

Agentschap Vlaamse Belastingdienst
Jaarverslag 2008

Colofon

Jaarverslag Agentschap Vlaamse Belastingdienst

WETTELIJK DEPOT D/2009/3241/171

VU Marc de Kort, wnd. Administrateur – generaal

ADRES Koning Albert II – laan 19 bus 7, 1210 Brussel

URL <http://fin.vlaanderen.be>

OPMAAK De Barbaren

DRUK Agentschap Facilitair Management

COVERFOTO Bieke Gaudesaboos, verzamelt brillen in alle maten en modellen sinds 1993

Inhoudstafel

Inhoudstafel.....	3
Voorwoord.....	7
Inleiding: de Vlaamse Belastingdienst in een notendop.....	9
Oprichting, taken, missie, visie.....	9
De beheersovereenkomst 2008-2010: beschrijving van de strategische en operationele doelstellingen.....	9
Organisatiestructuur.....	10
Contact.....	11
Klachtendienst Financiën.....	12
Onze projecten.....	13
Organisatie in frontoffice - backoffice (FOBO).....	13
Situering en doelstellingen.....	13
Realisatietraject.....	14
Uittekening van de FOBO-structuur.....	14
Invoeringstraject in 2008.....	14
Organisatiestructuur.....	15
Personeel en taakinhoud.....	15
Vorming.....	15
Communicatie.....	16
Organisatiecultuur.....	16
Naar een Vlaams Fiscaal Platform.....	17
Referentiedatabank.....	17
Portaal ambtenaar.....	18
Belastingkernel.....	18
Workflowmodule.....	18
Belastingportaal.....	18
Beleidsrapportering.....	18
Verkeersbelastingen in Vlaamse handen.....	19
Een voortdurend streven naar kwaliteit.....	20
Interne kwaliteitscontrole.....	20
Aanbevelingen ombudsdienst.....	21
Aanbevelingen klachtendienst.....	23
Onze heffingen.....	27
Onroerende voorheffing.....	27
Aard van de heffing.....	27
Beleidsdoelstellingen.....	29
Communicatie.....	30
Enkele getallen.....	32
Leegstandsheffing woningen.....	37
Aard van de heffing.....	37
Beleidsdoelstelling.....	38
Enkele getallen.....	39

Leegstandheffing bedrijfsruimten	41
Aard van de heffing.....	41
Beleidsdoelstelling.....	41
Belangrijkste verwezenlijkingen van het afgelopen jaar.....	42
Enkele getallen	42
Successierechten.....	43
Aard van de heffing.....	43
Aangepaste regelgeving	43
Enkele getallen	44
De Centrale Invorderingscel.....	45
Enkele getallen	45
Rapportering contractcyclus.....	47
SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen	47
OD0101: Inning en invordering eigen-beheer-belastingen	47
Onroerende voorheffing	47
OD0101-OV-01 - Inkohieringspercentage.....	47
OD0101-OV-02 - Inningspercentage	47
OD0101-OV-03 - Betalingsritme.....	48
OD0101-OV-04 - Onwaardenpercentage OV	48
Leegstand woningen	49
OD0101-LSW-01 – inkohieringspercentage	49
OD0101-LSW-02 – inningspercentage.....	50
OD0101-LSW-03 – betalingsritme.....	50
OD0101-LSW-04 – annulatiepercentage	50
Leegstand bedrijfsruimten	50
OD0101-LSB-01 – inkohieringspercentage	50
OD0101-LSB-02 – inningspercentage.....	51
OD0101-LSB-03 – betalingsritme.....	51
OD0101-LSB-04 – annulatiepercentage	51
OD0102: Bezwaar- en geschilafhandeling eigen-beheer-belastingen.....	53
Onroerende voorheffing	53
OD0102-OV-01 - ontvangen bezwaarschriften.....	53
OD0102-OV-02 - bezwaarpercentage.....	53
OD0102-OV-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften.....	54
OD0102-OV-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaren.....	54
OD0102-OV-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften OV.....	56
OD0102-OV-07 - inwilligingspercentage.....	56
Leegstandheffing woningen.....	57
OD0102-LSW-01 - aantal ontvangen bezwaren	57
OD0102-LSW-02 – bezwaarpercentage.....	57
OD0102-LSW-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften	58
OD0102-LSW-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften	58
OD0102-LSW-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften.....	59
OD0102-LSW-06 - percentage ingewilligde bezwaren	59
Leegstandheffing bedrijfsruimten.....	60
OD0102-LSB-01 - aantal ontvangen bezwaren.....	60
OD0102-LSB-02 - bezwaarpercentage.....	60
OD0102-LSB-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften.....	61
OD0102-LSB-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften.....	61
OD0102-LSB-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften.....	62
OD0102-LSB-06 - percentage ingewilligde bezwaren	62

OD0103: dossierafhandeling vrijstellingen en verminderingen.....	63
Onroerende voorheffing.....	63
OD0103-OV-01 - ontvangen aanvragen.....	63
Successierechten.....	64
OD0103-SR-01 - totale doorlooptijd aanvragen.....	64
OD0103-SR-02 - eigen doorlooptijd aanvragen.....	64
OD0103-SR-04 - totale doorlooptijd bezwaren.....	65
OD0103-SR-05 - eigen doorlooptijd bezwaren.....	65
OD0104: controle.....	66
OD0104-OV-01 - effect a priori controle aanslagbiljetten.....	66
OD0104-LSW-01 - effect a priori controle aanslagbiljetten.....	66
OD0104-LSB-01 - effect a priori controle aanslagbiljetten.....	66
OD0105: optimaliseren klantvriendelijkheid.....	67
SP0101: mee uitbouwen VFP.....	67
SP0102: realiseren FOBO-concept.....	67
SP0104: implementatie interne controle.....	67
SD02: uitbouw fiscale autonomie.....	68
OD0201: strategische input voor het beleid aanleveren.....	68
OD0202: beleidsmatige ondersteuning.....	69
Algemeen.....	69
Beleidsvaluatie.....	69
Beleidsinput vanuit operationele activiteiten.....	70
SP0201: voorbereiden insourcing verkeersbelastingen.....	70
SP0202: voorbereiden inning gebruiksgelateerde heffing wegen.....	70
SD03: invorderingsexpertise CIC (Centrale Invorderingscel).....	71
OD0301: invordering niet-fiscale schuldvorderingen.....	71
OD0301-CIC-01 - invorderingspercentage CIC.....	71
OD0301-CIC-02 - aantal opdrachten CIC.....	71
SD04: verhogen fiscal compliance.....	72
OD0401: strategische input voor het beleid aanleveren.....	72
OD0402: informatie en communicatie.....	72
OD0402-OV-01 - aantal bezoekers website OV.....	72
OD0402-OV-02 - percentage elektronische bezwaren.....	72
OD0402-OV-03 - elektronische statusopvragingen.....	72
SD05: correct en aantrekkelijk werkgeverschap.....	73
OD0501: diversiteitsbeleid.....	73
OD0502: motivatie en betrokkenheid.....	73
OD0503: duurzaam aankoopbeleid.....	73
In- en uitdiensttredingen - diversiteitsbeleid.....	73
Motivatie en betrokkenheid.....	73
Loopbaan.....	74
Interne werking - artikel 11 van de beheersovereenkomst.....	75
Onderlinge samenwerking.....	75
Bijlage: trefwoordenlijst.....	76
Adresgegevens.....	79



Voorwoord

Het Intern Verzelfstandigd Agentschap Vlaamse Belastingdienst heeft er het eerste werkingsjaar binnen de lopende Beheersovereenkomst 2008-2010 opzitten.

Het voortraject hiernaartoe werd afgerond in 2007, zodat in 2008 kon gewerkt worden conform het Ondernemingsplan 2008, dat gold als eerste jaaruitvoeringsplan van de beheersovereenkomst.

In dit jaarverslag zal u bijgevolg een rapportering vinden over de in het ondernemingsplan opgenomen beleids- en beheersrelevante indicatoren en kengetallen. Maar dit jaarverslag wil meer zijn. Het wil ook focussen op een aantal veranderingstrajecten waar het agentschap dit jaar is doorgelopen, en meer informatie verschaffen over een aantal belangrijke projecten die in 2008 werden voorbereid.

Niet alleen werd een nieuw informaticaplatform ontwikkeld en per 5 januari 2009 in werking gesteld voor meer dan de helft van de medewerkers. Vanaf datzelfde moment trad ook een nieuwe organisatiestructuur in voege. Deze structuur is gebaseerd op het principe van *front office* en *back office* (FOBO), en heeft betrekking op het gehele agentschap. In 2008 werd dan ook veel tijd en energie gestoken om én dit nieuwe IT-platform én de nieuwe organisatiestructuur in de meest optimale omstandigheden van start te kunnen laten gaan.

Van de medewerkers en het management van het agentschap vergde dit extra inspanningen. Zeker ook omdat hiervoor een nieuwe *mindsetting* nodig was. Naast de dagdagelijkse opdracht moest veel tijd en energie geïnvesteerd worden in het opzetten van aangepaste procedures, in nieuwe delegaties, in nieuwe afspraken. Ook voor de behoeftenanalyse, en nadien het testen en het opleveren van het nieuwe informaticaplatform werden aanzienlijke en gewaardeerde inspanningen geleverd. Maar ook buiten dit platform werden door de diverse cellen inspanningen tot procesoptimalisatie en kwalitatief werk geleverd.

De Vlaamse Belastingdienst heeft ook in deze moeilijke omstandigheden haar missie van efficiënte, effectieve en klantgerichte inning van belastingen weten in te vullen. Daar ligt ook de uitdaging voor 2009 en later. Zeker in het vooruitzicht van de inning van andere heffingen, zoals de verkeersbelastingen en de planbatenheffing. Een traject dat al in 2008 werd voorbereid.

In het kader van de ontwikkeling van een gedocumenteerd systeem van interne controle werd daarnaast ook een stappenplan opgesteld. Dat moet toelaten tegen 31/12/2010 te komen tot niveau 3 voor alle thema's van de leidraad organisatiebeheersing; een doelstelling die de Vlaamse Belastingdienst zeker wil halen.

Ik wil van dit voorwoord tenslotte gebruik maken om de medewerkers van het agentschap te bedanken voor hun klantgerichte inzet en het enthousiasme, waarmee dagdagelijks onze kwaliteitsvolle dienstverlening verzekerd werd, en de vele uitdagingen werden aangepakt.

Marc de Kort
Wvd. Administrateur – generaal
Maart 2009



Inleiding: de Vlaamse Belastingdienst in een notendop

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 hoofdtak 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."

DE BEHEERSOVEREENKOMST 2008-2010: BESCHRIJVING VAN DE STRATEGISCHE EN OPERATIONELE DOELSTELLINGEN

In uitvoering van het kaderdecreet Bestuurlijk Beleid van 18 juli 2003 wordt elk agentschap aangestuurd door middel van een beheersovereenkomst die tussen de functioneel bevoegde minister en de leidend ambtenaar van het agentschap wordt afgesloten. De eerste beheersovereenkomst voor de Belastingdienst kwam in de loop van 2007 tot stand, werd door de Vlaamse regering goedgekeurd, en werd op 4 januari 2008 ondertekend. Inhoudelijk is het ontwerp van beheersovereenkomst geënt op de missie en de taakstelling van het agentschap, en formuleert ze de doelstellingen voor het agentschap voor de periode 2008-2010.

De doelstellingen worden hierna kort toegelicht, als algemene inleiding op de organisatiedoelstellingen van de Vlaamse Belastingdienst waar in deel 2 uitgebreid op wordt teruggekomen.

De eerste en voornaamste strategische doelstelling bevat de basisopdracht van het agentschap in zijn rol als uitvoerende entiteit van het fiscale beleid, met name de *efficiënte, effectieve en klantgerichte inning en invordering van de huidige gewestbelastingen die in eigen beheer worden geïnd*: de onroerende voorheffing, de leegstandsheffing woningen en de leegstandsheffing bedrijfsruimten. Ook de bezwaar- en geschilafhandeling van deze belastingen, en het uitoefenen van controle-activiteiten wordt in deze doelstelling begrepen. De inning in eigen beheer slaat op de taakverdeling die voortvloeit uit de Bijzondere Financieringswet. Een groot deel van de (Vlaamse) gewestbelastingen wordt immers nog steeds door de federale overheid geïnd.

Het gebruik van de adjectieven die opgenomen zijn in de doelstelling is doelbewust: efficiënt, effectief en klantgericht. Ze vertalen zich concreet in het vrijwaren van de belangen van de Vlaamse overheid zelf op het vlak van inkomstenverwerving (tijdige en correcte inning), maar ook van de provincies en gemeenten via de inning van hun opcentiemen, voornamelijk op de onroerende voorheffing. Het permanent monitoren en minimaliseren van de doorlooptijden inzake dossierbehandeling (vnl. door burgers ingediende bezwaarschriften) beoogt tegemoet te komen aan de eisen die gesteld worden aan een moderne belastingadministratie.

Naast operationele doelstellingen die hierrond werden geformuleerd, zijn strategische meerjarenprojecten gedefinieerd die mee invulling geven aan deze adjectieven: geen efficiënte inning en invordering zonder een performant informatica-systeem, het Vlaams Fiscaal Platform, en het nastreven van een verhoogde klantgerichtheid door de implementatie van de FOBO-structuur. Conform de door de Vlaamse Regering opgelegde generieke doelstellingen die in elke beheersovereenkomst moeten worden opgenomen, wordt ook de implementatie van een gedocumenteerd systeem van interne controle nagestreefd om operationele en financiële risico's bij de werking van het agentschap te beheersen.

Ten tweede ondersteunt het agentschap, samen met het kerndepartement Financiën en Begroting, de minister in het verder uitbouwen van de Vlaamse fiscale autonomie. Dat kan zowel betrekking hebben op het administratief uitbouwen van de Vlaamse Belastingdienst zelf tot een volwaardige Vlaamse fiscale administratie, als op het beleidsmatig ondersteunen bij de analyse of implementatie van gewijzigd fiscaal beleid. Voor de eerste vorm van uitbouwen van de fiscale autonomie zal de organisatorische voorbereiding voor de inning in eigen beheer van de verkeersbelastingen in 2009 een grote uitdaging zijn. Voor de tweede vorm werkt het agentschap bijvoorbeeld mee aan het uitwerken van een alternatieve belastbare basis voor de verkeersbelastingen (zoals de ecoscore ter vervanging van de fiscale pK) of voor de inning van een gebruiksgelateerde heffing voor het Vlaamse wegnnet (zoals een wegnvignet, een kilometerheffing voor vrachtwagens, ...).

De derde strategische doelstelling betreft het verder ter beschikking stellen van de invorderingsexpertise van het agentschap aan andere entiteiten van de Vlaamse overheid. Een aantal andere beleidsdomeinen doen beroep op de Centrale Invorderingscel voor de inning van niet-fiscale schuldvorderingen. Zo treedt de Belastingdienst bv. op voor de gedwongen invordering van administratieve geldboetes die werden opgelegd door het Vlaams Zorgfonds in het kader van niet betaalde bijdragen voor de verplichte Vlaamse Zorgverzekering.

Als vierde strategische doelstelling schenkt het agentschap extra aandacht aan de aanvaarding van het fiscale beleid door de burger (fiscal compliance), onder meer door het voeren van een gericht informatie- en communicatiebeleid en door het tweejaarlijks uitvoeren van een klantentevredenheidsonderzoek. Vanzelfsprekend hebben ook andere strategische doelstellingen indirect hun impact op de fiscal compliance: een klantgerichte en efficiënte inning komt uiteraard ook de aanvaarding van de Vlaamse fiscaliteit ten goede.

De vijfde strategische doelstelling is gericht op de interne werking van het agentschap en vloeit voort uit de generieke doelstellingen opgelegd door de Vlaamse regering. Het agentschap is zich er terdege van bewust dat kwaliteitsvol, positief ingesteld en gemotiveerd personeel uitermate belangrijk is om alle doelstellingen ten volle te kunnen realiseren. Het neemt zich dan ook een aantal concrete actiepunten voor om dit te garanderen in het licht van de doelstelling correct en aantrekkelijk werkgeverschap.

(10)

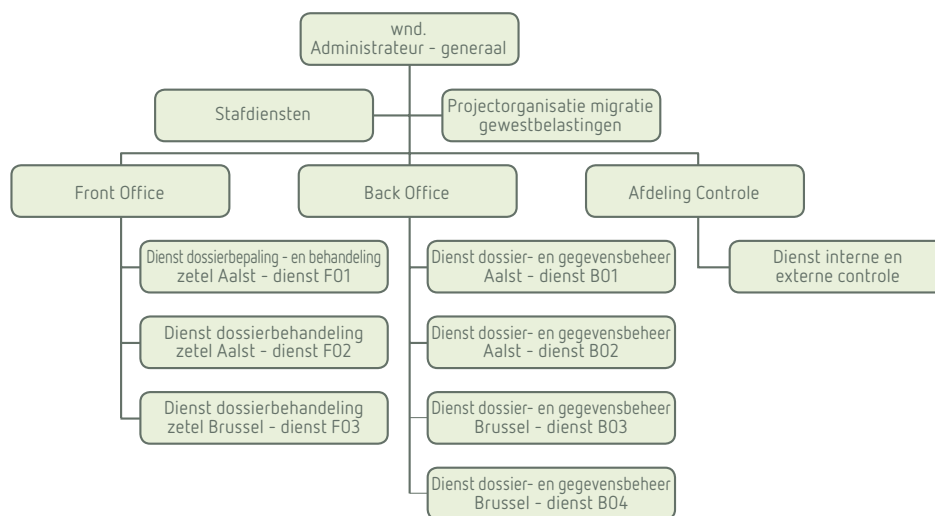
ORGANISATIESTRUCTUUR

Het is duidelijk dat het agentschap veel belang hecht aan een klantgerichte werking. Dit begrip komt immers systematisch terug in zowel de visie van het agentschap, als in zijn strategische doelstellingen. Als centraal begrip wordt het eveneens verweven in de functiebeschrijving van elk van onze medewerkers, als een van de vier zogenaamde "waardegebonden competenties".

Tot voor kort 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) wil de Vlaamse Belastingdienst zich reorganiseren 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 deelaspecten 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. In een volgend hoofdstuk wordt uitgebreid ingegaan op het FOBO-project.

Sinds 1 januari 2009 ziet het organogram van de Vlaamse Belastingdienst er uit als volgt.



CONTACT

De Vlaamse Belastinglijn is als themalijn bij 1700 het eerste aanspreekpunt voor de burger wanneer deze vragen heeft met betrekking tot de onroerende voorheffing. Naast eerstelijnsinformatie wordt ook dossiergebonden informatie verstrekt. Met andere vragen over de Vlaamse fiscaliteit kan de burger terecht op het gratis nummer 1700.

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, of het onlinecontactformulier invullen op het belastingportaal Vlaanderen (<http://belastingen.vlaanderen.be>).

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 kan 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 is van maandag tot vrijdag bereikbaar van 9 tot 19 uur.

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.

KLACHTDIENST FINANCIËN

Als u een klacht heeft over de manier waarop de Vlaamse Belastingdienst is tussengekomen in uw dossier, dan kan u hiervoor in de eerste plaats terecht bij de Klachtendienst Financiën. Iedereen heeft immers het recht om bij een bestuursinstelling van de Vlaamse overheid een klacht in te dienen over de handelingen en de werking van deze diensten. De tussenkomst van de Klachtendienst Financiën is kosteloos.

De klachtendienst gaat als volgt te werk:

- binnen de 10 dagen wordt de ontvangst van een klacht bevestigd;
- binnen de 45 dagen mag u een antwoord verwachten op uw klacht;
- de ingediende afgehandelde klachten worden geregistreerd.

Tenslotte wordt jaarlijks verslag uitgebracht bij de Vlaamse ombudsdienst.

De burger kan zijn klacht via het klachtenformulier indienen, per e-mail of per brief op volgend adres:

Klachtendienst Financiën

T.a.v. Mevr. E. Moens

Koning Albert II - laan 19 bus 6

1210 Brussel

klachtendienst.financien@fb.vlaanderen.be

Onze projecten

ORGANISATIE IN FRONTOFFICE - BACKOFFICE (FOBO)

Situering en doelstellingen

De nieuwe organisatiestructuur van de Vlaamse Belastingdienst, gaat uit van een aantal basisbeginselen of uitgangspunten:

- hij maakt van de Vlaamse Belastingdienst een doorzichtig gestructureerd en klantgericht agentschap, waarbij een front office in rechtstreeks contact staat met de burger, en afgescheiden werkt van een back office, die instaat voor de processen die meer "achter de schermen" verlopen; alle belastingprocessen worden niet langer per heffing georganiseerd, maar wel per belastingplichtige;
- hij geeft invulling aan de doelstelling van functiescheiding tussen de personeelsleden die de beslissingen nemen, en diegenen die ze uitvoeren, tussen die personeelsleden die instaan voor de vestiging, de inning en de invordering van de belastingen en diegenen die moeten oordelen over de bezwaarbeslissingen; in die zin komt hij mee tegemoet aan het adagium dat iedere belastingplichtige het recht heeft op een onpartijdig oordeel over zijn belastingdossier;
- het is een organisatie-model waarin meerdere heffingen – heffingen die de Vlaamse Belastingdienst nu al int, of die het agentschap in de toekomst zal innen – vlot kunnen worden geïntegreerd; binnen FOBO zullen de heffingen worden verdeeld over een aantal zogenaamde "objecten", waarbij elk object een logisch geheel is van heffingen die een gelijkwaardige belastbare grondslag hebben, zoals bijvoorbeeld onroerend-goedbelastingen;
- elk personeelslid is polyvalent inzetbaar voor meerdere taken, waarbij ieder een duidelijk afgebakende verantwoordelijkheid krijgt toegewezen.

Dit kan worden geïllustreerd aan de hand van een kort voorbeeld m.b.t. databeheer. Het spreekt voor zich dat een overlijden van een belastingplichtige gevolgen heeft voor alle heffingen die hij moet betalen. In het verleden moest die informatie worden opgeslagen en verwerkt in alle afzonderlijke databanken. Door een koppeling van databanken en het centraal binnen de back office verwerken van dergelijke informatie die relevant is voor elke heffing, wordt voor het agentschap een efficiëntiewinst gerealiseerd en voor de klant een betere dienstverlening.

(13)

In de volgende pagina's wordt dieper op het FOBO-project ingegaan, en wordt kort toegelicht welk traject al werd doorlopen.

Elk van beide afdelingen (front- en backoffice) werd vormgegeven volgens zijn eigen principes en uitgangspunten. Binnen de frontoffice gelden volgende principes:

- delegatie van bevoegdheden: elke dossierbehandelaar die een document ondertekent, in zijn hoedanigheid als gemachtigd ambtenaar, heeft het dossier ook doorgenomen. Hij wordt desgewenst wel ondersteund in de behandeling van het dossier door een dossiervoorbereider of door een specialist;
- rol van het autorisatiecomité: elke dossierbehandelaar behandelt de hem toegewezen dossiers tot op het punt waarop deze zijn autorisatieniveau overstijgen. Het autorisatiecomité – vooralsnog was dat in 2008 het directiecomité – legt immers vast welke de bevoegdheden van de dossierbehandelaars zijn. Zo wordt hier bijvoorbeeld bepaald tot welk bedrag een dossierbehandelaar een wettelijke hypotheek mag nemen, of hij mag beslissen om verjaringen niet meer te stuiten, of hij over een bezwaar met aanzienlijke financiële repercussies zelf mag beslissen, enzovoort. In het autorisatiecomité zetelen onder meer het hoofd van de frontoffice en de verantwoordelijken van de teams binnen de frontoffice;

- dossierbehandelaars vergaren gaandeweg meer kennis om polyvalenter te kunnen werken;
- dossierbehandelaars in de front office combineren - eens op kruissnelheid - dossiers inzake onroerende voorheffing en beide leegstandsheffingen. In de verdere toekomst worden heffingen gegroepeerd in objecten en kan de cluster rond verkeersbelastingen bijvoorbeeld een aparte groepering in de front office worden.

