



ONDERNEMINGSPLAN

2022-2024



Vlaamse
overheid

VLAAMSE
BELASTINGDIENST

Ondernemingsplan Vlaamse Belastingdienst 2022-2024

Werkjaar 2022

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>
<i>Transversale Doelstelling 3 – Actieplan ter preventie van extremisme en polarisatie</i>	<i>5</i>
<i>SBD 1 – 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>7</i>
OBD 1 – we stimuleren de renovatie van gebouwen.....	7
OBD 2 – we heroriënteren diverse vrijstellingen inzake de onroerende voorheffing.....	9
Decreetsevaluatie.....	10
OOD 2.1 – strategische input voor het beleid aanleveren en OOD 2.2. – Beheren regelgeving.....	10
Decreetsevaluatie.....	12
OBD 3 – we blijven inzetten op het correct innen van belastingen in eigen beheer.....	13
OOD 1.1 – correcte vestiging en invordering eigen-beheer gewestbelastingen.....	16
OOD 1.2 – beheren van de inningskosten en bewaken van de kostenefficiëntie van de inningsprocessen.....	21
OOD 1.3 – dossier- en geschilafhandeling en klantencontacten.....	22
OOD 1.4 – fiscale controle.....	24
OOD 1.5 – OOD 2.3 – informatie en communicatie.....	27
OBD 4. Modernisering en vereenvoudiging van de inbetalinggeving van cultuurgooederen inzake erfbelasting.....	32

Zonder Beleidsveld	33
<i>SOD 4: performante dienstverlening aan openbare besturen op vlak van vastgoedtransacties en als authenticerende derde, waarbij de belangen van alle betrokken partijen worden bewaakt</i>	<i>33</i>
OBD 1 – vastgoedtransacties: optreden als authenticerende derde.....	33
OBD 2 – vastgoedtransacties: dienstverlening bij de verwerving of vervreemding van onroerende goederen	33
OOD 4.3 – uitbouwen van een performante organisatie inzake vastgoedtransacties.....	34
OBD 3 - CIC: invordering van onbetwiste en opeisbare niet-fiscale schuldvorderingen, administratieve geldboeten en toebehoren	34
<i>SOD 5 – efficiënte en effectieve interne werking.....</i>	<i>36</i>
OOD 5.1 – zorgvuldig beheer van middelen en mensen (budget, menselijk kapitaal, logistiek/activa), onder meer door gestroomlijnde ondersteunende processen.....	36
OOD 5.2 – beheer ICT - het verder uitbouwen en gefaseerd implementeren van het Vlaams Fiscaal Platform.....	39
OOD 5.3 – resultaatgericht management en beheer (adequate gestroomlijnde processen, interne controle, procesbeheer, kwaliteitscontrole/zorg, ...).....	40
OOD 5.4 – stimuleren van motivatie en betrokkenheid, onder meer door zichtbaar leiderschap en verantwoordelijkheid (transparantie, verantwoording, interne communicatie ..).....	42

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 eBox 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 de andere beleidsvelden “Budgettair beleid”, “Financiële Operaties” of “Boekhouding”. Quasi alle operationele organisatiedoelstellingen en -processen en -taken horen beleidsmatig thuis onder de operationele beleidsdoelstelling “OBD 3 – we blijven inzetten op het correct innen van belastingen in eigen beheer”.
- Het voorliggend ondernemingsplan is geen volledig proces- of takenoverzicht; 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

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer- jarig/jaarijks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
Opvolgen van de Europese ontwikkelingen op vlak van Energie en Klimaat (o.m. fitfor55) (p. 9)	nog te bepalen	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	
Coördineren van de revisie van de energiebelastingrichtlijn, die onder meer minimumtarieven oplegt voor verschillende energieproducten (p. 9)	nog te bepalen	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	
Opvolgen van het ontwerp van richtlijn tot herziening van de Eurovignetrichtlijn 1999/62/EG om bij de aanneming ervan desgevallend snel de omzetting te kunnen realiseren (p. 9)	nog te bepalen	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	
Opvolgen van actiepunten in bijlage bij de visienota 'Afsprakenkader Vlaams Energie- en Klimaatplan (VEKP)' (VR 2021 1712 DOC.1602-3 Visienota Afsprakenkader VEKP – bijlageBIS, met verwijzing naar VR 2021 0511 DOC.1237/1):	nog te bepalen i.s.m. trekkende en ondersteunende entiteiten	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	

365 - B.5 – Transport: Onderzoek sturende fiscaliteit	i.s.m. MOW en ondersteunend dFB	Gerealiseerd, in aanloop naar het programmadecreet 2022.
366 - B.6 – Transport: Verkennend juridisch en technisch onderzoek kilometerheffing bestelwagens	MOW met ondersteuning VLABEL en dFB	
367 - C.7 – Transport: Aanmoediging emissievrij vrachtvervoer door gunstig belastingregime	i.s.m. MOW	
368 - C.8 – Transport: CO2-differentiatie in de kilometerheffing	i.s.m. MOW	
378 - A.19 – Gebouwen: Verlenging termijn in het kader van het verlaagd verkooprecht		Gerealiseerd, verlenging tot einde 2023
379 - A.20 – Gebouwen: Federale overheid vragen om verlenging btw-verlaging sloop en heropbouw door te voeren	opvolging van actiepunten VEKA i.s.m. dFB	
384 - B.26 – Gebouwen: Gedifferentieerde aardgasheffing bij ondernemingen en niet-residentiële afnemers	VREG i.s.m. VEKA; bewaking technische uitvoerbaarheid door VLABEL	
401 – 41 – Transversaal: Uitfasering fossiele brandstoffen (taxshift van elektriciteit naar fossiele brandstoffen, verbod op aardgas in nieuwbouw)	VEKA met ondersteuning VLABEL en dFB	

