

Ondernemingsplan 2015-2019

Vlaamse Belastingdienst

Tussen:	Vlaamse regering
en:	Vlaamse Belastingdienst
Met looptijd van:	1/01/2015
Tot:	31/12/2019
Vastgesteld op:	

De Vlaamse Belastingdienst werd opgericht voor de uitvoering van het beleid inzake Vlaamse fiscaliteit. Ze is een beleidsuitvoerende entiteit die instaat voor:

- Inning en invordering van de Vlaamse belastingen
- Uitoefening van de fiscale controle van deze belastingen
- Invordering van niet fiscale schuldvorderingen
- Inning van retributies en bijzondere (sector-)bijdragen
- Leveren van de vereiste beleidsgerichte input aan de bevoegde minister en aan het departement Financiën en Begroting
- Uitreiken van attesten voor fiscale vrijstellingen en verminderingen

De Vlaamse Belastingdienst bestaat uit volgende afdelingen.

1. Afdelingen taxatie, opgesplitst in de afdelingen taxatie registratie, taxatie successie en de dienst overige belastingen:

- verwerkt de inkomende datastromen, aktes en aangiften tot aanslagbiljetten
- voert kwaliteitscontroles uit op aanslagbiljetten vooraleer ze te verzenden

2. Afdeling klantenmanagement:

- beheert en verdeelt binnenkomende brief- en mailwisseling binnen de organisatie
- behandelt eenvoudige dossiers onmiddellijk
- voert controleacties uit
- controleert de kwaliteit van dossiers en geeft aanbevelingen

3. Afdeling inning en regelgeving:

- volgt de betalingen van belastingplichtigen op
- onderneemt stappen om betaling te verzekeren (bvb. invordering via gerechtsdeurwaarder, loonbeslag, ...)
- vrijwaart betaling (bvb. via wettelijke hypotheek)

- beheert de fiscale regelgeving inzake Vlaamse Gewestbelastingen
- levert beleidsgerichte input

4. Afdeling dossierbehandeling:

- beheert complexere dossiers (bvb. afbetalingsplannen, bezwaren, aanvragen vrijstelling, vragen om informatie, ...)
- ontvangt belastingplichtigen aan de loketten of na afspraak

5. Afdeling vastgoedtransacties:

- treedt op in naam van en voor rekening van andere openbare besturen bij hun vastgoedtransacties (verwerving, vervreemding, onteigening van onroerende goederen), of ondersteunt hen daarbij
- treedt op als authenticerende derde voor diverse soorten akten

