084	4.653
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	2.963	194	99	21
percentage laattijdig behandeld	26,15%	1,91%	0,98%	0,45%

OD0102-RB-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften

De totale doorlooptijd van een bezwaarschrift is een maat voor de tijd die de Vlaamse Belastingdienst nodig heeft om een bezwaardossier volledig te behandelen, inclusief de tijd die nodig is om eventueel advies van derde partijen te bekomen. Het geeft dus de totale wachttijd voor de burger weer. Het weergegeven aantal dagen is uitgedrukt in kalenderdagen.

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
gemiddelde totale doorlooptijd	184	79	44	32

OD0102-EB-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften

De eigen doorlooptijd van een bezwaarschrift is een maat voor de tijd die het agentschap zelf nodig heeft om een bezwaardossier volledig te behandelen, exclusief de tijd die nodig is om eventueel advies van derde partijen te bekomen.

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
gemiddelde eigen doorlooptijd	179	73	35	26

OD0102-RB-07 - percentage ingewilligde bezwaren

Het percentage ingewilligde bezwaren geeft, samengelezen met de indicator bezwaarpercentage, de correctheid aan van de inkohieringsprocedure en van de kwaliteit van de aangeleverde gegevens. De indicator wordt berekend per aanslagjaar en per kalenderjaar.

a) per aanslagjaar

Status 31/12/2018	AJ 2017	AJ 2018
afgehandelde bezwaren	3.483	2.397
ingewilligde bezwaren	2.999	1.987
percentage ingewilligd	86,10%	82,90%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
afgehandelde bezwaren	3.755	3.425	2.176
ingewilligde bezwaren	3.168	2.603	1.867
percentage ingewilligd	84,37%	76,00%	85,80%

b) per kalenderjaar

Status 31/12/2018	KJ 2017	KJ 2018
afgehandelde bezwaren	12.756	10.533
ingewilligde bezwaren	8.668	6.308
percentage ingewilligd	67,95%	59,89%

Status 31/12/2019	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
afgehandelde bezwaren	12.757	10.537	5.028
ingewilligde bezwaren	8.669	6.318	3.494
percentage ingewilligd	67,95%	59,96%	69,49%

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102: Bezwaarafhandeling

Bezwaren Erfbelasting

OD0102-EB-01 - aantal ontvangen bezwaren

Het aantal ontvangen bezwaarschriften geeft, naast werklasmeting voor de afdeling dossierbehandeling, een indicatie in absolute cijfers van de door de burger als foutief of onterecht ervaren aanslagbiljetten.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
KJ 2015	957		
KJ 2016	1.665	883	
KJ 2017	528	1.462	771

Status 31/12/2018	AJ < 2015	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2016	873	1.637	871		
KJ 2017	374	515	1.466	771	
KJ 2018	261	170	395	1.635	965

Status 31/12/2019	AJ < 2015	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2017	374	516	1.466	772		
KJ 2018	259	170	396	1.637	980	
KJ 2019	159	68	119	404	1.465	876

OD0102-EB-02 - bezwaarpercentage

Het bezwaarpercentage meet per aanslagjaar de verhouding van het aantal ontvangen bezwaarschriften ten opzichte van de verzonden aanslagbiljetten. Hij geeft dan ook een indicatie van het procent aanslagbiljetten dat als onterecht of foutief wordt ervaren door de belastingplichtige. De indicator doet geen uitspraak over de eigenlijke correctheid van de verzonden aanslagbiljetten: niet voor alle ingediende bezwaarschriften krijgt de belastingplichtige immers gelijk.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
aantal ontvangen bezwaren	3.150	2.345	771
aantal verzonden aanslagen	198.528	185.906	96.768
bezwaarpercentage	1,59%	1,26%	0,80%

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
aantal ontvangen bezwaren	2.732	2.406	965
aantal verzonden aanslagen	197.065	189.825	107.815

bezwaarpercentage	1,39%	1,27%	0,90%
-------------------	-------	-------	-------

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
aantal ontvangen bezwaren	2.813	2.445	876
aantal verzonden aanslagen	199.927	195.573	103.222
bezwaarpercentage	1,41%	1,25%	0,85%

OD0102-EB-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

Deze indicator geeft het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften weer, waarvoor de beslissing niet binnen de 6 maanden werd genomen, en dit ongeacht het aanslagjaar waar het bezwaar betrekking op had. Zolang de beslissing nog niet is genomen betreft het een potentiële rechtszaak die tegen VLABEL wordt ingespannen. Van zodra de beslissing wel is genomen, betreft het een dossier waarvoor allicht geen rechtszaak is ingespannen, maar waarvoor dat wel had gekund. Als laattijdig behandeld, wordt beschouwd elk bezwaarschrift dat niet werd behandeld binnen een termijn van 6 maanden (gemeten van datum van ontvangst tot datum van verzending van de beslissing inzake het bezwaar). Als behandelijd wordt de totale doorlooptijd genomen.