TRANSVERSALE DOELSTELLING 3 – ACTIEPLAN TER PREVENTIE VAN EXTREMISME EN POLARISATIE

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlijks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
Bijdragen aan een goede samenwerking, versterking van het wederzijdse vertrouwen én het behoud van dat vertrouwen, net als informatie-uitwisseling en het delen van kennis en expertise tussen alle betrokken diensten (p. 9)	nog te bepalen			
Loyaal en collegiaal meewerken aan de gemeenschappelijke gegevensbank en de daaraan gekoppelde of voortvloeiende acties (p. 9)	nog te bepalen			

SBD 1 – 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

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatíeve/Kwantitatíeve evaluatíe
Opvolgen van onderzoek naar nieuwe woonvormen om na te gaan in welke mate de beleidsinstrumenten van het Vlaamse woonbeleid, het beleid van de andere Vlaamse beleidsdomeinen en het federale kader voldoende zijn afgestemd op diverse types nieuwe woonvormen	Timing i.s.m. Wonen Vlaanderen en departement FB	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	
Aanpassingen verkooprecht: <ul style="list-style-type: none"> – verlaging van het verkooprecht voor de enige eigen woning – verlenging van de termijn bij verhinderend bezit – verhoging van het gewone verkooprecht – uitdoving van de meeneembaarheid 				Gerealiseerd bij programmadecreet bij de begroting 2022 van 23 december 2021

OBD 1 – WE STIMULEREN DE RENOVATIE VAN GEBOUWEN

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatíeve/Kwantitatíeve evaluatíe
Verdere verlaging van het verkooprecht van 5% naar 1% bij IER, inclusief sloop en vervangbouw		Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd bij programmadecreet bij de begroting 2022 van 23 december 2021

	Verbeteren controlemechanismen bij Ier voor het verlaagd tarief verkooprecht: - vervanging EPC-bouw door EPB-aangifte - verlenging controletermijn en termijn voor domiciliëring van vijf naar zes jaar		Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd bij decreet van 19 november 2021 tot wijziging van de Vlaamse Codex Fiscaliteit van 13 december 2013, wat betreft de vermindering van de onroerende voorheffing voor nieuwbouw en de toepassingsvoorwaarden van het verlaagd tarief voor de aankoop van een enige eigen woning met een verbintenis tot ingrijpende energetische renovatie of tot sloop en herbouw
	Analyse terminologie "woning" en "gebouw" in VCF en Energiedecreet/besluit	(31/12/2024 – timing in samenwerking met VEKA)	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd bij decreet van 19 november 2021; het toepassingsgebied van het begrip 'woning' voor sloop en herbouw zal worden uitgebreid met de gevallen waar het aangekochte goed in een periode van vijf jaar voorafgaand aan de datum van de authentieke akte hoofdzakelijk tot huisvesting heeft gediend.
	Bijstellen van de E-peil-normen om recht te hebben op een vermindering van de onroerende voorheffing: - nieuwbouw: aanpassing normering voor stedenbouwkundige vergunningen aangevraagd vanaf 01/01/2022 en uitdoving vanaf 01/01/2023 - sloop en herbouw en ingrijpende energetische renovatie (IER): aanpassing normering voor stedenbouwkundige vergunningen aangevraagd vanaf 01/01/2022	aanpassing regelgeving m.o.o. inwerkingtreding 01/01/2022	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd bij decreet van 19 november 2021

OB2 – WE HERORIËNTEREN DIVERSE VRIJSTELLINGEN INZAKE DE ONROERENDE VOORHEFFING

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatíeve/Kwantitatíeve evaluatíe
<p>Automatísering van de bestaande vrijstelling van onroerende voorheffing voor sportinfrastructuur om de drempel voor investeringen in sportinfrastructuur verder te verlagen</p> <p><i>- vormen werkgroep Sport Vlaanderen-Vlaamse Belastingdienst</i> <i>- analyse benodigde data</i> <i>- opstart sportinfrastructuurdatabank</i> <i>- uittekenen automatiseringsprocessen sportinfrastructuur</i></p>	<p>(31/12/2024 – timing in samenwerking met externe stakeholders, o.a. Sport Vlaanderen)</p> <p>31/12/2022</p>	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	<p>Lopend. I.s.m. Sport Vlaanderen werden in 2021 cases uitgewerkt die aantonen dat automatisering niet evident is. Desondanks wordt tegen eind 2022 de analyse afgerond m.o.o. automatisering, dan wel – als dat niet mogelijk is – digitalisering van data m.o.o. maximaal faciliteren van vrijstellingsaanvragen.</p>
<p>Hervorming van de bestaande vrijstelling van onroerende voorheffing voor openbare erediens ten of vrijzinnige dienstverleningen, zodat ze in de toekomst enkel nog voor erkende lokale geloofsgemeenschappen geldt</p>	<p>(31/12/2024 – timing nog vast te leggen)</p>	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	<p>Deze doelstelling wordt mogelijk gehypotheceerd door het arrest van 5 april 2022 van het Europees Hof van de Rechten van de Mens. Het Europees Hof stelt immers dat de (federale) erkenningsprocedure niet in overeenstemming is met de waarborgen van het Mensenrechtenverdrag en dat er sprake is van discriminatie.</p>