Ondernemingsplan Vlaamse Belastingdienst - overzicht Doelstellingen en Projecten

Aard	Nr	Strategische Doelstellingen	Operationele Doelstellingen	Hoofdprocessen	Productieprocessen	Basisprocessen	Projecten	Mijlpalen	Streefdatum	Eenmalig, Meerjarig of Jaarlijks	Jaar	Thema
SD	1	SD1 verkort: correcte inning eigen-beheer-gewestbelastingen SD1 voluit: instaan voor de efficiënte, effectieve, Mantgerichte en maatschappelijk verantwoorde inning van de gewestbelastingen in eigen beheer, om de beoogde begrotings- en thesaurie-doelstellingen van de Vlaamse overheid en lokale besturen te vrijwaren en de beoogde beleidsdoelstellingen te sorteren	OD1.1 verkort: correcte vestiging en inning OD1.1 voluit: het ab initio zo correct mogelijk vestigen en innen van de gewestbelastingen, waarbij eventuele vrijstellingen, kortingen of verminderingen maximaal automatisch worden toegekend door een doorgedreven datamanagement									
HP	1.1.1			creëren vorderingen eigen-beheer-gewestbelastingen (de volledige en tijdige inkohering op basis van de gegevens (met betrekking tot de belastbare feiten en elementen zoals ze door de authentieke bronnen worden aangefleverd, dan wel via aangifte aan het agentschap kenbaar worden gemaakt	beheren masterdata							
BP	1.1.1.1					verwerking authentieke bronnen: automatische verwerking (Kadaster, RR, KSZ, ...), inclusief automatisch toekennbare vrijstellingen, verminderingen, schorsingen						Recurrente taak
BP	1.1.1.2					verwerking authentieke bronnen: semi-automatische of manuele verwerking (akten, VTA, RUP, ...)						Recurrente taak
BP	1.1.1.3					verwerking aanslitten (het tijdig behandelen van aangiften) mutaties en rechtzettingen (verwerking data uit dossierbehandeling, zowel als correctie op het lopende aanslagjaar/belastbaar tijdstip als voor de toekomst, in afwachting van een correctie van de authentieke bron)						Recurrente taak
BP	1.1.1.4					identificeren belastingsplichtige(n)						Recurrente taak
BP	1.1.1.2.1					bepalen belastbare grondslag (inclusief vrijstellingen)						Recurrente taak
BP	1.1.1.2.2					toepassen tarieven en berekenen belasting						Recurrente taak
BP	1.1.1.2.3					toekennen verminderingen						Recurrente taak
BP	1.1.1.2.4											Recurrente taak
BP	1.1.1.3					inkohering						Recurrente taak
BP	1.1.1.3.1					a priori controle						Recurrente taak
BP	1.1.1.3.2					vorming kohier						Recurrente taak
BP	1.1.1.3.3					uitvoeren verklaring						Recurrente taak
BP	1.1.1.4					vorming en verzending aanslagbiljetten						Recurrente taak
BP	1.1.1.4.1					verzending gedrukte aanslagbiljetten						Recurrente taak
BP	1.1.1.4.2					elektronische aanbieder van verzending aanslagbiljetten			30/06/2015			Recurrente taak
PR	1.1.1.4						Realisatie R2B-functionaliteit, via de grotere 'uitwisselingsplatform' ondersteund (Sabel, Unified Post en Basware)					Beheersdoelstelling
BP	1.1.1.4.3					verwerken van retours						Recurrente taak
HP	1.1.2			inning eigen beheer gewestbelastingen (een maximale inning van de verschuldigde bedragen met de inzet van minimale kosten voor zowel burger als overheid, door het efficiënt en effectief inzetten van de mogelijkheden tot inning die het agentschap ter beschikking staan)	verwerking betalingen	beheren wachtrekening						Recurrente taak
BP	1.1.2.1					aanbieden ontvangsten						Recurrente taak
BP	1.1.2.2					verwerken cheques						Recurrente taak
BP	1.1.2.3					terugbetalingen						Recurrente taak
BP	1.1.2.4											Recurrente taak
BP	1.1.2.1					vorming en verzending inningsdocumenten (HER, LHER, AHER)						Recurrente taak
BP	1.1.2.2.1					verzending gedrukte inningsdocumenten						Recurrente taak
PR	1.1.2.2						Gemeenschappelijk over alle belastingen heen, de herontwikkeling van: o Herinneringen en laatste herinneringen op verstuurd aanslagbiljetten o Website gerechtsdeurwaarders			Eenmalig		2015 Beheersdoelstelling
BP	1.1.2.2.2					elektronische aanbieder van verzending inningsdocumenten						Recurrente taak
BP	1.1.2.3					toekennen betalingsfaciliteiten						Recurrente taak
BP	1.1.2.4					opgelingen						Recurrente taak
BP	1.1.2.5					beheren nalatigheidsintresten (incl. kwijtscheldingen)						Recurrente taak
BP	1.1.2.6					collectieve schuldenregelingen						Recurrente taak
BP	1.1.2.7					fallingen						Recurrente taak
BP	1.1.2.8					gereguleerde akkoorden						Recurrente taak
BP	1.1.2.9					vereffeningen						Recurrente taak
BP	1.1.2.10					uitvoeren beslag - notificaties						Recurrente taak
PR	1.1.2.10						Aansluiting van de huidige toepassing e-notificaties op de 4e versie		30/06/2015	Eenmalig		2015 Beheersdoelstelling
BP	1.1.2.11					uitvoeren beslag - derden						Recurrente taak
BP	1.1.2.12					uitvoeren beslag - onroerend						Recurrente taak
BP	1.1.2.13					beheren gerechtsdeurwaardersdossiers						Recurrente taak
PR	1.1.2.13						onderzoek naar de mogelijkheden om te komen tot en desgevallend implementeren van een uniek gerechtsdeurwaardersdossier			Eenmalig		2016 Beheersdoelstelling
HP	1.1.3			bewarende maatregelen								Recurrente taak
BP	1.1.3.1					bewaren beslag						Recurrente taak
BP	1.1.3.2					beheren wettelijke hypotheek						Recurrente taak
BP	1.1.3.3					stufing verjaring						Recurrente taak
HP	1.1.4			financieel beheer								Recurrente taak
BP	1.1.4.1					opvolging begroting gemeenten						Recurrente taak
BP	1.1.4.2					doorstorting aan derde partijen (gemeenten en provincies, Rubicon- en Grondfonds, Verrekeningfonds, ...)						Recurrente taak
BP	1.1.4.2.1					voorschottenregeling: het naleven van de bepalingen die voordien in het aan de gemeenten doorstorten van voorschotten op de gezinsopvangsinstellingen						Recurrente taak
BP	1.1.4.2.2					voorschottenregeling: het naleven van de bepalingen die voordien in het aan de gemeenten doorstorten van voorschotten op de gezinsopvangsinstellingen						Recurrente taak
BP	1.1.4.3					fondsenbewaaringen						Recurrente taak
BP	1.1.4.4					boekhoudkundige rapportering vorderingen						Recurrente taak
PR	1.1.4.4						integratie van de financiële opvolging van de energieheffing binnen het agentschap			Eenmalig		31/05/2015 Beheersdoelstelling
BP	1.1.4.5					beheer liggende gelden en wachtrekening						Recurrente taak
OD	1.2		OD1.2: beheren van de inningskosten en bewaken van de kostenefficiëntie van de inningsprocessen									
HP	1.2.1			beheren intresten								
BP	1.2.1.1					beheren moratoriumintresten						Recurrente taak
BP	1.2.2			beheren inningskosten								
BP	1.2.2.1					correcte registratie van, controle op en uitbetaling van reguliere innings- en geschikskosten rechtstreeks verbonden aan de inning van de fiscale en niet-fiscale schuldenverplichtingen						Recurrente taak
BP	1.2.2.2					financiële rapportering en controle						Recurrente taak
PR	1.2.2.2						uitwerken van efficiëntie-indicatoren (bv. gemaakte kosten vs ONWbaarstellingen) en een meetstelsel om ze op te volgen					2015 Beheersdoelstelling
BP	1.2.2.3					uitoefenen van controle op en betaling van kostenlijstings GDW's						Recurrente taak
OD	1.3		OD1.3 verkort: dossierbehandeling eigen-beheer-belastingen OD1.3 voluit: de efficiënte en effectieve dossierbehandeling, om de betwiste wederzijdse financiële rechten en verplichtingen van belastingplichtige en overheid zo vlug mogelijk definitief vast te stellen									
HP	1.3.1			behandeling van de eigenlijke bezwaren tegen de verzonden aanslagbiljetten (het tijdig behandelen van dossiers met betrekking tot vrijstellingen, verminderingen of schorsingen die niet automatisch hadden kunnen worden toegekend, nadat al een aanslagbiljet is verzonden)								
BP	1.3.1.1					beheren bezwaarsdossiers						Recurrente taak
HP	1.3.2			behandeling van de oneigenlijke bezwaren tegen de verzonden aanslagbiljetten (het tijdig behandelen van dossiers met betrekking tot vrijstellingen, verminderingen of schorsingen die niet automatisch konden worden toegekend, of met betrekking tot de belastbare grondslag of vestiging, nadat al een aanslagbiljet is verzonden)								
BP	1.3.2.1					beheren bezwaarsdossiers						Recurrente taak