De scope van de meting is fundamenteel verschillend van indicator OD0102-[...]-04. Deze indicator op zijn beurt geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale workload aan te behandelen bezwaren, onafhankelijk van het aanslagjaar waar ze betrekking op hebben. Tegelijkertijd meet hij het eventuele op- en afbouwen van achterstand in de dossierbehandeling. Indicator 03 vertrekt m.a.w van het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften, ongeacht wanneer ze ontvangen zijn, terwijl 04 vertrekt van het aantal in het kalenderjaar ontvangen bezwaarschriften, ongeacht of en wanneer ze beslist zijn.

	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	46	1.483	3.457	938	214

OD0102-EB-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

Deze indicator geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale workload voor dat kalenderjaar aan te behandelen bezwaren, onafhankelijk van het aanslagjaar waar ze betrekking op hebben. Tegelijkertijd meet hij het eventuele op- en afbouwen van achterstand in de dossierbehandeling.

De scope van de meting is fundamenteel verschillend van indicator OD0102-[...]-03. Deze indicator geeft immers het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften weer, waarvoor de beslissing niet binnen de 6 maanden werd genomen, en dit ongeacht het aanslagjaar waar het bezwaar betrekking op had. Indicator 03 vertrekt m.a.w van het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften, ongeacht wanneer ze ontvangen zijn, terwijl 04 vertrekt van het aantal in het kalenderjaar ontvangen bezwaarschriften, ongeacht of en wanneer ze beslist zijn.

Status 31/12/2018	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018
ontvangen bezwaren	3.381	3.126	3.426
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	2.508	985	58
percentage laattijdig behandeld	74,18%	31,51%	1,69%

Status 31/12/2019	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
ontvangen bezwaren	3.128	3.442	3.091
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	994	181	82
percentage laattijdig behandeld	31,78%	5,26%	2,65%

OD0102-EB-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften

De totale doorlooptijd van een bezwaarschrift is een maat voor de tijd die de Vlaamse Belastingdienst nodig heeft om een bezwaardossier volledig te behandelen, inclusief de tijd die nodig is om eventueel advies van derde partijen te bekomen. Het geeft dus de totale wachttijd voor de burger weer. Het weergegeven aantal dagen is uitgedrukt in kalenderdagen.

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
gemiddelde totale doorlooptijd	284	286	135	75

OD0102-EB-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften

De eigen doorlooptijd van een bezwaarschrift is een maat voor de tijd die het agentschap zelf nodig heeft om een bezwaardossier volledig te behandelen, exclusief de tijd die nodig is om eventueel advies van derde partijen te bekomen.

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
gemiddelde eigen doorlooptijd	278	269	118	66

OD0102-EB-07 - percentage ingewilligde bezwaren

Het percentage ingewilligde bezwaren geeft, samengelezen met de indicator bezwaarpercentage, de correctheid aan van de inkohieringsprocedure en van de kwaliteit van de aangeleverde gegevens. De indicator wordt berekend per aanslagjaar en per kalenderjaar.

a) per aanslagjaar

Status 31/12/2018	AJ 2017	AJ 2018
afgehandelde bezwaren	2.243	679
ingewilligde bezwaren	1.406	498
percentage ingewilligd	62,68%	73,34%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
afgehandelde bezwaren	2.711	2.301	544
ingewilligde bezwaren	1.630	1.534	411
percentage ingewilligd	60,13%	66,67%	75,55%

b) per kalenderjaar

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102: Bezwaarafhandeling

Bezwaren verkrottingsheffing woningen

OD0102-VHW-01 - aantal ontvangen bezwaren

Het aantal ontvangen bezwaarschriften geeft, naast werklasmeting voor de afdeling dossierbehandeling, een indicatie in absolute cijfers van de door de burger als foutief of onterecht ervaren aanslagbiljetten.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
KJ 2015	1.187		
KJ 2016	998	846	
KJ 2017	146	873	249

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2016	850		
KJ 2017	874	250	
KJ 2018	102	293	298

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2017	250		
KJ 2018	294	299	
KJ 2019	123	378	301

OD0102-VHW-02 – bezwaarpercentage.