DECREETSEVALUATIE

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatíeve/Kwantitatíeve evaluatíe
Decreetsevaluatíe diverse hervormingen woonfiscalíteit (Decreet 18 mei 2018 hervorming verkooprecht en vereenvoudiging registratíebelasting)	31/12/2021	Eenmalig		Wordt niet verder gerealíseerd: vooralsnog zín onvoldoende cijfergegevens beschikbaar om al een grondige evaluatíe te doen. Dit komt enerzíjds door de relatíef recente verlenging van de domicilietermín, maar anderzíjds ook omdat de verplichtingen die verbonden zín aan verschillende verlaagde taríeven over een nog langere període lopen (OE en IER). De decreetsevaluatíe wordt deze legislatuur dan ook niet meer uitgevoerd.

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

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatíeve/Kwantitatíeve evaluatíe
Strategísche input voor het beleid leveren - beleidsevaluatíe				
Uitrollen van rapportering met basis-beleidsínformatíe voor publicatíe op de website; het gaat dan niet om de klassieke beheersíndicatoren, maar om een basísanalyse van geanonímíseerde beschíkbare data met betrekking tot de Vlaamse gewestbelastingen	31/12/2021	Eenmalig, daarna jaarlíjks	Beheersdoelstelling	Uitgesteld. Aangezén in 2021 de focus lag op de afronding van de migratíe van de website en de ontvíkkeling van een module om de standpunten en commentaren beter te ontsluiten, zal in 2022 bekeken worden hoe en welke basisbeleidsínformatíe op een toegankelíjke manier kan worden geíntegreerd bínne de vernieuwde website.
Opvolgen van de evaluatíe van het decreet m.b.t. leegstaande en verwaarloosde bedríjfsruínten door	(31/12/2024 - timing ín samenwerking	Meerjarig	Beleidsdoelstelling (Regeerakkoord)	Op te volgen – trekkerschap departement Omgeving

	het departement Omgeving m.o.o. het inschatten van de impact op de leegstandsheffing bedrijfsruimten	met externe stakeholders, o.a. het departement Omgeving)			
	Opvolgen van het mobiliteitsbeleid in relatie tot: - het optimaliseren van de huidige trajecten van de kilometerheffing voor vrachtwagens - de verduurzaming van de levering van onlinewinkels en andere pakketdiensten	(31/12/2024 - timing in samenwerking met externe stakeholders, o.a. van het departement MOW)	Meerjarig	Beleidsdoelstelling (Regeerakkoord)	Op te volgen – trekkerschap 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	31/12/2022	Enmalig	Beheersdoelstelling	Lopend. De analyse voor een vernieuwde en uitgebreide databank openbaarheid van bestuur werd afgerond medio 2021. De ontwikkeling en inproductiestelling van de nieuwe toepassing is voorzien in 2022.
	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)	Intussen werd deze doelstelling meegenomen in een onderzoek dat zal gebeuren ter voldoening aan bijkomende doelstellingen in het VEKP, waar trekkerschap zit bij beleidsdomeinen FB en MOW. De concrete timing en precieze afbakening van het onderzoek dienen nog bepaald te worden.
	Opvolgen van en noodzakelijke decretale aanpassingen doen in het kader van de federale hervormingen van het Burgerlijk Wetboek	(31/12/2022 – timing afhankelijk van federale voortgang)	Meerjarig	Beheersdoelstelling	Op te volgen – trekkerschap departement Omgevingfederaal

	(goederenrecht, relatievermogensrecht, ...)				
	Beheren regelgeving				
	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	Gerealiseerd; i.k.v. de begrotingsbesprekingen is politiek beslist om hier niet meer mee verder te gaan.
	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	Wordt niet verder gerealiseerd. Het hoge risicoprofiel van het Welvaartsfonds maakt het conform de Europese beleggingsrichtlijn (MiFID) wettelijk onmogelijk voor de meeste particulieren om te investeren in het fonds. Aangezien het Welvaartsfonds beoogt om echte risicokapitaal-investeringen te doen, hebben banken (en andere instellingen die kunnen zorgen voor particuliere plaatsing) aan PMV laten weten niet bereid te zijn om een particuliere plaatsing te organiseren voor het Welvaartsfonds. Om die reden is er geen vooruitzicht op een project waarvoor een fiscaal wetgevend initiatief opgestart zou kunnen worden.

