

Vlaamse overheid



# AGENTSCHAP VLAAMSE BELASTINGDIENST JAARVERSLAG 2010

## INHOUDSTAFEL

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>De Vlaamse Belastingdienst in een notendop</b>	<b>4</b>
1. Oprichting, taken, missie, visie	4
2. Structuur beleidsdomein Financiën en Begroting	4
3. Structuur VLABEL	5
4. Contactgegevens	7
<b>Onze heffingen</b>	<b>8</b>
1. Onroerende voorheffing	8
2. Verkrottingsheffing woningen	14
3. Leegstandsheffing bedrijfsruimten	17
4. Successierechten	19
<b>De Centrale Invorderingscel</b>	<b>22</b>
<b>Onze Projecten</b>	<b>24</b>
1. Overname VKB	24
1.1. <i>Facility en logistiek</i>	24
1.2. <i>Organisatie en ICT</i>	24
1.3. <i>HRM en personeel</i>	26
2. De basisprocessen van VLABEL op het Vlaams Fiscaal Platform	27
2.1. <i>Situering dienstencentrum</i>	27
2.2. <i>Concept en procesondersteuning</i>	29
2.3. <i>Samenhang van de modules en processen</i>	30
<b>Streven naar kwaliteit</b>	<b>36</b>
1. Kwaliteitsverbetering	36
2. Interne controle	37
3. Aanbevelingen Ombudsdienst	40
3.1. <i>Proportionele vermindering van de OV wegens leegstand en improductiviteit</i>	40
3.2. <i>Onregelmatige verzending aanslagbiljetten onroerende voorheffing</i>	42
4. Aanbevelingen Klachtendienst	44
4.1. <i>Over het verzendritme van de aanslagbiljetten OV</i>	44
4.2. <i>Over de automatische toekenning van bepaalde verminderingen OV</i>	45
4.3. <i>over de informatieverstrekking n.a.v. een ingediende vraag of bezwaarschrift tegen een aanslagbiljet OV</i>	46
4.4. <i>over de invordering van de leegstandsheffing bedrijfsruimten</i>	47
<b>Uitdaging verderop: vergroening van de verkeersfiscaliteit</b>	<b>48</b>

## Voorwoord

Voor de derde keer sinds de invoering van de beheersovereenkomsten als beheersinstrument legt de Vlaamse Belastingdienst een jaarverslag voor. Daarmee komt het agentschap enerzijds tegemoet aan de rapporteringsverplichting over de uitvoering van de beheersovereenkomst en het eraan gekoppelde ondernemingsplan, waarin de jaardoelstellingen van het agentschap zijn opgenomen. Anderzijds worden de resultaten via publicatie op de website <http://belastingen.vlaanderen.be> op brede schaal kenbaar gemaakt.

In dit jaarverslag is, zoals dat ook voor 2009 het geval was, naast een algemeen overzicht met de belangrijkste cijfers per heffing (onroerende voorheffing, leegstandsheffing woningen en leegstandsheffing bedrijfsruimten), eveneens een uitgebreid deel opgenomen met een korte bespreking van elke indicator die als kengetal fungeert voor de strategische en operationele doelstellingen van het agentschap.

Hoewel deze kengetallen niet steeds eenvoudig te interpreteren zijn, geven ze toch een beeld van de globale resultaten van het agentschap, en tegelijkertijd van de belangrijkste uitdagingen van de Vlaamse Belastingdienst.

Ten opzichte van 2009 zijn immers belangrijke stappen voorwaarts gezet: het Vlaams Fiscaal Platform heeft belangrijke kinderziekten overwonnen en begint – mits continue bijsturing en optimalisatie – de verwachte totaalondersteuning te leveren voor de inning van alle Vlaamse heffingen in eigen beheer. In 2010 moest echter ook een belangrijke inhaalbeweging worden ingezet, ingevolge de door ICT-problemen vertraagde inkohiering onroerende voorheffing in 2009. Bovendien werd resoluut ingezet op een doorgedreven kwaliteitscontrole van uitgestuurde aanslagbiljetten, die – hoewel dit een vertragend effect had op inningscijfers – de kwaliteit van de verzonden aanslagen duidelijk heeft verbeterd, getuige de historisch lage onwaardenpercentages.

De cijfers die op datum van vandaag beschikbaar zijn met betrekking tot zowel 2009, 2010 als 2011 tonen gelukkig aan dat de achterstanden na de ingebruikname van het VFP niet alleen zijn weggewerkt, maar dat het agentschap opnieuw op kruissnelheid opereert.

In 2010 werd, tegelijkertijd met hierboven genoemde inhaaloperatie, de overname van de inning van de verkeersbelastingen grondig voorbereid. Ondanks belangrijke hinderpalen, waarover u meer kan lezen verderop, mag de overname van de verkeersbelastingen per 1 januari 2011 een succes worden genoemd, zoals tevens zal blijken uit het jaarverslag van 2011.

Dank aan alle personeelsleden voor hun onophoudelijke dagdagelijkse inspanningen om op een competente, kwalitatieve en klantvriendelijke manier de inning van onze eigen gewestbelastingen te blijven verzorgen.

David VAN HERREWEGHE  
Administrateur-generaal

## **De Vlaamse belastingdienst in een notendop**

### **1. Oprichting, taken, missie, visie**

Het agentschap Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) werd op 11 juni 2004 opgericht als intern verzelfstandigd agentschap (IVA) binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting (FB). Het agentschap heeft als hoofdtaak de uitvoering van het beleid inzake Vlaamse Fiscaliteit. In het oprichtingsbesluit staan de volgende missie en visie verwoord:

*“Het agentschap heeft als missie de Vlaamse belastingen op een efficiënte en effectieve wijze te innen en in te vorderen. Hierbij hanteert het agentschap volgende principes: maximale klantgerichtheid; minimalisering van de administratieve formaliteiten door aanwending van moderne technologische hulpmiddelen; gelijkberechtiging; tijdigheid en correctheid van afhandeling.”*

### **2. Structuur beleidsdomein Financiën en Begroting**

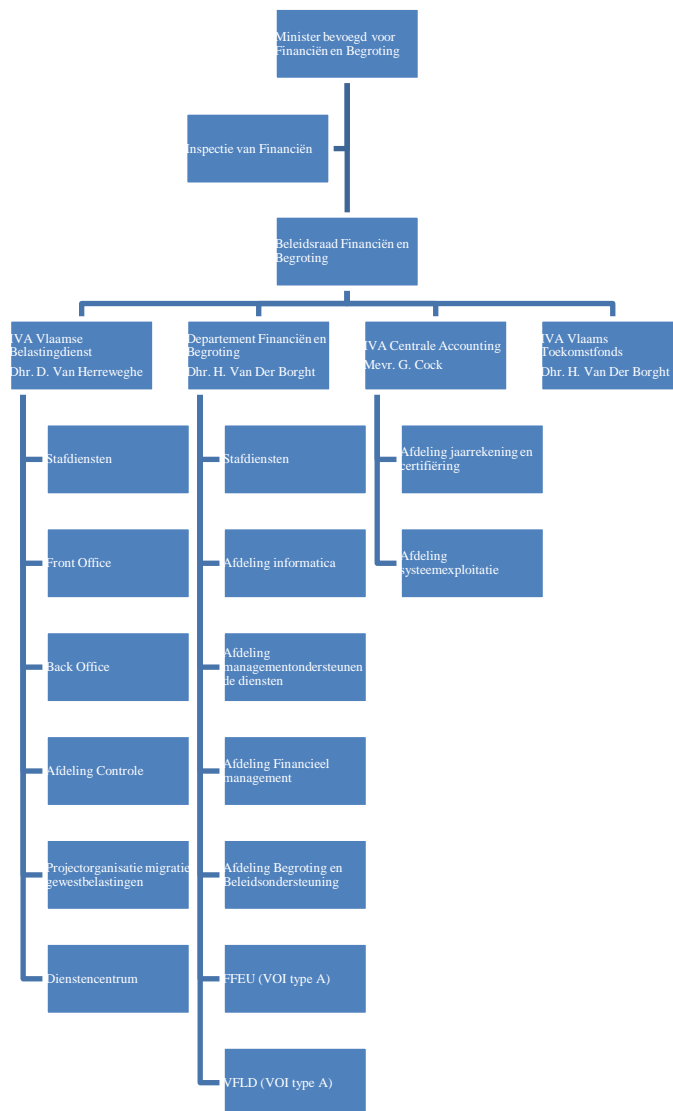
Het beleidsdomein Financiën en Begroting bestaat uit 4 entiteiten:

- het departement Financiën en Begroting olv. secretaris - generaal Hedwig Van der Borgh
- het IVA Centrale Accounting olv. administrateur - generaal Gonda Cock
- het IVA Vlaamse Belastingdienst olv. administrateur - generaal David Van Herreweghe
- het IVA Vlaams Toekomstfonds.

Het beleidsdomein FB kent twee verschillende overlegstructuren: de beleidsraad voor beleidsaangelegenheden en het managementcomité voor de beheersmatige aspecten van het beleidsdomein. Via deze overlegstructuren worden de lijnen uitgezet voor het leiden van het Beleidsdomein Financiën en Begroting.

Het beleidsdomein Financiën en Begroting streeft naar een zo groot mogelijke consistentie en continuïteit in haar werking. Een belangrijk element hierin, is het ontwikkelen en uitschrijven van de doelstellingen, onder meer op politiek vlak.

Het organogram van het beleidsdomein Financiën en Begroting ziet er als volgt uit:



### 3. Structuur VLABEL

De Vlaamse Belastingdienst bestaat uit drie afdelingen en drie ondersteunende diensten.

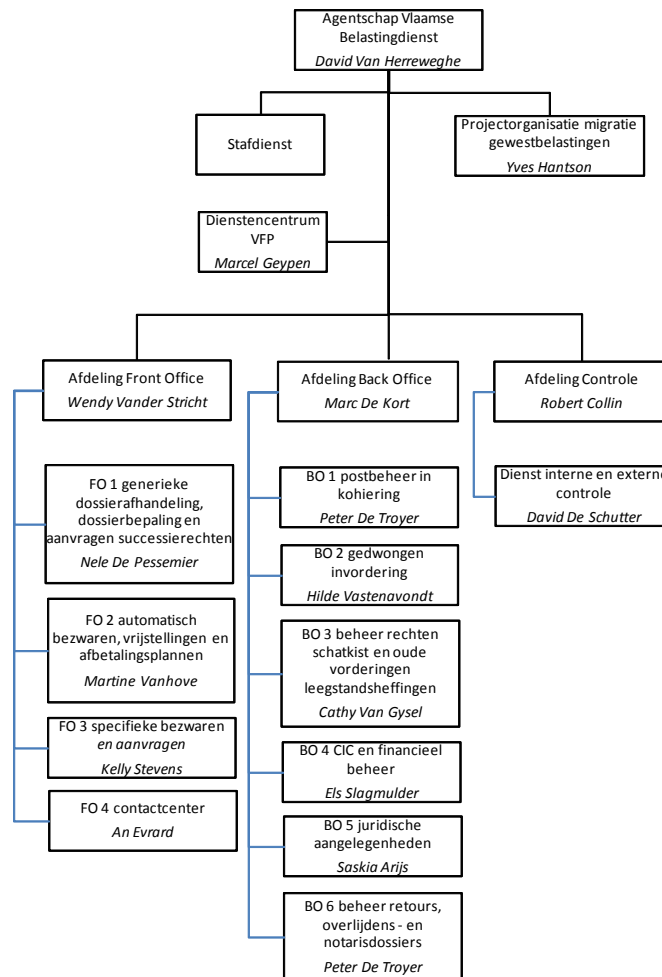
De afdelingen:

- Front Office (FO) staat in voor de rechtstreekse contacten met de belastingplichtigen en de dossierafhandeling gekoppeld aan bezwaren en aanvragen.
- Back Office (BO) verwerkt de achterliggende administratieve processen gaande van inkohiering, inning en invordering tot de behandeling van geschillen.
- Controle (CO) verzorgt de interne en externe controle.

De ondersteunende diensten:

- De stafdienst staat in voor het algemeen beleid, HR, organisatie – en procesontwikkeling.
- Het dienstencentrum is een dienst die zijn plaats vindt tussen VLABEL en de ICT-cel van het departement Financiën en Begroting. Het dienstencentrum verzorgt de goede werking van het Vlaams Fiscaal Platform (VFP). Dit is het overkoepelend ICT-platform voor de verwerking van alle heffingen die door de Vlaamse Belastingdienst worden geïnd.

Tot voor enkele jaren was de Vlaamse Belastingdienst grotendeels heffingsgericht georganiseerd. Dit hield in dat de opeenvolgende processen in de inning en invordering enerzijds, en de bezwaarafhandeling anderzijds, per heffing door verschillende ambtenaren werden uitgevoerd. Via de implementatie van het frontoffice - backofficeproject (FOBO) heeft de Vlaamse Belastingdienst zich georganiseerd tot een agentschap waarin de klant nog meer centraal staat, en de deelprocessen op een nog efficiëntere manier worden uitgevoerd. Het agentschap heeft er dan ook voor geopteerd om zijn organisatiestructuur aan te passen aan zijn centrale waarden. Door de organisatiestructuur te modelleren op de behoeften van zijn klanten en door het trekken van een virtuele scheidingslijn tussen de aspecten van de werkzaamheden binnen het agentschap, wil de Vlaamse Belastingdienst de realisatie van de missie en visie én van de strategische doelstellingen faciliteren. De nieuwe organisatiestructuur is vandaag in voege. Het organogram van de Vlaamse Belastingdienst ziet er uit als volgt.



#### **4. Contactgegevens**

Het eerste aanspreekpunt voor de burger wanneer deze vragen heeft met betrekking tot één van de heffingen van de Vlaamse Belastingdienst is het gratis nummer 1700. Naast eerstelijnsinformatie wordt ook dossiergebonden informatie verstrekt.

Eerstelijnsinformatie betreft algemene inlichtingen zoals de berekening van de onroerende voorheffing; uitleg over begrippen als kadastraal inkomen, belastingplichtige, opcentiemen, indexatiecoëfficiënt...; soorten verminderingen; betalingsmodaliteiten; indienen van een bezwaarschrift; de inning- en invorderingsprocedure. Ook kunt u hier terecht voor het invullen of aanvragen van formulieren.

Bij dossiergebonden vragen geeft de Vlaamse Belastinglijn de burger een stand van zaken van zijn dossier bij de Vlaamse Belastingdienst. Voor dossierinformatie die verder gaat dan de mededeling van de stand van het dossier verbindt de Vlaamse Belastinglijn de oproeper door met de dossierbeheerder bij de belastingadministratie.

De Vlaamse Belastinglijn kan men bereiken op het nummer 078/15.30.15. De lijn is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 9 tot 19 uur. Het nummer staat ook vermeld op het aanslagbiljet, de herinnering, en alle andere briefwisseling.