Het bezwaarpercentage meet per aanslagjaar de verhouding van het aantal ontvangen bezwaarschriften ten opzichte van de verzonden aanslagbiljetten. Hij geeft dan ook een indicatie van het procent aanslagbiljetten dat als onterecht of foutief wordt ervaren door de belastingplichtige. De indicator doet geen uitspraak over de eigenlijke correctheid van de verzonden aanslagbiljetten: niet voor alle ingediende bezwaarschriften krijgt de belastingplichtige immers gelijk.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
aantal ontvangen bezwaren	2.331	1.720	249
aantal verzonden aanslagen	5.372	4.266	816
bezwaarpercentage	43,39%	40,32%	30,51%

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
aantal ontvangen bezwaren	1.826	543	298
aantal verzonden aanslagen	4.436	1.237	1.006

bezwaarpercentage	41,16%	43,90%	29,62%
-------------------	--------	--------	--------

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
aantal ontvangen bezwaren	667	677	301
aantal verzonden aanslagen	1.364	1.395	1.034
bezwaarpercentage	48,90%	48,53%	29,11%

OD0102-VHW-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

Deze indicator geeft het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften weer, waarvoor de beslissing niet binnen de 6 maanden werd genomen, en dit ongeacht het aanslagjaar waar het bezwaar betrekking op had. Zolang de beslissing nog niet is genomen betreft het een potentiële rechtszaak die tegen VLABEL wordt ingespannen. Van zodra de beslissing wel is genomen, betreft het een dossier waarvoor allicht geen rechtszaak is ingespannen, maar waarvoor dat wel had gekund. Als laattijdig behandeld, wordt beschouwd elk bezwaarschrift dat niet werd behandeld binnen een termijn van 6 maanden (gemeten van datum van ontvangst tot datum van verzending van de beslissing inzake het bezwaar). Als behandeld wordt de totale doorlooptijd genomen.

De scope van de meting is fundamenteel verschillend van indicator OD0102-[...]04. Deze indicator op zijn beurt geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale workload aan te behandelen bezwaren, afhankelijk van het aanslagjaar waar ze betrekking op hebben. Tegelijkertijd meet hij het eventuele op- en afbouwen van achterstand in de dossierbehandeling. Indicator 03 vertrekt m.a.w van het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften, ongeacht wanneer ze ontvangen zijn, terwijl 04 vertrekt van het aantal in het kalenderjaar ontvangen bezwaarschriften, ongeacht of en wanneer ze beslist zijn.

	KJ 2014	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	91	86	163	369	113	177

OD0102-VHW-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

Deze indicator geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale workload voor dat kalenderjaar aan te behandelen bezwaren, afhankelijk van het aanslagjaar waar ze betrekking op hebben. Tegelijkertijd meet hij het eventuele op- en afbouwen van achterstand in de dossierbehandeling.

De scope van de meting is fundamenteel verschillend van indicator OD0102-[...]03. Deze indicator geeft immers het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften weer, waarvoor de beslissing niet binnen de 6 maanden werd genomen, en dit ongeacht het aanslagjaar waar het bezwaar betrekking op had. Indicator 03 vertrekt m.a.w van het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften, ongeacht wanneer ze ontvangen zijn, terwijl 04 vertrekt van het aantal in het kalenderjaar ontvangen bezwaarschriften, ongeacht of en wanneer ze beslist zijn.

Status 31/12/2017	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017
ontvangen bezwaren	2.767	2.412	1.437
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	164	59	44
percentage laattijdig behandeld	5,93%	2,45%	3,06%

Status 31/12/2018	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018
ontvangen bezwaren	2.419	1.440	839
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	59	44	38

percentage laattijdig behandeld	2,44%	3,06%	4,53%
---------------------------------	-------	-------	-------

Status 31/12/2019	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
ontvangen bezwaren	1.440	839	1.036
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	44	38	98
percentage laattijdig behandeld	3,06%	4,53%	9,46%

OD0102-VHW-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften

De totale doorlooptijd van een bezwaarschrift is een maat voor de tijd die de Vlaamse Belastingdienst nodig heeft om een bezwaardossier volledig te behandelen, inclusief de tijd die nodig is om eventueel advies van derde partijen te bekomen. Het geeft dus de totale wachttijd voor de burger weer. Het weergegeven aantal dagen is uitgedrukt in kalenderdagen.

