



ONDERNEMINGSPLAN

2021-2024



Vlaamse
overheid

VLAAMSE
BELASTINGDIENST

Ondernemingsplan 2020-2024

INHOUDSTAFEL

Inhoudstafel	1
Inleiding – Toelichting structuur	3
Beleidsveld 2 – Fiscaliteit	4
<i>Transversale Doelstelling 1 – uitvoering Vlaams Energie- en Klimaatplan 2021-2030 & Transversale Doelstelling 2 – uitvoering luchtbeleidsplan 2030</i>	<i>4</i>
TOD 1 – we passen onze verkeersfiscaliteit aan in functie van de nieuwe Europese verbruiks- en uitstoottesten	4
TOD 2 – we stimuleren de renovatie van gebouwen	4
<i>SBD 1 – we ondersteunen de werkende Vlaming</i>	<i>5</i>
OBD 3 – we maken het verschil groter tussen werken en niet-werken	5
<i>SBD 2 – we brengen de Vlaamse fiscaliteit in overeenstemming met de noden van de hedendaagse samenleving SOD2 – fiscale compliance via het beleidsmatige uitbouwen van een coherent fiscaal kader</i>	<i>6</i>
OBD 4 – we hervormen de erf- en schenkbelasting	6
OBD 5 – we heroriënteren diverse vrijstellingen inzake de onroerende voorheffing	6
Decreetsevaluatie	7
OOD 2.1 – strategische input voor het beleid aanleveren en OOD 2.2. – Beheren regelgeving	8
<i>SBD 3 – we zorgen voor een gunstig fiscaal ondernemings- en investeringsklimaat</i>	<i>10</i>
OBD 6 – we benutten de Vlaamse bevoegdheden om de Vlaamse ondernemingen fiscaal te ondersteunen	10
Decreetsevaluatie	11
<i>SBD 4 – we verhogen de efficiëntie van de inning, invordering en handhaving van Vlaamse belastingen</i>	<i>12</i>
OBD 7 – we onderzoeken welke efficiëntiewinsten te halen zijn door de inkanteling van heffingen bij VLABEL	12
OBD 8 – we brengen de wegeninspectie samen met de mobiele patrouilles bij VLABEL	12
OBD 9 – we blijven inzetten op het correct innen van belastingen in eigen beheer	13

OOD 1.1 – correcte vestiging en invordering eigen-beheer gewestbelastingen _____	14
OOD 1.2 – beheren van de inningskosten en bewaken van de kostenefficiëntie van de inningsprocessen _____	20
OOD 1.3 – dossier- en geschilafhandeling en klantencontacten _____	20
OOD 1.4 – fiscale controle _____	21
OOD 1.5 – OOD 2.3 – informatie en communicatie _____	23

Zonder Beleidsveld _____ 28

SOD 4: performante dienstverlening aan openbare besturen op vlak van vastgoedtransacties en als authenticerende derde, waarbij de belangen van alle betrokken partijen worden bewaakt _____ 28

 OBD 1 – vastgoedtransacties: optreden als authenticerende derde _____ 28

 OBD 2 – vastgoedtransacties: dienstverlening bij de verwerving of vervreemding van onroerende goederen _____ 28

 OOD 4.3 – uitbouwen van een performante organisatie inzake vastgoedtransacties _____ 29

 OBD 3 - CIC: invordering van onbetwiste en opeisbare niet-fiscale schuldvorderingen, administratieve geldboeten en toebehoren _____ 31

SOD 5 – efficiënte en effectieve interne werking _____ 32

 OOD 5.1 – zorgvuldig beheer van middelen en mensen (budget, menselijk kapitaal, logistiek/activa), onder meer door gestroomlijnde ondersteunende processen _____ 32

 OOD 5.2 – beheer ICT - het verder uitbouwen en gefaseerd implementeren van het Vlaams Fiscaal Platform _____ 35

 OOD 5.3 – resultaatgericht management en beheer (adequate gestroomlijnde processen, interne controle, procesbeheer, kwaliteitscontrole/zorg, ...) _____ 37

 OOD 5.4 – stimuleren van motivatie en betrokkenheid, onder meer door zichtbaar leiderschap en verantwoordelijkheid (transparantie, verantwoording, interne communicatie ...) _____ 38

INLEIDING – TOELICHTING STRUCTUUR

- Er is niet altijd een één-op-één-relatie tussen de beleidsdoelstellingen en de organisatiedoelstellingen; het ondernemingsplan dekt immers ook recurrente doelstellingen en processen die niet per se als dusdanig in de beleids- en begrotingtoelichting (BBT) terugkomen. Daarom wordt in dit ondernemingsplan gesproken van strategische en operationele beleidsdoelstellingen (SBD en OBD) en strategische en operationele organisatiedoelstellingen (SOD en OOD).
- Om de link met de BBT duidelijk te houden wordt de structuur van de beleidsnota aangehouden.
- Doelstellingen die bij een specifieke beleidsdoelstelling horen worden daarbij weergegeven en niet opnieuw opgenomen bij de organisatiedoelstellingen of -processen waar ze inhoudelijk bij horen. Aansluiting op de e-box voor digitale verzending van aanslagbiljetten bijvoorbeeld, is dus opgenomen onder de beleidsdoelstelling “digitalisering” en niet onder het proces “inkohiering en verzending aanslagbiljetten”.
- Het werkveld van de Vlaamse Belastingdienst situeert zich quasi volledig in het “Beleidsveld 2 – Fiscaliteit”. De organisatiedoelstellingen van de afdeling Vastgoedtransacties en van de Centrale Invorderingscel komen in de BBT terug als “Zonder Beleidsveld”. De Vlaamse Belastingdienst heeft geen specifieke doelstellingen op het vlak van het “Beleidsveld 1 – Budgettair beleid”, “Beleidsveld 3 – Financiële Operaties” of “Beleidsveld 4 – Boekhouding”. Quasi alle operationele organisatiedoelstellingen en -processen en -taken horen beleidsmatig thuis onder “SBD 4 - We verhogen de efficiëntie van de inning, invordering en handhaving van Vlaamse belastingen”.
- Het voorliggend ondernemingsplan is geen volledig procesoverzicht; de focus wordt gelegd op doelstellingen, taken en processen waarvoor relevante evoluties of nieuwe doelstellingen te melden zijn.

BELEIDSVELD 2 – FISCALITEIT

TRANSVERSALE DOELSTELLING 1 – UITVOERING VLAAMS ENERGIE- EN KLIMAATPLAN 2021-2030 & TRANSVERSALE DOELSTELLING 2 – UITVOERING LUCHTBELEIDSPLAN 2030

TOD 1 – WE PASSEN ONZE VERKEERSFISCALITEIT AAN IN FUNCTIE VAN DE NIEUWE EUROPESE VERBRUIKS- EN UITSTOOTTESTEN

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer- jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatíeve/Kwantitatíeve evaluatíe
Nieuwe berekeningsformules op basis van WLTP voor eerste inverkeerstellingen vanaf 01/01/2021	01/01/2021	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd via programmadecreet 18/12/2020; sinds 1 januari 2021 is de verkeersfiscaliteit afgestemd op de nieuwe emissietesten (WLTP-testcyclus). De beleidsmatig ingeslagen weg richting ontdieseling en het gebruik van energie-efficiënte (lage CO2 uitstoot) en zero-emissie voertuigen wordt zo verdergezet.
Behouden vrijstelling zuiver elektrische of waterstof aangedreven voertuigen in JVKB en BIV	01/01/2021	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd via programmadecreet 18/12/2020
Vervallen vrijstelling aardgas aangedreven en plug-in hybride voertuigen voor nieuw ingeschreven voertuigen vanaf 01/01/2021	01/01/2021	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd via programmadecreet 18/12/2020

TOD 2 – WE STIMULEREN DE RENOVATIE VAN GEBOUWEN

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer- jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatíeve/Kwantitatíeve evaluatíe
--------------	-----------------------	-----------------------------------	-------	--------------------------------------

	Uitbreiding IER-tarief 5% verkooprecht tot sloop- en vervangbouw		Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd bij decreet van 24/06/2020
	Analyse terminologie "woning" en "gebouw" in VCF en Energiedecreet/besluit	(31/12/2024 – timing in samenwerking met VEKA)	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	

SBD 1 – WE ONDERSTEUNEN DE WERKENDE VLAMING

OB3 – WE MAKEN HET VERSCHIL GROTER TUSSEN WERKEN EN NIET-WERKEN

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatíeve/Kwantitatíeve evaluatíe
Jobbonus: vermijden participatíe- en promotíeval via de toekenning van een jobbonus				
Onderzoek naar en uitwerken van de mogelijkheden tot toekenning van de nieuwe jobbonus door Departement Werk en Sociale Economie en de Vlaamse Belastingdienst - uitwerking decretaal kader - uitwerking uitvoeringsbesluiten - operationalisering (aanvraag, verwerking, berekening, uitbetaling, controle), met machtígingen, opzetten informatíestromen - uitbetaling jobbonus loontrekkenden - uitbetaling jobbonus andere categorieën rechthebbenden	31/03/2021 30/06/2021 31/12/2021 31/12/2021 31/12/2022	Eenmalig Jaarlíjks jaarlíjks	Beleidsdoelstelling	

SBD 2 – WE BRENGEN DE VLAAMSE FISCALITEIT IN OVEREENSTEMMING MET DE NODEN VAN DE HEDENDAAGSE SAMENLEVING
SOD2 – FISCALE COMPLIANCE VIA HET BELEIDSMATIGE UITBOUWEN VAN EEN COHERENT FISCAAL KADER

OBD 4 – WE HERVORMEN DE ERF- EN SCHENKBELASTING

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatíeve/Kwantitatíeve evaluatíe 2020
Stimuleren van geregístreerde schenkingen door voor niet-geregístreerde schenkingen de zgn. 'verdachte periode' van 3 naar 4 jaar te verlengen		Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Afgesloten ; door het sluiten van de zogenaamde Kaasroute wordt de verlenging van de verdachte periode niet langer nodig of opportuun geacht.
Uitwerken van een regeling voor een vriendenerfenis , waarbij de kans wordt gegeven om een bepaald deel van een erfenis toe te wijzen aan een verwante of niet-verwante persoon als 'best friend' waarop dan het voordeligere tarief in rechte líjn wordt toegepast in plaats van de hogere tarieven in zijlíjn		Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd ; principieel goedgekeurd op 18/09/2020, definitíeve goedkeuring VR op 18/12; bespreking in commissie op 09/02/2021.
Wijzigen van de regeling rond duolegaten, waarbij het zuiver altruístisch element wordt hersteld en versterkt met een tariefverlaging		Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd ; principieel goedgekeurd op 18/09/2020, definitíeve goedkeuring VR op 18/12; bespreking in commissie op 09/02/2021.

OBD 5 – WE HERORIËNTEREN DIVERSE VRIJSTELLINGEN INZAKE DE ONROERENDE VOORHEFFING

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer- jarig/jaarijks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
<p>Automatisering van de bestaande vrijstelling van onroerende voorheffing voor sportinfrastructuur om de drempel voor investeringen in sportinfrastructuur verder te verlagen</p> <p>- vormen werkgroep Sport Vlaanderen-Vlaamse Belastingdienst - analyse benodigde data - opstart sportinfrastructuurdatabank - uittekenen automatiseringsprocessen sportinfrastructuur</p>	(31/12/2024 – timing in samenwerking met externe stakeholders, o.a. Sport Vlaanderen)	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	
<p>Hervorming van de bestaande vrijstelling van onroerende voorheffing voor openbare erediensten of vrijzinnige dienstverleningen, zodat ze in de toekomst enkel nog voor erkende lokale geloofsgemeenschappen geldt</p>	(31/12/2024 – timing nog vast te leggen)	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	

DECREETSEVALUATIE

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer- jarig/jaarijks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
<p>Decreetsevaluatie diverse hervormingen woonfiscaliteit (Decreet 18 mei 2018 hervorming</p>	31/12/2021	Eenmalig		Status: vooralsnog zijn onvoldoende cijfergegevens beschikbaar om al een grondige evaluatie te doen. Dit komt enerzijds door de recente verlenging van de domicilietermijn, maar anderzijds ook omdat de verplichtingen die

	verkooprecht en vereenvoudiging registratiebelasting)				verbonden zijn aan verschillende verlaagde tarieven over een nog langere periode lopen (OE en IER).
	Decreetsevaluatie fiscale regularisatie				Gerealiseerd: de fiscale regularisatie liep tot 31 december 2020 (met de mogelijkheid om een provisorische aanvraag in te dienen) en werd niet verlengd.

OOD 2.1 – STRATEGISCHE INPUT VOOR HET BELEID AANLEVEREN EN OOD 2.2. – BEHEREN REGELGEVING

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie 2020
Strategische input voor het beleid leveren - beleidsevaluatie				
Uitrollen van rapportering met basis-beleidsinformatie voor publicatie op de website; het gaat dan niet om de klassieke beheersindicatoren, maar om een basisanalyse van geanonimiseerde beschikbare data met betrekking tot de Vlaamse gewestbelastingen	31/12/2021	Eenmalig, daarna jaarlijks	Beheersdoelstelling	
Opvolgen van de evaluatie van het decreet m.b.t. leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten door het departement Omgeving m.o.o. het inschatten van de impact op de leegstandsheffing bedrijfsruimten	(31/12/2024 - timing in samenwerking met externe stakeholders, o.a. het departement Omgeving)	Meerjarig	Beleidsdoelstelling (Regeerakkoord)	
Opvolgen van het mobiliteitsbeleid in relatie tot:	(31/12/2024 - timing in	Meerjarig	Beleidsdoelstelling (Regeerakkoord)	

	- het optimaliseren van de huidige trajecten van de kilometerheffing voor vrachtwagens - de verduurzaming van de levering van onlinewinkels en andere pakketdiensten	samenwerking met externe stakeholders, o.a. van het departement MOW)			
	Capteren en beoordelen van voorstellen voor beleidsinitiatieven of -alternatieven vanuit burgers of ondernemingen ("right-to-challenge-principe" - Bestuursdecreet) – aanpassen en uitbreiding van databank openbaarheid van bestuur	30/06/2021	Eenmalig	Beheersdoelstelling	
	Ondersteunen van het departement MOW bij de mogelijke invoering van een gedifferentieerd of verlaagd tarief kilometerheffing vrachtwagens, om het vrachtverkeer naar uren te sturen waarbij de intensiteit van personenwagens kleiner is	(31/12/2024 - timing van het departement MOW)	Meerjarig	Beleidsdoelstelling (Regeerakkoord)	
	Opvolgen van en noodzakelijke decretale aanpassingen doen in het kader van de federale hervormingen van het Burgerlijk Wetboek (goederenrecht, relatievermogensrecht, ...)	(31/12/2022 – timing afhankelijk van federale voortgang)	Meerjarig	Beheersdoelstelling	
	Beheren regelgeving				
	Verschuiven van het fiscale voordeel van het "hebben" van een woning naar het "verwerven" ervan: uitdoving woonbonus	31/01/2020	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd: eind 2019-begin 2020 werd de woonbonus vervangen door een verlaagd tarief in de registratiebelasting. De piek van verkoopakten november-december 2019 ten gevolge van de afschaffing van de woonbonus, die zorgde voor een verdubbeling van te verwerken

					aankoopdossiers in de periode december 2019 - januari 2020, werd aan de hand van een actieplan volledig weggewerkt binnen een aanvaardbare termijn.
	Modernisering van de regeling inzake de inbetalinggeving van kunstwerken om zo de collectie van de Vlaamse Gemeenschap met topstukken en sleutelwerken te verrijken	31/12/2021 – timing in samenwerking met externe stakeholders, o.a. CJSM	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	
	Opvolgen van het onderzoek naar een mogelijke omvorming kilometerheffing vrachtwagens naar retributie m.o.o. optimaliseren heffing en aanwenden extra investeringsmiddelen	31/12/2024 – timing nog niet gekend)	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	
	Welvaartsfonds: bewaken van de juridische correctheid en technische uitvoerbaarheid van regelgeving voor een fiscale incentive in de erfbelasting uitgewerkt door PMV	31/12/2021	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	

SBD 3 – WE ZORGEN VOOR EEN GUNSTIG FISCAAL ONDERNEMINGS- EN INVESTERINGSKLIMAAT

OB6 6 – WE BENUTTENDE VLAAMSE BEVOEGDHEDEN OM DE VLAAMSE ONDERNEMINGEN FISCAAL TE ONDERSTEUNEN

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlyks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie 2020
De Vlaamse Belastingdienst neemt diverse coronamaatregelen om bedrijven en burgers financieel te ondersteunen en ze toe te laten		Meerjarig	Beleidsdoelstelling	Diverse coronamaatregelen gericht op betalingsuitstel door latere inkohiering en verlenging betaaltermijn enerzijds en verlenging fiscale termijnen anderzijds werden van kracht

	makkelijker aan hun fiscale verplichtingen te voldoen - implementatie coronamaatregelen eerste golf - implementatie coronamaatregelen tweede golf	Q1 - Q3 2020 Q3 2020 - Q1 2021			van eind maart tot eind september. Verschillende maatregelen werden tijdens de tweede golf verlengd van oktober tot eind april.
	Afschaffen borg voor beroepspersonen i.h.k.v. verlaagd tarief verkooprecht (terugdringen administratieve formaliteiten)	2020	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd ; definitieve goedkeuring VR op 26/02/2021
	Aanpassing aangiftetermijn gerealiseerde verrichtingen i.h.k.v. belasting op spelen en weddenschappen (terugdringen administratieve formaliteiten)	2020	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd ; DDFB
	Overname repertorium automatische ontspanningstoestellen in eigen beheer (terugdringen administratieve formaliteiten)	2020	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd ; BVCF Decreet Diverse Fiscale Bepalingen principieel goedgekeurd op 18/12/2020
	Verderzetten van de vrijstelling van de onroerende voorheffing voor nieuw materieel en outillage	2020	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd (programmadecreet 2020)
	Beperking van het gewestelijk belastingkrediet voor rechtspersonen in de onroerende voorheffing tot het deel van de materieel en outillage	30/06/2020	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd (programmadecreet 2020)

DECREETSEVALUATIE

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlijks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
--------------	--------------------	-------------------------------	-------	--------------------------------------

	Decreetsevaluatie hervorming van het gunstregime voor familiale ondernemingen en vennootschappen in de erf- en schenkbelasting	31/12/2021	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	
--	---	------------	----------	---------------------	--

SBD 4 – WE VERHOGEN DE EFFICIËNTIE VAN DE INNING, INVORDERING EN HANDHAVING VAN VLAAMSE BELASTINGEN

OBD 7 – WE ONDERZOEKEN WELKE EFFICIËNTIEWINSTEN TE HALEN ZIJN DOOR DE INKANTELING VAN HEFFINGEN BIJ VLABEL

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlyks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie 2020
Onderzoek naar en desgevallend uitwerken in een businesscase van de mogelijkheden tot overname van diverse milieuheffingen , met impact op alle processen van de Vlaamse Belastingdienst	31/12/2021	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd bij nota van 10/2020; er blijkt niet meteen efficiëntiewinst te realiseren bij een overheveling van de milieuheffingen naar VLABEL. Het gaat om kleine, overwegend regulerende heffingen, waarbij een combinatie van diverse bronnen nodig is om tot een aanslagbiljet te komen. - VLABEL kan hierbij weinig tot geen bestaande tools/bouwstenen hergebruiken. - De brondata bij dergelijke heffingen zijn niet altijd zuiver en makkelijk verwerkbaar. - Voor regulerende heffingen waarbij de nadruk ligt op het voeren van een beleid, veeleer dan op het financierende aspect, lijkt het aangewezen om de heffing te laten innen door de entiteit die inhoudelijk verantwoordelijk is.

OBD 8 – WE BRENGEN DE WEGENINSPECTIE SAMEN MET DE MOBIELE PATROUILLES BIJ VLABEL

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlijs	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie 2020
Overname toezichts- en opsporingstaken	01/01/2021	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd ; de overdracht van personeelsleden was gerealiseerd midden december 2020, de wettelijke aspecten rond de bevoegdheidsoverdracht midden januari 2020. De teams zijn operationeel sinds 01/02/2021. De taken worden opgevolgd en genormeerd in indicator OD0104-CTR-02 – aantallen controles wegeninspectie.
Uitbreiding van het controleportaal met de bevoegdheden wegeninspectie; ter beschikking stellen van het controleportaal aan externe partners (bv. politie) in functie van hun controles rond de desbetreffende bevoegdheden	30/04/2021	Eenmalig	Beheersdoelstelling	

OBD 9 – WE BLIJVEN INZETTEN OP HET CORRECT INNEN VAN BELASTINGEN IN EIGEN BEHEER

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlijs	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie 2020
Digitalisering en gegevensdeling				
Correcte informatie: regelgevende initiatieven voor toegangsrechten tot bepaalde bronnen (bijlage BBT)		Meerjarig	Beleidsdoelstelling	De uitwisseling van gegevens met derde partijen zijn we blijven opvolgen, bepaalde opportuniteiten werden onderzocht: CAP, UBO, ...
Maximaal blijven inzetten op digitalisering: ontwikkelen van een digitale aangiftemodule erfbelasting via Portaal Fiscaliteit	30/04/2021	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	De module erf-online voor burgers werd in de loop van 2020 ontwikkeld en doorloopt nu de laatste testfase. De inproductiestelling is voorzien voor Q1 2021.

	Maximaal blijven inzetten op digitalisering: implementeren van de mogelijkheid tot verzending aanslagbiljetten en herinneringen via de beveiligde e-box burger voor onroerende voorheffing en verkeersbelastingen	31/12/2021	Enmalig	Beleidsdoelstelling	De aansluiting op e-box burger en onderneming is voorbereid. De eerste verzending wordt voorzien voor aanslagbiljetten onroerende voorheffing vanaf Q2 2021.
	Billijke belastinginning				
	Billijke belastinginning: herzien tarief nalatigheids- en moratoriumintresten		Enmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd : het tarief werd met ingang van 01/01/2021 verlaagd tot 4%.
	Billijke belastinginning: verlaging belastingverhoging bij tijdige spontante rechtzettingen van verzuimen of tekortschattingen		Enmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd via programmadecreet van 18/12/2020
	Organisatiebreed project				
	Implementatie van de wijzigingen aan planbatenheffing door het instrumentendecreet, voor alle betrokken processen van de Vlaamse Belastingdienst (taxatie, dossierbehandeling, ICT, communicatie)	31/12/2024	Meerjarig	Beheersdoelstelling	(De timing wordt bepaald door de voortgang van het wetgevend proces. VLABEL geeft advies aan het beleidsdomein Omgeving rond de technische uitvoerbaarheid van voorgenomen wetswijzigingen of beleidsinitiatieven.)

OOD 1.1 – correcte vestiging en invordering eigen-beheer gewestbelastingen

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Enmalig/meer-jarig/jaarlyks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
1.1.1. Creëren vorderingen eigen-beheer-gewestbelastingen - volledige en tijdige inkohiering op basis van authentieke bronnen, akten of aangiften en verzending aanslagbiljetten	Recurrent proces		Recurrent proces	De taxatieprocessen voor al onze heffingen blijven stabiel. Dit resulteert in: - stabiele inkohierings- en bijgevolg ook goede inningspercentages; - goede doorlooptijden tussen het initiëren van het taxatieproces (bv. ontvangst van een aangifte

					<p>van nalatenschap of een te registreren akte) en de eerste taxatie (op zicht).</p> <p>De inkohierings- en inningspercentages worden opgevolgd en genormeerd in indicatoren OD0101- [...]01 tot en met 06, waarbij [...] de afkorting van de belasting is. Voor Erf- en Registratiebelasting worden ook de doorlooptijden van taxatie gemeten.</p>
	Aanpassen van de taxatieprocessen m.o.o. correcte taxatie onroerende voorheffing bij gemeentelijke gedifferentieerde opcentiemen	30/06/2020	Eenmalig	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd ; de gedifferentieerde opcentiemen OV werden zonder problemen geïmplementeerd voor de gemeenten die daar een beslissing over genomen hebben (verzending in september 2020 voor drie gemeenten met gedifferentieerde opcentiemen); tegelijk werd met de betrokken gemeenten overlegd over communicatie-initiatieven en werden afspraken gemaakt over het beantwoorden van eventuele vragen van belastingplichtigen over het hoe en waarom van de differentiëring.
	Opstart van de heffing directe lijnen	2020	Eenmalig, nadien jaarlijks	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd ; de heffing directe lijnen werd zonder problemen voor de eerste keer ingekohierd en verstuurd.
	Schatting en waardering van vermogensbestanddelen, en onroerende goederen in het bijzonder (controleschattingen in het taxatieproces & bindende schattingen voor belastingplichtigen in aangifte van nalatenschap)	Recurrent proces			In 2020 werd meer en meer beroep gedaan op VLABEL voor het bekomen van een gratis bindende schatting in het kader van de aangifte van nalatenschap (monitoring via indicator OD0101-S&W-01). Ook de oversterfte ingevolge corona deed het aantal aanvragen stijgen. De dienst Schattingen en Waarderingen werd

					hierdoor met een achterstand in de verwerking geconfronteerd, maar past zijn werkprocessen verder aan om de efficiëntie in de verwerking nog verder te verhogen. De doorlooptijd wordt opgevolgd via indicator OD0101-S&W-02, ligt voor 2020 op 60 kalenderdagen en moet naar 50 dagen evolueren vanaf 2023.
	Uitwerken van een businesscase waarbij de Vlaamse Belastingdienst erkend wordt als authentieke bron om vergelijkingspunten m.b.t. de waardering van onroerende goederen aan te leveren aan erkende schatters-experten	31/12/2020	Eenmalig	Beheersdoelstelling	<p>Stopgezet; onze eigen gegevensbron is nog niet matuur genoeg om erkend te worden als authentieke bron. Aangezien we intussen een protocol hebben afgesloten met AAPD om de gegevens kosteloos te kunnen uitwisselen met de schatter-experten is de doelstelling om zelf erkend te worden als authentieke bron achterhaald.</p> <p>Het proces “afleveren verkoopprijzen” aan externe schatters-experten, operationeel voor overlijdens vanaf november 2019 en dus met een volle impact vanaf 2020 werd verder uitgerold en loopt zeer vlot: de doorlooptijden blijven beperkt tot een drietal werkdagen.</p> <p>Het afleveren van verkoopprijzen wordt een recurrent proces, waarvan de doorlooptijd opgevolgd wordt in indicator OD0101-S&W-03. De norm voor de doorlooptijd wordt vastgelegd op 5 werkdagen.</p>
	Verdere modernisering van de aanslagbiljetten in overeenstemming met de Huisstijl van de Vlaamse Overheid	2021	Eenmalig	Beheersdoelstelling	Het aanslagbiljet onroerende voorheffing kreeg in 2020 een modernere look-and-feel in overeenstemming met de overheidsbrede huisstijl; via zijn aanslagbiljetten die miljoenen mensen

					<p>bereiken geeft VLABEL een belangrijke boost aan het uitdragen van die huisstijl.</p> <p>In 2021 worden de aanslagbiljetten verkeersbelasting herzien.</p>
11.2.	<p>Inning en invordering eigen beheer gewestbelastingen - een maximale inning van de verschuldigde bedragen met de inzet van minimale kosten voor zowel burger als overheid</p>	Recurrente taak			<p>Inning: de inningscijfers voor de (financierende) belastingen met het grootste aantal belastingplichtigen (OV en verkeersbelastingen) liggen in aanslagjaar +1 steeds boven de 98%. VLABEL slaagt erin deze cijfers stabiel te houden, maar ziet daar nog weinig groeipotentieel.</p> <p>Invordering: in de indicatoren OD0101-[...]05/06-Effectiviteit invordering wordt zowel naar aantallen aanslagen als naar bedragen opgevolgd hoeveel % van de aanslagbiljetten doorgestroomd zijn naar de volgende invorderingsfase om geïnd te kunnen worden. Zo ging voor aanslagjaar 2018 cumulatief per eind 2020 bv. 6% van de aanslagbiljetten OV naar een herinnering, van de herinneringen ging 51% naar laatste herinnering en van laatste herinnering 34% naar dwangschrift.</p>
	Onderzoek naar en desgevallend uitwerken van de fiscale schuldbalans (intern en met andere overheden)	2018	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	<p>Lopend – uitgesteld; binnen de Waarnemingspost Gewestelijke Fiscaliteit werd afgesproken data te verzamelen die moeten toelaten om een beter zicht te krijgen op de omvang en de financiële haalbaarheid en opportuniteit van dit project voor alle entiteiten. De bedoeling is om het saldo te bepalen dat ter beschikking zou kunnen worden gesteld van de andere entiteiten in het kader van een overkoepelende fiscale balans. Hieruit zal moeten blijken of de compensatie tussen de verschillende entiteiten zinvol is. Het</p>

					zou immers niet efficiënt zijn om een volledig systeem uit te werken wanneer blijkt dat dit meer zal kosten dan opbrengen.
	(Opstart van) internationale invorderingsbijstand				Gerealiseerd – recurrente taak. Cijfers per gewest uit het laatste overlegorgaan (gecumuleerd over alle (aanslagjaren heen), tonen aan dat VLABEL het zeer goed doet ten opzichte van de andere gewesten: terwijl VLABEL zowel meer vragen ontvangt als verzendt, liggen de afwerkingspercentages significant hoger.
	Uitvoeren van alternatieve invorderingsmogelijkheden, o.a. beslagen onder derden (huur-, loon-, bankbeslag) – opstart beslag vervangingsinkomsten	Recurrente taak – 31/12/2021		Beheersdoelstelling	In 2020 heeft VLABEL voor derdenbeslagen de machtiging bekomen om ook in Dolsis opzoekingen te doen rond vervangingsinkomsten (werkloosheids-, pensioen- en leefloon-inkomsten). De technische uitwerking is voorzien voor 2021.
	Maatschappelijk verantwoorde en kostenefficiënte Invordering via gerechtsdeurwaarders conform een afgesproken gedragscode	Recurrente taak			Gerealiseerd : begin 2020 werd een nieuwe versie van de gedragscode aan de gerechtsdeurwaarders verspreid.
	Uitvoerend beslag – notificaties: aansluiting van de huidige toepassing e-notificaties op de zogenaamde 4e weg		Meerjarig	Beheersdoelstelling	Uitgesteld : de bestaande toepassing voor e-notificaties, met een rechtstreekse uitwisseling van gegevens tussen de KFBN en VLABEL, is nog steeds performant voor de belastingen met het grootste bereik (de verkeersbelastingen en de OV). Aansluiting op de 4e weg is om die reden geen prioritair ICT-project. Dit betekent wel dat voor bv. attesten erfopvolging niet automatisch genotificeerd kan worden, omdat geen uitbreidingen aan het bestaande systeem meer worden voorzien.
113	Bewarende maatregelen				Collectieve schuldenregelingen: oude, stilstaande dossiers werden hetzij geheractiveerd, hetzij afgesloten wegens onvoldoende aanvullende