Binnen de back office gelden volgende principes:

- de back office verenigt enerzijds de generieke processen en de massaprocessen en anderzijds de gespecialiseerde taken;
- in de back office gebeurt het generieke databeheer;
- Als massaprocessen worden bijvoorbeeld de inkohieringen, de verzending van aanslagbiljetten en het aanmaken van dwangschriften aangemerkt.

Als generieke processen kunnen we bijvoorbeeld het aanmaken van notificaties, het behandelen van dossiers inzake overlijdens en het behandelen van retourdossiers vermelden.

Om de specifieke opdrachten binnen de back office te vervullen werken er niet alleen generalisten, maar ook specialisten. Dit zijn personeelsleden met een doorgedreven kennis inzake specifieke processen. Zij geven advies aan dossierbehandelaars of volgen bijzondere (deel)processen op. Er worden drie specialistenfuncties voorzien: specialist inning en invordering, specialist geschillen en specialist bezwaren.

Realisatietraject

Uittekening van de FOBO-structuur

Rond de algemene principes van FOBO en de functiescheiding tussen een front- en een backoffice werd al snel een consensus bereikt. In 2005 werd een project opgestart om dit FOBO-principe verder uit te werken op het vlak van organisatiestructuur, taken en functierollen, functiebeschrijvingen, personeelsplan en implementatietraject.

Dit resulteerde in een organisatiestructuur en een voorlopig organogram. Tegelijk werden de in het kader van FOBO gedefinieerde functierollen geïntegreerd in de uittekening van het Vlaams Fiscaal Platform (VFP). Dit is de ICT-toepassing die op termijn alle belastingprocessen op informaticagebied zal beheren en ondersteunen (ut infra).

(14)

Een van de belangrijkste vaststellingen is dat er een grote verwevenheid bestaat tussen de opstart van het Platform, dat als informaticatoepassing die de dossierbehandeling structureert, en de invoering van de nieuwe organisatiestructuur. Daarom werden de dossierstromen heel gedetailleerd uitgetekend in schema's en geprogrammeerd in het Platform. Dé kritieke succesfactor voor het daadwerkelijk van start gaan van de FOBO-organisatiestructuur was dan ook de opstart van het Platform.

Invoeringstraject in 2008

De invoering van FOBO viel uiteen in een aantal grote thema's:

- aanpassing van de organisatiestructuur en het organogram;
- alle aspecten die te maken hebben met personeel en taakinhoud;
- vorming;
- communicatie naar alle interne en externe belanghebbenden;
- verandering in organisatiecultuur.

Gelijktijdig met deze deeltrajecten voor FOBO, werd het onderliggende Vlaams Fiscaal Platform verder geanalyseerd, ontwikkeld en in productie genomen. Een nauwe opvolging van beide trajecten, én de synergie tussen beide bleek een absolute noodzaak. Gaandeweg werd immers vastgesteld dat bijna ongemerkt werd afgeweken van de initiële uitgangspunten voor FOBO. Tijdens de analyse en de implementatie van het Platform moesten immers dikwijls ad hoc beslissingen worden genomen door analisten of programmeurs, die soms afweken van de visie inzake het FOBO-project. Dit bleek een onvermijdelijk gevolg van de strikte timing voor de bouw van het Platform. Het efficiënt inzetten van onze eigen resources zorgde er immers voor dat niet iedereen die betrokken was bij het FOBO-traject telkens inspraak kon hebben tijdens overlegmomenten in verband met het VFP en vice versa. Resultaat was dat beide trajecten op een aantal punten uit elkaar waren gegroeid.

Dit gaandeweg van elkaar afwijken van de uitgetekende paden zorgde bij het opmaken van de interne werkinstructies en taakverdelingen voor zekere interpretatieproblemen. Waar liep immers exact de scheidingslijn tussen FO en BO binnen bepaalde dossiertypes? Om deze lijn opnieuw scherp te stellen, werd eind 2008 teruggegrepen naar de initiële uitgangspunten van FOBO en werden waar nodig de nodige aanpassingen aan de VFP-processen uitgevoerd.

Organisatiestructuur

De organisatiestructuur en het organogram geven weer hoe het agentschap volgens de nieuwste FOBO-principes is gestructureerd. De organisatiestructuur is in zekere zin het louter formele aspect van de reorganisatie, en op die manier ook het makkelijkst te realiseren.

Via een noodzakelijke tussenstap van een overgangsorganisatiestructuur parallel met de aanduiding van de afdelingshoofden midden 2008, ging op 1 januari 2009 de definitieve structuur van start. Het middenkader werd toen aangesteld, de personeelsleden kregen hun nieuwe afdeling en dienst toegewezen, de hiërarchische rapporteringslijnen werden ingevoerd.

Personeel en taakinhoud

Begin 2008 werd voor elke verschillende functie een nieuwe functiebeschrijving opgemaakt. In de functiebeschrijving wordt een overzicht gegeven van de taakinhoud en de verantwoordelijkheden van de functiehouders, net als van de vereiste competenties die nodig zijn om die taken te realiseren. Midden 2008 werd met alle individuele personeelsleden in een persoonlijk gesprek gepolst naar hun bekommernissen omtrent de gewijzigde functie-inhoud die zij zouden toegewezen krijgen. In de mate van het mogelijke werd met deze persoonlijke bekommernissen rekening gehouden en werden de nodige aanpassingen uitgevoerd.

Vorming

Een andere manier van werken en van organiseren, betekent noodzakelijkerwijs ook een behoefte aan vorming. Personeelsleden krijgen immers aangepaste taken en moeten hierin opgeleid worden. Doorheen 2008 werd intensief gewerkt aan het opstellen van procedurehandboeken, theoretische cursussen en praktische handleidingen. Voor elk van de personeelsleden werd een vormingstraject op maat opgemaakt dat moest tegemoetkomen aan de individuele opleidingsbehoeften. Tot op heden is deze gestructureerde aanpak niet verder opgevolgd: de moeilijke opstartfase van het VFP zorgde ervoor dat hele stukken opleiding sowieso niet konden worden opgestart. Bovendien hadden de personeelsleden acute nood aan training on the job die veel meer de nadruk legde op de praktische werking van het VFP en de impact van het nieuwe ICT-platform op hun dagdagelijkse taken. Momenteel wordt bekeken op welke manier het uitgetekende vormingstraject alsnog opnieuw op de sporen kan gezet worden. In ieder geval moeten de uitgangspunten van het FOBO-project verder gerealiseerd worden door middel van aangepaste vorming: de personeelsleden moeten polyvalenter inzetbaar worden over verschillende heffingen heen.

Communicatie

Bij grondige verandertrajecten - zoals ook de omschakeling naar front- en back office er een is - komt logischerwijze weerstand vanuit betrokken partijen. Belangrijk is een antwoord te bieden op vragen die naar aanleiding van dergelijk traject rijzen. Open tweewegscommunicatie is een absolute noodzaak om onzekerheden uit te klaren en interne weerstanden te overwinnen. Regelmatig werd dan ook in informatiesessies ingegaan op het waarom en het hoe van de reorganisatie, waarbij telkens ruim de gelegenheid werd geboden tot het stellen van algemene dan wel specifieke vragen. Voor individuele, meer persoonsgebonden bekommernissen konden de personeelsleden terecht bij – uiteraard – hun leidinggevenden, maar evenzeer bij een vertrouwenspersoon die in het FOBO-project een soort ombudsfunctie vervulde. De geëigende HR-kanalen konden uiteraard eveneens gevolgd worden. Via speciaal daartoe ingerichte focusgroepen werd gepeild naar de verwachtingen en de bekommernissen van de personeelsleden omtrent de herstructurering.

Ondanks de veelheid aan kanalen moet erkend worden dat de communicatie veelal top-down is gebleven. Het adequaat inspelen op bekommernissen van personeelsleden werd door een gebrek aan bottom-up-informatiedoorstroming bemoeilijkt.

Organisatiecultuur

De manier van werken herstructureren, wil dikwijls ook zeggen dat de manier van denken deels bijgesteld moet worden. Tijdens focusgroepen werd gepeild naar hoe de personeelsleden het werken binnen de Vlaamse Belastingdienst ervaren, en welke waarden zij als belangrijk zien voor het agentschap. Het was daarbij de bedoeling om door middel van een reeks actiepunten de verschillen te helpen wegwerken tussen hoe de organisatie er uitziet en beleefd wordt enerzijds, en hoe het management wil dat de organisatie eruitziet anderzijds. Hoewel uit de focusgroepen is gebleken dat de toekomstige manier van werken nog niet weerspiegeld wordt in de waarden en het gedrag van de personeelsleden, werd echter overtuigend vastgesteld dat één waarde centraal staat in het doen en laten van de personeelsleden: klantgerichtheid. Dit is in elk geval een solide basis om gedurende 2009 verder te werken aan de cultuurverandering die FOBO met zich meebrengt.

NAAR EEN VLAAMS FISCAAL PLATFORM

Het doel van het project Vlaams Fiscaal Platform (VFP) is de bouw van een generiek platform voor alle heffingen die, zowel momenteel als in de toekomst, door de Vlaamse overheid zelf geïnd worden.

Voor het Vlaams Fiscaal Platform was 2008 een belangrijk en uitdagend jaar. In de eerste plaats omdat vanaf juni 2008 een eerste heffing in productie werd gesteld op dit platform. De aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2008 voor de leegstand bedrijfsruimten moesten inderdaad in 2008 worden verstuurd, en de dossierverwerking voor de dossiers "leegstand bedrijfsruimten 2008" gebeurt thans ook volledig via het Platform.

Tegen eind 2008 kon ook, zoals voorzien, de laatste hand worden gelegd aan de in productiestelling van de belangrijkste heffing: de onroerende voorheffing. Het resultaat hiervan is ook voor iedereen zichtbaar: sinds 5 januari 2009 immers, is het nieuwe digitale loket van de Belastingdienst te raadplegen op [belastingen.vlaanderen.be /mijnbelastingen](http://belastingen.vlaanderen.be/mijnbelastingen).

De oude toepassingen voor inning en invordering werden in 2008 vervangen door een nieuwe toepassing binnen het Platform, die op een algemene manier de vorderingen 2008 beheert van zowel de onroerende voorheffing als de leegstand bedrijfsruimten. En omdat de onroerende voorheffing als grootste heffing reeds eerder werkte met een dossieropvolgingssysteem, werden in 2008 alle oude dossiers tijdig en succesvol overgezet naar het nieuwe dossieropvolgingssysteem. Zo kunnen ook in de toekomst de vorderingen van de voorgaande jaren worden opgevolgd in het nieuwe systeem.

De centrale draaischijf van het nieuwe Platform is een referentiedatabank. Deze werd in 2008 opgezet voor het beheer van de belastbare feiten leegstand bedrijfsruimten 2008. Dit proeftraject werd eind 2008 uitgebreid voor onroerende voorheffing. Momenteel wordt tegen het tweede kwartaal van 2009 de laatste hand gelegd aan een aangepaste referentiedatabank die ook de belastbare feiten bevat van de onroerende voorheffing, en die bovendien alle onderliggende bronnen voor de beide heffingen integreert.

Het nieuwe Platform had ook een gevolg voor de opbouw van de organisatie, nog naast de FOBO-reorganisatie (ut supra). Om het Platform te beheren werd een dienstencentrum opgericht. Zo bestaat er een eigen helpdesk, een functioneel competentiecentrum, een technisch competentiecentrum, en een competentiecentrum voor rapportering. Alle testen worden gecoördineerd en opgevolgd vanuit het dienstencentrum, en alle vragen van en over het Platform worden door deze dienst opgenomen.

Het Platform is een nieuwe toepassing. Daarom volgt hierna een overzicht van de verschillende componenten van het Portaal.

(17)

Referentiedatabank

De referentiedatabank is de centrale gegevensbank die de gegevens bevat om de heffingen te innen. Deze gegevens komen van verschillende (authentieke) bronnen:

- het Rijksregister van natuurlijke personen;
- de Kruispuntbank van ondernemingen;
- Graydon: de gegevens die de onderneming Graydon collecteert betreffende falingen;
- Inventar, de databank van de dienst Financiering Huisvesting (Leegstand bedrijfsruimten).

De planning is om al de bovenstaande gegevens, mét hun wijzigingen, te hebben opgeladen tegen einde maart 2009. De data van o.a. de volgende bronnen worden aanvullend opgeladen tegen uiterlijk 1 april 2009: Kruispuntbank der Sociale Zekerheid (KSZ), Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen (AGIV), Pensioendienst voor de Openbare Sector (PDOS), Vlaams Energieagentschap (VEA), ... De gegevens van het Kadaster worden stapsgewijs opgeladen vanaf 1 april 2009 inclusief gegevens betreffende materieel en outillage.

Portaal ambtenaar

Het Portaal Ambtenaar is de toepassing van het Platform waarmee de ambtenaren van de Vlaamse Belastingdienst dagelijks werken. Het wordt gebruikt voor het opzoeken van adressen, voor het aanmaken van belastbare elementen, en voor het oplossen van tekortkomingen en fouten in de gegevens.

Het Portaal ambtenaar is, wat de leegstandsheffing Bedrijfsruimten betreft, zo goed als volledig operationeel. Wat de onroerende voorheffing betreft, zijn er begin 2009 nog een aantal aanpassingen voorzien. Vanaf ongeveer 15 maart zal het Portaal ambtenaar ook voor onroerende voorheffing intensief kunnen gebruikt worden bij opzoekingen, correcties, ... Zo zal het Portaal Ambtenaar aan de basis liggen van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing 2009 door de belastbare elementen aan te maken. Vanaf de tweede helft van maart 2009 kunnen ook de eerder aangemaakte proefrollen voor de aanslagjaren 2008 en vroeger, uitgestuurd worden.

Belastingkernel

De belastingkernel is de toepassing voor het beheer van vorderingen. Via deze toepassing wordt de inkohiering doorgevoerd, wordt de automatische opvolging van de inning verzorgd, en worden de invorderingen beheerd.

Voor 2008 werden alle belastbare elementen voor de leegstandsheffing Bedrijfsruimten verwerkt. Deze werden door de referentiedatabank automatisch doorgegeven naar de belastingkernel voor berekening, inkohiering, aanmaken van de aanslagbiljetten, aanmaken van herinneringen, intrestberekening enz. Hoewel de belastingkernel reeds operationeel is, moeten er nog een aantal toepassingen ontwikkeld worden zoals de automatische doorstortingen, het aanmaken van gegevens voor de boekhouding, en de interface met de gerechtsdeurwaarders.

Workflowmodule

Op 5 januari is ook de workflowmodule in productie gegaan. Deze module is het eigenlijke dossieropvolgingsysteem. Op dat moment konden er slechts een 5-tal flows behandeld worden. Tegen midden 2009 zullen ook de overige flows operationeel zijn. Dit is tijdig genoeg om een vlekkeloze dossierafhandeling te kunnen garanderen. Ook hier is in 2009 een uitbreiding voorzien met het automatisch aanmaken van dossiers op basis van gegevens die door andere deelsystemen worden aangeleverd (bv. notificaties, wettelijke hypotheek, verjaring en stuiting, ...), centrale printing in de postkamer, en een gedeelte van de operationele rapportering.

(18)

Belastingportaal

Voor de buitenwereld is het Belastingportaal ongetwijfeld de meest zichtbare component van het Vlaams Fiscaal Platform. Sinds 5 januari 2009 staat dit nieuwe portaal online (<http://belastingen.vlaanderen.be>). Het portaal valt uiteen in een informatieluik dat voornamelijk over de onroerende voorheffing handelt, en een digitaal loket waar onder meer een simulatieberekening onroerende voorheffing kan gemaakt worden of een bezwaar kan worden ingediend. Een aantal reacties van gebruikers heeft intussen aanleiding gegeven tot een aantal (kleinere) wijzigingen. Het is immers de bedoeling van de Belastingdienst om dit kanaal voortdurend te blijven aanpassen aan de wensen en de noden van de gebruikers. Ook daarom zullen de functionaliteiten verder uitgebreid worden.

Beleidsrapportering

Oorspronkelijk was het niet de bedoeling om het Platform ook te gebruiken voor beleidsrapportering. In september 2008 werd beslist om dit toch mee te integreren. Het is de bedoeling om de rapportering van de beleidsindicatoren klaar te hebben in de loop van het eerste kwartaal van 2009.

VERKEERSBELASTINGEN IN VLAAMSE HANDEN

In 2007 al voerde de Vlaamse overheid een vrijstelling voor particuliere eigenaars in op de verkeersbelasting voor kleine aanhangwagens met een maximaal toegelaten massa van 750 kg. Dit toonde de wil aan van de Vlaamse Regering om haar bevoegdheid ook inzake verkeersbelastingen daadwerkelijk uit te oefenen.

Na deze eerste stap, besloot de Vlaamse regering verder te gaan. Op 10 juli 2008 besliste ze om de inning van de verkeersbelastingen vanaf 1 januari 2010 in eigen beheer over te nemen van de FOD Financiën. Ze gaf daarbij de Vlaamse Belastingdienst de opdracht deze overname voor te bereiden en te begeleiden. De overname zal gebeuren door een beroep te doen op de dotatie voorzien in art68 ter van de Bijzondere Financieringswet. Dit houdt een overname in van 257 VTE van het federale personeelsapparaat tegen 2010.

Om toe te laten dat de verkeersbelastingen in het Vlaams Fiscaal Platform kunnen worden ingepast, worden naast evidente aanpassingen aan het Platform, een aantal vereenvoudigingen van de regelgeving voorzien.

In het najaar van 2008 werd een projectstructuur opgezet en een projectplan uitgewerkt. Dat projectplan voorzag in een viertal werkgroepen:

- de werkgroep regelgeving en procedures heeft zich tijdens de laatste maanden van 2008 actief beziggehouden met de voorbereiding van de aanpassing van de regelgeving. Eind 2008 was dit werk zo goed als klaar;
- de werkgroep personeel trad in overleg met de FOD Financiën om de personeelsoverdracht en de daarmee gepaard gaande HR-vraagstukken op te lossen;
- de werkgroep logistiek hield verkennende gesprekken omtrent de latere inplanting van de diensten van de verkeersbelastingen;
- de werkgroep Vlaams Fiscaal Platform kon in 2008 reeds een aantal punten voorbereiden in aanloop op de besprekingen die vanaf begin 2009 volop van start gaan.

Tenslotte werd per eind 2008 al een aantal keren vergaderd samen met de Waarnemingspost Gewestelijke Fiscaliteit, een entiteit die binnen de FOD Financiën is opgezet om besprekingen tussen Gewesten en de FOD Financiën te kanaliseren. Daarbij werden een aantal principes door het Vlaamse gewest naar voor gebracht, die van cruciaal belang zijn voor een vlotte overname van de inning. Bij de opstelling van het Projectplan was namelijk een risico-inschatting gemaakt. Zo bleek onder meer dat een gefaseerde overname van het personeel aangewezen was teneinde met voldoende opgeleid personeel de inning op 1 januari 2010 van start te laten gaan. Ook bleek een overname van historische dossiers niet aangewezen om de transitieproblematiek binnen de beheersbare grenzen te kunnen houden. Uiteraard zullen deze en andere punten in 2009 verder uitgeklaard worden.

EEN VOORTDUREND STREVEN NAAR KWALITEIT

Zoals ook eerder uit de toelichting van de visie en missie bleek, is het voortdurend streven naar kwaliteitsverbetering een absolute prioriteit. 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.

In dit streven naar een betere kwaliteit, wil de Belastingdienst zich ook niet beperken tot haar eigen visie. Zo wordt ook aan de slag gegaan met aanbevelingen die voortvloeien uit klachten. Naast de eigen inspanningen om de eigen werking voortdurend te verbeteren, beschouwt de Vlaamse Belastingdienst zowel de eerste- als de tweedelijnsklachten (respectievelijk bij de klachtendienst Financiën en bij de Vlaamse Ombudsdienst) als belangrijke en waardevolle input om de efficiëntie en effectiviteit van haar operationele werking bij te stellen en te verhogen. De Vlaamse Belastingdienst engageert zich elk jaar om de aanbevelingen in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst zo goed mogelijk na te komen.

Interne kwaliteitscontrole

De focus van de kwaliteitscontrole lag in 2008 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 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.

De bestaande beslissingsmatrix werd met het oog op de verzending van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2008 verder verfijnd ten opzichte van de vorige aanslagjaren.

De belangrijkste wijzigingen ten gevolge van deze matrix waren:

- een systeem van elektronische uitwisseling van gegevens met de diensten van de Algemene Administratie der Patrimoniumdocumentatie (AAPD) werd opgestart waardoor op een geautomatiseerde manier de kadastrale bescheiden konden worden aangevuld met +/- 2.150 ontbrekende rijksregisternummers van belastingplichtigen. Deze werkwijze zorgt ervoor dat substantieel meer belastingplichtigen genieten van een automatische toekenning van vermindering(en) waarop ze als gevolg van hun situatie recht hebben, en zal op termijn eveneens leiden tot een daling van het aantal als onbestelbaar terugbezorgde aanslagbiljetten.
- een grondige screening van de aanslagbiljetten van belastingplichtigen die tot voor het aanslagjaar 2008, ten onrechte, nooit hadden genoten van een automatische toekenning van bepaalde verminderings, heeft er ook toe geleid dat voor +/- 3.000 belastingplichtigen correcties werden doorgevoerd. Om dit voor de toekomst te bestendigen, werden de nodige koppelingen gelegd.

Daarnaast werd tijdens de a priori controle een probleem vastgesteld in de aanlevering van invaliditeitsgegevens door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Door een tijdig ingrijpen konden 24.000 potentiële bezwaarschriften worden vermeden.

Naast de bestaande en aangepaste a priori controle werd in 2008 ook een systeem van a posteriori controle opgezet. Deze controle leidt tot een maandelijkse rapportering aan het managementteam van vastgestelde onvolkomenheden in afgewerkte bezwaardossiers en in de door de Vlaamse Belastinglijn verstuurd informatieve e-mails aan burgers.

Daarnaast werden ook opzoekingen verricht om aanslagbiljetten die aan overleden belastingplichtigen gericht waren, aan te passen en de correspondentiegegevens aan te vullen met de coördinaten van eventuele erfgenamen of nieuwe belastingplichtigen.

Om een waarachtige controle mogelijk te maken, voert de Belastingdienst ook op het terrein controles uit. Zo werden in het kader van de inning van de onroerende voorheffing alle onroerende goederen met een kadastraal inkomen < 100 euro waarin de belastingplichtige gedomicilieerd was, gescreend. De controleresultaten werden voor eventuele aanpassing van de kadastrale bescheiden aangeboden aan de verantwoordelijken van de plaatselijke kadasterkantoren.

Eveneens werd een vervolg genomen met de controle op het al dan niet terecht toegekend zijn van vrijstellingen onroerende goederen. De resultaten hiervan zullen leiden tot een correctere inning van de onroerende voorheffing.

Aanbevelingen ombudsdienst

De Vlaamse Belastingdienst is in 2008 vlot ingegaan op de aanbevelingen van de ombudsdienst, gemaakt n.a.v. diens jaarverslag. De beschrijving die volgt, getuigt van het feit dat het agentschap streeft naar continue verbetering van haar dienstverlening, en terdege rekening houdt met wat leeft bij zijn klanten.

Aanbeveling 1: de Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Belastingdienst) moet zorgen dat de belastingplichtige het aanslagbiljet zoveel mogelijk ontvangt op ongeveer hetzelfde tijdstip van het jaar en alleszins binnen het aanslagjaar waarop de onroerende voorheffing betrekking heeft.

De Vlaamse Belastingdienst verzendt het gros van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing van het lopende aanslagjaar in de periode mei tot en met september. Er wordt pas gestart met versturen in de maand mei omdat de Vlaamse Belastingdienst eerst de gegevens noodzakelijk voor het vestigen van de aanslagen moet ontvangen van de federale Algemene Administratie voor Patrimoniumdocumentatie (AAPD). Van de aanslagbiljetten met betrekking tot aanslagjaar 2008 werd ruim 90 procent verzonden in de loop van 2008. Hieruit blijkt alleszins dat de meeste belastingplichtigen hun aanslagbiljet inzake de voor aanslagjaar 2008 verschuldigde onroerende voorheffing ook daadwerkelijk binnen dat aanslagjaar hebben ontvangen.