	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
gemiddelde totale doorlooptijd	189	215	215	255	296

OD0102-VHW-06 – inwilligingspercentage

Het per aanslagjaar gemeten percentage ingewilligde bezwaren geeft, samengelezen met de indicator bezwaarpercentage, de correctheid aan van de inkohieringsprocedure en van de kwaliteit van de aangeleverde gegevens met betrekking tot dat aanslagjaar. Ook de registratieprocedure die voorafgaat aan de eigenlijke inkohiering kan aanleiding geven tot inwilliging van een bezwaar.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
afgehandelde bezwaren (zonder onontvankelijke)	2.012	1.475	28
ingewilligde bezwaren (zonder onontvankelijke)	1.258	958	19
percentage ingewilligd	62,52%	64,95%	67,86%

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
afgehandelde bezwaren (zonder onontvankelijke)	1.580	416	83
ingewilligde bezwaren (zonder onontvankelijke)	1.037	257	66
percentage ingewilligd	65,63%	61,78%	79,52%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
afgehandelde bezwaren (zonder onontvankelijke)	539	494	44
ingewilligde bezwaren (zonder onontvankelijke)	343	315	42
percentage ingewilligd	63,64%	63,77%	95,45%

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102: Bezwaarafhandeling

Bezwaren Leegstandheffing bedrijfsruimten

OD0102-LSB-01 - aantal ontvangen bezwaren

Het aantal ontvangen bezwaarschriften geeft, naast werklasmeting voor de afdeling dossierbehandeling, een indicatie in absolute cijfers van de door de burger als foutief of onterecht ervaren aanslagbiljetten.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
KJ 2015	1		
KJ 2016	208	16	
KJ 2017	12	275	7

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2016	16		
KJ 2017	277	10	
KJ 2018	7	236	2

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2017	10		
KJ 2018	236	31	
KJ 2019	7	256	36

OD0102-LSB-02 – bezwaarpercentage

Het bezwaarpercentage meet per aanslagjaar de verhouding van het aantal ontvangen bezwaarschriften ten opzichte van de verzonden aanslagbiljetten. Hij geeft dan ook een indicatie van het procent aanslagbiljetten dat als onterecht of foutief wordt ervaren door de belastingplichtige. De indicator doet geen uitspraak over de eigenlijke correctheid van de verzonden aanslagbiljetten: niet voor alle ingediende bezwaarschriften krijgt de belastingplichtige immers gelijk.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
aantal ontvangen bezwaren	222	292	27
aantal verzonden aanslagen	665	738	744
bezwaarpercentage	33,38%	39,57%	3,63%

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
aantal ontvangen bezwaren	300	246	2
aantal verzonden aanslagen	738	744	888
bezwaarpercentage	40,65%	33,06%	0,23%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
-------------------	---------	---------	---------

aantal ontvangen bezwaren	253	287	36
aantal verzonden aanslagen	744	888	936
bezwaarpercentage	34,01%	32,32%	3,85%

OD0102-LSB-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

Deze indicator geeft het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften weer, waarvoor de beslissing niet binnen de 6 maanden werd genomen, en dit ongeacht het aanslagjaar waar het bezwaar betrekking op had. Zolang de beslissing nog niet is genomen betreft het een potentiële rechtszaak die al dan niet tegen VLABEL wordt ingespannen. Van zodra de beslissing wel is genomen, betreft het een dossier waarvoor allicht geen rechtszaak is ingespannen, maar waarvoor dat wel had gekund. Als laattijdig behandeld, wordt beschouwd elk bezwaarschrift dat niet werd behandeld binnen een termijn van 6 maanden (gemeten van datum van ontvangst tot datum van verzending van de beslissing inzake het bezwaar). Als behandelijd wordt de totale doorlooptijd genomen.

De scope van de meting is fundamenteel verschillend van indicator OD0102-[...]04. Deze indicator op zijn beurt geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale workload aan te behandelen bezwaren, onafhankelijk van het aanslagjaar waar ze betrekking op hebben. Tegelijkertijd meet hij het eventuele op- en afbouwen van achterstand in de dossierbehandeling. Indicator 03 vertrekt m.a.w van het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften, ongeacht wanneer ze ontvangen zijn, terwijl 04 vertrekt van het aantal in het kalenderjaar ontvangen bezwaarschriften, ongeacht of en wanneer ze beslist zijn.

Status 31/12/2017	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	66	28	97

Status 31/12/2018	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	28	98	29

Status 31/12/2019	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	98	30	50

OD0102-LSB-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

Deze indicator geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale workload voor dat kalenderjaar aan te behandelen bezwaren, onafhankelijk van het aanslagjaar waar ze betrekking op hebben. Tegelijkertijd meet hij het eventuele op- en afbouwen van achterstand in de dossierbehandeling.