De burger kan ook per e-mail contact opnemen met de Vlaamse belastinglijn op het adres [onroerendevoorheffing@vlaanderen.be](mailto:onroerendevoorheffing@vlaanderen.be), of het online contactformulier invullen op het belastingportaal Vlaanderen (<http://belastingen.vlaanderen.be>). Op dat belastingportaal vindt de burger sinds 2009 overigens ook alle informatie over de Vlaamse fiscaliteit op een plaats. Het gebruiksgemak van de website, bleef daarbij ook in 2010 een belangrijk aandachtspunt. De site werd compleet herwerkt en gerestyled.

De burger kan ook met zijn vragen ook terecht bij ons loket dat gevestigd is in Aalst, Bauwensplaats 13. Het loket is geopend van maandag tot en met vrijdag, tussen 9 uur en 12 uur en 13 uur en 16 uur. Donderdag is het loket geopend tot 18 uur.

## Onze heffingen

### 1. Onroerende voorheffing

De onroerende voorheffing is een heffing op onroerende goederen. Dit kunnen gronden, gebouwen of sommige soorten van bedrijfsuitrusting (materieel en outillage) zijn. De inning van de onroerende voorheffing voor de onroerende goederen die in het Vlaamse gewest gelegen zijn, gebeurt sinds 1999 door het Vlaamse gewest zelf.

De onroerende voorheffing moet jaarlijks betaald worden door de persoon die op 1 januari van het aanslagjaar eigenaar, bezitter, erfpachter, opstalhouder of vruchtgebruiker is van een onroerend goed.

De onroerende voorheffing is een te betalen belasting gebaseerd op het (geïndexeerd sinds aanslagjaar 1991 door het kadastraal inkomen te vermenigvuldigen met een indexatiecoëfficiënt) kadastraal inkomen. Dit kadastraal inkomen is geen reëel inkomen, maar een fictief inkomen dat wordt geacht overeen te stemmen met het gemiddeld jaarlijks netto-inkomen dat onder normale omstandigheden van een onroerend goed kan bekomen worden. De vaststelling van dit kadastraal inkomen gebeurt nog steeds door de federale overheid, meer bepaald door de FOD Financiën, Patrimoniumdocumentatie, Administratie van het kadaster.

De te betalen onroerende voorheffing bestaat uit 3 delen:

- de basisheffing bestemd voor de Vlaamse overheid;
- de door de provincies geheven opcentiemen op deze basisheffing;
- de door de gemeenten geheven opcentiemen op deze basisheffing.

Het totaal bedrag van de onroerende voorheffing wordt dus bepaald door het kadastraal inkomen en de hoogte van de opcentiemen.

Voor het Vlaamse Gewest is het basistarief sinds aanslagjaar 1991 vastgelegd op 2,5% van het geïndexeerd kadastraal inkomen. Voor sociale woningen is het basistarief vastgelegd op 1,6% van het geïndexeerd kadastraal inkomen.

Onder bepaalde voorwaarden kan de belastingplichtige een vermindering op de onroerende voorheffing verkrijgen. De onderstaande tabel geeft de reden van vermindering, de aard ervan, de basisvoorwaarden en de wijze van toekenning (automatisch of op aanvraag).



Vermindering	Bedrag	Voorwaarden	Automatisch of Op Aanvraag?
Bescheiden woning	25 %	- totaal KI in Vlaams Gewest <= 745 EUR - domicilie op 1 januari v/h aanslagjaar	Automatisch
	50 %	- totaal KI in Vlaams Gewest <= 745 EUR  - domicilie op 1 januari v/h aanslagjaar  - nieuwbouw of nieuwkoop zonder bouwpremie	Enmalige aanvraag  (maximaal 5 jaar recht op deze vermindering)
Kinderen	Forfaitair bedrag (zie art. 257, § 1, 2° WIB 92)	- 2 of meer kinderen met recht op kinderbijslag - domicilie op 1 januari v/h aanslagjaar	Automatisch voor eigenaars  Enmalige aanvraag voor huurders
Gehandicapte	Forfaitair bedrag (zie art. 257, § 1, 2° WIB 92)	- gehandicapt cfr. art. 135, 1° WIB 92 - domicilie op 1 januari v/h aanslagjaar	Automatisch voor eigenaars  Enmalige aanvraag voor huurders
Grootoorlogsverminkte (*)	20 %	- als grootoorlogsverminkte erkend - domicilie op 1 januari v/h aanslagjaar	Enmalige aanvraag
Proportionele vermindering	Proportionele aanpassing KI	- niet gemeubeld, gebouwd onroerend goed  - leegstand min. 90 dagen  - geen inkomsten min. 90 dagen  - buiten de wil van de belastingplichtige	Jaarlijkse aanvraag & onderzoek
Energiezuinige gebouwen	20 %  40 %	E-peil max. E 60 (woning) of E 70 (andere)  E-peil max. E 40 (woning of ander gebouw)	Automatisch (10 jaar)

Bepaalde onroerende goederen genieten een vrijstelling van onroerende voorheffing. Hierna volgt een overzicht van de bestaande vrijstellingen:

- onroerende goederen met een bepaalde bestemming (bv. hospitalen, rusthuizen, scholen);
- eigendommen van vreemde staten op voorwaarde van wederkerigheid (bv. ambassades);
- nationale domeingoederen gebruikt voor een openbare dienst;
- twee tijdelijke vrijstellingen die kaderen in de strijd tegen leegstand en verkrotting: een volledige vrijstelling voor het verbouwen van een handelspand tot woning en een gedeeltelijke vrijstelling voor het renoveren van een verwaarloosde of onbewoonbare woning (allebei vanaf aanslagjaar 2003);
- vrijstellingen van de onroerende voorheffing die vastgelegd zijn in bijzondere wetgevingen, doorgaans van niet fiscale aard, bv. de wetten die bepaalde instellingen oprichten;
- onroerende goederen die onder de toepassing van het bosdecreet van 13 juni 1990 vallen en die als milieubeschermend bos of als bosreservaat werden erkend of aangewezen. Ook de bossen die erkend worden voor de productie van bosbouwkundig teeltmateriaal genieten een vrijstelling;

- tijdelijke vrijstellingen op basis van bijzondere bepalingen in het kader van de economische expansiewetten;
- een vrijstelling voor nieuw materieel en outillage.

Daarnaast zijn er ook nog een aantal gedeeltelijke vrijstellingen waarbij slechts het gedeelte van de onroerende voorheffing voor het Vlaamse Gewest is vrijgesteld. Dit betekent dat de opcentiemen voor de gemeente en de provincie verschuldigd blijven. Deze gedeeltelijke vrijstellingen worden “belastingkrediet” genoemd en bestaan momenteel al voor rechtspersonen en onbebouwde onroerende goederen gelegen in het Vlaams Ecologisch Netwerk (VEN).

Een belastingplichtige die het niet eens is met zijn aanslag kan een gemotiveerd bezwaarschrift indienen binnen de drie maanden na verzending van het aanslagbiljet. Dit kan met een gewone brief via de post, maar ook elektronisch via het digitaal loket op de website <http://belastingen.vlaanderen.be>.

### Enkele kengetallen OV

De kohieren die in 2010 voor het aanslagjaar 2010 uitvoerbaar werden verklaard, hadden betrekking op niet-geïndexeerde kadastrale inkomens (KI ng) ter waarde van 4,063 miljard euro. Geïndexeerd (KI g) betekent dit 6,282 miljard euro. De bruto onroerende voorheffing - de totale massa onroerende voorheffing zonder verminderingen - daarop bedraagt 2,615 miljard euro. Hierop werd aan de bedrijven een totaal belastingkrediet toegekend van 57 miljoen euro. In totaal werd voor om en bij 154,9 miljoen euro toegekend aan verminderingen. De netto-opbrengst van deze belasting komt grotendeels terecht bij de gemeenten (1,9 miljard euro) en de provincies (427 miljoen euro). Het Vlaamse Gewest int ca. 87 miljoen euro.

	(duizend euro)
KI ng	4.063.315
KI g	6.282.356
Bruto-OV	2.615.373
Belastingkrediet	56.584
Verminderingen	154.925
Netto-OV	2.460.447
Gemeenten	1.945.956
Provincies	427.081
Gewest	87.409

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het ingekohierd niet-geïndexeerd kadastraal inkomen, voor de laatste vijf jaren.

Bedrag KI niet geïndexeerd (duizend euro)	2006	2007	2008	2009	2010
ANTWERPEN	1.211.536	1.227.421	1.220.547	1.105.143	1.248.341
LIMBURG	467.419	473.625	475.817	434.112	489.358
OOST-VLAANDEREN	796.907	810.735	804.732	707.233	826.739
VLAAMS-BRABANT	746.042	755.624	756.786	708.995	769.720
WEST-VLAANDEREN	706.200	715.473	713.453	664.220	729.155
Eindtotaal	3.928.105	3.982.877	3.971.335	3.619.702	4.063.313

Het ingekohierd geïndexeerd kadastraal inkomen voor 2010 bedroeg 6,282 miljard euro. De provincie Antwerpen neemt het grootste deel voor zijn rekening. De tabel hieronder geeft een overzicht van de laatste 5 jaren.

Bedrag KI geïndexeerd (duizend euro)	2006	2007	2008	2009	2010
ANTWERPEN	1.729.586	1.783.673	1.805.883	1.708.677	1.930.078
LIMBURG	667.283	688.256	703.980	671.199	756.618
OOST-VLAANDEREN	1.137.668	1.178.153	1.190.656	1.093.460	1.278.230
VLAAMS-BRABANT	1.065.050	1.098.066	1.119.717	1.096.186	1.190.073
WEST-VLAANDEREN	1.008.179	1.039.723	1.055.610	1.026.957	1.127.355
Eindtotaal	5.607.767	5.787.871	5.875.847	5.596.479	6.282.354

De bruto onroerende voorheffing kan onderverdeeld worden volgens de verschillende soorten van onroerende goederen, met name: bebouwde onroerende goederen, onbebouwde, materieel en outillage, en bebouwde onroerende goederen van de sociale huisvestingsmaatschappijen. De onderstaande tabellen geven deze bruto onroerende voorheffing weer voor de laatste vijf jaren in de verschillende categorieën.

Bedrag bruto bebouwd 2,5% (duizend euro)	2006	2007	2008	2009	2010
ANTWERPEN	530.771	554.961	576.497	565.903	619.671
LIMBURG	232.783	241.028	257.075	253.716	279.638
OOST-VLAANDEREN	385.503	402.606	414.623	410.850	451.763
VLAAMS-BRABANT	359.144	373.655	387.236	388.731	417.498
WEST-VLAANDEREN	442.453	462.893	497.175	496.462	536.264
Eindtotaal	1.950.654	2.035.143	2.132.606	2.115.661	2.304.834

Bedrag bruto onbebouwd (duizend euro)	2006	2007	2008	2009	2010
ANTWERPEN	12.167	12.323	12.476	12.932	13.587
LIMBURG	4.209	4.264	4.376	3.998	4.563
OOST-VLAANDEREN	8.813	9.034	9.243	8.874	9.856
VLAAMS-BRABANT	5.296	5.400	5.437	5.197	5.622
WEST-VLAANDEREN	14.155	14.398	14.783	13.081	13.987
Eindtotaal	44.640	45.419	46.315	44.082	47.615

Bedrag bruto materieel en outillage (duizend euro)	2006	2007	2008	2009	2010
ANTWERPEN	94.575	94.221	89.345	61.356	89.633
LIMBURG	38.508	38.335	37.414	24.253	35.247
OOST-VLAANDEREN	58.615	57.876	53.804	27.286	51.982
VLAAMS-BRABANT	18.634	18.357	16.868	11.180	14.579
WEST-VLAANDEREN	39.477	39.585	35.991	26.256	32.884
Eindtotaal	249.809	248.374	233.421	150.331	224.325

Bedrag bruto bebouwd 1,6% (duizend euro)	2006	2007	2008	2009	2010
ANTWERPEN	10.495	10.757	10.333	11.074	11.698
LIMBURG	4.036	4.198	4.175	4.546	4.736
OOST-VLAANDEREN	8.088	8.125	8.461	8.687	9.254
VLAAMS-BRABANT	4.011	4.310	4.420	4.562	4.790
WEST-VLAANDEREN	6.863	7.219	6.810	7.611	8.111
Eindtotaal	33.493	34.609	34.200	36.480	38.589

In 2010 werd in vergelijking met het voorgaande aanslagjaar opnieuw sneller gestart met het verzenden van de aanslagbiljetten na de verhoging in 2009 ingevolge de ingebruikneming van een volledig nieuw informaticasysteem.

Bij de verminderingen is er een verschil tussen de werkelijke verminderingen en de theoretische verminderingen. Wanneer een belastingplichtige een vermindering krijgt kan deze nooit meer bedragen dan het te betalen bedrag aan onroerende voorheffing.

Deze twee tabellen geven het verschil aan tussen theoretische en werkelijke verminderingen per provincie.

Bedrag werkelijke vermindering	2006	2007	2008	2009	2010
ANTWERPEN	31.758	32.646	33.864	30.367	35.508
LIMBURG	22.014	22.440	23.572	20.749	24.312
OOST-VLAANDEREN	30.676	31.412	32.522	29.776	34.637
VLAAMS-BRABANT	18.615	19.190	19.899	18.581	20.846
WEST-VLAANDEREN	34.974	35.810	37.973	34.955	39.620
Eindtotaal	138.038	141.500	147.831	134.428	154.923

Bedrag theoretische vermindering	2006	2007	2008	2009	2010
ANTWERPEN	32.253	33.133	34.356	30.842	35.977
LIMBURG	22.301	22.711	23.848	21.014	24.559
OOST-VLAANDEREN	31.245	31.974	33.104	30.333	35.196
VLAAMS-BRABANT	18.765	19.341	20.063	18.739	21.000
WEST-VLAANDEREN	35.560	36.377	38.565	35.524	40.192
Eindtotaal	140.125	143.537	149.936	136.452	156.924

De onderverdeling van de verminderingen, zowel in aantal als in bedrag, wordt hieronder weergegeven.

Bedrag vermindering (duizend euro)	Kinderen / gehandicapten	Bescheiden woning 25 %	Bescheiden woning 50 %	Grootoorlogs- veminkten
2006	81.747	58.057	302	19
2007	83.712	59.491	315	19
2008	87.705	61.859	355	18
2009	78.867	57.455	116	14
2010	91.940	64.492	485	8

Aantal verminderingen	Kinderen / gehandicapten	Bescheiden woning 25 %	Bescheiden woning 50 %	Grootoorlogs- veminkten
2006	541.043	692.914	1.313	137
2007	543.647	691.626	1.342	131
2008	548.488	692.619	1.445	125
2009	516.237	629.016	458	96
2010	549.972	688.572	1.904	54

## 2. Verkrottingsheffing woningen

Vanaf 1 januari 2010 vervalt de gewestelijke heffing op leegstaande gebouwen en woningen. De gemeenten die een eigen gemeentebelasting heffen op gebouwen en woningen zijn vanaf dan onderworpen aan de bepalingen van het decreet grond – en pandenbeleid. Ingevolge het grond – en pandendecreet is leegstand geen gewestelijke belasting meer.