					<p>invorderingsmogelijkheden. Aansluitend werden de nodige lijsten tot oninbaarstelling opgemaakt. Het aantal dossiers in beheer werd van meer dan 17.000 teruggebracht naar 14.000.</p> <p>Technische omschakeling van het dossierverwerkingssysteem: dossiers falingen en stuiting verjaringen (ERF en REG) worden voortaan eveneens binnen VFP2 behandeld.</p>
1.1.4.	Financieel beheer				<p>Naar aanleiding van het controlerapport 2019 van het Rekenhof worden sinds midden 2020 in samenspraak met het departement FB veel meer details uit het VFP2 geboekt in Orafin. Op die manier wordt het mogelijk</p> <ul style="list-style-type: none"> – om in een meer gedetailleerde ESR-rapportering te voorzien (bv. opsplitsing gezinnen-bedrijven); – intresten en kosten apart als vastgesteld recht te boeken.
	Digitalisering van de contacten tussen Vlaamse en lokale overheid	31/12/2020	Eenmalig	Beheersdoelstelling	<p>Gerealiseerd: administratieve vereenvoudiging voor gemeentebesturen: de gemeenteraadsbeslissingen voor de hoogte van de opcentiemen OV, LSB en O&O werden in 2020 voor de eerste keer gemeld via het digitale “loket lokale besturen”; de verplichte melding via aangetekende zending werd intussen opgeheven, zodat vanaf 2021 de melding enkel nog digitaal zal gebeuren.</p>
	Doorstorting opcentiemen en compensaties OV				<p>Nieuwe compensaties OV winkelpanden en vervangbouw: het mechanisme werd uitgewerkt om de compensatie van het inkomstenverlies te berekenen en uit te betalen. (Het gaat om de vrijstelling OV na verbouwen van een handelspand tot woning en de vrijstelling OV na renovatie of vervangbouw van verwaarloosde,</p>

					ongeschikte of onbewoonbare onroerende goederen.)
--	--	--	--	--	---

OOD 1.2 – beheren van de inningskosten en bewaken van de kostenefficiëntie van de inningsprocessen

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarijks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
Beheren nalatigheids- en moratoriumintresten	Recurrente taak			Automatische berekening moratoriumintresten: de moratoriumintresten moeten sinds het laatste kwartaal 2020 voor o.a. erf- en registratiebelasting niet langer manueel berekend worden, net zoals voor onroerende voorheffing en verkeersbelasting al langer het geval was. Dat betekent uiteraard een verkleind risico op fouten, maar eveneens dat geen manuele invoer ervan meer moet gebeuren in Orafin.
Beheren van de inningskosten	Recurrente taak			

OOD 1.3 – dossier- en geschilafhandeling en klantencontacten

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarijks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
13.14 Behandeling van eigenlijke en oneigenlijke bezwaren, aanvragen en meldingen				In de indicatoren wordt een onderscheid gemaakt tussen eigenlijke en oneigenlijke bezwaren. Het onderscheid wordt gemaakt naargelang het gaat om betwistingen rond de taxatie, vrijstellingen of verminderingen die automatisch hadden toegekend kunnen worden en er dus sprake kan zijn van een "fout" in de authentieke gegevensbronnen of van VLABEL. Bij oneigenlijke

					<p>bezwaren gaat het om types betwistingen van het aanslagbiljet die VLABEL niet kan vermijden.</p> <p>Voor alle types worden de aantallen gemonitord en de doorlooptijden van de behandeling gemeten.</p>
	Actiepunt klantentevredenheidsonderzoek notarissen: analyse voor en opzetten van een nieuw dossiertype "Rechtzetting" dat moet toelaten om zelf administratief een rechtzetting van materiële vergissingen door notarissen mogelijk te maken, zonder dat de notaris daarvoor per definitie een bezwaar moet indienen.	31/12/2021	Eenmalig	Beheersdoelstelling	
13.5	Behandelen van geschillen				
	Afsluiten van een raamovereenkomst voor advocaten om de Vlaamse Belastingdienst te vertegenwoordigen in rechtszaken	31/12/2021	Eenmalig	Beheersdoelstelling	
13.6	Behandelen van interpretatieve vragen en voorafgaande beslissingen				

OOD 1.4 – fiscale controle

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie 2020
Uitvoeren van diverse fiscale controle-activiteiten	Recurrent proces			<p>2020 was een atypisch jaar, omdat de controle-activiteiten fel werden geïmpacteerd door corona:</p> <ul style="list-style-type: none"> – door de sluiting van de horeca gedurende een groot deel van het jaar, werden controles op

					<p>automatische ontspanningstoestellen tegelijkertijd irrelevant en de facto onmogelijk.</p> <ul style="list-style-type: none"> - inzake controles verkeersfiscaliteit: <ul style="list-style-type: none"> o tijdens de eerste lockdown in het voorjaar gold een verbod op niet essentiële verplaatsingen. Minder verkeer betekent uiteraard zowel minder als minder efficiënte controles en minder vastgestelde overtredingen; o samenwerkingen met andere controlerende instanties werden tijdelijk stopgezet; o tegelijkertijd werden vanuit de federale overheid beperkingen opgelegd aan de mogelijkheden tot inbeslagname en werd een langere betaaltermijn ingesteld voor bepaalde groepen; o om de controles voor burger en personeel in veilige omstandigheden te laten doorgaan, werden aangepaste werkwijzen ingesteld: meer afstand houden, kleinere dispositieven, ... Ook dat heeft impact op de controleresultaten. <p>Voor 2020 werden ca. 1.260.000 voertuigen gecontroleerd; te evolueren naar 1.500.000 (OD0104-CTR-01). De fysieke controles evolueren naar 3.500 voor automatische ontspanningstoestellen en naar 1.500 voor spelen en weddenschappen.</p>
--	--	--	--	--	---

	Opvolgen van de visie op en de uitwerking van het strafrechtelijk en veiligheidsbeleid binnen de Vlaamse bevoegdheden en bewaken dat de handhavingstaken daarmee blijven overeenstemmen, o.a. door het opvolgen van de implementatie van het Kaderdecreet Bestuurlijke Handhaving en een stroomlijning van de handhaving	31/12/2024 – permanent	Meerjarig	Beleidsdoelstelling (Regeerakkoord)	
	Uitwerken van een kader rond serverakkoorden om de controles SW-AOT verder te faciliteren, met het oog op een rechtstreekse toegang tot de serverinfrastructuur van de organisatoren of opstellers	30/06/2021	Eenmalig	Beheersdoelstelling	

OOD 1.5 – OOD 2.3 – informatie en communicatie

	Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie 2020
15.1	Communicatie naar belanghebbenden: burgers en bedrijven, intermediairen en belanghebbenden via: <ul style="list-style-type: none"> - briefwisseling - loketwerking - telefonie 	Recurrente taak			In het jaarverslag wordt een specifiek topic gewijd aan de verschillende wijzen van contact (inkomende briefwisseling, webformulieren, loketbezoeken en telefonie). Via nieuwsberichten op de website en persberichten werden in samenwerking met de kabinetten nieuwe beleidsinitiatieven aangekondigd en toegelicht (bv. coronamaatregelen en wijzigingen Vlaamse fiscale regelgeving).

	In het kader van de Heerlijk Helder-campagne wordt jaarlijks een selectie van briefwisseling getoetst aan en herwerkt conform de principes van Heerlijk Helder en nudging	2020	Meerjarig - Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Het herwerken van de briefwisseling vraagt een aanzienlijke tijdsinvestering, maar creëert duidelijke voordelen: de burger weet beter wat van hem verwacht wordt, zodat minder extra telefonische contacten of extra verduidelijking via mail nodig zijn. Afgelopen jaar werd briefwisseling rond afbetalingsplannen en invorderingsprocedures zoals beslag onder derden geoptimaliseerd en werd de werkmethodek verfijnd. In 2021 wordt extra aandacht gegeven aan de webformulieren op portaal fiscaliteit.
	Integratie van een digitale afsprakenmodule binnen het Portaal Fiscaliteit, zodat belastingplichtigen zelf een afspraak kunnen reserveren op een voor hen passend moment	30/04/2021	Eenmalig	Beheersdoelstelling	
	Actiepunt klantentevredenheidsonderzoek notarissen: in gebruik nemen van een specifieke telefoonpool voor notariskantoren, teneinde vragen rond door hen ingediende dossiers vlotter en beter te kunnen behandelen	30/04/2021	Eenmalig	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd: het poolnummer is sinds 08/02/2021 operationeel.
	Verbeteren van de bereikbaarheid bij 1700 door een verfijning van de forecast, onder andere door een proactief overleg rond de verzendschema's (Taxatie)	31/12/2021	Eenmalig	Beheersdoelstelling	(evaluatie van de bereikbaarheidscijfers 1700 over kalenderjaar 2021)

	Het uitvoeren van een proefproject met versterkte interactie tussen websitebeheer en scripts telefonie 1700 voor onroerende voorheffing, om de informatiedoorstroming naar 1700 te verbeteren, beide informatiekkanalen inhoudelijk beter op elkaar af te stemmen en finaal het aantal inkomende telefoons te laten dalen of de oproeptijd te laten dalen	30/06/2021	Meerjarig	Beheersdoelstelling	
	Actiepunt klantentevredenheidsonderzoek notarissen: optimaliseren van de verwerking inkomende mails ERF en REG om de klantvriendelijkheid te verhogen (bv. ontvangstmelding en aanpassingen aan toewijzingsmogelijkheden)	30/06/2021	Enmalig	Beheersdoelstelling	
	Actiepunt klantentevredenheidsonderzoek notarissen: inzetten op een sterke beperking van de doorlooptijd van vragen van notarissen (dossiertypes VRAAGNOT, MAILREG en MAILSUC).	31/12/2021	Enmalig	Beheersdoelstelling	
	Onderzoek naar en proefproject rond de ontwikkeling van een chatbot, om de digitale informatieverstrekking via de website extra te ondersteunen - <i>verkennende gesprekken met mogelijke partners, waaronder Universiteit Antwerpen in het kader van het project Digitax</i>	31/12/2022 30/06/2021	Meerjarig	Beheersdoelstelling	

	<ul style="list-style-type: none"> - duidelijkheid omtrent financiering van het proefproject - afbakening scope en ontwikkelen van basisscripting - ontwikkeling POC chatbot 	31/12/2021			
231	Structureel: het aan burgers in het algemeen verstrekken van duidelijke en correcte inhoudelijke informatie via de website				
	Inkanteling van de website belastingen.vlaanderen.be binnen vlaanderen.be (webplatform) om meer gebruikersgerichte thematisch gestructureerde informatie te kunnen aanbieden en dubbele of tegenstrijdige informatie tussen verschillende overheidswebsites te voorkomen	30/06/2020	Meerjarig	Beheersdoelstelling	De migratie van informatie is gerealiseerd voor alle grote belastingen, tegelijk met specifieke heffingsoverschrijdende informatie (bv. afbetalingsplannen, bezwaarindiening, ...). In 2021 worden de resterende belastingen (leegstandsheffingen) gemigreerd en wordt de zogenaamde entiteiten/organisatiehub ontsloten (organisatiegebonden informatie).
	Verdere ontsluiting van administratieve standpunten, rechtspraak, interpretatieve vragen en rulings via de website, bij voorkeur via een doorzoekbare databank; in samenwerking met Informatie Vlaanderen m.o.o. integratie in Webplatform	Uitgesteld, naar 31/12/2021; - functionele analyse (Q1 2021) - onderzoek naar technische vereisten en mogelijkheden (Q2 2021) - ontwikkeling (Q3 2021) - inhoudelijke migratie en invulling (Q4 2021)	Eenmalig	Beheersdoelstelling	Het Standpuntenoverleg komt op regelmatige basis samen om te komen tot een interne en extern gedragen standpunt bij specifieke juridische vragen of vragen tot verduidelijking bij de regelgeving. De standpunten, commentaren en relevante rechtspraak worden systematisch gepubliceerd op de website, zodat ze vrij consulteerbaar zijn. Voor 2021 wordt de ontwikkeling van een doorzoekbaar archief vooropgesteld.

	Hervormen van de webpagina's binnen webplatform, zodat ze voldoen aan de taal- en kwaliteitseisen van de Europese regelgeving Single Digital Gateway (SDG)	31/12/2020	Eenmalig	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd (90%); de technische mogelijkheden werden door Informatie Vlaanderen in productie gesteld op 14/12; eind 2020 moesten nog 2 van de 12 belastingen in het Engels ontsloten worden. Volledige oplevering is voorzien tegen 30/03/2021.
--	--	------------	----------	---------------------	---

ZONDER BELEIDSVELD

SOD 4: PERFORMANTE DIENSTVERLENING AAN OPENBARE BESTUREN OP VLAK VAN VASTGOEDTRANSACTIES EN ALS AUTHENTIFICERENDE DERDE, WAARBIJ DE BELANGEN VAN ALLE BETROKKEN PARTIJEN WORDEN BEWAAKT

OBD 1 – VASTGOEDTRANSACTIES: OPTREDEN ALS AUTHENTIFICERENDE DERDE

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatíeve/Kwantitatíeve evaluatíe 2020
Vastgoedtransactíes: optreden als authentíficerende derde	Recurrente taak			Er worden geen afzonderlíjke cijfers bijgehouden van akten, los van verwerving of vervreemding van onroerende goederen.

OBD 2 – VASTGOEDTRANSACTIES: DIENSTVERLENING BIJ DE VERWERVING OF VERFREEMDING VAN ONROERENDE GOEDEREN

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatíeve/Kwantitatíeve evaluatíe 2020
Behandelen van lopende opdrachten en nieuwe dossier	Recurrente taak			Op het moment van overname vanuit de federale overheid naar Vlaanderen (2016) was er een achterstand van meer dan 9.300 dossiers, die allemaal mee zín overgedragen. De historische dossiers zín intussen grosso modo weggewerkt. Bedoeling was om tegen de inwerkingtreding van het nieuwe Onteigeningsdecreet voor elke nieuw dossier een aanvaardbare doorlooptíjd te kunnen garanderen. Door de corona-lockdown in het voorjaar en nogmaals vanaf oktober, is de

					afwerking van de dossiers opnieuw vertraagd doordat geen plaatsbezoeken mogen gebeuren.
	Implementatie van de gevolgen van de bijstelling aan het Onteigeningsdecreet, waarbij de onderhandelingstermijn voor grondverwervingen beperkt wordt in de tijd	31/12/2021	Eenmalig	Beheersdoelstelling	Uitgesteld (initiële timing 2020); het nieuwe Onteigeningsdecreet is klaar en zal kunnen worden toegepast op voorlopige onteigeningsbesluiten genomen vanaf 1 december 2020 . Per project wordt een einddatum vastgelegd met een maximum van één jaar om tot minnelijke onteigening te komen. Lukt dit niet, dan kan het dossier gerechtelijk worden ingeleid, al bestaat ook nadien nog de mogelijkheid om tot een minnelijke eigendomsoverdracht te komen. Dit zou moeten resulteren in een sneller afwerking van onteigeningsdossiers.

OOD 4.3 – UITBOUWEN VAN EEN PERFORMANTE ORGANISATIE INZAKE VASTGOEDTRANSACTIES

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie 2020
Uniformiteit waarborgen in principes, werkwijze/procedures (gelijkheid) / vereenvoudiging		Meerjarig		De afdeling Vastgoedtransacties, inclusief de werkprocessen, is grondig hervormd.
Hervorming van de Afdeling om tegemoet te komen aan de visie van de Vlaamse Belastingdienst en aan de resultaten van de procesaudits		Meerjarig		– De vroegere federale structuur van de aankoopcomités, die enkel territoriaal bevoegd waren binnen hun zogenaamde ambtsgebied, bestaat niet meer. Alle commissarissen zijn bevoegd voor heel Vlaanderen, wat veel meer flexibiliteit creëert. Deze brede inzetbaarheid laat toe om werkpakketten te verschuiven om eventueel tijdelijke regionale onderbezettingen te compenseren met overbezetting in andere regio's.

					<ul style="list-style-type: none"> – Tegelijk verzekert een minder lokale verankering een meer uniforme behandeling van alle dossiers, conform voor heel Vlaanderen veralgemeende werkinstructies die door intern samengestelde werkgroepen werden opgemaakt. – Ook de werkprocessen zijn ingrijpend gewijzigd. Vroeger werkte een commissaris grotendeels 'stand alone'. Hij deed zijn administratieve voorbereidingen, waaronder tal van opzoeken, deed zelf schattingen, voerde zelf de onderhandelingen, stelde nadien de akte op en verleed uiteindelijk de authentieke akte die de eigendomsoverdracht officieel maakte. Voortaan wordt er gewerkt naar analogie met een modern notariskantoor. Dat betekent dat we substantieel minder 'akte verlijdende commissarissen' voorzien, maar die houden wel het overzicht en verlijden uiteindelijk ook de authentieke akte. Maar elke commissaris wordt sterk ondersteund door enerzijds administratieve medewerkers, die de dossiers voorbereiden en de opzoeken doen en anderzijds zogenaamde schatteurs-onderhandelaars, die schattingen uitvoeren en de onderhandelingen voeren met de mensen wiens woning of grond onteigend moet worden. De commissarissen blijven dus de eindverantwoordelijkheid houden en moeten hun mensen aansturen, net zoals dat ook in een notariskantoor gebeurt.
--	--	--	--	--	--

OB3 - CIC: INVORDERING VAN ONBETWISTE EN OPEISBARE NIET-FISCALE SCHULDVORDERINGEN, ADMINISTRATIEVE GELDBOETEN EN TOEBEHOREN

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatíeve/Kwantitatíeve evaluatíe 2020
Inproductíestelling van "stroom A" in de CIC-toepassing die ervoor zorgt dat invorderingsdossiers vlotter aangeleverd worden bij DIAM (gerechtsdeurwaarders) en grotere aantallen dossiers beter beheersbaar worden	30/04/2021	Eenmalig	Beheersdoelstelling	
Opstart van de invordering voor een aantal nieuwe partners: de eerste dossiers van AOR en VUTG worden verwacht (kinderbijslag, met een inhaalbeweging van ongeveer 9.000 dossiers), alsook de eerste dossiers van het departement WVG (enkelbanden en leefvergoedingen van ex-gedetineerden).	31/12/2021	Eenmalig, nadien jaarlíjks	Beheersdoelstelling	
Invoering van een overheidsbrede invordering van niet-fiscale schuldvorderingen door de Vlaamse Belastingdienst				In 2020 werden een nota VR en een regelgevend kader voorbereid voor een overheidsbrede CIC met inbegrip van het "comply-or-explain-principe". De voorbereidingen werden getroffen om alle entiteiten van de Vlaamse Overheid te bevragen. Een aantal al bestaande samenwerkingsovereenkomsten werden geherevalueerd, met bijzondere aandacht voor de privacyaspecten bij de uitwisseling van gegevens.
- aanpassen van de nodige regelgeving	31/12/2021	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	

- invoeren van een “comply or explain-principe”		Meerjarig	Beleidsdoelstelling	
---	--	-----------	---------------------	--

SOD 5 – EFFICIËNTE EN EFFECTIEVE INTERNE WERKING

OOD 5.1 – ZORGVULDIG BEHEER VAN MIDDELEN EN MENSEN (BUDGET, MENSELIJK KAPITAAL, LOGISTIEK/ACTIVA), ONDER MEER DOOR GESTROOMLIJNDE ONDERSTEUNENDE PROCESSEN

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie 2020
Financieel beheer & begroting				
5.1.1 Beheren HR				
Vorming, Training en opleiding				
Interne opleidingen (Kenniscel)	Recurrente taak			De Kenniscel heeft in 2020 verder werk gemaakt van de ontsluiting van informatie via het informatieportaal. Zo werd ook de documentatie van de afdeling Vastgoedtransacties opgenomen. Daarnaast werd in 2020 noodgedwongen ervaring opgedaan met digitale opleidingen via Teams en werden de kennisexamens voor bevorderingsrondes opgemaakt.
Retentie en doorstroming	Recurrente taak			In 2020 werd in het kader van een nieuwe bevorderingsprocedure voor het eerst gewerkt met kennisexamens, om de objectiviteit in het selectieproces nog verder te verhogen.
Werving en selectie	Recurrent proces			In 2020 werd omwille van corona gestart met digitale selecties. Vooraleer over te gaan tot nieuwe wervingen wordt bekeken of interne verschuivingen van personeel mogelijk zijn. O.a. op die manier wordt de voorgeschreven “koppensparing” nagestreefd.

	Sensibiliseren en permanente betrokkenheid en draagvlak garanderen rond HR-thema's, waaronder (psychosociaal) welzijn en integriteit				Het jaaractieplan Welzijn gaat in bijlage bij het ondernemingsplan
	Onderzoeken van mogelijke maatregelen om jobrotatie binnen en buiten de Vlaamse overheid te stimuleren, alsook het uitlenen of delen van werknemers tussen organisaties	31/12/2020	Meerjarig	Beheersdoelstelling	Uitgesteld tot nader order , gelet op de coronapandemie en maatregelen van maximaal thuiswerk (bijkomende belemmering voor opleiding en integratie in nieuwe/andere functies)
	Onderzoeken van maatregelen om verder uitvoering te geven aan het akkoord met sociale partners rond werkbaar werk, het koesteren van talent op de werkvloer en het coachen van medewerkers op resultaten eerder dan werktijd	31/12/2020	Meerjarig	Beheersdoelstelling	De coronapandemie en het maximaal thuiswerk hebben ons er sowieso toe gedwongen om meer in te zetten op resultaatgericht management. Door de organisatie van de kennisexamens in het kader van de nieuwe bevorderingsprocedures werden er opportuniteiten gecreëerd voor medewerkers met talent.
	Opvolgen van de evoluties op vlak van de overdracht van de (federale) thematische verlopen binnen de Vlaamse stelsels en de uitwerking van één stelsel voor de publieke en de private sector (cf. Vlaams Zorgkrediet)	31/12/2024			Overheidsbrede doelstelling. VLABEL volgt uiteraard die evoluties, zoals corona-ouderschapsverlof.
	Opvolgen van en meewerken aan een loopbaan- en beloningsbeleid waardoor de Vlaamse overheid een aantrekkelijke werkgever voor talenten blijft en waarbij het belang van anciënniteit in de loonvorming teruggeschroefd wordt	31/12/2024	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	Binnen de VO is er op heden weinig evolutie. VLABEL dient zich voor aanwervingen en bevorderingen dan ook te blijven baseren op de bepalingen uit het VPS. In het kader van het uitwerken van een meer objectief bevorderingsbeleid heeft VLABEL vorig jaar wel ingezet op de organisatie van kennisexamens

					waarbij het slagen als eliminerende factor werd meegenomen in de bevorderingsprocedures.
	Opvolgen van het centrale HR-beleid om mobiliteit bij het management te stimuleren	31/12/2024	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	Overheidsbrede doelstelling. VLABEL volgt uiteraard die evoluties.
	Risicoanalyse functies, zowel op vlak van integriteit als psychosociale belasting				VLABEL voert jaarlijks een aantal risicoanalyses uit waar ook het psychosociale luik aan bod komt. In 2020 werd ook werk gemaakt van een eigen VLABEL deontologische code waarmee het thema integriteit breed binnen de organisatie opnieuw in de kijker werd gezet. Ook in 2021 wordt hier verder op ingezet via de integriteitsbarometer en de organisatie van een dag rond ethisch leiderschap in het kader van het leiderschapstraject.
515	Logistieke en administratieve ondersteuning				<ul style="list-style-type: none"> – De dienst Facility maakt deel uit van VLABEL sedert 1/01/2020, voorheen zat deze dienst bij het departement FB. - Zij hebben in 2020 heel wat ondersteuning moeten bieden wat betreft het ter beschikking stellen van beschermingsmateriaal (mondmaskers en handgels) aan de contact- en terreinfuncties binnen VLABEL. – Ook wat betreft de integratie van wegeninspectie heeft de dienst Facility in 2020 heel wat ondersteuning geboden. – De zetel Kortrijk verhuisde in 2020 naar een nieuwe locatie in de stad. <p>In 2021 wordt de uitfasering van zetels Turnhout en Oostende voorbereid.</p>

OOD 5.2 – BEHEER ICT – HET VERDER UITBOUWEN EN GEFASEERD IMPLEMENTEREN VAN HET VLAAMS FISCAAL PLATFORM

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie 2020
Operatieveel beheer van het VFP				Het Dienstencentrum VFP staat in voor het
Adaptief en correctief onderhoud van het VFP				<ul style="list-style-type: none"> - operationeel houden van het Vlaams Fiscaal Platform (VFP), oftewel de “Run”. Bij eventuele problemen kunnen de eindgebruikers contact opnemen met het applicatiebeheer team als 1^{ste} lijn ondersteuning;
Ontwikkeling van nieuwe toepassingen, modules of functionaliteiten				<ul style="list-style-type: none"> - inbouwen van zowel kleine als significante wijzigingen aan het VFP, oftewel de “Change”. Projecten van hogere prioriteit en/of wetswijzigingen krijgen voorrang, al wordt de nodige ruimte voorzien om toepassingsonderhoud en technische upgrades binnen elke release op te nemen; - toepassen en bewaken van concepten binnen het VFP. Deze kunnen belasting- of technologie-overstijgend zijn. Mutaties, “belastingplichtige vs. belastingschuldige”, de voorbereiding van de migratie van OV, software upgrades voor performantie en veiligheid, ... zijn hier voorbeelden van. <p>Zowel “Run” als “Change” vereisen grondige analyse vooraf en kwalitatieve testen achteraf.</p> <p>Het Dienstencentrum VFP werkte aan een evenwichtigere organisatiestructuur (met meer dan 10 onderscheiden teams en meer dan 100 ICT-collega’s, intern en bij de outsourcingpartners) en</p>

					<p>een uniformere werking per betrokken team (volgens marktconforme raamwerken en duidelijkere rollen en verantwoordelijkheden). Kennisdeling en het benutten van de opties rond raamcontracten blijven hierbij een essentieel onderdeel.</p> <p>Tot slot voorziet VLABEL ICT de nodige communicatie aan de verschillende stakeholders via het selecteren en overlopen van de businessprojecten op het WijzigingsBeheerComité (WBC), het voorzien van releasenota's na elke in-productiestelling, het tijdig melden van meer kritieke defecten, ...</p>
	De integratie van Portaal Fiscaliteit met Burgerprofiel en Ondernemersloket verder blijven bevorderen, zodat onder het motto "Digitaal Eerst" elke interactie van burgers en ondernemers met de overheid op een eenvoudige, digitale manier af te handelen is	(31/12/2024 – permanente doelstelling)			De Vlaamse Belastingdienst doet significante inspanningen om aan te sluiten op initiatieven die VO-breed worden gelanceerd. Het afnemen van AIV's MAGDA platform, het uitwerken van een Cloud strategie, het evalueren van het gebruik en voorzien van authentieke bronnen, het hanteren van generieke bouwstenen, de aansluiting op webplatform... zijn hier enkele voorbeelden van.
	Onderzoeken van opportuniteiten in de samenwerking met outsourcingpartners en de versterkte ICT-regierol bij het Facilitair Bedrijf	(31/12/2024 – permanente doelstelling)			
	Opvolgen van de evoluties waarbij de Vlaamse dienstenintegrator (MAGDA) wordt uitgebreid en evolueert tot de unieke en verplicht te gebruiken data-draaischijf voor de uitwisseling van unieke gegevens	(31/12/2024 – permanente doelstelling)			

binnen de Vlaamse publieke sector en met de federale dienstenintegratoren om de data-uitwisseling voor alle overheidsactoren te verbeteren				
--	--	--	--	--

OOD 5.3 – RESULTAATGERICHT MANAGEMENT EN BEHEER (ADEQUATE GESTROOMLIJNDE PROCESSEN, INTERNE CONTROLE, PROCESBEHEER, KWALITEITSCONTROLE/ZORG, ...)

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatíeve/Kwantitatíeve evaluatíe 2020
Het verder uitwerken en implementeren van een gedocumenteerd systeem van interne controle, om te komen tot: <ul style="list-style-type: none"> - het effectief en efficiënt beheer van risico's; - betrouwbare financiële en beheersrapportering; - de naleving van regelgeving en procedures 	Recurrent proces			Onder impuls van de interne Inspectiedienst werd vooruitgang geboekt op vlak van het projectmatig risicomanagement. VLABEL evolueerde in 2020 van niveau 1 "ad hoc risicomanagement" naar niveau 2 "gestructureerde aanzet". Naast het aansturen en begeleiden van deze globale vooruitgang, voerde de inspectiedienst een aantal gerichte interne audits uit, zoals de procesaudit bij de Kenniscel, ABS...
Realisatie van verbeterpunten uit eerdere sterkte-zwakte-analyses				Het beleidsgericht rapport van Audit Vlaanderen met een statusrapportering gaat in bijlage bij het ondernemingsplan.
Risicoanalyse met betrekking tot de kernprocessen van het agentschap				
Uitwerken van een eigen VLABEL-deontologische code. Deze code zal voortbouwen op de nieuwe deontologische code Vlaamse overheid en worden aangevuld met	31/12/2020			Gerealiseerd: de deontologische richtlijnen werden intern gecommuniceerd in oktober 2020.

een aantal entiteitsspecifieke voorbeelden en cases.				
--	--	--	--	--

OOD 5.4 – STIMULEREN VAN MOTIVATIE EN BETROKKENHEID, ONDER MEER DOOR ZICHTBAAR LEIDERSCHAP EN VERANTWOORDELIJKHEID (TRANSPARANTIE, VERANTWOORDING, INTERNE COMMUNICATIE ...)