De scope van de meting is fundamenteel verschillend van indicator OD0102-[...]03. Deze indicator geeft immers het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften weer, waarvoor de beslissing niet binnen de 6 maanden werd genomen, en dit ongeacht het aanslagjaar waar het bezwaar betrekking op had. Indicator 03 vertrekt m.a.w van het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften, ongeacht wanneer ze ontvangen zijn, terwijl 04 vertrekt van het aantal in het kalenderjaar ontvangen bezwaarschriften, ongeacht of en wanneer ze beslist zijn.

Status 31/12/2017	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017
ontvangen bezwaren	177	241	319
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	83	42	89
percentage laattijdig behandeld	46,89%	17,43%	27,90%

Status 31/12/2018	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018
ontvangen bezwaren	241	324	256
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	42	91	24
percentage laattijdig behandeld	17,43%	28,09%	9,38%

Status 31/12/2019	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
ontvangen bezwaren	324	287	317
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	92	27	47
percentage laattijdig behandeld	28,40%	9,41%	14,83%

OD0102-LSB-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften

De totale doorlooptijd van een bezwaarschrift is een maat voor de tijd die de Vlaamse Belastingdienst nodig heeft om een bezwaardossier volledig te behandelen, inclusief de tijd die nodig is om eventueel advies van derde partijen te bekomen. Het geeft dus de totale wachttijd voor de burger weer. Het weergegeven aantal dagen is uitgedrukt in kalenderdagen.

	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
gemiddelde totale doorlooptijd	197	106	164	213	267

OD0102-LSB-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften

De eigen doorlooptijd van een bezwaarschrift is een maat voor de tijd die het agentschap zelf nodig heeft om een bezwaardossier volledig te behandelen, exclusief de tijd die nodig is om eventueel advies van derde partijen te bekomen.

	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
gemiddelde totale doorlooptijd	111	85	122	101	137

OD0102-LSB-07 - percentage ingewilligde bezwaren

Het per aanslagjaar gemeten percentage ingewilligde bezwaren geeft, samengelezen met de indicator bezwaarpercentage, de correctheid aan van de inkohieringsprocedure en van de kwaliteit van de aangeleverde gegevens met betrekking tot dat aanslagjaar. Ook de registratieprocedure die voorafgaat aan de eigenlijke inkohiering kan aanleiding geven tot inwilliging van een bezwaar.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
afgehandelde bezwaren	194	274	4
ingewilligde bezwaren	89	136	3
percentage ingewilligd	45,88%	49,64%	75,00%

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
afgehandelde bezwaren	287	230	4
ingewilligde bezwaren	158	114	4
percentage ingewilligd	55,05%	49,57%	100,00%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
afgehandelde bezwaren	238	260	0
ingewilligde bezwaren	117	133	0
percentage ingewilligd	49,16%	51,15%	

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102: Bezwaarafhandeling

Bezwaren Planbatenheffing

OD0102-PBH-01 - aantal ontvangen bezwaren

Het aantal ontvangen bezwaarschriften geeft, naast werklasmeting voor de afdeling dossierbehandeling, een indicatie in absolute cijfers van de door de burger als foutief of onterecht ervaren aanslagbiljetten.

Status 31/12/2017	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
KJ 2015	107		
KJ 2016	288	104	
KJ 2017	12	435	49

Status 31/12/2018	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
KJ 2016	104		
KJ 2017	435	49	
KJ 2018	15	219	35

Status 31/12/2019	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2017	49		
KJ 2018	219	35	
KJ 2019	6	331	40

OD0102-PBH-02 - bezwaarpercentage

Het bezwaarpercentage meet per aanslagjaar de verhouding van het aantal ontvangen bezwaarschriften ten opzichte van de verzonden aanslagbiljetten. Hij geeft dan ook een indicatie van het procent aanslagbiljetten dat als onterecht of foutief wordt ervaren door de belastingplichtige. De indicator doet geen uitspraak over de eigenlijke correctheid van de verzonden aanslagbiljetten: niet voor alle ingediende bezwaarschriften krijgt de belastingplichtige immers gelijk.