Aard	Nr	Strategische Doelstellingen	Operationele Doelstellingen	Hoofdprocessen	Productieprocessen	Basisprocessen	Projecten	Mijlpalen	Streefdatum	Enmalig, Meerjarig of jaarlijks	Jaar	Thema		
PR	2.2.1.1.a						Verdere uitbreiding van de Vlaamse Codex Fiscaliteit: reparatie decreet m.b.t. Erf- en Registratiebelastingen					2015	Beleidsdoelstelling	
PR	2.2.1.1.b						Verhoging verdeelrecht voor scheidende koppels					2015	Beleidsdoelstelling	
PP	2.2.1.2		OD2.3 verkort: informatie en communicatie		verduidelijken regelgeving via omzendbrieven, administratieve standpunten, commentaren								Recurrente taak	
OD	2.3		OD2.3 voluit: meewerken aan het uitwerken en voeren van een gericht informatiebeleid met het oog op: - het aan burgers in het algemeen verstrekken van duidelijke en correcte inhoudelijke informatie met betrekking tot de gewestbelastingen; - het aan de betrokken belastingplichtigen verstrekken van duidelijke en correcte informatie met betrekking tot lopende dossiers; - het actief prospecteren naar mogelijke verbeterpunten inzake de inning van de gewestbelastingen die in eigen beheer worden gezind	structureel: het aan burgers in het algemeen verstrekken van duidelijke en correcte inhoudelijke informatie via de website									Recurrente taak	
HP	2.3.1												Recurrente taak	
PP	2.3.1.1												Recurrente taak	
PP	2.3.1.2												Recurrente taak	
PR	2.3.1.1.a						volledige vernieuwing van de website belastingen.vlaanderen.be binnen het Kanooch-platform, zowel inhoudelijk als vormelijk conform de vernieuwde Vlaams huusdij		30/04/2015	Enmalig		2015	Beleidsdoelstelling	
PR	2.3.1.2.a						volledige vernieuwing van de informatiebrochures, zowel inhoudelijk als vormelijk conform de vernieuwde Vlaams huusdij		31/12/2015	Enmalig		2015	Beleidsdoelstelling	
PR	2.3.1.1.b						ontwikkeling van administratieve standpunten en rulings via de website		30/04/2015	Enmalig		2015	Beleidsdoelstelling	
PR	2.3.1.a						consolideren en uitbreiden van de mogelijkheden om digitaal zijn dossier en peetevers te beheren						Beleidsdoelstelling	
HP	2.3.2				het voeren van informatiecampaagnes gericht op de communicatie van specifieke beleidsdoelstellingen								Recurrente taak	
SD	3	SD3 verkort: invordering via OC SD3 voluit: het in de plaats treden van opdrachtgevende entiteiten van de Vlaamse overheid, om te komen tot een uniforme, efficiënte en effectieve invordering van niet-fiscale schuldvorderingen en als duiding schaalvoorwaarden te berekenen, waar mogelijk via een uniek invorderingsdossier	OD3.1 verkort: invorderen niet-fiscale schuldvorderingen OD3.1 voluit: als betrouwbare partner een maximale invordering van de aan het agentschap toevertrouwde dossiers waarborgen, met de inzet van minimale kosten voor zowel burger als overheid, door het efficiënt en effectief inzetten van de mogelijkheden tot invordering die het agentschap ter beschikking staan, waar mogelijk door een uniek invorderingsdossier	invordering niet-fiscale schuldvorderingen	invordering niet-fiscale schuldvorderingen								Recurrente taak	
OD	3.1												Recurrente taak	
HP	3.1.1												Recurrente taak	
PP	3.1.1.1												Recurrente taak	
PP	3.1.1.2		OD3.2 verkort: uitbouw OC OD3.2 voluit: het positief in de markt zetten van de OC bij entiteiten die potentieel beroep kunnen doen op de OC, om een kostenefficiënte invordering te waarborgen voor zowel opdrachtgevende instantie als burger of onderneming		ontwikkeling en implementatie van niet-fiscale toepassingen								Recurrente taak	
OD	3.2												Beleidsdoelstelling	
HP	3.2.1				bekendmaking dienstverlening / verplichte winkelharing								Beleidsdoelstelling	
HP	3.2.2				opmaken en bewaken generiek afsprakenkader / SWAK / SLA		onderzoeken van de mogelijkheden om te komen tot een uniek invorderingsdossier			Enmalig		2016	Beleidsdoelstelling	
PR	3.2.a		SD4: performante dienstverlening aan openbare besturen op vlak van vastgoedtransacties en als authenticerende derde, waarbij de belangen van alle betrokken partijen worden bewaakt										Beleidsdoelstelling	
SD	4		OD4.1: wettelijke opdrachten/taken op vlak van vastgoedtransacties en als authenticerende derde allieren binnen een voor elk type dossier aanvaardbare termijn en tegen een billijke kostprijs, met de focus op compliance in het eindresultaat	behandelen van actuele lopende opdrachten en nieuwe dossiers	vererving onroerende goederen voor rekening van entiteiten van de Vlaamse Overheid vererving onroerende goederen voor rekening van entiteiten van de Vlaamse Overheid ontzettingprocedures voor rekening van entiteiten van de Vlaamse Overheid								Recurrente taak	
OD	4.1												Recurrente taak	
HP	4.1.1												Recurrente taak	
PP	4.1.1.1												Recurrente taak	
PP	4.1.1.2												Recurrente taak	
PP	4.1.1.3												Recurrente taak	
PP	4.1.1.4				vererving en vererving van onroerende goederen voor rekening van openbare instellingen (p.a. EVA's en VOF's)								Recurrente taak	
PP	4.1.1.5				vererving van onroerende goederen mits latgeving van ondergeschikte besturen, OCMW's en entiteiten onder toezicht								Recurrente taak	
PP	4.1.1.6				verlenen van bijstand bij ontzettingprocedures								Recurrente taak	
HP	4.1.2				schatting en waardering van vermogensbestanddelen, en onroerende goederen in het bijzonder								Recurrente taak	
HP	4.1.3				coördineren van de aanwijzing van landmeters of experts								Recurrente taak	
PR	4.1.3.a						Opstellen, bekendmaken en honoreren van een afsprakenkader met landmeters-experten i.k.v. een kwaliteitsvolle raming van de waarde van onroerende goederen			Enmalig		2015	Beleidsdoelstelling	
HP	4.1.4												Recurrente taak	
PP	4.1.4.1												Recurrente taak	
PP	4.1.4.2												Recurrente taak	
PP	4.1.4.3												Recurrente taak	
PP	4.1.4.4												Recurrente taak	
PP	4.1.4.5												Recurrente taak	
PP	4.1.4.6												Recurrente taak	
PP	4.1.4.7												Recurrente taak	
PP	4.1.4.8												Recurrente taak	
PP	4.1.4.9												Recurrente taak	
PP	4.1.4.10												Recurrente taak	
PR	4.1.a												2015	Beleidsdoelstelling
PR	4.1.b						wegwerken van de historisch opgebouwde en overgenomen achterstand, onder meer door een uitfiltering van nog te behandelen dossiers i.l.m. de opdrachtgevers vormen van een gedragen visie en beleid over de grenzen van de uit te voeren taken en opdrachten						2015	Beleidsdoelstelling
OD	4.2												Beleidsdoelstelling	
OD	4.3												Beleidsdoelstelling	
PR	4.3.a		OD4.2: het positief in de markt zetten van de afdeling vastgoedtransacties bij potentiële opdrachtgevers, om rechtmatige verwachtingen te creëren en een duurzame partnerrelatie uit te bouwen OD4.3: uitbouwen van een performante organisatie										Beleidsdoelstelling	
PR	4.3.b						integratie van dienst Vastgoedakten en de voormalige federale aankoopcomités			Meerjarig			Beleidsdoelstelling	
PR	4.3.c						uniformiteit in principes, werkwijze/procedures (gelijkheid) / herenorming			Meerjarig			Beleidsdoelstelling	
PR	4.3.c						workload beheersen, hervormen, consolideren			Meerjarig			Beleidsdoelstelling	