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlyks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie 2020
Uitbouwen van en bewaken van adequate overlegstructuren				(Zie “Uitvoeren van een externe kwaliteitsreview m.b.t. de interne communicatie en cultuur”, hierna)
5.4.2 Interne communicatie en informatiedoorstroming				
Uitvoeren van een externe kwaliteitsreview m.b.t. de interne communicatie en cultuur	31/12/2020	Eenmalig	Beheersdoelstelling	<p>Gerealiseerd; de interne communicatie werd vanaf medio 2020 door een extern bureau doorgelicht. Rond de verstrekte adviezen werden een aantal quick-win-verbeteracties onmiddellijk uitgerold:</p> <ul style="list-style-type: none"> - er werden bindende timings afgesproken voor het doorcommuniceren en publiceren (op intranet) van beslissingen uit de overlegorganen van het management; - leidinggevenden worden gesensibiliseerd rond het belang van goede informatiedoorstroming en periodiek teamoverleg. <p>Verbeteracties worden verder vormgegeven in 2021, eveneens in relatie tot de personeelspeiling die eind 2020 werd afgenomen en waarvan de eerste globale resultaten een stijging in de gemiddelde scores aangeven.</p>

	formuleren van een actieplan en realisatie van verbeteractie n.a.v. externe doorlichting interne communicatie en cultuur	31/12/2022	Meerjarig	Beheersdoelstelling	
5.4.3	Operationeel opvolgen en bijsturen				
	Coaching van het leidinggevend kader op vlak van het voeren van verzuimgesprekken en het bewaken van een actief aanwezigheidsbeleid	31/12/2020	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd.
	Sensibilisering en oproep tot gebruik van het feedbackinstrument rond kwaliteit van leidinggeven FIO (360°-bevraging)	31/12/2020	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd: op twee verschillende momenten, n.a.v. de voorbereiding en de afwerking van de PLOEG-cyclus, werden de leidinggevendenden attent gemaakt op de meerwaarde van 360°-feedback.
	Organiseren van een leiderschapstraject voor alle leidinggevendenden om de kwaliteit van leidinggeven verder te verhogen	31/12/2022	Meerjarig	Beheersdoelstelling	In het najaar van 2020 ging ook het leiderschapstraject van start met de sessies feedback geven en ontvangen. In 2021 wordt het leiderschapstraject verdergezet.
	Periodiek uitvoeren van een interne personeelspeiling	31/12/2020	Tweejaarlijks	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd: personeelspeiling 2020 werd afgenomen, eerste globale resultaten ontvangen. VLABEL haalt betere score dan voorbije twee edities.

Inhoud - indicatoren Inning en Invordering

- 1 [Onroerende voorheffing](#)
- 2 [Verkeersbelasting \(personenwagens en motorfietsen\)](#)
- 3 [Belasting op inverkeerstelling \(personenwagens en motorfietsen\)](#)
- 4 [Verkeersbelasting \(vrachtwagens en aanverwante voertuigen\)](#)
- 5 [Erfbelasting](#)
- 6 [Registratiebelasting - algemeen](#)
- 7 [Verkooprecht](#)
- 8 [Hypotheekrecht](#)
- 9 [Schenkbelasting](#)
- 10 [Verdeelrecht](#)
- 11 [Kilometerheffing](#)
- 12 [Belasting op spelen en weddenschappen](#)
- 13 [Belasting op automatische ontspanningstoestellen](#)
- 14 [Heffing ongeschikte en onbewoonbare woningen](#)
- 15 [Leegstandsheffing bedrijfsruimten](#)
- 16 [Planbatenheffing](#)

OD0101: INNING & INVORDERING

Onroerende voorheffing

OD0101-OV-02 - Inningspercentage

Aangepaste berekening vanaf 2015: geen uitfiltering van oninbaarstellingen.

Het inningspercentage geeft per aanslagjaar weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd tot op datum van de meting, gecumuleerd over de kalenderjaren heen. De geïnde bedragen zijn exclusief intresten, boetes en kosten. Het percentage wordt berekend op het netto te innen bedrag, dus na aftrek van de onwaarden van de vastgestelde rechten, zowel ingevolge alle types bezwaarschriften en als alle ambtshalve ontheffingen. De oninbaarstellingen worden niet uit het netto te innen bedrag geweerd. Dit betekent dat deze indicator nooit 100% zal kunnen bereiken, maar altijd verminderd zal blijven met oninbaarstellingen.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
netto te innen	2.867.573.263	2.887.274.535	2.690.634.678
geïnd bedrag	2.846.454.142	2.841.040.329	2.532.356.033
percentage	99,3%	98,4%	94,1%
norm	97,5%	97,0%	92,5%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
netto te innen	2.910.140.476	2.978.253.369	2.880.112.076
geïnd bedrag	2.892.426.523	2.928.465.766	2.633.043.657
percentage	99,4%	98,3%	91,4%
norm	97,5%	97,0%	92,5%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
netto te innen	2.990.431.748	3.037.481.134	3.006.760.420
geïnd bedrag	2.976.678.775	3.004.162.215	2.718.799.903
percentage	99,5%	98,9%	90,4%
norm	97,5%	97,0%	92,5%

OD0101-OV-01 - Inkohieringspercentage

De eerste indicator heeft betrekking op de inkohiering. Deze indicator geeft weer in welke mate de Vlaamse Belastingdienst tijdig is overgegaan tot het vaststellen van de door belastingplichtigen verschuldigde bedragen. Aangezien gemeenten en provincies opcentiemen heffen op de onroerende voorheffing, beïnvloedt de inkohiering niet alleen de inkomstenstroom van het Vlaams Gewest, maar tevens – en dit voor een belangrijk deel – de inkomsten van de lokale besturen.

De doelstelling is dat 95% van de aangeleverde gegevens van het kadaster worden ingekohierd binnen 7 maanden na aanlevering van het eerste bestand (in principe worden vijf bestanden aangeleverd tussen half maart en eind april). Om het inkohieringspercentage te berekenen wordt het ingekohierd kadastraal inkomen (KI) gedeeld door het in te kohieren kadastraal inkomen. De bedragen met betrekking tot het KI zijn niet-geïndexeerd.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
in te kohieren KI	4.256.406.241	4.263.027.231	4.288.998.018
ingekohierd KI	4.230.468.967	4.157.799.258	3.728.983.180
Inkohieringspercentage	99,4%	97,5%	86,9%
norm	99,0%	97,0%	90,0%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
in te kohieren KI	4.261.298.428	4.286.567.923	4.322.289.202
ingekohierd KI	4.205.111.204	4.204.173.762	3.895.989.059
Inkohieringspercentage	98,7%	98,1%	90,1%
norm	99,0%	97,0%	90,0%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
in te kohieren KI	4.285.116.275	4.319.029.198	4.338.578.884
ingekohierd KI	4.247.898.132	4.192.801.309	3.877.702.297
Inkohieringspercentage	99,1%	97,1%	89,4%
norm	99,0%	97,0%	90,0%

OD0101-OV-03 - Betalingsritme

Het betalingsritme geeft de gemiddelde termijn weer waarin de belastingplichtige het ontvangen aanslagbiljet betaalt. Alle betalingen die in een kalenderjaar gebeuren worden meegenomen in de berekening – dus los van het aanslagjaar waarvoor de aanslag werd opgemaakt -, voor zover het bij gespreide betaling gaat om de laatste betaling zodat het verschuldigd saldo op nul komt te staan.

	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
betalingsritme	63	61	62	64	62	60

OD0101-OV-04 - Onwaardenpercentage

Een correcte belastinginning betekent dat zo weinig mogelijk correcties moeten gebeuren. Correcties kunnen noodzakelijk zijn omwille van diverse redenen waaronder foute brongegevens, inwilliging van bezwaren en aanvragen door burgers. Om dit te meten, wordt de ratio onwaarden ten opzichte van het netto ingekohierd bedrag gemeten. Enkel de onwaarden die het gevolg zijn van ingewilligde bezwaarschriften of ambtshalve ontheffingen worden meegeteld. In die zin meet de indicator een eigenlijke foutenmarge.

Status 31/12/2018	AJ 2013	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
onwaarden	46.834.845,68	48.811.259,94	61.528.327,85	55.509.441,32	40.488.433,81	8.733.211,22
netto-ingekohierd	2.726.492.580,15	2.827.678.593,53	2.842.883.838,45	2.864.264.800,56	2.884.362.625,67	2.687.820.145,33
percentage onwaarden	1,7%	1,7%	2,2%	1,9%	1,4%	0,3%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2	1,9%				1,9%	

Status 31/12/2019	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
onwaarden	50.707.640,58	64.299.684,47	60.783.069,24	53.321.211,63	46.482.077,41	8.973.782,99
netto-ingekohierd	2.831.386.858,63	2.853.120.666,57	2.872.428.705,13	2.910.140.476,11	2.978.253.369,45	2.880.112.075,77
percentage onwaarden	1,8%	2,3%	2,1%	1,8%	1,6%	0,3%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2	2,1%				2,1%	

Status 31/12/2020	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
onwaarden	68.197.913,13	67.708.952,14	62.242.208,59	69.341.551,56	59.589.298,81	6.828.129,90
netto-ingekohierd	2.849.222.879,54	2.874.307.919,01	2.926.080.954,60	2.990.431.748,19	3.037.481.133,97	3.006.760.420,43
percentage onwaarden	2,4%	2,4%	2,1%	2,3%	2,0%	0,2%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2	2,3%				2,3%	

OD0101-OV-05/06- Effectiviteit invordering

De effectiviteit van de invordering meten we aan de hand van de vergelijking van aantallen vorderingen die niet betaald werden binnen de vooropgestelde betaaltermijn, en waarvoor een extra handeling vereist was om de betaling te bekomen.

De effectiviteit van de invorderingsstappen geeft de verhouding weer tussen het aantal vorderingen dat aan een bepaalde invorderingsstap wordt onderworpen enerzijds, en het aantal vorderingen dat wordt onderworpen aan de volgende invorderingsstap anderzijds, gemeten per aanslagjaar. De indicator toont met andere woorden aan: voor hoeveel procent van de nog openstaande vorderingen is de opstart van de volgende invorderingsstap nog nodig? Of omgekeerd geredeneerd: voor hoeveel procent was de laatst genomen invorderingsstap effectief en zorgde die voor de betaling?

De Vlaamse Belastingdienst hanteert een cyclus van elkaar opvolgende invorderingsstappen: de verzending van een aanslagbiljet, de verzending van een herinnering, de verzending van een laatste of een aangetekende herinnering, de opmaak van een dwangschrift dat nadien door de gerechtsdeurwaarder wordt betekend.

Status 31/12/2018	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2016	2.806.037	209.403	98.964	34.990
AJ 2017	2.789.945	208.157	96.335	29.466
AJ 2018	2.526.040	161.472	37.543	5

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	2.811.029	214.654	103.961	34.902
AJ 2018	2.821.572	205.592	95.481	27.868
AJ 2019	2.668.944	173.110	60.495	2

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2018	2.831.511	209.628	98.167	31.684
AJ 2019	2.844.042	228.224	95.248	28.066
AJ 2020	2.697.860	139.334	25.667	4

In percentages uitgedrukt komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2018	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2016	7,5%	47,3%	35,4%
AJ 2017	7,5%	46,3%	30,6%
AJ 2018	6,4%	23,3%	0,0%

Status 31/12/2019	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2017	7,6%	48,4%	33,6%
AJ 2018	7,3%	46,4%	29,2%
AJ 2019	6,5%	34,9%	0,0%

Status 31/12/2019	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2018	7,4%	46,8%	32,3%
AJ 2019	8,0%	41,7%	29,5%
AJ 2020	5,2%	18,4%	0,0%

Zetten we deze vorderingen om naar bedragen komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2018	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2016	2.934.262.303,95	176.628.225,22	87.893.712,79	34.498.797,31
AJ 2017	2.938.887.586,74	183.610.060,53	86.319.172,11	30.500.782,02
AJ 2018	2.701.289.374,37	134.487.003,37	41.625.112,81	2.867,77

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	2.975.014.132,67	191.707.305,27	93.803.697,69	34.221.196,75
AJ 2018	3.029.601.948,65	166.259.047,31	85.283.042,89	27.957.914,97
AJ 2019	2.892.969.938,65	171.828.143,71	62.320.849,15	4.154,50

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2018	3.064.803.587,71	172.801.498,78	88.416.043,74	30.365.668,86
AJ 2019	3.107.821.598,53	213.097.806,03	92.576.966,16	31.556.952,09
AJ 2020	3.017.475.710,41	96.272.201,10	18.947.756,50	2.193,52

En volgende percentages:

Status 31/12/2018	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2016	6,0%	49,8%	39,3%
AJ 2017	6,2%	47,0%	35,3%
AJ 2018	5,0%	31,0%	0,0%

Status 31/12/2019	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2017	6,4%	48,9%	36,5%
AJ 2018	5,5%	51,3%	32,8%
AJ 2019	5,9%	36,3%	0,0%

Status 31/12/2020	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2018	5,6%	51,2%	34,3%
AJ 2019	6,9%	43,4%	34,1%
AJ 2020	3,2%	19,7%	0,0%

OD0101: INNING & INVORDERING

Verkeersbelasting (personenwagens en motorfietsen)

OD0101-GV-01 – inkohieringspercentage

De eerste indicator heeft betrekking op de inkohiering van de personenwagens en motorfietsen voor wat betreft de jaarlijkse verkeersbelasting. Het kan hierbij zowel gaan om nieuwe inschrijvingen, dan wel om het jaarlijks belasten van een voertuig dat gewoon ingeschreven blijft. Deze indicator geeft weer in welke mate de Vlaamse Belastingdienst tijdig is overgegaan tot het vaststellen van de door belastingplichtigen verschuldigde bedragen. Aangezien een opdecim wordt geheven ten behoeve van de gemeenten, beïnvloedt de inkohiering niet alleen de inkomstenstroom van het Vlaams Gewest, maar tevens de inkomsten van de gemeenten.

	MAAND	te belasten ingeschreven voertuigen (nieuw of tweedehands) maand N-1	aantal ingekohierde voertuigen in maand N+0, ingeschreven in N-1	Percentage
2020	1	287.570	285.892	99,4%
	2	430.447	428.241	99,5%
	3*	418.860	338.244	80,8%
	4	449.153	447.207	99,6%
	5	395.410	334.565	84,6%
	6	418.849	351.486	83,9%
	7	453.924	451.726	99,5%
	8	381.006	378.792	99,4%
	9	357.490	355.521	99,4%
	10	364.319	362.387	99,5%
	11	384.189	382.495	99,6%
	12	326.843	325.584	99,6%

* inkohiering rechtspersonen uitgesteld owv coronamaatregel (aanpassing betaaltermijn op AB)

OD0101-GV-02 – inningspercentage

Aangepaste berekening vanaf 2015:

Het inningspercentage geeft per aanslagjaar weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd tot op datum van de meting, gecumuleerd over de kalenderjaren heen. De bedragen zijn exclusief intresten, boetes en kosten. Het percentage wordt berekend op het netto te innen bedrag, dus na aftrek van de onwaarden van de vastgestelde rechten, zowel ingevolge alle types bezwaarschriften en alle ambtshalve ontheffingen, maar zonder rekening te houden met oninbaarstellingen. Ook de bedragen van mutaties die voortvloeien uit schrappingen van voertuigen en vervangingen van voertuigen met een lagere belastbare grondslag worden uit het netto-ingekohierde bedrag geweerd.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
netto te innen	1.356.571.349,67	1.398.025.975,75	1.387.462.638,74
geïnd bedrag	1.346.596.374,95	1.383.413.482,27	1.154.957.200,02
inningspercentage	99,26%	98,95%	83,24%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
netto te innen	1.397.899.009,90	1.438.168.705,46	1.436.574.601,73
geïnd bedrag	1.387.849.704,88	1.422.642.695,96	1.200.131.995,65
inningspercentage	99,28%	98,92%	83,54%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
netto te innen	1.437.974.690,38	1.494.077.421,98	1.389.136.078,68
geïnd bedrag	1.426.877.828,88	1.476.807.106,50	1.096.232.012,54
inningspercentage	99,23%	98,84%	78,91%

OD0101-GV-03– betalingsritme

Het betalingsritme geeft de gemiddelde termijn weer waarin de belastingplichtige het ontvangen aanslagbiljet betaalt. Alle betalingen die in een kalenderjaar gebeuren worden meegenomen in de berekening – dus los van het aanslagjaar waarvoor de aanslag werd opgemaakt -, voor zover het bij gespreide betaling gaat om de laatste betaling zodat het verschuldigd saldo op nul komt te staan.

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
betalingsritme	60 KD	59 KD	60 KD	59 KD	65 KD

OD0101-GV-04– onwaardenpercentage

Een correcte belastinginning betekent dat zo weinig mogelijk correcties moeten gebeuren. Correcties kunnen noodzakelijk zijn omwille van diverse redenen waaronder foute brongegevens, inwilliging van bezwaren en aanvragen door burgers. Om dit te meten, wordt de ratio onwaarden ten opzichte van het netto ingekohierd bedrag gemeten. Enkel de onwaarden die het gevolg zijn van ingewilligde bezwaarschriften of ambtshalve ontheffingen worden meegeteld. Andere onwaarden, in het bijzonder specifiek die die voortvloeien uit de schrapping of vervanging van een voertuig worden niet meegeteld. In die zin meet de indicator een eigenlijke foutenmarge.

Ook uit het netto-ingekohierde bedrag worden deze mutaties geweerd zodat een zuiverdere vergelijking mogelijk wordt.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
netto-ingekohierd	1.356.571.349,67	1.398.025.975,75	1.387.462.638,74
onwaarde	8.282.475,92	9.234.650,81	8.829.658,66
onwaardenpercentage	0,61%	0,66%	0,64%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2			

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
netto-ingekohierd	1.397.899.009,90	1.438.168.705,46	1.436.574.601,73
onwaarde	9.268.171,76	9.444.461,24	10.223.796,55
onwaardenpercentage	0,66%	0,66%	0,71%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2			

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
netto-ingekohierd	1.437.974.690,38	1.494.077.421,98	1.389.136.078,68
onwaarde	9.446.971,28	10.805.589,53	13.798.763,76
onwaardenpercentage	0,66%	0,72%	0,99%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2			

OD0101-GV-05/06– Effectiviteit Invordering

De effectiviteit van de invordering meten we aan de hand van de vergelijking van aantallen vorderingen die niet betaald werden binnen de vooropgestelde betaaltermijn, en waarvoor een extra handeling vereist was om de betaling te bekomen.

De effectiviteit van de invorderingsstappen geeft de verhouding weer tussen het aantal vorderingen dat aan een bepaalde invorderingsstap wordt onderworpen enerzijds, en het aantal vorderingen dat wordt onderworpen aan de volgende invorderingsstap anderzijds, gemeten per aanslagjaar. De indicator toont met andere woorden aan: voor hoeveel procent van de nog openstaande vorderingen is de opstart van de volgende invorderingsstap nog nodig? Of omgekeerd geredeneerd: voor hoeveel procent was de laatst genomen invorderingsstap effectief en zorgde die voor de betaling?

De Vlaamse Belastingdienst hanteert een cyclus van elkaar opvolgende invorderingsstappen: de verzending van een aanslagbiljet, de verzending van een herinnering, de verzending van een laatste herinnering, de opmaak van een dwangschrift dat nadien door de gerechtsdeurwaarder wordt betekend.

In aantallen geeft dit volgende resultaten:

Status 31/12/2018	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2016	4.544.530	372.968	193.757	68.675
AJ 2017	4.611.076	374.413	200.819	63.044
AJ 2018	4.370.866	240.756	107.093	15.647

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	4.611.889	375.440	202.049	67.527
AJ 2018	4.663.812	387.856	203.496	65.299
AJ 2019	4.417.074	242.251	106.716	15.759

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2018	4.664.858	389.078	204.671	70.269
AJ 2019	4.718.167	388.255	201.307	61.935
AJ 2020	4.391.167	214.555	89.808	12.135

Status 31/12/2018	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2016	8,21%	51,95%	35,44%
AJ 2017	8,12%	53,64%	31,39%
AJ 2018	5,51%	44,48%	14,61%

Status 31/12/2019	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2017	8,14%	53,82%	33,42%
AJ 2018	8,32%	52,47%	32,09%
AJ 2019	5,48%	44,05%	14,77%

Status 31/12/2020	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2018	8,34%	52,60%	34,33%
AJ 2019	8,23%	51,85%	30,77%
AJ 2020	4,89%	41,86%	13,51%

In bedragen geeft dit volgende resultaten:

Status 31/12/2018	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2016	1.462.896.858,07	115.444.379,89	64.240.033,05	28.301.837,91
AJ 2017	1.502.835.082,88	117.513.060,28	67.708.655,44	27.373.699,20
AJ 2018	1.445.438.381,63	76.582.641,87	36.635.172,99	7.345.742,27

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	1.503.035.813,95	117.840.636,05	68.122.162,05	28.162.051,49
AJ 2018	1.542.474.747,32	124.324.096,98	70.526.497,25	29.288.005,57
AJ 2019	1.497.490.189,12	79.235.775,10	37.616.874,33	7.614.687,34

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2018	1.542.814.664,93	124.728.244,83	70.917.119,57	30.330.983,34
AJ 2019	1.601.519.321,75	126.444.579,12	71.005.482,71	28.576.256,57
AJ 2020	1.446.707.318,80	68.349.904,99	30.190.694,20	5.768.550,98

Status 31/12/2018	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2016	7,89%	55,65%	44,06%
AJ 2017	7,82%	57,62%	40,43%
AJ 2018	5,30%	47,84%	20,05%

Status 31/12/2019	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2017	7,84%	57,81%	41,34%
AJ 2018	8,06%	56,73%	41,53%
AJ 2019	5,29%	47,47%	20,24%

Status 31/12/2020	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2018	8,08%	56,86%	42,77%
AJ 2019	7,90%	56,16%	40,25%
AJ 2020	4,72%	44,17%	19,11%

OD0101: INNING & INVORDERING

Belasting op inverkeerstelling (personenwagens en motorfietsen)

OD0101-BIV-01 – inkohieringspercentage

De eerste indicator heeft betrekking op de inkohiering van de personenwagens en motorfietsen voor wat betreft belasting op inverkeerstelling. Het gaat hierbij enkel om nieuwe inschrijvingen. Deze indicator geeft weer in welke mate de Vlaamse Belastingdienst tijdig is overgegaan tot het vaststellen van de door belastingplichtigen verschuldigde bedragen.

	MAAND	te belasten nieuw ingeschreven voertuigen (nieuw of tweedehands) maand N-1	aantal ingekohierde voertuigen in maand N+0, ingeschreven in N-1	Percentage
2020	1	45.992	45.619	99,2%
	2	66.712	66.193	99,2%
	3	59.505	41.868	70,4%
	4	39.263	38.835	98,9%
	5	13.082	11.024	84,3%
	6	47.679	41.849	87,8%
	7	69.145	68.781	99,5%
	8	64.172	63.849	99,5%
	9	55.506	55.244	99,5%
	10	56.325	56.074	99,6%
	11	55.594	55.421	99,7%
	12	41.822	41.703	99,7%

* inkohiering rechtspersonen uitgesteld oww coronamaatregel (aanpassing betaaltermijn op AB)

OD0101-BIV-02 – inningspercentage

Aangepaste berekening vanaf 2015:

Het inningspercentage geeft per aanslagjaar weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd tot op datum van de meting, gecumuleerd over de kalenderjaren heen. De bedragen zijn exclusief intresten, boetes en kosten. Het percentage wordt berekend op het netto te innen bedrag, dus na aftrek van de onwaarden van de vastgestelde rechten, zowel ingevolge alle types bezwaarschriften en alle ambtshalve ontheffingen, maar zonder rekening te houden met oninbaarstellingen.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
netto te innen	233.494.136,75	244.899.771,68	253.104.645,74
geïnd bedrag	231.278.626,28	241.625.494,80	209.915.996,23
inningspercentage	99,05%	98,66%	82,94%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
netto te innen	244.828.632,06	266.540.947,43	288.694.829,01
geïnd bedrag	242.756.804,00	262.935.278,67	240.001.533,55
inningspercentage	99,15%	98,65%	83,13%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
netto te innen	266.452.272,72	305.701.843,92	248.691.866,00
geïnd bedrag	263.993.628,90	301.208.499,93	186.987.321,95
inningspercentage	99,08%	98,53%	75,19%

OD0101-BIV-03 – betalingsritme

Het betalingsritme geeft de gemiddelde termijn weer waarin de belastingplichtige het ontvangen aanslagbiljet betaalt. Alle betalingen die in een kalenderjaar gebeuren worden meegenomen in de berekening – dus los van het aanslagjaar waarvoor de aanslag werd opgemaakt -, voor zover het bij gespreide betaling gaat om de laatste betaling zodat het verschuldigd saldo op nul komt te staan.

	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
betalingsritme	73	75	76	87

OD0101: INNING & INVORDERING

Verkeersbelasting (vrachtwagens en aanverwante voertuigen)

OD0101-NGV-01 – inkohieringspercentage

De eerste indicator heeft betrekking op de inkohiering van de jaarlijkse verkeersbelasting voor vrachtwagens. Het kan hierbij zowel gaan om nieuwe aangiften, dan wel om het jaarlijks belasten van een voertuig dat gewoon ingeschreven blijft en waarvoor de aangifte ambtshalve wordt verlengd.t. Deze indicator geeft weer in welke mate de Vlaamse Belastingdienst tijdig is overgegaan tot het vaststellen van de door belastingplichtigen verschuldigde bedragen. Aangezien een opdecim wordt geheven ten behoeve van de gemeenten, beïnvloedt de inkohiering niet alleen de inkomstenstroom van het Vlaams Gewest, maar tevens de inkomsten van de gemeenten.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
in te kohieren	89.746	69.210	69.656
ingekohierd	89.432	68.565	67.235
percentage	99,65%	99,07%	96,52%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
in te kohieren	69.018	72.307	74.251
ingekohierd	68.817	71.973	74.001
percentage	99,71%	99,54%	99,66%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
in te kohieren	71.978	76.291	75.194
ingekohierd	71.766	76.233	72.545
percentage	99,71%	99,92%	96,48%
norm	99,00%	99,00%	95,00%

OD0101-NGV-02 – inningspercentage

Het inningspercentage geeft per aanslagjaar weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd tot op datum van de meting, gecumuleerd over de kalenderjaren heen. De bedragen zijn exclusief intresten, boetes en kosten. Het percentage wordt berekend op het netto te innen bedrag, dus na aftrek van de onwaarden van de vastgestelde rechten, zowel ingevolge alle types bezwaarschriften en alle ambtshalve ontheffingen als oninbaarstellingen.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
netto te innen	29.628.314,73	27.815.735,61	28.331.687,82
geïnd bedrag	29.411.642,17	27.544.365,75	25.634.379,87
inningspercentage	99,27%	99,02%	90,48%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
netto te innen	27.818.492,27	28.680.326,85	29.633.660,49
geïnd bedrag	27.612.497,01	28.222.182,37	25.652.867,40
inningspercentage	99,26%	98,40%	86,57%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
netto te innen	29.056.381,89	31.657.300,31	31.027.450,28
geïnd bedrag	28.668.440,13	30.536.293,71	27.158.345,80
inningspercentage	98,66%	96,46%	87,53%

OD0101-NGV-03 – betalingsritme

Het betalingsritme geeft de gemiddelde termijn (aantal dagen) weer waarin de belastingplichtige het ontvangen aanslagbiljet betaalt. Alle betalingen die in een kalenderjaar gebeuren worden meegenomen in de berekening – dus los van het aanslagjaar waarvoor de aanslag werd opgemaakt -, voor zover het bij gespreide betaling gaat om de laatste betaling zodat het verschuldigd saldo op nul komt te staan.

	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
betalingsritme	65	58	59	57	55	61

OD0101-NGV-04 – onwaardenpercentage

Een correcte belastinginning betekent dat zo weinig mogelijk correcties moeten gebeuren. Correcties kunnen noodzakelijk zijn omwille van diverse redenen waaronder foute brongegevens, inwilliging van bezwaren en aanvragen door burgers. Om dit te meten, wordt de ratio onwaarden ten opzichte van het netto ingekohierd bedrag gemeten. Enkel de onwaarden die het gevolg zijn van ingewilligde bezwaarschriften of ambtshalve ontheffingen worden meegeteld. In die zin meet de indicator een eigenlijke foutenmarge.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
netto-Ingekohierd	29.661.442,83	27.848.235,34	28.417.525,65
onwaarde	138.176,76	138.446,97	221.291,96
percentage	0,47%	0,50%	0,78%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
netto-Ingekohierd	27.818.492,27	28.680.326,85	29.633.660,49
onwaarde	138.652,47	223.931,90	214.678,12
percentage	0,50%	0,78%	0,72%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
netto-Ingekohierd	29.056.381,89	31.657.300,31	31.027.450,28
onwaarde	224.844,09	221.990,22	208.085,30
percentage	0,77%	0,70%	0,67%

norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2

OD0101-NGV-05/06 – invordering

De effectiviteit van de invordering meten we aan de hand van de vergelijking van aantallen vorderingen die niet betaald werden binnen de vooropgestelde betaaltermijn, en waarvoor een extra handeling vereist was om de betaling te bekomen.

De effectiviteit van de invorderingsstappen geeft de verhouding weer tussen het aantal vorderingen dat aan een bepaalde invorderingsstap wordt onderworpen enerzijds, en het aantal vorderingen dat wordt onderworpen aan de volgende invorderingsstap anderzijds, gemeten per aanslagjaar. De indicator toont met andere woorden aan: voor hoeveel procent van de nog openstaande vorderingen is de opstart van de volgende invorderingsstap nog nodig? Of omgekeerd geredeneerd: voor hoeveel procent was de laatst genomen invorderingsstap effectief en zorgde die voor de betaling?

De Vlaamse Belastingdienst hanteert een cyclus van elkaar opvolgende invorderingsstappen: de verzending van een aanslagbiljet, de verzending van een herinnering, de verzending van een laatste of een aangetekende herinnering, de opmaak van een dwangschrift dat nadien door de gerechtsdeurwaarder wordt betekend.