Verwaarloosde en ongeschikt en/of onbewoonbaar verklaarde woningen en gebouwen blijven wel belast door de gewestelijke heffing. Daarop kunnen ook nog steeds de gemeentelijke opcentiemen gevestigd worden.

Met deze gewestelijke heffing wil de Vlaamse overheid de verloedering van de leefomgeving tegengaan. Het doel van deze leegstandsbelasting is dan ook drievoudig: regulerend (wegwerken en voorkomen van leegstand en verkrotting), sanctionerend (de maatschappelijke kost van verloedering wordt deels verhaald op de “medeveroorzakers”) en ten slotte, zoals elke belasting, inkomstgenererend.

De heffing is verschuldigd indien het gebouw en/of woning gedurende twaalf opeenvolgende maanden is opgenomen in de inventaris van verwaarloosde en ongeschikt en/of onbewoonbaar verklaarde woningen en gebouwen. Zolang het gebouw en/of woning niet is geschrapt uit de inventaris blijft de heffing, vanaf de datum van de eerste verjaardag, jaarlijks verschuldigd. De eigenaar heeft dus nog de kans om de situatie te verbeteren.

Als belastingplichtig wordt beschouwd degene(n) die op het ogenblik van het verstrijken van de eerste periode van 12 maanden na opname van het pand in de inventaris (of een verjaringsdatum ervan) houder is (zijn) van één van volgende rechten met betrekking tot het belaste pand:

- de volle eigendom;
- het recht van opstal of van erfpacht;
- het vruchtgebruik.

Behoort een van deze zakelijke rechten toe aan meer dan een persoon, dan is elk van hen hoofdelijk verplicht de verschuldigde heffing te betalen. Met andere woorden: ieder van hen kan worden verplicht om het volledig bedrag te betalen.

Voor wat betreft de berekeningswijze van de Vlaamse heffing is het bedrag van de heffing afhankelijk van het kadastrale inkomen. Naargelang een pand geïnventariseerd is op de lijst leegstand, verwaarlozing of ongeschiktheid/onbewoonbaarheid, wordt voor het bepalen van het bedrag echter een andere formule toegepast:

- voor leegstand:  $(KI + M) \times (P - 2)$
- voor verwaarlozing en ongeschiktheid/onbewoonbaarheid:  $(KI + M) \times (P + 1)$

waarbij:

- KI: geïndexeerd kadastraal inkomen
- M: bedrag waarmee het KI moet worden verhoogd om een bedrag van minimum 990 euro te verkrijgen

- P: aantal perioden dat het pand 12 maanden op de inventaris werd opgenomen (P bedraagt maximaal 4)

Schorsing van de heffing is mogelijk omwille van renovatiewerken of omwille van het verkrijgen van het zakelijk recht. Er zijn in een aantal gevallen vrijstellingen op de leegstandsheffing mogelijk, bvb. wanneer het belaste pand gelegen is binnen de grenzen van een door de bevoegde overheid goedgekeurd onteigeningsplan of waarvoor geen bouwvergunning meer wordt afgeleverd omdat en onteigeningsplan wordt voorbereid.

### Enkele kengetallen LSW

In de loop van kalenderjaar 2010 werden in totaal voor 3.497 kohierartikels aanslagbiljetten verstuurd. Deze aanslagen hadden in hoofdzaak betrekking op respectievelijk het vierde kwartaal 2009 en het eerste, tweede en derde kwartaal 2010. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 4845. Ook aanslagen tengevolge van niet-voldane schorsingen zijn in dit aantal inbegrepen. Dit aantal kent jaar na jaar een stijging en is in 2010 verder opgelopen tot 1191 verzonden aanslagbiljetten wat neerkomt op 34% van het totaal aantal verzonden aanslagen. Het voorbije jaar werden 1.131 herinneringen en 468 dwangbevelen verstuurd naar belastingplichtigen die niet spontaan betaalden na het ontvangen van een aanslagbiljet.

In onderstaande tabel vindt u een vergelijking van het aantal verzonden aanslagbiljetten, herinneringen, maningen en dwangbevelen tussen 2006 en 2010.

(verzonden in het kalenderjaar)	2006	2007	2008	2009	2010
ingekohierde bedragen in het kalenderjaar (duizend euro)	7.667	12.770	17.565	20.669	17.930
verstuurde aanslagen (kohierartikels)	1.641	2.081	2.345	3.138	3.497
verstuurde aanslagbiljetten (inclusief deelgenoten)	2.206	2.733	3.053	4.190	4.845
Aantal herinneringen	155	977	1.254	1.089	1.131
Aantal maningen	197	319	655	1	0
Aantal dwangbevelen	359	291	509	418	468
opbrengsten (Vlaams Gewest) (duizend euro)	1.974	2.471	3.043	2.225	4.917
opbrengsten (Vernieuwingsfonds) (duizend euro)	542	296	411	201	277

Zoals uit de tabel blijkt, is er voornamelijk een lichte stijging in het aantal verzonden aanslagbiljetten waar te nemen. De aanslagen voor het vierde kwartaal 2009 voor leegstand werden wel nog ingekohierd in 2009 maar pas verzonden op 12 januari 2010. Dit verklaart tevens waarom het ingekohierde bedrag in 2010 enigszins gedaald is tov 2009. De reeds gerealiseerde inkomsten van deze nog in 2009 ingekohierde aanslagen zitten dan ook volledig verwerkt in het geïnde bedrag voor 2010.

In het verdere verloop van de invorderingscyclus is min of meer een status quo merkbaar.

In de loop van 2010 werd voor rekening van het Vlaamse Gewest een bedrag van 4.916.805,77 euro geïnd en voor het Vernieuwingsfonds 276.686,14 euro. Deze sterke stijging tov 2009 dient evenwel genuanceerd te worden daar een groot deel van de in 2009 geïnde gelden eind december 2009 nog op de wachtrekening stond en dus pas definitief toegewezen werden begin 2010. Eind 2009 stond er in vergelijking met in 2008 1,4 miljoen euro meer op de wachtrekening (dit bedrag is evenwel niet

volledig voor het Vlaams Gewest, want het omvat ook de opcentiemen en vergoedingen voor de gemeenten). Wanneer we met dit bedrag rekening houden dan komen de ontvangsten voor 2009 op ongeveer 3,5 miljoen euro uit voor 2009 en een vrij gelijkaardig bedrag voor 2010. Algemeen kan dus gesteld worden dat de ontvangsten in 2010 een lichte stijging kennen tov voorgaande jaren.



### 3. Leegstandsheffing bedrijfsruimten

Ook voor de bestrijding en het voorkomen van leegstand en verwaarlozing van bedrijfsruimten heeft het Vlaamse Gewest een leegstandsheffing voorzien. Er werd een jaarlijkse heffing ingevoerd voor elke eigenaar van een leegstaande en/of verwaarloosde bedrijfsruimte. Is het belaste pand eigendom van meerdere eigenaars, dan zijn deze allen hoofdelijk aansprakelijk voor de gehele heffing.

De panden die in aanmerking komen voor een dergelijke heffing worden door het agentschap Ruimte en Erfgoed Vlaanderen geïnventariseerd. Vanaf het jaar volgend op de tweede registratie is de eigenaar van een geïnventariseerd pand de heffing verschuldigd. De heffing wordt berekend op basis van het kadastraal inkomen of op basis van het grondoppervlak, en bedraagt minimaal 3.700 euro.

Nadat alle gegevens door het agentschap Ruimte en Erfgoed Vlaanderen aan VLABEL werden bezorgd, worden de aanslagbiljetten opgemaakt en verstuurd. VLABEL zorgt dan verder voor het innen en invorderen van de heffing.

Voor de berekening van de heffing wordt het kadastraal inkomen in aanmerking genomen gekend op 31 december van het heffingsjaar van de grond(en) inclusief opstanden van het perceel waarop de leegstaande en/of verwaarloosde bedrijfsruimte gelegen is, evenals voor de niet-landbouwbedrijven van alle aangrenzende percelen die er één geheel mee vormen en die behoren tot dezelfde eigenaar. Het bedrag van de volgens voormelde tariefindeling verkregen heffing moet in ieder geval een aanslagvoet van 2,47 eur/m<sup>2</sup> oppervlakte van de kadastrale oppervlakte van het terrein evenaren. Zoniet, geldt deze laatste heffing als minimaanslagvoet. Voor landbouwbedrijven geldt deze minimaanslagvoet van 2,47 eur/m<sup>2</sup> evenwel niet.

Het decreet biedt eigenaars de mogelijkheid om onder bepaalde voorwaarden opschorting van de heffing aan te vragen. In bepaalde gevallen kan de heffingsplichtige een opschorting verkrijgen. Zo heeft bijvoorbeeld een nieuwe eigenaar recht op een opschortingstermijn van 2 jaar, evenals de belastingplichtige die een voorstel tot renovatie indient. Tevens kan er een opschorting van één jaar bekomen worden voor panden die leegstaan om bedrijfseconomische redenen. Het is de inventarisbeheerder die de opschortingen toekent.

#### Enkele kengetallen LSB

(verzonden in het jaar)	2006	2007	2008	2009	2010
Aantal aanslagen	1.020	1.077	968	1.008	1.012
Aantal herinneringen			56	162	258
Aantal aangetekende Herinneringen	468	541	217	231	286
Aantal maningen	117	254	144	52	0
Aantal dwangschriften	85	160	135	38	55
Ingekohierd bedrag (duizend euro)	18.541	19.664	18.590	18.833	19.140
Totaal geïnd bedrag (duizend euro)	5.613	4.958	3.134	3.410	5.004

In 2010 merken we een sterke stijging van de inkomsten waarvan 910.468,72 euro te wijten is aan een rechtszaak die kon afgesloten worden en die betrekking had op vorderingen van meerdere heffingsjaren waardoor het bedrag dat uiteindelijk door deze firma verschuldigd was zo hoog opliep. Rekening houdende met deze eerder uitzonderlijk ontvangst blijkt wel nog steeds dat de ontvangsten in 2010 toch in belangrijke mate gestegen zijn t.o.v. 2008 en 2009, niettegenstaande de inkohiering voor 2010 pas plaats vond in december 2010. Inkomsten m.b.t. de aanslagen die eind 2010 verzonden werden zullen zich allemaal situeren in 2011.

## 4. Successierechten

### Aard van de heffing

Het successierecht is een belasting die wordt geheven op erfenissen. De belasting is verschuldigd op de waarde van alle goederen die uit de nalatenschap van een rijksinwoner worden verkregen, na aftrek van bijvoorbeeld de begrafenis kosten en eventuele schulden.

De successierechten worden geïnd door de FOD Financiën. De opbrengst van de belasting wordt integraal doorgestort aan de gewesten. De gewesten zijn wel bevoegd voor de regelgeving inzake successierechten, maar de meeste taken worden nog uitgevoerd door de federale overheid. De Vlaamse Belastingdienst behandelt zelf enkel de aanvragen voor twee types vrijstellingen, die geregeld worden in artikel 55ter en 60bis van het Wetboek Successierechten..

Artikel 55ter en artikel 60bis voorzien respectievelijk in een vrijstelling van successierechten voor gronden gelegen in het Vlaams Ecologisch Netwerk (VEN) en in een vrijstelling voor familiale ondernemingen en familiale vennootschappen.

Om van deze vrijstellingen te kunnen genieten, richt de belastingplichtige - of zijn gemandateerde - een aanvraag tot de Vlaamse Belastingdienst. De Vlaamse Belastingdienst controleert of aan de voorwaarden voor vrijstelling voldaan is, en levert aansluitend een attest af aan de belastingplichtige en aan het federaal ontvangkantoor.

### Regelgeving inzake familiale ondernemingen aangepast

Internationale studies tonen aan dat ongeveer 70% van de ondernemingen wereldwijd familiebedrijven zijn. Een beleid dat gericht is op de opvolging en overname van onze Vlaamse familiebedrijven is daarom noodzakelijk. Familiebedrijven onderscheiden zich ook van andere bedrijven door hun hoge jobcreatie. Niet minder dan 80% van de werknemers werkt in een familiebedrijf. De overname van een familiebedrijf is echter een delicate operatie zowel op financieel, juridisch als fiscaal vlak. Het Vlaamse Gewest probeert de overgang van familiale bedrijven op fiscaal vlak te vereenvoudigen via aangepaste regelgeving. Zo kunnen ondernemingen sinds 1999 vrij van successierechten overgaan naar de erfgenamen (dit hoeven niet noodzakelijk de kinderen of de familieleden te zijn) (art. 60bis W.Succ.).

Een belangrijke voorwaarde voor het genieten van de vrijstelling van successierechten is dat het ondernemingsrisico in belangrijke mate wordt gedragen door de familie, met andere woorden dat meer dan 50 procent van de aandelen in handen zijn van de familieleden, namelijk de erflater en zijn of haar echtgeno(o)t(e), de ascendenten en descendenten en hun echtgeno(o)t(e), alsook de broers of zussen van de erflater.

Bovendien moet het bedrijf een zekere mate van tewerkstelling creëren. Zo geldt dat – in de periode van 3 jaar voorafgaand aan het overlijden – een bedrag van minstens 500.000 euro aan loonlasten moet worden uitbetaald aan werknemers in de Europese Economische Ruimte. Ook na het overlijden van de erflater moet de tewerkstelling in het bedrijf verzekerd blijven.

Als gevolg van de neerwaartse economische conjunctuur slagen veel bedrijven er momenteel niet in om hun loonlasten op peil te houden. Het in stand houden van de voorwaarde van loonlasten zou resulteren in het bijkomend verschuldigd zijn van successierechten wat de teloorgang van de onderneming of vennootschap kan betekenen wanneer de erfgenamen zich genoodzaakt zien om het bedrijf te verkopen om de successierechten te voldoen.

Om hieraan tegemoet te komen werd bij decreet van 18 december 2009 artikel 60bis aangepast met een zogenaamde crisismaatregel. Zo wordt de loonlastenvoorwaarde met 100% verminderd gedurende een crisisperiode. Deze periode is door de decreetgever bepaald en loopt van 1 september 2008 tot en met 1 september 2011.

Een evaluatie van deze decreetwijziging wordt voorzien medio 2011.

Als gevolg van deze decreetwijziging steeg het aantal te behandelen aanvragen in het kader van artikel 60bis Wetboek Successierechten van 89 in kalenderjaar 2009 naar 356 in kalenderjaar 2010.

### Enkele kengetallen

#### *Vrijstelling van familiale ondernemingen en familiale vennootschappen*

Aantal aanvragen:

	2007	2008	2009	2010
Ontvangen aanvragen	66	76	89	356
Positieve attesten	59	71	76	312
Negatieve attesten	7	5	9	44

Uit bovenstaande cijfers blijkt dat het aantal aanvragen zeer sterk gestegen is en dat het overgrote deel van de aanvragen – ingevolge het wegvallen van de tewerkstellingsvoorwaarde – ook ingewilligd worden.