Status 31/12/2017	Aanslagen	Bezwaarschriften	Percentage Bezwaarschriften / verzonden AB
AJ 2013	2.838	757	26,67%
AJ 2014	798	407	51,00%
AJ 2015	1.688	539	31,93%
AJ 2016	846	62	7,33%

Status 31/12/2018	Aanslagen	Bezwaarschriften	Percentage Bezwaarschriften / verzonden AB
AJ 2014	798	408	51,13%
AJ 2015	1.688	554	32,82%
AJ 2016	846	268	31,68%
AJ 2017	852	36	4,23%

Status 31/12/2019	Aanslagen	Bezwaarschriften	Percentage Bezwaarschriften / verzonden AB
AJ 2015	1.688	558	33,06%
AJ 2016	846	274	32,39%
AJ 2017	852	366	42,96%

AJ 2018	1.622	46	2,84%
---------	-------	----	-------

OD0102-PBH-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

Deze indicator geeft het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften weer, waarvoor de beslissing niet binnen de 6 maanden werd genomen, en dit ongeacht het aanslagjaar waar het bezwaar betrekking op had. Zolang de beslissing nog niet is genomen betreft het een potentiële rechtszaak die tegen VLABEL wordt ingespannen. Van zodra de beslissing wel is genomen, betreft het een dossier waarvoor allicht geen rechtszaak is ingespannen, maar waarvoor dat wel had gekund. Als laattijdig behandeld, wordt beschouwd elk bezwaarschrift dat niet werd behandeld binnen een termijn van 6 maanden (gemeten van datum van ontvangst tot datum van verzending van de beslissing inzake het bezwaar). Als behandeld wordt de totale doorlooptijd genomen.

De scope van de meting is fundamenteel verschillend van indicator OD0102-[...]04. Deze indicator op zijn beurt geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale workload aan te behandelen bezwaren, onafhankelijk van het aanslagjaar waar ze betrekking op hebben. Tegelijkertijd meet hij het eventuele op- en afbouwen van achterstand in de dossierbehandeling. Indicator 03 vertrekt m.a.w van het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften, ongeacht wanneer ze ontvangen zijn, terwijl 04 vertrekt van het aantal in het kalenderjaar ontvangen bezwaarschriften, ongeacht of en wanneer ze beslist zijn.

Status 31/12/2017	
beslist in Kalenderjaar	
KJ 2015	174
KJ 2016	61
KJ 2017	265

Status 31/12/2018	
beslist in Kalenderjaar	
KJ 2016	61
KJ 2017	266
KJ 2018	250

Status 31/12/2019	
beslist in Kalenderjaar	
KJ 2017	266
KJ 2018	249
KJ 2019	188

OD0102-PBH-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

Deze indicator geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale workload voor dat kalenderjaar aan te behandelen bezwaren, onafhankelijk van het aanslagjaar waar ze betrekking op hebben. Tegelijkertijd meet hij het eventuele op- en afbouwen van achterstand in de dossierbehandeling.

De scope van de meting is fundamenteel verschillend van indicator OD0102-[...]03. Deze indicator geeft immers het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften weer, waarvoor de beslissing niet binnen de 6 maanden werd genomen, en dit ongeacht het aanslagjaar waar het bezwaar betrekking op had. Indicator 03 vertrekt m.a.w van het aantal in het kalenderjaar besliste bezwaarschriften, ongeacht wanneer ze ontvangen zijn, terwijl 04 vertrekt van het aantal in het kalenderjaar ontvangen bezwaarschriften, ongeacht of en wanneer ze beslist zijn.

Status 31/12/2017			
ontvangen in KJ	aantal	te laat	%
KJ 2013	1.611	906	56,24%
KJ 2014	763	283	37,09%
KJ 2015	402	106	26,37%
KJ 2016	423	191	45,15%
KJ 2017	581	220	37,87%

Status 31/12/2018			
ontvangen in KJ	aantal	te laat	%
KJ 2014	763	283	37,09%
KJ 2015	402	106	26,37%
KJ 2016	423	191	45,15%
KJ 2017	582	236	40,55%
KJ 2018	294	104	35,37%

Status 31/12/2019			
ontvangen in KJ	aantal	te laat	%
KJ 2015	402	106	26,37%
KJ 2016	423	191	45,15%
KJ 2017	582	235	40,38%
KJ 2018	294	111	37,76%
KJ 2019	389	66	16,97%

OD0102-PBH-05 a/b/c - totale doorlooptijd bezwaarschriften

De totale doorlooptijd van een bezwaarschrift is een maat voor de tijd die de Vlaamse Belastingdienst nodig heeft om een bezwaardossier volledig te behandelen, inclusief de tijd die nodig is om eventueel advies van derde partijen te bekomen. Het geeft dus de totale wachttijd voor de burger weer. Het weergegeven aantal dagen is uitgedrukt in kalenderdagen.

beslist in KJ	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
gemiddelde totale doorlooptijd	178	111	338	264	477

OD0102-PBH-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften PBH

De eigen doorlooptijd van een bezwaarschrift is een maat voor de tijd die het agentschap zelf nodig heeft om een bezwaardossier volledig te behandelen, exclusief de tijd die nodig is om eventueel advies van derde partijen te bekomen.