In aantallen:

Status 31/12/2018	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2016	92.674	5.725	2.724	775
AJ 2017	72.265	4.503	1.614	559
AJ 2018	69.916	241	145	0

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	72.935	4.572	1.666	629
AJ 2018	74.905	3.908	1.942	604
AJ 2019	71.389	76	33	12

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2018	76.227	4.130	2.140	690
AJ 2019	80.823	3.274	1.861	69
AJ 2020	74.502	93	1	0

Status 31/12/2018	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2016	6,18%	47,58%	28,45%
AJ 2017	6,23%	35,84%	34,63%
AJ 2018	0,34%	60,17%	0,00%

Status 31/12/2019	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2017	6,27%	36,44%	37,76%
AJ 2018	5,22%	49,69%	31,10%
AJ 2019	0,11%	43,42%	36,36%

Status 31/12/2020	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2018	5,42%	51,82%	32,24%
AJ 2019	4,05%	56,84%	3,71%
AJ 2020	0,12%	1,08%	0,00%

In bedragen:

Status 31/12/2018	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2016	31.417.984,05	1.925.328,92	1.111.160,99	452.685,78
AJ 2017	30.172.067,33	1.892.332,58	744.626,26	335.808,62
AJ 2018	29.143.627,01	45.820,31	31.563,10	0,00

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	30.393.575,88	1.924.068,33	772.918,32	380.800,26
AJ 2018	30.629.622,55	1.619.891,57	861.702,83	351.314,14
AJ 2019	30.169.150,30	27.127,65	11.653,98	5.566,22

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2018	31.126.954,82	1.756.858,52	991.663,32	433.091,70
AJ 2019	32.975.806,86	1.534.842,10	1.044.861,77	31.576,63
AJ 2020	31.619.588,19	21.170,54	257,50	0,00

Status 31/12/2018	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2016	6,13%	57,71%	40,74%
AJ 2017	6,27%	39,35%	45,10%
AJ 2018	0,16%	68,88%	0,00%

Status 31/12/2019	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2017	6,33%	40,17%	49,27%
AJ 2018	5,29%	53,20%	40,77%
AJ 2019	0,09%	42,96%	47,76%

Status 31/12/2020	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2018	5,64%	56,45%	43,67%
AJ 2019	4,65%	68,08%	3,02%
AJ 2020	0,07%	1,22%	0,00%

OD0101: INNING & INVORDERING

ERFBELASTING

OD0101-EB-02 – inningspercentage

Het inningspercentage geeft per aanslagjaar weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd tot op datum van de meting, gecumuleerd over de kalenderjaren heen. De geïnde bedragen zijn exclusief intresten, boetes en kosten. Het percentage wordt berekend op de netto te innen bedragen. Dit is het ingekohierde bedrag per aanslagjaar verminderd met onwaardes en met nalatigheidsintresten, boetes en kosten. Oninbaarstellingen worden hier niet in mindering gebracht.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
netto te innen	1.337.812.287,80	1.385.246.253,22	815.418.424,07
geïnd	1.327.357.418,69	1.361.110.036,11	635.202.127,66
inningspercentage	99,2%	98,3%	77,9%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
netto te innen	1.419.166.999,15	1.394.010.503,71	703.974.061,61
geïnd	1.406.075.602,66	1.359.989.502,60	524.581.809,35
inningspercentage	99,1%	97,6%	74,5%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
netto te innen	1.411.925.817,48	1.283.412.933,32	740.914.468,08
geïnd	1.401.039.060,06	1.255.648.399,25	544.171.807,42
inningspercentage	99,2%	97,8%	73,4%

OD0101-EB-03 – betalingsritme

Het betalingsritme geeft de gemiddelde termijn weer waarin de burger het ontvangen aanslagbiljet betaalt. Alle betalingen die in een kalenderjaar gebeuren worden meegenomen in de berekening, dus los van het aanslagjaar waarvoor de aanslag werd opgemaakt. Voor erfbelasting word het gewogen gemiddelde berekend van het aantal dagen tussen verzending van het aanslagbiljet en de betaaldatum, met het betaalde bedrag als gewicht.

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
betalingsritme	52	55	53	54	54

OD0101-EB-05/06- Effectiviteit invordering

De effectiviteit van de invordering meten we aan de hand van de vergelijking van aantallen vorderingen die niet betaald werden binnen de vooropgestelde betaaltermijn, en waarvoor een extra handeling vereist was om de betaling te bekomen.

De effectiviteit van de invorderingsstappen geeft de verhouding weer tussen het aantal vorderingen dat aan een bepaalde invorderingsstap wordt onderworpen enerzijds, en het aantal vorderingen dat wordt onderworpen aan de volgende invorderingsstap anderzijds, gemeten per aanslagjaar. De indicator toont met andere woorden aan: voor hoeveel procent van de nog openstaande vorderingen is de opstart van de volgende invorderingsstap nog nodig? Of omgekeerd geredeneerd: voor hoeveel procent was de laatst genomen invorderingsstap effectief en zorgde die voor de betaling?

De Vlaamse Belastingdienst hanteert een cyclus van elkaar opvolgende invorderingsstappen: de verzending van een aanslagbiljet, de verzending van een herinnering, de verzending van een laatste of een aangetekende herinnering, de opmaak van een dwangschrift dat nadien door de gerechtsdeurwaarder wordt betekend.

Status 31/12/2018	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2016	196.897	7.613	2.798	277
AJ 2017	189.687	6.733	2.398	190
AJ 2018	107.795	1.378	138	0

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	199.927	7.880	3.148	415
AJ 2018	195.573	6.448	2.302	199
AJ 2019	103.222	991	126	0

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2018	204.634	7.555	2.927	502
AJ 2019	188.532	5.823	1.853	303
AJ 2020	101.244	658	45	0

In percentages uitgedrukt komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2018	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2016	3,9%	36,8%	9,9%
AJ 2017	3,5%	35,6%	7,9%
AJ 2018	1,3%	10,0%	0,0%

Status 31/12/2019	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2017	3,9%	39,9%	13,2%
AJ 2018	3,3%	35,7%	8,6%
AJ 2019	1,0%	12,7%	0,0%

Status 31/12/2020	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2018	3,7%	38,7%	17,2%
AJ 2019	3,1%	31,8%	16,4%
AJ 2020	0,6%	6,8%	0,0%

Zetten we deze vorderingen om naar bedragen komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2018	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2016	1.368.037.529	108.204.401	49.425.225	2.322.757
AJ 2017	1.412.344.018	89.063.942	39.348.583	2.347.609
AJ 2018	821.907.010	19.997.099	4.115.407	0

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	1.451.832.957	107.850.504	52.983.939	5.462.554
AJ 2018	1.418.835.676	103.107.337	42.767.855	3.857.664
AJ 2019	708.893.695	11.340.210	2.017.142	0

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2018	1.443.823.357	112.579.517	50.344.052	9.305.087
AJ 2019	1.307.635.405	72.485.357	27.222.505	4.522.877
AJ 2020	704.954.260	5.293.169	393.614	0

In percentages uitgedrukt komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2018	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2016	7,9%	45,7%	4,7%
AJ 2017	6,3%	44,2%	6,0%
AJ 2018	2,4%	20,6%	0,0%

Status 31/12/2019	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2017	7,4%	49,1%	10,3%
AJ 2018	7,3%	41,5%	9,0%
AJ 2019	1,6%	17,8%	0,0%

Status 31/12/2020	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2018	7,8%	44,7%	18,5%
AJ 2019	5,5%	37,6%	16,6%
AJ 2020	0,8%	7,4%	0,0%

OD0101-EB-10 – aangiftepercentage

Meet het percentage van de ingediende originele aangiften ten opzichte van het uit het RR aantal gekende overlijdens. Enkel overlijdens waarvan de uiterste indieningsdatum kleiner is dan de rapporteringsdatum worden meegeteld.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
aangiftepercentage	91,5%	91,3%	86,6%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
aangiftepercentage	91,3%	91,0%	83,9%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
aangiftepercentage	90,8%	91,1%	76,8%

OD0101-EB-11 – totale doorlooptijd taxatie

Meet de tijd in kalenderdagen die VLABEL nodig heeft om over te gaan tot de eerste taxatie "op zicht" van de ingediende aangifte. Zowel het gemiddelde, als de mediaan wordt berekend voor alle in het kalenderjaar verzonden aanslagbiljetten. De doorlooptijd wordt berekend voor overlijdens vanaf jaar van overlijden 2015. De indicator wordt op 2 manieren berekend:

a) het aantal dagen tussen indieningsdatum van de aangifte en verzenddatum van het AB.

b) als de uiterste indieningsdatum \geq indieningsdatum, het aantal dagen tussen uiterste indieningsdatum van de aangifte en verzenddatum van het AB;

als de uiterste indieningsdatum $<$ indieningsdatum, het aantal dagen tussen indieningsdatum van de aangifte en verzenddatum van het AB.

Berekening b) houdt rekening met het feit dat Vlabel een aangifte pas behandelt als de uiterste indieningsdatum verstreken is.

a) indieningsdatum aangifte en verzending AB

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
mediaan doorlooptijd	35	42	34	35	31
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		37			37

b) uiterste indieningsdatum of indieningsdatum en verzending AB

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
mediaan doorlooptijd	22	30	24	24	24
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		25			25

OD0101-EB-13 – aangifte doorlooptijd

Meet de tijd in kalenderdagen die verstrijkt tussen de datum van overlijden en de ontvangst van de overeenstemmende aangifte. Zowel het gemiddelde, als de mediaan wordt berekend voor alle in het kalenderjaar ontvangen originele aangiften. De doorlooptijd wordt berekend voor overlijdens vanaf jaar van overlijden 2015.

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde aangifte doorlooptijd	120	121	122	126	140
mediaan aangifte doorlooptijd	117	116	116	116	120

OD0101: INNING & INVORDERING

REGISTRATIEBELASTING

OD0101-RB-02 – inningspercentage

Het inningspercentage geeft per aanslagjaar weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd tot op datum van de meting, gecumuleerd over de kalenderjaren heen. De geïnde bedragen zijn exclusief intresten, boetes en kosten. Het percentage wordt berekend op de netto te innen bedragen. Dit is het ingekohierde bedrag per aanslagjaar verminderd met onwaardes en met nalatigheidsintresten, boetes en kosten. Oninbaarstellingen worden hier niet in mindering gebracht.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
netto te innen	2.913.653.140,25	2.888.589.163,50	2.925.234.715,38
geïnd	2.911.151.255,69	2.887.406.097,74	2.876.054.760,17
inningspercentage	99,9%	100,0%	98,3%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
netto te innen	2.913.653.140,25	2.888.589.163,50	2.925.234.715,38
geïnd	2.911.151.255,69	2.887.406.097,74	2.876.054.760,17
inningspercentage	99,9%	100,0%	98,3%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
netto te innen	2.854.037.735,91	3.285.750.385,82	2.732.735.820,33
geïnd	2.852.033.300,73	3.282.551.970,09	2.590.826.325,23
inningspercentage	99,9%	99,9%	94,8%

OD0101-RB-05/06- Effectiviteit invordering

De effectiviteit van de invordering meten we aan de hand van de vergelijking van aantallen vorderingen die niet betaald werden binnen de vooropgestelde betaaltermijn, en waarvoor een extra handeling vereist was om de betaling te bekomen.

De effectiviteit van de invorderingsstappen geeft de verhouding weer tussen het aantal vorderingen dat aan een bepaalde invorderingsstap wordt onderworpen enerzijds, en het aantal vorderingen dat wordt onderworpen aan de volgende invorderingsstap anderzijds, gemeten per aanslagjaar. De indicator toont met andere woorden aan: voor hoeveel procent van de nog openstaande vorderingen is de opstart van de volgende invorderingsstap nog nodig? Of omgekeerd geredeneerd: voor hoeveel procent was de laatst genomen invorderingsstap effectief en zorgde die voor de betaling?

De Vlaamse Belastingdienst hanteert een cyclus van elkaar opvolgende invorderingsstappen: de verzending van een aanslagbiljet, de verzending van een herinnering, de verzending van een laatste of een aangetekende herinnering, de opmaak van een dwangschrift dat nadien door de gerechtsdeurwaarder wordt betekend.

Status 31/12/2018	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2016	400.866	3.956	931	73
AJ 2017	395.888	3.181	724	52
AJ 2018	350.380	2.765	444	15

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	398.309	3.421	844	61
AJ 2018	384.634	3.770	813	66
AJ 2019	372.625	1.917	289	8

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2018	386.996	4.018	952	96
AJ 2019	443.207	3.686	632	48
AJ 2020	349.101	2.183	288	13

In percentages uitgedrukt komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2018	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2016	1,0%	23,5%	7,8%
AJ 2017	0,8%	22,8%	7,2%
AJ 2018	0,8%	16,1%	3,4%

Status 31/12/2019	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2017	0,9%	24,7%	7,2%
AJ 2018	1,0%	21,6%	8,1%
AJ 2019	0,5%	15,1%	2,8%

Status 31/12/2020	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2018	1,0%	23,7%	10,1%
AJ 2019	0,8%	17,1%	7,6%
AJ 2020	0,6%	13,2%	4,5%

Zetten we deze vorderingen om naar bedragen komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2018	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2016	2.968.753.935	29.959.946	7.835.816	638.078
AJ 2017	3.065.662.608	21.761.687	5.331.906	409.604
AJ 2018	2.715.705.554	20.164.464	3.457.423	61.112

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	3.075.644.122	22.817.123	5.937.870	465.153
AJ 2018	2.996.822.572	27.198.262	6.169.212	531.746
AJ 2019	2.967.491.221	12.872.802	1.885.596	112.456

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2018	3.008.180.898	28.497.186	6.956.704	758.849
AJ 2019	3.417.835.352	24.176.824	4.076.475	420.466
AJ 2020	2.733.506.463	15.294.770	2.115.101	100.145

In percentages uitgedrukt komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2018	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2016	1,0%	26,2%	8,1%
AJ 2017	0,7%	24,5%	7,7%
AJ 2018	0,7%	17,1%	1,8%

Status 31/12/2019	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2017	0,7%	26,0%	7,8%
AJ 2018	0,9%	22,7%	8,6%
AJ 2019	0,4%	14,6%	6,0%

Status 31/12/2020	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2018	0,9%	24,4%	10,9%
AJ 2019	0,7%	16,9%	10,3%
AJ 2020	0,6%	13,8%	4,7%

OD0101: INNING & INVORDERING

VERKOOPRECHT

OD0101-VERKR-02 – inningspercentage

Het inningspercentage geeft per aanslagjaar weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd tot op datum van de meting, gecumuleerd over de kalenderjaren heen. De geïnde bedragen zijn exclusief intresten, boetes en kosten. Het percentage wordt berekend op de netto te innen bedragen. Dit is het ingekohierde bedrag per aanslagjaar verminderd met onwaardes en met nalatigheidsintresten, boetes en kosten. Oninbaarstellingen worden hier niet in mindering gebracht.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
netto te innen	2.145.310.196,82	2.309.266.788,81	2.160.669.235,17
geïnd	2.142.956.384,12	2.308.044.279,46	2.142.955.710,72
inningspercentage	99,9%	99,9%	99,2%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
netto te innen	2.276.882.050,63	2.320.449.403,89	2.391.182.602,60
geïnd	2.274.549.224,78	2.319.399.451,96	2.350.395.934,22
inningspercentage	99,9%	100,0%	98,3%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
netto te innen	2.283.773.205,14	2.666.786.925,85	2.184.798.045,57
geïnd	2.282.092.382,08	2.664.035.227,91	2.071.399.332,49
inningspercentage	99,9%	99,9%	94,8%

OD0101-VERKR-03 – betalingsritme

Het betalingsritme geeft de gemiddelde termijn weer waarin de burger het ontvangen aanslagbiljet betaalt. Alle betalingen die in een kalenderjaar gebeuren worden meegenomen in de berekening, dus los van het aanslagjaar waarvoor de aanslag werd opgemaakt. Voor de registratiebelastingen wordt het gewogen gemiddelde berekend van het aantal dagen tussen verzending van het aanslagbiljet en de betaaldatum, met het betaalde bedrag als gewicht.

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
betalingsritme	8	9	9	8	8

OD0101-VERKR-11 – doorlooptijd taxatie

Meet de gemiddelde tijd in kalenderdagen die VLABEL nodig heeft om over te gaan tot de taxatie van de akte. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen 11 - a en 11 - b. 11 - a meet van registratiedatum van de akte tot verzenddatum van het AB. 11 - b meet van datum ontvangst van de akte tot verzenddatum van het AB. Zowel het gemiddelde, als de mediaan wordt berekend voor alle in het kalenderjaar verzonden aanslagbiljetten. De doorlooptijd wordt berekend voor akten geregistreerd in 2015 en later.

11-a) van registratie akte tot verzending aanslagbiljet (totale doorlooptijd)

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
mediaan doorlooptijd	28	25	21	25	20
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		25			25

11-b) datum ontvangst akte tot verzending aanslagbiljet (eigen doorlooptijd)

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
mediaan doorlooptijd	23	22	20	23	18
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		22			22

OD0101: INNING & INVORDERING**RECHT OP HYPOTHEEKVESTIGING**

OD0101-HYP-02 – inningspercentage

Het inningspercentage geeft per aanslagjaar weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd tot op datum van de meting, gecumuleerd over de kalenderjaren heen. De geïnde bedragen zijn exclusief intresten, boetes en kosten. Het percentage wordt berekend op de netto te innen bedragen. Dit is het ingekohierde bedrag per aanslagjaar verminderd met onwaardes en met nalatigheidsintresten, boetes en kosten. Oninbaarstellingen worden hier niet in mindering gebracht.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
netto te innen	172.148.946,89	160.287.830,64	145.581.493,59
geïnd	172.145.750,02	160.282.210,47	144.605.576,73
inningspercentage	100,0%	100,0%	99,3%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
netto te innen	160.326.147,39	157.699.469,23	158.129.563,78
geïnd	160.326.033,34	157.695.657,65	156.340.893,33
inningspercentage	100,0%	100,0%	98,9%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
netto te innen	157.707.984,23	197.054.126,66	136.890.276,74
geïnd	157.707.795,38	197.052.249,23	129.834.675,11
inningspercentage	100,0%	100,0%	94,8%

OD0101-HYP-03 – betalingsritme

Het betalingsritme geeft de gemiddelde termijn weer waarin de burger het ontvangen aanslagbiljet betaalt. Alle betalingen die in een kalenderjaar gebeuren worden meegenomen in de berekening, dus los van het aanslagjaar waarvoor de aanslag werd opgemaakt. Voor de registratiebelastingen wordt het gewogen gemiddelde berekend van het aantal dagen tussen verzending van het aanslagbiljet en de betaaldatum, met het betaalde bedrag als gewicht.

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
betalingsritme	8	8	7	6	7

OD0101-HYP-11 – doorlooptijd taxatie

Meet de gemiddelde tijd in kalenderdagen die VLABEL nodig heeft om over te gaan tot de taxatie van de akte. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen 11 - a en 11 - b. 11 - a meet van registratiedatum van de akte tot verzenddatum van het AB. 11 - b meet van datum ontvangst van de akte tot verzenddatum van het AB. Zowel het gemiddelde, als de mediaan wordt berekend voor alle in het kalenderjaar verzonden aanslagbiljetten. De doorlooptijd wordt berekend voor akten geregistreerd in 2015 en later.

11-a)

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
mediaan doorlooptijd	27	24	20	23	21
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		24			24

11-b)

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
mediaan doorlooptijd	22	22	19	22	18
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		21			21

OD0101: INNING & INVORDERING

SCHENKBELASTING

OD0101-SCHB-02 – inningspercentage

Het inningspercentage geeft per aanslagjaar weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd tot op datum van de meting, gecumuleerd over de kalenderjaren heen. De geïnde bedragen zijn exclusief intresten, boetes en kosten. Het percentage wordt berekend op de netto te innen bedragen. Dit is het ingekohierde bedrag per aanslagjaar verminderd met onwaardes en met nalatigheidsintresten, boetes en kosten. Oninbaarstellingen worden hier niet in mindering gebracht.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
netto te innen	398.084.675,41	398.928.090,99	303.854.449,10
geïnd	397.846.386,97	398.754.817,71	300.825.534,52
inningspercentage	99,9%	100,0%	99,0%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
netto te innen	400.515.019,03	337.485.562,66	307.829.843,19
geïnd	400.381.732,96	337.384.166,37	302.257.692,22
inningspercentage	100,0%	100,0%	98,2%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
netto te innen	339.487.518,53	343.581.003,89	341.288.608,64
geïnd	339.173.550,89	343.177.231,34	323.156.330,08
inningspercentage	99,9%	99,9%	94,7%

OD0101-SCHB-03 – betalingsritme

Het betalingsritme geeft de gemiddelde termijn weer waarin de burger het ontvangen aanslagbiljet betaalt. Alle betalingen die in een kalenderjaar gebeuren worden meegenomen in de berekening, dus los van het aanslagjaar waarvoor de aanslag werd opgemaakt. Voor de registratiebelastingen wordt het gewogen gemiddelde berekend van het aantal dagen tussen verzending van het aanslagbiljet en de betaaldatum, met het betaalde bedrag als gewicht.

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
betalingsritme	10	10	8	7	8

OD0101-SCHB-11 – doorlooptijd taxatie

Meet de gemiddelde tijd in kalenderdagen die VLABEL nodig heeft om over te gaan tot de taxatie van de akte. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen 11 - a en 11 - b. 11 - a meet van registratiedatum van de akte tot verzenddatum van het AB. 11 - b meet van datum ontvangst van de akte tot verzenddatum van het AB. Zowel het gemiddelde, als de mediaan wordt berekend voor alle in het kalenderjaar verzonden aanslagbiljetten. De doorlooptijd wordt berekend voor akten geregistreerd in 2015 en later.

11-a)

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
mediaan doorlooptijd	27	27	23	26	22
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		26			26

11-b)

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
mediaan doorlooptijd	21	22	20	24	18
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		22			22

OD0101: INNING & INVORDERING

VERDEELRECHT

OD0101-VERDR-02 – inningspercentage

Het inningspercentage geeft per aanslagjaar weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd tot op datum van de meting, gecumuleerd over de kalenderjaren heen. De geïnde bedragen zijn exclusief intresten, boetes en kosten. Het percentage wordt berekend op de netto te innen bedragen. Dit is het ingekohierde bedrag per aanslagjaar verminderd met onwaardes en met nalatigheidsintresten, boetes en kosten. Oninbaarstellingen worden hier niet in mindering gebracht.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
netto te innen	74.962.320,59	75.823.481,88	65.756.514,39
geïnd	74.904.948,98	75.786.736,55	64.967.180,69
inningspercentage	99,9%	100,0%	98,8%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
netto te innen	75.929.923,19	72.954.727,72	68.092.705,80
geïnd	75.894.264,61	72.926.821,76	67.060.240,39
inningspercentage	100,0%	100,0%	98,5%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
netto te innen	73.069.028,01	78.328.329,42	69.758.889,38
geïnd	73.059.572,38	78.287.261,61	66.435.987,55
inningspercentage	100,0%	99,9%	95,2%

OD0101-VERDR-03 – betalingsritme

Het betalingsritme geeft de gemiddelde termijn weer waarin de burger het ontvangen aanslagbiljet betaalt. Alle betalingen die in een kalenderjaar gebeuren worden meegenomen in de berekening, dus los van het aanslagjaar waarvoor de aanslag werd opgemaakt. Voor de registratiebelastingen wordt het gewogen gemiddelde berekend van het aantal dagen tussen verzending van het aanslagbiljet en de betaaldatum, met het betaalde bedrag als gewicht.

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
betalingsritme	10	9	8	7	9

OD0101-VERDR-11 – doorlooptijd taxatie

Meet de gemiddelde tijd in kalenderdagen die VLABEL nodig heeft om over te gaan tot de taxatie van de akte. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen 11 - a en 11 - b. 11 - a meet van registratiedatum van de akte tot verzenddatum van het AB. 11 - b meet van datum ontvangst van de akte tot verzenddatum van het AB. Zowel het gemiddelde, als de mediaan wordt berekend voor alle in het kalenderjaar verzonden aanslagbiljetten. De doorlooptijd wordt berekend voor akten geregistreerd in 2015 en later.

11-a)

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
mediaan doorlooptijd	29	27	22	25	21
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		26			26

11-b)

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
mediaan doorlooptijd	24	23	20	24	19
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		23			23

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0101: INNING & INVORDERING

KILOMETERHEFFING - INNING BOETES

OD0101-KMH-02 – inningspercentage

Het inningspercentage geeft per aanslagjaar weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd tot op datum van de meting, gecumuleerd over de kalenderjaren heen. Oninbaarstellingen worden hier niet in mindering gebracht.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
netto te innen	2.843.073,01	10.203.912,00	8.250.774,00
geïnd	703.268,87	2.383.059,25	3.449.740,78
inningspercentage	24,7%	23,4%	41,8%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
netto te innen	9.791.569,04	8.104.424,00	8.475.300,00
geïnd	3.857.807,13	5.315.102,21	3.933.985,79
inningspercentage	39,4%	65,6%	46,4%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
netto te innen	8.167.674,00	8.098.850,00	12.655.600,00
geïnd	5.588.077,21	5.471.986,02	6.866.743,76
inningspercentage	68,4%	67,6%	54,3%

OD0101-KMH-05/06- Effectiviteit invordering

De effectiviteit van de invordering meten we aan de hand van de vergelijking van aantallen vorderingen die niet betaald werden binnen de vooropgestelde betaaltermijn, en waarvoor een extra handeling vereist was om de betaling te bekomen.

De effectiviteit van de invorderingsstappen geeft de verhouding weer tussen het aantal vorderingen dat aan een bepaalde invorderingsstap wordt onderworpen enerzijds, en het aantal vorderingen dat wordt onderworpen aan de volgende invorderingsstap anderzijds, gemeten per aanslagjaar. De indicator toont met andere woorden aan: voor hoeveel procent van de nog openstaande vorderingen is de opstart van de volgende invorderingsstap nog nodig? Of omgekeerd geredeneerd: voor hoeveel procent was de laatst genomen invorderingsstap effectief en zorgde die voor de betaling?

De Vlaamse Belastingdienst hanteert een cyclus van elkaar opvolgende invorderingsstappen: de verzending van een aanslagbiljet, de verzending van een herinnering, de verzending van een laatste of een aangetekende herinnering, de opmaak van een dwangschrift dat nadien door de gerechtsdeurwaarder wordt betekend.

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	10.109	6.271	4.739	461
AJ 2018	18.027	7.595	5.459	562
AJ 2019	18.158	4.439	2.246	147

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	10.190	6.411	4.979	509
AJ 2018	18.144	7.789	5.680	677
AJ 2019	19.026	7.803	5.717	507
AJ 2020	28.715	6.685	3.583	105

In percentages uitgedrukt komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2019	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2017	62,0%	75,6%	9,7%
AJ 2018	42,1%	71,9%	10,3%
AJ 2019	24,4%	50,6%	6,5%

Status 31/12/2020	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2017	62,9%	77,7%	10,2%
AJ 2018	42,9%	72,9%	11,9%
AJ 2019	41,0%	73,3%	8,9%
AJ 2020	23,3%	53,6%	2,9%

Zetten we deze vorderingen om naar bedragen komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	10.175.978	6.311.986	4.769.852	464.024
AJ 2018	9.443.618	3.989.600	2.892.800	325.100
AJ 2019	9.435.900	2.291.200	1.149.400	81.900

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	10.257.716	6.453.264	5.012.444	512.456
AJ 2018	9.525.418	4.111.200	3.031.500	399.700
AJ 2019	9.928.400	4.055.100	2.983.000	276.000
AJ 2020	14.941.400	3.430.600	1.828.600	55.200

In percentages uitgedrukt komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2019	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2017	62,0%	75,6%	9,7%
AJ 2018	42,2%	72,5%	11,2%
AJ 2019	24,3%	50,2%	7,1%

Status 31/12/2020	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2017	62,9%	77,7%	10,2%
AJ 2018	43,2%	73,7%	13,2%
AJ 2019	40,8%	73,6%	9,3%
AJ 2020	23,0%	53,3%	3,0%

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0101: INNING & INVORDERING

SPELEN EN WEDDENSCHAPPEN

OD0101-SW-02 – inningspercentage

Het inningspercentage geeft per aanslagjaar weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd tot op datum van de meting, gecumuleerd over de kalenderjaren heen. De geïnde bedragen zijn exclusief intresten, boetes en kosten. Het percentage wordt berekend op de netto te innen bedragen. Dit is het ingekohierde bedrag per aanslagjaar verminderd met onwaardes en met nalatigheidsintresten, boetes en kosten. Oninbaarstellingen worden hier niet in mindering gebracht.

Status 31/12/2019	AJ 2019
netto te innen	46.677.064,44
geïnd	40.772.677,31
inningspercentage	87,4%

Status 31/12/2020	AJ 2019	AJ 2020
netto te innen	51.313.186,55	43.684.576,15
geïnd	51.186.647,29	40.573.099,68
inningspercentage	99,8%	92,9%

OD0101-SW-03 – betalingsritme

Het betalingsritme geeft de gemiddelde termijn weer waarin de burger het ontvangen aanslagbiljet betaalt. Alle betalingen die in een kalenderjaar gebeuren worden meegenomen in de berekening, dus los van het aanslagjaar waarvoor de aanslag werd opgemaakt. Voor spelen en weddenschappen word het gewogen gemiddelde berekend van het aantal dagen tussen verzending van het aanslagbiljet en de betaaldatum, met het betaalde bedrag als gewicht.

	KJ 2019	KJ 2020
betalingsritme	32	37

OD0101-SW-05/06- Effectiviteit invordering

De effectiviteit van de invordering meten we aan de hand van de vergelijking van aantallen vorderingen die niet betaald werden binnen de vooropgestelde betaaltermijn, en waarvoor een extra handeling vereist was om de betaling te bekomen.

De effectiviteit van de invorderingsstappen geeft de verhouding weer tussen het aantal vorderingen dat aan een bepaalde invorderingsstap wordt onderworpen enerzijds, en het aantal vorderingen dat wordt onderworpen aan de volgende invorderingsstap anderzijds, gemeten per aanslagjaar. De indicator toont met andere woorden aan: voor hoeveel procent van de nog openstaande vorderingen is de opstart van de volgende invorderingsstap nog nodig? Of omgekeerd geredeneerd: voor hoeveel procent was de laatst genomen invorderingsstap effectief en zorgde die voor de betaling?

De Vlaamse Belastingdienst hanteert een cyclus van elkaar opvolgende invorderingsstappen: de verzending van een aanslagbiljet, de verzending van een herinnering, de verzending van een laatste of een aangetekende herinnering, de opmaak van een dwangschrift dat nadien door de gerechtsdeurwaarder wordt betekend.

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	753	27	4	0

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	837	48	12	0
AJ 2020	716	11	2	0

In percentages uitgedrukt komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2019	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	3,6%	14,8%	0,0%

Status 31/12/2019	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	5,7%	25,0%	0,0%
AJ 2020			

Zetten we deze vorderingen om naar bedragen komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	47.031.126	733.171	93.515	0

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	51.860.933	1.863.275	487.055	0
AJ 2020	43.841.945	743.973	671	0

In percentages uitgedrukt komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2019	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	1,6%	12,8%	0,0%

Status 31/12/2020	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	3,6%	26,1%	0,0%
AJ 2020	1,7%	0,1%	0,0%

OD0101: INNING & INVORDERING

AUTOMATISCHE ONTSPANNINGSTOESTELLEN

OD0101-AOT-02 – inningspercentage

Het inningspercentage geeft per aanslagjaar weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd tot op datum van de meting, gecumuleerd over de kalenderjaren heen. De geïnde bedragen zijn exclusief intresten, boetes en kosten. Het percentage wordt berekend op de netto te innen bedragen. Dit is het ingekohierde bedrag per aanslagjaar verminderd met onwaardes en met nalatigheidsintresten, boetes en kosten. Oninbaarstellingen worden hier niet in mindering gebracht.