Aard	Nr	Strategische Doelstellingen	Operationele Doelstellingen	Hoofdprocessen	Productieprocessen	Basisprocessen	Projecten	Mijlpalen	Streefdatum	Eenmalig, Meerjarig of Jaarlijks	Jaar	Thema
SD	5	SD5: efficiënte en effectieve interne werking	ODS 1: zorgvuldig beheer van middelen en mensen (budget, menselijk kapitaal, logistiek/activa), onder meer door gestroomlijnde ondersteunende processen									
OD	5.1			beheren HR								
HP	5.1.1											
PP	5.1.1.1				vorming, training en opleiding							Recurrente taak
PP	5.1.1.2				interne opleidingen							Recurrente taak
PP	5.1.1.3				retentie en doorstroming							
BP	5.1.1.3.1					Beroep doen op ervaring van oudere collega's; zorgen voor een aanspreekpunt voor nieuwe medewerkers; coaching van nieuwkomers						Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.3.a					Re-integratie van langdurig zieken	Peter- en meterschap (i.k.v. onthaalbeleid)					Diversiteit en gelijke kansen
BP	5.1.1.3.2						Een maattraject organiseren rond het herkennen van signalen van burn-out en stress				2015-2016	Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.3.b				werving en selectie							Welzijn
PP	5.1.1.4					maximale aandacht besteden aan het wervings- en selectieproces met oog voor diversiteit en gelijk kansen om over de meest geschikte medewerkers te kunnen beschikken						Recurrente taak
BP	5.1.1.4.1						Vacatures doorsturen naar mailinglijst kansengroepen					Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.1.a						jobstudenten met een arbeidshandicap aanwerven, verspreid over het ganse beelddomein					Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.1.b						jongeren met een arbeidshandicap die enkel deeltijds kunnen werken ook kansen geven om een vakantiejob binnen FB op te nemen					Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.1.c						jobstudenten van buitenlandse herkomst aanwerven, verspreid over het ganse beelddomein					Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.1.d						Gebruiken van doelgroepen/ vacatureberichten					Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.1.e											Diversiteit en gelijke kansen
BP	5.1.1.4.2					bij indienstredingen van medewerkers uit de kansengroepen, voor een gerichte opvang zorgen						Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.a							de arbeidspost zo goed mogelijk aanpassen aan de behoeften van het personeelslid in kwestie				2015
PR	5.1.1.4.2.b							Opmaak integratieprotocollen n.a.v. overname personeelsleden met een arbeidshandicap of chronische ziekte i.k.v. 5e en 6e staatsvervorming				Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.c							het nieuwe personeelslid op de hoogte brengen van het bestaan en de dienstverlening van de dienst Emancipatiezaken				Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.d							collega's op de hoogte brengen van de handicap en de beperkingen die hiermee samengaan om zo de integratie te bevorderen. Kanaliseren van en inspelen op de bezorgdheden van de collega's				Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.e							Vroegtijdig detecteren van problemen en ingrijpen waar nodig. De integratie van alle nieuwkomers (en specifiek nieuwkomers van de kansengroepen) bevorderen.				Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.f							Inspelen op integratieproblemen die zich eventueel stellen. Sensibiliseren van de personeelsleden. Omkadering en verdere begeleiding is belangrijk.				Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.g											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.h											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.i											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.j											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.k											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.l											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.m											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.n											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.o											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.p											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.q											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.r											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.s											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.t											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.u											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.v											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.w											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.x											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.y											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.z											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.aa											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.ab											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.ac											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.ad											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.ae											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.af											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.ag											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.ah											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.ai											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.aj											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.ak											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.al											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.am											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.an											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.ao											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.ap											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.aq											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.ar											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.as											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.at											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.au											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.av											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.aw											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.ax											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.ay											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.az											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.ba											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.bb											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.bc											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.bd											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2.be											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bf											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bg											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bh											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bi											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bj											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bk											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bl											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bm											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bn											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bo											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bp											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bq											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 br											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bs											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bt											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bu											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bv											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bw											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bx											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 by											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 bz											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 ca											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cb											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cc											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cd											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 ce											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cf											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cg											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 ch											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 ci											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cj											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 ck											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cl											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cm											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cn											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 co											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cp											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cq											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cr											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cs											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 ct											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cu											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cv											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cw											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cx											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cy											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 cz											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 da											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 db											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 dc											Diversiteit en gelijke kansen
PR	5.1.1.4.2 dd											Diversiteit en gelijke kansen
PR												