Aantal bezwaren:

	2007	2008	2009	2010
Ontvangen bezwaren	5	4	8	21
Ingewilligde bezwaren	0	3	6	13
Afgewezen bezwaren	5	1	2	8

Door de stijging van het aantal aanvraagdossiers, is ook het aantal bezwaarschriften gestegen van 8 in 2009 naar 21 in 2010.

*Vrijstelling van gronden gelegen in het Vlaams Ecologisch Netwerk*

Aantal aanvragen:

	2007	2008	2009	2010
Ontvangen aanvragen	100	129	143	140
Positieve attesten	92	121	139	136
Negatieve attesten	8	8	4	4

Aantal bezwaren:

	2007	2008	2009	2010
Ontvangen bezwaren	2	3	1	1
Ingewilligde bezwaren	0	3	1	0
Afgewezen bezwaren	2	0	0	1

## De Centrale Invorderingscel

De Centrale Invorderingscel (CIC) werd opgericht bij 2 decreten van 22 februari 1995.

Haar taak omvat de invordering van onbetwiste en opeisbare niet-fiscale schuldvorderingen van zowel het Vlaamse Gewest als de Vlaamse Gemeenschap, voor bepaalde materies. Deze worden opgesomd in 2 besluiten van de Vlaamse Regering.

De CIC vervult een horizontale functie ten behoeve van andere beleidsdomeinen wanneer de Vlaamse regering daartoe beslist. Ze is opgericht om de invorderingsexpertise te centraliseren, en treedt op wanneer bepaalde sommen niet meer geïnd kunnen worden door de behandelende administraties. Tussen de verzoekende administratie en het Agentschap Vlaamse Belastingdienst wordt telkens een samenwerkingsakkoord afgesloten.

De CIC behandelt momenteel volgende materies:

- Huisvesting
- Landbouw
- VLAM - Vlaams Centrum voor Agro - en Visserijmarketing
- Departement Landbouw en Visserij – VLIF ( Vlaams Landbouw Investeringsfonds )
- Energie - VREG (Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt )
- Vlaams Energieagentschap ( VEA )
- Wedden
- Vlaamse regulator voor de Media ( VRM )
- Vlaams Zorgfonds
- Toerisme Vlaanderen
- Niet-inburgeringsboetes

De CIC werd in de loop van 2010 door verschillende administraties gecontacteerd voor nieuwe invorderingen. Zo kwamen er vragen van Kind en Gezin en Onderwijs en werd de procedure opgestart om de CIC bevoegd te maken voor de invordering van dossiers voor Cultuur Jeugd Sport en Media (CJSM), De decreetsaanpassing en nieuwe samenwerkingsovereenkomst met CJSM zal in de loop van 2011 gefinaliseerd worden.

Vanaf juli 2010 werden de eerste dossiers voor niet-inburgering ontvangen, in totaal ging het om 68 dossiers voor deze sector.

### Enkele kengetallen:

	SECTOR	Ontvangsten% ( <i>verhouding tussen ingevorderd en in te vorderen</i> )	Aantal ontvangen opdrachten per KJ
2008	ZORGFONDS	71.28%	17.544
	CIC OVERIGE	35.73%	421

2009	ZORGFONDS	31,53%	7.448
	CIC OVERIGE	73,75%	997
2010	ZORGFONDS	7,64%	17.533
	CIC OVERIGE	56,09%	953

Het aantal ontvangen opdrachten voor het zorgfonds in 2010 lag opnieuw in lijn met het aantal ontvangen opdrachten in 2008. De terugval in het aantal opdrachten in 2009 veroorzaakt door enerzijds de aanpassing van de wetgeving waarbij aangeslotenen die het voorwerp uitmaken van collectieve schuldenregeling of zich in staat van faillissement bevinden hun bijdrage en administratieve geldboete niet meer verschuldigd zijn en anderzijds het feit dat debiteuren die zich in 2007 en 2008 terug in regel stelden met de betaling van hun bijdragen in 2009 niet meer in aanmerking kwamen om terug een geldboete te krijgen, hiervoor moeten immers drie opeenvolgende bijdragen niet betaald zijn werd in 2010 ongedaan gemaakt.

Het herstel van het aantal in te vorderen dossiers in 2010 is te wijten aan een aangepaste werkwijze bij het zorgfonds. Tot 2009 werden immers enkel personen die helemaal niets betaalden en geen bezwaar of afbetalingsplan indienden, doorgestuurd naar de Vlaamse Belastingdienst/CIC. Vanaf 2010 werd er door het Zorgfonds beslist om iedereen die nog verplicht is om te betalen door te sturen naar de CIC voor zover er nog een bedrag van meer dan 75 euro openstaat.

Het betreft de volgende groepen:

- restgroep van personen die niet betaalden en geen bezwaar of afbetalingsplan indienden;
- personen die deels betaalden en geen bezwaar of afbetalingsplan indienden maar toch nog meer dan 75 euro hebben openstaan. Het betreft vaak personen die nadat de geldboete werd opgelegd snel het bedrag van de bijdragen betaalden en dachten daardoor de geldboete te ontlopen.
- afbetalingsplannen verstuurd voor 1 juni 2009. Iedereen die bij het Zorgfonds een afbetalingsplan indiende, kreeg 12 maanden om af te betalen. Vandaar dat enkel de beslissingen van voor 1 juni 2009 en waarvoor meer dan 75 euro openstaat werden meegestuurd.
- afgekeurde bezwaren waarvan de beslissing voor 1 juni 2009 werd verstuurd. Nadat de beslissing is verstuurd, krijgt men een maand om te betalen maar sommigen vragen samen met hun bezwaar om in schijven te betalen of vragen het tijdens de bezwaarprocedure. In dat geval krijgt betrokkene een afbetalingsplan van 12 maanden. In de andere sectoren is het aantal nieuwe opdrachten min of meer stabiel gebleven tov 2010. Van de 953 nieuwe dossiers waren er 819 dossiers afkomstig van VLAM.

## **Onze projecten**

### **1. Overname VKB**

#### **1.1. Facility en logistiek**

In het kader van de overname van de verkeersbelastingen heeft de Vlaamse Belastingdienst in elke Vlaamse provincie een regionale zetel geopend, naast de reeds bestaande zetels in Aalst en Brussel. In Antwerpen, Leuven en Hasselt werd telkens onderdak gevonden in de respectieve Vlaamse Administratieve Centra (VAC). In Brugge werd een tijdelijke locatie in gebruik genomen (voorzien tot begin 2012) in afwachting van de definitieve afwerking van het VAC Brugge tegen eind 2011.

In elke regionale zetel werd een loket ingericht om bezoekers te kunnen ontvangen. In functie van de veiligheid van de loketbedienden zijn de loketten voorzien van een glazen scheidingswand. Om het dossier van een bezoeker zo snel en efficiënt mogelijk te kunnen afhandelen, werden de loketten uitgerust met performante pc's en printers evenals een betaalterminal en een AGES-toestel (i.f.v. het eurovignet).

Voor het vinden van een tijdelijke locatie in de omgeving van Brugge en het inrichten van de loketten werd een beroep gedaan op het Agentschap voor Facilitair Management (AFM). De oplevering en inrichting van gebouwen, en van de loketten in het bijzonder, liep niet altijd van een leien dak. Aangezien Vlabel de loketten sowieso wou openen op 3 of 4 januari waren er nog heel wat inspanningen noodzakelijk tijdens de eindejaarsperiode om dit te realiseren.

#### **1.2. Organisatie en ICT**

De projectgroep insourcing verkeersbelastingen zorgde voor de organisatorische uitwerking van de opstart doorheen heel 2010. Dit had voornamelijk betrekking op de voorbereiding van de eigen inning op ICT-vlak (overname en analyse datagegevens, vastlegging van de businessregels, testing van de verwerkte belastinggegevens, enz.). Bij de daarbijhorende "vertaling" van ICT-applicaties naar instructies en procedureboeken werd vooral gefocust op een klantvriendelijke benadering van de overname waarbij de belastingplichtige zo weinig mogelijk hinder zou ondervinden van de transitie.

De regelgeving werd dan ook gestroomlijnd en bijgestuurd teneinde minimaal bovenvermeld doel te bereiken en waar mogelijk bijkomende vereenvoudiging te bekomen. Zo werd het systeem van de onmiddellijke inning opgeheven, waardoor bvb. garagehouders nu, net zoals bvb. transportfirma's, op het einde van het jaar hun aanslagbiljet betalen i.p.v. vooraf. Ook het fiscaal kenteken als papieren document werd afgeschaft, aangezien de uitreiking ervan aan de betrokken belastingplichtigen een hele – overbodige - administratieve organisatie vergde.

Ook de invoering van een digitaal loket was in essentie gericht was op een verhoogde klantvriendelijke benadering. Het digitaal loket is niet alleen ontwikkeld om het verminderd aantal loketten op te vangen, maar tegelijkertijd om tegemoet te komen aan de vraag van bedrijven om steeds een accuraat overzicht te verkrijgen van hun wagenpark. De site is toegankelijk via token of



ID-reader voor natuurlijke of rechtspersonen die een aangifte lopende hebben, een nieuwe aangifte willen creëren of een wijziging aan een aangifte willen aanbrengen.

Via het digitaal loket kan de gebruiker:

- een berekening maken van de verschuldigde belasting;
- aangifte inzake verkeersbelasting doen;
- een bezwaarschrift indienen tegen een aanslagbiljet
- een overzicht opvragen van zijn dossier bij de Vlaamse Belastingdienst
- een mandataris aanstellen.

Aangezien meer en meer belastingplichtigen de voorkeur geven aan online-contacten met de overheid, moet het digitaal loket een elektronische dienst zijn die aan hun verwachtingen voldoet. Daarenboven geniet men van de voordelen eigen aan vooruitstrevende online diensten evenals van bijkomende fiscale diensten:

- het biedt een grotendeels vooraf ingevuld aangifteformulier.
- de online help-functie zorgt ervoor dat de gebruiker precies weet wat hij waar moet invullen
- het herkent de meest voorkomende fouten en meldt ze onmiddellijk
- het gebruik van het digitaal loket is beveiligd via een persoonlijke toegang
- het digitaal loket bevestigt automatisch de ontvangst van de aangifte door de Vlaamse Belastingdienst.

Als de belastingplichtige geen gebruik kan of wil maken van het digitaal loket, kan hij zich steeds wenden tot één van onze zes loketten in Vlaanderen.

Inzake de zorg voor een maximale klantvriendelijkheid kan ten slotte worden vermeld dat reeds in december 2010 werd aangevat met het versturen van de uitnodigingen tot betaling voor het eurovignet, om de ondernemingen in staat te stellen hun eurovignet, voor zover dit begin januari 2011 verviel, te betalen en op die manier zeker niet voor verrassingen te komen te staan bij bvb. controles in het buitenland.

Verder werd een goed onderbouwd communicatieplan uitgewerkt, waarbij alle actoren die rechtstreeks of onrechtstreeks belang hadden bij de overname van de inning, op de gepaste wijze werden benaderd. Naast briefing van bepaalde doelgroepen via direct mailing werden rondetafelsessies ingericht met de meest prominente beroepsfederaties van de transportsector. Er werd expliciet gekozen om geen grote mediacampagne aan de overname te verbinden: voor de overgrote meerderheid van de belastingplichtigen buiten deze specifieke doelgroepen veranderde er inhoudelijk uiteindelijk weinig.

Tenslotte nam de voorbereiding van de overname van de historische dossiers en de werkafspraken met de FOD Financiën voor de overbrugging van de overgangperiode heel wat tijd in beslag, aangezien de visies van beide partijen soms heel ver uit mekaar lagen.

### **1.3. HRM en personeel**

Ook aan de overdracht van het personeel ging een heel voorbereidingstraject vooraf.

Nadat op verschillende niveaus de nodige contacten werden gelegd, organiseerde de Vlaamse Belastingdienst begin mei 2010 in de verschillende provincies een informatiesessie voor de geïnteresseerde personeelsleden vanuit de FOD Financiën.

Met deze informatiesessies had de Vlaamse Belastingdienst in eerste instantie de bedoeling om de betrokken personeelsleden maximaal te informeren over de gevolgen van een mogelijke overstap naar de Vlaamse overheid, en dit zowel op het vlak van arbeidsvoorwaarden als inzake jobinhoud en takenpakket.

Ook het ombuigen van de aanvankelijk negatieve perceptie en weerstand die zou ontstaan zijn bij de betrokken personeelsleden, aan de hand van objectieve en genuanceerde informatie ombuigen naar een meer positieve perceptie was een reden voor het management van de Vlaamse Belastingdienst om persoonlijk de sessies bij te wonen en te leiden.

Uiteraard was het de finale bedoeling om zoveel mogelijk vrijwilligers voor overdracht van de federale overheid naar de Vlaamse aan te trekken. Vrijwillige overdracht is doorgaans immers vanuit een positieve motivatie ingegeven, wat niet het geval is wanneer iemand ambtshalve wordt gedwongen om over te stappen.

Na het afronden van de administratieve procedure kort na de zomer, bleek finaal dat liefst 281 personeelsleden op volledig vrijwillige basis de overstap zouden maken en dat geen enkel personeelslid hoefde te worden gedwongen, wat zeker een positieve wending in het dossier kan worden genoemd.

Om zicht te krijgen op de kennis en kunde van de betrokken personeelsleden, en op hun beroepsmatige interesses en ervaringen, voerde de personeelsdienst vervolgens in het najaar 2010 met elk van de 281 personeelsleden een individueel oriënteringsgesprek. De aldus bekomen informatie diende finaal als basis voor de toewijzing van elkeen aan een specifieke taak of functie.

Elk personeelslid kreeg vervolgens begin december een informatiebundel toegestuurd waarin ondermeer de functiebeschrijving zat vervat alsmede een uitnodiging voor de onthaaldag op 3 januari 2011.

## 2. de basisprocessen van de Vlaamse Belastingdienst op het Vlaams Fiscaal Platform (VFP)

Het Vlaams Fiscaal Platform (VFP) is het overkoepelend ICT-platform voor de verwerking van alle heffingen (belastingen) die – zowel momenteel als in de toekomst – door de Vlaamse Belastingdienst (zullen) worden geïnd.

In 2010 was het in gebruik voor de inning van de onroerende voorheffing en de leegstandsheffing bedrijfsruimten. Vanaf eind 2010 worden ook de verkeersbelastingen operationeel gemaakt op het VFP. In de loop van 2011 wordt eveneens de planbatenheffing geïmplementeerd op het VFP.

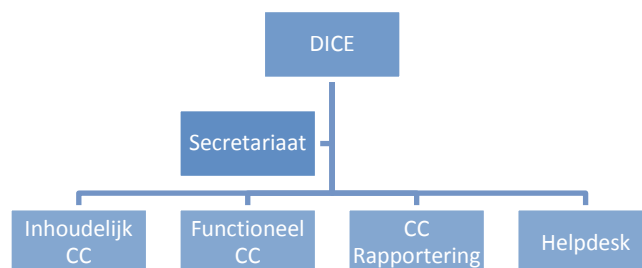
Alle basisprocessen van de Vlaamse Belastingdienst worden door het VFP ondersteund, gaande van het verwerken van authentieke gegevensbronnen tot ingekohierde aanslagen, van inning tot invordering en aanboeking van de ontvangen gelden, en van ontvangst van reacties en bezwaarschriften tot het verzenden van de beslissing.