Status 31/12/2019	AJ 2019
netto te innen	22.622.918,00
geïnd	22.216.443,48
inningspercentage	98,2%

Status 31/12/2020	AJ 2019	AJ 2020
netto te innen	22.662.520,25	11.517.364,40
geïnd	22.574.617,84	10.504.518,00
inningspercentage	99,6%	91,2%

OD0101-AOT-03 – betalingsritme

Het betalingsritme geeft de gemiddelde termijn weer waarin de burger het ontvangen aanslagbiljet betaalt. Alle betalingen die in een kalenderjaar gebeuren worden meegenomen in de berekening, dus los van het aanslagjaar waarvoor de aanslag werd opgemaakt. Voor spelen en weddenschappen word het gewogen gemiddelde berekend van het aantal dagen tussen verzending van het aanslagbiljet en de betaaldatum, met het betaalde bedrag als gewicht.

	KJ 2019	KJ 2020
betalingsritme	89	69

OD0101-AOT-05/06- Effectiviteit invordering

De effectiviteit van de invordering meten we aan de hand van de vergelijking van aantallen vorderingen die niet betaald werden binnen de vooropgestelde betaaltermijn, en waarvoor een extra handeling vereist was om de betaling te bekomen.

De effectiviteit van de invorderingsstappen geeft de verhouding weer tussen het aantal vorderingen dat aan een bepaalde invorderingsstap wordt onderworpen enerzijds, en het aantal vorderingen dat wordt onderworpen aan de volgende invorderingsstap anderzijds, gemeten per aanslagjaar. De indicator toont met andere woorden aan: voor hoeveel procent van de nog openstaande vorderingen is de opstart van de volgende invorderingsstap nog nodig? Of omgekeerd geredeneerd: voor hoeveel procent was de laatst genomen invorderingsstap effectief en zorgde die voor de betaling?

De Vlaamse Belastingdienst hanteert een cyclus van elkaar opvolgende invorderingsstappen: de verzending van een aanslagbiljet, de verzending van een herinnering, de verzending van een laatste of een aangetekende herinnering, de opmaak van een dwangschrift dat nadien door de gerechtsdeurwaarder wordt betekend.

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	1.056	44	6	0

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	1.086	70	21	8
AJ 2020	1.337	107	37	7

In percentages uitgedrukt komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2019	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	4,2%	13,6%	0,0%

Status 31/12/2020	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	6,4%	30,0%	38,1%
AJ 2020	8,0%	34,6%	18,9%

Zetten we deze vorderingen om naar bedragen komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	24.351.627	766.157	48.687	0

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	24.402.154	1.127.347	379.182	95.676
AJ 2020	17.903.481	765.838	172.364	44.624

In percentages uitgedrukt komen we tot volgende volumes:

Status 31/12/2019	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	3,1%	6,4%	0,0%

Status 31/12/2020	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	4,6%	33,6%	25,2%
AJ 2020	4,3%	22,5%	25,9%

OD0101: INNING & INVORDERING

Heffing ongeschikte en onbewoonbare woningen

OD0101-VHW-02 – inningspercentage

Aangepaste berekening vanaf 2015: geen uitfiltering van oninbaarstellingen.

Het inningspercentage geeft per aanslagjaar weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd tot op datum van de meting, gecumuleerd over de kalenderjaren heen. De geïnde bedragen zijn exclusief intresten, boetes en kosten. Het percentage wordt berekend op de potentieel inbare aanslagen (PIA). Dit is het ingekohierde bedrag per aanslagjaar verminderd met de niet-verzonden opgeschorte heffingen, met onwaardes en met nalatigheidsintresten, boetes en kosten. Oninbaarstellingen worden hier niet in mindering gebracht.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
Geïnd	4.933.898,88	1.388.312,57	474.001,96
PIA (Potentieel Inbare Aanslagen)	8.679.833,19	3.429.341,55	3.083.821,72
Inningspercentage	56,84%	40,48%	15,37%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
Geïnd	1.739.680,78	1.427.429,08	647.867,13
PIA (Potentieel Inbare Aanslagen)	3.478.980,36	3.534.575,68	3.531.877,02
Inningspercentage	50,01%	40,38%	18,34%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
Geïnd	1.834.937,89	1.737.997,72	635.162,48
PIA (Potentieel Inbare Aanslagen)	3.601.431,68	4.210.987,42	3.760.638,93
Inningspercentage	50,95%	41,27%	16,89%
norm	50%	40%	15%

OD0101-VHW-04 – onwaardenpercentage

Een correcte belastinginning betekent dat zo weinig mogelijk correcties moeten gebeuren. Correcties kunnen noodzakelijk zijn omwille van diverse redenen waaronder foute brongegevens, inwilliging van bezwaren en aanvragen door burgers. Om dit te meten, wordt de ratio onwaarden ten opzichte van het netto ingekohierd bedrag gemeten. Enkel de onwaarden die het gevolg zijn van ingewilligde bezwaarschriften of ambtshalve ontheffingen worden meegeteld. In die zin meet de indicator een eigenlijke foutenmarge.

Status 31/12/2018	AJ2013	AJ2014	AJ2015	AJ2016	AJ2017	AJ2018
onwaarden	4.087.013,65	4.345.658,90	5.183.864,43	4.764.807,75	1.107.137,00	410.894,51
ingekohierd, excl. niet verzonden opgeschorte heffing	19.673.037,02	20.905.270,10	24.094.968,22	23.853.183,87	5.249.772,76	3.647.935,48
netto-ingekohierd, excl. niet verzonden opgeschorte l	15.586.023,37	16.559.611,20	18.911.103,79	19.088.376,12	4.142.635,76	3.237.040,97
onwaardenpercentage	26,22%	26,24%	27,41%	24,96%	26,73%	12,69%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ	26,21%				26,21%	

Status 31/12/2019	AJ2014	AJ2015	AJ2016	AJ2017	AJ2018	AJ2019
onwaarden	4.479.472,55	5.467.062,68	5.038.854,70	1.556.760,55	1.654.555,35	114.712,70
ingekohierd, excl. niet verzonden opgeschorte heffingen	21.344.324,40	25.408.322,23	25.440.555,94	7.167.044,88	6.839.038,83	3.986.223,97
netto-ingekohierd, excl. niet verzonden opgeschorte heffingen	16.864.851,85	19.941.259,55	20.401.701,24	5.610.284,33	5.184.483,48	3.871.511,27
onwaardenpercentage	26,56%	27,42%	24,70%	27,75%	31,91%	2,96%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2	26,61%				26,61%	

Status 31/12/2020	AJ2015	AJ2016	AJ2017	AJ2018	AJ2019	AJ2020
onwaarden	5.646.443,12	5.294.234,25	1.859.374,30	2.225.132,72	1.130.799,62	42.209,40
ingekohierd, excl. niet verzonden opgeschorte heffingen	25.848.858,65	26.894.246,85	8.935.015,25	9.530.660,27	7.816.391,79	4.426.564,23
netto-ingekohierd, excl. niet verzonden opgeschorte heffingen	20.202.415,53	21.600.012,60	7.075.640,95	7.305.527,55	6.685.592,17	4.384.354,83
onwaardenpercentage	27,95%	24,51%	26,28%	30,46%	16,91%	0,96%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2	27,30%				27,30%	

OD0101-VHW-05/06- Effectiviteit invordering

De effectiviteit van de invordering meten we aan de hand van de vergelijking van aantallen vorderingen die niet betaald werden binnen de vooropgestelde betaaltermijn, en waarvoor een extra handeling vereist was om de betaling te bekomen.

De effectiviteit van de invorderingsstappen geeft de verhouding weer tussen het aantal vorderingen dat aan een bepaalde invorderingsstap wordt onderworpen enerzijds, en het aantal vorderingen dat wordt onderworpen aan de volgende invorderingsstap anderzijds, gemeten per aanslagjaar. De indicator toont met andere woorden aan: voor hoeveel procent van de nog openstaande vorderingen is de opstart van de volgende invorderingsstap nog nodig? Of omgekeerd geredeneerd: voor hoeveel procent was de laatst genomen invorderingsstap effectief en zorgde die voor de betaling?

De Vlaamse Belastingdienst hanteert voor VHW een cyclus van elkaar opvolgende invorderingsstappen: de verzending van een aanslagbiljet, met daarna onmiddellijk de verzending van een aangetekende herinnering, de opmaak van een dwangsbijlage dat nadien door de gerechtsdeurwaarder wordt betekend. Er wordt geen gewone herinnering verzonden omdat de belastingplichtige initieel al een registratieattest van de inventarisbeheerder ontvangt, en dit al als extra procedurestap kan tellen. Bovendien gebeurt de verzending van het aanslagbiljet onmiddellijk aangetekend zodat een herinnering geen meerwaarde heeft.

Aantallen per type document:

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangsbijlagen
AJ 2017	957	432	298	143
AJ 2018	935	293	213	72
AJ 2019	704	71	0	0

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangsbijlagen
AJ 2018	1.028	366	263	103
AJ 2019	1.003	326	235	65
AJ 2020	723	78	0	0

Status 31/12/2019	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2017	45,14%	68,98%	47,99%
AJ 2018	31,34%	72,70%	33,80%
AJ 2019	10,09%	0,00%	

Status 31/12/2020	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2018	35,60%	71,86%	39,16%
AJ 2019	32,50%	72,09%	27,66%
AJ 2020	10,79%	0,00%	

Bedragen per type document:

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	5.008.871,08	2.293.704,19	1.617.484,71	718.993,80
AJ 2018	5.184.187,62	1.743.728,38	1.300.266,04	431.646,61
AJ 2019	3.646.589,72	524.333,07	0,00	0,00

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2018	5.833.876,10	2.163.923,63	1.615.849,69	658.378,17
AJ 2019	5.356.762,04	1.908.132,34	1.508.245,16	535.120,57
AJ 2020	3.802.848,33	446.498,60	0,00	0,00

Status 31/12/2019	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2017	45,79%	70,52%	44,45%
AJ 2018	33,64%	74,57%	33,20%
AJ 2019	14,38%	0,00%	

Status 31/12/2020	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2018	37,09%	74,67%	40,75%
AJ 2019	35,62%	79,04%	35,48%
AJ 2020	11,74%	0,00%	

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0101: INNING & INVORDERING

Leegstandsheffing bedrijfsruimten

OD0101-LSB-01 – aantallen ingekohierde aanslagen (ipv inkohieringspercentage)

Aangepaste berekening vanaf 2015: deze indicator wordt niet meer berekend, maar vervangen door OD0101-LSB-09 - saldo verschilanalyse inkohiering. In onderstaande tabellen zijn wel de aantallen ingekohierde aanslagen opgenomen.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
aantal inkohieringen	737	744	888

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
aantal inkohieringen	744	888	936

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
aantal inkohieringen	888	936	967

OD0101-LSB-02 – inningspercentage

Aangepaste berekening vanaf 2015: geen uitfiltering van oninbaarstellingen.

Het inningspercentage geeft per aanslagjaar weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd tot op datum van de meting, gecumuleerd over de kalenderjaren heen. De geïnde bedragen zijn exclusief intresten, boetes en kosten. Het percentage wordt berekend op de potentieel inbare aanslagen (PIA). Dit is het ingekohierde bedrag per aanslagjaar verminderd met de opgeschorte heffingen en met onwaardes.

Oninbaarstellingen worden hier niet in mindering gebracht.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
geïnd	4.567.181,85	4.109.845,43	cijfers voor 2018 zijn nog niet representatief op 31/12/2018, aangezien de aanslagen LSB pas in het laatste kwartaal worden verzonden
PIA	7.077.902,67	6.553.077,22	
inningspercentage	64,53%	62,72%	
norm	60%	45%	

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
geïnd	4.807.398,63	4.495.252,00	cijfers voor 2019 zijn nog niet representatief op 31/12/2019, aangezien de aanslagen LSB pas in het laatste kwartaal worden verzonden
PIA	6.480.773,47	8.008.845,44	
inningspercentage	74,18%	56,13%	
norm	60%	45%	

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
geïnd	4.945.846,06	4.350.833,74	cijfers voor 2020 zijn nog niet representatief op 31/12/2020, aangezien de aanslagen LSB pas in het laatste kwartaal worden verzonden
PIA	7.760.433,84	9.381.957,55	
inningspercentage	63,73%	46,37%	
norm	60%	45%	

OD0101-LSB-04 – onwaardenpercentage

Een correcte belastinginning betekent dat zo weinig mogelijk correcties moeten gebeuren. Correcties kunnen noodzakelijk zijn omwille van diverse redenen waaronder foute brongegevens, inwilliging van bezwaren en aanvragen door burgers. Om dit te meten, wordt in principe de ratio onwaarden ten opzichte van het netto ingekohierd bedrag gemeten. Enkel de onwaarden die het gevolg zijn van ingewilligde bezwaarschriften of ambtshalve ontheffingen zouden dan worden meegeteld. In die zin zou de indicator een eigenlijke foutenmarge meten. In tegenstelling tot voor andere heffingen kan voor LSB noch in het ingekohierde bedrag, noch in het bedrag van de onwaarden het effect van de opgeschorte heffingen worden uitgezuiverd.

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
onwaarden	7.815.423,94	6.908.598,93	0,00
ingekohierd	25.622.861,96	29.048.857,39	35.501.103,26
onwaardenpercentage	30,50%	23,78%	0,00%

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
onwaarden	10.853.748,19	11.469.234,48	0,00
ingekohierd	29.048.857,39	35.501.103,26	35.334.842,09
onwaardenpercentage	37,36%	32,31%	0,00%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
onwaarden	13.854.022,86	9.447.472,29	0,00
ingekohierd	35.501.103,26	35.334.842,09	31.253.111,27
onwaardenpercentage	39,02%	26,74%	0,00%

norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2

OD0101-LSB-05/06- Effectiviteit Invordering

De effectiviteit van de invordering meten we aan de hand van de vergelijking van aantallen vorderingen die niet betaald werden binnen de vooropgestelde betaaltermijn, en waarvoor een extra handeling vereist was om de betaling te bekomen.

De effectiviteit van de invorderingsstappen geeft de verhouding weer tussen het aantal vorderingen dat aan een bepaalde invorderingsstap wordt onderworpen enerzijds, en het aantal vorderingen dat wordt onderworpen aan de volgende invorderingsstap anderzijds, gemeten per aanslagjaar. De indicator toont met andere woorden aan: voor hoeveel procent van de nog openstaande vorderingen is de opstart van de volgende invorderingsstap nog nodig? Of omgekeerd geredeneerd: voor hoeveel procent was de laatst genomen invorderingsstap effectief en zorgde die voor de betaling?

De Vlaamse Belastingdienst hanteert een cyclus van elkaar opvolgende invorderingsstappen: de verzending van een aanslagbiljet, de verzending van een herinnering, de verzending van een laatste of een aangetekende herinnering, de opmaak van een dwangschrift dat nadien door de gerechtsdeurwaarder wordt betekend.

Aantallen per type document:

Status 31/12/2018	aanslagbiljetten	herinneringen	aangetekende herinneringen	dwangschriften
AJ 2016	743	150	34	7
AJ 2017	761	154	1	2
AJ 2018	888	0	0	0

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	aangetekende herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	761	190	116	42
AJ 2018	909	182	0	1
AJ 2019	936	0	0	0

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	aangetekende herinneringen	dwangschriften
AJ 2018	910	230	117	69
AJ 2019	953	129	2	1
AJ 2020	968	0	0	0

Status 31/12/2018	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar aangetekende herinnering	van aangetekende herinnering naar dwang
AJ 2016	20,19%	22,67%	20,59%
AJ 2017	20,24%	0,65%	200,00%
AJ 2018	0,00%		

Status 31/12/2019	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar aangetekende herinnering	van aangetekende herinnering naar dwang
AJ 2017	24,97%	61,05%	36,21%
AJ 2018	20,02%	0,00%	
AJ 2019	0,00%		

Status 31/12/2020	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar aangetekende herinnering	van aangetekende herinnering naar dwang
AJ 2018	25,27%	50,87%	58,97%
AJ 2019	13,54%	1,55%	50,00%
AJ 2020	0,00%		

Bedragen per type document:

Status 31/12/2018	aanslagbiljetten	herinneringen	aangetekende herinneringen	dwangschriften
AJ 2016	25.954.689,28	1.363.261,21	349.309,37	120.027,76
AJ 2017	29.563.304,44	1.817.030,80	3.894,22	9.003,05
AJ 2018	35.501.103,26	0,00	0,00	0,00

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	aangetekende herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	29.563.304,44	2.268.065,92	1.062.587,19	347.509,80
AJ 2018	36.227.097,02	2.887.770,16	0,00	5.703,48
AJ 2019	35.334.842,09	0,00	0,00	0,00

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	herinneringen	aangetekende herinneringen	dwangschriften
AJ 2018	36.344.997,27	4.092.269,29	1.447.904,43	955.650,00
AJ 2019	35.816.969,84	1.232.106,31	66.339,82	54.093,47
AJ 2020	31.258.661,27	0,00	0,00	0,00

Status 31/12/2018	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar aangetekende herinnering	van aangetekende herinnering naar dwang
AJ 2016	5,25%	25,62%	34,36%
AJ 2017	6,15%	0,21%	231,19%
AJ 2018	0,00%		

Status 31/12/2019	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar aangetekende herinnering	van aangetekende herinnering naar dwang
AJ 2017	7,67%	46,85%	32,70%
AJ 2018	7,97%	0,00%	
AJ 2019	0,00%		

Status 31/12/2020	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar aangetekende herinnering	van aangetekende herinnering naar dwang
AJ 2017	11,26%	35,38%	66,00%
AJ 2018	3,44%	5,38%	
AJ 2019	0,00%		

OD0101: INNING & INVORDERING

Planbatenheffing

OD0101-PBH-02 – inningspercentage

Nieuwe berekening vanaf 2015: geen uitfiltering van oninbaarstellingen.

Het inningspercentage geeft per aanslagjaar weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd tot op datum van de meting, gecumuleerd over de kalenderjaren heen. De geïnde bedragen zijn exclusief intresten, boetes en kosten. Het percentage wordt berekend op de netto te innen bedragen. Dit is het ingekohierde bedrag per aanslagjaar verminderd met onwaardes. Oninbaarstellingen worden hier niet in mindering gebracht.

Status 31/12/2018	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
geïnd	2.114.942,94	4.757.854,16	3.179.119,03	83.071,47	0,00
netto te innen	3.730.527,09	17.322.720,58	6.069.635,67	27.174.852,56	0,00
inningspercentage	56,69%	27,47%	52,38%	0,31%	

Status 31/12/2019	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
geïnd	2.361.745,96	5.096.007,64	3.394.622,81	11.697.981,66	521.329,95	0,00
netto te innen	3.463.069,90	16.857.805,02	5.655.262,71	23.901.025,28	22.093.972,91	0,00
inningspercentage	68,20%	30,23%	60,03%	48,94%	2,36%	

Status 31/12/2020	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
geïnd	2.389.913,62	5.233.682,66	3.826.381,60	11.221.222,00	4.065.651,05	59.524,37	
netto te innen	3.463.069,90	16.541.561,40	5.648.176,00	15.847.633,60	20.785.028,53	18.287.738,27	
inningspercentage	69,01%	31,64%	67,75%	70,81%	19,56%	0,33%	

OD0101-PBH-04 – onwaardenpercentage

Een correcte belastinginning betekent dat zo weinig mogelijk correcties moeten gebeuren. Correcties kunnen noodzakelijk zijn omwille van diverse redenen waaronder foute brongegevens, inwilliging van bezwaren en aanvragen door burgers. Om dit te meten, wordt in principe de ratio onwaarden ten opzichte van het netto ingekohierd bedrag gemeten. Enkel de onwaarden die het gevolg zijn van ingewilligde bezwaarschriften of ambtshalve ontheffingen zouden dan worden meegeteld. In die zin zou de indicator een eigenlijke foutenmarge meten. In tegenstelling tot bij ander eheffingen, kan voor PBH geen uitzuivering gemaakt worden volgens type van onwaarde. Zo worden bv. eveneens onwaarden die voortvloeien uit vernietiging van de aan de PBH onderliggende RUPs door de Raad van State meegeteld.

Status 31/12/2018	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
onwaarden	17.932.905,52	27.884.524,09	11.685.551,99	326.821,83	0
ingekohierd	21.645.980,87	45.208.295,02	17.752.466,26	27.501.674,39	0,00
onwaardenpercentage	82,85%	61,68%	65,82%	1,19%	

Status 31/12/2019	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
onwaarden	18.200.362,71	28.350.490,00	12.099.924,95	3.600.649,11	166.469,80	0
ingekohierd	21.645.980,87	45.208.295,02	17.752.466,26	27.501.674,39	22.260.442,71	0,00
onwaardenpercentage	84,08%	62,71%	68,16%	13,09%	0,75%	

Status 31/12/2020	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
onwaarden	18.200.362,71	28.665.683,27	12.107.011,66	11.654.040,79	1.474.761,44	0,00	
ingekohierd	21.645.980,87	45.208.295,02	17.752.466,26	27.501.674,39	22.260.442,71	18.287.738,27	
onwaardenpercentage	84,08%	63,41%	68,20%	42,38%	6,63%	0,00%	

OD0101-PBH-05/06- Effectiviteit Invordering

De effectiviteit van de invordering meten we aan de hand van de vergelijking van aantallen vorderingen die niet betaald werden binnen de vooropgestelde betaaltermijn, en waarvoor een extra handeling vereist was om de betaling te bekomen.

De effectiviteit van de invorderingsstappen geeft de verhouding weer tussen het aantal vorderingen dat aan een bepaalde invorderingsstap wordt onderworpen enerzijds, en het aantal vorderingen dat wordt onderworpen aan de volgende invorderingsstap anderzijds, gemeten per aanslagjaar. De indicator toont met andere woorden aan: voor hoeveel procent van de nog openstaande vorderingen is de opstart van de volgende invorderingsstap nog nodig? Of omgekeerd geredeneerd: voor hoeveel procent was de laatst genomen invorderingsstap effectief en zorgde die voor de betaling?

De Vlaamse Belastingdienst hanteert voor PBH een cyclus van elkaar opvolgende invorderingsstappen: de verzending van een type aanslagbiljet of een betaalbaarstelling die kennis geven van de opeisbaarheid van de PBH, met daarna onmiddellijk de verzending van een aangetekende herinnering, de opmaak van een dwangsbijlage dat nadien door de gerechtsdeurwaarder wordt betekend. Er wordt geen gewone herinnering verzonden. De planbatenheffing moet in de meeste gevallen niet onmiddellijk betaald worden, maar pas wanneer een bouw- of verkavelingsvergunning voor het perceel werd verkregen, of als het perceel wordt verkocht. Daarom worden onder AB enkel de AB's geteld met een betaaldatum plus de AB's waarvoor naderhand een betaalbaarstelling werd verzonden.

Aantallen per type document:

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	aangetekende herinneringen	dwangschriften
AJ 2015	151	29	9
AJ 2016	108	6	0
AJ 2017	27	4	0
AJ 2018	160	0	0
AJ 2019			

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	aangetekende herinneringen	dwangschriften
AJ 2016	108	6	0
AJ 2017	32	9	3
AJ 2018	160	10	4
AJ 2019	19	0	0
AJ 2020			

Status 31/12/2019	van aanslagbiljet naar aangetekende herinnering	van aangetekende herinnering naar dwang
AJ 2015	19,21%	31,03%
AJ 2016	5,56%	0,00%
AJ 2017	14,81%	0,00%
AJ 2018	0,00%	
AJ 2019		

Status 31/12/2020	van aanslagbiljet naar aangetekende herinnering	van aangetekende herinnering naar dwang
AJ 2016	5,56%	0,00%
AJ 2017	28,13%	33,33%
AJ 2018	6,25%	40,00%
AJ 2019	0,00%	
AJ 2020		

Bedragen per type document:

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	aangetekende herinneringen	dwangschriften
AJ 2015	747.644,42	161.177,65	53.013,23
AJ 2016	724.244,02	20.268,60	0,00
AJ 2017	1.330.705,63	214.308,58	0,00
AJ 2018	1.124.088,32	0,00	0,00
AJ 2019			

Status 31/12/2020	aanslagbiljetten	aangetekende herinneringen	dwangschriften
AJ 2016	724.244,02	20.268,60	0,00
AJ 2017	1.366.808,09	248.896,90	217.559,79
AJ 2018	1.124.088,32	56.629,33	53.790,06
AJ 2019	2.320.241,26	0,00	0,00
AJ 2020			

Status 31/12/2019	van aanslagbiljet naar aangetekende herinnering	van aangetekende herinnering naar dwang
AJ 2015	21,56%	32,89%
AJ 2016	2,80%	0,00%
AJ 2017	16,10%	0,00%
AJ 2018	0,00%	
AJ 2019		

Status 31/12/2020	van aanslagbiljet naar aangetekende herinnering	van aangetekende herinnering naar dwang
AJ 2016	2,80%	0,00%
AJ 2017	18,21%	87,41%
AJ 2018	5,04%	94,99%
AJ 2019	0,00%	
AJ 2020		

Inhoud - indicatoren dossier- en geschilafhandeling

Bezwaaraafhandeling

- 1 [Onroerende voorheffing](#)
- 2 [Verkeersbelasting \(personenwagens en motorfietsen\)](#)
- 3 [Verkeersbelasting \(vrachtwagens en aanverwante voertuigen\)](#)
- 4 [Erfbelasting](#)
- 5 [Registratiebelasting - algemeen](#)
- 6 [Heffing ongeschikte en onbewoonbare woningen](#)
- 7 [Leegstandsheffing bedrijfsruimten](#)
- 8 [Planbatenheffing](#)

Dossieraafhandeling vrijstellingen en verminderingen

- 9 [Vrijstellingen en verminderingen - alle heffingen](#)

Geschilafhandeling

- 10 [Geschilafhandeling - alle heffingen](#)

OD0102: Bezwaarafhandeling

Onroerende voorheffing

OD0102-OV-01 - ontvangen bezwaarschriften

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

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

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

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

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG			
Status 31/12/2020		AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
KJ 2017		3.264			
KJ 2018		4.219	3.922		
KJ 2019		1.822	4.757	5.482	
KJ 2020		633	961	3.186	4.847
Totaal (per AJ)		9.938	9.640	8.668	4.847

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

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

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK				
Status 31/12/2020			AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
KJ 2017			9.494			
KJ 2018			5.267	9.741		
KJ 2019			1.103	5.450	10.733	
KJ 2020			701	1.133	5.090	11.170
Totaal (per AJ)			16.565	16.324	15.823	11.170

OD0102-OV-02 - bezwaarpercentage

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

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

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

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG	
Status 31/12/2020	Aanslagen	Aantal Eigenlijke Bezwaren	Bezwaarpercentage Eigenlijke Bezwaren
AJ 2017	2.806.055	9.938	0,35%
AJ 2018	2.826.065	9.640	0,34%
AJ 2019	2.837.819	8.668	0,31%
AJ 2020	2.696.295	4.847	0,18%

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

Oneigenlijke bezwaren		BZA00V en BZWS		BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWW, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK	
Status 31/12/2019	Aanslagen	Aantal Oneigenlijke Bezwaren	Bezwaarpercentage Oneigenlijke Bezwaren		
AJ 2016	2.815.637	19.240	0,68%		
AJ 2017	2.800.394	15.708	0,56%		
AJ 2018	2.816.438	14.812	0,53%		
AJ 2019	2.665.699	10.140	0,38%		

Oneigenlijke bezwaren		BZA00V en BZWS		BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWW, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK	
Status 31/12/2020	Aanslagen	Aantal Oneigenlijke Bezwaren	Bezwaarpercentage Oneigenlijke Bezwaren		
AJ 2017	2.806.055	16.565	0,59%		
AJ 2018	2.826.065	16.324	0,58%		
AJ 2019	2.837.819	15.823	0,56%		
AJ 2020	2.696.295	11.170	0,41%		

OD0102-OV-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

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

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

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

Eigenlijke bezwaren	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	298	535	482	6.980	703	346

Oneigenlijke bezwaren	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	4.455	6.237	8.964	11.683	10.473	8.023

OD0102-OV-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaren

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

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

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

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

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

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG	
Status 31/12/2020	aantal	te laat	pct laattijdige eigenlijke bezwaren
KJ 2017	12.094	5.396	44,62%
KJ 2018	11.748	2.400	20,43%
KJ 2019	14.163	340	2,40%
KJ 2020	10.262	77	0,75%

Oneigenlijke bezwaren		BZA00V en BZWS		BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWW, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK
Status 31/12/2018	aantal	te laat	pct laatijdige oneigenlijke bezwaren	
KJ 2015	18.040	9.505	52,69%	
KJ 2016	13.672	5.319	38,90%	
KJ 2017	20.106	11.864	59,01%	
KJ 2018	16.623	3.112	18,72%	

Oneigenlijke bezwaren		BZA00V en BZWS		BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWW, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK
Status 31/12/2019	aantal	te laat	pct laatijdige oneigenlijke bezwaren	
KJ 2016	13.722	5.386	39,25%	
KJ 2017	20.356	12.192	59,89%	
KJ 2018	17.672	9.251	52,35%	
KJ 2019	17.386	2.132	12,26%	

Oneigenlijke bezwaren		BZA00V en BZWS		BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWW, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK
Status 31/12/2020	aantal	te laat	pct laatijdige oneigenlijke bezwaren	
KJ 2017	20.392	12.254	60,09%	
KJ 2018	18.011	9.664	53,66%	
KJ 2019	18.506	7.701	41,61%	
KJ 2020	18.816	1.074	5,71%	

OD0102-OV-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften OV

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

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG				
beslist in KJ	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde totale doorlooptijd	107	113	129	170	66	54

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWVSK				
beslist in KJ	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde totale doorlooptijd	197	218	270	276	267	213

OD0102-OV-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften OV

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

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG				
beslist in KJ	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde totale doorlooptijd	104	107	124	167	62	50

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWVSK				
beslist in KJ	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde totale doorlooptijd	114	126	137	186	172	140

OD0102-OV-07 - inwilligingspercentage

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

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

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

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG		
Status 31/12/2020		aantal	ingewilligd	percentage
AJ 2017		9.945	7.126	71,65%
AJ 2018		9.646	7.070	73,29%
AJ 2019		8.530	5.800	68,00%
AJ 2020		3.035	1.665	54,86%

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

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

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZWV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK		
Status 31/12/2020	aantal	ingewilligd	percentage	
AJ 2017	16.183	12.453	76,95%	
AJ 2018	15.550	12.080	77,68%	
AJ 2019	14.572	11.572	79,41%	
AJ 2020	3.682	2.692	73,11%	