DECREETSEVALUATIE

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlyks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
Decreetsevaluatie hervorming van het gunstregime voor familiale	31/12/2021	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd

	ondernemingen en vennootschappen in de erf- en schenkbelasting				
	Evaluatie decreet administratieve boetes kilometerheffing van 22/12/2017		Eenmalig		Gerealiseerd
	Evaluatie decreet vergoening van de verkeersfiscaliteit voor lichte vracht en oldtimers van 16/6/2017		Eenmalig		Gerealiseerd

OB3 – WE BLIJVEN INZETTEN OP HET CORRECT INNEN VAN BELASTINGEN IN EIGEN BEHEER

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer- jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
Digitalisering en gegevensdeling Correcte informatie: regelgevende initiatieven voor toegangsrechten tot bepaalde bronnen (bijlage BBT): – onderzoek en eventuele implementatie van toegang tot het CAP (Centraal Aanspreekpunt bij de Nationale Bank van België)		Meerjarig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd. De toegang is opgenomen in het ontwerp voor het volgende decreet diverse fiscale bepalingen.
Maximaal blijven inzetten op digitalisering: ontwikkelen van een digitale aangiftemodule erfbelasting via Portaal Fiscaliteit	22/02/2022	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	– In de initieel ontwikkelde versie, waarvan de inproductiestelling voorzien was voor Q1 2021, werd het bestaande aangifteformulier “digitaal vertaald”. Dat betekende dat een indiener sowieso alle voorziene schermen moest doorlopen. Dit was volledig, maar werd als “te moeilijk” ervaren voor eenvoudige dossiers. Er werd dus onderzocht welke vereenvoudigen mogelijk waren.

					<ul style="list-style-type: none"> - Dit resulteerde in de "Aangifte op maat" waarbij de indiener aan de hand van een voorafgaande vragenlijst nadien alleen de voor zijn persoonlijke situatie relevante schermen zal te zien krijgen (wel of geen gemeenschappelijk vermogen, fictieartikels,...). De belastingplichtige wordt door de schermen geleid en er is bijkomende informatie voorzien via hulpwidgets. De aangiftemodule EROnline is sinds midden maart 2022 beschikbaar via de website van VLABEL.
	<p>Maximaal blijven inzetten op digitalisering: implementeren van de mogelijkheid tot verzending aanslagbiljetten en herinneringen via de beveiligde eBox burger</p> <ul style="list-style-type: none"> - voor onroerende voorheffing - voor verkeersbelastingen 	<p>31/12/2021 30/06/2022</p>	<p>Enmalig</p>	<p>Beleidsdoelstelling</p>	<p>Gerealiseerd. De verzending van aanslagbiljetten onroerende voorheffing gebeurt bij voorkeur via eBox als die geactiveerd is. Tegen juni 2022 worden ook de verkeersbelastingen via eBox verzonden.</p>
	<p>Opvolgen van de mogelijkheid tot automatische uitwisseling van Common Reporting Standard (CRS)-gegevens in het kader van de DAC6-richtlijn (Directive on Administratief Cooperation).</p>		<p>Enmalig</p>	<p>Beleidsdoelstelling</p>	<p>Lopend. Vooraleer gegevens in het kader van de DAC6-richtlijn uitgewisseld kunnen worden, moeten alle partijen voldoen aan de CRS-standaarden voor gegevensuitwisseling. Gesprekken met de FOD Financiën, die fungeert als centraliserende instantie, om te komen tot een samenwerkingsakkoord zijn lopende, maar moeten nog verder gezet worden in 2022. Daarna is ook de technische uitwerking nog nodig.</p>
	<p>Organisatiebreed project</p>				
	<p>Implementatie van de wijzigingen aan planbatenheffing door het instrumentendecreet, voor alle betrokken processen van de Vlaamse</p>	<p>(31/12/2024)</p>	<p>Meerjarig</p>	<p>Beheersdoelstelling</p>	<p>Lopend. De timing wordt bepaald door de voortgang van het wetgevend proces. VLABEL geeft op structurele basis advies aan het beleidsdomein Omgeving rond de technische</p>

	Belastingdienst (taxatie, dossierbehandeling, ICT, communicatie)				uitvoerbaarheid van voorgenomen wetswijzigingen of beleidsinitiatieven.
	Jobbonus: vermijden participatie- en promotieval via de toekenning van een jobbonus				
	<p>Onderzoek naar en uitwerken van de mogelijkheden tot toekenning van de nieuwe jobbonus door Departement Werk en Sociale Economie en de Vlaamse Belastingdienst - <i>uitwerking decretaal kader</i></p> <p>- <i>uitwerking uitvoeringsbesluiten</i></p> <p>- <i>operationalisering (aanvraag, verwerking, berekening, uitbetaling, controle), met machtigingen, opzetten informatiestromen, beheersmodule rekeningnummer</i></p>	<p>31/03/2021</p> <p>30/06/2021</p> <p>31/12/2021</p>	<p>Eenmalig</p>	<p>Beleidsdoelstelling</p>	<p>Lopend. Eerste uitbetaling voor loontrekkendne is voorzien eind 2022.</p> <p>Een eerste versie van het ontwerpdecreet werd uitgewerkt in Q1 2021. Dit werd in Q4 aangepast n.a.v. het federale loonakkoord en de septemberverklaring.</p> <p>Het ontwerpdecreet werd een eerste keer principieel goedgekeurd door de VR op 19/11/2021, de tweede principiële goedkeuring dateert van 23/12. Advies Raad van State is gevraagd op 24/12. Streefdoel is om het decreet te laten bekrachtigen tegen Q2 2022 (jobbonus voor werknemers).</p> <p>Het BVR moet nog verder uitgewerkt worden. Er wordt gestreefd naar een definitieve goedkeuring tegen 15/7/2022.</p> <p>Aangezien er nog geen reglementair kader was, heeft er ook nog geen uitbetaling plaats gevonden. Zowel bij DWSE als bij VLABEL is wel verder gewerkt aan de ontwikkeling van de ICT-toepassing.</p>