De technische ondersteuning en exploitatie van het VFP gebeurt door het Dienstencentrum.

### 2.1. Situering dienstencentrum

#### Interne structuur dienstencentrum

Het dienstencentrum wordt geleid door de productiemanager VFP. Het dienstencentrum werd vanaf de opstart onderverdeeld in verschillende competentiecentra.



#### *Inhoudelijk competentiecentrum*

De opdracht van het inhoudelijk competentiecentrum bestaat o.a. uit:

- Procesanalyse en -beheer van de primaire processen die binnen VLABEL gebruikt worden, o.a. het uitwerken en evalueren van (nieuwe) flows die gebruikt worden in het dossieropvolging systeem (workflow) alsook het ondersteunen van de gebruikers bij het testen en het gebruik van deze flows.

- Het aanmaken en het beheer van de brieven die binnen het dossieropvolgingsysteem gebruikt worden.
- Het uitwerken en bijwerken van de verschillende procedureboeken.
- Het opstellen en het beheer van de handleidingen voor het VFP
- Het ondersteuning geven aan eindgebruikers (vragen beantwoorden op functioneel vlak en op het vlak van het gebruik van de toepassingen, opleiding geven, ...).

### *Functioneel competentiecentrum*

De opdracht van het functioneel competentiecentrum bestaat o.a. uit:

- Het applicatiebeheer van de verschillende VFP modules (o.a. releasebeheer, coördinatie met verschillende betrokken partijen, ...)
- Het uitvoeren van functionele analyses
- Het testen en coördineren van de testen van nieuwe releases
- De implementatie van nieuwe en te wijzigingen flows in het dossieropvolging systeem (workflow)
- Het onderhouden van de workflow-applicatie

### *Competentiecentrum rapportering*

De opdracht van het competentiecentrum rapportering bestaat o.a; uit:

- Van conceptfase tot het (periodiek) aanleveren van de noodzakelijke (operationele en beleidsmatige) rapporten.
- Het opmaken van analyses en het ontwikkelen van rapporten.
- Ondersteuning bieden bij het gebruik van de rapporteringmodule.
- Het implementeren en onderhouden van de door VLABEL zelf ontwikkelde toepassingen (Zorgfonds, CIC, LSW, oud LSB).

### *Helpdesk*

De opdracht van de Helpdesk bestaat o.a. uit:

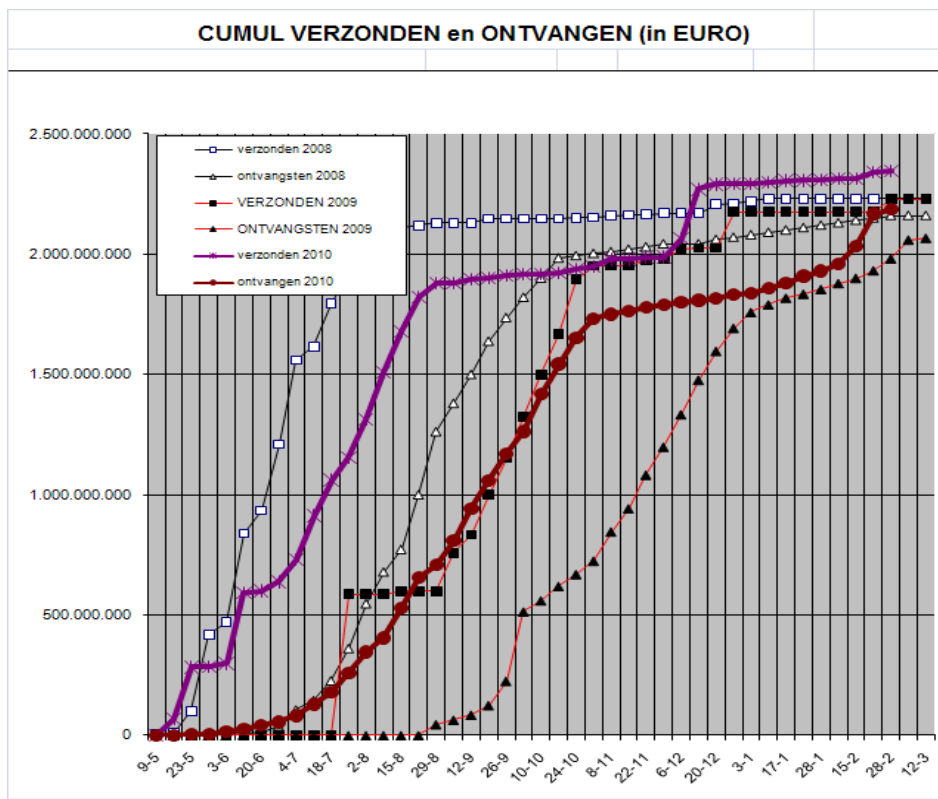
- Communicatie met het agentschap VLABEL in verband met problemen aan één of meerdere van de VFP modules.
- Het behandelen/oplossen van de verschillende ICT-incidenten in het kantoor te Brussel, als tweede lijn voor de ICT-incidenten in de satellietkantoren.
- Het behandelen van de verschillende service requests met betrekking tot het VFP.

## 2.2. Concept en procesondersteuning

Bij de ontwikkeling van het VFP werden volgende uitgangspunten nagestreefd:

- een uniforme aanslag-, inning- en invorderingsprocedure wordt geïmplementeerd voor alle belastingen en heffingen die door VLABEL zullen worden geïnd. De innings- en invorderingsprocedure m.b.t. de Vlaamse fiscaliteit wordt per belastingplichtige afgehandeld: de belastingplichtige staat als klant centraal;
- e-government wordt verder uitgebouwd door het ter beschikking stellen van internettoepassingen en door het opzetten van bijkomende digitale informatie-uitwisseling tussen VLABEL en andere betrokken partijen;
- voor alle belastingen en heffingen wordt een dossieropvolgingsysteem met een geïntegreerd documentenbeheersysteem opgezet zodat alle binnenkomende dossiers semi-geautomatiseerd kunnen verwerkt worden;
- het VFP ondersteunt de FOBO-structuur: de dossieropvolging in de front office wordt gecoördineerd door een dossierbehandelaar, de processen in de back office worden over de heffingen heen georganiseerd per belastingplichtige.

Het verzenden van de aanslagbiljetten voor de onroerende voorheffing is in 2010 veel vlotter verlopen dan in 2009 toen er nog veel problemen waren met het ICT-systeem.



Om de inning voor aanslagjaar 2011 nog vlotter en sneller te laten verlopen werd in augustus 2010 een ICT-actieplan opgesteld dat einde maart 2011 moet gerealiseerd zijn.

## 2.3. Samenhang van de modules en processen

Het VFP bestaat uit een aantal modules die hierna verder worden toegelicht.

### REFDB/Portaal ambtenaar

De REFDB/Portaal ambtenaar is samengesteld uit een aantal submodules:

- Laadprocessen
- Portaal ambtenaar
- Generator van belastbare elementen

#### *Laadprocessen*

Via de laadprocessen worden alle basisgegevens opgeladen in de Referentiedatabank (REFDB). Die basisgegevens worden aangeleverd door verschillende authentieke bronnen en zijn nodig om onze belastingen correct te kunnen berekenen. De belangrijkste gegevens worden dagelijks opgeladen: gegevens van het Rijksregister (naam, adres en gezinssamenstelling van natuurlijke personen), gegevens van de Kruispuntbank van Ondernemingen (naam, adres en juridische toestand van bedrijven) en gegevens die aangeleverd worden door Graydon (falingen). De Inventar-gegevens die verzameld worden door het beleidsdomein Ruimtelijke Ordening in functie van Leegstand Bedrijven worden wekelijks opgeladen. De overige gegevens worden enkel opgeladen op het moment dat de aanslagbiljetten moeten aangemaakt worden: gegevens van de Kruispuntbank van Sociale Zekerheid (attesten van kinderbijslag gerechtigde kinderen en gehandicapten), gegevens van het Kadaster (percelen met hun kadastraal inkomen en hun eigenaars), gegevens van het Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen (VEN-gebieden), gegevens van het Vlaams Energie Agentschap (energiezuinige woningen), enz. In het kader van het innen van de verkeersbelastingen werd in de loop van 2010 ook een laadproces ontwikkeld voor het verwerken van de gegevens die maandelijks aangeleverd worden door de Dienst Inschrijvingen Voertuigen (DIV).

#### *Portaal ambtenaar*

De Portaal ambtenaar is een webtoepassing die gebruikt wordt door de ambtenaren van de Vlaamse Belastingdienst en die toelaat om alle gegevens die opgenomen zijn in de REFDB op te vragen en te beheren (toevoegen, wijzigen en verwijderen). De Portaal ambtenaar laat bijvoorbeeld ook toe om voor de onroerende voorheffing de adressen van het Rijksregister te koppelen met de adressen (percelen) van het Kadaster. Dit is nodig om de vermindering voor bescheiden woning en de vermindering voor kinderen en gehandicapten automatisch (zonder dat burgers het moeten aanvragen) te kunnen toekennen.

#### *Generator van belastbare elementen*

De generator van belastbare elementen leidt vanuit de gegevens in de REFDB alle elementen af die nodig zijn om de belastingen correct te kunnen berekenen en brengt ze bij elkaar per te vormen aanslagbiljet. Deze belastbare elementen worden voor inkohiering doorgestuurd naar de belastingkernel. In de loop van 2010 werd deze generator geoptimaliseerd met de bedoeling een snellere verwerking te krijgen.

## Belastingkernel

De belastingkernel bestaat uit volgende submodules:

- Inkohiering
- Inning en invordering
- Boeken van onwaarden n.a.v. correcties en oninbaarstellingen
- Afhandeling

### *Inkohiering*

De inkohiering is het proces waarbij de belastbare elementen die gegenereerd worden verwerkt worden tot aanslagbiljetten. De eerste stap in het proces is de berekening van de aanslag, de tweede stap is het aanmaken van een proefrol waarop eventueel nog correcties kunnen aangebracht worden, de derde stap is het 'uitvoerbaar verklaren' van het kohier en de vierde stap is het aanmaken van de aanslagbiljetten. Voor het afdrukken en verzenden van de aanslagbiljetten wordt beroep gedaan op een externe drukkerij. De aangemaakte aanslagbiljetten worden via een beveiligde verbinding digitaal doorgestuurd naar de drukkerij. Het inkohieringsproces werd in de loop van 2010 geoptimaliseerd met de bedoeling om meer belastbare elementen op een kortere tijd te kunnen verwerken.

### *Inning en invordering*

Dagelijks worden alle ontvangsten die toekomen op de rekeningen van het agentschap over een beveiligde verbinding doorgestuurd naar en verwerkt in het VFP. In 2010 is het proces van het verwerken van de ontvangsten fundamenteel bijgestuurd zodat ontvangen gelden automatisch kunnen toegekend worden aan de verschillende schulden (over alle belastingen heen) die een belastingplichtige mogelijk heeft.

Als een belastingplichtige zijn verschuldigde belasting niet betaalt voor de uiterste betaaldatum (voor de onroerende voorheffing is dit bvb. binnen een termijn van twee maanden na ontvangst van het aanslagbiljet), dan start de innings- en invorderingsprocedure. De inning en invordering bestaat meestal uit volgende stappen:

- het versturen van een herinnering;
- het versturen van een aangetekende herinnering;
- het overmaken van het dossier aan een gerechtsdeurwaarder.

Daarnaast worden er in specifieke gevallen nog andere middelen gebruikt om de inning van de belasting te kunnen verzekeren. Voorbeelden hiervan zijn het inschrijven van een wettelijke hypotheek, het notificeren van een schuld bij een notaris, het versturen van een verjaringstuitend dwangsbrief, het toestaan van een afbetalingsplan, collectieve schuldenregelingen enz. .

Wanneer een belastingplichtige niet (volledig) en tijdig betaalt, worden er bij het begin van elke nieuwe maand automatisch nalatigheidintresten aangerekend.

### *Boeken van onwaarden en oninbaarstellingen*

Bij het verwerken van de bezwaarschriften kan, wanneer na onderzoek blijkt dat de belastingplichtige te veel heeft aangerekend gekregen, het teveel aangerekende bedrag in onwaarde geboekt worden. Het boeken van deze onwaarde kan aanleiding geven tot een terugbetaling aan de belastingplichtige, al dat niet met moratoriumintresten.

Bedragen die om zeer specifieke redenen nooit kunnen geïnd worden, kunnen in de belastingkernel oninbaar gesteld worden. Vooraleer de oninbaarstelling definitief mag geboekt worden, is er een voorafgaandelijk onderzoek door het Rekenhof.

### *Afhandeling*

De belastingkernel bezorgt maandelijks alle boekingen in verband met de financiële verrichtingen die erin gebeuren aan het boekhoudsysteem van de Vlaamse Gemeenschap (ORAFIN).

De inkomsten waarop derde partijen zoals gemeenten en provincies recht hebben (doorstortingen) worden eveneens opgevolgd en gestort via deze submodule.

Ten slotte wordt ook de terugbetaling van kosten waarop gerechtsdeurwaarders recht hebben en die ten laste zijn van de Vlaamse overheid opgevolgd en betaald via deze submodule.

### Dossieropvolgingsysteem

In het VFP worden voornamelijk vier soorten van dossiers geregistreerd en behandeld:

- aanslagbiljetten en andere documenten die de bestemming niet bereiken (retours) en die dus meestal moeten herverzonden worden naar een nieuw adres;
- dossiers die door belastingplichtigen worden ingestuurd. Voorbeelden van dossiers die door de belastingplichtigen zelf ingestuurd worden, zijn bezwaarschriften (betwistingen dat het aanslagbiljet niet correct zou zijn), vragen om een afbetalingsplan toe te staan, aanvragen voor verminderingen of vrijstellingen;
- dossiers die afkomstig zijn van andere modules of andere ICT-systemen. Dit laatste type van dossiers wordt automatisch gecreëerd. Voorbeelden van dossiers die automatisch gegenereerd worden zijn dossiers voor het stuiten van de verjaring, dossiers voor het nemen van wettelijke hypotheek, dossiers om notificaties van notarissen te verwerken, dossiers om mutaties in de verkeersbelastingen te verwerken;
- dossiers om aangiften in het kader van de verkeersbelastingen te verwerken (Eurovignet en vrachtwagens).