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102: Bezwaarafhandeling

Bezwaren Verkeersbelasting (personenwagens en aanverwante)

OD0102-GV-01 - aantal ontvangen bezwaren

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

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

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

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
KJ 2018	10.887		
KJ 2019	4.630	12.779	16
KJ 2020	538	4.718	9.184

OD0102-GV-02 - bezwaarpercentage

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

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

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
aantal ontvangen bezwaren	14.670	15.458	12.897
aantal verzonden aanslagen	4.700.948	5.023.671	4.412.580
bezwaarpercentage	0,31%	0,31%	0,29%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
aantal ontvangen bezwaren	16.055	17.497	9.200
aantal verzonden aanslagen	5.024.145	4.709.866	4.386.850
bezwaarpercentage	0,32%	0,37%	0,21%

OD0102-GV-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

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

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

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

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	249	355	334	402	386

OD0102-GV-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaren

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

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

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

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

Status 31/12/2020	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
ontvangen bezwaren	14.693	16.082	11.467
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	353	348	64
percentage laattijdig behandeld	2,40%	2,16%	0,56%

OD0102-GV-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften

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

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde totale doorlooptijd	49	53	37	33	42

OD0102-GV-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften GV

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

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde totale doorlooptijd	42	45	29	25	31

OD0102-GV-07 - inwilligingspercentage

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

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

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

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
afgehandelde bezwaren	16.058	17.420	8.430
ingewilligde bezwaren	11.916	13.081	5.654
percentage ingewilligd	74,21%	75,09%	67,07%

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102: Bezwaarafhandeling

Bezwaren Verkeersbelasting (vrachtwagens en aanverwante)

OD0102-NGV-01 - aantal ontvangen bezwaren

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

Status 31/12/2017	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2015	527		
KJ 2016	191	640	
KJ 2017	11	170	553

Status 31/12/2018	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2016	665		
KJ 2017	236	638	
KJ 2018	15	181	523

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
KJ 2018	623		
KJ 2019	242	545	
KJ 2020	42	204	537

OD0102-NGV-02 - bezwaarpercentage

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

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

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

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
aantal ontvangen bezwaren	939	789	600
aantal verzonden aanslagen	74.536	77.952	73.072
bezwaarpercentage	1,26%	1,01%	0,82%

OD0102-NGV-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

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

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

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

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	102	7	65	167	106

OD0102-NGV-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

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

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

Status 31/12/2018	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018
ontvangen bezwaren	827	842	745
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	115	61	8
percentage laattijdig behandeld	13,91%	7,24%	1,07%

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

Status 31/12/2020	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
ontvangen bezwaren	963	909	824
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	244	95	0
percentage laattijdig behandeld	25,34%	10,45%	0,00%

OD0102-NGV-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften

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

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde totale doorlooptijd	95	69	97	276	190

OD0102-NGV-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften NGV

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

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde totale doorlooptijd	88	66	90	261	187

OD0102-NGV-07 - percentage ingewilligde bezwaren

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

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

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
afgehandelde bezwaren	911	586	193
ingewilligde bezwaren	821	516	176
percentage ingewilligd	90,12%	88,05%	91,19%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
afgehandelde bezwaren	734	696	385
ingewilligde bezwaren	636	554	256
percentage ingewilligd	86,65%	79,60%	66,49%

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102: Bezwaarafhandeling

Bezwaren Erfbelasting

OD0102-EB-01 - aantal ontvangen bezwaren

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

Status 31/12/2018	AJ < 2016	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2016	2.510	871		
KJ 2017	889	1.466	771	
KJ 2018	431	395	1.635	965

Status 31/12/2019	AJ < 2016	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2017	890	1.466	772		
KJ 2018	429	396	1.637	980	
KJ 2019	227	119	404	1.465	876

Status 31/12/2020	AJ < 2016	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
KJ 2018	427	396	1.638	980		
KJ 2019	224	118	407	1.462	882	
KJ 2020	199	62	197	276	1.557	898

OD0102-EB-02 - bezwaarpercentage

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

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
aantal ontvangen bezwaren	2.732	2.406	965
aantal verzonden aanslagen	197.065	189.825	107.815
bezwaarpercentage	1,39%	1,27%	0,90%

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

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
aantal ontvangen bezwaren	2.718	2.439	898
aantal verzonden aanslagen	204.634	188.532	101.244
bezwaarpercentage	1,33%	1,29%	0,89%

OD0102-EB-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

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

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

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	1.483	3.457	944	216	228

OD0102-EB-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

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

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

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

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

Status 31/12/2020	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
ontvangen bezwaren	3.441	3.093	3.189
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	216	280	173
percentage laattijdig behandeld	6,28%	9,05%	5,42%

OD0102-EB-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften

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

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde totale doorlooptijd	277	282	133	74	68

OD0102-EB-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften

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

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde eigen doorlooptijd	273	273	121	67	66

OD0102-EB-07 - percentage ingewilligde bezwaren

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

a) per aanslagjaar

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

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

Status 31/12/2020	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
afgehandelde bezwaren	2.974	2.667	2.228	665
ingewilligde bezwaren	1.701	1.716	1.548	501
percentage ingewilligd	57,20%	64,34%	69,48%	75,34%

b) per kalenderjaar

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

Status 31/12/2019	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
afgehandelde bezwaren	5.319	4.223	3.047
ingewilligde bezwaren	3.612	2.193	1.834
percentage ingewilligd	67,91%	51,93%	60,19%

Status 31/12/2020	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
afgehandelde bezwaren	5.318	4.223	3.049	3.143
ingewilligde bezwaren	3.612	2.194	1.841	1.904
percentage ingewilligd	67,92%	51,95%	60,38%	60,58%

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102: Bezwaarafhandeling

Bezwaren Registratiebelasting

OD0102-RB-01 - aantal ontvangen bezwaren

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

Status 31/12/2018	AJ Onbepaald	AJ < 2017	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2016	338	10.992		
KJ 2017	165	7.140	2.864	
KJ 2018	99	6.711	653	2.602
Totaal			3.517	2.602

Status 31/12/2019	AJ Onbepaald	AJ < 2017	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2016	336	10.994			
KJ 2017	162	7.142	2.865		
KJ 2018	93	6.717	656	2.618	
KJ 2019	44	1.291	275	667	2.376
			3.796	3.285	2.376

Status 31/12/2020	AJ Onbepaald	AJ < 2017	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
KJ 2017	161	7.143	2.864			
KJ 2018	93	6.718	656	2.618		
KJ 2019	39	1.301	277	669	2.402	
KJ 2020	30	715	217	244	853	1.914
			4.014	3.531	3.255	1.914

OD0102-RB-02 - bezwaarpercentage

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

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
aantal ontvangen bezwaren	4.839	3.517	2.602
aantal verzonden aanslagen	401.022	396.057	351.646
bezwaarpercentage	1,21%	0,89%	0,74%

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

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
aantal ontvangen bezwaren	3.531	3.255	1.914
aantal verzonden aanslagen	386.996	443.207	349.101
bezwaarpercentage	0,91%	0,73%	0,55%

OD0102-RB-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

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

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

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	6.194	1.579	165	106	119

OD0102-RB-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

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

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

Status 31/12/2018	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018
ontvangen bezwaren	11.330	10.169	10.084
laattijdig afgehandelde bezwaren	2.963	189	29
percentage laattijdig behandeld	26,15%	1,86%	0,29%

Status 31/12/2019	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019
ontvangen bezwaren	10.169	10.084	4.653
laattijdig afgehandelde bezwaren	194	99	21
percentage laattijdig behandeld	1,91%	0,98%	0,45%

Status 31/12/2020	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
ontvangen bezwaren	10.085	4.688	3.973
laattijdig afgehandelde bezwaren	114	62	58
percentage laattijdig behandeld	1,13%	1,32%	1,46%

OD0102-RB-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften

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

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde totale doorlooptijd	184	79	44	32	42

OD0102-RB-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften

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

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde eigen doorlooptijd	182	77	42	30	40

OD0102-RB-07 - percentage ingewilligde bezwaren

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

a) per aanslagjaar

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

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

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
afgehandelde bezwaren	3.515	3.234	1.897
ingewilligde bezwaren	2.739	2.662	1.612
percentage ingewilligd	77,92%	82,31%	84,98%

b) per kalenderjaar

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

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

Status 31/12/2020	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
afgehandelde bezwaren	10.539	5.032	4.124
ingewilligde bezwaren	6.318	3.501	2.916
percentage ingewilligd	59,95%	69,57%	70,71%

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102: Bezwaarafhandeling

Bezwaren verkrottingsheffing woningen

OD0102-VHW-01 - aantal ontvangen bezwaren

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

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
KJ 2015	850		
KJ 2016	874	250	
KJ 2017	102	293	298

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2016	250		
KJ 2017	294	299	
KJ 2018	123	378	301

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
KJ 2017	299		
KJ 2018	379	301	
KJ 2019	86	377	256

OD0102-VHW-02 – bezwaarpercentage.

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

Status 31/12/2018	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
aantal ontvangen bezwaren	1.826	543	298
aantal verzonden aanslagen	4.436	1.237	1.006
bezwaarpercentage	41,16%	43,90%	29,62%

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

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
aantal ontvangen bezwaren	767	679	256
aantal verzonden aanslagen	1.546	1.526	1.082
bezwaarpercentage	49,61%	44,50%	23,66%

OD0102-VHW-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

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

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

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

	KJ 2015	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	86	163	369	113	177	373

OD0102-VHW-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

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

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

Status 31/12/2018	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018
ontvangen bezwaren	2.419	1.440	839
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	59	44	38
percentage laattijdig behandeld	2,44%	3,06%	4,53%

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

Status 31/12/2020	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
ontvangen bezwaren	839	1.036	854
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	38	98	105
percentage laattijdig behandeld	4,53%	9,46%	12,30%

OD0102-VHW-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften

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

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde totale doorlooptijd	215	215	255	296	214

OD0102-VHW-06 – inwilligingspercentage

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

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

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

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
afgehandelde bezwaren (zonder onontvankelijke)	639	464	10
ingewilligde bezwaren (zonder onontvankelijke)	401	280	10
percentage ingewilligd	62,75%	60,34%	100,00%

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102: Bezwaarafhandeling

Bezwaren Leegstandheffing bedrijfsruimten

OD0102-LSB-01 - aantal ontvangen bezwaren

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

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

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

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
KJ 2018	31		
KJ 2019	257	42	
KJ 2020	15	252	41

OD0102-LSB-02 – bezwaarpercentage

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

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

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
aantal ontvangen bezwaren	253	287	36
aantal verzonden aanslagen	744	888	936
bezwaarpercentage	34,01%	32,32%	3,85%

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
aantal ontvangen bezwaren	303	294	53
aantal verzonden aanslagen	888	936	967
bezwaarpercentage	34,12%	31,41%	5,48%

OD0102-LSB-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

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

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

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

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

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

Status 31/12/2020	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	30	50	65

OD0102-LSB-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

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

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

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

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

Status 31/12/2020	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
ontvangen bezwaren	287	319	322
laattijdig of niet afgehandelde bezwaren	27	51	86
percentage laattijdig behandeld	9,41%	15,99%	26,71%

OD0102-LSB-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften

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

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde totale doorlooptijd	106	164	213	267	207

OD0102-LSB-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften

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

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde totale doorlooptijd	85	122	101	137	141

OD0102-LSB-07 - percentage ingewilligde bezwaren

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

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

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

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
afgehandelde bezwaren	274	242	0
ingewilligde bezwaren	139	118	0
percentage ingewilligd	50,73%	48,76%	

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102: Bezwaarafhandeling

Bezwaren Planbatenheffing

OD0102-PBH-01 - aantal ontvangen bezwaren

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

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

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

Status 31/12/2020	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2018	35		
KJ 2019	332	40	
KJ 2020	1	310	9

OD0102-PBH-02 - bezwaarpercentage

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

Status 31/12/2018	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
Bezwaarschriften	554	268	36
Aanslagen	1.688	846	852
Bezwaarpercentage	32,82%	31,68%	4,23%

Status 31/12/2019	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
Bezwaarschriften	558	274	366	46
Aanslagen	1.688	846	852	1.622
Bezwaarpercentage	33,06%	32,39%	42,96%	2,84%

Status 31/12/2020	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
Bezwaarschriften	276	368	350	25
Aanslagen	846	852	1.622	366
Bezwaarpercentage	32,62%	43,19%	21,58%	6,83%

OD0102-PBH-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

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

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

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

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	61	266	249	188	172

OD0102-PBH-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

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

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

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

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

Status 31/12/2020	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
aantal ontvangen	423	582	294	390	370
te laat	191	235	111	73	142
%	45,15%	40,38%	37,76%	18,72%	38,38%

OD0102-PBH-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften

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

beslist in KJ	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde totale doorlooptijd	111	338	264	474	205

OD0102-PBH-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften PBH

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

beslist in KJ	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020
gemiddelde totale doorlooptijd	26	80	161	61	173

OD0102-PBH-07: percentage ingewilligde bezwaren PBH

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

Status 31/12/2018	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017
afgehandelde bezwaren	518	241	8
ingewilligde bezwaren	453	163	5
percentage ingewilligd	87,45%	67,63%	62,50%

Status 31/12/2019	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
afgehandelde bezwaren	543	263	299	0
ingewilligde bezwaren	462	176	140	0
percentage ingewilligd	85,08%	66,92%	46,82%	

Status 31/12/2020	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
afgehandelde bezwaren	266	362	301	1
ingewilligde bezwaren	177	152	212	0
percentage ingewilligd	66,54%	41,99%	70,43%	0,00%

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0103: DOSSIERAFHANDELING VRIJSTELLINGEN EN VERMINDERINGEN

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

Onroerende voorheffing:

OD0103-OV-01: ontvangen aanvragen OV

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

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

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

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
KJ 2017	102	2	3
KJ 2018	221	115	24
KJ 2019	199	139	76
KJ 2020	15	174	226

Verkeersbelasting: personenwagens en aanverwante

OD0103-GV-01: ontvangen aanvragen GV

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

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

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

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
KJ 2017	13		2
KJ 2018	1.952	7	1
KJ 2019	67	2.048	29
KJ 2020	1	91	1.668

Verkeersbelasting: vrachtwagens en aanverwante

OD0103-NGV-01: ontvangen aanvragen NGV

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

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

Status 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2016	39		
KJ 2017	1.005	94	1
KJ 2018	17	1.205	21
KJ 2019	1	29	1.000

Status 31/12/2020	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
KJ 2017	92		2
KJ 2018	1.204	27	
KJ 2019	28	990	30
KJ 2020	1	25	1.269

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102b: Geschillenafhandeling

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

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

Status 31/12/2018	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH
Eerste Aanleg	3	0	41	22	18	0	73	4	0	157	111	39
Hoger Beroep	1	0	9	7	23	1	38	7	1	21	6	2
Cassatie	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0

Status 31/12/2019	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH	SW	AOT
Eerste Aanleg	0	0	33	18	27	0	75	37	0	69	94	59	0	0
Hoger Beroep	0	1	5	3	9	0	15	2	0	25	23	1	0	0
Cassatie	0	0	1	0	0	0	7	0	0	2	0	0	0	0

Status 31/12/2020	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH	SW	AOT
Eerste Aanleg	1	0	25	20	19	0	69	9	0	52	80	9	0	4
Hoger Beroep	0	0	4	7	13	0	12	1	0	25	23	3	0	0
Cassatie	0	0	0	1	0	3	0	0	0	4	6	0	0	0

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

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

Status 31/12/2018	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH
Eerste Aanleg	9	10	103	157	356	4	443	14	0	252	194	50
Hoger Beroep	2	3	32	89	91	2	128	39	1	38	21	2
Cassatie	0	0	1	1	1	0	10	0	0	1	4	

Status 31/12/2019	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH	SW	AOT
Eerste Aanleg	5	6	107	115	316	2	436	47	1	212	229	94	4	1
Hoger Beroep	2	3	28	70	90	4	109	40	0	50	44	5	0	0
Cassatie	0	0	1	1	0	0	7	0	0	4	3	0	2	0

Status 31/12/2020	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH	SW	AOT
Eerste Aanleg	5	6	97	116	294	2	422	53	1	121	220	80	3	4
Hoger Beroep	2	3	17	60	76	0	87	38	0	48	54	7	0	0
Cassatie	0	0	1	2	1	0	1	0	0	7	7	0	0	0

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

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

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

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

Status 31/12/2020	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH	SW	AOT
Eerste Aanleg	2	0	21	9	23	0	47	3	0	102	61	19	1	0
Hoger Beroep	0	0	6	4	17	0	9	8	0	21	8	0	0	0
Cassatie	0	0	0	1	0	3	2	0	0	0	1	0	1	0

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

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

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

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

Status 31/12/2020	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH	SW	AOT
Eerste Aanleg	0	0	6	2	7	0	7	0	0	17	25	2	0	0
Hoger Beroep	0	0	6	1	6	0	8	8	0	6	12	0	0	0
Cassatie	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0

Inhoud - indicatoren andere processen

- 1 [Controle](#)
- 2 [Schattingen & Waarderingen](#)

OD0104: CONTROLE (EXTERN)

OD0104-CTR-01 – aantallen controles verkeersbelastingen

De eerste indicator heeft betrekking op de externe controle van de personenwagens en aanverwante voertuigen, voor wat betreft de jaarlijkse verkeersbelasting.

	2020	2021	2022	2023	2024
gecontroleerde voertuigen	1.262.507				
norm - gecontroleerde voertuigen		1.300.000	1.300.000	1.500.000	1.500.000

OD0104-CTR-02 – aantallen controles wegeninspectie

De tweede indicator heeft betrekking op de nieuwe taken van de wegeninspectie. Gelet op het opstarten van de taken medio februari 2021 en de ingebruikname van nieuwe software met mogelijks kinderziekten wordt verwacht vanaf 2022 extra controles te kunnen afhandelen.

	2021	2022	2023	2024
Massa en afmetingen				
norm - Massa en afmetingen	4.000	4.400	4.400	4.400
Technische eisen				
norm - Technische eisen (de norm wordt jaarlijks bepaald in functie van het wagenpark en een verdeelsleutel over de gewesten)	4.232	4.300	4.300	4.300
ADR				
norm - ADR	3.300	3.500	3.500	3.500

OD0104-CTR-03 – aantallen controles SW-AOT

De derde indicator heeft betrekking op de controles Spelen en Weddenschappen en Automatische Ontspanningstoestellen. De taken omvatten controles in horecagelegenheden, speelhallen, casino's, wedkantoren, etc.

	2021	2022	2023	2024
aantal uitgevoerde fysieke controles AOT				
norm - aantal uitgevoerde fysieke controles AOT	3.300	3.300	3.500	3.500
aantal uitgevoerde fysieke controles SW				
norm - aantal uitgevoerde fysieke controles SW	1.400	1.400	1.500	1.500

OD0101: Schattingen & Waarderingen

OD0101-S&W-01 – aantallen aanvragen bindende schattingen (ABS)

De eerste indicator heeft betrekking op het aantal aanvragen voor bindende schattingen en de doorlooptijd ervan.

	KJ2020	KJ2021	KJ2022	KJ2023	KJ2024
aantal aanvragen bindende schatting	3.562				

OD0101-S&W-02 – doorlooptijd aanvragen bindende schattingen (ABS)

De doorlooptijd aanvragen voor bindende schattingen meet het aantal kalenderdagn dat verstrijkt tussen de ontvangst van een aanvraag voor bindende schatting en de kennisgeving van de schatting aan de aanvrager.

	KJ2020	KJ2021	KJ2022	KJ2023	KJ2024
gemiddelde doorlooptijd aanvragen bindende schatting	60				
norm - doorlooptijd aanvragen bindende schatting		60	55	50	50

OD0101-S&W-03 – doorlooptijd aanvragen vergelijkingspunten aan erkende schatters-experten

De doorlooptijd vergelijkingspunten meet het aantal kalenderdagn dat verstrijkt tussen de ontvangst van een aanvraag voor vergelijkingspunten en de kennisgeving ervan aan de aanvragende schatter-expert.

	KJ2020	KJ2021	KJ2022	KJ2023	KJ2024
gemiddelde doorlooptijd aanvragen vergelijkingspunten	4				
norm - doorlooptijd aanvragen vergelijkingspunten		5	5	5	5

Vlaamse Belastingdienst

- Bijlage bij ondernemingsplan 2021 : personeelsplan
- Bijlage bij halfjaarlijks rapport [dd09jjjj] : personeelsplan
- Bijlage bij ondernemingsplan [jaar x+1] : bevestiging van bestaand personeelsplan
- Bijlage bij ondernemingsplan [jaar x+1] : voorstel tot herziening van personeelsplan

(Selectievakje links aanvinken indien van toepassing)

("")
 ("")
 ("")

Overzicht van de functies / (m) = mandaatfunctie		2020			Voorstel 2021			Verschil			Duiding verschil
Duiding BBB	Functies per rang	Functies uitgedrukt in VTE			Functies uitgedrukt in VTE			Functies uitgedrukt in VTE			
	Generieke functiebenaming (verplicht)	Stat.	Contr.	Totaal	Stat.	Contr.	Totaal	Stat.	Contr.	Totaal	
Niveau A											
N	A3 (m)	Secretar.- / Administr.-generaal	1,00	0,00	1,00	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00
N	A3	Hoofd secretariaat SAR			0,00			0,00	0,00	0,00	0,00
N	A3 (m)	Projectleider niveau N			0,00			0,00	0,00	0,00	0,00
AD	A3 / A2L (m)	Algemeen Directeur			0,00			0,00	0,00	0,00	0,00
N-1	A2A (m)	Afdelingshoofd	8,00	0,00	8,00	8,00	0,00	8,00	0,00	0,00	0,00
N-1	A2 (m)	Projectleider niveau N-1	1,00	0,00	1,00	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00
	A2E	Senior Adviseur			0,00			0,00	0,00	0,00	0,00
N-1	A2M	Hoofdadviseur			0,00			0,00	0,00	0,00	0,00
N-2	A2	Directeur / Adviseur	116,50	1,00	117,50	117,50	1,00	118,50	1,00	0,00	1,00
		lager kader	36,50	1,00	37,50	37,50	1,00	38,50	1,00	0,00	1,00
		organisatie-ondersteunend	49,00		49,00	49,00		49,00	0,00	0,00	0,00
		Controle/audit	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
		dossierbeheerder externe aanvragen	30,00		30,00	30,00		30,00	0,00	0,00	0,00
		themaspecialist	1,00	0,00	1,00	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00
	A221	Directeur informaticus	1,00	0,00	1,00	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00
	A121	Informaticus	2,00	4,00	6,00	2,00	4,00	6,00	0,00	0,00	0,00
	A1	Adjunct van de directeur	65,50	5,00	70,50	65,50	5,00	70,50	0,00	0,00	0,00
		dossierbeheerder externe aanvragen	33,50	5,00	38,50	33,50	5,00	38,50	0,00	0,00	0,00
		operationeel leidinggeven	1,00		1,00	1,00		1,00	0,00	0,00	0,00
		organisatie-ondersteunend	24,00		24,00	24,00		24,00	0,00	0,00	0,00
		gespecialiseerd uitvoerend	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
		themaspecialist	7,00	0,00	7,00	7,00	0,00	7,00	0,00	0,00	0,00
		Controle/audit	2,00	0,00	2,00	2,00	0,00	2,00	0,00	0,00	2,00
	Subtotaal A		195,00	10,00	205,00	196,00	10,00	206,00	1,00	0,00	1,00
	Verrekening besparing 2020-2024: - 12 niveau A							194,00			
Niveau B											
B3	Leidinggevend Hoofddeskundige	dossier- en gegevensbeheer	47,00		47,00	47,00		47,00	0,00	0,00	0,00
		operationeel leidinggeven	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
		organisatie-ondersteunend	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
		dossierbeheerder externe aanvragen	3,00		3,00	3,00		3,00	0,00	0,00	3,00
		themaspecialist	36,00		36,00	36,00		36,00	0,00	0,00	0,00
	B221	Hoofdprogrammeur	8,00		8,00	8,00		8,00	0,00	0,00	0,00
		organisatie-ondersteunend	1,00		1,00	1,00		1,00	0,00	0,00	0,00
B2	Hoofddeskundige	dossier- en gegevensbeheer	44,00		44,00	45,00		45,00	1,00	0,00	1,00
		dossierbeheerder externe aanvragen	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
		Controle/audit	32,00		32,00	32,00		32,00	0,00	0,00	0,00
		operationeel leidinggeven	1,00		1,00	2,00		2,00	1,00	0,00	1,00
		organisatie-ondersteunend	2,00		2,00	2,00		2,00	0,00	0,00	0,00
		themaspecialist	7,00		7,00	7,00		7,00	0,00	0,00	0,00
	B121	Programmeur	4,00		4,00	4,00		4,00	0,00	0,00	0,00
		organisatie-ondersteunend	4,00		4,00	4,00		4,00	0,00	0,00	0,00
B1	Deskundige	administratief ondersteunend	133,50	0,00	133,50	139,50	0,00	139,50	6,00	0,00	6,00
		Controle/audit	1,00		1,00	1,00		1,00	0,00	0,00	0,00
		dossier- en gegevensbeheer	2,50		2,50	8,50		8,50	6,00	0,00	6,00
		dossierbeheerder externe aanvragen	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		themaspecialist	94,50	4,50	99,00	94,50	4,50	99,00	0,00	0,00	0,00
		operationeel leidinggeven	30,00		30,00	30,00		30,00	0,00	0,00	0,00
		organisatie-ondersteunend	2,00		2,00	2,00		2,00	0,00	0,00	0,00
		organisatie-ondersteunend	3,50		3,50	3,50		3,50	0,00	0,00	0,00
	Subtotaal B		229,50	4,50	234,00	236,50	4,50	241,00	7,00	0,00	7,00
	Verrekening besparing 2020-2024: - 14 niveau B							227,00			
Niveau C											
C3	Leidinggevend Hoofdmedewerker	controle/audit	18,00		18,00	18,00		18,00	0,00	0,00	0,00
		dossier- en gegevensbeheer	3,00		3,00	3,00		3,00	0,00	0,00	0,00
		operationeel leidinggeven	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
		themaspecialist	3,00		3,00	3,00		3,00	0,00	0,00	0,00
		dossierbeheerder externe aanvragen	1,00		1,00	1,00		1,00	0,00	0,00	0,00
			11,00		11,00	11,00		11,00	0,00	0,00	0,00
C2	Hoofdmedewerker	organisatie-ondersteunend	55,50		55,50	58,50		58,50	3,00	0,00	3,00
		dossier- en gegevensbeheer	1,00		1,00	1,00		1,00	0,00	0,00	0,00
		dossierbeheerder externe aanvragen	1,00		1,00	1,00		1,00	0,00	0,00	0,00
		controle/audit	33,50		33,50	33,50		33,50	0,00	0,00	0,00
		operationeel leidinggeven	1,00		1,00	4,00		4,00	3,00	0,00	3,00
		themaspecialist	15,00		15,00	15,00		15,00	0,00	0,00	0,00
			4,00		4,00	4,00		4,00	0,00	0,00	0,00
C1	Medewerker	administratief ondersteunend	319,00	83,00	402,00	330,00	83,00	413,00	11,00	0,00	11,00
		controle/audit	25,00	0,00	25,00	25,00	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00
		dossier- en gegevensbeheer	39,00	18,00	57,00	50,00	18,00	68,00	11,00	0,00	11,00
		dossierbeheerder externe aanvragen	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		themaspecialist	235,00	65,00	300,00	235,00	65,00	300,00	0,00	0,00	0,00
	verschui	themaspecialist	16,50		16,50	16,50		16,50	0,00	0,00	0,00
		organisatie-ondersteunend	3,50		3,50	3,50		3,50	0,00	0,00	0,00
		praktisch uitvoerend	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
	Subtotaal C		392,50	83,00	475,50	406,50	83,00	489,50	14,00	0,00	14,00
	Verrekening besparing 2020-2024: -28 niveau C							461,50			
Niveau D											
D3	Leidinggevend of senior Hoofdassistent	dossierbeheerder externe aanvragen	3,00		3,00	3,00		3,00	0,00	0,00	0,00
			3,00		3,00	3,00		3,00	0,00	0,00	0,00
D2	Hoofdassistent	administratief ondersteunend	19,00		19,00	19,00		19,00	0,00	0,00	0,00
		dossier- en gegevensbeheer	3,00		3,00	3,00		3,00	0,00	0,00	0,00
		dossierbeheerder externe aanvragen	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
			16,00		16,00	16,00		16,00	0,00	0,00	0,00
D1	Assistent	administratief ondersteunend	69,00	22,00	91,00	69,00	22,00	91,00	0,00	0,00	0,00
		controle/audit	22,50	8,00	30,50	22,50	8,00	30,50	0,00	0,00	0,00
		dossier- en gegevensbeheer	2,00	0,00	2,00	2,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00
		dossierbeheerder externe aanvragen	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		praktisch uitvoerend	24,50	14,00	38,50	24,50	14,00	38,50	0,00	0,00	0,00
			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Subtotaal D		91,00	22,00	113,00	91,00	22,00	113,00	0,00	0,00	0,00
	Verrekening besparing 2020-2024: - 7 niveau D							105,00			
TOTAAL PERSONEELSPLAN											
Overzicht van de functies			PEP 2020			Voorstel 2021			Verschil		
					1.027,50			988,50			-39,00
											Besparingsronde huidige legislatuur (-61 koppen te besparen, versmeerd met 22 bijkomende koppen ingevolge insourcing wegeninspectie)



Beleidsgericht rapport
Vlaamse Belastingdienst

6 januari 2021



Vlaamse
overheid

AUDIT
VLAANDEREN

Alle in dit rapport vermelde opdrachten zijn uitgevoerd in overeenstemming met de internationale standaarden van het Institute of Internal Auditors (IIA). Elke vijf jaar evalueert een externe instantie of Audit Vlaanderen deze standaarden naleeft.

Beleidsgericht rapport
Vlaamse Belastingdienst

6 januari 2021

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	5
Samenvatting	6
Managementreactie van de Vlaamse Belastingdienst	8
Maturiteit risicomanagement	10
Resultaten auditopdrachten	12
Stand van zaken aanbevelingen	14
Bijlage 1 – Opgevolgde aanbevelingen met uiterste streefdatum 30/09/2020	17
Bijlage 2 – Overzicht openstaande aanbevelingen	25
Verzendlijst	27

INLEIDING

DOELSTELLING BELEIDSGERICHT RAPPORT

Voor de jaarlijkse evaluatie moet iedere leidend ambtenaar aan de functioneel bevoegde minister(s) rapporteren over zijn/haar aanpak van de aanbevelingen uit de audits van Audit Vlaanderen¹. Dit onder meer om het politieke draagvlak voor en de betrokkenheid van de leidend ambtenaren bij de risicobeheersing van de organisatie te versterken.

