

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 31/12/2016	AJ 2013	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016	
KJ 2013	3.745				
KJ 2014	2.424	4.316			
KJ 2015	1139	2.961	3.786		
KJ 2016	508	923	3.031	1.629	
Totaal (per AJ)	7.816	8.200	6.817	1.629	

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

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE en BZWSVK		
Status 31/12/2016	AJ 2013	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
KJ 2013	9.139			
KJ 2014	3.143	11.096		
KJ 2015	645	3.654	12.804	
KJ 2016	230	339	4.307	6.886
Totaal (per AJ)	13.157	15.089	17.111	6.886

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWV, 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, BZWV, 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

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 opgeplitst 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 31/12/2016	Aanslagen	Aantal Eigenlijke Bezwaren	Bezwaarpercentage Eigenlijke Bezwaren
AJ 2013	3.066.066	7.827	0,26%
AJ 2014	3.018.978	8.204	0,27%
AJ 2015	2.852.698	6.843	0,24%
AJ 2016	2.474.322	1.672	0,07%

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%

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE en BZWSV	
Status 31/12/2016	Aanslagen	Aantal Oneigenlijke Bezwaren	Bezwaarpercentage Oneigenlijke Bezwaren
AJ 2013	3.066.066	13.171	0,43%
AJ 2014	3.018.978	15.105	0,50%
AJ 2015	2.852.698	17.139	0,60%
AJ 2016	2.474.322	6.983	0,28%

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE en BZWSV	
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, BZWW, 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%

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 31/12/2016	aantal	te laat	pct laattijdige eigenlijke bezwaren
KJ 2013	8.316	130	1,56%
KJ 2014	8.985	191	2,13%
KJ 2015	9.123	619	6,79%
KJ 2016	6.597	98	1,49%

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%	

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE en BZWSVK		
Status 31/12/2016	aantal	te laat	pct laatijdige oneigenlijke bezwaren	
KJ 2013	13.576	4.094	30,16%	
KJ 2014	15.469	4.801	31,04%	
KJ 2015	17.761	9.256	52,11%	
KJ 2016	12.024	1.364	11,34%	

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWV, 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, BZWV, 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%	

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	
Status 31/12/2016	totaal aantal dagen	aantal dossiers	Gemiddelde
KJ 2013	360.831	7.595	48
KJ 2014	537.530	8.194	66
KJ 2015	841.810	7.843	107
KJ 2016	905.784	8.001	113

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG	
Status 31/12/2017	totaal aantal dagen	aantal dossiers	Gemiddelde
KJ 2014	537.709	8.196	66
KJ 2015	840.724	7.838	107
KJ 2016	907.358	8.026	113
KJ 2017	1.163.968	8.964	130

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG	
Status 31/12/2018	totaal aantal dagen	aantal dossiers	Gemiddelde
KJ 2015	840.747	7.839	107
KJ 2016	907.735	8.029	113
KJ 2017	1.168.209	9.022	129
KJ 2018	2.343.874	13.698	171

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVIG, BZWS, BZWV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE en BZWSV	
Status 31/12/2016	totaal aantal dagen	aantal dossiers	Gemiddelde
KJ 2013	2.271.638	13.047	174
KJ 2014	2.207.326	13.466	164
KJ 2015	2.557.797	12.946	198
KJ 2016	2.801.773	12.589	223

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE en BZWSV	
Status 31/12/2017	totaal aantal dagen	aantal dossiers	Gemiddelde
KJ 2014	2.224.140	13.597	164
KJ 2015	2.571.302	13.079	197
KJ 2016	2.933.399	13.455	218
KJ 2017	4.853.328	17.924	271

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK	
Status 31/12/2018	totaal aantal dagen	aantal dossiers	Gemiddelde
KJ 2015	2.574.437	13.087	197
KJ 2016	2.944.131	13.503	218
KJ 2017	4.906.032	18.220	269
KJ 2018	5.325.239	19.252	277

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 opgeplitst 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	totaal aantal dagen	aantal dossiers	Gemiddelde
KJ 2014	502.167	8.196	61
KJ 2015	816.581	7.838	104
KJ 2016	880.994	8.026	110
KJ 2017	1.122.008	8.964	125