beslist in KJ	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
totaal aantal dagen	43.355	8.538	47.951	71.127	29.742
aantal dossiers	532	326	597	441	490
gemiddelde totale doorlooptijd	81	26	80	161	61

OD0102-PBH-07 a/b/c: percentage ingewilligde bezwaren PBH

Het per aanslagjaar gemeten percentage ingewilligde bezwaren geeft, samengelezen met de indicator bezwaarpercentage, de correctheid aan van de inkoheringsprocedure en van de kwaliteit van de aangeleverde gegevens met betrekking tot dat aanslagjaar. Ook de registratieprocedure die voorafgaat aan de eigenlijke inkohering kan aanleiding geven tot inwilliging van een bezwaar.

Status 31/12/2017			
	aantal	ingewilligd	percentage
AJ 2013	718	444	61,84%
AJ 2014	318	228	71,70%
AJ 2015	390	350	89,74%
AJ 2016	7	6	85,71%

Status 31/12/2018			
	aantal	ingewilligd	percentage
AJ 2014	323	231	71,52%
AJ 2015	518	453	87,45%
AJ 2016	241	163	67,63%
AJ 2017	8	5	62,50%

Status 31/12/2019			
	aantal	ingewilligd	percentage
AJ 2015	543	462	85,08%
AJ 2016	263	176	66,92%
AJ 2017	299	140	46,82%
AJ 2018			

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102b: Geschillenafhandeling

OD-0102-GES-08: aantal nieuwe gerechtelijke procedures per kalenderjaar

De indicator meet het aantal betwistingen voor eender welk rechtscollege (ongeacht of het het juiste materieel of territoriaal bevoegde rechtscollege is, ongeacht of het een betwisting in eerste aanleg of in hoger beroep betreft, op welke manier dan ook (vb. op verzoekschrift of via dagvaarding) in dat kalenderjaar aanhangig gemaakt

Status 31/12/2017	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH		
Eerste Aanleg	7	1	44	8	57	0	78	4		112	78	7		
Hoger Beroep	0	2	19	10	15	1	42	8		4	5	0		
Cassatie	0	0	0	2	1		5			0	0	0		
Status 31/12/2018	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH		
Eerste Aanleg	3	0	41	22	18	0	73	4	0	157	111	39		
Hoger Beroep	1	0	9	7	23	1	38	7	1	21	6	2		
Cassatie	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0		
Status 31/12/2019	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH	SW	AOT
Eerste Aanleg	0	0	33	18	27	0	75	37	0	69	94	59	0	0
Hoger Beroep	0	1	5	3	9	0	15	2	0	25	23	1	0	0
Cassatie	0	0	1	0	0	0	7	0	0	2	0	0	0	0

OD-0102-GES-09: totaal aantal hangende gerechtelijke procedures

De indicator meet het aantal betwistingen voor eender welk rechtscollege (ongeacht of het het juiste materieel of territoriaal bevoegde is, ongeacht of het een betwisting in eerste aanleg of in hoger beroep betreft, op welke manier dan ook (vb. op verzoekschrift of via dagvaarding) die uiterlijk in dat kalenderjaar aanhangig gemaakt zijn, en waarvoor nog geen gerechtelijke uitspraak is gevolgd.

Status 31/12/2017	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH		
Eerste Aanleg	10	16	123	197	466	6	531	29	2	157	121	9		
Hoger Beroep	1	8	30	95	84	1	132	29	1	14	19	0		
Cassatie	0	1	1	9	2	0	10	0	0	0	2	0		
Status 31/12/2018	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH		
Eerste Aanleg	9	10	103	157	356	4	443	14	0	252	194	50		
Hoger Beroep	2	3	32	89	91	2	128	39	1	38	21	2		
Cassatie	0	0	1	1	1	0	10	0	0	1	4			
Status 31/12/2019	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH	SW	AOT
Eerste Aanleg	5	6	107	115	316	2	436	47	1	212	229	94	4	1
Hoger Beroep	2	3	28	70	90	4	109	40	0	50	44	5	0	0
Cassatie	0	0	1	1	0	0	7	0	0	4	3	0	2	0

OD-0102-GES-10: aantal beëindigde gerechtelijke procedures ingevolge positief vonnis of arrest

De indicator meet het aantal geschillen waarvoor de betwisting werd beslecht ingevolge een rechterlijke uitspraak, en waarbij de uitspraak minstens gedeeltelijk in het voordeel van de Vlaamse Belastingdienst gebeurt.