Om dit proces te ondersteunen, maakt Audit Vlaanderen een beleidsgericht rapport over de auditwerkzaamheden voor de entiteiten waar tijdens het voorbije jaar belangrijke auditactiviteiten gebeurden. Voor de organisaties waar in 2019 of eerder een evaluatie van het risicomangement gebeurde, maakt Audit Vlaanderen een geactualiseerde stand van zaken op.

Dit beleidsgericht rapport geeft ook aan in welke mate een entiteit werk maakt van de generieke doelstelling tot het versterken van de organisatiebeheersing/interne controle binnen de eigen organisatie en van acties om de maturiteit van het risicomangement te verhogen.

INHOUD BELEIDSGERICHT RAPPORT VLAAMSE BELASTINGDIENST

Dit beleidsgericht rapport schetst de stand van zaken op 30 november 2020 over de acties die de Vlaamse Belastingdienst ondernam naar aanleiding van:

- De maturiteit van het risicomangement binnen de Vlaamse Belastingdienst (auditopdracht 1701 040 van 18 december 2017).
- De organisatie-audit waarbij werd geëvalueerd in welke mate de Vlaamse Belastingdienst beschikt over beheersmaatregelen om de belangrijkste inherente risico's rond 'Organisatiestructuur' en 'ICT' uit de leidraad organisatiebeheersing in te perken (auditopdracht 1701 041 van 2 mei 2018).
- De audit van de processen m.b.t. erf- en registratiebelastingen (auditopdracht 1601 032 van 10 mei 2017);
- De audit van het proces m.b.t. het verwerven van onroerende goederen (auditopdracht 1901 015 van 3 december 2019);
- De opvolging van de openstaande aanbevelingen bij de Vlaamse Belastingdienst.

Een ontwerp van dit rapport werd op 4 december 2020 overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst. De managementreactie van de entiteit, maakt deel uit van dit rapport.

¹ Afspraak gemaakt op 7 december 2011 tussen het Auditcomité van de Vlaamse Administratie en de kern van de Vlaamse Regering en verder geconcretiseerd in de beslissing van de Vlaamse Regering van 30 maart 2012 aangaande de evaluatie van de leidend ambtenaren vanaf 2012 (cf. VR/2012/3003 DOC.0302/1).

SAMENVATTING

Op basis van de uitgevoerde auditwerkzaamheden sinds 2019 is Audit Vlaanderen van mening dat de Vlaamse Belastingdienst inspanningen levert op het vlak van organisatiebeheersing. Initiatieven worden genomen om de aanbevelingen te realiseren en het risicomanagement te implementeren.

Maturiteit risicomanagement Gewogen gemiddelde op een schaal van 0 (afwezig) tot 5 (geoptimaliseerd)			
	2019	2020	
Risico-identificatie en -evaluatie	1,7	2,0	
Risicobeheer	2,0	2,0	
Mate van risicobeheersing			
M.b.t. sturende en ondersteunende processen of thema's organisatiebeheersing			
Onderzochte thema's	Totaal aantal inherent hoge risico's	Aantal risico's onvoldoende onder controle	
		2019	2020 ²
Organisatiestructuur	3	/	/
ICT	7	3	3
M.b.t. kernprocessen			
Onderzocht proces	Mate van risicobeheersing		
	2019	2020 ²	
Erf- en registratiebelasting	Deels onder controle	Onder controle	
Verwerven van onroerende goederen	Onvoldoende onder controle	Onvoldoende onder controle	

Zo bracht de Vlaamse Belastingdienst in 2020, op basis van de missie, de partnerschappen en de strategische doelstellingen, de belangrijkste strategische risico's in kaart. De entiteit bekeek opnieuw de taxatieprocessen en concludeerde dat voor de geïdentificeerde risico's alle nodige beheersmaatregelen aanwezig zijn.

De organisatie beschikt over een kader voor het risicomanagement, met een duidelijke methodologie en risicostrategie. De Vlaamse Belastingdienst dient het risicomanagement verder in te bedden door op systematische wijze risicoanalyses uit te voeren voor de belangrijkste kern- en ondersteunende processen. Daarnaast moeten de geïdentificeerde risico's op een gestructureerde wijze beheerd worden en koppelt men over de genomen acties regelmatig terug.

Op het vlak van de ondersteunende processen kan de Vlaamse Belastingdienst nog verdere acties nemen om de geïdentificeerde IT-risico's onder controle te brengen.

Met betrekking tot de kernprocessen implementeerde het agentschap verschillende beheersmaatregelen zodat het proces m.b.t. de 'Taxatie van de erf- en registratiebelasting' nu als 'onder controle' wordt beschouwd. Voor het proces 'Verwerven van onroerende goederen' nam de Vlaamse Belastingdienst eerste acties om de geïdentificeerde risico's te beheersen.

² Evolutie op basis van de uitgevoerde opvolging van de geformuleerde aanbevelingen.

Status aanbevelingen op 30/09/2020		
	2019	2020
Aantal geformuleerde aanbevelingen	37	23
Aantal openstaande aanbevelingen	8	8
Acceptatiegraad	97%	96%
Realisatiegraad	81%	88%
Tijdigheid	94%	95%
Aanvaardbaarheid van streefdata	100%	100%

In de huidige opvolgronde houdt Audit Vlaanderen voor de berekening van de indicatoren, enkel rekening met de aanbevelingen van de afgelopen vijf jaar. Deze berekeningswijze heeft een beperkte impact op de indicatoren van de Vlaamse Belastingdienst.

In de huidige opvolgronde realiseerde het agentschap 6 aanbevelingen waardoor de realisatiegraad stijgt naar 88%. Het agentschap tracht de aanbevelingen tijdig te realiseren (indicator tijdigheid bedraagt 95%) binnen een aanvaardbare termijn (100%)

MANAGEMENTREACTIE VAN DE VLAAMSE BELASTINGDIENST

Het management is tevreden dat de geleverde inspanningen op het vlak van organisatiebeheersing en risicomangement worden gehonoreerd.

Maturiteit Risicomangement

De stijgende tendens in de toegekende maturiteitsscores (risico-identificatie-evaluatie en -beheer) werd ook in 2020 voortgezet en bewijst dat de organisatie verder werk maakt van de uitbouw van een geïntegreerd risicomangement.

Medio 2020 voerde VLABEL een eerste operationele risicoanalyse uit voor het kernproces Taxatie. De talrijke maatregelen die in de afgelopen jaren vnl. op het vlak van erf- en registratiebelastingen werden geïmplementeerd, hebben het gewenste resultaat opgeleverd. Uit de risicoanalyse is gebleken dat het kernproces taxatie 'onder controle is', wat ook door Audit Vlaanderen formeel wordt bevestigd.

In het najaar werden op strategisch niveau de belangrijkste risico's in kaart gebracht in functie van de strategische doelstellingen uit het Regeerakkoord en het Ondernemingsplan 2019-2024. Er werd een actieplan voor de belangrijkste residuele risico's gevalideerd, waarvan de opvolging periodiek zal worden gemonitord en bijgestuurd.

Het management zal ook de komende jaren blijven inzetten op acties om de stijgende evolutie in het maturiteitsniveau van de organisatie verder te zetten. Op basis van een jaarlijkse planning risicomangement zullen systematisch nieuwe risicoanalyses voor de belangrijkste kern- en ondersteunende processen worden uitgerold. De geplande acties op strategisch en operationeel niveau worden voortaan verankerd in de jaarlijkse strategische agenda en gevalideerd door het Directiecomité. De uitgerolde actieplannen om de geïdentificeerde restrisico's te counteren zullen structureel worden opgevolgd.

Het proces risicomangement zal in het toekomst verder ingebed worden in de hele organisatie. Niettegenstaande de verschillende actoren nog een groeipad hebben af te leggen en de methodologie nog verder kan worden geëvalueerd en verfijnd, is VLABEL tevreden over de positieve evolutie.

Mate van risicobeheersing en opvolging aanbevelingen

Vorig jaar heeft VLABEL sterk ingezet om het merendeel van de nog lopende en prioritair oudste aanbevelingen te realiseren. Dit werd vertaald in een stijging van de realisatiegraad van 71% (in 2017) naar 81%.

In 2020 wordt de trend om de aanbevelingen nog nauwgezetter op te volgen voortgezet en stijgt de realisatiegraad opnieuw tot 88%. Audit Vlaanderen kent aan 6 van de 8 aanbevelingen met streefdatum 30 september 2020 de status 'gerealiseerd' toe.

Voor de niet gerealiseerde aanbevelingen uit deze opvolgingsronde zijn de noodzakelijke acties lopende om deze binnen de nieuwe streeftermijn te kunnen realiseren.

Dit geldt ook voor de resterende 6 aanbevelingen die volgend jaar zullen worden opgevolgd. Vooral op het vlak van de ICT-aanbevelingen werden ondertussen al veel inspanningen geleverd en verschillende tussentijdse mijlpalen gerealiseerd.

MATURITEIT RISICOMANAGEMENT

In 2017 evalueerde Audit Vlaanderen het risicomanagement binnen de Vlaamse Belastingdienst. Aan de hand van een maturiteitsmodel werden verschillende elementen van risicomanagement geëvalueerd op een schaal van 0 (afwezig) tot 5 (geoptimaliseerd). Daarna werd, op basis van een vooraf bepaald gewicht, een gewogen gemiddelde maturiteitsinschatting berekend voor de onderdelen ‘risico-identificatie en -evaluatie’ enerzijds en ‘risicobeheer’ anderzijds.

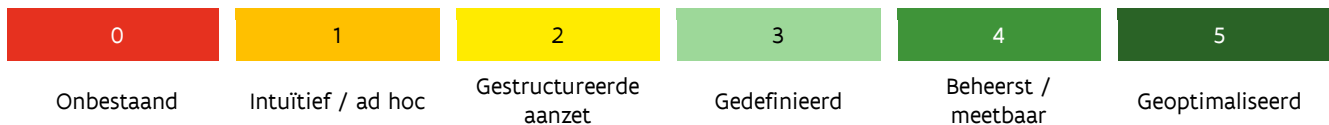
In 2020 voerde Audit Vlaanderen een actualisatie uit van de maturiteit van het risicomanagement binnen de Vlaamse Belastingdienst op basis van analyse van de verkregen documentatie en een gesprek met het ankerpunt Organisatiebeheersing.

Onderstaande tabel geeft de resultaten weer van deze actualisatie.

		Inschatting	
		2019	2020
Risico-identificatie en -evaluatie	Doelstellingen en risicocascade	1	2
	Betrokkenen bij de risicoanalyse	2	2
	Methodiek risico-identificatie	2	2
	Methodiek risico-evaluatie	2	2
	Medewerkers, rollen en verantwoordelijkheden	2	2
	Periodiciteit van de risicoanalyse	1	2
	Procesdocumentatie van de risicoanalyse	2	2
	Gewogen gemiddelde maturiteitsinschatting	1,7	2,0

Risicobeheer	Risicostrategie	2	2
	Risicorespons	2	2
	Architectuur en operationele effectiviteit van de beheersmaatregelen voor de kernprocessen	2	2
	Architectuur en operationele effectiviteit van de beheersmaatregelen voor de ondersteunende processen	2	2
	Medewerkers, rollen en verantwoordelijkheden	2	2
	Gewogen gemiddelde maturiteitsinschatting	2,0	2,0

Legende



In de afgelopen jaren werkte de Vlaamse Belastingdienst aan een duidelijke methodologie voor het risicomanagement en werd een kader uitgewerkt op maat van de organisatie. Het agentschap bracht vervolgens voor een aantal kern- en ondersteunende processen/ thema's de belangrijkste risico's in kaart. In het voorjaar (2020) identificeerde de organisatie 15 strategische risico's op basis van de missie, de strategische doelstellingen en de partnerschappen.

Audit Vlaanderen erkent de stappen die de Vlaamse Belastingdienst neemt om het risicomanagement verder uit te bouwen en kent aan zowel 'risico-identificatie en -evaluatie' als 'risicobeheer' maturiteit 2 toe. De maturiteit van het risicomanagement kan evenwel nog stijgen door:

- op een systematische wijze risicoanalyses uit te voeren en te actualiseren;
- voor de geïdentificeerde risico's actieplannen op te stellen en deze periodiek op te volgen;
- de methodologie te evalueren en waar nodig te verfijnen (bv. risicotypologieën).

Op deze manier kan het risicomanagement inzicht bieden in de belangrijkste risico's die de strategische en operationele werking mogelijk kunnen belemmeren.

RESULTATEN AUDITOPDRACHTEN

ORGANISATIE-AUDIT MET BETREKKING TOT TWEE THEMA'S VAN DE LEIDRAAD ORGANISATIEBEHEERSING (AUDITOPDRACHT 1701 041 VAN 2 MEI 2018)

Audit Vlaanderen evalueerde in 2017 voor twee van de tien thema's uit de 'Leidraad organisatiebeheersing' in welke mate de Vlaamse Belastingdienst over beheersmaatregelen beschikt om de belangrijkste inherente risico's voor deze thema's in te perken. De onderzochte thema's waren 'Organisatiestructuur' en 'ICT'. De keuze voor deze thema's gebeurde na een weging van elk thema op vijf parameters. Deze keuze werd afgestemd met het agentschap.

Naar aanleiding van de organisatie-audit werden 22 belangrijke inherente risico's geïdentificeerd. Tien van deze risico's werden door de Vlaamse Belastingdienst als inherent hoog ingeschat (op basis van een evaluatie van de inherente kans en impact van elk risico). Audit Vlaanderen onderzocht deze tien risico's en stelde vast dat voor drie IT- risico's onvoldoende beheersmaatregelen aanwezig waren om de geïdentificeerde risico's te beheersen. Het directiecomité van de Vlaamse Belastingdienst aanvaardde de drie geformuleerde aanbevelingen.

Mate van risicobeheersing m.b.t. sturende en ondersteunende processen			
Onderzochte thema's	Totaal aantal inherent hoge risico's	Aantal risico's onvoldoende onder controle	
		2019	2020
Organisatiestructuur	3	0	0
ICT	7	3	3

In deze opvolgronde werd één aanbeveling geëvalueerd m.b.t. het regelmatig testen van de procedures voor failover en restore. VLABEL wenst tot een gestructureerde oplossing te komen en zal (samen met het Departement Financiën en Begroting) hiervoor een projectgroep oprichten. Het project moet leiden tot een verbeterde aanpak en duidelijke rollen en verantwoordelijkheden. Aan deze aanbeveling wordt de status 'lopend' toegekend (cf. bijlage 1).

Op basis van bovenstaande bevindingen oordeelt Audit Vlaanderen dat geïdentificeerde risico's nog 'onvoldoende onder controle' zijn.

AUDIT VAN DE KERNPROCESSEN ERF- EN REGISTRATIEBELASTING (AUDITOPDRACHT 1601 032 VAN 10 MEI 2017)

In het najaar van 2016 auditeerde Audit Vlaanderen bij de Vlaamse Belastingdienst de processen erf- en registratiebelasting. De conclusie van de opdracht wees er op dat de entiteit reeds verschillende initiatieven had genomen om het risico op een onvolledige taxatie in belangrijke mate en het risico op een laattijdige

taxatie op voldoende wijze in te perken. Niettemin toonde de auditopdracht aan dat de Vlaamse Belastingdienst nog over onvoldoende beheersmaatregelen beschikte die de correctheid van de taxatie kon garanderen. Audit Vlaanderen formuleerde elf aanbevelingen.

VLABEL nam ondertussen de nodige initiatieven om de geïdentificeerde risico's voldoende te beheersen. In de huidige opvolgronde nam het agentschap de volgende maatregelen:

- een risicoanalyse werd uitgevoerd voor het thema Cultuur en specifiek rond integriteit. Op basis van de resultaten werden bijkomende beheersmaatregelen rond integriteit geïmplementeerd, zowel voor medewerkers als voor leidinggevendenden;
- om de kwaliteit van de taxatieprocessen te verbeteren, voert de Interne Inspectiedienst structureel een aantal dossiercontroles uit. Bevindingen worden systematisch teruggekoppeld naar de bevoegde dienst. Daarnaast werd een risicoanalyse uitgevoerd voor het kernproces 'Taxatie' wat vooralsnog niet leidde tot kritische risico's. Om de kwaliteit van de taxatieprocessen op te volgen, ontwikkelde het agentschap een PowerBI- rapportering.

Op basis van de bovenstaande bevindingen oordeelt Audit Vlaanderen dat de risicobeheersing van de kernprocessen erf- en registratiebelastingen 'onder controle' is.

■ AUDIT VAN HET KERNPROCES VERWERVEN VAN ONROERENDE GOEDEREN (AUDITOPDRACHT 1901 015 VAN 3 DECEMBER 2019)

In 2019 auditeerde Audit Vlaanderen het kernproces 'Verwerven van onroerende goederen'. De resultaten tonen aan dat de afdeling Vastgoedtransacties onvoldoende maatregelen heeft genomen om de belangrijkste risico's met betrekking tot het verwervingsproces van onroerende goederen te beheersen. Audit Vlaanderen formuleerde zes aanbevelingen. De Vlaamse Belastingdienst aanvaardde alle aanbevelingen en stelde een actieplan op.

In 2019 liet VLABEL de afdeling Vastgoedtransacties door een externe consultant doorlichten. In navolging hiervan werd een nieuwe afdelingsstructuur met één afdelingshoofd en vier diensthoofden geïmplementeerd. Met deze reorganisatie wil het agentschap komen tot:

- een meer uniforme uitvoering van de processen;
- de aanwezige kennis borgen en verder ontwikkelen;
- de interne samenwerking verhogen.

Daarnaast werd ook een nieuwe overlegmatrix geïmplementeerd wat de interne doorstroming van informatie moet verbeteren.

De Vlaamse Belastingdienst realiseerde hiermee één van de zes geformuleerde aanbevelingen. Hierdoor oordeelt Audit Vlaanderen dat de risicobeheersing van dit kernproces momenteel nog 'onvoldoende onder controle' is.

STAND VAN ZAKEN AANBEVELINGEN

Audit Vlaanderen rapporteert periodiek over de opvolging van de aanbevelingen, zoals werd afgesproken tijdens het overleg van 7 december 2011 tussen het Auditcomité van de Vlaamse Administratie en de kern van de ministers van de Vlaamse Regering. Deze afspraak werd geconcretiseerd in de beslissing van de Vlaamse Regering over de evaluatie van de leidend ambtenaren vanaf 2012. Sindsdien maakt de realisatie van de aanbevelingen deel uit van die evaluatie (cf. VR 2012 3003 DOC 0302/1).

Onderstaande stand van zaken beschrijft de resultaten van de **opvolging van openstaande aanbevelingen met uiterste streefdatum van realisatie 30/09/2020** en schetst de globale stand van zaken van de realisatie van de aanbevelingen.

STATUSSEN EN REALISATIEGRAAD VAN DE OPGEVOLGDE AANBEVELINGEN MET UITERSTE STREEFDATUM 30/09/2020

In deze opvolgingsronde werden acht aanbevelingen met uiterste streefdatum 30/09/2020 opgevolgd. Onderstaande tabel geeft in detail de status van deze aanbevelingen en de realisatiegraad. Bijlage 1 geeft per opgevolgde aanbeveling een korte stand van zaken.

	RA	G	L	O	N	NVT	Totaal	Realisatiegraad = G/(G+L+O+N)
	#	#	#	#	#	#	#	%
Organisatie-audit (2017)	0	0	1	0	0	0	1	0%
Maturiteit risico-management (2017)	0	2	0	0	0	0	2	100%
Procesaudit Erf- en registratiebelasting (2016)	0	3	0	0	0	0	3	100%
Procesaudit Verwerven van onroerende goederen (2019)	0	1	1	0	0	0	2	50%
Totaal in #	0	6	2	0	0	0	8	75%
Totaal in %	0%	75%	25%	0%	0%	0%		

Legende

RA Risicoacceptatie
G Gerealiseerd

L Lopende
O Ontwerp

N Niets
NVT Niet meer van toepassing

STAND VAN ZAKEN INDICATOREN VOOR DE REALISATIE VAN DE AANBEVELINGEN

Audit Vlaanderen rapporteert over de realisatie van aanbevelingen aan de hand van vier indicatoren. De berekening van deze indicatoren houdt rekening met de volgende aanbevelingen uit de laatste vijf jaar (vanaf 2016):

- alle aanbevelingen naar aanleiding van organisatie-audits;
- alle aanbevelingen met het oog op het verhogen van de maturiteit van het risicomanagement;
- alle aanbevelingen naar aanleiding van andere operationele audits (thema-audits, procesaudits, ad-hoc opdrachten, forensische opdrachten).

Overzicht statussen aanbevelingen in functie van indicatoren

	RA	G	L	O	N	NVT	NA	Nog niet opgevolgd	Totaal	Realisatiegraad = $G/(G+L+O+N)$
	#	#	#	#	#	#	#	#	#	%
Organisatie-audit (2017)	0	0	1	0	0	0	0	2	3	0%
Maturiteit risicomanagement (2017)	0	2	0	0	0	0	0	0	2	100%
Thema-audit Wagenparkbeheer (2016)	0	1	0	0	0	0	0	0	1	100%
Procesaudit Erf-en registratiebelasting (2016)	1	10	0	0	0	0	0	0	11	100%
Procesaudit Verwerven van onroerende goederen (2019)	0	1	1	0	0	0	0	4	6	50%
Totaal in #	1	14	2	0	0	0	0	6	23	88%
Totaal in %	4%	61%	9%	0%	0%	0%	0%	26%		

Legende

RA	Risicoacceptatie	O	Ontwerp	NVT	Niet meer van toepassing
G	Gerealiseerd	N	Niets	NA	Niet aanvaard
L	Lopende				

Voor de beoordeling van de implementatie van de aanbevelingen worden vier indicatoren gehanteerd. Onderstaande tabel geeft – naast de omschrijving van elke indicator – de resultaten van de Vlaamse Belastingdienst weer op 30 september 2020 en vergelijkt deze met het resultaat van 2019.

Indicator	Omschrijving	Resultaat op 30/09/2019	Resultaat op 30/09/2020
Acceptatiegraad	Geeft aan hoeveel (%) van de aanbevelingen geaccepteerd werden door het management.	97 %	96 %
Realisatiegraad	Geeft aan hoeveel (%) van de opgevolgde aanbevelingen gerealiseerd zijn.	81 %	88 %
Tijdige realisatie	Geeft aan hoeveel (%) aanbevelingen gerealiseerd werden (of nog kunnen worden) vóór of op de tweede streefdatum opgegeven door het management.	94 %	95 %
Aanvaardbaarheid streefdata	Geeft aan voor hoeveel (%) van de openstaande aanbevelingen de voorziene streefdatum van realisatie een aanvaardbare termijn heeft t.o.v. de formuleringsdatum ³ .	100 %	100 %

Legende

Acceptatiegraad	Realisatiegraad	Tijdige realisatie	Aanvaardbare streefdata
100%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 90%
≥ 80% en < 100%	≥ 50% en < 80%	≥ 50% en < 80%	≥ 50% en < 90%
< 80%	< 50%	< 50%	< 50%

Toelichting

In de huidige opvolgronde houdt Audit Vlaanderen voor de berekening van de indicatoren geen rekening meer met de aanbevelingen die ouder zijn dan vijf jaar. Dit verhoogt de actualisatiewaarde van de indicatoren. De nieuwe berekeningswijze heeft een beperkte impact op de indicatoren van de Vlaamse Belastingdienst.

Het agentschap heeft het afgelopen jaar een aantal aanbevelingen kunnen realiseren. Van de acht aanbevelingen die werden opgevolgd, werden er zes gerealiseerd. Deze inspanningen dragen bij tot een stijging van *de realisatiegraad* tot *88%*. De aanbevelingen kunnen evenwel niet altijd gerealiseerd worden voor de geformuleerde streefdatum, wat maakt dat de indicator *tijdigheid* *95%* is. Niettemin kan de organisatie alle openstaande aanbevelingen nog binnen een aanvaardbare termijn realiseren (*aanvaardbaarheid van streefdata 100%*).

Tot slot accepteerde de Vlaamse Belastingdienst in 2018 het restrisico van één aanbeveling uit de procesaudit 'Erf- en registratiebelasting'. Hierdoor bedraagt *de acceptatiegraad 96%*.

³ In principe geldt 1 jaar vanaf de formulering als limiet voor een aanvaardbare streefdatum. Audit Vlaanderen kan per aanbeveling inschatten dat een realisatietermijn van langer dan 1 jaar gerechtvaardigd is.

BIJLAGE 1 – OPGEVOLGDE AANBEVELINGEN MET UITERSTE STREEFDATUM 30/09/2020

Gevalideerde status op 30/09/2020													
Audit	Omschrijving	Nr.	Omschrijving	Vorige	Voorziena	RA	G	L	O	N	Nvt	Motivering	Nieuwe
	auditopdracht	aanb.	aanbeveling	status	streefdatum								streefdatum
1601 032	Procesaudit Registratie-belasting	Erf- ERA3	Om betere garanties op een integere dossierbehandeling te bekomen, voert VLABEL preventieve maatregelen in die het risico op het bewust onjuist taxeren kunnen verminderen. Afspraken en procedures (bv. opgenomen in een deontologische code) worden ook afgedwongen op IT-vlak.	L	31/12/2019							<p>Audit Vlaanderen gaat akkoord met de opgegeven status 'gerealiseerd'.</p> <p>Om integriteit verder in te bedden in de organisatie voerde de Vlaamse Belastingdienst in 2019 i.k.v. het risicomangement een risicoanalyse uit voor het thema Cultuur en werd daarnaast ook een integriteitsrisicoanalyse opgemaakt. Op basis van deze risicoanalyses werden de bestaande beheersmaatregelen in kaart gebracht en werden bijkomende acties ondernomen. Deze acties richten zich zowel op het vlak van sensibilisering, als opleiding (bv. dilemmatrainingen) en ondersteuning van leidinggevendenden (o.a. module ethisch leiderschap).</p> <p>Naast het preventieve luik zijn er ook eerstelijnscontroles die structureel uitgevoerd worden door de leidinggevendenden en waarbij (mogelijke) integriteitsinbreuken gemeld worden aan de interne inspectiedienst. Op basis van deze inbreuken</p>	-

Gevalideerde status op 30/09/2020													
Audit	Omschrijving	Nr.	Omschrijving	Vorige	Voorziena	RA	G	L	O	N	Nvt	Motivering	Nieuwe
	auditopdracht	aanb.	aanbeveling	status	streefdatum								streefdatum
												gaat de dienst na of er degelijk sprake was van een integriteitsschending en worden (indien nodig) maatregelen genomen. VLABEL opteert er bewust voor om de rechten en machtigingen in de ondersteunende softwaresystemen niet in te perken	
1601 032	Procesaudit Registratie-belasting	Erf-ERA7	Opdat de taxatieprocessen voldoende opvolgbaar en bijstuurbaar zijn, evalueert VLABEL de adequaatheid van de huidige doelstellingen en formuleert ze doelstellingen met betrekking tot de kwaliteit van deze processen.	L	31/12/2019							Audit Vlaanderen gaat akkoord met de opgegeven status 'gerealiseerd' voor de aanbevelingen 'ERA7' en 'ERA8'. Om de kwaliteit van de taxatieprocessen te verbeteren en opvolgbaar te maken, ondernam VLABEL de volgende acties:	-
1601 032	Procesaudit Registratie-belasting	Erf-ERA8	Om zicht te krijgen op de (evolutie van) de kwaliteit van verschillende elementen van de taxatieprocessen en teneinde gericht te kunnen bijsturen met het oog op effectievere taxatieprocessen, breidt VLABEL haar monitoringactiviteiten uit naar kwaliteitsaspecten met betrekking tot de uitgevoerde taxaties. ---	L	31/12/2019							<ul style="list-style-type: none"> ▪ De interne inspectiedienst voerde in de periode 2018-2019 structureel een aantal dossiercontroles uit op de taxatie van de Erf- en Registratiebelasting. De resultaten van deze interne controles werden teruggekoppeld naar de betrokken diensten. Ook in 2020 controleerde de interne inspectiedienst de taxatieprocessen. Er werd hierbij vertrokken van verschillende risicoprofielen waardoor specifieke én meer risicovolle taxatiedossiers gecontroleerd werden. ▪ I.k.v. het risicomanagement werden intern ook 14 inherente risico's in kaart gebracht voor het kernproces "taxatie". Voor deze risico's werden de bestaande beheersmaatregelen in kaart gebracht. Op één residueel risico na werden alle 	-

Gevalideerde status op 30/09/2020													
Audit	Omschrijving auditopdracht	Nr. aanb.	Omschrijving aanbeveling	Vorige status	Voorziena streefdatum	RA	G	L	O	N	Nvt	Motivering	Nieuwe streefdatum
												risico's als voldoende onder controle ingeschaald. <ul style="list-style-type: none"> Om een evolutie van de kwaliteit van de taxatieprocessen mogelijk te maken ontwikkelde het agentschap een Power BI- rapportering waarbij o.a. de taxatie, de vastgestelde rechten en de ontvangsten worden gemonitord. Deze Power BI- rapporten geven VLABEL ook input als beleidsinformatie. 	
1701 040	Risico- management VLABEL	A01	Om een zo volledig mogelijk zicht te krijgen op de risico's die de Vlaamse Belastingdienst kunnen verhinderen om de beoogde doelstellingen te bereiken, bepaalt het agentschap haar visie en methodologie voor risicomangement. Ze werkt deze uit in een systematische en organisatie brede aanpak om risico's te identificeren en te evalueren. Deze methodiek dient aandacht te besteden aan: <ul style="list-style-type: none"> Een gesystematiseerde wijze van risico-identificatie in functie van de strategische en de operationele organisatiedoelstellingen en van de doelstellingen van de belangrijkste kernprocessen; Een risicotypologie die toelaat om de geïdentificeerde risico's te groeperen, maar die ook als hulpmiddel kan dienen tijdens de risico-identificatie; Betrokkenheid van de belangrijkste sleutelpersonen bij deze periodieke 	L	31/12/2019							Audit Vlaanderen gaat akkoord met de opgegeven status 'gerealiseerd'. De Vlaamse Belastingdienst bepaalde in de afgelopen jaren een visie en methodologie voor het risicomangement. Daarbij wil het agentschap in hoofdzaak kiezen voor een methodiek op maat van de organisatie die gefaseerd wordt geïmplementeerd en waarbij de belangrijkste strategische en operationele risico's in kaart worden gebracht. Op het vlak van risico-identificatie en -evaluatie stelt Audit Vlaanderen vast dat VLABEL: <ul style="list-style-type: none"> risico's inherent identificeert a.d.h.v. gestructureerde interviews en workshops met sleutelpersonen en het betrokken management; op basis van gevalideerde schalen de inherente risico's evalueert naar kans en impact; 	-

Gevalideerde status op 30/09/2020													
Audit	Omschrijving auditopdracht	Nr. aanb.	Omschrijving aanbeveling	Vorige status	Voorziena streefdatum	RA	G	L	O	N	Nvt	Motivering	Nieuwe streefdatum
			risico-identificaties en -evaluaties (m.n. de leidend ambtenaar, de afdelingshoofden en de belangrijkste kernproceseigenaren, waarbij wordt rekening gehouden met de geografische spreiding van de organisatie); <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gedefinieerde en door het management gevalideerde schalen om risico's te evalueren naar waarschijnlijkheid en impact; ▪ Duidelijk vastgelegde en gecommuniceerde rollen en verantwoordelijkheden van de betrokkenen in het risicoanalyseproces, incl. opleiding; ▪ Een periodieke actualisering van de risico-identificatie en -analyse; ▪ Het documenteren van het proces inzake risico-identificatie en -evaluatie en het ter beschikking stellen van standaard sjablonen en registers. 									<ul style="list-style-type: none"> ▪ de beheersmaatregelen in kaart brengt en hun effectiviteit beoordeelt a.d.h.v een schaal. In een laatste stemronde wordt het restrisico ingeschat. ▪ gebruik maakt van een online tool (mentimeter) ter ondersteuning van de workshops; ▪ de risicomangementcyclus gekoppeld is aan de beleids- en beheercyclus waarbij: <ul style="list-style-type: none"> ○ elke 5 jaar de belangrijkste strategische risico's op lange termijn worden geïdentificeerd en jaarlijks één thema; ○ voor de belangrijkste kernprocessen (=o.b.v. de micro-risicoanalyse) de operationele risico's in kaart worden gebracht. <p>Tot slot zijn de rollen en verantwoordelijkheden verder verduidelijkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ het risicomangementteam staat in voor de ondersteuning en begeleiding van het risicomangementproces; ▪ het directiecomité en het lijnmanagement zijn verantwoordelijk voor het identificeren en evalueren van de inherente risico's en het in kaart brengen van de bestaande beheersmaatregelen. 	