Het is omwille van verschillende redenen evenwel onmogelijk om alle aanslagbiljetten te verzenden binnen de reguliere verzendperiode of zelfs tijdens het betrokken aanslagjaar.

Grosso modo zijn de aanslagen waarvan het aanslagbiljet niet binnen de reguliere verzendperiode of tijdens het betrokken aanslagjaar kan worden verstuurd, onder te verdelen in drie categorieën:

- aanslagen waarvan wordt vastgesteld dat er tegen de overeenstemmende aanslag van een voorgaand aanslagjaar een bezwaarschrift werd ingediend dat nog niet afgehandeld is. De afhandeling is noodzakelijk voor het verzenden van een nieuwe aanslag om een herhaling van eenzelfde fout te voorkomen, en om te vermijden dat een belastingplichtige opnieuw een gelijkaardig bezwaar zou moeten indienen.
- aanslagen waarvan wordt vastgesteld dat de overeenstemmende aanslag van een voorgaand aanslagjaar gevestigd werd op naam van een belastingplichtige die intussen overleden is. Alvorens in dergelijk geval een nieuwe aanslag kan worden gevestigd, wordt eerst nagegaan wie erfgenaam is. De Vlaamse Belastingdienst doet daartoe beroep op derden, waarbij, naargelang het geval, zowel de kwaliteit van de verstrekte gegevens als de snelheid waarmee deze worden geleverd sterk kan variëren.
- aanslagen die deel uitmaken van de a priori controle waarbij de Vlaamse Belastingdienst nagaat in hoeverre de betrokken belastingplichtigen (nog) voldoen aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een vrijstelling of vermindering van de onroerende voorheffing (ut supra). Deze aanslagen kunnen pas worden gevestigd wanneer de controle volledig is beëindigd (zie hieronder bij aanbeveling 2).

(21)

De aanbeveling om jaarlijks tegen hetzelfde tijdstip de aanslagen te versturen, is enkel te realiseren indien de Vlaamse Belastingdienst zelf ook alle gegevens telkens op hetzelfde tijdstip aangeleverd krijgt. Dit is echter niet het geval. Het moment van aanlevering van de kadastrale gegevens, vertoont elk jaar lichte verschillen. Aangezien de Vlaamse Belastingdienst sequentieel verstuurt, is het niet mogelijk het verzendritme zodanig te sturen dat elk aanslagbiljet ongeveer op het zelfde tijdstip als het voorgaande jaar buitengaat. Door de feitelijke concentratie van de versturing over de maanden juni tot augustus, krijgen de meeste belastingplichtigen dus hun aanslagbiljet met een speling van maximum 3 maanden t.o.v. het vorige aanslagjaar.

Aanbeveling 2: De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet vermijden dat langdurende controles van bepaalde verminderingen van de onroerende voorheffing zoals die voor een bescheiden woning, de onzekerheid bij de burger verhogen en moet de (tussentijdse) informatie daarover aan de betrokkenen opvoeren en verbeteren.

De Vlaamse Belastingdienst heeft op deze aanbeveling geanticipeerd door voor het aanslagjaar 2008 een nieuwe werkwijze in te voeren, waarbij dossiers met mogelijke problemen niet langer gegroepeerd worden om pas, na het verzenden van de reguliere inkohieringen, verwerkt en verzonden te worden. Voor het aanslagjaar 2008 werden de reguliere kohieren (dat zijn deze aanslagbiljetten waarvan geen problemen of bezwaren verwacht worden) à rato van 2 per week aangemaakt gedurende de periode mei-september. Deze kohieren worden bij steekproef nagekeken, waarbij ernaar gestreefd wordt om de automatische vermindering maximaal toe te wijzen. Hiertoe wordt per kohier anderhalve werkdag uitgetrokken.

Nieuw voor dit aanslagjaar was dat tegelijkertijd per week een aantal speciale kohieren wordt aangemaakt die de aanslagbiljetten bevatten waarbij mogelijk problemen kunnen optreden zoals recent overleden belastingplichtigen, dossiers waartegen in vorige jaren bezwaar werd ingediend, dossiers waarin vorig jaar korting werd toegekend en nu niet meer, belastingplichtigen zonder rijksregisternummer, opgesplitste aanslagbiljetten en potentiële perequatiedossiers (zie verder).

Deze kohieren worden aan een grondige tot volledige controle onderworpen en preventief aangepast waar nodig. Per kohierenset wordt een onderzoekstermijn van 2 à 3 weken vooropgesteld. De nieuwe aanpak beoogt bedoelde speciale kohieren zo snel mogelijk na hun reguliere tegenhanger maar vooral ook tussen het gewone verzendschema te versturen. Hoewel de langere controletermijn impliceert dat het verzendritme voor dit soort kohieren vertraagt, is het de bedoeling de laatste lichten speciale kohieren maximaal vier maanden na beëindiging van de verzending van de reguliere kohieren te kunnen verzenden.

Bij deze nieuwe werkwijze moet het mogelijk zijn om vanaf oktober iedere belastingplichtige die zich wil informeren over het tijdstip van versturen van zijn aanslagbiljet, te kunnen mededelen aan welk kohier zijn aanslagbiljet is toegewezen. Anders dan nu zal dan een realistische inschatting kunnen gegeven worden i.v.m. de verzendingsdatum van deze aanslagbiljetten.

Aanbeveling 3: De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse regering en de Vlaamse Belastingdienst, moeten de effectieve en tijdige toekenning van verminderingen verzekeren aan huurders, ook die van een sociale woning, onder meer door een wijziging van de procedures en zoniet door een aanpassing van de regelgeving.

Voor huurders werd volgende wijziging doorgevoerd: het is niet langer nodig dat er door de eigenaar een bezwaarschrift wordt ingediend wanneer de verminderingen voor de huurder niet werden toegekend op het aanslagbiljet. Wanneer de huurder dit meldt aan de Vlaamse Belastingdienst, zal de dienst een onderzoek tot ambtshalve ontheffing starten. Het bedrag van een eventuele ontheffing wordt gecommuniceerd aan zowel de huurder als de eigenaar. Een terugbetaling van een teveel betaald bedrag gebeurt steeds aan de eigenaar.

Een huurder mag de vermindering waarop hij recht heeft, aftrekken van de huur die hij betaalt. Aangezien hij bericht krijgt van het bedrag van de vermindering waarop hij recht heeft, kan hij de berekening eventueel zelf uitvoeren.

Aanbeveling 4: De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet de nodige maatregelen nemen om de telefonische bereikbaarheid ook op voorspelbare piekmomenten te verzekeren en moet de schriftelijke communicatie verbeteren en de dienstverlening via de website verder uitbreiden.

Wat de dienstverlening van de Vlaamse Belastinglijn - het centrale infonummer waarop elke burger terecht kan voor meer informatie - betreft, werden een aantal verbeterpunten doorgevoerd. Zo heeft de Vlaamse Belastingdienst het gedetailleerde verzendschema van de aanslagbiljetten in 2008 meegedeeld aan de Vlaamse Belastinglijn. Zo kan hiermee maximaal rekening gehouden worden bij het inzetten van medewerkers in het callcenter. Voorheen berekende de Vlaamse Belastinglijn de inzet van medewerkers op basis van het verzendschema van het voorgaande jaar. Wanneer er dan afwijkingen voorkwamen t.o.v. het voorgaande jaar, kon het gebeuren dat er op piekmomenten onvoldoende bezetting was.

Om de kwaliteit van de antwoorden van de Vlaamse Belastinglijn nog te verbeteren werden alle scripts herbekeken en aangepast waar nodig.

Tot slot gebeurt ook de doorschakeling van de Vlaamse Belastinglijn naar de dossierbehandelaars van de Vlaamse Belastingdienst meer gericht. Dit betekent dat er rechtstreeks doorgeschakeld wordt naar de groep van dossierbehandelaars die inhoudelijk de desbetreffende dossiers behandelen. Voordien gebeurde de doorschakeling naar één van de dossierbehandelaars uit de telefoonpool. Hierbij bestond het risico dat de persoon naar wie werd doorgeschakeld inhoudelijk niet op de hoogte was van de materie en de beller bijgevolg nogmaals werd doorgeschakeld. Hieraan is nu verholpen.

Wat de schriftelijke communicatie betreft, werden alle formulieren die gebruikt worden voor de onroerende voorheffing, aan een grondige screening onderworpen. De formulieren werden herwerkt conform de richtlijnen in de *Formulierenleidraad* en de *Checklist formulieren*, en getoetst aan het *Evaluatie-instrument voor formulieren*. De formulieren werden door Taaladvies gereviseerd en kregen het kwaliteitslabel "eenvoudig formulier". De formulieren zijn te raadplegen op de formuliersite van de Vlaamse overheid (www.vlaanderen.be/formulieren).

In het kader van de ontwikkeling van het Vlaams Fiscaal Platform werden ook alle brieven herbekeken en herschreven. Het uitgangspunt was om meer eenvoudige, begrijpbare brieven op te stellen die tevens bruikbaar zijn voor de verschillende Vlaamse heffingen.

Aanbevelingen klachtendienst

Ook de Klachtendienst Financiën formuleerde in haar jaarverslag 2008 drie aanbevelingen op basis van de klachten die ze in 2007 afhandelde. Deze aanbevelingen hebben allen betrekking op de sector van de onroerende voorheffing.

1) 40,43% van de (deels) terechte klachten over de onroerende voorheffing vielen onder de ombudsnorm 'te lange behandeltermijn'. In het merendeel van de gevallen maakten de burgers zich terecht zorgen over het uitblijven van hun aanslagbiljet onroerende voorheffing.

Er werden verschillende redenen vastgesteld waarom een aanslagbiljet (in de meeste gevallen dit voor 2007) zo lang op zich laat wachten. De voornaamste redenen zijn enerzijds dat aanslagbiljetten voor 2007 op naam van een overleden persoon door de administratie tegengehouden werden voor verzending. De aanslagen werden in aparte kohieren nagekeken op een juiste adressering. Anderzijds werden aanslagbiljetten preventief nagekeken op de correcte toekenning van automatische verminderings. Bovendien had een deel van de aanslagbiljetten voor 2006 al vertraging opgelopen door een interne controle op de vermindering voor bescheiden woning, waardoor ook de volgende aanslagen met vertraging te kampen kregen.

De administratie streeft ernaar om alle aanslagen zoveel mogelijk binnen het aanslagjaar zelf te versturen. Vandaar dat voor het aanslagjaar 2008 een nieuwe werkwijze werd ingevoerd waarbij dossiers met mogelijke problemen niet langer gegroepeerd werden om pas verwerkt en verzonden te worden ná de verzending van de reguliere inkohierungen, zoals voor 2007 nog het geval was. De nieuwe aanpak beoogt deze speciale kohieren zo snel mogelijk na hun reguliere tegenhanger, maar vooral ook tussen het gewone verzendschema te versturen.

Aanbeveling: De nieuwe werkwijze, gehanteerd door de afdeling controle van de Vlaamse Belastingdienst, is zeker een grote stap voorwaarts in de richting van het jaarlijks ontvangen van het aanslagbiljet onroerende voorheffing. De achtergebleven aanslagbiljetten moeten nu echter bij voorrang verstuurd worden, bv. maximaal 2 aanslagbiljetten per jaar - met een maximale spreiding over het jaar heen -, zodat ook deze burgers ten laatste in 2011 jaarlijks hun aanslagbiljet van het betreffende aanslagjaar mogen verwachten.

De Vlaamse Belastingdienst heeft een inhaaloperatie uitgevoerd in 2008 ten einde de nog niet afgehandelde kohieren voor 2007 en 2008 te versturen. Door de ontwikkeling van het VFP, die kritisch werd naarmate het einde van 2008 naderde, konden de laatste kohieren niet meer worden verstuurd omdat alle databanken werden bevroren.

Dit heeft als gevolg dat deze kohieren in de maand april zullen worden verstuurd en deze belastingplichtigen ook midden 2009 hun aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2009 zullen krijgen. In dit geval kan de belastingplichtige steeds een afbetalingsplan vragen. De Vlaamse Belastingdienst streeft er naar om alle aanslagbiljetten van aanslagjaar 2009 dit jaar te versturen.

2) 22,34% van de (deels) terecht klachten over de onroerende voorheffing vielen onder de ombudsnorm 'ontoereikende informatieverstrekking'.

Een deel van de klachten handelden over het uitblijven van enige respons op correspondentie van de burger (zoals bv. op een betwisting van de beslissing of bij een vraag naar opsplitsing). Het dossier in kwestie wordt wel geactiveerd, echter zonder feedback naar de burger toe over de ontvangen documenten. De Vlaamse Belastingdienst opteert ervoor om in dergelijke gevallen doorgaans geen ontvangstmeldingen te versturen omdat het de bedoeling is de geactiveerde dossiers zo snel mogelijk af te werken. Spijtig genoeg slaagt men hier niet altijd in (bv. wanneer informatie wordt ingewonnen bij de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie) en kan de behandeltermijn in de praktijk oplopen, terwijl de burger in het ongewisse blijft over het verdere verloop. Een eenvoudige ontvangstbevestiging kan volstaan om de onzekerheid bij de burger weg te nemen.

Er werd verder beslist om ook voor de aanvragen betreffende de opsplitsing en de mandatarissen een ontvangstmelding te versturen. Ook zal er op toegezien worden dat de dossiers die heropend worden naar aanleiding van een reactie zo snel mogelijk afgehandeld worden. Indien de dossierbehandelaar vooraf kan inschatten dat de behandeltermijn toch zal uitlopen omdat er bijvoorbeeld opnieuw een extern advies moet worden ingewonnen, kan nog beslist worden om toch een ontvangstmelding te versturen.

Aanbeveling: Niet alleen voor de 'klassieke' bezwaren, maar ook voor afgeleide bezwaren, heropende bezwaren, en alle andere gevolgde flows zou een ontvangstmelding moeten worden verstuurd. Als de administratie ervoor opteert toch geen ontvangstmelding te versturen omdat de dossiers bij voorrang worden afgehandeld, moet men erover waken deze behandeltermijn zeer kort te houden (maximaal 3 weken).

3) 21,28% van de (deels) terecht klachten over de onroerende voorheffing vielen onder de ombudsnorm 'andere'.

Een aantal klachten handelden over de gevolgde procedure bij een aanvraag naar gespreide betaling. De aanvragen werden telkens afgewezen omdat men de gevraagde bewijsstukken (attesten van deurwaarder of OCMW) van de moeilijke financiële situatie niet kon voorleggen. Na bemiddeling werden de afbetalingsplannen toch toegestaan. Ondertussen wordt nog een bijkomend attest aanvaard: de afrekening personenbelasting waarbij het belastbaar inkomen lager moet zijn dan 20.000 euro.

Aanbeveling: De Vlaamse Belastingdienst zou zich soepeler moeten opstellen ten opzichte van een aanvraag naar gespreide betaling van de onroerende voorheffing. De aanvragen moeten minstens geval per geval beoordeeld worden. Sommige burgers vragen immers juist een gespreide betaling aan om niet te moeten aankloppen bij het OCMW, maar vallen uit de boot omdat ze de gevraagde attesten niet kunnen bezorgen.

De vastgestelde strenge houding ten opzichte van vragen naar gespreide betaling is bovendien niet terug te vinden bij de leegstandsheffingen. Afbetalingsplannen worden hier doorgaans wel soepel toegestaan, ook al hebben deze heffingen een sterk sanctionerend karakter.

De procedure bij een aanvraag naar gespreide betaling werd eind 2008 deels herzien. De Vlaamse Belastingdienst is van mening dat het toekennen van een afbetalingsregeling een gunst is voor de belastingplichtige, geen recht. Er werd dan ook principieel beslist om een vraag tot gespreide betaling slechts in beperkte gevallen toe te staan. Om toch te kunnen inspelen op specifieke situaties kan het celhoofd of afdelingshoofd in geval van bijzondere omstandigheden een afbetaling toestaan zonder dat de betrokken belastingplichtige over een geldig attest beschikt. Als een afbetaling wordt toegestaan op basis van dergelijke "bijzondere omstandigheden", moeten deze als voorbeeld in de interne richtlijnen opgenomen

worden teneinde te blijven waken over de gelijkberechtiging van de belastingplichtigen. Verder worden de richtlijnen inzake aflossingsplannen tussen de onroerende voorheffing en beide leegstandsheffingen meer op mekaar afgestemd.



Onze heffingen

ONROERENDE VOORHEFFING

Aard van de heffing

De onroerende voorheffing is een oneigenlijke gewestbelasting op het inkomen uit onroerend goed. Ze wordt berekend op het geïndexeerd kadastraal inkomen (KI) van onroerende goederen die in het Vlaamse gewest liggen. Ook aan het materieel en outillage dat van nature of door bestemming onroerend is, wordt een KI toegekend. Dit KI wordt tevens belast in de onroerende voorheffing.

De vaststelling van het 'kadastraal inkomen' gebeurt door de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie (AAPD), het vroegere Kadaster.

Het toegewezen KI is een fictief inkomen dat overeenstemt met het gemiddeld jaarlijks netto-inkomen dat onder normale omstandigheden van een onroerend goed op een bepaald referentietijdstip kan bekomen worden. Normaal gezien worden de bestaande kadastrale inkomens periodiek, om de 10 jaar, herschat via een zogenaamde algemene perequatie. Dit gebeurt ambtshalve door de AAPD. De laatste algemene perequatie dateert echter al van de wet van 19 juli 1979 die als referentietijdstip de nettohuurwaarde per 1 januari 1975 voorstelde. Ter compensatie van het uitblijven van een nieuwe algemene perequatie, worden de kadastrale inkomens sinds aanslagjaar 1991 geïndexeerd door ze te vermenigvuldigen met een indexatiecoëfficiënt.

Het tarief van de onroerende voorheffing wordt autonoom bepaald door de gewesten. 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 vastgesteld op 1,6% geïndexeerd kadastraal inkomen.

Dit basistarief is het gedeelte van de opbrengst van de onroerende voorheffing, dat toegekend wordt aan het Vlaams Gewest. Daarnaast heffen de provincies en gemeenten opcentiemen op de onroerende voorheffing. Deze worden berekend op het bedrag van de onroerende voorheffing dat toekomt aan het Gewest. Bijvoorbeeld: een gemeente beslist om 1500 opcentiemen te heffen, dan betekent dit dat de belastingplichtige per euro die hij verschuldigd is volgens het basistarief, 15 euro extra moet betalen aan de gemeente. De hoogte van de opcentiemen wordt jaarlijks autonoom bepaald door de gemeenten en provincies, en deze worden samen met de basisheffing ingevorderd.

De onroerende voorheffing is verschuldigd door de eigenaar, bezitter, erfpachter, opstalhouder of vruchtgebruiker van de belastbare onroerende goederen. Deze opsomming is limitatief. Met andere woorden, een huurder of blote eigenaar kan wettelijk nooit belastingplichtige zijn van de onroerende voorheffing. Het is de toestand op 1 januari van het aanslagjaar die bepaalt of men de onroerende voorheffing verschuldigd is. Dit betekent dat wie belastingplichtige is op 1 januari van het aanslagjaar, wettelijk gezien de onroerende voorheffing verschuldigd is voor het volledige jaar, zelfs indien het onroerend goed in de loop van het aanslagjaar wordt verkocht.

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

Vermindering	Aard vermindering	Voorwaarden	Toekenning aan rechthebbende
bescheiden woning	25%	* totaal KI ≤ 745 EUR * domicilie op 01/01/AJ	automatisch
	25%	* totaal KI > 745 EUR, maar ≤ 992 EUR nav laatste perequatie * domicilie op 01/01/AJ * recht op vermindering vóór 1979 en sindsdien geen verhoging KI	eenmalige aanvraag
	50%	* totaal KI ≤ 745 euro * domicilie op 01/01/AJ * nieuwbouw of nieuwkoop zonder bouwpremie * recht voor 5 jaar	eenmalige aanvraag
kinderen	forfait	* 2 of meer kinderen * domicilie op 01/01/AJ * recht op kinderbijslag	automatisch voor eigenaars eenmalige aanvraag voor huurders
gehandicapte persoon	forfait	* minimum 66% arbeidsongeschikt * domicilie op 01/01/AJ	automatisch voor eigenaars eenmalige aanvraag voor huurders
grootoorlogsverminkten	20%	* als grootoorlogsverminkte erkend * domicilie op 01/01/AJ	eenmalige aanvraag
proportionele vermindering	proportionele aanpassing KI	* leegstand * geen inkomsten * buiten de wil van de belastingplichtige	jaarlijkse aanvraag en onderzoek

Bepaalde onroerende goederen genieten een vrijstelling van onroerende voorheffing:

- onroerende goederen met een bepaalde bestemming (bv. hospitalen, rusthuizen, scholen);
- eigendommen van vreemde staten op voorwaarde van wederkerigheid (bv. ambassades);
- nationale domeingoederen (bv. OCMW's);
- 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;
- 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.

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 reeds 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 de website <http://belastingen.vlaanderen.be/mijnbelastingen>.

Beleidsdoelstellingen

In het Vlaamse Regeerakkoord werd volgende maatregel in het vooruitzicht gesteld: "Vanaf 2006 voeren we energieprestatiecertificaten in voor nieuwe woningen. Vanaf 2008 ook voor bestaande woningen die verhuurd of verkocht worden. Gekoppeld aan de energieprestatiecertificaten verlagen we het gewestelijk aandeel in de onroerende voorheffing voor lage-energiewoningen."

Vanaf aanslagjaar 2009 zal deze nieuwe vermindering van de onroerende voorheffing een feit zijn.

Om echter een voelbaar en substantieel voordeel te verlenen aan de eigenaars die investeringen hebben gedaan om de woning of het gebouw energiezuiniger te maken, besliste de Vlaamse regering om de vermindering toe te kennen op het volledige bedrag van de onroerende voorheffing, en dus niet enkel op het gewestaandeel in de onroerende voorheffing. Aangezien de provinciale en gemeentelijke opcentiemen het leeuwendeel van de totale factuur uitmaken, zou de financiële stimulans niet groot genoeg zijn voor de eigenaars indien enkel het gewestelijke aandeel wordt verminderd. De gemeenten en provincies zullen uiteraard volledig gecompenseerd worden voor de minderinkomsten die het gevolg zijn van deze nieuwe maatregel.

De vermindering bedraagt 20% of 40% van de jaarlijkse onroerende voorheffing, afhankelijk van de aard van het onroerend goed (woning of gebouw dat geen woning is, bv. kantoor) en de hoogte van het E-peil. Ze wordt in principe verleend voor een periode van 10 jaar. Deze termijn vangt aan in het jaar dat volgt op het jaar waarin het E-peil dat recht geeft op de vermindering, voor de eerste maal werd toegekend aan het onroerend goed. Bij een verkoop van de woning of van het gebouw kan de koper gedurende de resterende tijd van deze tienjarige verminderingperiode van de vermindering blijven genieten.

Om geen bijkomende administratieve lasten te creëren voor de genietters, zal de vermindering automatisch worden toegekend. Een aanvraag is dus niet nodig. Om dit te kunnen verwezenlijken werd in 2008 een samenwerkingsakkoord onderhandeld met het Vlaams Energieagentschap, dat zal instaan voor de benodigde data-aanlevering met betrekking tot het E-peil van de woningen of gebouwen in kwestie.

Naast deze milieubevorderende fiscale maatregel voor de particulieren en kleinere bedrijven, werd in 2008 ook de laatste hand gelegd aan een fiscale stimulans op dit vlak naar de grotere bedrijven toe. Vanaf aanslagjaar 2009 wordt immers het KI van alle nieuw-geïnvesteerde materieel en outillage volledig van de onroerende voorheffing vrijgesteld op voorwaarde dat de bedrijven de zogenaamde energiebeleidsovereenkomsten die door de Vlaamse regering zijn opgemaakt, hebben ondertekend.

Deze maatregel stimuleert bedrijven om hun productieapparaat sneller te vernieuwen en te vervangen door toestellen en bedrijfsuitrusting die doorgaans milieuvriendelijker en energiezuiniger zijn. Omdat deze nieuwe uitrusting meestal ook efficiënter en performanter is, zal deze maatregel ook bijdragen tot de verbetering van de concurrentiepositie van onze bedrijven.