Status 31/12/2017	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH
Eerste Aanleg	1	9	32	20	72	3	105	3	1	7	16	2
Hoger Beroep	0	3	8	16	9	0	39	0	2	3	5	0
Cassatie	0	0	3	2	0	0	3	0	0	0	1	0

Status 31/12/2018	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH
Eerste Aanleg	3	2	44	5	57	1	83	15	1	54	27	1
Hoger Beroep	0	1	20	5	11	0	32	4	1	6	3	
Cassatie	0	1	0	0	1	0	2	0	0			

Status 31/12/2019	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH	SW	AOT
Eerste Aanleg	2	1	26	15	27	0	63	1	0	103	40	12	0	1
Hoger Beroep	0	0	10	10	7	3	38	1	1	13	4	1	0	0
Cassatie	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0

OD-0102-OV-11: aantal beëindigde gerechtelijke procedures ingevolge negatief vonnis of arrest

De indicator meet het aantal geschillen waarvoor de betwisting werd beslecht ingevolge een rechterlijke uitspraak, en waarbij de uitspraak volledig in het nadeel van de Vlaamse Belastingdienst gebeurt.

Status 31/12/2017	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH
Eerste Aanleg	0	0	8	5	8	1	29	1	0	5	14	0
Hoger Beroep	0	0	1	4	3	0	3	0	1	1	10	0
Cassatie	0	1	0	1	1	0	2	0	0	0	6	0

Status 31/12/2018	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH
Eerste Aanleg	2	0	5	5	8	4	25	1	0	10	8	1
Hoger Beroep	0	2	2	2	2	1	9	0	0	1	2	0
Cassatie	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	5	0

Status 31/12/2019	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH	SW	AOT
Eerste Aanleg	0	0	2	2	19	0	12	0	0	11	23	7		
Hoger Beroep	0	0	0	3	5	0	16	0	0	6	1	0	0	0
Cassatie	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0103: DOSSIERAFHANDELING VRIJSTELLINGEN EN VERMINDERINGEN

Het aantal ontvangen aanvragen op zichzelf is geen genormeerde doelstelling voor het agentschap Vlaamse Belastingdienst. Het monitoren van dit aantal levert wel relevante beleidsgerichte input. Het betreft hier de behandeling van aanvragen tot het verkrijgen van vrijstellingen of verminderingen die niet automatisch kunnen toegekend worden.

Onroerende voorheffing:

OD0103-OV-01: ontvangen aanvragen OV

Het aantal ontvangen aanvragen betreft het verkrijgen van vrijstellingen of verminderingen die niet automatisch kunnen toegekend worden.

Aangepaste berekening vanaf 2015: ontvangen dossiers worden op een andere manier beoordeeld; veel dossiertypes die voorheen als aanvraag werden bestempeld, zijn vanaf 2015 ondergebracht in de nieuwe categorie oneigenlijke bezwaren.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
KJ 2014	31	2	
KJ 2015	207	93	4
KJ 2016	327	190	75
KJ 2017	68	195	117

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2015	93	4	
KJ 2016	188	75	
KJ 2017	244	148	107
KJ 2018	22	169	207

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2016	75		
KJ 2017	149	104	1
KJ 2018	198	220	94
KJ 2019	20	198	113

Verkeersbelasting: personenwagens en aanverwante

OD0103-GV-01: ontvangen aanvragen GV

Het aantal ontvangen aanvragen betreft het verkrijgen van vrijstellingen of verminderingen die niet automatisch kunnen toegekend worden.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
KJ 2014	28		2
KJ 2015	3.056	84	1
KJ 2016	102	2.288	28
KJ 2017	1	112	2.078

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2015	84	1	
KJ 2016	2.288	28	
KJ 2017	113	2.091	13
KJ 2018	11	100	1.946

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2016	28		
KJ 2017	2.092	13	
KJ 2018	102	1.953	6
KJ 2019	2	66	2.049

Verkeersbelasting: vrachtwagens en aanverwante

OD0103-NGV-01: ontvangen aanvragen NGV

Het aantal ontvangen aanvragen betreft het verkrijgen van vrijstellingen of verminderingen die niet automatisch kunnen toegekend worden.

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
KJ 2014	40		
KJ 2015	1.612	51	
KJ 2016	21	705	39
KJ 2017		72	1.038

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2015	51		
KJ 2016	702	39	
KJ 2017	72	1.027	93
KJ 2018	1	21	1.196

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2016	39		
KJ 2017	1.005	94	1

KJ 2018	17	1.205	21
KJ 2019	1	29	1.000