Gevalideerde status op 30/09/2020													
Audit	Omschrijving auditopdrachtaanb.	Nr. aanb.	Omschrijving aanbeveling	Vorige status	Voorziena streefdatum	RA	G	L	O	N	Nvt	Motivering	Nieuwe streefdatum
1701 040	Risico- management VLABEL	A02	VLABEL bepaalt haar strategie op het vlak van risicobeheersing, rekening houdend met de risicoappetijt van de organisatie. In lijn met deze strategie werkt de organisatie voor de belangrijkste geïdentificeerde risico's (zie aanbeveling A1) actieplannen met beheersmaatregelen uit. De organisatie implementeert de acties en volgt deze structureel op. De rollen en verantwoordelijkheden in dit risicobeheersingsproces worden duidelijk bepaald en gecommuniceerd binnen de organisatie. De organisatie brengt voor de (belangrijkste) geïdentificeerde risico's van de kern- en ondersteunende processen op gestructureerde manier verder de essentiële aanwezige beheersmaatregelen in kaart en evalueert periodiek de opzet en de effectiviteit van de belangrijkste beheersmaatregelen.		30/09/2020							<p>Audit Vlaanderen gaat akkoord met de opgegeven status 'gerealiseerd'.</p> <p>Audit Vlaanderen erkent de stappen die VLABEL onderneemt om het risicomanagement in de organisatie verder uit te bouwen. Het agentschap bepaalde in haar visie op het risicomanagement een duidelijke risicostrategie (aanvaarden, beperken, delen of vermijden) en bepaalde o.b.v. de inschaling van de residuele risico's de risicoappetijt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ voor residuele risico's met een hoge prioriteit zal het agentschap onmiddellijk acties ondernemen. ▪ residuele risico's met een gemiddelde of lage prioriteit vereisen niet meteen bijkomende acties. <p>Indien bijkomende acties nodig zijn, neemt het agentschap deze op in een gevalideerd actieplan met mijlpalen en verantwoordelijken.</p> <p>In de afgelopen drie jaar voerde VLABEL een aantal risicoanalyses uit. Zo werd(en):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ in 2019 een risicoanalyse uitgevoerd voor het thema Cultuur; ▪ in 2020 een operationele risicoanalyse uitgevoerd voor het kernproces Taxatie; ▪ in het najaar 2020 de strategische risico's in kaart gebracht. <p>In deze risicoanalyses worden op een structurele manier de bestaande</p>	-

Gevalideerde status op 30/09/2020													
Audit	Omschrijving	Nr.	Omschrijving	Vorige	Voorziena	RA	G	L	O	N	Nvt	Motivering	Nieuwe
	auditopdracht	aanb.	aanbeveling	status	streefdatum								streefdatum
												<p>beheersmaatregelen opgesteld. Voor taxatie gaat de interne inspectiedienst voor de bestaande beheersmaatregelen (ob.v. verschillende risicoprofielen van dossiers) eveneens de effectiviteit ervan na.</p> <p>Voor het thema cultuur werd een actieplan opgemaakt dat regelmatig wordt opgevolgd. Voor het kernproces taxatie werd o.b.v. de risico-evaluatie geen bijkomende beheersmaatregelen opgezet. De strategische risicoanalyse moet nog verder gefinaliseerd worden vooraleer een actieplan wordt opgemaakt.</p>	
1701 041	Organisatie-audit VLABEL	A03	De Vlaamse Belastingdienst laat op regelmatige basis de huidige procedures voor failover en de restore van de back-up omgeving testen door de afdeling BASIL van het departement Financiën en Begroting. BASIL koppelt hierover structureel terug aan het Wijzigingsbeheercomité (WBC). Bovendien neemt BASIL de nodige maatregelen zodat bepaalde productiedata niet meer uitsluitend opgeslagen worden in de mirroromgeving.	L	30/09/2020							<p>Audit Vlaanderen gaat akkoord met de 31/12/2021 opgegeven status 'lopende'.</p> <p>Om tot een gestructureerde oplossing te komen die garandeert dat de kritische VLABEL- processen bij een calamiteit verzekerd kunnen blijven, wil VLABEL een wijziging in de huidige aanpak en de rollen en verantwoordelijkheden met het departement Financiën en Begroting.</p> <p>VLABEL zal opnieuw de risico's in kader van het Business Continuïteitsplan in kaart brengen en daarbij ook het IT Disaster Failover/ Recovery plan actualiseren. Een nota werd hiervoor goedgekeurd op het managementcomité FB waarbij een projectgroep zal opgericht worden die op regelmatige tijdstippen aan het MACO over de projectvoortgang zal rapporteren.</p>	

Gevalideerde status op 30/09/2020													
Audit	Omschrijving	Nr.	Omschrijving	Vorige	Voorziena	RA	G	L	O	N	Nvt	Motivering	Nieuwe
	auditopdracht	aanb.	aanbeveling	status	streefdatum								streefdatum
1901 015	PA Vastgoed- transacties VLABEL	A05	De afdeling Vastgoedtransacties evalueert de / degelijkheid van de organisatiestructuur, en gaat hierbij na welke specifieke instrumenten ingezet kunnen worden om de coördinatie binnen en tussen de subentiteiten van de afdeling Vastgoedtransacties te verbeteren.		30/06/2020							<p>Audit Vlaanderen gaat akkoord met de opgegeven status 'gerealiseerd'.</p> <p>In 2019 screende een externe consultant de Afdeling Vastgoedtransacties en werd in navolging hiervan een nieuwe organisatiestructuur geïmplementeerd met één afdelingshoofd en vier diensthoofden met een geografische afbakening. Met de nieuwe organisatiestructuur wenst VLABEL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de processen uniformer te laten a.d.h.v. werkinstructies; ▪ kennisbehoud en -ontwikkeling te versterken; ▪ meer te focussen op samenwerking dan het geografische werkgebied. <p>Daarnaast werd een nieuwe overlegmatrix geïmplementeerd waarbij er maandelijks vergaderd wordt op niveau van het afdelingshoofd en de diensthoofden. Elk diensthoofd heeft een eigen maandelijks overleg met de commissarissen en schatters/ onderhandelaars alsook een tweemaandelijks overleg met alle medewerkers. Om de interne communicatie te verbeteren is er ook een nieuwsbrief ontwikkeld die per kwartaal zal verzonden worden naar de medewerkers en die o.m. de evoluties in de wetgeving zal bevatten.</p>	-
1901 015	PA Vastgoed- transacties VLABEL	A06	De afdeling Vastgoedtransacties ontwikkelt/ een traject voor competentie- en kennisontwikkeling op maat van het niveau dat een medewerker binnen zijn functie moet									<p>Audit Vlaanderen gaat akkoord met de</p>	31/12/2021

Gevalideerde status op 30/09/2020													
Audit	Omschrijving	Nr.	Omschrijving	Vorige	Voorziena	RA	G	L	O	N	Nvt	Motivering	Nieuwe
	auditopdracht	aarb.	aanbeveling	status	streefdatum								streefdatum
			bereiken. De afdeling ziet toe op de uitvoering van dit traject									<p>De afdeling Vastgoedtransacties stelde een programma op om de kennis- en competentieontwikkeling van de commissarissen, schatters en de medewerkers te verhogen. Dit traject is opgebouwd uit drie pijlers:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het opstellen van opleidingsfiches door de interne kenniscel. Dergelijke fiches zijn al opgesteld voor de functies van schatter, commissarissen, dossierbehandelaar en ondersteuners; ▪ Het aanbieden van interne opleidingen op maat; ▪ Het aanbieden van externe opleidingen op vraag van de afdeling Vastgoedtransacties. <p>Om invulling te geven aan de interne en externe opleiding werd contact gelegd met een externe partner. De uitvoering van deze opleidingstrajecten in de praktijk is belangrijk om aan deze aanbeveling de status 'gerealiseerd' toe te kennen.</p>	

BIJLAGE 2 – OVERZICHT OPENSTAANDE AANBEVELINGEN

Naast de nog openstaande aanbevelingen n.a.v. en de organisatie-audit en de proces-audit Vastgoedtransacties (zie bijlage 1) zijn er bij de Vlaamse Belastingdienst nog 6 aanbevelingen die tot op heden nog niet opgevolgd werden.

Audit	Omschrijving auditopdrachtaanb.	Nr.	Omschrijving aanbeveling	Huidige status	Voorziene streefdatum
1701 041	Organisatie-audit	A01	De Vlaamse Belastingdienst onderneemt verdere stappen om een strategisch referentiekader uit te werken (met de nodige validatie door de Directieraad) waarin de belangrijkste ICT-keuzes (naar aankoop, ontwikkeling en onderhoud) voor langere termijn zijn opgenomen. Ze vertaalt deze visie/strategie naar een rollend ICT-jaarplan waaraan de nodige financiële middelen gekoppeld worden. Ze werkt verder aan een ICT- governancestructuur met duidelijke rollen en verantwoordelijkheden. Tot slot vertaalt ze de strategische ICT-prioriteiten in duidelijke afspraken/SLA's met haar externe leveranciers en volgt deze regelmatig op.	-	31/12/2021
1701 041	Organisatie-audit	A02	De Vlaamse Belastingdienst werkt, in functie van de prioriteiten een traject uit om de performantie op de verschillende lagen (databases, applicaties, netwerk) te monitoren. Deze tools moeten het agentschap toelaten om incidenten proactief te identificeren, te isoleren en op te lossen. Daarbij wordt ingezet op incidentenbeheer met de nodige procedures, rollen en verantwoordelijkheden.	-	31/12/2020
1901 015	Procesaudit Verwerven van onroerende goederen	A01	Er worden duidelijke richtlijnen opgesteld over het gebruik en de keuze van de schattingsmethode, de motivering van de schatting en de opbouw een schattingsverslag.	-	31/12/2020
1901 015	Procesaudit Verwerven van onroerende goederen	A02	Met het oog op de tegenstelbaarheid aan derden, wordt het verloop van de onderhandelingen gedocumenteerd.	-	31/12/2020
1901 015	Procesaudit Verwerven van	A03	De afdeling Vastgoedtransacties ontwikkelt een digitaal workflow managementsysteem om de sturing en uitvoering van de werkzaamheden van de afdeling Vastgoedtransacties softwarematig te ondersteunen. Toelichting	-	31/12/2020

Audit	Omschrijving	Nr. auditopdrachtaanb.	Omschrijving aanbeveling	Huidige status	Voorziene streefdatum
	onroerende goederen		<p>Om tijd te besparen en de efficiëntie te verhogen, wordt hierbij o.m. aandacht besteed aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ het opdelen van het verwervingsproces in verschillende fasen en bijhorende taken ▪ het in de juiste volgorde behandelen van (deel)taken ▪ het voorzien van een expliciete validatie en/of goedkeuring voor taken waarvoor dit vereist is. Concrete voorbeelden hiervan zijn de goedkeuring van het schattingsverslag en van een onderhandelde prijs die afwijkt van de geschatte waarde. Hiertoe worden in het systeem signalen gekoppeld aan deze taken in de workflow. Wordt een dergelijke workflowtaak dan niet afgehandeld, genereert het systeem op een bepaald moment in de tijd automatisch een signaal naar de hiërarchisch meerdere. ▪ de mogelijkheid om de status en het traject van een taak op te vragen. ▪ de mogelijkheid om relevante data snel en betrouwbaar terug te vinden en om gegevens te combineren ▪ het automatiseren van terugkerende handelingen ▪ het inzicht krijgen in de werklust <p>een ingebouwde functionaliteit voor analyse en (management)rapportage.</p>		
1901 015	Procesaudit Verwerven van onroerende goederen	A04	Er worden duidelijke werkinstructies uitgewerkt evenals de nodige instrumenten om de toepassing ervan te kunnen bewaken. Tevens wordt aangeduid wie hiervoor verantwoordelijk is.	-	31/12/2020

VERZENDLIJST

Het rapport wordt verstuurd naar:

De Vlaamse Belastingdienst

De heer David Van Herreweghe	Administrateur- generaal van de Vlaamse Belastingdienst
Mevrouw Lilliane Vancraeynest	Ankerpunt organisatiebeheersing van de Vlaamse Belastingdienst

De bevoegde minister

De heer Matthias Diependaele	Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed
------------------------------	--

De minister bevoegd voor interne audit

De heer Bart Somers	Viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en Gelijke Kansen
---------------------	---

De minister-president en viceminister-presidenten

De heer Jan Jambon	Minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, Digitalisering en Facilitair Management
Mevrouw Hilde Crevits	Viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale economie en Landbouw
De heer Ben Weyts	Viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Onderwijs, Sport, Dierenwelzijn en Vlaamse Rand

De leden van het auditcomité van de Vlaamse administratie

■ **De onafhankelijke leden**

De heer Luc Discry	Voorzitter van het auditcomité en onafhankelijk deskundige
De heer Jean-Pierre Garitte	Onafhankelijk deskundige
Mevrouw Diane Breesch	Onafhankelijk deskundige
Mevrouw Iwona Muchin	Onafhankelijk deskundige

■ **De vertegenwoordigers van de Vlaamse Regering**

Mevrouw Miet Vandersteegen	Vertegenwoordiger van de Vlaamse Regering
Mevrouw Myriam Parys	Vertegenwoordiger van de Vlaamse Regering
De heer Martin Ruebens	Vertegenwoordiger van de Vlaamse Regering

De secretaris van het auditcomité

De heer Dieter Vanhee	Adviseur Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken
-----------------------	---

Het Rekenhof

Mevrouw Hilde François	Voorzitter van het Rekenhof
------------------------	-----------------------------

JAARACTIEPLAN WELZIJN OP HET WERK 2020 - EINDEVALUATIE

BELEIDSDOMEIN FINANCIËN EN BEGROTING

In het kader van een maximale afstemming van de diverse plannings- en rapporteringsmomenten en een verdere integratie van de beleids- en beheerscyclus worden de jaaractieplannen Welzijn op het Werk gekoppeld aan de jaarlijkse ondernemingsplannen van de entiteiten van het beleidsdomein Financiën en Begroting.

Het jaaractieplan 2020 houdt rekening met het globaal preventieplan 2020-2024 van het beleidsdomein FB enerzijds en met de door de GDPB naar voor geschoven prioriteiten voor 2020 anderzijds.

ARBEIDSVEILIGHEID

Beleidsdomein FB	Risicoanalyse beeldschermwerk (zie domein ergonomie)	N.a.v. Covid-19 worden een aantal bevestigingen uitgesteld om overbevestiging te voorkomen. Deze risicoanalyse wordt verplaatst naar 2021.
VLABEL	Risicoanalyse commissarissen en schatters vastgoed	Is uitgevoerd in augustus en september 2020.
	Risicoanalyse controleurs Spelen en Weddenschappen/Automatische Ontspanningstoestellen afronden waarderingsen ⇒ globaal	Is uitgevoerd in najaar 2020. Definiëring acties in 2021.
	Actiepunten uitwerken op basis van resultaten risicoanalyse “Schatters Stafdiensten” van 2019”	Werd opgestart in oktober 2020. Definiëring acties in 2021.
	Een grondige check van de risicocodes die gelinkt zijn aan bepaalde groepen van personeelsleden (zijn deze correct, is er sprake van meerdere codes etc.)	Is gerealiseerd.

ARBEIDSHYGIËNE

Beleidsdomein FB	Vernieuwing van de douches in het Ellipsgebouw en verdere opvolging van de werkzaamheden m.b.t. het voorzien van douches, kleedkamers, kledijlockers en droogcabines in de andere gebouwen (Leuven, Antwerpen, etc..).	Overzicht van wat voorzien is of nog voorzien zal worden op de verschillende locaties is opgemaakt.
------------------	--	---

VLABEL	Reiniging helmen (voorzien en de nodige afspraken hierrond maken).	Helmen worden niet gereinigd maar vervangen in de loop van 2021. Dit punt wordt behandeld op de werkgroep kledij.
--------	--	---

BESCHERMING VAN DE GEZONDHEID VAN DE WERKNEMERS OP HET WERK

Beleidsdomein FB	Beleid inzake alcohol & drugs onder de aandacht brengen van de personeelsleden, met bijzondere aandacht voor risicofuncties (chauffeurs, controleurs, commissarissen, loketbedienden,..). Tevens de leidinggevenden ter zake sensibiliseren over hun rol, verantwoordelijkheden en te volgen procedures (zowel preventief als in geval van misbruik). Ten slotte wordt de mogelijkheid bekeken om een alcoholslot te installeren in (nieuwe) wagens.	Wordt meegenomen naar 2021.
---------------------	--	-----------------------------

PSYCHOSOCIALE BELASTING VEROORZAAKT DOOR HET WERK (INCL. PESTERIJEN, GEWELD EN ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG OP HET WERK)

Beleidsdomein FB	Veerkrachtcoach actief bij en gekend binnen het beleidsdomein FB.	Binnen het beleidsdomein FB is alvast één personeelslid na het doorlopen van een intensief opleidingstraject aangesteld als veerkrachtcoach en coach momenteel actief.
	Deelname aan Personeelspeiling 2020. Afhankelijk van de resultaten zullen de nodige acties volgen.	De Personeelspeiling werd afgenomen. In november 2020 worden de algemene resultaten per entiteit beschikbaar gesteld. Meer gedetailleerde resultaten zullen in februari 2021 beschikbaar zijn.
VLABEL	Evaluatie van de inzet van de vertrouwenspersonen, en kan als input dienen voor het welzijnsbeleid.	Is uitgevoerd in augustus 2020 en het actieplan daaruit gedistilleerd, werd uitgerold.

DFB	Aanstelling interne vertrouwenspersonen en communicatie naar personeelsleden.	De opleidingen tot vertrouwenspersoon zijn verplaatst naar najaar 2020. Na de opleiding zullen de aangestelde vertrouwenspersonen hun rol effectief opnemen.
-----	---	--

ERGONOMIE

Beleidsdomein FB	Risicoanalyse beeldschermwerk. Deze risicoanalyse zal tevens dienen als startsein sensibilisering voor concrete acties rond ergonomie.	N.a.v. Covid-19 worden een aantal bevestigingen uitgesteld om overbevestiging te voorkomen. Deze risicoanalyse wordt verplaatst naar 2021.
	Deelname aan werkgroep 'Gezond Leven op het Werk'.	Lopende. Continu gegeven.
	Sensibilisering: staand vergaderen – wandelend (face to face) vergaderen.	De opleiding over staand vergaderen is voorlopig afgelast wegens Covid-19. Deze opleiding wordt door AgO gegeven en dient als voorbereiding op de sensibilisering in de eigen entiteit.
	Opleiding ergocoaches en aandacht voor ergonomie bij (nieuwe) medewerkers. (opfrissing van ergonomische tips en trics aan alle personeelsleden, ikv welzijnsrondgangen..)	DFB lanceerde reeds een oproep om een 2 ^{de} ergocoach te selecteren. Er werd geen kandidaat gevonden. Bij VLABEL stelden een aantal medewerkers zich kandidaat.
VLABEL	In het kader van PTOW bevragen of er een behoefte is aan een 2de beeldscherm, een 2de keyboard en 2de muis bij personeelsleden die regelmatig thuis werken.	Uitgevoerd via een communicatie in een

		nieuwsbrief 'VLABEL Echo', tijdens het najaar 2020.
	Organiseren van infosessies ergonomie in de verschillende standplaatsen.	Wegens de Covid-19 crisis werd er overgeschakeld naar een digitale versie: er is een oproep in de nieuwsbrief 'VLABEL 'Echo' van september opgenomen om deel te nemen aan ergonomiewebinars in het najaar, een initiatief vanwege GDPB.
DFB	(Verdere) uitrol ergonomieplan: - Reclame in nieuwsbrief over infosessies ergonomie gegeven door de ergonomen van de GDPB	Gebeurd.
	Gelet op Covid-19 met gevolg meer thuiswerk werd via pluspas voor onze personeelsleden een ergonomische bureaustoel ter beschikking gesteld evenals een groot scherm.	Extra spontane actie.
	In Covid-19tijden extra aandacht voor ergonomie thuis.	Extra spontane actie.

VERFRAAIING VAN DE WERKPLEK

Beleidsdomein FB	Verfraaiing van de werkplek a.d.h.v. kunstwerken via Artotheek.	On hold gelet op Covid-19-crisis en maximaal PTOW.
---------------------	---	--

MAATREGELEN INZAKE LEEFMILIEU, WAT BETREFT HUN INVLOED OP DE VORIGE PUNTEN

Beleidsdomein FB	Stimuleren van het nemen van de fiets voor korte (woon-)werkverplaatsingen en ondersteunende faciliteiten (plooi-fiets voor dienstverplaatsingen, douches/lockers/kleedkamers).	Begin 2020 werd reeds een plooi-fiets aangekocht in functie van dienstverplaatsingen. VLABEL neemt ook nog een aantal bijkomende acties n.a.v. het vervoersbehoefteplan.
---------------------	---	--

JAARACTIEPLAN WELZIJN OP HET WERK 2021 - VOORSTEL

BELEIDSDOMEIN FINANCIËN EN BEGROTING

In het kader van een maximale afstemming van de diverse plannings- en rapporteringsmomenten en een verdere integratie van de beleids- en beheerscyclus worden de jaaractieplannen Welzijn op het Werk gekoppeld aan de jaarlijkse ondernemingsplannen van de entiteiten van het beleidsdomein Financiën en Begroting.

Het jaaractieplan 2021 houdt rekening met het globaal preventieplan 2020-2024 van het beleidsdomein FB enerzijds en met de door de GDPB naar voor geschoven prioriteiten voor 2021 anderzijds.

OVERKOEPELEND (ACTIES HEBBEN BETREKKING OP MEERDERE WELZIJNSDOMEINEN)

<p>BELEIDSDOMEIN FB</p>	<p>Het re-integratiebeleid van personeelsleden die afwezig zijn, wordt verder geprofessionaliseerd, d.m.v. afstemming met en integratie in andere HR-domeinen verder te ontwikkelen</p> <ul style="list-style-type: none"> - het ziekteverzuim wordt verder per kwartaal in kaart gebracht, zowel de langdurige afwezigheid als de veelvuldige korte afwezigheden - het verder per kwartaal bezorgen van de Bradfordcijfers aan de leidinggevenden, zodat zij verzuimgesprekken kunnen voeren - het regelmatig contacteren door HR Welzijn en/of door de leidinggevenden van langdurig afwezige personeelsleden met het oog op hervatten: <ul style="list-style-type: none"> o het werkritme, de werkdruk en functie-inhoud kunnen worden besproken o waarbij loopbaancoaching, veerkrachtcoaching en psychologische begeleiding kan worden ingezet indien nodig <p>Het opvolgen van personeelsleden met een blijvende problematiek in kader van het Diversiteitsbeleid.</p>	
<p>VLABEL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De codex schuift het concept van een 'dynamisch risicobeheersingssysteem' naar voren: met dit model wordt het preventiebeleid op systematische wijze ingepland. <div data-bbox="468 1182 949 1458" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A[Evaluatie Evaluëren en bijsturen] --> B[Uitwerking Beleid uitwerken en doelen vastleggen] B --> C[Programmatie Methoden en middelen bepalen] C --> D[Uitvoering Beleid uitvoeren ifv verantwoordelijkheden] D --> A </pre> </div>	

	<p>In 2021 worden de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de acties gedefinieerd in de risicoanalyse bij <ul style="list-style-type: none"> o de “commissarissen en schatters Vastgoed” (2020) uitgevoerd en opgevolgd o de “controleurs Spelen en Weddenschappen/Automatische Ontspanningstoestellen “ (2020) uitgevoerd o de “Schatters Stafdiensten” (2019) verder opgevolgd en geëvalueerd - de risicoanalyse voor de controleurs die overkomen vanuit Wegen en verkeer uitgevoerd 	
DFB	Bevraging leidinggevenden over afwezigheidsrapportering (duidelijkheid, bruikbaarheid, frequentie,..). Afhankelijk van de resultaten wordt de rapportering aangepast.	
	Herwerking/update van het re-integratiebeleid	

ARBEIDSVEILIGHEID

Beleidsdomein FB	Risicoanalyse beeldschermwerk (zie domein ergonomie).	Verzet naar 2021.
------------------	---	-------------------

ARBEIDSHYGIËNE

VLABEL	Vervanging helmen.	Dit punt wordt behandeld op de werkgroep kledij.
	ikv de huidige Covid-19 crisis worden relevante PBM gemonitord door Facility Vlabel en verder aangekocht bij behoefte: ontsmettingsmiddel, mondklappers, handgel, wegwerphandschoenen... die de personeelsleden nodig hebben bij het uitoefenen van hun functie: op de standplaats, op de openbare weg of in de gebouwen van Vlabel.	

BESCHERMING VAN DE GEZONDHEID VAN DE WERKNEMERS OP HET WERK

Beleidsdomein FB	Beleid inzake alcohol & drugs onder de aandacht brengen van de personeelsleden, met bijzondere aandacht voor risicofuncties (chauffeurs, controleurs, commissarissen, loketbedienden,..). Tevens de leidinggevenden ter zake sensibiliseren over hun rol, verantwoordelijkheden en te volgen procedures (zowel preventief als in geval van misbruik). Ten slotte wordt de mogelijkheid bekeken om een alcoholslot te installeren in (nieuwe) wagens.	
------------------	--	--

VLABEL	<p>Communicatieactie 1: een sensibiliseringcampagne ter preventie van verslaving (alcohol, drugs, gokken, medicatie ...) wordt hernomen wegens het veelvuldig individueel werken, met bijzondere aandacht voor de volgende risicofuncties:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ de controleurs AOT/SW: nieuwe functie bij Vlabel ○ de commissarissen en schatters Vastgoed en in de Stafdienst: vele nieuwe personeelsleden zijn in deze afdeling gestart ○ de controleurs die overkomen van AWV 	
	<p>Communicatieactie 2: ikv het “Leiderschapstraject Vlabel” wordt in het voorjaar een informatiesessie georganiseerd voor alle leidinggevenden over het Welzijns- en Diversiteitsbeleid in Vlabel.</p> <p>Intervisiegroepen worden georganiseerd voor de leidinggevenden over “leiding geven op afstand”</p>	
DFB	Verspreiding gezondheidstips via nieuwsflashes.	

PSYCHOSOCIALE BELASTING VEROORZAAKT DOOR HET WERK (INCL. PESTERIJEN, GEWELD EN ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG OP HET WERK)

Beleidsdomein FB	Verwerking resultaten Personeelspeiling 2020. Afhankelijk van de resultaten zullen de nodige acties volgen.	
	Het PTOW-kader wordt aangepast n.a.v. de evolutie naar hybride werken, ook na de Covid-19 crisis	
	<p>Bij (risico op) burn-out, bore-out: doorverwijzen naar</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ veerkrachtcoaching ○ loopbaancoaching ○ mogelijkheid tot interne mobiliteit, herplaatsing VO breed olv HR 	
	Opstart van jaarlijks overleg met HR Welzijn en vertrouwenspersonen, incl. een evaluatie van de inzet van vertrouwenspersonen in 2020	
	Het Register “agressie door derden aan personeelsleden” bijhouden en dit jaarlijks bezorgen aan een vertrouwenspersoon/GDPB	
VLABEL	Tegelijk met de welzijnsronddgang “zitmomenten” organiseren door HR contactpersoon Welzijn/ Diversiteit en vertrouwenspersoon (ter plaatse of in digitale vorm). Evaluatie van deze zitmomenten in december 2021.	

ERGONOMIE

Beleidsdomein FB	Risicoanalyse beeldschermwerk. Deze risicoanalyse zal tevens dienen als startsein sensibilisering voor concrete acties rond ergonomie.	
---------------------	--	--

	Sensibilisering: staand vergaderen – wandelend (face to face) vergaderen.	
VLABEL	Ergocoachopleiding wordt verder gevolgd door nieuwe ergocoaches.	
	Ergocoachsessies organiseren (roadshow) i.s.m. GDPB (ter plaatse of digitaal)	
DFB	(Verdere) uitrol ergonomieplan met nadruk op sensibilisering.	

VERFRAAIING VAN DE WERKPLEK

Beleidsdomein FB	Verfraaiing van de werkplek a.d.h.v. kunstwerken via Artotheek.	
---------------------	---	--

MAATREGELEN INZAKE LEEFMILIEU, WAT BETREFT HUN INVLOED OP DE VORIGE PUNTEN

Beleidsdomein FB	Het uitwerken van een afsprakenkader /beleid rond het delen van team- en poolwagens op basis van de beschikbare dienstvoertuigen op de diverse locaties.	
---------------------	--	--