Door de Vlaamse Belastingdienst werd, in de loop van 2008 in samenspraak met de AAPD, een omzendbrief uitgewerkt die toelichting verstrekt over de wijze waarop de nieuwe maatregel zal worden toegepast. Aan de hand van een reeks concrete toepassingsgevallen wordt de precieze berekeningsmethode toegelicht.

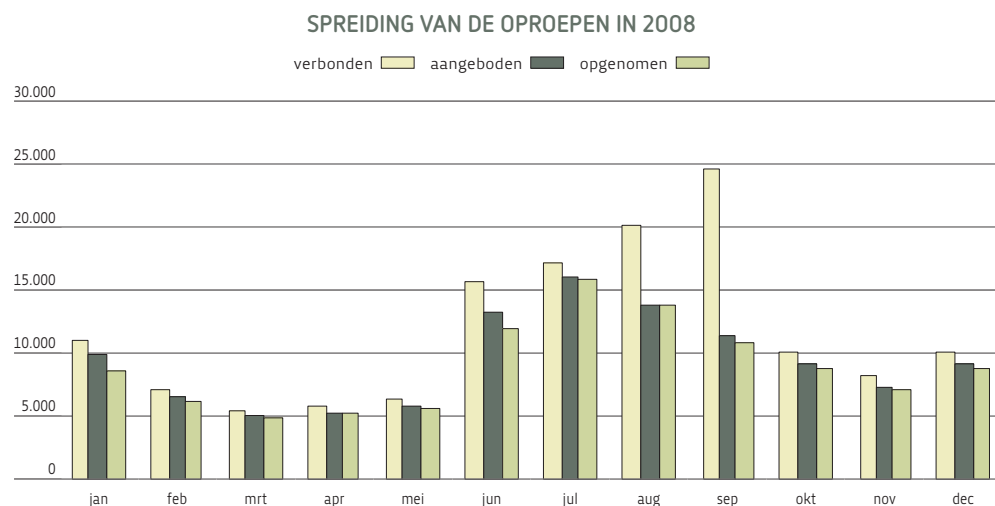
Communicatie

De Vlaamse Belastingdienst hecht veel belang aan de communicatie met de burgers. Communicatie is immers een manier om de fiscal compliance (de aanvaarding van het fiscale beleid) in positieve zin te beïnvloeden.

Dit wordt op verschillende niveaus en manieren georganiseerd. Zo is er onder meer de informatie die wordt meegegeven op het aanslagbiljet en zijn bijlage, de informatie die beschikbaar is via de interactieve website en natuurlijk ook de contacten die verlopen via de Vlaamse Belastinglijn, een specifiek informatienummer voor de onroerende voorheffing.

In 2008 verwerkte de Vlaamse Belastinglijn 141.910 oproepen of gemiddeld 559 oproepen per dag. Het aantal oproepen is daardoor gestegen met 2.360 of 1,69% ten opzichte van 2007.

De grafiek illustreert de spreiding per maand van het aantal oproepen op de Vlaamse Belastinglijn. De contacten pieken zoals gewoonlijk tijdens de maanden juli, augustus en september. Dit heeft alles te maken met de jaarlijkse verzending van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing tussen half mei en eind augustus.



(30)

In totaal werden 95,2% van de oproepen van 2008 opgenomen. Dit is een stijging met 9,9% ten opzichte van 2007. De gesprekken duurden gemiddeld 4 minuten en 35 seconden. 87,59% van de opgenomen gesprekken werd direct afgehandeld, 12,41% werd geëscaleerd of doorgeschakeld naar de Vlaamse Belastingdienst. De gemiddelde wachttijd tot antwoord was 22 seconden.

TELEFONISCHE OPROEPEN: OVERZICHT VAN DE SERVICE LEVELS OP DE VLAAMSE BELASTINGLIJN PER MAAND IN 2008

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel tijd	% FO afgehandeld
jan	10.952	9.926	8.599	86,60%	0:00:39	0:04:56	86,02%
feb	7.101	6.554	6.161	94,00%	0:00:22	0:05:03	81,58%
mrt	5.557	4.994	4.796	96,00%	0:00:22	0:04:49	74,57%
apr	5.832	5.277	5.176	98,10%	0:00:15	0:04:40	77,23%
mei	6.353	5.777	5.667	98,10%	0:00:15	0:04:26	81,70%
jun	15.716	13.272	11.966	90,20%	0:00:37	0:04:46	91,29%
jul	17.258	16.043	15.723	98,00%	0:00:13	0:04:12	92,29%
aug	20.150	13.825	13.706	99,10%	0:00:11	0:04:39	92,97%
sep	24.622	11.301	10.831	95,80%	0:00:32	0:04:45	88,61%
okt	10.165	9.246	8.804	95,20%	0:00:25	0:04:30	86,43%
nov	8.085	7.329	7.108	97,00%	0:00:18	0:04:21	86,96%
dec	10.119	9.171	8.743	95,30%	0:00:21	0:04:17	88,80%
	141.910	112.715	107.280	95,20%	0:00:22	0:04:35	87,59%

Eind 2007 startte de Vlaamse Belastinglijn met de verwerking van de e-mails die vroeger volledig in eigen beheer binnen VLABEL werden afgehandeld. In 2008 ontving de Vlaamse Belastinglijn 13.817 e-mails. Het aandeel ongewenste spamberichten of automatische antwoorden was beperkt. Uiteindelijk bleven er 12.169 e-mails of 87,73% over.

Na controle worden de antwoorden teruggemaid naar de vraagsteller. 32,85% van de e-mails werd binnen de 2 werkdagen beantwoord. De burger kreeg gemiddeld een antwoord na ongeveer 3 dagen, 2 uur en 18 minuten. De gemiddelde afhandeltijd van een e-mail door de Vlaamse Belastinglijn bedroeg 3 minuten en 39 seconden. 38,55% van de e-mails werd direct afgehandeld zonder tussenkomst van de Vlaamse Belastingdienst.

E-MAILS: OVERZICHT VAN DE SERVICE LEVELS OP DE VLAAMSE BELASTINGLIJN PER MAAND IN 2008

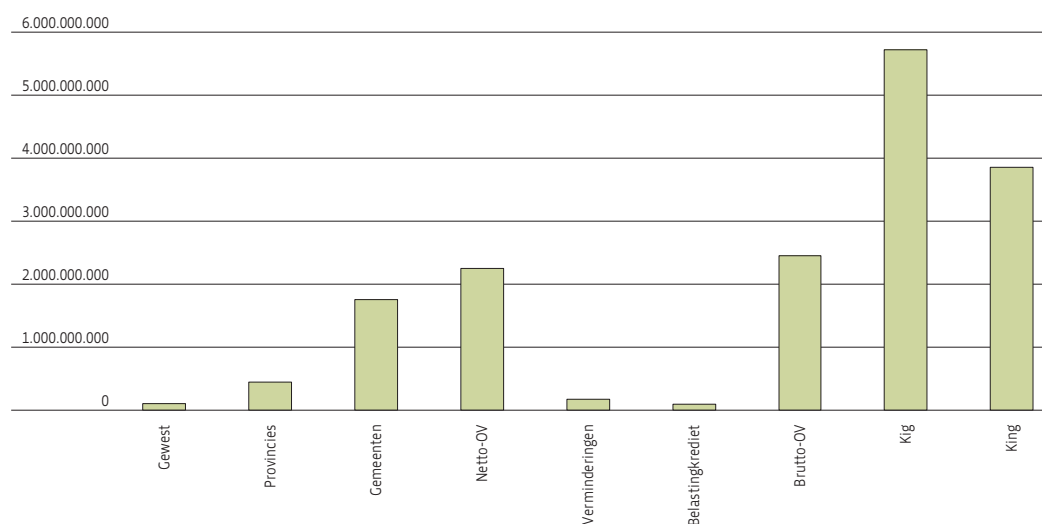
(31)

Maand	Aangeboden	Behandeld	e-mails met dossier	Gem. Wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld	% SL Afgehandeld < 2 werkdagen
jan	672	649	527	02:06:13:26	0:03:35	26,28%	39,47%
feb	530	551	459	01:07:19:12	0:03:16	24,57%	72,54%
mrt	463	464	362	01:02:16:32	0:03:42	19,89%	75,00%
apr	732	725	637	00:07:33:51	0:03:01	11,42%	95,89%
mei	513	496	427	01:00:13:29	0:03:20	29,98%	93,06%
jun	1.346	1.243	1.145	03:09:10:30	0:04:18	37,37%	20,06%
jul	2.013	2.042	1.866	02:06:48:58	0:03:28	44,73%	39,71%
aug	2.242	2.264	2.065	03:00:35:12	0:03:58	44,80%	24,92%
sep	1.919	1.725	1.506	04:06:10:42	0:03:19	47,18%	9,65%
okt	1.349	1.584	1.352	04:08:48:34	0:04:03	41,51%	15,05%
nov	950	880	748	01:06:41:06	0:03:30	38,99%	59,58%
dec	1.142	1.244	1.075	02:04:32:31	0:03:24	36,57%	41,39%
	13.871	13.867	12.169	03:02:18:34	0:03:39	38,35%	32,85%

Enkele getallen

VAN K.I. TOT NETTO-OV

in miljoenen EUR - AJ 2007



De kohieren die in 2008 voor het aanslagjaar 2008 uitvoerbaar werden verklaard, hadden betrekking op niet-geïndexeerde kadastrale inkomens (KIng) ter waarde van 3,812 miljard euro. Geïndexeerd (KIg) betekent dit 5,641 miljard euro. De bruto onroerende voorheffing - de totale massa onroerende voorheffing zonder verminderingen - daarop bedraagt 2,405 miljard euro. Hierop werd aan de bedrijven een totaal belastingkrediet toegekend van bijna 51 miljoen euro. In totaal werd voor om en bij 142 miljoen euro toegekend aan verminderingen. De opbrengst van deze belasting komt grotendeels terecht bij de gemeenten (1,7 miljard euro) en de provincies (471 miljoen euro). Het Vlaamse Gewest incasseert 78 miljoen euro.

(32)

KIng	3.812.715.748 €	68%
KIg	5.641.161.268 €	100%
Brutto-OV	2.405.353.934 €	43%
Belastingkrediet	50.956.103 €	1%
Verminderingen	142.462.787 €	3%
Netto-OV	2.210.077.829 €	39%
Gemeenten	1.713.818.039 €	30%
Provincies	417.701.964 €	7%
Gewest	78.557.826 €	1%

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

	2004	2005	2006	2007	2008
ANTWERPEN	1.196.368.511	1.213.323.423	1.208.144.993	1.177.019.337	1.168.240.372
LIMBURG	455.465.560	460.524.609	466.389.632	455.817.094	458.915.021
OOST-VLAANDEREN	777.083.640	786.646.842	795.039.322	776.928.018	780.061.316
VLAAMS-BRABANT	729.248.365	737.069.970	744.116.372	718.175.927	716.988.654
WEST-VLAANDEREN	689.436.752	700.014.875	703.738.512	686.850.154	688.510.385
TOTAAL	3.847.602.828	3.897.579.721	3.917.428.830	3.814.790.530	3.812.715.748

Het geïndexeerd kadastraal inkomen voor 2008 bedroeg 5,641 miljard euro. De provincie Antwerpen neemt het grootste deel voor zijn rekening. De tabel hieronder geeft een overzicht van de laatste 5 jaren van het geïndexeerde KI.

	2004	2005	2006	2007	2008
ANTWERPEN	1.627.530.691	1.685.202.485	1.724.744.981	1.710.430.512	1.728.492.905
LIMBURG	619.607.417	639.632.725	665.812.576	662.378.748	678.974.430
OOST-VLAANDEREN	1.057.138.278	1.092.597.707	1.135.001.129	1.129.025.796	1.154.154.308
VLAAMS-BRABANT	992.064.344	1.023.732.137	1.062.301.310	1.043.647.354	1.060.833.865
WEST-VLAANDEREN	937.907.347	972.273.560	1.004.665.353	998.128.506	1.018.705.759
TOTAAL	5.234.248.077	5.413.438.615	5.592.525.349	5.543.610.916	5.641.161.268

De bruto onroerende voorheffing kan ingedeeld worden onder de verschillende types onroerende goederen, met name bebouwd, onbebouwd, materieel en outillage, bebouwde type 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%

	2004	2005	2006	2007	2008
ANTWERPEN	496.256.343	517.924.328	530.730.082	534.967.003	554.997.618
LIMBURG	215.720.404	224.010.802	232.768.937	233.581.791	247.651.427
OOST-VLAANDEREN	352.823.029	368.744.131	385.484.864	389.939.894	401.522.026
VLAAMS-BRABANT	333.841.842	345.669.027	359.116.509	358.312.886	369.188.593
WEST-VLAANDEREN	408.498.895	423.589.885	442.426.395	447.520.504	479.294.665
TOTAAL	1.807.140.513	1.879.938.173	1.950.526.787	1.964.322.078	2.052.654.330

BEDRAG BRUTO ONBEBOUWD

	2004	2005	2006	2007	2008
ANTWERPEN	11.487.585	11.768.247	12.166.749	11.939.432	9.972.949
LIMBURG	4.080.922	4.146.227	4.209.325	4.034.092	4.078.724
OOST-VLAANDEREN	8.388.294	8.637.145	8.812.433	8.685.664	8.981.311
VLAAMS-BRABANT	4.720.336	4.955.610	5.294.926	5.009.902	5.012.710
WEST-VLAANDEREN	13.528.053	13.810.895	14.155.014	13.997.380	14.354.116
TOTAAL	42.205.189	43.318.124	44.638.448	43.666.470	42.399.810

BEDRAG BRUTO MATERIEEL EN OUTILLAGE

	2004	2005	2006	2007	2008
ANTWERPEN	97.180.266	97.532.233	94.574.532	87.651.941	85.063.047
LIMBURG	40.507.324	39.491.022	38.508.190	35.553.361	36.199.916
OOST-VLAANDEREN	59.496.359	59.644.228	58.615.261	53.203.619	52.198.002
VLAAMS-BRABANT	19.137.856	18.807.334	18.633.524	16.603.086	15.416.881
WEST-VLAANDEREN	41.017.225	41.094.580	39.477.314	35.018.042	34.427.693
TOTAAL	257.339.030	256.569.397	249.808.821	228.030.048	223.305.539

BEDRAG BRUTO BEBOUWD 1,6%

(34)

	2004	2005	2006	2007	2008
ANTWERPEN	11.102.624	9.931.866	10.495.018	10.742.766	10.327.532
LIMBURG	3.769.070	3.895.560	4.035.502	4.193.421	4.175.037
OOST-VLAANDEREN	7.473.219	7.551.773	8.088.353	8.104.796	8.459.954
VLAAMS-BRABANT	3.796.240	3.917.495	4.010.743	4.294.440	4.420.021
WEST-VLAANDEREN	6.210.210	6.465.338	6.863.296	7.196.521	6.798.393
TOTAAL	32.351.363	31.762.032	33.492.912	34.531.944	34.180.937

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 de twee per provincie

BEDRAG WERKELIJKE VERMINDERING

	2004	2005	2006	2007	2008
ANTWERPEN	30.436.449	30.791.887	31.758.049	31.875.472	32.884.949
LIMBURG	21.446.114	21.719.589	22.013.666	21.551.075	22.419.244
OOST-VLAANDEREN	29.176.029	29.759.625	30.675.654	30.573.916	31.473.123
VLAAMS-BRABANT	17.743.156	18.054.100	18.615.030	18.705.052	19.252.522
WEST-VLAANDEREN	33.551.588	34.078.901	34.974.414	34.482.455	36.432.949
TOTAAL	132.353.335	134.404.101	138.036.813	137.187.970	142.462.787

BEDRAG THEORETISCHE VERMINDERING

	2004	2005	2006	2007	2008
ANTWERPEN	30.917.804	31.271.069	32.252.858	32.349.806	33.356.518
LIMBURG	21.750.997	22.017.694	22.300.892	21.812.358	22.685.463
OOST-VLAANDEREN	29.738.866	30.320.843	31.244.987	31.117.665	32.028.733
VLAAMS-BRABANT	17.889.504	18.201.878	18.764.905	18.851.263	19.408.446
WEST-VLAANDEREN	34.152.858	34.664.847	35.559.770	35.035.766	37.006.443
TOTAAL	134.450.029	136.476.332	140.123.413	139.166.858	144.485.602

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

BEDRAG VERMINDERINGEN

	2004	2004%	2005	2005%	2006	2006%	2007	2007%	2008	2008%
kinderen/ gehand.	77.400.861,00	57,57%	79.160.238,00	58,00%	81.745.237,00	58,34%	81.429.924,00	58,51%	84.810.059,00	58,70%
bescheiden . woning 25%	56.754.477,00	42,21%	57.010.360,00	41,77%	58.056.129,61	41,43%	57.560.356,94	41,36%	59.487.469,09	41,17%
bescheiden . woning 50%	275.488,00	0,20%	287.384,00	0,21%	301.540,16	0,22%	158.278,07	0,11%	171.641,14	0,12%
grootoorlogs- invaliden	19.202,00	0,01%	18.349,00	0,01%	19.329,02	0,01%	18.299,34	0,01%	16.432,20	0,01%
TOTAAL	134.450.029,00	100,00%	136.476.332,00	100,00%	140.122.235,51	100,00%	139.166.858,18	100,00%	144.485.601,71	100,00%

AANTAL VERMINDERINGEN

	2004	2004%	2005	2005%	2006	2006%	2007	2007%	2008	2008%
kinderen/ gehand.	580.629	44,90%	581.672	45,42%	587.958	45,85%	574.267	46,06%	577.369	46,27%
bescheiden woning 25%	711.246	55,00%	697.631	54,47%	692.962	54,04%	671.752	53,88%	669.728	53,67%
bescheiden woning 50%	1.244	0,10%	1.274	0,10%	1.315	0,10%	676	0,05%	703	0,06%
grootoorlogs- invaliden	152	0,01%	141	0,01%	137	0,01%	125	0,01%	120	0,01%
TOTAAL	1.293.271	100,00%	1.280.718	100,00%	1.282.372	100,00%	1.246.820	100,00%	1.247.920	100,00%

LEEGSTANDSHEFFING WONINGEN

Aard van de heffing

De heffing op leegstand en verkrotting van het Vlaamse gewest bestaat sinds 1996 en is erop gericht de verkrotting van woningen en de verloedering van buurten tegen te gaan. Deze heffing wordt in de volksmond ook wel 'leegstandsheffing' of 'krotbelasting' genoemd. Met deze gewestelijke heffing wil de Vlaamse overheid de verloedering van de leefomgeving tegen gaan. Het doel van deze leegstandsbelasting is dan ook drievoudig: regulerend (wegwerken en voorkomen van leegstand en verkrotting), sanctionerend (de maatschappelijke kost van verloedering wordt ten dele verhaald op de "medeveroorzakers") en tenslotte, zoals elke belasting, inkomstengenererend.

Met de vereenvoudigde term "leegstandsheffing woningen" wordt dus de heffing op leegstaande, ongeschikt/onbewoonbare en verwaarloosde gebouwen en/of woningen bedoeld. De heffingen worden gevestigd op basis van de inventarisatie van een pand op een van volgende lijsten:

- leegstand;
- ongeschikt/ onbewoonbaar;
- verwaarlozing.

Wie de inventaris beheert, varieert naargelang de gemeente waar het onroerend goed gelegen is. De inventaris wordt ofwel beheerd door het Vlaamse gewest (provinciale afdelingen van Wonen Vlaanderen) ofwel door de gemeenten zelf. Elke gemeente heeft de keuze uit volgende heffingen:

- enkel de Vlaamse heffing zonder opcentiemen;
- de Vlaamse heffing met opcentiemen;
- de Vlaamse heffing in combinatie met een eigen gemeentelijke belasting;

Gemeenten die een eigen belastingreglement hebben, kunnen worden vrijgesteld van de gewestheffing als zij daartoe machtiging verkregen hebben van de Vlaamse regering. Tot vandaag zijn er geen gemeenten die hieraan voldoen.

Voor de gemeenten die ervoor opteren om opcentiemen te heffen bovenop de heffing van het Vlaamse Gewest, varieert het percentage aan opcentiemen dat gevraagd wordt tussen de 10% en 200% met voor 2008 een uitschieter van 600%.

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)

Het eerste jaar na de inventarisatie krijgt de eigenaar nog de kans om de toestand van het pand te verbeteren en moet er nog geen heffing betaald worden. De heffingsplicht gaat dus pas in vanaf de eerste verjaardag van inventarisatie.

Voor leegstand bedraagt de heffing het tweede jaar volgens de formule echter 0 euro. Eigenaars van leegstaande panden krijgen in feite drie jaar respijt om de toestand die belast wordt te beëindigen: één jaar waarin de heffingsplicht is uitgesteld en de twee daaropvolgende jaren waarvoor de heffing telkens 0 euro bedraagt. Voor leegstand moet slechts vanaf het derde jaar van inventarisatie een heffing betaald te worden. Het minimumbedrag bedraagt dan 990 euro. Het te betalen bedrag verhoogt slechts éénmalig, namelijk in het jaar daarop (vierde jaar van inventarisatie). Daarna wordt jaarlijks telkens hetzelfde bedrag aangerekend.

Voor verwaarloosde gebouwen en ongeschikte/onbewoonbare woningen is de toestand enigszins anders. Na één jaar waarin de heffingsplicht niet geldt, wordt vanaf de eerste verjaardag van de inventarisatie een verhoogd bedrag aan heffing aangerekend. Reeds vanaf de eerste aanslag wordt het geïndexeerd kadastraal inkomen (eventueel verhoogd tot 990 euro) met 2 vermenigvuldigd. Er dient dus minstens 1980 euro per pand betaald te worden. In alle erop volgende jaren dat het gebouw of de woning nog op de inventaris staat, wordt het bedrag telkens verhoogd: in het tweede jaar wordt het geïndexeerd kadastraal inkomen (eventueel verhoogd tot 990 euro) vermenigvuldigd met 3, in het derde jaar met 4 en in het vierde jaar met 5. Dit is meteen ook het maximumbedrag: in alle daarop volgende jaren wordt telkens het bedrag van het vierde aanslagbiljet aangerekend. Ongeschiktheid, onbewoonbaarheid en verwaarlozing worden dus strenger gesanctioneerd dan zuivere leegstand.

In een aantal situaties kan de eigenaar van een geïnventariseerd pand een schorsing of vrijstelling van de heffing genieten. Zo heeft bijvoorbeeld een nieuwe eigenaar recht op een schorsingstermijn van 2 jaar, of kan er een schorsing voor renovatie worden aangevraagd. De vrijstellingen of schorsingen moeten aangevraagd worden bij de inventarisbeheerder.

De Vlaamse Belastingdienst staat in voor volgende opdrachten met betrekking tot de leegstandsheffing op woningen/en of gebouwen:

- inkohieren van de heffing;
- verzending van de aanslagbiljetten;
- overgaan tot gedwongen invordering (via gerechtsdeurwaarder);
- onderzoeken van de verzoeken tot ambtshalve ontheffing;
- opstellen van afbetalingsplannen;
- behandeling van de bezwaarschriften;
- afhandelen van de geschillen voor de rechtbanken.

Beleidsdoelstelling

De vaststelling blijft dat de heffing op leegstand en verkrotting een maatschappelijk gecontesteerde heffing blijkt, wat zich vertaalt in een laag inningspercentage na verzending van het aanslagbiljet en de herinnering, en het groot aantal dossiers dat gedwongen, via de gerechtsdeurwaarder, moet ingevorderd worden.

(38)

Daarom besliste de Vlaamse regering op 21 maart 2008 dat de gemeenten principieel de belastingheffende overheid zullen worden met ingang van 1 januari 2010. De Vlaamse Regering oordeelde dus dat de doelstellingen van de leegstandsheffing (bestrijden van leegstand) terecht waren en blijven, maar dat het feit dat het een gewestelijke heffing betrof aanleiding gaf tot wrevel bij de burgers. De heffing op gemeentelijk niveau organiseren, zou dat minder doen, omdat de gemeenten onmiddellijk zicht hebben op de leegstandsproblematiek.