- uitbetaling jobbonus loontrekkenden	31/12/2021	Jaarlijks		De eerste uitbetaling van de jobbonus voor loontrekkenden schuift op van Q4 2021 naar Q4 2022.
- uitbetaling jobbonus andere categorieën rechthebbenden	31/12/2022	jaarlijks		VLABEL is niet betrokken bij de uitbetaling van de jobbonus+ en de transitiepremie; dit wordt beheerd door DWSE.

OOD 1.1 – correcte vestiging en invordering eigen-beheer gewestbelastingen

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlijks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
De Vlaamse Belastingdienst neemt diverse coronamaatregelen om bedrijven en burgers financieel te ondersteunen en ze toe te laten makkelijker aan hun fiscale verplichtingen te voldoen - implementatie coronamaatregelen eerste golf - implementatie coronamaatregelen tweede golf	Q1 - Q3 2020 Q3 2020 - Q1 2021	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	Gerealiseerd. Diverse coronamaatregelen gericht op betalingsuitstel door latere inkohiering en verlenging betaaltermijn enerzijds en verlenging fiscale termijnen anderzijds werden van kracht van eind maart 2020 tot eind september 2020. Verschillende maatregelen werden tijdens de tweede golf verlengd van oktober 2020 tot eind april 2021. Het soepel toestaan van afbetalingsplannen is gedurende heel 2021 blijven doorlopen, zonder nadelige budgettaire effecten.
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 van nalatenschap of een te registreren akte) en de eerste taxatie (op zicht).

					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.
	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			<ul style="list-style-type: none"> – In 2021 werden net geen 6.500 aanvragen ingediend voor het bekomen van een gratis bindende schatting in het kader van de aangifte van nalatenschap (monitoring via indicator OD0101-S&W-01). De oversterfte ingevolge corona was opnieuw één van de redenen van een toename in het aantal aanvragen. Niettemin zien we ook een structurele toename in het aantal aanvragen, vermoedelijk omdat de burger vertrouwen heeft in de kwaliteit van de schatting die door VLABEL wordt afgeleverd. Zo lag het aantal aanvragen in vergelijking met 2020 in 2021 maar liefst 22% hoger. – De coronamaatregelen hebben ook de dienst schattingen en waarderingen ertoe aangezet hun werkprocessen anders te benaderen. Zo werd een plaatsbezoek waar mogelijk niet uitgevoerd en gebeurde de bindende schatting in die gevallen o.a. aan de hand van aangeleverd fotomateriaal door de belastingplichtige. – De doorlooptijd wordt opgevolgd via indicator OD0101-S&W-02 en liep door het stijgend aantal aanvragen voor 2021 op tot 70 kalenderdagen.

	Verdere modernisering van de aanslagbiljetten in overeenstemming met de Huisstijl van de Vlaamse Overheid	2021	Enmalig	Beheersdoelstelling	<p>Gerealiseerd. De aanslagbiljetten verkeersbelastingen kregen in 2021 een modernere look-and-feel in overeenstemming met de overheidsbrede huisstijl.</p> <p>De aanslagbiljetten voor alle grote heffingen, OV, VKB, Erf- en Registratiebelasting (én de nieuwe kleinere heffingen, nl. Spelen en Weddenschappen en Automatische Ontspanningstoestellen) hebben nu dezelfde lay out. Via zijn aanslagbiljetten die miljoenen mensen bereiken, geeft VLABEL een belangrijke boost aan het uitdragen van die huisstijl.</p> <p>Voor de overblijvende kleinere heffingen (Leegstandsheffingen, Planbatenheffing) is nog geen timing voorzien. Het gaat immers niet alleen om het aanpassen van de sjablonen, maar ook om het overbrengen van de volledige achterliggende aansturing naar een nieuw platform. Omwille van het kleine bereik worden andere prioriteiten vooropgesteld.</p>
11.2.	Inning en invordering eigen beheer gewestbelastingen - een maximale inning van de verschuldigde bedragen met de inzet van minimale kosten voor zowel burger als overheid	Recurrente taak			<p>Inning: de inningcijfers 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</p>