Aard	Nr	Strategische Doelstellingen	Operationele Doelstellingen	Hoofdprocessen	Productieprocessen	Basisprocessen	Projecten	Mijlpalen	Streefdatum	Enmalig, Meerjarig of jaarlijks	Jaar	Thema		
HP	5.2.2			adaptief en correctief onderhoud van het VFP	functionele analyse		beheren van de impact van STIPAD op het VFP: De volgende deelprojecten moeten daarvoor in 2015 gerealiseerd worden:					Recurrente taak		
PR	5.2.2.1													
PR	5.2.2.a							o Nieuw laadproces vanuit ST IPA D, inclusief anomalie- en knipperlichtverwerking o Berekening, profielformen, ... in Taxatie o Migratie van de 'oude' invoering- en invordering gegevens naar het vernieuwd VFP o Invoering en invordering onroerende voorheffing operationeel maken in nieuw VFP o Dossierverwerking onroerende voorheffing operationeel maken in nieuw VFP o Automatiseren van de mutatieverwerking o Final Check en rapportering DV			2015	Beheersdoelstelling		
HP	5.2.3			ontwikkeling van nieuwe toepassingen, modules of functionaliteiten	functionele analyse		vernieuwing van de componenten en modules van het VFP, volgens afzonderlijke projectplanning					Recurrente taak		
PP	5.2.3.1						verdere digitalisering van contacten met de burger, en implementatie van persoonlijk dossier					Beheersdoelstelling		
PR	5.2.3.a											Beleidsdoelstelling		
PR	5.2.3.b							Bijkomende functionaliteit die o.a. zal voorzien worden: - In 'mijn aanslagbiljetten' zal de belastingplichtige de naar hem toe verzonden aanslagbiljetten, herinneringen, ... kunnen oproepen, inclusief het 'verzonden document' kunnen zien en 'downloaden' in PDF-formaat. - In 'mijn dossiers' zal de belastingplichtige alle 'dossiers' zoals aangiften, bezwaren, ... met hun status kunnen opvragen en alle documenten i.v.m. dat dossier kunnen bekijken en 'downloaden' in PDF-formaat. - Bij het 'aasmaken' van een dossier door de belastingplichtige (bv. het indienen van een bezwaar via de Portaal Burger) zal de belastingplichtige kunnen opgeven of alle correspondentie i.v.m. dat dossier 'elektronisch' mag gebeuren. Indien dit het geval is zal de belastingplichtige bij het aasmaken van een brief/document via e-mail verwittigd worden dat er 'nieuwe correspondentie' beschikbaar is in zijn dossier. - De toegangprocedure om toegang te krijgen tot het Portaal Burger alsook de 'delegatie van bevoegdheden' binnen het bedrijf moet eenvoudiger gemaakt worden omdat dit momenteel toch wel een 'drempel' is voor het gebruik van het Portaal voor bedrijven.			2015 2015 2015	Beleidsdoelstelling Beleidsdoelstelling Beleidsdoelstelling		
PR	5.2.3.c						Aangiften successierechten via Portaal Burger			Enmalig		2015	Beleidsdoelstelling	
PR	5.2.3.d						Simulatie Registratierechten in Portaal Burger			Enmalig		2015	Beleidsdoelstelling	
PR	5.2.3.e						Integratie van de functionaliteit voor online-afsprakenbeheer			Enmalig		2015	Beleidsdoelstelling	
PR	5.2.3.f						Portaal Burger integreren met het Ondernemersloket			Meerjarig		2018	Beleidsdoelstelling	
OD	5.3		OOS.3: resultaatgericht management en beheer (adequate gestroomlijnde processen, interne controle, procesbeheer, kwaliteitscontrole/zorg, ...)											
HP	5.3.1			rapportering									Recurrente taak	
PP	5.3.1.1				management- en beheersrapportering									
HP	5.3.2			procesbeheer									Recurrente taak	
PP	5.3.2.1				beheren procedureboeken, handelingen, interne richtlijnen								Recurrente taak	
PR	5.3.2.a						inventarisatie, documenteren en ontsluiten van businessprocessen						Beheersdoelstelling	
HP	5.3.3			kwaliteitscontrole									Recurrente taak	
PP	5.3.3.1				a posteriori kwaliteitscontrole								Recurrente taak	
PP	5.3.3.2				omzetten van klachten en ombudsnota's naar aanbevelingen tot bijsturing van de interne werking of het beleid								Recurrente taak	
PP	5.3.4			strategisch management									Recurrente taak	
PP	5.3.4.1				jaarlijkse update van ondernemingsplan								Recurrente taak	
PP	5.3.4.2				jaarlijkse update van personeelsplan								Recurrente taak	
PP	5.3.4.3				uitwerken strategische visiedocumenten								Recurrente taak	
PR	5.3.4.3.a						vastleggen van de strategische keuzes die genomen worden door het Directiecomité en het ICT-overleg in een ICT-visie en/of -strategie (zodanig dat Vabel besluit over een referentiekader voor de formulering van concrete jaardoelstellingen op het vlak van ICT en kan nagaan worden of de ICT-uitgaven systematisch kaderen binnen de business behoeften. Op deze wijze kan de performance van het ICT dienstencentrum brevers beter opgevolgd en, indien nodig bijgestuurd worden.)			Enmalig		2015	Regeringsafpraak	
PP	5.3.4.4				opzetten van een (intern) management- en prestatie-meetsysteem, gericht op voortgangcontrole, het meten en rapporteren van de prestatie-indicatoren met betrekking tot de doelstellingen, processen en projecten									
PR	5.3.4.4.a						aanloopt- en meetbaar maken van efficiëntiewinsten	ontwikkeling van een aantal specifieke efficiëntie-indicatoren die de link leggen tussen ingezette middelen (input) en behaalde resultaten (output). Efficiëntie-indicatoren die worden opgezet: - geïnd bedrag (status per 31/12 van het AJ zelf) / inruikkosten (enkel gerelateerd aan procesen inkoop en financieel beheer, aangezien zelden al invordering zal opgestart zijn in het aanslagjaar zelf, vnl. dus personeelskosten en verzendingskosten); - afgehandelde aanvragen en bezwaren (meting per kalenderjaar, status 31/12/N) / behandelingskost (vnl. maar niet uitsluitend personeelskosten); exclusief geschillen en invorderingsdossiers; - aantal uitgevoerde controle-opdrachten (meting per kalenderjaar) / kosten controle-incidenten (incl. investeringsuitgaven omdat deze belangrijk zijn voor het controleteam (bv. dienstvoertuigen, nummerplaat-scanners, betaalterminals voor opgelegde boetes en ontduken bedragen, etc.) In het kader van de verifiëring van het kerntakenplan wordt een methodiek ontwikkeld en/of toegepast haar in staat stelt om de (productie)middelen/jaarplaatkosten in hun totaliteit toe te wijzen aan de organisatiebestedingen en/of de (kern)processen en projecten			2015	Regeringsafpraak		
PR	5.3.4.4.b						Vabel werkt het huidige rapporteringssysteem van budgetopvolging verder uit zodanig dit toelaat tijdens de uitvoering van het ICT-plan de reële gefactureerde t.o.v. de gebudgetteerde bedragen op te volgen, te evalueren en hierover te rapporteren om indien nodig, tijdig te kunnen bijsturen.			Enmalig		2015	Regeringsafpraak	
HP	5.3.5			het verder uitwerken en implementeren van een gedocumenteerd systeem van interne controle, om te komen tot: - het effectief en efficiënt beheer van risico's; - betrouwbare financiële en beheersrapportering; - de naleving van regelgeving en procedures				opzetten van overkoepelende changecodes, waaronder de kleinere changes kunnen worden geclusterd. Op die manier kan via koppeling tussen changecodes, gepresteerde uren en profielbrieven een beeld per project worden behouden			Enmalig		2015	Regeringsafpraak
PP	5.3.5.1				realisatie van verbeterpunten uit eerdere sterke-zwakte-analyses								Regeringsafpraak	
PP	5.3.5.2				risico-analyse met betrekking tot de kernprocessen van het agentschap					jaarlijks		2015	Regeringsafpraak	
PP	5.3.5.3				volledige sterke-zwakte-analyse voor het agentschap, met specifieke aandacht voor de nieuw geïntegreerde belastingen of taken					Enmalig		2015	Regeringsafpraak	
PP	5.3.5.4				jaarlijkse update van de interne sterke-zwakte-analyse voor telkens 3 thema's uit de leidraad interne controle					jaarlijks		2016	Beheersdoelstelling	
PR	5.a						inventariseren, prioriteren en remediëren van nog hangende problemen op vlak van de overname van de inning van de erf- en registratiebelastingen en de integratie ervan binnen het agentschap						Beheersdoelstelling	