Het dossieropvolgingsysteem is geïntegreerd met de REFDB en de belastingkernel. Het biedt een aantal voordelen aan de gebruikers:

- het dossieropvolgingsysteem verplicht de gebruikers om dossiers af te werken volgens op voorhand vastgelegde stappen, zodat alle gebruikers een dossier op dezelfde manier afwerken. Dit komt de gelijkberechtiging van de belastingplichtigen uiteraard ten goede;



- alle inkomende en uitgaande documenten worden bewaard in een elektronisch dossier, zodat er geen kopies van documenten meer gemaakt moeten worden. Nadat een inkomend document is ingescand, gaat het onmiddellijk naar het fysieke archief. Vanaf dat moment wordt het dossier volledig elektronisch behandeld;
- alle uitgaande brieven, zowel naar externe partijen (vb. vragen voor advies aan het Kadaster) als naar belastingplichtigen, worden semi-automatisch gegenereerd.

### Module gerechtsdeurwaarders

Zoals kort toegelicht bij de module 'inning en invordering', worden openstaande vorderingen na de fase 'aangetekende herinnering' verder ingevorderd via gerechtsdeurwaarders. Deze dossiers worden via een beveiligde verbinding doorgestuurd naar de gerechtsdeurwaarders. De gerechtsdeurwaarders versturen in eerste instantie een aanmaning naar de belastingplichtige; in tweede instantie wordt er een dwangbevel betekend.

Ook de kostenstaten met kosten die de gerechtsdeurwaarder van Vlabel moet recupereren, worden elektronisch doorgestuurd en automatisch verwerkt in het VFP.

In 2010 werd een project opgestart om de uitwisseling van gegevens met de gerechtsdeurwaarders te laten verlopen via de Kamer van de gerechtsdeurwaarders alsook om de nieuwe belastingen die einde 2010 en 2011 operationeel werden/worden mee te integreren in de uitwisseling. De eerste dossiers zouden in de loop van mei 2011 op deze nieuwe manier moeten kunnen overgemaakt worden.

### Module notarissen

Wanneer een notaris een akte moet opmaken bijvoorbeeld voor een verkoop van een onroerend goed, moet hij o.a. bij Vlabel nagaan of de verkoper nog openstaande belastingsschulden heeft. De notaris stuurt op dat moment een elektronisch bericht door over een beveiligde netwerkverbinding naar het VFP. In het VFP worden onmiddellijk automatisch de eventuele openstaande schulden opgezocht (over alle belastingen heen). Deze openstaande schulden worden verwerkt in een document dat opnieuw elektronisch doorgestuurd wordt naar de notaris.

Berichten die omwille van specifieke redenen niet automatisch kunnen verwerkt worden, worden afgeleid naar het dossieropvolgingsysteem. Daar wordt automatisch een dossier gecreëerd dat manueel volgens op voorhand vastgelegde stappen wordt afgewerkt door een dossierbehandelaar.

### Portaal burger

De Portaal burger is een internettoepassing die kan gebruikt worden door burgers en bedrijven. De gebruikers kunnen via dit portaal informatie opvragen omtrent de heffingen alsook een aantal interactieve toepassingen gebruiken. Het aanloggen aan de interactieve toepassingen gebeurt via de

elektronische identiteitskaart of via de federale token. De voornaamste functionaliteiten van de interactieve toepassing zijn:

– *Simulatie van de onroerende voorheffing*

Door het ingeven van een aantal parameters zoals kadastraal inkomen, aantal kinderen, aantal gehandicapte kinderen/personen, ... kan de gebruiker een simulatie doen van de te betalen onroerende voorheffing op één of meerdere onroerende goederen.

– *Opvragen belastingdossier*

Via deze functionaliteit kan de belastingplichtige een overzicht krijgen van alle aanslagbiljetten die hem werden toegestuurd. Hij kan van deze vorderingen eveneens de actuele toestand opvragen: zijn ze al betaald, is er een onwaarde op geboekt enz. .

– *Indienen van een bezwaar*

De belastingplichtige kan elektronisch bezwaar indienen via het portaal, in plaats van dit schriftelijk via de post te doen. Hij kan daarbij de nodige bewijsstukken inscannen en mee doorsturen naar de belastingdienst.

– *Mandatering*

Een 'derde' partij kan zich binnen het portaal "mandateren" zodat hij in plaats van de belastingplichtige kan optreden en dit zowel voor het opvragen van het belastingdossier als het indienen van een bezwaar. Voorbeelden van dergelijke mandateringen zijn het machtigen van een advocaat, het aanstellen van een voorlopig bewindvoerder, de aanduiding van een curator.

### Vernieuwing Portaal Burger

In de loop van 2010 werd een project opgestart om de portaal burger volledig te vernieuwen. Daarbij werden de volgende doelstellingen vooropgesteld:

- Portaal burger moet gebruiksvriendelijker gemaakt worden zodat meer burgers en bedrijven er gebruik van gaan maken;
- de antwoordtijden van de portaal moeten sterk verbeterd worden;
- de beschikbaarheid van de Portaal Burger moet de 24h/24h en dit 7 dagen per week benaderen;
- de nieuwe belastingen (verkeer en plan-baten heffing) moeten geïntegreerd worden in de nieuwe Portaal.
- voor de verkeersbelastingen moet een volledig nieuwe aangiftemodule voor het Eurovignet en voor de niet geautomatiseerde voertuigen geïntegreerd worden.

Een eerste versie van de nieuwe portaal werd opgeleverd op 1 december 2010.

### Module 1700

Voor 1700 (de vroegere Vlaamse Infolijn) werd een specifieke module ontwikkeld die geïntegreerd werkt met het systeem dat men gebruikt voor het opvolgen van de meldingen (telefonisch of via mail). Dit opvolgingssysteem van 1700 noemt Siebel. Vanuit Siebel kunnen de medewerkers van 1700 het volledig belastingdossier van een belastingplichtige inkijken zodat zij de burgers en bedrijven die telefonisch contact opnemen onmiddellijk zo accuraat mogelijk kunnen verder helpen.

### Rapporteringmodule

Ten slotte bevat het VFP eveneens een rapporteringmodule in de vorm van een datawarehouse of business intelligence systeem. Vanuit deze datawarehouse kon vroeger aan de meeste rapporteringbehoefte voor alle niveaus van gebruikers voldaan worden. Op vlak van rapportering zijn er o.w.v. het invoeren van de FOBO-structuur,, o.w.v. de nieuwe beheersovereenkomst van Vlabel met de minister, o.w.v. het operationeel worden van de verkeersbelastingen nieuwe behoeften ontstaan. Om deze redenen werd beslist om in 2010 te starten met de analyse van een vernieuwd datawarehouse. Deze analyse is momenteel nog volop bezig.

## Streven naar kwaliteit

### 1. Kwaliteitsverbetering

Kwaliteitsverbetering blijft een absolute prioriteit voor het IVA Vlaamse Belastingdienst. Daartoe is controle een belangrijk middel. Door voortdurende controles wil de Vlaamse Belastingdienst niet alleen de kwaliteit van haar werk verhogen, maar tegelijkertijd eveneens de gelijkberechtiging maximaal realiseren.

#### *Interne kwaliteitscontrole*

De focus van de kwaliteitscontrole lag ook in 2010 op de onroerende voorheffing. Deze kwaliteitscontrole gebeurt zowel a priori, als a posteriori.

Het aansturen van de a priori controle gebeurt op basis van een beslissingsmatrix. Deze matrix duidt welke kohieren aan een detailcontrole worden onderworpen en welke aan een steekproefsgewijze controle worden onderworpen. Om de controles gericht en efficiënt te kunnen uitvoeren worden bepaalde zelfde categorieën/groepen van belastbare elementen verzameld in een bepaald type kohier. Mogelijke probleemgevallen worden zo geïsoleerd, zonder dat ze vertragend werken op het gehele inkohieringsproces of zonder dat ze een bedreiging vormen voor het inkohieringsritme.

Ook voor het aanslagjaar 2010, werd (naar analogie met aanslagjaar 2009) de bestaande beslissingsmatrix verder verfijnd.

In cijfers uitgedrukt werden er in het kalenderjaar 2010 +/- 138.000 a priori controles werden uitgevoerd. Deze controles hebben geleid tot het doorvoeren van +/- 32.000 aanpassingen.

Het merendeel van de aanpassingen, 73%, was gerelateerd aan het corrigeren van de verzendgegevens indien werd vastgesteld dat de door de Administratie van de Patrimoniumdocumentatie aangeleverde 1ste belastingplichtige overleden was. De andere aanpassingen hadden een correctieve actie op het aanslagbiljet tot gevolg waardoor een correct aanslagbiljet voor de belastingplichtige opgesteld kon worden.

Naast de a priori controles werd in 2010 een gedocumenteerd systeem van a posteriori controle uitgewerkt (opname in het dossieropvolgingssysteem). Maandelijks wordt gerapporteerd aan het managementteam van vastgestelde onvolkomenheden in afgewerkte briefwisseling (bezwaardossiers, emails, ...).

Maandelijks worden +/- 500 dossiers aan een inhoudelijke kwaliteitscontrole onderworpen door personeelsleden die onafhankelijk staan van de eigenlijke dossierbehandeling. Hierbij werd vastgesteld dat 3% van de dossiers op een niet correcte manier werden afgehandeld. Aan de hand van de controleresultaten die worden gerapporteerd aan het management van Vlabel kon voor deze dossiers een bijsturing gemaakt worden. Naast de terugkoppeling van gemaakte fouten aan de betrokken dossierbehandelaars, kunnen soms tendensen worden ontdekt (bvb. een onvoldoende detailkennis bij dossierbehandelaars, knelpunten bij interpretatie van de regelgeving, fouten in het ICT-systeem) en kan de werking worden bijgestuurd.

Daarnaast werden ook in 2010 controles op het terrein uitgevoerd. Een team van 4 controleurs wordt hiervoor dagdagelijks ingezet.

Zo werd in het kader van de inning van de onroerende voorheffing een controle uitgevoerd op de correcte toepassing van de modaliteiten van artikel 253 van het WIB 92, zijnde de vrijstellingen van de onroerende voorheffing.

Op basis van de “aard” van een onroerend goed (informatie beschikbaar uit de inkohieringsgegevens) werden een aantal categorieën gefilterd. Deze worden aan een plaatsbezoek onderworpen en waar nodig worden de nodige acties ondernomen tot het intrekken van de vrijstelling.

## 2. Interne controle

### Achtergrond

De Vlaamse regering nam op 1 september 2006 een beslissing betreffende de generieke elementen van de beheersovereenkomsten in de vernieuwde Vlaamse overheid (VR/2006/20.07/DOC.0919). De beslissing hield o.a. in dat elke entiteit over een systeem van interne controle dient te beschikken, één jaar nadat de beheersovereenkomst in werking is getreden.

Aldus is in de beheersovereenkomst de volgende bepaling opgenomen:

*“Het agentschap verbindt zich er toe, om uiterlijk binnen het jaar na aanvang van de beheersovereenkomst te beschikken over een uitgeschreven en gedocumenteerd systeem van interne controle, opvraagbaar door de ministers bevoegd voor Financiën & Begroting en Bestuurszaken, dat minstens de elementen zoals bepaald in artikel 33 van het kaderdecreet bestuurlijk beleid behelst, met name:*

- Het effectief en efficiënt beheer van risico's, met inbegrip van deze risico's die betrekking hebben op de integriteit van de personeelsleden en op de naleving van de deontologische code;*
- de betrouwbaarheid van de financiële en beheersrapportering;*
- de naleving van regelgeving en procedures;*
- de effectieve en efficiënte werking van de diensten;*
- de bescherming van de activa.*

*Vanaf het tweede jaar na aanvang van de beheersovereenkomst wordt het proces van interne controle minstens één maal per jaar door het management van het agentschap geëvalueerd op zijn actualiteit, eventueel bijgewerkt en opnieuw gevalideerd*

Hoger geciteerde generieke bepaling uit de beheersovereenkomst werd op 20 juli 2007 (VR/2007/20.07/MED.12) gewijzigd. Een entiteit die eind 2008 een stappenplan had dat aangaf hoe zij een uitgewerkt systeem van interne controle / organisatiebeheersing (minstens maturiteitsniveau 3) zou behalen, kreeg ruimte tot eind 2010 in plaats van tot eind 2008.

### Doelstelling

Tegen het einde van de lopende beheersovereenkomst (2010) beschikken over een gedefinieerd systeem van interne controle. Het uiteindelijke doel is te komen tot een maturiteitsniveau van minstens 3, hetgeen betekent dat de beheersmaatregelen aanwezig zijn, dat zij zijn gestandaardiseerd, gedocumenteerd, gecommuniceerd en dat deze worden toegepast.

## Methodologie

In de leidraad interne controle, zoals deze werd opgesteld door de “werkgroep interne controle”, zijn bij elk van de 11 thema’s een aantal subthema’s vooropgesteld, waaraan vervolgens controle-doelstellingen zijn gekoppeld.

De methodologie bestaat er in dat, indien de controledoelstellingen (voldoende) zijn afgedekt, er met redelijke zekerheid kan worden aangenomen dat de organisatie beheerst is.

VLABEL heeft daarom beslist om een “database interne controle” te ontwikkelen, gebruik makend van Lotus Notes.

Lotus Notes als tool, maakt het namelijk mogelijk om een transparant, coherent en effectief systeem van interne controle te bieden, te onderhouden, toe te lichten en te communiceren.

De database zelf is opgedeeld in verschillende views, die apart kunnen worden geraadpleegd.

Zo zijn er views voorzien op actie, op status actie, op timing evaluatie, op procesverantwoordelijke, op actiepunt/ to do, op controledoelstelling, op subthema (aanbeveling), op status (aanbeveling), en een view op thema (evaluatie).

Daarnaast werd in de database IC, voor elke beheersmaatregel waarover VLABEL beschikt, een actiefiche voorzien.

Aan de actiefiche kan eveneens documentatie worden gekoppeld, indien deze info beschikbaar is.

Deze documentatie staat daarbij apart opgenomen in een documentatiefiche.

Een voorbeeld van een actie- en een documentatiefiche is navolgend opgenomen.

### **Actie**


Actie (voorgestelde beheersmaatregel)	1.1.2.2 De visie van de organisatie is volledig afgestemd op de visie van de bevoegde minister
---------------------------------------	--

### **Niveau's**

Thema leidraad	01 Doelstellingen Proces- en Risicomanagement
Subthema	1.1 Doelstellingenproces

Doelstelling	1.1.2. Vlabel heeft een visie ontwikkeld, die is afgestemd op de visie van de verantwoordelijke minister
--------------	--

### **Gegevens van de actie**

Commentaar	De visie die de organisatie ontwikkeld heeft, kadert vervolgens binnen de beleidsprioriteiten en de beleidsnota Financiën en Begroting van de Voogdijminister. Zie ook de actiefiche onder punt 1.1.2.1 
Timing acties	
Procesverantwoordelijke	AG Vlabel
Aanspreekpunt	verantwoordelijke organisatieontwikkeling
Wie geeft fiat?	Vlaamse Regering
Datum van fiat?	19/07/2007
Status actie	<input checked="" type="radio"/> OK <input type="radio"/> NOK <input type="radio"/> NVT
Commentaar ivm status	
Geldigheidsdatum beheersmaatregel	31/12/2010
Evaluatie beheersmaatregel	1 x BHO
Timing evaluatie	30/06/2010

### **Evolutie van de actie**

Stand van zaken beheersmaatregel	Verantwoordelijke	Datum
Lopende	Kris De Sagher	01/08/2010

## Documentatie

Actie (voorgestelde beheersmaatregel)	1.1.1.1 De missie is neergeschreven. Ze kan worden aangevuld met een overzicht van de kerntaken van de organisatie
---------------------------------------	--

## Gegevens

Documentatie	De missie van Vlabe is te vinden in zijn oprichtingsbesluit (dd. van 11/06/2004 - publicatie B.S. van 27/07/2004). Zie bijlage. De documentatie is te vinden vanaf de pagina's 100 tem 1006
--------------	--

## Info

Omschrijving	Bijgevoegde documenten of links
oprichtingsbesluit BS 27/07/2004	 oprichtingsbesluit_vlabel_p100-106.pdf

Naast de stappen die de Vlaamse Belastingdienst heeft genomen in het jaar 2010, heeft IAVA in 2010, 2 audits uitgevoerd bij VLABEL.