					te kunnen worden. Zo ging voor aanslagjaar 2019 cumulatief per eind 2021 bv. 8% van de aanslagbiljetten OV naar een herinnering, van de herinneringen ging 44% naar laatste herinnering en van laatste herinnering 31% naar dwangsbijlage.
	Digitalisering van betaalmogelijkheden			Beheersdoelstelling	Gerealiseerd. Sinds september 2021 voorziet VLABEL een QR-code op de inningsdocumenten voor onroerende voorheffing (op aanslagbiljetten en (laatste) herinneringen). In 2022 wordt dit verder uitgerold naar de verkeersbelastingen.
	Invoeren van de veralgemeende mogelijkheid om (automatisch) de betaling van de onroerende voorheffing te spreiden over maximaal 5 maand, door te betalen met QR code of betaallink die op het aanslagbiljet staat, zonder afbreuk te doen aan afbetalingsfaciliteiten voor belastingplichtigen met financiële moeilijkheden	31/12/2022	Eenmalig	Beheersdoelstelling	
	Onderzoek naar en desgevallend uitwerken van de fiscale schuldbalans (intern en met andere overheden)	2018	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	Lopend; 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 zou immers niet efficiënt zijn om een volledig systeem uit te werken wanneer blijkt dat dit meer zal kosten dan opbrengen.
	Uitvoeren van alternatieve invorderingsmogelijkheden, o.a. beslagen onder derden (huur-, loon-, bankbeslag) – opstart beslag vervangingsinkomsten	Recurrente taak – 31/12/2022		Beheersdoelstelling	<p>Lopend. In 2020 heeft VLABEL voor derdenbeslagen de machtiging bekomen om ook in Dolsis opzoeken te doen rond vervangingsinkomsten (werkloosheids-, pensioen- en leefloon-inkomsten). De technische uitwerking was voorzien voor 2021, maar kon langs de kant van Dolsis niet gerealiseerd worden. Realisatie in 2022 is voorzien.</p> <p>In 2021 werden voorbereidingen getroffen voor de toegang tot het CAP (centraal aanspreekpunt voor banken). In 2022 zullen bankbeslagen efficiënter kunnen verlopen.</p>
	Maatschappelijk verantwoorde en kostenefficiënte Invordering via gerechtsdeurwaarders conform een afgesproken gedragscode	Recurrente taak			<p>2021: bijsturing in kader van corona gerealiseerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> – De invorderingsstrategie werd tijdelijk aangepast door meer in te zetten op betaalafspraken dan op gedwongen invordering. – De federaal aangenomen maatregelen rond invordering, zoals de aanpassing van het beslagbaar gedeelte, werden toegepast.
	Uitvoerend beslag – notificaties: aansluiting van de huidige toepassing e-notificaties op de zogenaamde 4e weg		Meerjarig	Beheersdoelstelling	Lopend; 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, al is de analyse voor 2022 ingepland. Onderzoek zal uitwijzen of de 4e weg nog opportuun is, of of onmiddellijk naar een grotere vernieuwing gekeken kan worden.
1.1.3.	Bewarende maatregelen				Collectieve schuldenregelingen – rationalisering gerealiseerd : oude, stilstaande dossiers werden hetzij geheractiveerd, hetzij afgesloten wegens onvoldoende aanvullende invorderingsmogelijkheden.
1.1.4.	Financieel beheer				

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

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
Beheren nalatigheids- en moratoriumintresten	Recurrente taak			Door nieuwe arresten van het Grondwettelijk Hof en het Hof van Cassatie werd de invulling van het begrip “soortgelijke weldadigheidsinstelling” uitgebreid. Hierdoor kunnen meer instellingen genieten van vrijstelling van onroerende voorheffing. Dit leidt tot extra ambtshalve ontheffingen en extra uitgaven moratoriumintresten. Dit was in 2021 al het geval en zal zich verder zetten in 2022.
Beheren van de inningskosten	Recurrente taak			– e-invoicing gerealiseerd : voor de belangrijkste uitgavenposten wordt de facturatie en betaling verzorgd via e-invoicing; dat laat toe om het betalingsproces verder te automatiseren en late betalingen te vermijden.

					<ul style="list-style-type: none"> - Besparing op inningskosten gerealiseerd: toen de invordering na een tijdelijk verbod op doorgedreven invordering ingevolge federale coronamaatregelen werd hernomen, werd niet onmiddellijk een dwangbevel betekend, maar eerst een aanvullende herinnering ingelast, om invorderingskosten bij belastingplichtige en overheid te besparen; tegelijk mocht maximaal één kost aangerekend worden per belastingplichtige. - Stroomlijning communicatie gerealiseerd: bij evenredige verdelingen en rangregelingen zal de communicatie tussen VLABEL en de gerechtsdeurwaarders voortaan via een specifieke mailbox verlopen, i.p.v. via aangetekend schrijven. Alle betrokkenen zijn het er over eens dat deze manier van communiceren efficiënter en kostenbesparend is. - Nieuwe overeenkomsten gerealiseerd: bij het afsluiten van de nieuwe overeenkomst met advocaten werd gewerkt met marktconforme tarieven om de kwalitatieve en kostenefficiënte behandeling van de dossiers te kunnen garanderen.
--	--	--	--	--	--