Aard	Nr	Strategische Doelstellingen	Operationele Doelstellingen	Hoofdprocessen	Productieprocessen	Basisprocessen	Projecten	Mijlpalen	Streefdatum	Eenmalig, Meerjarig of jaarlijks	Jaar	Thema		
								<p>ICT: Alle gemeenschappelijke processen en specifieke processen voor registratie- en successierechten die in 2014 nog niet zijn omgeschakeld naar het nieuwe Dossieverwerking Systeem moeten verder geïmplementeerd worden in vernieuwd VFP, d.w.z. in het nieuwe Dossieverwerking Systeem en met integratie in de Taxatie module en de inning en invordering module. Een aantal voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Processen gerechtsdeurwaarders o Bewaande maatregelen zoals collectieve schuldenregelingen, wettelijke hypotheek, ... o Alternatieve invorderingen o Afbetalingsplannen o Derdenbeslag o Verwerken van Bezwaren o Verjaring en Skutting <p>ICT: Nog specifiek te ontwikkelen voor registratie- en successierechten:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Verdere automatisering berekening registratie- en successierechten o Bankonderzoek en hypotheek o Bankafschrijven elektronisch o Aansprakelijkheid notaris o Legger 29 o Legger 67 				2015	Beheersdoelstelling	
OD	5.4		OOS.4: stimuleren van motivatie en betrokkenheid, onder meer door zichtbaar leiderschap en verantwoordelijkheid (transparantie, verantwoording, interne communicatie ...)									2015	Beheersdoelstelling	
HP	5.4.1			Uitbouwen van en bewaken van adequate overlegstructuren								2015	Beheersdoelstelling	
HP	5.4.2			Interne communicatie								2015	Beheersdoelstelling	
PP	5.4.2.1				opmaken van een maandelijks nieuwsbrief, met aandacht voor de prestaties en projecten van alle afdelingen en diensten							2015	Beheersdoelstelling	
PR	5.4.2.1.a					Permanent aandacht besteden aan de diversiteitsthema's	Permanent aandacht besteden aan de diversiteitsthema's inhoudelijk en vormelijke revisie van de extranetpagina's van het beleidsdomein	Kenbaar maken van het diversiteitsplan, vaste diversiteitsrubriek in maandelijks nieuwsbrief, kenbaar maken activiteiten Overvat, aankondigen studiedagen, ...					Diversiteit en gelijke kansen Diversiteit en gelijke kansen	
PP	5.4.2.2				dagelijks beheer van de extranetpagina's								Diversiteit en gelijke kansen	
PR	5.4.2.2.a							Het diversiteitsthema op extranet in een nieuw kleedje zetten en in de 'spotlight' plaatsen. Het extranet voorzien van een meer diverse beeldgeving		Meerjarig		2015	Beheersdoelstelling	
PR	5.4.2.2.b				systematische terugkoppeling van beslissingen uit overlegstructuren							2015	Beheersdoelstelling	
PP	5.4.2.2					Eigen inning van de laatste groep onienlijke gewestbelastingen							2016	Beleidsdoelstelling
PR	5.b							studie van de huidige organisatie van de Belasting op Spelen en Weddenschappen, de BAO		Meerjarig		2016	Beleidsdoelstelling	
								Opmaken van businesscase en mogelijk overnametraject Politieke besluitvorming aangaande de modaliteiten van overname				2017	Beleidsdoelstelling	
								Betekenen van de opzeg conform de bepalingen van de BFW				2018	Beleidsdoelstelling	
								Projectmatige benadering van alle aspecten op vlak van personeel, middelen en organisatie m.o.v. de eigen inning Opstart eigen inning			2018-2019	2020	Beleidsdoelstelling Beleidsdoelstelling	
													detacherings TOTAAL	