Ten eerste vond er een 2<sup>de</sup> voortgangscontrole plaats met betrekking tot een "sterkte - zwakte analyse" organisatiebeheersing. (2009-2010)

Tijdens de 2<sup>de</sup> voortgangscontroleaudit, werd opnieuw de maturiteit van de organisatiebeheersing ingeschat. De score van de maturiteitsinschatting van 2009 is weergegeven in onderstaande tabel.

Maturiteitsinschatting		
	Vlabel	
<b>1</b>	<b>Inschatting per doelstelling organisatiebeheersing</b>	2009
	Effectiviteit	3
	Efficiëntie	2
	Kwaliteit	3
	Integriteit	2
<b>2</b>	<b>Thema-inschatting</b>	
	Doelstellingen en risicomanagement	3
	Belanghebbendenmanagement	3
	Monitoring	3
	Organisatiestructuur	3
	Human Resources Management	2
	Organisatiecultuur	2
	Informatie & communicatie	3
	Financieel management	2
	Facilitymanagement	2
	ICT	3

Wanneer we de scores van de 2<sup>de</sup> voortgangscontroleaudit bekijken, dan zien we dat voor op 4 na alle thema's, een score 3 is bereikt.

Dit betekent dat we mogen concluderen dat VLABEL goed scoort op gebied van organisatiebeheersing.

- De thema's met score 2 zijn alsnog :
  - HRM;
  - Cultuur;
  - FIM;
  - FAM.

IAVA heeft in 2010 ook een definitieve audit uitgevoerd betreffende de validatie van het maturiteitsniveau organisatiebeheersing.

De resultaten van deze audit zullen echter pas bekend zijn in het jaar 2011.

### 3. Aanbevelingen Ombudsdienst

#### 3.1 Proportionele vermindering van de onroerende voorheffing wegens leegstand en improductiviteit

a. Aanbeveling Vlaamse Ombudsdienst:

**“De decreetgever moet de proportionele vermindering van de onroerende voorheffing bij leegstand herbekijken.**

De afschaffing tout court lijkt geen optie, omdat er ongeveer 2.000 burgers<sup>1</sup> per jaar wel aanspraak maken op de vermindering en deze burgers vanzelfsprekend niet klagen. Het beleid kan wel een veel duidelijker criterium zoeken dan het vage begrip “onafhankelijkheid van de wil”. Het moet denkbaar zijn om dezelfde fiscale doelstellingen te bereiken met minder conflictgevoelige criteria op basis van nieuwe combinaties van gegevens uit bestaande databanken, zoals de combinatie van informatie uit de bevolkingsregisters en het kadaster.”

b. Bespreking aanbeveling:

Voorafgaande toelichting over de regeling inzake proportionele vermindering:

De aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst heeft betrekking op de voorwaarde van ‘onvrijwilligheid’ die van toepassing is bij de proportionele vermindering van de onroerende voorheffing van **gebouwde onroerende goederen** (woningen, kantoorgebouwen,...). Bij de proportionele vermindering van de onroerende voorheffing van materieel en outillage geldt deze voorwaarde niet.

De proportionele vermindering of de kwijtschelding van de onroerende voorheffing wordt geregeld in artikel 257, § 2, 3<sup>o</sup> WIB. In dit artikel wordt verwezen naar artikel 15 WIB.

Een proportionele vermindering of een kwijtschelding van de onroerende voorheffing kan worden toegestaan indien de belastingplichtige kan bewijzen dat het gaat om een **niet-gemeubileerd gebouwd onroerend goed** dat **tijdens het aanslagjaar gedurende een periode van minstens negentig dagen niet in gebruik** is genomen en **volstrekt geen inkomsten** heeft opgebracht.

Hoewel het niet expliciet vermeld is in de wetgeving, moet de niet-ingebruikneming en improductiviteit bovendien te wijten zijn aan juridische of materiële omstandigheden onafhankelijk van de wil van de belastingplichtige. Het Hof van Cassatie heeft geoordeeld dat de administratie geen bijkomende voorwaarde toevoegt door te eisen dat de improductiviteit onvrijwillig moet zijn. De voorwaarde van onvrijwilligheid berust op een unanieme interpretatie van artikel 15 WIB door de rechtsleer en rechtspraak<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> zowel natuurlijke personen als rechtspersonen

<sup>2</sup> Gent, 12/05/2009, Montulet/Vlaams Gewest



De voorwaarde van onvrijwilligheid houdt in dat de belastingplichtige moet bewijzen dat hij alle stappen heeft ondernomen om het onroerend goed opbrengsten te laten opbrengen. In de praktijk wordt daarom geëist dat een onroerend goed dat te koop wordt gesteld ondertussen ook te huur wordt gesteld. De keuze om een gebouw enkel te koop te stellen, houdt immers in dat de belastingplichtige bewust niet alle (theoretische) mogelijkheden heeft benut om het onroerend goed inkomsten te laten opbrengen.

Uit praktijkervaring weten we dat dit standpunt vaak wordt betwist en allicht is er ook iets voor te zeggen dat zeker voor private woningen het niet evident is om een woning die te koop wordt gesteld ook gelijktijdig te huur te stellen... Dit voelt enigszins contradictorisch aan, maar beleidsmatig en maatschappelijk kan evenzeer de vraag worden gesteld of je voor de periode dat een woning te koop staat ook een vermindering van OV moet krijgen. Wat dit laatste betreft heb je dan weer de theoretische onderbouwing mee dat de OV eigenlijk het equivalent is van de theoretische huurkost van de woning...

Voor bedrijfsgebouwen spelen deze overwegingen mijn inziens niet.

In bijzondere gevallen kan er echter wel worden afgeweken van de regel dat het onroerend goed te huur moet worden aangeboden. De bijzondere omstandigheden moeten van die aard zijn dat het ontbreken van een tehuurstelling onafhankelijk van de wil van de belastingplichtige kan worden beschouwd (bijvoorbeeld: het onroerend goed was onbewoonbaar verklaard, dus het kon niet verhuurd worden; het gebouw is van die aard dat het enkel verkocht kan worden en het succes van tehuurstelling nihil is).

Sommige belastingplichtigen denken dat het voldoende is dat het onroerend goed niet gebruikt wordt om aanspraak te maken op de vermindering. Maar zoals reeds gesteld is dus ook vereist dat de toestand niet te wijten is aan een vrijwillige keuze van de belastingplichtige. Andere belastingplichtigen menen dan dat de toestand wel degelijk te wijten is aan omstandigheden onafhankelijk van hun wil, maar kunnen dit niet bewijzen (bijvoorbeeld: verklaring van makelaar is onvoldoende bewijs van tehuurstelling, er is een door beide partijen ondertekende opdracht tot verhuring vereist).

Bij de afhandeling van de dossiers dient er meermaals naar de correcte bewijsstukken te worden gevraagd, die niet meteen door de belastingplichtige worden opgestuurd, wat de behandeltermijn kan doen oplopen. Indien de nodige bewijsstukken niet (kunnen) worden voorgelegd en de aanvraag moet worden afgewezen, gebeurt het dat de belastingplichtige toch nog reageert omdat hij meent wel in aanmerking te komen voor de vermindering, dit met eventuele klachten tot gevolg.

Toelichting bij het arrest van het Grondwettelijk Hof nr 82/2003 van 11 juni 2003 waarnaar de Vlaamse Ombudsdienst verwijst:

*Artikel 257, § 2 bis WIB bepaalt dat er geen kwijtschelding of proportionele vermindering kan worden verleend als het onroerend goed langer dan twaalf maanden niet in gebruik is genomen, rekening houdende met het vorige aanslagjaar, tenzij er sprake is van één van de uitzonderingsgevallen opgenomen in de wet (bijvoorbeeld: een onteigeningsplan).*

*In het arrest van het Grondwettelijk Hof, waarnaar de Vlaamse Ombudsdienst verwijst, werd geoordeeld dat de grens van 12 maanden het Grondwettelijk gelijkheidsbeginsel schendt omdat het onevenredige gevolgen heeft ten aanzien van de categorie van eigenaars van gebouwde onroerende goederen van wie het gebouw leegstaat om redenen die onafhankelijk zijn van hun wil.*

*Aangezien de proportionele vermindering sowieso enkel toegekend wordt als de leegstand en de improductiviteit onvrijwillig zijn, heeft de uitspraak van het Grondwettelijk Hof ertoe geleid dat de maximumtermijn van 12 maanden eigenlijk niet meer toegepast wordt.*

#### Reactie op aanbeveling:

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt aan de decreetgever om de regeling inzake de proportionele vermindering van de onroerende voorheffing te herbekijken en voornamelijk om het begrip 'onvrijwilligheid' te vervangen door een ander, duidelijker criterium.

De Vlaamse Belastingdienst stelt ook vast dat na de inspanningen die geleverd zijn op het vlak van informatieverstrekking en het versoepelen van de bewijsvoering, deze dossiers nog steeds aanleiding geven tot klachten en zowel voor de administratie als voor de belastingplichtigen een grote administratieve last teweegbrengen.

Hoewel de uitspraken in de rechtszaken hieromtrent overwegend in het voordeel zijn van de Vlaamse Belastingdienst en de principes (van tehuurstelling en dergelijke) dus ondersteund worden door de rechtspraak, is ook Vlabel voorstander van een verdere vereenvoudiging van de regeling inzake de proportionele vermindering (gelet op het aantal aanvragen en rechtszaken en de administratieve kosten die deze teweeg brengen).

De huidige maatregel is afgestemd op de strijd tegen verkrotting door leegstand. Via het toekennen van een vermindering van de onroerende voorheffing wil men diegenen stimuleren die verhelpen aan de leegstand (bijvoorbeeld door een huurder te zoeken of verbouwingen uit te voeren om het pand weer bewoonbaar te maken).<sup>3</sup>

Iemand die zijn onroerend goed doelbewust en dus vrijwillig laat leegstaan, zou dan ook geen recht mogen hebben op een vermindering van de onroerende voorheffing, gezien dit de facto tegenstrijdig zou zijn aan het nastreven van een beleidsvisie waarbij enerzijds leegstand en verkrotting wordt tegengegaan, maar waarbij anderzijds ook geprobeerd wordt om alle beschikbare woningen zoveel als mogelijk te activeren en aldus ook verder ruimtebeslag door uitbreiding via nieuwbouw te vermijden.

Indien men het begrip "onafhankelijk van de wil" gaat vervangen door een ander criterium op basis van combinaties uit bestaende databanken, dient in eerste instantie te worden opgemerkt dat het waarschijnlijk moeilijk dan wel onmogelijk zal zijn om hiermee exact dezelfde maatschappelijke of fiscale doelgroep te bereiken. Maar dat is een beleidskeuze die moet gemaakt worden.

### **3.2 Onregelmatige verzending aanslagbiljetten onroerende voorheffing**

#### a. Aanbeveling Vlaamse Ombudsdienst:

**"Integreer communicatie over uitzonderlijke situaties in standaardprocessen en denk na over compensaties."**

De Vlaamse Belastingdienst zou bij een tweede, derde of vierde verzending in één jaar, spontaan een begeleidende tekst of een brief met verklaringen en verontschuldiging moeten toevoegen. Dit kost niks. Dat ICT-problemen dat onmogelijk maken kan dan wel zijn, maar de ICT hoort ten

<sup>3</sup> Parl. St. Vlaamse Raad, 1993-1994, nr. 415/13, 4-5

dienste te staan van de klantvriendelijkheid en niet andersom. Bovendien biedt een euvel van die aard ook kansen op structurele verbetering. Zo kan een aspect van een standaardprocedure er ook in bestaan dat standaard de (tekst)ruimte op het aanslagbiljet wordt ingecalculeerd om te reageren op uitzonderlijke situaties.

Veel beter nog is het veel actiever aanbieden van de mogelijkheid om de betaling te spreiden

En wat houdt Vlaanderen eigenlijk tegen om na te denken over één of andere vorm van tegemoetkoming, zoals een symbolische vermindering van de belastingschuld?"

## b. Bespreking aanbeveling

Voorafgaande toelichting:

De klachten gaan over de verzending van het aanslagbiljet buiten het betrokken aanslagjaar en de verzending van meerdere aanslagbiljetten binnen één jaar.

### Reactie op aanbeveling:

#### - *Schets van de problematiek*

De klachten over de onregelmatige en kort opeenvolgende verzending van de aanslagbiljetten inzake onroerende voorheffing waren de voorbije jaren deels toe te schrijven aan een inhaalbeweging die is ingezet nadat in 2009 ICT-problemen die gepaard gingen met de implementatie van het Vlaams Fiscaal Platform, hadden gezorgd voor een vertraging in het uitsturen van de kohieren / aanslagbiljetten.

Deze implementatie had in 2009 een vertraging in de verzending tot gevolg. De Vlaamse Belastingdienst heeft na deze vertraging een inhaaloperatie ingezet. Hierdoor hebben ook in 2010 nog een aantal belastingplichtigen meerdere aanslagbiljetten op korte termijn ontvangen. Dit is onvermijdelijk wil men opnieuw in het normale verzendritme komen. De achterstand in de verzending werd succesvol weggewerkt en in 2011 kon er weer gestart worden met het normale verzendritme (van mei tot augustus).

Dit neemt niet weg dat elk jaar toch nog een miniem aantal aanslagbiljetten buiten het aanslagjaar zal verzonden worden. De reden hiervoor is dat Vlabel ook veel belang hecht aan de kwaliteit / de juistheid van de aanslag. Daarom wordt in bepaalde gevallen de verzending van een aanslag tijdelijk tegengehouden indien er een bezwaar werd ingediend voor het vorig aanslagjaar. Op deze manier kunnen de zaken waartegen bezwaar werd ingediend, eerst worden gescreend naar een structurele aanpassing van het gesignaleerde probleem en wordt vermeden dat de belastingplichtige opnieuw bezwaar moet indienen. Daarnaast worden ook bepaalde kohieren vóór verzending aan meer gedetailleerde controles onderworpen zodat de verminderingen waarop de belastingplichtigen recht hebben automatisch zouden kunnen worden toegekend.