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG	
Status 31/12/2018	totaal aantal dagen	aantal dossiers	Gemiddelde
KJ 2015	816.604	7.839	104
KJ 2016	880.654	8.029	110
KJ 2017	1.124.956	9.022	125
KJ 2018	2.307.960	13.698	168

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVW, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK	
Status 31/12/2017	totaal aantal dagen	aantal dossiers	Gemiddelde
KJ 2014	1.723.534	13.597	127
KJ 2015	2.120.740	13.079	162
KJ 2016	2.309.582	13.455	172
KJ 2017	3.190.704	17.924	178

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	totaal aantal dagen	aantal dossiers	Gemiddelde
KJ 2015	2.116.743	13.087	162
KJ 2016	2.308.318	13.503	171
KJ 2017	3.205.151	18.220	176
KJ 2018	4.086.407	19.252	212

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 31/12/2016	aantal	ingewilligd	percentage
AJ 2013	7.800	5.310	68,08%
AJ 2014	8.130	5.578	68,61%
AJ 2015	6.346	4.521	71,24%
AJ 2016	283	185	65,37%

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%

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE en BZWSV		
Status 31/12/2016		aantal	ingewilligd	percentage
AJ 2013		12.823	8.733	68,10%
AJ 2014		14.138	10.073	71,25%
AJ 2015		11.974	8.986	75,05%
AJ 2016		792	622	78,54%

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE en BZWSV		
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, BZWV, 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%

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 31/12/2016	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
KJ 2014	1.074		
KJ 2015	1.153	1.187	
KJ 2016	199	997	831

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

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 31/12/2016	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
aantal ontvangen bezwaren	2.426	2.184	831
aantal verzonden aanslagen	5.001	5.258	3.303
bezwaarpercentage	48,51%	41,54%	25,16%

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%

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

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, 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 31/12/2016	KJ 2014	KJ 2015	KJ 2016
ontvangen bezwaren	2.750	2.768	2.394
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	185	164	60
percentage laattijdig behandeld	6,73%	5,92%	2,51%

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%

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.

Status 31/12/2016	KJ 2014	KJ 2015	KJ 2016
totaal aantal dagen	541.159	462.362	513.855
aantal dossiers	2.901	2.519	2.388
gemiddelde totale doorlooptijd	187	184	215

Status 31/12/2017	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017
totaal aantal dagen	475.710	513.613	485.468
aantal dossiers	2.522	2.389	2.258
gemiddelde totale doorlooptijd	189	215	215

Status 31/12/2018	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018
totaal aantal dagen	513.613	485.468	208.287
aantal dossiers	2.389	2.258	816
gemiddelde totale doorlooptijd	215	215	255

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 31/12/2016	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
afgehandelde bezwaren (zonder onontvankelijke)	2.051	1.553	257
ingewilligde bezwaren (zonder onontvankelijke)	1.110	868	218
percentage ingewilligd	54,12%	55,89%	84,82%

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%

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 werklastmeting voor de afdeling dossierbehandeling, een indicatie in absolute cijfers van de door de burger als foutief of onterecht ervaren aanslagbiljetten.

Status 31/12/2016	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
KJ 2014	0		
KJ 2015	156	0	
KJ 2016	2	209	10

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

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 31/12/2016	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
aantal ontvangen bezwaren	158	209	23
aantal verzonden aanslagen	641	665	737
bezwaarpercentage	24,65%	31,43%	3,12%

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%

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 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 31/12/2016	KJ 2014	KJ 2015	KJ 2016
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	23	67	30

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

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 31/12/2016	KJ 2014	KJ 2015	KJ 2016
ontvangen bezwaren	186	176	237
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	41	83	37
percentage laattijdig behandeld	22,04%	47,16%	15,61%

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%

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 2014	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018
gemiddelde totale doorlooptijd	136	197	110	164	213

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 31/12/2016	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
afgehandelde bezwaren	135	189	0
ingewilligde bezwaren	64	79	0
percentage ingewilligd	47,41%	41,80%	0,00%

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%

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 31/12/2016	AJ 2013	AJ 2014	AJ 2015
KJ 2014	394		
KJ 2015	281	107	
KJ 2016	11	288	100

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

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 31/12/2016	Aanslagen		Percentage Bezwaarschriften / verzonden AB
AJ 2012	4.470	1.832	40,98%
AJ 2013	2.838	731	25,76%
AJ 2014	798	395	49,50%
AJ 2015	1.688	101	5,98%