Ondernemingsplan 2015-2019 - Overzicht van de indicatoren

OD	PROCES	INDICATOR	nr	Onroerend-goedbelastingen				CIC	Verkeersbelastingen					Transactiebelastingen					
				OV	VHW	LSB	PBH		GV	NGV	BIV	EUV	KMH	VKR	SCHR	HYPR	VERDR	EB	
OD0101	taxatie	volledige en tijdige inkohiering	01	OD0101-OV-01					OD0101-GV-01	OD0101-NGV-01	OD0101-BIV-01				OD0101-REGB-01	OD0101-EB-01			
OD0101	taxatie	saldo verschilanalyse inkohiering	02		OD0101-VHW-02	OD0101-LSB-02	OD0101-PBH-02									OD0101-EB-03			
OD0101	taxatie	aangiftepercentage	03													EB-11			
OD0101	taxatie	totale doorlooptijd taxatie	04																
OD0101	taxatie	eigen doorlooptijd taxatie	05																
OD0101	taxatie	aangiftedoorlooptijd	06													OD0101-EB-06			
OD0101	taxatie	percentage tijdigheid taxatie	07													OD0101-EB-07			
OD0101	taxatie	effectiviteit opschortingen	08		OD0101-VHW-08														
OD0101	taxatie	effectiviteit gunstregime klein beschrijf	09																
OD0101	taxatie	effectiviteit gunstregime gewoon abatement	10																
OD0101	taxatie	effectiviteit gunstregime bij-abatement	11																
OD0101	taxatie	effectiviteit gunstregime renovatie-abatement	12																
OD0101	taxatie	effectiviteit gunstregime meeneembaarheid	13																
OD0101	inning	inningspercentage / invorderingspercentage	14	OD0101-OV-14	OD0101-VHW-14	OD0101-LSB-14	OD0101-PBH-14	OD0101-CIC-14	OD0101-GV-14	OD0101-NGV-14	OD0101-BIV-14	OD0101-EUV-14			OD0101-VKR-14	OD0101-SCHR-14	OD0101-HYPR-14	OD0101-VERDR-14	OD0101-EB-14
OD0101	inning	betaalingsritme	15	OD0101-OV-15					OD0101-GV-15	OD0101-NGV-15									
OD0101	inning	eigenlijke onwaardenpercentage / annulatiepercentage	16	OD0101-OV-16	OD0101-VHW-16	OD0101-LSB-16	OD0101-PBH-16		OD0101-GV-16	OD0101-NGV-16		OD0101-EUV-16			OD0101-VKR-16	OD0101-SCHR-16	OD0101-HYPR-16	OD0101-VERDR-16	OD0101-EB-16
OD0101	inning	totale onwaardenpercentage / annulatiepercentage	17								OD0101-BIV-17								
OD0101	inning	effectiviteit invorderingsstappen (aantallen)	18	OD0101-OV-18	OD0101-VHW-18	OD0101-LSB-18	OD0101-PBH-18		OD0101-GV-18	OD0101-NGV-18									
OD0101	inning	effectiviteit invorderingsstappen (bedragen)	19	OD0101-OV-19	OD0101-VHW-19	OD0101-LSB-19	OD0101-PBH-19		OD0101-GV-19	OD0101-NGV-19									
OD0101	inning	kostenefficiëntie GDW	20																
OD0101	inning	effectiviteit GDW	21	OD0101-OV-21	OD0101-VHW-21	OD0101-LSB-21	OD0101-PBH-21		OD0101-GV-21	OD0101-NGV-21									
OD0101	inning	effectiviteit stuitingsdossiers	22	OD0101-OV-22		OD0101-LSB-22	OD0101-PBH-22		OD0101-GV-22	OD0101-NGV-22									
OD0101	inning	effectiviteit notificaties	23	OD0101-OV-23		OD0101-LSB-23	OD0101-PBH-23		OD0101-GV-23	OD0101-NGV-23									
OD0101	inning	effectiviteit collectieve schuldenregelingen	24	OD0101-OV-24		OD0101-LSB-24	OD0101-PBH-24		OD0101-GV-24	OD0101-NGV-24									
OD0102	eigenlijke bezwaren	ontvangen bezwaarschriften	01	OD0102-OV-01	OD0102-VHW-01	OD0102-LSB-01	OD0102-PBH-01		OD0102-GV-01	OD0102-NGV-01					OD0102-VKR-01	OD0102-SCHR-01	OD0102-HYPR-01	OD0102-VERDR-01	OD0102-EB-01
OD0102	eigenlijke bezwaren	bezwaaarpercentage	02	OD0102-OV-02	OD0102-VHW-02	OD0102-LSB-02	OD0102-PBH-02		OD0102-GV-02	OD0102-NGV-02					OD0102-VKR-02	OD0102-SCHR-02	OD0102-HYPR-02	OD0102-VERDR-02	OD0102-EB-02
OD0102	eigenlijke bezwaren	opbouw/afbouw workload	03	OD0102-OV-03	OD0102-VHW-03	OD0102-LSB-03	OD0102-PBH-03		OD0102-GV-03	OD0102-NGV-03					OD0102-VKR-03	OD0102-SCHR-03	OD0102-HYPR-03	OD0102-VERDR-03	OD0102-EB-03
OD0102	eigenlijke bezwaren	percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften	04	OD0102-OV-04	OD0102-VHW-04	OD0102-LSB-04	OD0102-PBH-04		OD0102-GV-04	OD0102-NGV-04					OD0102-VKR-04	OD0102-SCHR-04	OD0102-HYPR-04	OD0102-VERDR-04	OD0102-EB-04
OD0102	eigenlijke bezwaren	totale doorlooptijd bezwaarschriften	05	OD0102-OV-05	OD0102-VHW-05	OD0102-LSB-05	OD0102-PBH-05		OD0102-GV-05	OD0102-NGV-05					OD0102-VKR-05	OD0102-SCHR-05	OD0102-HYPR-05	OD0102-VERDR-05	OD0102-EB-05
OD0102	eigenlijke bezwaren	eigen doorlooptijd bezwaarschriften	06	OD0102-OV-06		OD0102-LSB-06	OD0102-PBH-06		OD0102-GV-06	OD0102-NGV-06					OD0102-VKR-06	OD0102-SCHR-06	OD0102-HYPR-06	OD0102-VERDR-06	OD0102-EB-06