Het nieuwe beleid inzake leegstaande woningen is samen te vatten in onderstaande krachtlijnen:

- aan de gemeenten wordt opgedragen om een register van leegstaande gebouwen en/of woningen vast te stellen. De Vlaamse overheid ondersteunt de opmaak van deze registers middels een toelage per opgenomen woning.
- de gemeenteraden worden decretaal gemachtigd tot het instellen van een leegstandsheffing.
- indien de gemeenten zouden "stilzitten" en wanneer aan een bepaalde ratio is voldaan (dit is wanneer de gemeente behoort tot de 10% gemeenten waar de leegstand het hoogst is en er een stijging van de gemiddelde leegstand merkbaar is), kan het Vlaamse gewest, voor wat die gemeenten betreft, alsnog zelf een gewestelijke leegstandsheffing innen.
- de opbrengst van de heffing moet worden aangewend binnen het gemeentelijke woonbeleid, waarbij het Vlaamse gewest in bijkomende middelen kan voorzien.

Dit betekent wel dat de Vlaamse Belastingdienst tot en met het vierde kwartaal van 2009 zal zorgen voor de inkohiering, inning, invordering en de bezwaarbehandeling van aanslagen met betrekking tot leegstand. Zij blijft ook na 2010 verant-

woordelijk voor de inning van de heffing op verwaarloosde, ongeschikte of onbewoonbare woningen of gebouwen volgens de bestaande regels, evenals de verdere opvolging en invordering van de aanslagen wegens leegstand verstuurd tot en met 2009.

Na de decreetswijziging van 7 mei 2004 werd in 2008 voor het eerst sinds jaren de leegstand opnieuw belast. Overeenkomstig de berekeningsformule van de leegstandsheffing moet een pand minstens 3 jaar op de lijst leegstand van de inventaris voorkomen vooraleer een leegstandsheffing een eerste keer verschuldigd is. Als gevolg hiervan konden leegstaande panden in principe vanaf 5 augustus 2007 onderworpen zijn aan een heffing. Er werd met betrekking tot het derde kwartaal 2007 echter geen enkele leegstands aanslag verzonden. De eerste nieuwe leegstands aanslagen werden gevestigd met betrekking tot het vierde kwartaal 2007 en werden in maart 2008 verzonden. Het aantal verstuurd aanslagen (per kohierartikel) in 2008 dat effectief betrekking had op de leegstand bleef relatief beperkt: 323 aanslagen 'leegstand' ten opzichte van 451 aanslagen 'verwaarlozing' en 1.571 aanslagen 'ongeschikt/onbewoonbaar'.

Enkele getallen

In de loop van 2008 werden in totaal voor 2.345 kohierartikels aanslagbiljetten verstuurd. Deze aanslagen hadden in hoofdzaak betrekking op respectievelijk het vierde kwartaal 2007 en het eerste, tweede en derde kwartaal 2008. Ook aanslagen tengevolge van niet-voldane schorsingen zijn in dit aantal inbegrepen. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 3.053.

Het voorbije jaar werden 1.254 herinneringen, 655 maningen en 509 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 2007 en 2008.

(verzonden in het kalenderjaar)	2005	2006	2007	2008
ingekohiede bedragen in het kalenderjaar	193.803,00	7.667.035,11	12.769.625,83	17.565.069,87
verstuurd aanslagen per kohierartikel	0	1641	2081	2345
verstuurd aanslagbiljetten (inclusief deelgenoten)	0	2206	2733	3053
herinneringen	362	155	977	1254
maningen	1.604	197	319	655
dwang	1.632	359	291	509
opbrengsten (Vlaams Gewest)	3.134.300,12	1.974.099,39	2.471.029,82	3.042.794,54
opbrengsten(Vernieuwingsfonds)	2.400.860,40	542.081,09	295.811,02	410.653,00

(39)

Zoals uit de tabel blijkt, is er overal een stijging waar te nemen ten opzichte van 2007. Sinds juni 2008 werd er een inhaaloperatie uitgevoerd voor de dossiers van de "nieuwe heffingsjaren" wat gedwongen invordering betreft. Dit resulteerde in bijna een verdubbeling van het aantal verzonden maningen en dwangbevelen t.o.v. 2007.

In de loop van 2008 werd voor rekening van het Vlaamse gewest een bedrag van 3.042.795 euro geïnd en voor het Vernieuwingsfonds 410.653 euro wat een totaal maakt van 3.453.448 euro. In vergelijking met 2007 waarin de totale ontvangsten 2.766.841 bedroegen betekent dit een stijging van de inkomsten met 25 %.

De inkomsten 2008 hadden niet enkel betrekking op de dossiers van nieuwe heffingsjaren. Gedurende 2008 werd een systematische opvolging doorgevoerd van de nog openstaande dossiers met betrekking tot heffingsjaren 1996 tot en met 2001. De inkomsten voor deze heffingsjaren maakten met ongeveer 930.000 euro 27% uit van de totale ontvangsten in 2008.

LEEGSTANDHEFFING BEDRIJFSRUIMTEN

Aard van de heffing

Er wordt een jaarlijkse heffing opgelegd aan elke eigenaar van een leegstaande en/of verwaarloosde bedrijfsruimte. De panden die in aanmerking komen voor een dergelijke heffing worden door het agentschap Ruimtelijke Ordening Vlaanderen (RO-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 het grondoppervlak, met een minimum van 3.700 euro.

In bepaalde gevallen kan de belastingplichtige een opschorting verkrijgen. Zo heeft een nieuwe eigenaar recht op een opschortingstermijn van 2 jaar, evenals de belastingplichtige die een vernieuwingsvoorstel indient. Tevens kan er een opschorting van één jaar bekomen worden voor panden die leegstaan om bedrijfseconomische redenen.

Het is de inventarisbeheerder (het agentschap RO-Vlaanderen) die de opschortingen toekent. Nadat alle gegevens door de inventarisbeheerder werden bezorgd aan de Vlaamse Belastingdienst, maakt deze de aanslagbiljetten op en verstuurt ze. Het ontvangkantoor zorgt voor het innen en invorderen van de heffing. Tegen deze aanslag kan bezwaar worden aangetekend bij de Vlaamse Belastingdienst.

Beleidsdoelstelling

In Vlaanderen is de stijgende verloedering en verkommering van bepaalde buurten in onze steden een belangrijk pijnpunt in het Vlaamse ruimtelijke ordeningsbeleid gebleken. De Vlaamse regering heeft gepoogd deze trend te stoppen door in 1995 een decreet in te voeren met maatregelen ter bestrijding en voorkoming van leegstand en verwaarlozing van bedrijfsruimten.

De memorie van toelichting bij het decreet zegt dat de bepalingen kaderen in een geheel van maatregelen van Ruimtelijke Ordening die tot doel hebben de verkrottingspiraal en het stedelijk verval tegen te gaan. De leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten moeten daarom beschouwd worden als probleemgebieden vanuit zowel een economisch oogpunt, als vanuit het streven naar een kwaliteitsvolle leef- en woonomgeving.

In stedelijke gebieden betekent dit in eerste instantie een meer efficiënte organisatie en beheer van de ingenomen ruimte, nu leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten in deze stedelijke gebieden grond in beslag nemen die redelijker wijze via inbreidingsprojecten een nieuwe aangepaste bestemming moeten kunnen krijgen. Een efficiënter beheer van reeds ingenomen ruimte moet bovendien tot gevolg hebben dat een verder ongecoördineerd aansnijden en versnipperen van de resterende open ruimte kan worden vermeden.

Het decreet voorziet in een planmatige gestructureerde aanpak van de problematiek om dergelijke bedrijfsruimten opnieuw tegen aanvaardbare voorwaarden op de markt te brengen, om het via sanering in de oorspronkelijk staat terug te brengen, of om het via rehabilitatie te herbestemmen en opnieuw in het stedenbouwkundig weefsel op te nemen.

Met de heffing vermijdt men in de toekomst dat bedrijfsruimten voor lange tijd leegstaan en/of verwaarloosd worden.

De opbrengsten van de heffing komen terecht in het Vernieuwingsfonds, dat instaat voor de ondersteuning van het beleid ter sanering van de leegstaande en/of verwaarloosde bedrijfsruimten.

Voor het aanslagjaar 2008 werd de timing die de Vlaamse Belastingdienst zichzelf had opgelegd in zijn inningskalender niet gehaald, aangezien pas op 23/12/2008 de laatste 75% van de aanslagen werden ingekohierd. Voor de oude dossiers werden wel de mogelijkheden tot alternatieve invordering uitgeput, waardoor toch nog 2,5 miljoen euro is geïnd of 80% van het begrote bedrag van de ontvangsten.

Belangrijkste verwezenlijkingen van het afgelopen jaar.

Het aanslagjaar 2008 was een zeer belangrijk jaar voor het Vlaams Fiscaal Platform en onrechtstreeks eveneens voor de Leegstandsheffing Bedrijfsruimten. De leegstandsheffing bedrijfsruimten diende immers als proefproject voor de nieuwe heffingsoverkoepelende toepassing. Voor het eerst werden de verscheidene componenten van het VFP uitgetest. Het volledige inkohieringsproces (de laadprocessen, de manuele verwerking van geselecteerde records, het aanmaken van het kohier en het afdrukken van aanslagen) werd een aantal keer doorlopen waardoor een heel groot aantal verbeterpunten kon worden opgesteld en de toepassing voortdurend kon worden bijgestuurd. Ondanks het beperkte aantal aanslagen kwamen de voordelen van de leegstandsheffing bedrijfsruimten als proefproject zeer snel tot uiting: een multifunctioneel team kon alle facetten van de inkohiering uittesten. Naast het volledige inkohieringsproces, kon eveneens een beperkt aantal processtappen zoals de retourzendingen, de afhandeling van bezwaarschriften en de ambtshalve ontheffingen getest worden. De "oude" bestaande toepassingen bleken een geschikt instrument voor de controle van de bekomen gegevens via het Platform. Dubbeldraaien was niet mogelijk geweest met grotere volumes aanslagen en dossiers. De communicatie tussen testers en projectontwikkelaars verliep snel en efficiënt onder meer door de beperkte grootte van het team.

Sinds 28 januari 2008 is de verwezenlijking van het gemeenschappelijke eurobetalingsgebied (SEPA) concreter geworden door de invoering van de Europese overschrijving en het nieuwe bijbehorende overschrijvingsformulier. De Vlaamse Belastingdienst was eind mei 2008 de eerste Belgische administratie die betalingsuitnodigingen verstuurde op SEPA-formulieren. Ook hier waren de aanslagbiljetten Leegstandsheffing Bedrijfsruimten dus een proefproject. In september 2008 maakte ook de FOD Financiën gebruik van de nieuwe overschrijvingsformulieren.

Enkele getallen

	2004	2005	2006	2007	2008
Aanslagen	892	946	1020	1077	968
Herinneringen	444	128	468	541	140
Maningen	35	225	117	254	151
Dwangschriften	27	163	85	160	136
Ingekohierd bedrag	15.041.456,01 €	17.464.114,12 €	18.541.477,86 €	19.664.163,29 €	18.589.585,53 €
Totaal geïnd bedrag	3.267.592,23 €	4.122.508,37 €	5.217.582,45 €	3.469.829,79 €	456.137,79 €

(42)

Hoewel nog niet alle facetten van de boekhoudkundige verwerking in het VFP werden geïmplementeerd, werd 80% van het geraamde bedrag zoals voorzien in de begroting 2008 geïnd.

Dit is voornamelijk een gevolg van de doorgedreven inspanning in de gedwongen invordering voor de openstaande vorderingen van voorbije heffingsjaren, waar individuele invorderingstechnieken werden gebruikt zoals beslagen op loon of op huurgelden, dagvaarding in falings.

De daling in 2008 van het geïnde bedrag heeft alles te maken met het feit dat pas net voor Kerstmis de laatste kohieren werden uitgestuurd. De ontvangsten hierop zullen zich manifesteren in 2009.

SUCCESSIERECHTEN

Aard van de heffing

Artikel 55ter en artikel 60bis van het Wetboek Successierechten 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. Ook de successierechten behoren immers tot de gewestelijke fiscaliteit. 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.

Aangepaste regelgeving

Sinds de invoering van het gunsttarief voor familiale ondernemingen en vennootschappen werd de Vlaamse administratie al meerdere keren geconfronteerd met een wijziging van de regelgeving, echter nooit met grote gevolgen voor de behandeling van de aanvragen tot vrijstelling van successierechten.

In 2007 (meer bepaald sinds 1 november 2007) was dit echter wel het geval. De tewerkstellingsvoorwaarde in het Vlaamse gewest, zoals vermeld in art. 60bis, 5 W.Succ., werd vervangen door een voorwaarde van loonlasten uitgebreid tot de Europese Economische Ruimte; dit in uitvoering van een arrest van het Europese Hof van Justitie (arrest van 25 oktober 2007 in de zaak Geurts-Vogten), dat werd gevelde in antwoord op een prejudiciële vraag van de rechtbank van Hasselt.

De cel successierechten wordt daardoor geconfronteerd met de toepassing van twee verschillende regelgevingen. De tewerkstellingsvoorwaarde blijft immers nog een tijdje bestaan voor dossiers die de herzieningsperiode van 5 jaar na datum van overlijden nog niet overschreden hebben en waarvoor derhalve nog een herzieningsattest moet opgesteld worden. De datum van het overlijden wordt als referentiedatum beschouwd voor de toepassing van de oude of de nieuwe regelgeving.

Daarnaast wordt de administratie ook geconfronteerd met tal van vragen over de nieuwe regelgeving. Zowel de burgers, als hun adviseurs of gemandateerden zijn immers niet meteen vertrouwd met de nieuwe voorwaarde van loonlasten. Bovendien wordt door de uitbreiding van de voorwaarde van loonlasten tot de Europese Economische Ruimte een internationaal aspect gecreëerd, wat op zijn beurt toch wel een extra inspanning van de dossierbehandelaar vraagt.

(43)

Er werden dan ook via ministerieel besluit van 22/09/2008 vernieuwde formulieren aangemaakt die zowel aan de oude als aan de nieuwe regelgeving beantwoorden. Er is in het kader van de administratieve vereenvoudiging geopteerd voor gecombineerde formulieren die voor beide regelgevingen kunnen gebruikt worden.

Tevens werd door de cel successierechten een nieuwe omzendbrief opgesteld welke door de administratie gegeven interpretatie aan de regelgeving voor de burgers verduidelijkt. In deze omzendbrief wordt het volledige verloop van de afhandeling van de aanvragen geschetst en worden concrete gevallen toegelicht aan de hand van voorbeelden. De omzendbrief zal eerstdaags gepubliceerd worden.

Enkele getallen

Vrijstelling van familiale ondernemingen en familiale vennootschappen: aantal aanvragen

	2005	2006	2007	2008
Ontvangen aanvragen	67	57	66	76
Positieve attesten	64	51	59	71
Negatieve attesten	3	6	7	5

Vrijstelling van familiale ondernemingen en familiale vennootschappen: aantal bezwaren

	2005	2006	2007	2008
Ontvangen bezwaren	2	4	5	4
Ingewilligde bezwaren	0	1	0	3
Afgewezen bezwaren	2	3	5	1

Vrijstelling van gronden gelegen in het Vlaams Ecologisch Netwerk: aantal aanvragen

	2005	2006	2007	2008
Ontvangen aanvragen	73	86	100	129
Positieve attesten	71	82	92	121
Negatieve attesten	2	4	8	8

Vrijstelling van gronden gelegen in het Vlaams Ecologisch Netwerk: aantal bezwaren

	2005	2006	2007	2008
Ontvangen bezwaren	0	1	2	3
Ingewilligde bezwaren	0	0	0	3
Afgewezen bezwaren	0	1	2	0

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 een samenwerkingsakkoord afgesloten.

De C.I.C. 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

Enkele getallen

	SECTOR	Ontvangsten (verhouding tussen ingevorderd en in te vorderen)	Aantal ontvangen opdrachten per KJ
2007	ZORGFONDS	20,66 %	43.807
2007	OVERIGE	44,57 %	418
2008	ZORGFONDS	32,31 %	17.544
2008	OVERIGE	17,06 %	421

(45)

In 2007 lag het aantal ontvangen opdrachten van het Zorgfonds veel hoger dan in 2008. 2007 was immers het eerste jaar waarin de CIC instond voor de gedwongen invordering van debiteuren die sinds 2004 hun bijdragen aan de Vlaamse zorgkas 3 keer niet betaalden. Doordat deze personen in 2007 werden aangeschreven, zijn er uiteraard minder debiteuren die in 2008 extra in aanmerking komen.

Daarnaast is een verdere historische vergelijking voor gegevens van de CIC weinig zinvol. De dienst kent namelijk een gestaag groeipad, waarbij de opdrachten sterk toenamen. Het is ook in dit kader dat vanaf 2007 de opdracht met betrekking tot de gedwongen invordering voor wanbetalers aan de Vlaamse zorgkas werd toegekend, en dat vanaf 2009 ook de boetes voor niet - inburgering zullen worden geïnd.



RAPPORTERING CONTRACTCYCLUS

In dit deel wordt – in volgorde van de strategische doelstellingen en conform de opbouw van de beheersovereenkomst - in detail ingegaan op de meetbare door de Vlaamse Belastingdienst te leveren prestaties in het kader van elk van de in de inleiding beschreven doelstellingen. Dit deel is opgebouwd volgens de structuur van de beheersovereenkomst. Er wordt gerapporteerd op het niveau van strategische doelstellingen (SD) en strategische projecten (SP). Daarbij vallen de strategische doelstellingen uiteen in verscheidene operationele doelstellingen.

SD01: INNING EN BEZWAARAFHANDELING HUIDIGE EIGEN-BEHEER-BELASTINGEN

OD0101: Inning en invordering eigen-beheer-belastingen

Onroerende voorheffing

OD0101-0V-01 - Inkohieringspercentage

Aanslagjaar	Percentage realisatie	Norm
2007	95,22%	95,5%
2008	91,95%	95,5%

De eerste indicator heeft betrekking op de inkohiering. De doelstelling is dat 95,5% van de aangeleverde gegevens van het kadaster, (vijf bestanden die worden aangeleverd tussen half maart en eind april) worden ingekohierd binnen 7 maanden na aanlevering van het eerste bestand.

Om het inkohieringspercentage te berekenen wordt het ingekohierd kadastraal inkomen (KI) gedeeld door het in te kohieren KI. Het resultaat dat voor 2008 is behaald, is 91,95%. Daarmee ligt het resultaat iets onder de norm. Daarbij moet er rekening mee worden gehouden dat de Belastingdienst geen gebruik heeft kunnen maken van de volledige inkohierings-termijn. In het proces van ontwikkeling van het Vlaams Fiscaal Platform werden alle databanken immers bevroren op 12 december 2008, zodat de laatste kohieren niet meer in 2008 konden worden verstuurd.

(47)

OD0101-0V-02 - Inningspercentage

De onroerende voorheffing is een belasting die door de Vlaamse burgers tijdig wordt betaald, en relatief weinig wordt betwist. Dit weerspiegelt zich in hoge inningspercentages: het geïnde bedrag t.o.v. het netto te innen bedrag ligt steeds hoog. Per eind 2008 moest een progressief inningspercentage gehaald worden voor het lopende aanslagjaar en de twee voorgaande. Uit de meting van deze ratio blijkt dat de normen voor de verschillende aanslagjaren werd gehaald.

Aanslagjaar/ratio	Inningspercentage (geïnd/netto te innen)	Norm
2008	94,01%	92,5%
2007	99,34%	97%
2006	99,29%	97,5%

Het gros van de betalingen kan automatisch worden aangeboekt, omdat op de overschrijvingsformulieren een gestructureerde mededeling wordt vermeld. Toch blijft er steeds een restant van betalingen die moeilijker verwerkt kunnen worden. Dit heeft vooral te maken met het niet juist gebruiken van de gestructureerde mededeling of met betalingen waar er deurwaarderskosten mee gepaard gaan.

Dé kerntaak van de Vlaamse Belastingdienst bestaat erin tijdig de verschuldigde bedragen te innen, en op die manier de inkomstenstroom naar zowel het Vlaamse gewest als de Vlaamse provincies, steden en gemeenten te vrijwaren. Dit betekent dat alle noodzakelijke invorderingsstappen consequent moeten worden gezet: van het verzenden van eenvoudige herinneringen tot en met dwanguitvoering via een gerechtsdeurwaarder. Om een vlotte dossieropvolging mogelijk te maken en om een billijke behandeling van de burgers te verzekeren, legt de Vlaamse Belastingdienst instructies op aan de gerechtsdeurwaarders-kantoren. De realiteit leert ons echter dat een aantal deurwaarders de instructies die de Belastingdienst hen oplegt, niet steeds even nauwgezet volgt. Een striktere opvolging in 2008 kon leiden tot het vlugger betalen van de onroerende voorheffing en een meer correcte afrekening van de kosten die de burger verschuldigd is aan de deurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst maakt sinds 2008 actiever gebruik van alle invorderingsstappen die hij kan zetten. Systematisch wordt gebruik gemaakt van zowel bewarende maatregelen, zoals het inschrijven van een wettelijke hypotheek, als uitvoerende beslagen. Loonbeslag, huurbeslag, en beslag op bankrekening worden meer en meer gebruikt om niet-betwiste schulden te innen. Als blijkt dat de onroerende voorheffing gedurende enkele jaren uit manifeste onwil niet wordt betaald, wordt in uiterste nood zelfs de procedure van onroerend beslag opgestart. Door een gedwongen verkoop van het onroerend goed, slaat de Vlaamse Belastingdienst twee vliegen in een klap. Enerzijds worden op die manier achterstallige schulden van de onwillige belastingplichtige geïnd. Anderzijds wisselt door de gedwongen verkoop het onroerend goed van eigenaar, die in de toekomst zijn verplichting om de verschuldigde onroerende voorheffing te betalen waarschijnlijk wél nakomt.

0D0101-0V-03 - Betalingsritme

Het gemiddelde aantal kalenderdagen tussen het versturen van het aanslagbiljet en de betaling van de onroerende voorheffing, schommelt rond de 50 kalenderdagen. De burger voert de betaling over het algemeen genomen dus uit tegen het einde van de wettelijke betalingstermijn die twee maanden bedraagt. Anderzijds geeft een laattijdige betaling aanleiding tot het aanrekenen van bijkomende nalatigheidinteressen.

De praktijk leert ons echter dat rechtspersonen veel sneller tot betaling overgaan, als zij van mening zijn dat er een fout in de berekening is gesloten. Als zij immers nadien een bezwaar indienen (hiervoor hebben ze drie maand de tijd) en dit blijkt gegrond te zijn, dan hebben zij in veel gevallen recht op moratoriuminteressen die berekend worden op het ten onrechte betaalde bedrag.

(48)

AJ 2006	AJ 2007	AJ 2008
51,29 KD	50,18 KD	50,92 KD

0D0101-0V-04 - Onwaardenpercentage 0V

Een correcte belastinginning betekent dat zo weinig mogelijk fouten moeten worden rechtgezet. Om de gemaakte fouten te meten, wordt de ratio onwaarden ten opzichte van het netto ingekohierd bedrag gemeten. Een kanttekening hierbij is dat een aantal bezwaarschriften onmogelijk te vermijden is, ondanks vele geleverde inspanningen. Het gaat dan bijvoorbeeld om bezwaren die worden ingediend na improductiviteit, of omwille van niet toegekende vrijstellingen of wegens de problematiek van de niet tijdige aanpassing van het eigenaarschap in de bestanden van het kadaster.

De Vlaamse Belastingdienst probeert het aantal bezwaren onder meer te vermijden door het actief leggen van koppelingen tussen de kadastragegevens en de rijksregistergegevens. Zo kunnen het merendeel van de kortingen en verminderingen automatisch worden toegekend. Vorig jaar werd voor 70 gemeenten een foutenlijst gegenereerd die de afwezigheid van automatische koppelingen signaleert, zodat deze alsnog manueel konden worden gelegd. Dit leidde tot een daling van het

onwaardenpercentage van 1,51% naar 1,06%. Dit betekent dat slechts 1% van het oorspronkelijk ingekohierde bedrag achteraf ten onrechte bleek ingekohierd te zijn, waar dit het jaar voordien nog 1,5% was. Of anders uitgedrukt: door de inspanningen die de Vlaamse Belastingdienst leverde op het vlak van het pro-actief uitsturen van correcte aanslagbiljetten, moest naderhand slechts een minimum aan aanslagen terug in onwaarde gesteld worden (lees: 'vernietigd' worden).