Status 31/12/2017	Aanslagen		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		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%

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 behandeltdijd 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 31/12/2016	
beslist in Kalenderjaar	
KJ 2014	613
KJ 2015	173

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

Status 31/12/2018	
beslist in Kalenderjaar	
KJ 2015	174
KJ 2016	61
KJ 2017	266
KJ 2018	250

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 31/12/2016			
ontvangen in KJ	aantal	te laat	pct A
KJ 2012	397	28	7,05%
KJ 2013	1.611	905	56,18%
KJ 2014	763	284	37,22%
KJ 2015	402	106	26,37%
KJ 2016	421	157	37,29%

Status 31/12/2017			
ontvangen in KJ	aantal	te laat	pct A
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	pct A
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%

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.

Status 31/12/2016			
beslist in KJ	totaal aantal dagen	aantal dossiers	Gemiddelde
KJ 2012	12.671	332	38
KJ 2013	118.485	859	138
KJ 2014	249.913	1.134	220
KJ 2015	94.053	531	177
KJ 2016	36.076	326	111

Status 31/12/2017			
beslist in KJ	totaal aantal dagen	aantal dossiers	Gemiddelde
KJ 2013	118.485	859	138
KJ 2014	249.961	1.136	220
KJ 2015	94.913	532	178
KJ 2016	36.076	326	111
KJ 2017	201.459	594	339

Status 31/12/2018			
beslist in KJ	totaal aantal dagen	aantal dossiers	Gemiddelde
KJ 2014	249.961	1.136	220
KJ 2015	94.913	532	178
KJ 2016	36.076	326	111
KJ 2017	201.744	596	338
KJ 2018	116.592	441	264

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.

Status 31/12/2017			
beslist in KJ	totaal aantal dagen	aantal dossiers	Gemiddelde
KJ 2013	112.259	859	131
KJ 2014	240.006	1.136	211
KJ 2015	93.855	532	176
KJ 2016	32.586	326	100
KJ 2017	201.292	594	339

Status 31/12/2018			
beslist in KJ	totaal aantal dagen	aantal dossiers	Gemiddelde
KJ 2014	240.006	1.136	211
KJ 2015	93.855	532	176
KJ 2016	32.586	326	100
KJ 2017	201.577	596	338
KJ 2018	112.485	441	255

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 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 31/12/2016			
	aantal	ingewilligd	percentage
AJ 2012	1.790	1.075	60,06%
AJ 2013	560	291	51,96%
AJ 2014	266	180	67,67%
AJ 2015	49	45	91,84%

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%

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 werklasmeting voor de afdeling dossierbehandeling, een indicatie in absolute cijfers van de door de burger als foutief of onterecht ervaren aanslagbiljetten.

Status 31/12/2016	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
KJ 2014	9.377		
KJ 2015	4.026	9.898	
KJ 2016	226	4.260	10.526

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

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 31/12/2016	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
aantal ontvangen bezwaren	13.645	14.207	10.601
aantal verzonden aanslagen	4.345.862	4.434.986	4.239.520
bezwaarpercentage	0,31%	0,32%	0,25%

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%

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 31/12/2016	KJ 2014	KJ 2015	KJ 2016
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	424	247	250

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

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 31/12/2016	KJ 2014	KJ 2015	KJ 2016
ontvangen bezwaren	13.138	13.705	13.994
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	226	260	118
percentage laattijdig behandeld	1,72%	1,90%	0,84%

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%

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
gemiddelde totale doorlooptijd	51	49	53	36

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
gemiddelde totale doorlooptijd	48	48	45	35

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 31/12/2016	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
afgehandelde bezwaren	13.612	14.018	8.744
ingewilligde bezwaren	10.077	11.123	6.888
percentage ingewilligd	74,03%	79,35%	78,77%

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%

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 werklasmeting voor de afdeling dossierbehandeling, een indicatie in absolute cijfers van de door de burger als foutief of onterecht ervaren aanslagbiljetten.