#### - *Communicatie en onregelmatige verzending vermijden*

De Vlaamse Belastingdienst heeft reeds enkele acties ondernomen om de reeds uiteengezette en door de ombudsman aangekaarte problemen op te lossen.

Wat betreft het actief aanbieden van de mogelijkheid om de betaling te spreiden, vermeldt de Vlaamse Belastingdienst reeds sinds 2010 de mogelijkheid van een afbetalingsregeling op de achterzijde van de aanslagbiljetten. Indien een belastingplichtige meerdere aanslagbiljetten voor

hetzelfde onroerend goed binnen een periode van 6 maanden ontvangt, kan hij een afbetalingsplan krijgen.

Daarnaast heeft de Vlaamse Belastingdienst ook gewerkt aan een oplossing om de kort opeenvolgende verzending van aanslagbiljetten sowieso te vermijden. **Vanaf aanslagjaar 2011 geldt als principe dat een minimale periode van 6 maanden voorzien wordt tussen 2 opeenvolgende aanslagbiljetten. Dankzij deze maatregel en gelet op het feit dat de achterstand nu ingehaald is, zullen er vanaf aanslagjaar 2011 in principe ook maar maximaal twee aanslagbiljetten per jaar verstuurd worden.**

De stelling van de Vlaamse Ombudsdienst dat het voorzien van een begeleidende brief niks kost, kan ik niet bijtreden. Er gaan hiermee immers druk- en verzendingskosten gepaard. De Vlaamse Belastingdienst onderzoekt wel voor het aanslagjaar 2012 de mogelijkheid om op het aanslagbiljet een standaard tekstruimte te voorzien die kan gebruikt worden om te communiceren over uitzonderlijke situaties.

#### - *Compensaties*

Wat betreft het voorzien van een tegemoetkoming, is de Vlaamse Belastingdienst in geval van een kort opeenvolgende verzending van de aanslagbiljetten soepel in het toekennen van een afbetalingsplan. Bewijsstukken dat de belastingplichtige effectief in financiële moeilijkheden verkeert, worden in dergelijk geval niet gevraagd. Het volstaat dat de betrokkene twee aanslagbiljetten op een periode van 6 maanden heeft ontvangen.

De kwijtschelding van een belastingschuld is echter enkel mogelijk binnen de grenzen van de belastingwetgeving. De huidige regelgeving voorziet niet in een dergelijke compensatie. In dergelijk geval zou er wel degelijk sprake zijn van een schending van het gelijkheidsbeginsel, wat toch één van de meest fundamentele grondwettelijke basisprincipes is. Een compensatie in de vorm van een kwijtschelding van een belastingschuld is dan ook enigszins buiten proportie.

Gelet op de maatregelen die de Vlaamse Belastingdienst heeft genomen om de kort opeenvolgende verzending te vermijden (minimum 6 maanden tussen twee aanslagbiljetten), zal men omwille van het verzendritme van de aanslagbiljetten alleen al minder in betalingsmoeilijkheden komen. De vraag naar het toekennen van één of andere compensatie zal zich bijgevolg dan ook minder stellen.

## **4. Aanbevelingen klachtendienst**

Als aanbevelingen 2010 werden volgende weerhouden:

### **4.1 over het verzendritme van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing:**

AANBEVELING: Er moet worden gestreefd naar een regelmatige, jaarlijkse verzending van de aanslagbiljetten. Als dit door bepaalde factoren niet mogelijk is, horen de achtergebleven aanslagbiljetten bij voorrang te worden verstuurd, met oog voor een maximale spreiding van de verzending (maximaal twee per jaar), waarbij soepel wordt ingespeeld op vragen naar afbetaling van personen die zich in deze situatie bevinden.
---

Dit is een aanbeveling die zowel bij de Klachtendienst Financiën als bij de Vlaamse Ombudsdienst jaarlijks opduikt. Gelet op de vermelding van de afbetalingsregeling op de achterzijde van de aanslagbiljetten voor 2010 en het voornemen van de Vlaamse Belastingdienst om een minimale periode van 6 maanden tussen 2 opeenvolgende aanslagbiljetten te voorzien (zie verder 7.4/aanbeveling 2009-24), is er zeker een gunstige evolutie merkbaar.

#### Reactie aan de Klachtendienst Financiën:

Sinds de invoering van het Vlaams Fiscaal Platform en de ICT-problemen die hiermee gepaard gingen zijn er een aantal problemen geweest met de verzending van de aanslagbiljetten. De Vlaamse Belastingdienst heeft na de vertraging in de verzending van 2009 echter een inhaaloperatie ingezet. De achterstand in de verzending werd succesvol weggewerkt en in 2011 kon er weer gestart worden met het normale verzendritme (van mei tot augustus).

Door de inhaaloperatie was het mogelijk dat een aantal belastingplichtigen ook in 2010 meerdere aanslagbiljetten op korte termijn ontvangen heeft. Dit is onvermijdelijk wil men opnieuw in het normale verzendritme komen. De Vlaamse Belastingdienst heeft echter pro-actief gecommuniceerd rond de mogelijkheid van een afbetalingsregeling, door deze regeling te vermelden op de achterzijde van het aanslagbiljet.

Daarnaast heeft de Vlaamse Belastingdienst ook gewerkt aan een oplossing om de kort opeenvolgende verzending van aanslagbiljetten te vermijden. Vanaf 2011 zal de periode tussen 2 opeenvolgende aanslagbiljetten minimaal 6 maanden zijn. Dankzij deze maatregel en gelet op het feit dat de achterstand nu ingehaald is, zullen er in principe ook maar maximaal twee aanslagbiljetten per jaar verstuurd worden.

Een miniem aantal aanslagbiljetten zal altijd achterblijven in de verzending wegens een hangend bezwaar voor een vorig aanslagjaar of wegens een grondige controle van het kohier met het oog op de toekenning van de automatische verminderingen. Achtergebleven aanslagbiljetten bij voorrang verzenden is niet altijd mogelijk gelet op de bewaking van de thesauriepositie in relatie tot de voorschottenregeling die de Vlaamse overheid met de lokale overheden heeft. De Vlaamse Belastingdienst kiest er om die reden dan ook voor om elk jaar vanaf mei de voorrang te geven aan de verzending van de aanslagbiljetten met betrekking tot het aanslagjaar dat samenvalt met het kalenderjaar.

#### **4.2 over de automatische toekenning van bepaalde verminderingen onroerende voorheffing:**

**AANBEVELING:** Zorgen voor een automatische toekenning van automatische verminderingen, ook voor huurders, door onder meer bijzondere aandacht te hebben voor nieuwbouwwoningen waar voor de eerste maal eventuele verminderingen kunnen worden toegekend.

Extra controles kunnen het normale verzendritme in de war sturen. De uitdaging is te zoeken naar een evenwicht tussen optimale controle en aanvaardbare verzending.

#### Reactie aan de Klachtendienst Financiën:

Zoals de klachtendienst zelf al aangeeft, moet er altijd gezocht worden naar een evenwicht tussen de controle en de verzending van de aanslagbiljetten. De kwaliteit van de aanslag is voor de Vlaamse Belastingdienst héél belangrijk. Met de voorafgaande controle wordt een maximale automatische toekenning van de verminderingen nagestreefd.

In principe worden ook bij een nieuwbouwwoning de verminderingen automatisch toegekend. Slechts in een beperkt aantal gevallen ligt de koppeling tussen de gegevens van het Rijksregister en de gegevens van de FOD Financiën, Administratie van de Patrimoniumdocumentatie, niet, waardoor de vermindering niet op het aanslagbiljet vermeld wordt. De enige manier om dit te vermijden is alle aanslagen met betrekking tot een nieuwbouwwoning te gaan controleren. Dergelijke tijdrovende controle zou het evenwicht tussen een optimale controle en een aanvaardbare verzending van de aanslagbiljetten in het gedrang brengen.

De Vlaamse Belastingdienst heeft in 2010 als actiepoint voor 2011 een herziening van de bestaande koppelingslijsten vooropgesteld. Dankzij deze gerichte actie op het vlak van de koppelingen, zullen nog meer verminderingen automatisch kunnen worden toegekend, waardoor minder bezwaarschriften zullen moeten worden ingediend.

#### **4.3 over de informatieverstrekking naar aanleiding van een ingediende vraag of van een ingediend bezwaarschrift tegen een aanslagbiljet van de onroerende voorheffing:**

AANBEVELING: De correspondentie (ontvangstmelding/vraag om bewijzen /beslissing/antwoord) of een kopie hiervan versturen naar diegene die de brief of het bezwaar effectief heeft ingediend.
--

#### Reactie aan de Klachtendienst Financiën:

Het verzenden van de ontvangstmeldingen verloopt voor de meerderheid van de dossiers volgens een automatisch proces. Tenzij er binnen Vlabel reeds een ander verzendadres gekend is, zal de ontvangstmelding verstuurd worden naar het adres van de belastingplichtige. De nadelen van dit systeem, namelijk dat in een beperkt aantal gevallen de ontvangstmelding niet verstuurd wordt naar diegene die de brief gestuurd heeft, wegen niet op tegen de voordelen. Dankzij de automatische verzending van de ontvangstmelding wordt de administratieve last voor Vlabel serieus beperkt en kan er vooral kort op de bal worden gespeeld. De ontvangstmelding kan dikwijls de dag na ontvangst van de brief verzonden worden. Gezien er elke dag honderden ontvangstmeldingen buiten gaan, wordt, gelet op de kleine foutenmarge, een manuele check van elk dossier vóór de verzending van de ontvangstmelding niet opportuun geacht.

Op het moment dat het dossier behandeld wordt, kan de dossierbehandelaar, indien nodig, de correspondentiegegevens manueel aanpassen, zodat de verdere correspondentie verzonden wordt naar diegene die de brief effectief heeft geschreven. Het kan gebeuren dat dit vergeten wordt, maar het gaat hier over uitzonderingen. Er is geen structureel probleem.

De Vlaamse Belastingdienst zal erop toezien dat indien de afhandeling van een dossier enkele maanden kan duren, omdat men bijvoorbeeld wacht op een advies van het kadaster, er manueel een ontvangstmelding verstuurd wordt naar diegene die de brief effectief gestuurd heeft, indien dit nog niet gebeurd is.

#### **4.4 over de invordering van de leegstandsheffing bedrijfsruimten:**

AANBEVELING: De invordering van de leegstandsheffing bedrijfsruimten gebeurt in eerste instantie redelijkerwijze best bij diegene die het hoogste percentage in de eigendom heeft (naar analogie met de leegstandsheffing woningen).

In de beleidsnota FB 2009-2014 benadrukt de minister van Financiën en Begroting het belang van fiscale compliance. Onderlinge samenhang en transparantie dragen bij tot het bereiken van fiscale compliance.

#### Reactie aan de Klachtendienst Financiën:

De Vlaamse Belastingdienst kan de Klachtendienst hierin volgen en past dit ook al toe sinds 2010. De mede-eigenaar met de meeste eigendomsrechten wordt als eerste opgenomen in het kohier zodat de invordering in eerste instantie bij hem gebeurt. Ook in 2011 zal hier extra aandacht aan geschonken worden.

## **Uitdaging verderop: vergroening van de verkeersfiscaliteit**

Na de insourcing van de verkeersbelastingen wacht al onmiddellijk een nieuwe uitdaging nl. een vergroening van de verkeersfiscaliteit in volgende stappen:

- Hervorming van de Belasting op Inverkeerstelling (afgekort BIV) tegen 1 januari 2012
- Invoering van een kilometerheffing en een wegvignet (op forfaitaire basis) tegen 1 januari 2013
- (Mogelijke) omvorming van het forfaitair wegvignet in een kilometerheffing voor personenwagens na 2013.

De hervorming van de BIV, voorzien tegen 1/1/2012, heeft als doel het wagenpark in Vlaanderen te vergroenen. Concreet betekent dit dat op basis van  $\text{CO}_2$ -uitstoot en euronorm de BIV zodanig zal worden hervormd dat wagens met een hoge  $\text{CO}_2$ -uitstoot en een lage euronorm meer zullen worden betalen dan wagens die voor beide factoren beter scoren. Hoe groter het verschil in score hoe groter het verschil aan BIV. Dieselwagens zonder roetfilter zullen, in vergelijking met de benzinewagens, zwaarder worden belast wegens hun minder milieuvriendelijk karakter.

De hervorming van de BIV wordt reeds gedurende lange tijd op beleidsvlak voorbereid en is een moeilijke evenwichtsoefening. Er moet enerzijds over worden gewaakt dat er voldoende incentive in de nieuwe regelgeving wordt ingebouwd maar anderzijds dient er ook over gewaakt dat er geen economische negatieve neveneffecten optreden. Tevens is er de verplichting om een samenwerkingsakkoord met de andere gewesten af te sluiten indien men ook ondernemingen betreft bij de nieuwe regeling. Aangezien men dit uit de weg wil gaan, kan de beperking van de nieuwe maatregel tot de particuliere bezitters onverwachte neveneffecten creëren waardoor de voorziene effecten ten dele worden geneutraliseerd.

Ook inzake het effect op de "fiscal compliance" van de particuliere belastingbetaler dient een dergelijke maatregel goed te worden voorbereid en gecommuniceerd.

Teneinde deze maatregel goed te kunnen implementeren zou de hervorming van de BIV op regelgevend vlak volledig rond moeten zijn per 30 juni 2011.

De kilometerheffing en het wegvignet op hun beurt worden voornamelijk binnen het Departement voorbereid maar uiteraard zal Vlabel daar in 2011 al zijn rol in te spelen hebben, voornamelijk naar de ondersteuning van het Project Management Office dat binnen het Departement zou worden opgericht en de voorbereiding van de taken die hiervoor door Vlabel zullen moeten opgenomen worden. In dat verband kan worden verwezen naar de taken inzake de handhaving, die sowieso door de overheid moeten worden ingevuld, en die één van de kritische succesfactoren van gans het project uitmaken.

Daarnaast zal aandacht moeten worden besteed aan de residu-verkeersbelasting die zal moeten geheven worden teneinde geen bezwaren vanwege de Europese Commissie uit te lokken m.b.t. de discriminatie van de buitenlandse heffingsplichtigen. Zeker inzake de zware vrachtwagens (vanaf 12 ton MTM) zal naast de afschaffing van het Eurovignet nog een jaarlijkse verkeersbelasting, waarschijnlijk op een andere belastbare basis, moeten worden opgelegd.



Eenzelfde redenering moet worden gevolgd voor het wegvignet aangezien dit “slechts” 60€ per jaar zou bedragen (volgens de eerste vooruitzichten) maar ook daar zal de jaarlijkse verkeersbelasting voor de Belgische ingezetenen, na wellicht een “groene metamorfose”, nog substantieel voldoende groot moeten zijn om elke zweem van discriminatie tegen buitenlanders uit te sluiten.