Leegstand woningen

OD0101-LSW-01 – inkohieringspercentage

Bijgevoegde tabel geeft een overzicht van de indicatoren van de beheersovereenkomst wat inkohiering, inning en invordering van de leegstandsheffing woningen betreft. De indicatoren die hieronder weergegeven zijn, zijn inhoudelijk analoog met de hiervoor beschreven indicatoren voor onroerende voorheffing.

indicator	2007			2008		
volledige en tijdige inkohiering	100%			100%		
inningspercentage	40%			44%		
betalingsritme	938 kalenderdagen			991 kalenderdagen		
annulatiepercentage	AJ 2004	AJ2005	AJ 2006	AJ 2005	AJ 2006	AJ 2007
	n.v.t.	63,87%	28,06%	70,85%	49,76%	36,76%

Voor de volledige en tijdige inkohiering werd in 2008, net zoals in 2007, de vooropgestelde norm van 100% gehaald. Omdat uit het verleden is gebleken dat de aangeleverde gegevens onvoldoende correct zijn, voert de Vlaamse Belastingdienst een volledige controle uit op de aangeleverde bestanden, aan de hand van de oorspronkelijke bronbestanden die wel correct zijn. Voorafgaandelijk aan de inkohiering werden voor alle kohierartikelen van de proefrol de nodige controle-opzoekingen (in kadasterbestanden, in het rijksregister en de kruispuntbank voor ondernemingen) en controle-opvragingen bij registratiekantoren gedaan. Het is immers cruciaal dat de belasting geheven wordt ten laste van de correcte eigenaar. Op basis van de gecontroleerde gegevens gebeurde aansluitend ofwel een annulatie van de proefrol, als de opgenomen gegevens niet correct bleken te zijn, of werd een aanslagbiljet verzonden als dat wel het geval was.

Tevens werd wanneer voor het voorgaande heffingsjaar een bezwaar werd ingediend en dit ook werd ingewilligd, nagekeken of die bezwaarbeslissing een impact had op het huidige heffingsjaar. Dit om te vermijden dat er aanslagen verzonden zouden worden die in het verleden ook al aanleiding hadden gegeven tot een annulatie.

Tijdens de periode van controle van het proefkohier wordt regelmatig nagekeken of er wijzigingen werden aangebracht aan de inventaris door de inventarisbeheerder (Wonen Vlaanderen). Vanaf twee weken vóór verzending van de aanslagbiljetten tot en met de laatste dag van het kwartaal waarin de aanslagbiljetten moeten worden verstuurd, wordt bijna dagelijks nagekeken op aanvullende wijzigingen en wordt de proefrol indien nodig aangevuld of wordt er bijkomend ingekohierd.

Bovenstaande opsomming van ondernomen acties tonen aan dat de werklust die gepaard gaat met controleprocedures niet te onderschatten valt. De werklust is in de loop van 2008 nog gestegen door het per kwartaal toenemend aantal te controleren lijnen; dit is te verklaren doordat er sinds maart 2008 opnieuw aanslagbiljetten voor leegstand verzonden werden, terwijl het jaar voordien enkel verwaarloosde en ongeschikt verklaarde panden werden belast.

0D0101-LSW-02 – inningspercentage

De indicator inningspercentage geeft weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd. De norm ligt hier op 50% voor het aanslagjaar (AJ) op 31/12/AJ+1. Deze norm werd in 2008 niet gehaald, maar de afwijking tov de norm daalde wel met 4% in vergelijking met 2007. De verbetering met 4% in 2008 is een gevolg van de volgende acties:

- de mogelijkheden tot alternatieve invordering (uitvoerende beslagen) werden systematisch nagegaan;
- schuldvorderingen ingediend bij notarissen naar aanleiding van de verkoop van belaste onroerende goederen werden extra opgevolgd, zodat snel de gewone invorderingsprocedure kon worden verder gezet als de betaling van de openstaande schuld via de notaris uitbleef;
- de nog openstaande dossiers bij gerechtsdeurwaarders werden van nabij opgevolgd. Voor de dossiers van heffingsjaren 1996-2001 betekende dit dat in de loop van 2008 de deurwaarders voor elk dossier 3 keer gecontacteerd werden, en hen een stand van zaken in het dossier werd gevraagd. Indien nodig werden verdere specifieke instructies gegeven. Voor de dossiers van recente heffingsjaren werd vanaf juni 2008 een inhaalbeweging gedaan zodat de invorderingscyclus voor de aanslagen die verzonden werden met betrekking tot het 4de kwartaal 2007 kon worden teruggebracht naar 9 maanden. Met de term invorderingscyclus, wordt de tijd bedoeld die verstrijkt tussen de verzending van een aanslagbiljet en het versturen van een dwangschrift naar de gerechtsdeurwaarder.

0D0101-LSW-03 – betalingsritme

Het betalingsritme is de tijd die verstrijkt tussen de verzending van het aanslagbiljet en de volledige aanzuivering van een schuld. De tijdspanne is in 2008 bijkomend opgelopen tot 991 kalenderdagen. Deze stijging valt te verklaren door de inspanningen die geleverd zijn om de nog openstaande dossiers met betrekking tot heffingsjaren 1996 – 2001 verder in te vorderen. Door de uiteindelijke betaling van al lang openstaande bedragen, worden meer “oude” schuldvorderingen in rekening gebracht in de indicator. In 38% van het totaal aantal betalingen ging het om betalingen in dergelijke oude dossiers.

0D0101-LSW-04 – annulatiepercentage

De indicator annulatiepercentage (de geboekte annulaties ten opzichte van het netto ingekohierde bedrag) geeft een indicatie van de ten onrechte ingekohierde bedragen. In 2008 is een dalende trend over de verschillende aanslagjaren waar te nemen, zoals trouwens ook opgelegd wordt in de beheersovereenkomst.

(50)

Leegstand bedrijfsruimten

0D0101-LSB-01 – inkohieringspercentage

Doelstelling 2008	AJ 2007	100% binnen wettelijke termijn
	AJ 2008	100% binnen wettelijke termijn
resultaten	AJ 2007	100% (1077 panden = 1173 – 96)
	AJ 2008	100% (968 panden)

De norm van 100 % werd ook voor het aanslagjaar 2008 (AJ 2008) behaald. Er werd aan de hand van de controlegegevens - bekomen door de selectie via de oude inkohieringsmodule LSB - manueel gecontroleerd of alle dossiers opgenomen zijn in de inkohiering. Op basis van dit nazicht werden er geen records vooraf uit de inkohiering geweerd.

OD0101-LSB-02 – inningspercentage

Doelstelling 2008	AJ 2006	60%
	AJ 2007	45%
	AJ 2008	40%
Effectieve resultaten	AJ 2006	47,05%
	AJ 2007	52,48%
	AJ 2008	15,03%

Hoewel het grootste gedeelte van de vorderingen voor aanslagjaar 2008 pas werd verstuurd vanaf november 2008, werd er toch nog 2,5 miljoen euro aan inkomsten voor het Vernieuwingsfonds geïnd. Dit gebeurde door de manuele opvolging van oude dossiers bij de gerechtsdeurwaarder. Hoewel het initieel de bedoeling was om deze actie enkel in de maanden maart en september uit te voeren, waarbij de gerechtsdeurwaarder telkens herinnerd zou worden aan de dossiers van de vorige periode, gebeurde dit nog intensiever, telkens met het oog op de verbetering van de inningscijfers.

De mogelijkheden tot alternatieve invordering bij gebrek aan reactie van de gerechtsdeurwaarder na herhaaldelijke herinneringen werden aanvullend door de dossierbehandelaar zelf onderzocht. Er werd vooreerst nagekeken of loon- en/of huurbeslag mogelijk was. Indien daartoe beslist werd, werden deze door de dossierbehandelaar via het vereenvoudigd fiscaal derdenbeslag zelf uitgevoerd.

Tot op heden is nog geen systeem ontwikkeld om via een 'automatische procedure' na te gaan met welke doorlooptijd de ontvangsten door de gerechtsdeurwaarder aan de Vlaamse Belastingdienst worden doorgestort, om op die manier te kunnen beoordelen welke deurwaarders "best presteren".

OD0101-LSB-03 – betalingsritme

Kalenderjaar 2007	406,8 kalenderdagen
Kalenderjaar 2008	641 kalenderdagen

Wat betreft het betalingsritme, of de tijd die verstrijkt tussen de verzending van het aanslagbiljet en de volledige aanzuivering van een schuld op het juiste rekeningnummer, is deze in 2008 opgelopen tot 641 kalenderdagen Dit is opnieuw te verklaren doordat het grootste gedeelte van de vorderingen voor aanslagjaar 2008 pas werd verstuurd vanaf november 2008. Slechts een ruime 400.000 euro werden geïnd met betrekking tot aanslagjaar 2008. De overige 2 miljoen euro aan inkomsten voor het Vernieuwingsfonds, volgen volledig uit de inning van oudere dossiers met langere doorlooptijden inzake betaling.

(51)

OD0101-LSB-04 – annulatiepercentage

Het annulatiepercentage geeft de verhouding weer tussen de geboekte annulaties, en het netto ingekohierde bedrag. De vooropgestelde norm was een dalende trend te bekomen.

AJ 2004	AJ 2005	AJ 2006	AJ 2007
3.5%	2.64%	2.98%	5.13%

Deze vooropgestelde norm werd niet gehaald en de afwijking is bovendien groot (bijna een verdubbeling). De onmiddellijke oorzaak is te zoeken in de rechtspraak van de 33ste Kamer van Brussel die de administratie systematisch ongelijk gaf. De

rechtbank weerhield overmacht (bv. bodemsanering met verantwoordelijkheid, geschillen tussen mede-eigenaars...) als reden tot kwijtschelding van heffing, daar waar voorheen om deze redenen het beroep van de belastingplichtige niet werd ingewilligd. De vele verloren vonnissen gaven aanleiding tot ambtshalve ontheffingen in gelieerde dossiers (vaak het zelfde pand dat herhaaldelijk werd belast). Op die manier werden ook een aantal oude hangende dossiers beëindigd door neerlegging van verzoeken tot afstand van geding.

OD0102: Bezwaar- en geschilafhandeling eigen-beheer-belastingen

Onroerende voorheffing

OD0102-0V-01 - ontvangen bezwaarschriften

AANTAL ONTVANGEN BEZWAREN PER KALENDERJAAR (OPGESPLITST PER AJ)

	KJ 2005	KJ 2006	KJ 2007	KJ 2008
AJ 1999	86	33	13	10
AJ 2000	141	48	18	16
AJ 2001	220	74	26	15
AJ 2002	490	123	43	22
AJ 2003	1.858	416	63	26
AJ 2004	4.247	1.584	311	46
AJ 2005	14.771	4.190	1.521	282
AJ 2006		14.487	3.675	2.217
AJ 2007			11.614	3.720
AJ 2008				11.909
TOTAAL	21.813	20.955	17.284	18.263

Het per kalenderjaar aantal ontvangen bezwaarschriften (uitgesplitst per aanslagjaar) geeft een aanduiding in absolute cijfers van de door de burger als foutief of onterecht ervaren aanslagbiljetten.

De norm voor 2008 bepaalt een dalende trend over de kalenderjaren. Voor kalenderjaar 2008 werd deze norm niet gehaald, als onmiddellijk gevolg van de snellere verzending van de aanslagbiljetten. Hierdoor stijgt immers ook automatisch het aantal bezwaren dat binnenkomt in het kalenderjaar zelf.

Om het aantal bezwaarschriften niettemin jaarlijks te laten dalen, heeft de Vlaamse Belastingdienst een aantal actiepunten uitgevoerd. Zo werden vanaf eind februari inhaaloperaties uitgevoerd op de binnenkomende briefwisseling voor het aanleveren van gegevens van gehandicapte personen en kinderen ten laste, alsook op de meldingen komende van huurders die in aanmerking komen voor een vermindering. Hierdoor kon een substantieel aantal belastingplichtigen een correct aanslagbiljet ontvangen waarop de juiste gegevens reeds werden toegepast, wat een daling veroorzaakte van het aantal ontvangen bezwaren. Tegelijk werd er een systematische registratie doorgevoerd van niet-automatisch aangeleverde gegevens betreffende attesten van gehandicapten en kinderbijlaggerechtigden. Deze systematische registratie heeft eveneens een positieve impact op het correct verzenden van de aanslagbiljetten, met een afname van het aantal bezwaren tot gevolg.

(53)

OD0102-0V-02 - bezwaarpercentage

AANTAL ONTVANGEN BEZWAREN PER AJ/AANTAL VERZONDEN AANSLAGBILJETTEN IN HET AJ

	AJ 2005	AJ 2006	AJ 2007	AJ 2008
aantal ontvangen bezwaren	20.764	20.379	15.334	11.909
aantal verzonden aanslagbiljetten	2.616.616	2.640.167	2.575.123	2.572.937
% ontvangen bezwaren tov verzonden aanslagbiljetten	0,79%	0,77%	0,60%	0,46%

Ook voor de indicator bezwaarpercentage (verhouding van ontvangen bezwaarschriften ten opzichte van de verzonden aanslagbiljetten) werd een dalende trend vooropgesteld. Hij geeft dan ook de correctheid weer van de verzonden aanslagbiljetten door een procentuele vergelijking te maken tussen het aantal bezwaren dat bij de Vlaamse Belastingdienst binnenkomt in vergelijking met het aantal verzonden aanslagbiljetten voor datzelfde aanslagjaar. Deze indicator geeft echter nog geen volledig beeld voor het aanslagjaar 2008, aangezien ook in de volgende jaren nog bezwaarschriften kunnen binnenkomen die betrekking hebben op aanslagjaar 2008.

Het bezwaarpercentage geeft in relatieve cijfers ook aan in welke mate burgers hun aanslagbiljet als onterecht of foutief ervaren.

Om er blijvend te kunnen naar streven dat het aantal verzonden aanslagbiljetten onroerende voorheffing kwalitatief verstuurd wordt naar de belastingplichtige, worden op systematische basis, steeds weerkerende foutieve aanleveringen van gegevens zowel pro-actief als a posteriori rechtgezet in de databanken.

Deze rechtzetting bestaat uit het checken en bijsturen van de kwaliteit van de aangeboden gegevens op basis van de proefrollen vóór het verzenden van de aanslagbiljetten. Deze controle zorgt er voor dat het uitsturen van "foute" aanslagbiljetten tot een minimum wordt beperkt. Door niet-automatisch aangeleverde gegevens apart op te slaan en pro-actief te verwerken vóór het moment van inkohiering, worden – overigens veelal terecht – bezwaren voorkomen.

OD0102-0V-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

AANTAL IN HET KALENDERJAAR BINNEN DE 6 MAAND NIET-AFGEHANDELDE BEZWAREN

KJ 2005	2055
KJ 2006	2455
KJ 2007	2010
KJ 2008	2225

(54)

Deze indicator geeft het aantal potentiële rechtszaken aan dat tegen de Vlaamse Belastingdienst kan worden ingespannen, met als onmiddellijke oorzaak de laattijdige behandeling.

Voor deze indicator werd een dalende trend vooropgesteld. Wegens het doorvoeren van een inhaaloperatie op oude hangende rechtszaken, oude hangende dossiers en openstaande kadasterdossiers werd het aantal binnen de 6 maanden niet-afgehandelde bezwaren niet verminderd. De doorlooptijden van deze oude dossiers vertekenen dan ook het beeld van deze indicator.

OD0102-0V-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaren

AANTAL NIET BINNEN 6 MAANDEN AFGEHANDELDE BEZWAREN ONTVANGEN IN HET KJ TOV HET AANTAL ONTVANGEN BEZWAREN PER KJ

	KJ 2006	KJ 2007	KJ 2008
aantal niet binnen 6 maanden afgehandelde bezwaren	2.437	2.875	505
aantal ontvangen bezwaren per KJ	20.955	17.284	18.263
percentage	11,63%	16,63%	2,77%

Deze indicator geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale werklast aan te behandelen bezwaren.

Voor deze indicator werd een norm van maximum 5 % vooropgesteld. Deze doelstelling werd ruim binnen de marges gehaald en dit door een betere opvolging van de kadasterdossiers, een meer flexibele inzet van de dossierbehandelaars en desgevallend een snellere verwerking van de bezwaardossiers.

Naast het feit dat de Vlaamse Belastingdienst zoveel mogelijk streeft naar een kwalitatieve behandeling van bezwaarschriften binnen een redelijke termijn, wordt de termijn van 6 maanden in de fiscale procedure als een maximum aanzien. Na het verstrijken van deze termijn kan de belastingplichtige zich tot de rechtbank wenden om de betwiste aanslag aan te vechten. Bezwaren die de termijn naderen, verdienen dan ook een prioritaire behandeling waar mogelijk.

Om hieraan tegemoet te komen werden in het voorbije jaar de dossierbehandelaars op zo'n manier ingezet om enerzijds de doorlooptijden op binnenkomende dossiers zo kort mogelijk te houden en anderzijds de achterstanden in bepaalde dossiertypes versneld weg te werken. Hiervoor werden de nodige opleidingen georganiseerd die de dossierbehandelaars in staat stelden meerdere dossiertypes voor te bereiden en te behandelen.

OD0102-0V-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften 0V

GEMIDDELD AANTAL KALENDERDAGEN PER TYPE BEZWAAR

	KJ 2005	KJ 2006	KJ 2007	KJ 2008
IBGE	119	135	180	118
BZWK	50	69	93	65
BZWG	56	83	96	54
BZKG	55	77	101	65
BZWO	51	45	60	111
BZWB	72	80	76	39
BZKI	146	180	188	180
BZWM	70	1	159	15

(55)

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

Voor deze indicator werd per bezwaartype een dalende trend vooropgesteld. U vindt het resultaat in bijgevoegde tabel, uitgedrukt in kalenderdagen.

Op het vlak van de totale doorlooptijd stelt zich het probleem dat de Vlaamse Belastingdienst geen invloed heeft op de periodes waarin om advies werd gevraagd aan een derde partij. Zolang bijvoorbeeld het Kadaster de vraag om advies niet beantwoordt, kan niet verder gewerkt worden aan het dossier en blijft de doorlooptijd oplopen. Een belangrijke vooruitgang op dit vlak is de digitale uitwisseling van de vragen om advies van en naar het Kadaster sinds 2007. De verdere bijsturing en evaluatie van dit project in 2008, leidde niet alleen tot een verdere tijdswinst maar ook tot een vlottere opvolging en structureren van de adviesaanvragen waardoor sneller kon worden ingegrepen indien bepaalde adviezen zeer lang uitbleven.

Bij onvoldoende gemotiveerde bezwaarschriften wordt bijkomende informatie opgevraagd door middel van een vraag om inlichtingen die binnen de termijn van een maand moet beantwoord worden. Zolang geen antwoord is ontvangen, blijft het

dossier onafgehandeld. Door het verzenden van een herinnering, en bij het opnieuw uitblijven van een antwoord, het afsluiten van het dossier, wordt de behandeltermijn verkort.

Om in te spelen op deze problematiek, werden de antwoordtermijnen voor de belastingplichtigen op een vraag om inlichtingen beter opgevolgd en werden herinneringen hiervoor gericht verstuurd met een kortere antwoordtermijn.

OD0102-0V-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften OV

GEMIDDELD AANTAL KALENDERDAGEN PER TYPE BEZWAAR

	KJ 2005	KJ 2006	KJ 2007	KJ 2008
IBGE	33	47	52	49
BZWK	46	65	88	61
BZWG	45	71	84	48
BZKG	53	72	96	59
BZWO	22	37	45	102
BZWB	70	78	75	36
BZKI	37	54	64	49
BZWM	70	1	159	48

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

Voor deze indicator werd per bezwaartype een dalende trend vooropgesteld. U vindt het resultaat in bijgevoegde tabel, uitgedrukt in kalenderdagen.

De dalende trend die zichtbaar is, is ondermeer het gevolg van het flexibel inzetten van de dossierbehandelaars op die bezwaartypes waar een mogelijke overschrijding van de behandeltermijn dreigt. Daartoe werden bepaalde dossierbehandelaars opgeleid in een divers aantal types van bezwaren zodat ze konden worden ingezet daar waar de nood het hoogst was.

(56)

Tevens werd er een oefening gedaan om de bezwaren betreffende automatische verminderingen versneld te beslissen.

OD0102-0V-07 - inwilligingspercentage

INGEWILLIGDE BEZWAREN/AFGEHANDELDE BEZWAREN

	AJ 2005	AJ 2006	AJ 2007	AJ 2008
ingewilligde bezwaren	264	2.339	5.299	5.203
afgehandelde bezwaren	409	2.797	7.142	6.006
procentueel	64,55%	83,63%	74,19%	86,63%

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

Voor deze indicator werd een dalende trend vooropgesteld.

Proefondervindelijk werd vastgesteld dat attesten inzake handicap, opgemaakt tussen 1987 en 2004, een groot risico op fouten in zich dragen. Om de ten onrechte ingewilligde bezwaren te reduceren, wordt een dergelijk attest overgemaakt aan de uitgevende instantie, in casu de FOD Sociale Zaken. Deze actie heeft een rechtstreekse invloed gehad op het aantal ingewilligde bezwaren.

Leegstandheffing woningen

OD0102-LSW-01 - aantal ontvangen bezwaren

AANTAL ONTVANGEN BEZWAREN PER KJ (OPGESPLITST PER AJ)

	KJ 2005	KJ 2006	KJ 2007	KJ 2008
AJ 2001	32	3	1	1
AJ 2005		155	11	1
AJ 2006		602	736	84
AJ 2007			574	621
AJ 2008				679

Het aantal ontvangen bezwaarschriften geeft een aanduiding in absolute cijfers van de door de burger als foutief of onterecht ervaren aanslagbiljetten.

Het aantal ontvangen bezwaren per kalenderjaar daalt wanneer de kwaliteit van de aangeleverde gegevens verbetert. Om een correctie in de bronbestanden van de inventarisbeheerder mogelijk te maken, is er ook een systematische terugkoppeling in individuele dossiers m.b.t. foutief aangeleverde gegevens aan de inventarisbeheerder.

Deze monitoringsindicator toont aan dat de kwaliteit redelijk stabiel blijft; dat ze niet echt achteruit gaat, maar er ook niet spectaculair op vooruit gaat.

(57)

OD0102-LSW-02 - bezwaarpercentage

AANTAL ONTVANGEN BEZWAREN PER AJ/AANTAL VERZONDEN AANSLAGBILJETTEN IN HET AJ

	AJ 2005	AJ 2006	AJ 2007	AJ 2008
aantal ontvangen bezwaren	167	1422	1195	679
aantal verzonden aanslagbiljetten	330	2975	2658	2029
procentueel	50,61%	47,80%	44,96%	33,46%

Het aantal ontvangen bezwaarschriften per aanslagjaar in verhouding tot het aantal aanslagbiljetten met betrekking tot hetzelfde aanslagjaar, geeft een aanduiding in relatieve cijfers van het als onterecht of foutief door de burgers ervaren aanslagbiljetten.

Gelijktijdig met de betekening van de bezwaarbeslissing aan de belastingplichtige werd een afschrift van elke beslissing aan de inventarisbeheerder overgemaakt. De fouten bij de inventarisatie, niet verleende schorsingen en vrijstellingen en niet uitgevoerde schrappingen uit de inventaris werden in de bezwaarbeslissing vermeld zodat de inventarisbeheerder zijn bestanden kon corrigeren.

Bij de inwilliging van een bezwaar wordt in de databank een code toegevoegd die de reden van inwilliging aangeeft. Deze codes maken het mogelijk statistische informatie bij te houden over fouten bij de inventarisaties en op die manier samen met de inventarisbeheerders tot structurele oplossingen te komen voor steeds weerkerende fouten.