OOD 1.3 – dossier- en geschilafhandeling en klantencontacten

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

					<p>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 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> <p>Extra toestroom aanvragen proportionele vermindering beheerst. Specifiek voor de bezwaren inzake proportionele vermindering onroerende voorheffing werden uitermate veel aanvragen ingediend in 2021, ten gevolge van de sluiting van verscheidene bedrijfssectoren als coronamaatregelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voor AJ2020 werden 2027 aanvragen ontvangen, waarvan 1999 zijn beslist; - voor AJ2021 werden 603 aanvragen ontvangen, waarvan er nog 591 behandeld moeten worden. <p>Meer dan 60% betreft horeca, dan volgen contactberoepen (kapperszaken, wellness, ...) en sport (bv. fitnesszaken). Vooralsnog zijn de aanvragen vanuit de cultuur- en evenementensector nog beperkt.</p>
	Actiepunt klantentevredenheidsonderzoek notarissen: analyse voor en opzetten van een nieuw dossiertype	31/12/2021	Eenmalig	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd. Dit specifieke dossiertype is beschikbaar in een IT-release eind februari 2022. In 2021 werd met een voorlopige oplossing (een subtype in BZWSUC) gewerkt, zodat al tegemoet

	"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.				kon gekomen worden aan de behoefte van notarissen.
	Behandelen van geschillen				<ul style="list-style-type: none"> – Net zoals bij de bezwaren worden de aantallen geschillen gemonitord (aantal nieuwe, aantal afgesloten geschillen, hangende dossiers). Het aantal nieuwe dossiers blijft onder controle dankzij het werken met pilootdossiers, waarbij bezwaren on-hold gezet worden in afwachting van een uitspraak in het pilootdossier. – Vanuit het team dat de rechtszaken opvolgt worden uitspraken in belangrijke rechtszaken gesignaleerd en indien nodig een voorstel gedaan om werkwijzen/standpunten daaraan aan te passen.
	Afsluiten van een raamovereenkomst voor advocaten om de Vlaamse Belastingdienst te vertegenwoordigen in rechtszaken	31/12/2021	Enmalig	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd. Er werd met een aantal advocaten een nieuwe overeenkomst gerealiseerd voor aanstellingen gedurende de periode 2022-2025.
	Behandelen van interpretatieve vragen en voorafgaande beslissingen				

OOD 1.4 – fiscale controle

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

	Uitvoeren van diverse fiscale controle-activiteiten	Recurrent proces			<p>De eerste helft van 2021 werden de controle-activiteiten net zoals in 2020 fel geïmpacteerd door de coronacrisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Door de sluiting van de horeca gedurende de eerste jaarthelft, werden de controles op automatische ontspanningstoestellen de facto onmogelijk. Het aantal fysieke controles kwam hierdoor uit op (voorlopig – cijfer op 12/12) 3.358 voor automatische ontspanningstoestellen en 965 voor spelen en weddenschappen. – Wat betreft verkeersfiscaliteit werd het beoogde aantal van 1,5 miljoen controles ruimschoots gehaald. De integratie van de wegeninspecteurs heeft duidelijk geleid tot synergieën. In concreto werden meer dan 3 miljoen controles uitgevoerd die geleid hebben tot 12.500 vaststellingen. – Inzake wegeninspectie werden 12.380 voertuigen gecontroleerd waarbij in 3.498 gevallen één of meerdere vaststellingen konden worden gedaan.
	Repertorium van de automatische ontspanningstoestellen wordt afgeschaft. Fiscale categorieën worden hervormd.	31/12/2022			<p>Lopend. Een voorstel tot vereenvoudiging van de fiscale klassen en bijgevolg de mogelijke afschaffing van het repertorium werd overgemaakt. Door de fiscale categorieën te vereenvoudigen is het voor de belastingplichtige duidelijk welke categorie en bijbehorend tarief voor welk automatische ontspanningstoestel van toepassing is. Er zou dan geen voorafgaande aangifte moeten gebeuren om de fiscale categorie te bepalen.</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 Spelen en Weddenschappen/Automatische Ontspanningstoestellen (SW-AOT) verder te faciliteren, met het oog op een rechtstreekse toegang tot de serverinfrastructuur van de organisatoren of opstellers	30/06/2021	Enmalig	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd . Kader is uitgewerkt: spelers in de sector worden gecontacteerd voor het afsluiten van serverakkoorden waar mogelijk; voor beide partijen wordt zo een betere balans in kosten-baten nagestreefd.

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Enmalig/meer-jarig/jaarliks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
Overname toezichts- en opsporingstaken & 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	Enmalig	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd : de overname van taken en personeel werd afgerond, de teams zijn operationeel sinds 01/02/2021. Het controleportaal werd ter beschikking gesteld van 1500 politie-inspecteurs.

	Integratie controle tachograaf in operationele werking, na omzetting Europese richtlijn (Mobility Package)	31/12/2022	Eenmalig	Beheersdoelstelling	
	Aanpassing boetecatalogus in Decreet bescherming Weginfrastructuur	01/03/2022	Eenmalig	Beheersdoelstelling	
	Uitbreiding van het controleportaal met aanvullende functionaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> - boetecatalogus - module voor gegevensuitwisseling met Wegen en Verkeer en met de DIV - automatiseren van manuele controles 	31/03/2022 31/12/2022	Eenmalig	Beheersdoelstelling	

OOD 1.5 – OOD 2.3 – informatie en communicatie

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarliks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
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).