Status 31/12/2016	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
KJ 2014	625		
KJ 2015	255	414	
KJ 2016	3	285	444

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

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 31/12/2016	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
aantal ontvangen bezwaren	886	703	446
aantal verzonden aanslagen	102.784	94.064	88.849
bezwaarpercentage	0,86%	0,67%	0,50%

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%

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 31/12/2016	KJ 2014	KJ 2015	KJ 2016
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	28	41	102

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

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 31/12/2016	KJ 2014	KJ 2015	KJ 2016
ontvangen bezwaren	1.083	714	737
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	42	114	109
percentage laattijdig behandeld	3,88%	15,97%	14,79%

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%

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
gemiddelde totale doorlooptijd	89	95	69	97

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
gemiddelde totale doorlooptijd	85	90	67	94

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 31/12/2016	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
afgehandelde bezwaren	884	583	184
ingewilligde bezwaren	707	405	175
percentage ingewilligd	79,98%	69,47%	95,11%

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 < 2015	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
KJ 2015	425	52	4.229		
KJ 2016	345	5.135	2.561	3.284	
KJ 2017	169	5.581	642	896	2.854

Status 31/12/2018	AJ Onbepaald	AJ < 2015	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2015	424	53	4.230			
KJ 2016	338	5.145	2.563	3.284		
KJ 2017	163	5.599	641	900	2.864	
KJ 2018	97	5.539	517	655	653	2.602

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 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
aantal ontvangen bezwaren	7.951	4.839	3.157	2.602
aantal verzonden aanslagen	406.489	401.022	396.057	351.646
bezwaarpercentage	1,96%	1,21%	0,80%	0,74%

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 behandeltime 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
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	49	6.194	1.579	165

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	3.497	260
percentage laattijdig behandeld	89,29%	30,88%	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	3.497	189	29
percentage laattijdig behandeld	89,27%	30,86%	1,86%	0,29%

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
gemiddelde totale doorlooptijd	184	79	44

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
gemiddelde eigen doorlooptijd	179	73	35

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%

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%

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

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%

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 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.

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

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%

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
gemiddelde totale doorlooptijd	284	286	135

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
gemiddelde eigen doorlooptijd	278	269	118

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%

b) per kalenderjaar

Status 31/12/2018	KJ 2017	KJ 2018
afgehandelde bezwaren	5.319	4.223
ingewilligde bezwaren	3.612	2.184
percentage ingewilligd	67,91%	51,72%

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 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 31/12/2016	ALLE	EUV	GV	LSB	LSW/VHW	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH
Eerste Aanleg	2	2	27	25	41	3	108	2	1	25	30	5
Hoger Beroep		3	10	6	17		49	13	2	6	8	
Cassatie				1	1		4				6	
Status 31/12/2017	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH
Eerste Aanleg	7	1	44	8	57		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

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

De indicator meet het aantal betwistingen voor eender welk rechtscollege (ongeacht of 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 31/12/2016	ALLE	EUV	GV	LSB	LSW/VHW	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH
Eerste Aanleg	5	27	138	210	516	11	672	41	4	50	79	5
Hoger Beroep	1	8	21	109	80		144	21	2	14	29	
Cassatie		2	4	9	1		20				9	
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	

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 Belastingdien gebeurt.

Status 31/12/2016	ALLE	EUV	GV	LSB	LSW/VHW	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH
Eerste Aanleg	0	6	51	18	65		101	21	2	8	7	
Hoger Beroep	1	1	5	5	11		26			1	7	
Cassatie			2	1	0		2				1	

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			

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 31/12/2016	ALLE	EUV	GV	LSB	LSW/VHW	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB
Eerste Aanleg		3	10	5	13	1	43			2	8
Hoger Beroep			3				5			1	9
Cassatie							2				7

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

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 31/12/2016	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
KJ 2014	224		
KJ 2015	239	186	
KJ 2016	24	217	41

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
KJ 2015	186		
KJ 2016	234	64	
KJ 2017	43	162	47

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2016	63		
KJ 2017	176	63	
KJ 2018	17	107	50

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 31/12/2016	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
KJ 2014	2.291		
KJ 2015	94	3.046	
KJ 2016	3	101	2.150

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
KJ 2015	3.046		
KJ 2016	102	2.286	
KJ 2017	1	112	2.070

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2016	2.286		
KJ 2017	113	2.084	
KJ 2018	11	100	1.936

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 31/12/2016	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016
KJ 2014	1.753		
KJ 2015	61	1.612	
KJ 2016	1	21	675

Status 31/12/2017	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
KJ 2015	1.612		
KJ 2016	21	705	
KJ 2017		72	1.037

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2016	702		
KJ 2017	72	1.026	
KJ 2018	1	21	1.194