OD0102-LSW-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

AANTAL IN HET KJ BINNEN 6 MAANDEN NIET-AFGEHANDELDE BEZWAREN

KJ 2005	1484
KJ 2006	128
KJ 2007	129
KJ 2008	262

Voor de indicator laattijdig afgehandelde bezwaarschriften werd een dalende trend vooropgesteld.

Hoewel de gemiddelde doorlooptijd daalde, is het aantal niet binnen de 6 maanden afgehandelde bezwaren ten opzichte van het kalenderjaar 2007 gestegen.

Deze laattijdig afgehandelde bezwaarschriften betreffen evenwel oude bezwaarschriften waarvan de afhandeling in de loop van de voorbije jaren opgeschort werd wegens een hangend geschil met betrekking tot een voorafgaand heffingsjaar. Over deze voorafgaande heffingsjaren werd er nu een definitief vonnis/arrest bekomen waardoor ook de bezwaarschriften van de daaropvolgende heffingsjaren konden beslist worden. Door de uitbreiding van het aantal fiscale kamers van de recht-bank van eerste aanleg te Brussel (van 2 naar 3) is het aantal rechterlijke uitspraken immers toegenomen waardoor ook een groter aantal opgeschorte bezwaren uiteindelijk in 2008 konden afgehandeld worden.

(58)

OD0102-LSW-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

AANTAL NIET BINNEN DE 6 MAANDEN AFGEHANDELDE BEZWAREN/ AANTAL ONTVANGEN BEZWAREN PER KJ

	KJ 2006	KJ 2007	KJ 2008
aantal niet binnen 6 maanden afgehandelde bezwaren	0	5	33
aantal ontvangen bezwaren per KJ	1322	1386	3500
procentueel	0,00%	0,36%	0,94%

Voor deze indicator werd een norm van maximum 5% vooropgesteld. Deze norm wordt dus ruimschoots gehaald, al is in 2008 het percentage van laattijdig afgehandelde bezwaren gestegen.

Deze stijging is een gevolg van het stijgende aantal bezwaarschriften dat niet kon afgehandeld worden wegens een hangend geschil met betrekking tot een voorafgaand heffingsjaar. In deze bezwaardossiers kan de beslissing pas genomen worden na een definitief vonnis/arrest met betrekking tot het voorafgaand heffingsjaar.

OD0102-LSW-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften

GEMIDDELDE AANTAL KALENDERDAGEN DOORLOOPTIJD

KJ 2005	18
KJ 2006	75
KJ 2007	146
KJ 2008	103

Voor deze indicator, uitgedrukt in kalenderdagen, werd een dalende trend vooropgesteld.

De gemiddelde doorlooptijd voor de behandeling van een bezwaar is in de loop van 2008 met ongeveer 30% gedaald t.o.v. 2007.

Deze daling is mee het gevolg van een aantal initiatieven die in 2008 werden genomen. Zo werd de doorlooptijd van de bezwaren streng bewaakt. De dossierbehandelaars werden maandelijks gerapporteerd over de nog hangende bezwaren en hun deadlines. Er werden bovendien 2 medewerkers opgeleid om de minder complexe bezwaardossiers te behandelen. Op piekmomenten worden deze medewerkers ingezet om alle bezwaren binnen de deadline te kunnen afhandelen. Bij de behandeling van een bezwaar werd gebruik gemaakt van geformaliseerde checklisten die toelaten te beoordelen of alle substantiële formaliteiten in de registratieprocedure correct werden gevolgd om overbodige stappen in het onderzoek van het bezwaarschrift te vermijden. Er werden nieuwe standaardparagrafen opgemaakt die een antwoord geven op frequent voorkomende grieven. Verouderde standaardparagrafen werden aan de gewijzigde regelgeving aangepast. Het gebruik van deze standaardparagrafen levert een aanzienlijke tijds winst op bij het opmaken van de bezwaarbeslissing.

OD0102-LSW-06 - percentage ingewilligde bezwaren

INGEWILLIGDE BEZWAREN/AFGEHANDELDE BEZWAREN

	AJ 2005	AJ 2006	AJ 2007	AJ 2008
ingewilligde bezwaren	8	96	679	209
afgehandelde bezwaren	8	115	897	261
procentueel	100,00%	83,48%	75,70%	80,08%

(59)

In 2008 werden er 1355 nieuwe bezwaarschriften afgehandeld. Het percentage ingewilligde bezwaren schommelt rond de 80%.

De bezwaarbeslissingen van de maand mei 2008 zijn systematisch onderzocht op hun gronden van inwilliging en afkeuring. De gronden van inwilliging en in het bijzonder de fouten bij de inventarisatie werden opgenomen in een gedetailleerd bestand en op een overlegvergadering met Wonen Vlaanderen voorgelegd.

De meest voorkomende reden van inwilliging van de bezwaren is de niet-naleving van de decretaal opgelegde vormvereisten bij de inventarisatie.

Leegstandheffing bedrijfsruimten

OD0102-LSB-01 - aantal ontvangen bezwaren

AANTAL ONTVANGEN BEZWAREN PER KJ (OPGESPLITST PER AJ)

	KJ 2005	KJ 2006	KJ 2007	KJ 2008
AJ 1999				
AJ 2000				
AJ 2001	1			
AJ 2002	2			1
AJ 2003	2			
AJ 2004	3	1	2	1
AJ 2005	244	13		
AJ 2006		206	79	2
AJ 2007			225	62
AJ 2008				141
TOTAAL	252	220	306	207

Voor deze indicator werd een dalende norm vooropgesteld.

Het aantal ingediende bezwaren is zowel per aanslagjaar als per kalenderjaar gedaald. Deze daling is in 2008 voornamelijk een gevolg van de veel tragere verzending van de aanslagbiljetten.

OD0102-LSB-02 - bezwaarpercentage

AANTAL ONTVANGEN BEZWAREN PER AJ/AANTAL VERZONDEN AANSLAGBILJETTEN IN HET AJ

(60)

	AJ 2005	AJ 2006	AJ 2007	AJ 2008
aantal ontvangen bezwaren	257	287	287	141
aantal verzonden aanslagbiljetten	946	1020	1077	968
procentueel	27,17%	28,14%	26,65%	14,57%

De norm voor deze indicator werd vastgesteld op een dalende trend met een maximum van 25%. Het percentage ontvangen bezwaren voor het aanslagjaar 2008 (AJ 2008) is gedaald. De cijfers voor aanslagjaar 2008 zijn positief, maar moeten enigszins genuanceerd worden omdat de laatste inkohieringen dateren van november en december 2008, en de bezwaartermijn op het ogenblik van de meting nog niet was afgelopen.

OD0102-LSB-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

AANTAL IN HET KJ BINNEN 6 MAANDEN NIET-AFGEHANDELDE BEZWAARSCHRIFTEN

KJ 2005	26
KJ 2006	57
KJ 2007	69
KJ 2008	14

Voor deze indicator werd een dalende trend vooropgesteld.

Het aantal laattijdig afgehandelde bezwaren voor het kalenderjaar 2008 (KJ 2008) is ook daadwerkelijk gedaald. De cijfers voor het kalenderjaar worden positief beïnvloed door het feit dat de laatste inkohieringen voor aanslagjaar 2008 dateren van november en december 2008, en de bezwaartermijn op het ogenblik van de meting nog niet was afgelopen.

OD0102-LSB-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

AANTAL NIET BINNEN 6 MAANDEN AFGEHANDELDE BEZWAREN / AANTAL ONTVANGEN BEZWAREN PER KJ

	KJ 2005	KJ 2006	KJ 2007	KJ 2008
aantal niet binnen 6 mnd afgehandelde bezwaren	2	3	9	1
aantal ontvangen bezwaren per KJ	252	220	306	207
procentueel	11,11%	28,18%	26,80%	10,14%

Voor deze indicator werd een norm van maximum 5% vooropgesteld.

Hoewel de Vlaamse Belastingdienst zoveel mogelijk streeft naar een kwalitatieve behandeling van bezwaarschriften binnen een redelijke termijn, wordt de termijn van 6 maanden in de fiscale procedure als een maximum aanzien. Na het verstrijken van deze termijn kan de belastingplichtige zich tot de rechtbank wenden om de betwiste aanslag aan te vechten. Bezwaren die de termijn naderen, verdienen dan ook een prioritaire behandeling waar mogelijk. Door het flexibel inzetten van dossierbehandelaars om die bezwaarschriften met een behandeltermijn van 6 maanden naderen, versneld af te handelen, kan de doorlooptijd van de beslissingen onder de streefdatum van 6 maanden gehouden worden. De cijfers voor aanslagjaar of kalenderjaar 2008 zijn positief, maar moeten enigszins genuanceerd worden aangezien de laatste inkohieringen dateren van november en december 2008, en de bezwaartermijn op het ogenblik van de meting nog niet was afgelopen.

0D0102-LSB-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften

GEMIDDELDE AANTAL KD

KJ 2005	138
KJ 2006	112
KJ 2007	153
KJ 2008	181

Voor deze indicator werd een dalende trend vooropgesteld.

Doordat 6 kohieren vrij laat in het kalenderjaar 2008 zijn verstuurd en de bezwaartermijn voor 6 van de 8 kohieren nog niet verstreken was op 31/12/2008, zijn de cijfers inzake bezwaarafhandeling niet representatief. Onder meer de doorlooptijden bezwaren zijn gebaseerd op de afhandeling van oudere bezwaren. Bovendien konden de automatisch afhandelbare bezwaren (met korte doorlooptijden) tegen opgeschorte vorderingen die bijvoorbeeld door schrapping komen te vervallen, niet afgehandeld worden, omdat deze pas opgenomen werden in de laatste kohieren. Tijdens andere aanslagjaren worden er voor de laatste ingekohierde heffingen met opschorting, bezwaren ambtshalve ingewilligd zonder studie van de grieven, van zodra een schrapping wordt bekomen voor het einde van de opschortingstermijn. Dit zijn dossiers met een zeer korte doorlooptijd die het jaarcijfer normaal gunstig beïnvloeden.

0D0102-LSB-06 - percentage ingewilligde bezwaren

INGEWILLIGDE BEZWAREN/AFGEHANDELDE BEZWAREN

	AJ 2005	AJ 2006	AJ 2007	AJ 2008
ingewilligde bezwaren	72	94	87	8
afgehandelde bezwaren	255	283	228	66
procentueel	28,24%	33,22%	38,16%	21,05%

(62)

Het aantal ingewilligde bezwaren lijkt te zijn afgenomen. Toch is het mogelijk dat dit cijfer in de loop van kalenderjaar 2009 nog zal stijgen voor wat het aanslagjaar 2008 betreft. Mede door de rechtspraak van de Rechtbank van Eerste Aanleg, 33ste fiscale kamer, is ondermeer wat betreft bodemsanering bij de bezwaarafhandeling het standpunt van de rechter overgenomen, en werd vaak overmacht als bewezen geacht. Deze evolutie zal mogelijk leiden tot een tijdelijke stijging van het aantal inwilligingen.

OD0103: dossierafhandeling vrijstellingen en verminderingen

Onroerende voorheffing

OD0103-OV-01 - ontvangen aanvragen

HET TIJDIG BEHANDELEN VAN AANVRAGEN TOT HET VERKRIJGEN VAN VRIJSTELLINGEN OF VERMINDERINGEN DIE NIET AUTOMATISCH KUNNEN WORDEN TOEGEKEND

	KJ 2004	KJ 2005	KJ 2006	KJ 2007	KJ 2008
AJ 1999	432	103	46	28	12
AJ 2000	301	414	80	39	14
AJ 2001	585	311	198	47	27
AJ 2002	849	469	117	196	22
AJ 2003	1.833	1.370	185	164	89
AJ 2004	4.730	2.437	569	214	67
AJ 2005		4.716	2.098	695	198
AJ 2006			4.285	1.699	1.032
AJ 2007				4.309	2.364
AJ 2008					4.627
TOTAAL	8.730	9.820	7.578	7.391	8.452

Het aantal ontvangen aanvragen voor vrijstellingen of verminderingen op zichzelf, is geen genormeerde doelstelling voor het agentschap Vlaamse Belastingdienst. Het monitoren van dit aantal levert wel relevante beleidsgerichte input. Het betreft hier de behandeling van aanvragen tot het verkrijgen van vrijstellingen of verminderingen die niet automatisch kunnen toegekend worden. Voor 2008 is er een duidelijke stijging merkbaar t.o.v. 2006 en 2007. Dit kan mede verklaard worden door een snellere verzending van de aanslagbiljetten. Dat genereert automatisch een groter aantal aanvragen in het kalenderjaar zelf.

(63)

Bijkomend aandachtspunt is de implementatie van nieuwe vrijstellingen, en meer bepaald het tijdig toekennen van een vermindering wegens energiezuinige woningen

Het toekennen van deze vermindering zal semi-automatisch verlopen. De aanlevering van de gegevens door het Vlaams Energie Agentschap gebeurt automatisch, maar deze gegevens (perceelgegevens) stemmen niet altijd overeen met de gegevens van de AAPD. Daardoor kan deze vermindering niet in alle gevallen onmiddellijk worden toegekend. De dossierbehandelaars zullen de nodige verbeteringen aanbrengen zodat deze vermindering automatisch kan worden toegepast.

Successierechten

De Vlaamse Belastingdienst staat inzake successierechten in voor de afhandeling van aanvragen tot het bekomen van een vrijstelling in het kader van artikel 55ter (gronden gelegen in VEN – gebieden) en artikel 60bis (vererving van familiale ondernemingen) van het Wetboek Successierechten

OD0103-SR-01 - totale doorlooptijd aanvragen

TOTALE DOORLOOPTIJD IN KALENDERDAGEN

	2007	2008
artikel 55ter	14	9
artikel 60bis	34	48

Afhankelijk van het type aanvraag werd de norm van de doorlooptijden voor dossiers in het kader van artikel 55ter Wetb. Succ. vastgesteld op 20 kalenderdagen en voor dossiers in het kader van artikel 60bis Wetb. Succ. op 60 kalenderdagen. Deze normen werden ook in 2008 ruimschoots gehaald.

Voor dossiers in het kader van artikel 55ter van het Wetboek Successierechten is de doorlooptijd vrij beperkt. Het gaat voornamelijk om vrij eenvoudige dossiers waar weinig bijkomende gegevens voor dienen opgevraagd te worden.

Voor dossiers in het kader van artikel 60bis van het Wetboek Successierechten ligt de doorlooptijd hoger, en is er in vergelijking met 2007 zelfs sprake van een opmerkelijke stijging. Deze hoge doorlooptijd, zeker in vergelijking met de dossiers inzake artikel 55ter, kan verklaard worden doordat binnenkomende aanvragen in de meeste gevallen onvolledig zijn. Hierdoor dienen vaak stukken opgevraagd te worden bij zowel andere instanties als bij de aanvrager zelf. Bovendien is de Vlaamse Belastingdienst sterk afhankelijk van de gegevens van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid wat de informatie omtrent loonlasten en tewerkstelling betreft. De praktijk toont aan dat de aanlevering van gegevens i.v.m. loonlasten moeilijker blijkt dan de aanlevering van gegevens rond tewerkstelling van personeel, welke meteen voorhanden zijn op basis van de Dmfa-aangifte (multifunctionele aangifte ter vervanging van de RSZ-kwartaalaangifte waarlangs de werkgever de loon- en arbeidsgegevens van zijn werknemers doorgeeft). De aanlevering van loonlastengegevens liet dan ook veel langer op zich wachten wat de doorlooptijden in deze dossiers gevoelig deed toenemen.

(64)

OD0103-SR-02 - eigen doorlooptijd aanvragen

EIGEN DOORLOOPTIJD IN KALENDERDAGEN

	2007	2008
artikel 55ter	13	9
artikel 60bis	10	9

Afhankelijk van het type aanvraag werd de norm van de eigen doorlooptijden voor dossiers in het kader van artikel 55ter Wetb. Succ. vastgesteld op 15 kalenderdagen en voor dossiers in het kader van artikel 60bis Wetb. Succ. op 30 kalenderdagen.

De gemiddelde eigen doorlooptijd van de dossiers inzake artikel 55ter Wetb. Succ. ligt op hetzelfde niveau als de totale doorlooptijd voor deze dossiers. Dit komt doordat er in deze dossiers meestal geen bijkomende stukken moeten worden opgevraagd. Daardoor kan de dossierbehandelaar onmiddellijk aan de slag.

De gemiddelde eigen doorlooptijd van aanvragen in het kader van de vrijstelling voor familiale ondernemingen en familiale vennootschappen (art. 60bis Wetb. Succ.) ligt, gelet op de moeilijkheidsgraad van deze dossiers, vrij goed en zelfs nog iets lager dan in 2007.

OD0103-SR-03 - percentage elektronische aanvragen

Gezien de website (gekoppeld aan de oplevering van de nieuwe toepassing vle.net) in 2008 nog niet in productie gegaan is, kon de burger nog geen aanvragen via dit kanaal doorsturen.

OD0103-SR-04 - totale doorlooptijd bezwaren

TOTALE DOORLOOPTIJD IN KALENDERDAGEN

	2007	2008
artikel 55ter	nvt	49
artikel 60bis	82	60

Voor deze indicator werd een norm van maximum 90 kalenderdagen vooropgesteld. Deze norm werd bepaald omdat bij gebreke van kennisgeving van een gemotiveerde beslissing binnen deze termijn het bezwaar van rechtswege wordt ingewildigd. Voor beide dossiertypes, vrijstelling voor gronden gelegen in het Vlaams Ecologisch Netwerk enerzijds, en vrijstelling voor familiale ondernemingen en familiale vennootschappen anderzijds, werd deze norm behaald.

OD0103-SR-05 - eigen doorlooptijd bezwaren

EIGEN DOORLOOPTIJD IN KALENDERDAGEN

	2007	2008
artikel 55ter	nvt	5
artikel 60bis	82	5

(65)

Voor deze indicator werd een norm van maximum 50 kalenderdagen bepaald. Deze norm werd ruimschoots gehaald. De vrij grote kloof tussen de totale doorlooptijd en de eigen doorlooptijd kan verklaard worden doordat voor binnenkomende bezwaren meestal bijkomende informatie dient opgevraagd te worden. Afhankelijk van de antwoordtermijnen op deze vragen om inlichtingen kan de totale doorlooptijd gevoelig stijgen. Hier wordt evenwel aan verholpen door een systematische opvolging van de antwoordtermijnen van de burger en externe instanties en het gericht sturen van herinneringen.

OD0104: controle

OD0104-OV-01 – effect a priori controle aanslagbiljetten

Voorafgaand aan de incohiering werden voor alle of voor een gedeelte van de items vermeld op de kohieren de controles uitgevoerd die worden voorgeschreven door de zogenaamde "beslissingsmatrix". Het is de beslissingsmatrix die bepaalt in welke mate de gegevens met betrekking tot een specifiek kohier volledig dan wel steekproefsgewijs worden gecontroleerd. Op basis van deze controleresultaten gebeurt een aanpassing dan wel annulatie van de respectieve aanslagen.

Voor het aanslagjaar 2008 werden +/- 33.500 door te voeren aanpassingen gedetecteerd. Deze kunnen als volgt worden onderverdeeld:

- 8400 toe te kennen verminderings;
- 18200 afwijkende verzendadressen te registreren;
- 6800 ontbrekende rijksregisternummers van belastingplichtigen te registreren.

OD0104-LSW-01 – effect a priori controle aanslagbiljetten

Voorafgaand aan de incohiering werden voor alle kohierartikels van de proefrol de nodige opzoekingen (in Cadnet, rijksregister, kruispuntbank voor ondernemingen) en opvragingen bij registratiekantoren gedaan. Op basis van deze gegevens gebeurde een annulatie van de proefrol of werd een aanslagbiljet verzonden.

Tevens werd wanneer een bezwaar werd ingediend voor het voorgaande heffingsjaar en dit ook werd ingewilligd, nagekeken of de bezwaarbeslissing een impact kan hebben op het huidige heffingsjaar. Concreet werd nagekeken of er opdracht tot schrapping werd gegeven door de cel bezwaren. Dit om te vermijden dat er aanslagen verzonden zouden worden die in het verleden aanleiding hebben gegeven tot een annulatie.

Het resultaat van de a priori controle is dat per kwartaal ongeveer 20% van de aangeboden lijnen voor incohiering geannuleerd worden. Zonder deze controle zou het bezwaarpercentage dus nog met 20% kunnen toenemen.

OD0104-LSB-01 – effect a priori controle aanslagbiljetten

Nu in het kader van het pilootproject voor het eerst werd ingekohierd via de interfaces "Portaal Ambtenaar" en alle opgeladen data met inconsequenties aan een afzonderlijk onderzoek werden onderworpen, heeft men in 2008 zowel het bestaande systeem "inkohiering Leegstand bedrijfsruimten" als het VFP gebruikt om tot de selectie te komen van de belastbare elementen. Bovendien werd record per record een controle uitgevoerd op achtereenvolgens de identiteit van de eigenaar(s), de samenstelling van de kadastrale percelen, de stand van zaken betreffende opschortingen, schrappingen en beroepen tegen de registratie en tenslotte de formele geldigheid van de registratieattesten (tijdig betekend, en aan alle mede-eigenaren). Deze controle werd voor alle records in de oude toepassing uitgevoerd in de periode april en augustus/ september 2008 en nogmaals voor 100% herhaald bij de 8 incohieringen via de schermen van de "portaal ambtenaar". De berekeningsmodule in de kernel, en het correcte drukken van aanslagbiljetten, bijlagen en begeleidende brieven, werden eveneens 8 keer getest. Doordat de referentiedatabank nog niet volledig operationeel was, werden alle als te onderzoeken brongegevens vergeleken met de gegevens uit de authentieke bronnen (zoals het rijksregister en de Kruispuntbank ondernemingen). Het effect van deze a priori controle kon helaas niet gemeten worden voor afloop van het werkjaar 2008, nu ongeveer 75% van de aanslagen pas zijn verzonden in november/december 2008.

OD0105: optimaliseren klantvriendelijkheid

SP0101: mee uitbouwen VFP

De Vlaamse Belastingdienst werkt uiteraard sterk mee aan de uitbouw van het Vlaams Fiscaal Platform. Hoger, in deel 1, vindt u hierover meer informatie.

SP0102: realiseren FOB0-concept

Het verhogen van de klantvriendelijkheid is één van de uitgangspunten van het FOB0-project. Een uitgebreide rapportering over deze reorganisatie is hoger terug te vinden in deel 1.

SP0104: implementatie interne controle

De Vlaamse Belastingdienst bouwt een systeem uit van interne controle. Dit kadert mee in haar streven naar een zo efficiënt en billijk mogelijke organisatie van inning van belastingen. Hoger, in deel 1, vindt u hierover meer informatie.

SD02: UITBOUW FISCALE AUTONOMIE

OD0201: strategische input voor het beleid aanleveren

Als specifiek aandachtspunt werd in het ondernemingsplan van 2008 aangegeven dat de Vlaamse Belastingdienst een specifieke rol had te vervullen bij de operationalisering van de planbatenheffing. De planbatenheffing is een heffing die zal worden opgelegd aan de naakte eigenaars van percelen die bepaalde bestemmingswijzigingen ondergaan.

De ontworpen regeling beoogt de planbatenheffing, die in 1999 in het decreet ruimtelijke ordening werd ingeschreven, maar sindsdien niet werd geoperationaliseerd, aan te passen met het oog op een effectieve implementatie. De grondslag voor de heffing van de planbaten is een wijziging van een grondkleur die toelaat een stedenbouwkundige vergunning te verkrijgen voor woningen, bedrijfsgebouwen of recreatieve gebouwen of een verkavelingsvergunning. Deze wijziging van een grondkleur is het gevolg van een goedgekeurd ruimtelijk uitvoeringsplan (RUP) of bijzonder plan van aanleg (BPA) (art. 87). Er zijn een aantal uitzonderingsgronden (vrijstellingen en schorsingen). In deze zin vormt de planbatenheffing de logische tegenhanger van de planschadevergoeding, die wel al operationeel is.