OD0102	eigenlijke bezwaren	percentage ingewilligde bezwaren	07	OD0102-OV-07	OD0102-VHW-07	OD0102-LSB-07	OD0102-PBH-07		OD0102-GV-07	OD0102-NGV-07					OD0102-VKR-07	OD0102-SCHR-07	OD0102-HYPR-07	OD0102-VERDR-07	OD0102-EB-07
OD0102	oneigenlijke bezwaren	ontvangen bezwaarschriften	08	OD0102-OV-08	OD0102-VHW-08	OD0102-LSB-08	OD0102-PBH-08		OD0102-GV-08	OD0102-NGV-08					OD0102-VKR-08	OD0102-SCHR-08	OD0102-HYPR-08	OD0102-VERDR-08	OD0102-EB-08
OD0102	oneigenlijke bezwaren	bezwaaarpercentage	09	OD0102-OV-09	OD0102-VHW-09	OD0102-LSB-09	OD0102-PBH-09		OD0102-GV-09	OD0102-NGV-09					OD0102-VKR-09	OD0102-SCHR-09	OD0102-HYPR-09	OD0102-VERDR-09	OD0102-EB-09
OD0102	oneigenlijke bezwaren	opbouw/afbouw workload	10	OD0102-OV-10	OD0102-VHW-10	OD0102-LSB-10	OD0102-PBH-10		OD0102-GV-10	OD0102-NGV-10					OD0102-VKR-10	OD0102-SCHR-10	OD0102-HYPR-10	OD0102-VERDR-10	OD0102-EB-10
OD0102	oneigenlijke bezwaren	percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften	11	OD0102-OV-11	OD0102-VHW-11	OD0102-LSB-11	OD0102-PBH-11		OD0102-GV-11	OD0102-NGV-11					OD0102-VKR-11	OD0102-SCHR-11	OD0102-HYPR-11	OD0102-VERDR-11	OD0102-EB-11
OD0102	oneigenlijke bezwaren	totale doorlooptijd bezwaarschriften	12	OD0102-OV-12	OD0102-VHW-12	OD0102-LSB-12	OD0102-PBH-12		OD0102-GV-12	OD0102-NGV-12					OD0102-VKR-12	OD0102-SCHR-12	OD0102-HYPR-12	OD0102-VERDR-12	OD0102-EB-12
OD0102	oneigenlijke bezwaren	eigen doorlooptijd bezwaarschriften	13	OD0102-OV-13		OD0102-LSB-13	OD0102-PBH-13		OD0102-GV-13	OD0102-NGV-13					OD0102-VKR-13	OD0102-SCHR-13	OD0102-HYPR-13	OD0102-VERDR-13	OD0102-EB-13
OD0102	oneigenlijke bezwaren	percentage ingewilligde bezwaren	14	OD0102-OV-14	OD0102-VHW-14	OD0102-LSB-14	OD0102-PBH-14		OD0102-GV-14	OD0102-NGV-14					OD0102-VKR-14	OD0102-SCHR-14	OD0102-HYPR-14	OD0102-VERDR-14	OD0102-EB-14
OD0102	geschillen	aantal nieuwe geschillen	15	OD0102-OV-15	OD0102-VHW-15	OD0102-LSB-15	OD0102-PBH-15		OD0102-GV-15	OD0102-NGV-15		OD0102-EUV-15			OD0102-VKR-15	OD0102-SCHR-15	OD0102-HYPR-15	OD0102-VERDR-15	OD0102-EB-15
OD0102	geschillen	aantal hangende geschillen	16	OD0102-OV-16	OD0102-VHW-16	OD0102-LSB-16	OD0102-PBH-16		OD0102-GV-16	OD0102-NGV-16		OD0102-EUV-16			OD0102-VKR-16	OD0102-SCHR-16	OD0102-HYPR-16	OD0102-VERDR-16	OD0102-EB-16
OD0102	geschillen	aantal positieve beëindigde geschillen	17	OD0102-OV-17	OD0102-VHW-17	OD0102-LSB-17	OD0102-PBH-17		OD0102-GV-17	OD0102-NGV-17		OD0102-EUV-17			OD0102-VKR-17	OD0102-SCHR-17	OD0102-HYPR-17	OD0102-VERDR-17	OD0102-EB-17
OD0102	geschillen	aantal negatieve beëindigde geschillen	18	OD0102-OV-18	OD0102-VHW-18	OD0102-LSB-18	OD0102-PBH-18		OD0102-GV-18	OD0102-NGV-18		OD0102-EUV-18			OD0102-VKR-18	OD0102-SCHR-18	OD0102-HYPR-18	OD0102-VERDR-18	OD0102-EB-18
OD0103	aanvragen	ontvangen aanvragen	01	OD0103-OV-01		OD0103-LSB-01	OD0103-PBH-01		OD0103-GV-01	OD0103-NGV-01		OD0103-EUV-01							
OD0103	aanvragen	totale doorlooptijd aanvragen	02	OD0103-OV-02		OD0103-LSB-02	OD0103-PBH-02		OD0103-GV-02	OD0103-NGV-02									
OD0103	aanvragen	eigen doorlooptijd aanvragen	03	OD0103-OV-03		OD0103-LSB-03	OD0103-PBH-03		OD0103-GV-03	OD0103-NGV-03									
OD0103	aanvragen	percentage ingewilligde aanvragen	04	OD0103-OV-04		OD0103-LSB-04	OD0103-PBH-04		OD0103-GV-04	OD0103-NGV-04									
OD0103	aangiftes	aantal ontvangen aangiftes	05							OD0103-NGV-05		OD0103-EUV-05							
OD0104	externe controle	aantal uitgevoerde controles	01						OD0104-GV-01	OD0104-NGV-01			OD0104-KMH-01						
OD0104	externe controle	aantal opgemaakte processen-verbaal n.a.v. overtredingen	02						OD0104-GV-02	OD0104-NGV-02			OD0104-KMH-02						
OD0104	externe controle	vaststellingspercentage overtredingen	03						OD0104-GV-03	OD0104-NGV-03			OD0104-KMH-03						
OD0103	externe controle	effect controleopdrachten onmiddellijke inning (geïnde boetes + achterstal	04						OD0103-GV-04	OD0103-NGV-04			OD0103-KMH-04						
OD0104	externe controle	effect controleopdrachten uitgestelde inning (te innen boetes + achterstal	05						OD0104-GV-05	OD0104-NGV-05			OD0104-KMH-05						