De planbatenheffing is een belasting. Zij sluit voor een stuk aan bij de figuur van de verhaalbelasting. Dit is de recuperatie van de kost van een door de overheid geleverde prestatie bij de groep belastingplichtigen die onweerlegbaar wordt geacht voordeel te halen uit deze opgelegde prestatie.

De taken die de ontworpen regeling genereert, kunnen als volgt worden gebundeld: detectie van betrokken percelen, inkoördinatie met inbegrip van de berekening van de planbatenheffing en behandeling van bezwaarschriften. In de tijd zijn deze als volgt op te splitsen: de detectie gebeurt tijdens de verschillende stappen van opmaak van het RUP. De andere processen lopen na goedkeuring van het RUP. Het is belangrijk nu reeds aan te geven dat nagenoeg alle taken bij het in praktijk brengen van de planbatenheffing, taken zijn voor de Vlaamse overheid. Enkel het opnemen in een RUP van een register met percelen die potentieel voor planbaten in aanmerking komen, is ook een taak voor de provincies en de gemeenten.

De doelstellingen voor de Belastingdienst in het kader van de planbatenheffing werden als volgt omschreven:

- een bijdrage leveren aan de totstandkoming van het wettelijk kader;
- het omzetten van het wettelijk kader naar een concept van innings- en bezwaarbehandelingsprocessen die voldoen aan de minimale kwaliteitsvereisten zoals deze zijn geformuleerd in de missie en visie van het agentschap;
- het opzetten van efficiënte en effectieve samenwerkingsstructuren met betrokken partijen.

(68)

Met betrekking tot het wettelijk kader werd op regelmatige tijdstippen de gevraagde input geleverd, op vraag van zowel de administratie als het kabinet bevoegd voor Ruimtelijke Ordening. Opmerkingen van de Belastingdienst resulteerden dikwijls in aanpassingen aan wetteksten. Belangrijke knelpunten konden zo vermeden worden. Uiteindelijk is dit ook het doel van beleidsondersteuning vanuit de agentschappen: mee bewaken dat de ontworpen regelgeving ook naar praktijkprocessen en -procedures om te zetten is.

Doorheen het hele administratieve en politieke besluitvormingsproces bleek het echter moeilijk om het overzicht te bewaren met betrekking tot gemaakte opmerkingen en gedane suggesties, te meer daar de besluitvorming verspreid gebeurde over verschillende beleidsdomeinen. Allicht is dit een punt dat bij toekomstige wetgevingsprocessen extra opvolging vanuit de Vlaamse Belastingdienst verdient, ook al was de samenwerking tussen beide administraties zeker constructief te noemen.

Het omzetten naar basisprocessen bleek echter geen sinecure, voornamelijk als gevolg van het veelvuldig wijzigen van uitgangspunten en wetgevende ontwerp teksten. Uiteindelijk heeft het agentschap geopteerd om het gros van de procesanalyse, gecombineerd met de analyse voor implementatie op het Vlaams Fiscaal Platform, te verschuiven tot de wetgeving zal zijn uitgekristalliseerd en haar definitieve vorm zal hebben aangenomen. De projectstructuur om de implementatie in goede banen te leiden werd wel al opgestart in 2008.

Parallel met de teksten voor de planbatenheffing werd door het agentschap gewaardeerde input geleverd voor andere deelaspecten van de wijzigingsdecreten Ruimtelijke Ordening, die per eind maart 2009 door het Vlaams Parlement zullen zijn goedgekeurd. Telkens ging het uiteraard om aspecten met een fiscale dimensie: de activeringsheffing voor onbebouwde percelen, de overheveling van de belastingheffende bevoegdheid op leegstaande gebouwen en woningen van het gewestelijke naar het lokale niveau, de vermindering van belastbare grondslag voor registratierechten bij renovatie van verwaarloosde woningen, etc.

OD0202: beleidsmatige ondersteuning

Een van de taken van het agentschap, hoewel geen kerntaak, is om de minister te ondersteunen in zijn fiscaal beleid. Op gezette tijdstippen wordt het agentschap gevraagd input te leveren naar aanleiding van parlementaire vragen, of van brieven en nota's die vanuit diverse invalshoeken aan de minister worden gericht. Er worden hem vanuit het agentschap ook juridische adviezen verstrekt.

Algemeen

Belangrijkste uitschieters op het vlak van beleidsvoorbereiding die vanuit de Vlaamse Belastingdienst in 2008 werden geïnitieerd zijn ongetwijfeld:

- de nota ter voorbereiding van de besluitvorming om de inning van de groep van verkeersbelastingen in eigen beheer te nemen vanaf 2010. Naast wetgevingselementen, bevatte deze nota ook een ontwerp van businessplan, diverse uitgewerkte scenario's inzake overname en een budgettaire impactanalyse. In december 2008 werd door de bevoegde minister ook effectief de opzeg betekend aan de federale overheid. Vlaanderen zal daardoor vanaf 2010 de verkeersbelastingen in eigen beheer innen. Het overnametraject betekent alleszins een van de grootste uitdagingen voor de Vlaamse Belastingdienst voor 2009, en kende eind 2008 al een belangrijke aanloopfase.
- betreffende de centralisatie van de taken van de gerechtsdeurwaarders, werd na lange voorbereiding een voorstel van protocol ter goedkeuring aan de Vlaamse regering voorgelegd. Dit protocol werd inmiddels getekend tussen de Vlaamse overheid en de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders van België en voorziet in een centralisatie van de gerechtsdeurwaarderstaken voor rekening van het agentschap. Hoewel dit protocol momenteel juridisch sterk gecontesteerd wordt, kan hopelijk snel in 2009 uitvoering gegeven worden aan de voorziene centralisatie, opdat de Vlaamse Belastingdienst haar invorderingstaken naar behoren terug kan opnemen.

(69)

Beleidsvaluatie

Ook inzake beleidsvaluatie vervulde het agentschap mee een taak. Zo werd de impact van de informatiecampagne "Vlaanderen voor een eigen huis" (2007) gemeten in het klantentevredenheidsonderzoek van de Vlaamse Belastingdienst in de tweede helft van 2008, aansluitend op het eerder gevoerde onderzoek van de VAR hieromtrent.

Na het lezen van de tekst "De Vlaamse overheid voerde de afgelopen jaren een aantal fiscale gunstmaatregelen in op het vlak van registratierechten, successierechten en schenkingsrechten." vroeg de interviewer aan de respondent welke maatregelen hij of zij kende. Ongeveer zes op tien (59%) van de bevroegde belastingplichtigen m.b.t. onroerende voorheffing kende geen enkele fiscale gunstmaatregel van de Vlaamse overheid op het vlak van registratierechten, successierechten of schenkingsrechten en gaf dus het antwoord "weet niet".

Indien men wel minstens één fiscale gunstmaatregel kende dan was dit voornamelijk de vrijstelling van de successierechten op de gezinswoning voor de langstlevende echtgenoot (16%). Op de tweede en derde plaats staan de verlaagde schenkingsrechten op respectievelijk bouwgronden en roerende goederen. Telkens 9% vermeldde deze gunstmaatregelen. 15% gaf nog een ander antwoord dan de reeds opgenoemde gunstmaatregelen. Dit bleken vooral de vermindering van de successierechten, de goedkopere schenking en bepaalde kortingen te zijn.

De meerderheid (41%) van de belastingplichtigen die minstens één fiscale gunstmaatregel konden opnoemen, had deze leren kennen door een advertentie in een dagblad. Drie op tien (29%) vergaarde deze kennis via een TV-spot en iets meer dan een vijfde (22%) vernam de info over de fiscale gunstmaatregelen via een intermediair (bv. een bank, een notaris of een makelaar).

Beleidsinput vanuit operationele activiteiten

Het op elkaar afstemmen van fiscale procedures is een steeds weerkerend aandachtspunt voor zowel politiek als administratie. Vanuit deze bekommernis initieerde het agentschap enkele initiatieven tot aanpassing van het regelgevend kader, waarbij in de regelgeving voor beide leegstandsheffingen een artikel werd voorzien dat de regelgeving inzake onroerende voorheffing op beide heffingen van toepassing maakt, voor zover deze er niet uitdrukkelijk van afwijken.

De Belastingdienst ondersteunt de minister ook bij het beantwoorden van parlementaire vragen. Over heel 2008 zijn zo een tiental antwoorden verstrekt, waarvan het merendeel ook weer de onroerende voorheffing betrof (70%). Ook voor diverse kabinetsnota's – geïnitieerd door de burger bij het kabinet van de minister – werd een ontwerp van antwoord voorbereid.

SP0201: voorbereiden insourcing verkeersbelastingen

De Vlaamse Belastingdienst werkte ook in 2008 al sterk aan de overname in eigen beheer van de inning van de verkeersbelastingen. Hoger, in deel 1, vindt u hierover meer informatie.

SP0202: voorbereiden inning gebruiksgelateerde heffing wegen

De Vlaamse Belastingdienst heeft in 2008 op twee vlakken beleidsmatige ondersteuning verleend betreffende gebruiksgelateerde wegenheffing.

Eenzijds hebben vertegenwoordigers van het agentschap deelgenomen aan de Ambtelijke Werkgroep rond de 'slimme kilometerheffing', waar het departement Financiën en Begroting de trekkersrol vervulde. De expertise van de Vlaamse Belastingdienst kwam daarin voornamelijk aan bod op het vlak van ervaring met de juridische onderbouw van de praktijkprocessen en op het vlak van controleprocessen. Deze Ambtelijke Werkgroep heeft bij regelmaat gerapporteerd aan de Vlaamse regering over de voortgang van het traject.

Anderzijds hebben vertegenwoordigers van de Vlaamse Belastingdienst ook herhaaldelijk hun input geleverd en vergaderingen bijgewoond op het kabinet van de Vlaamse Minister bevoegd voor Leefmilieu inzake een voorstel tot hervorming van de belastbare basis van de verkeersbelastingen. Waar momenteel de zwaarte van een motor (fiscale PK's of Kilowatt) het uitgangspunt vormt, wordt meer en meer gedacht aan de Ecoscore als belastbare basis. Op die manier wordt een vergroening van de verkeersfiscaliteit beoogd. In diverse interkabinettenvergaderingen werd meegewerkt aan scenario's om hieromtrent een aanvaardbaar scenario uit te werken. Allicht zal dit verder zijn uitplooi krijgen in 2009 en later, en zal de Vlaamse Belastingdienst vroeg of laat geconfronteerd worden met deze gewijzigde belastbare basis.

Het agentschap heeft bij dit tweede traject vooral toegekeken op de praktische uitvoerbaarheid, de timing en de budgettaire neutraliteit of haalbaarheid van de mogelijke hervorming.

SD03: INVORDERINGSEXPERTISE CIC (CENTRALE INVORDERINGSCEL)

OD0301: invordering niet-fiscale schuldvorderingen:

OD0301-CIC-01 - invorderingspercentage CIC

De doelstelling bestaat erin om een maximale invordering van de dossiers te waarborgen die aan het agentschap zijn toe-
vertrouwd, met de inzet van minimale kosten voor zowel burger als overheid.

INVORDERINGSPERCENTAGE PER KALENDERJAAR

Sector/kalenderjaar	Kalenderjaar 2007	Kalenderjaar 2008
Sector zorgfonds	20,66%	32,31%
Andere sectoren	44,57%	17,06%

De norm werd gehaald voor de sector zorgfonds. Er was wel een daling in de andere sectoren voor het kalenderjaar 2008.
De daling is het gevolg van 13 waarborgdossiers van het Vlaams Landbouw Investeringsfonds (VLIF), die een zeer groot
deel van het in te vorderen bedrag uitmaakt en waarvan de invordering zeer traag en moeizaam verloopt.

OD0301-CIC-02 - aantal opdrachten CIC

AANTAL OPDRACHTEN PER KALENDERJAAR

	2007	2008
Sector zorgfonds	43807	17544
Andere sectoren	418	421

Voor het Zorgfonds worden de personen aangeschreven van wie de "boeteteller" op 3 staat (dwz. personen die minstens
drie keer hun bijdrage aan de Vlaamse Zorgkas niet betaalden). In 2007 gebeurde dit voor de eerste keer, vandaar het
grote aantal debiteuren.

Het aantal opdrachten van het Zorgfonds is in 2008 fors gedaald omdat de "boeteteller" van personen die in 2007 werden
doorgestuurd voor invordering ook teruggezet worden, waardoor het aantal ook daalt. Ook zijn er debiteuren die zich door
de invordering van 2007 in regel stelden en nu spontaan hun bijdrage storten aan de Zorgkas.

Het aantal opdrachten van de andere sectoren is gelijk gebleven. In 2008 zijn er wel besprekingen geweest met nieuwe
opdrachtgevers voor nieuwe invorderingen, maar de dossiers komen pas in 2009.

SD04: VERHOGEN FISCAL COMPLIANCE

OD0401: strategische input voor het beleid aanleveren

Zoals hoger reeds omschreven, levert de Belastingdienst regelmatige strategische input voor het beleid.

OD0402: informatie en communicatie

De Vlaamse Belastingdienst heeft een uitgebreid klantenbestand.

Het is logisch dat het agentschap aandacht besteedt aan het informeren en communiceren met zijn klanten. Ook in 2008 werden een aantal indicatoren op dit vlak gemonitord. Hoewel de evolutie beperkt is, verdient het toch aanbeveling in het elektronisch data-uitwisselingsverkeer met onze klant verder te investeren in de toekomst. Enkele kencijfers.

OD0402-OV-01 - aantal bezoekers website OV

AANTAL BEZOEKERS WEBSITE

Aanslagjaar	Aantal bezoekers
2006	106.609
2007	118.556
2008	114.589

OD0402-OV-02 - percentage elektronische bezwaren

PERCENTAGE BEZWAREN VIA WEBSITE

Jaar	Percentage
2006	2,62%
2007	3,53%
2008	5,43%

(72)

OD0402-OV-03 - elektronische statusopvragingen

ELEKTRONISCHE STATUSOPVRAGINGEN

Jaar	Aantal opvragingen
2007	6.942
2008	3.725

SD05: CORRECT EN AANTREKkelijk WERKGEVERSCHAP

OD0501: diversiteitsbeleid

OD0502: motivatie en betrokkenheid

OD0503: duurzaam aankoopbeleid

Het agentschap Vlaamse Belastingdienst telde op 31/12/2008 176 personeelsleden.

Bijgevoegde tabel geeft een overzicht van de spreiding van het personeel per niveau, statuut, geslacht en leeftijdscategorie.

	Geslacht		Niveau				Statuut		Leeftijd				
	M	V	A	B	C	D	stat.	contr.	<=24	25-34	35-44	45-54	>=55
VLABEL	35,2%	64,8%	17,0%	22,2%	51,7%	9,1%	84,1%	15,9%	6,8%	48,3%	27,3%	13,1%	4,5%

Het valt op dat de personeelsleden van niveau C (51,7%) duidelijk in de meerderheid zijn. Bovendien is het aandeel statutaire personeelsleden zeer hoog, meer bepaald 84,1% in vergelijking met 15,9% contractuelen. Dit heeft uiteraard alles te maken met het feit dat het innen van belastingen een structurele taak is en dus per definitie wordt uitgevoerd door statutaire personeelsleden.

Eveneens opmerkelijk is dat het aantal vrouwelijke personeelsleden binnen het IVA Vlaamse Belastingdienst bijna dubbel zo hoog ligt dan het aantal mannelijke collega's.

Tot slot kunnen we ook concluderen dat het agentschap een vrij jong personeelsbestand heeft met maar liefst 48,3% van de personeelsleden in de leeftijdscategorie 25-34j.

In- en uitdiensttredingen - diversiteitsbeleid

In 2008 verwelkomde het agentschap 18 nieuwkomers. Dit betekent een instroompercentage van bijna 10%.

Helaas kon gedurende deze periode niet geworven worden uit de doelgroepen (allochtonen en personen met een arbeids-handicap). De specificiteit van de gevraagde competenties en het statutair karakter van de uitgeschreven vacatures speelt hierbij ongetwijfeld een rol.

Toch moet worden benadrukt dat in de loop van 2008 een vrouwelijk personeelslid werd aangeworven op niveau N-1 wat maakt dat binnen het agentschap 1 op 3 van de functies op niveau middenkader wordt uitgeoefend door een vrouw.

De uitstroom binnen het agentschap Vlaamse Belastingdienst bleef in 2008 zeer beperkt. 5 personeelsleden verlieten de entiteit waarvan 3 wegens einde contract. Op een totaal van 176 personeelsleden maakt dit een uitstroompercentage van slechts 2,84%.

Motivatie en betrokkenheid

Binnen het agentschap werd voor iedere individuele medewerker in de loop van 2008 een nieuwe functiebeschrijving gemaakt. Er werd terzake gebruik gemaakt van de bestaande HR-instrumenten, meer bepaald de functiefamilies en het competentiewoordenboek van de Vlaamse overheid.

Deze nieuwe functiebeschrijvingen zullen voor het eerst gebruikt worden tijdens de PLOEG-cyclus 2009 en worden dus als bijlage bij de plannings 2009 gevoegd.

Loopbaan

In uitvoering van het sectoraal akkoord 2005-2007 inzake het wegwerken van een aantal interne onbillijkheden binnen de organisatie werden in de loop van 2008 een aantal bevorderingsfuncties op niveau N-2 vacant verklaard.

Hierna volgt een overzicht:

VLABEL				
	Aanbod	Respons		Invulling
		# kand.	resp.graad	
A2 – directeur en adviseur	7	9	1,29	7

In navolging hiervan zal in het voorjaar 2009 een nieuwe bevorderingsronde binnen de Belastingdienst worden opgestart voor een aantal inhoudelijke functies op expertenniveau.

Naast de puur operationele doelstellingen die het agentschap moet realiseren, werden overkoepelend, overheidsbreed een aantal thema's naar voor geschoven waartoe elk agentschap zich moet engageren. Alle entiteiten binnen alle beleidsdomeinen moeten zich engageren om:

- onderling structureel op een vlotte manier samen te werken bij het realiseren van hun respectievelijke doelstellingen;
- een degelijk kwaliteitsbeleid uit te bouwen;
- inspanningen te leveren om een aantrekkelijke werkgever te zijn voor hun personeel, waaronder het voeren van een adequaat diversiteitsbeleid en ethisch aankoopbeleid.

Interne werking – artikel 11 van de beheersovereenkomst.

Onderlinge samenwerking

De Vlaamse Belastingdienst heeft interactie met diverse actoren, zowel binnen als buiten de Vlaamse Overheid.

Om haar missie te kunnen vervullen, heeft het Agentschap in 2008 extra inspanningen geleverd om met deze externe actoren meer stringente afspraken te maken op het vlak van de onderlinge gegevensuitwisseling en samenwerking.

In het ondernemingsplan werd het afsluiten van een aantal protocollen vooropgesteld. Per 31 december 2008 gold volgende status:

1700: In 2008 werden de nodige gesprekken opgezet met de Vlaamse Infolijn teneinde tot een gevalideerd afsprakenprotocol te komen. Dit afsprakenprotocol behelst onder meer de samenwerking met outsourcer Sitel die het call center beheert en de telefonische oproepen en e-mails verwerkt.

Concreet werden afspraken gemaakt rond telefonische bereikbaarheid, opleiding, afhandeltermijnen, rapportering en budgetlast.

Dit protocol zit begin 2009 in een finale fase.

Agentschap R.O.-Vlaanderen: Het afsprakenprotocol tussen R.O.-Vlaanderen en de Vlaamse Belastingdienst werd gevalideerd in januari 2009.

Dit protocol regelt de bestaande afspraken tussen beide agentschappen aangezien R.O.-Vlaanderen verantwoordelijk is voor het beheer van de inventaris, voor de voorbereiding van de afhandeling van de bezwaren tegen de registratieattesten, en het toekennen van opschortingen en schrappingen.

De Vlaamse Belastingdienst heeft deze gegevens nodig voor de kwaliteitsvolle inkohiering en inning van de heffing en voor de behandeling van de desbetreffende beroepen, ambtshalve ontheffingen en geschillen.

Agentschap Wonen Vlaanderen: Het afsprakenprotocol tussen Wonen Vlaanderen en de Vlaamse Belastingdienst is gevalideerd in december 2008.

Dit protocol stelt beide organisaties in staat hun taken te organiseren volgens de beginselen van gelijkberechtiging en klantvriendelijkheid en dit door alle relevante informatie inzake dossiers zo spoedig en accuraat mogelijk aan mekaar over te maken. Het regelt ook de wederzijdse ondersteuning bij de afhandeling van beroepen, ambtshalve ontheffingen en geschillen.

KSZ: er werd – na samenspraak – beslist geen afzonderlijk protocol af te sluiten tussen de KSZ en de Vlaamse Belastingdienst. Er bestaat wel een overkoepelend protocol op gewestelijk vlak.

AAPD: momenteel is er nog geen protocol afgesloten met de AAPD

Rijksregister: De nodige stappen moeten nog ondernomen worden om een formeel protocol op te stellen met het Rijksregister. De gegevensuitwisseling staat inmiddels wel op punt ingevolge onderlinge briefwisseling en informele contacten.

BIJLAGE: TREFWOORDENLIJST

Afkorting

Betekenis

AAPD	Algemene administratie der Patrimoniumdocumentatie
AB	aanslagbiljet
AJ	aanslagjaar
AGIV	Agentschap Geografische informatie Vlaanderen
BZW, met volgende types:	bezwaarschrift
BZKI	bezwaar inzake de hoogte van het kadastraal inkomen
BZWB	bezwaar inzake de vermindering wegens bescheiden woning
BZWG	bezwaar inzake de vermindering voor gehandicapte gezinsleden
BZWK	bezwaar inzake de vermindering voor kinderen ten laste
BZWO	bezwaar inzake de vermindering voor een oorlogsinvalide
IBGE	bezwaar met betwisting van het eigenaarschap (Ik Ben Geen Eigenaar)
CIC	Centrale InvorderingsCel
FOBO	Frontoffice - Backoffice
KD	kalenderdagen
KI	kadastraal inkomen
KIg	geïndexeerd kadastraal inkomen
KIng	niet – geïndexeerd kadastraal inkomen
KJ	kalenderjaar
KSZ	Kruispuntbank der Sociale Zekerheid
LSB	leegstandsheffing bedrijfsruimten
LSW	leegstandsheffing woningen en/of gebouwen
OD	operationele doelstelling
OV	onroerende voorheffing
PBH	planbatenheffing
PIA	Potentieel Inbare Aanslagen
SD	strategische doelstelling
SP	strategisch project
PDOS	Pensioendienst voor de Openbare Sector
VFP	Vlaams Fiscaal Platform
VKB	verkeersbelastingen
VLABEL	Agentschap Vlaamse Belastingdienst
WD	werkdagen





ADRESGEGEVENS

Het Agentschap Vlaamse Belastingdienst heeft 2 zetels.

Vlaamse Belastingdienst

Phoenixgebouw, 4e verdieping
Koning Albert II-laan 19, bus 7
1210 BRUSSEL
Fax: 02 553 54 61

Mercuriusgebouw
Bauwensplaats 13
9300 Aalst
Fax: 053 72 23 75

E-mail: vlaamsebelastingdienst@fb.vlaanderen.be

Secretariaten

Secretariaat van de heer Marc de Kort, wnd. administrateur-generaal

Mevr. Veerle Standaert	02 553 54 39	veerle.standaert@fb.vlaanderen.be
Mevr. Chris Dujardin	02 553 54 79	mariechristine.dujardin@fb.vlaanderen.be

Secretariaat van mevrouw Wendy Vander Stricht, afdelingshoofd afdeling Front Office

Mevr. Chris Dujardin	02 553 54 79	mariechristine.dujardin@fb.vlaanderen.be
----------------------	--------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Secretariaat van de heer Peter De Troyer, dienstdoend afdelingshoofd afdeling Back Office

Mevr. Ann Engelbinck	053 722 509	ann.engelbinck@fb.vlaanderen.be
----------------------	-------------	--------------------------------------------------------------------------------------

Secretariaat van de heer Robert Collin, afdelingshoofd afdeling Controle

Mevr. Claire Tanghe	02 553 53 11	marieclaire.tanghe@fb.vlaanderen.be
---------------------	--------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