	<p>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</p>	<p>2020-2024</p>	<p>Meerjarig - Jaarlijks</p>	<p>Beheersdoelstelling</p>	<p>Lopend. 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.</p> <p>In 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> - werd een inventaris opgemaakt van te herbekijken briefwisseling, conform het overheidsbrede actieplan Heerlijk Helder; - werden interne coachingsessies voor dossierbehandelaars georganiseerd; - werd extra aandacht gegeven aan de webformulieren op Portaal Fiscaliteit en werd de schermopbouw en formulering van vraagstelling en teksten voor enkele digitale toepassingen geoptimaliseerd; - werd gespecialiseerde en daardoor complexe briefwisseling in het kader van invordering (bv. derdenbeslagen) herwerkt; deze oefening wordt verdergezet in 2022. - werden enkele van de meestgebruikte en door coronamaatregelen extra relevante brieven (vooral in het kader van afbetalingsplannen) verder geoptimaliseerd. <p>In 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wordt per eind januari de inventaris van gestandaardiseerde brief- en mailwisseling voorgelegd aan Team Taaladvies; - wordt per eind april een meerjarenprojectplanning vastgelegd om per eind
--	--	------------------	----------------------------------	----------------------------	--

					2024 75% van te laten voldoen aan de checklist Heerlijk Heldere brieven; - wordt uitvoering gegeven aan het projectplan voor de opgenomen acties 2022.
	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	Gerealiseerd ; de afsprakenmodule is operationeel sinds november 2021, zowel voor online-afspraken als voor fysieke bezoeken aan de loketten.
	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	De bereikbaarheidscijfers 1700 over kalenderjaar 2021 worden toegelicht in het jaarverslag. De bereikbaarheidscijfers worden sterk beïnvloed door het verwachte aantal telefoons en de overeenkomstige inzet van telefonisten. Omwille van een minder voorspelbare aflevering van brieven door de post (minder frequente bedeling per straat), is het voorspellen van inkomende telefoons veel moeilijker geworden, wat zich zal weerspiegelen in bereikbaarheidscijfers. Ook uitval wegens ziekte bij het callcenter zal een negatieve impact hebben.
	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 informatiekanaalen inhoudelijk beter op elkaar af te stemmen en finaal het aantal inkomende telefoons te laten dalen of de oproeptijd te laten dalen	31/12/2022	Meerjarig	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd , verder te zetten. De scripts voor de voorlichters van 1700 worden momenteel door VLABEL zelf beheerd voor onroerende voorheffing, registratie- en erfbelasting. In samenspraak met Digitaal Vlaanderen wordt in 2022 een uitrol voor andere heffingen bekeken. In 2022 wordt bekeken of de scripts voor de telefonisten van 1700 ook ontsloten en gebruikt kunnen worden door eigen personeelsleden die

					telefonisch gecontacteerd worden, of door dossierbehandelaars die mails beantwoorden.
	Actiepunt klantentevredenheidsonderzoek notarissen: optimaliseren van de verwerking inkomende mails erf- en registratiebelasting om de klantvriendelijkheid te verhogen (bv. ontvangstmelding en aanpassingen aan toewijzingsmogelijkheden)	30/06/2021	Eenmalig	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd. Meer subtypes laten toe om inkomende mails beter te typeren en beter toe te leiden in de organisatie; ook de ontvangstmelding is operationeel.
	Actiepunt klantentevredenheidsonderzoek notarissen: inzetten op een sterke beperking van de doorlooptijd van vragen van notarissen (dossiertypes VRAAGNOT, MAILREG en MAILSUC).	31/12/2021	Eenmalig	Beheersdoelstelling	Verder op te volgen. De doorlooptijd ligt voor erfbelasting gemiddeld op 4 kalenderdagen, en voor registratiebelasting op 3,2. Er wordt gestreefd naar behandeling binnen de 3 kalenderdagen.
	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> - <i>duidelijkheid omtrent financiering van het proefproject</i> - <i>afbakening scope en ontwikkelen van basisscripting</i> - <i>ontwikkeling POC chatbot</i>	31/12/2022 <i>30/06/2021</i> <i>31/12/2021</i> <i>31/12/2021</i> <i>31/12/2022</i>	Meerjarig	Beheersdoelstelling	Lopend. Universiteit Antwerpen zoekt een nieuwe privé-partner, nadat de vorige zich uit het project chatbot binnen Digitax heeft teruggetrokken. In 2022 wordt bekeken of initiatieven rond chatbots vanuit Digitaal Vlaanderen een alternatief kunnen vormen. Gerealiseerd. In 2021 werden zogenaamde dynamische contactopties in de webpagina's van VLABEL binnen vlaanderen.be geïntegreerd voor de belangrijkste belastingen (OV, verkeersbelastingen, erfbelasting en registratiebelasting). Via deze dynamisch contactopties kan een burger ook een chatsessie opstarten met de voorlichters van 1700, specifiek

					getraind in de belasting van waaruit de chat wordt opgestart.
	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	Gerealiseerd. In 2021 werden alle resterende belastingen gemigreerd en werd de zogenaamde entiteiten/organisatiehub ontsloten (organisatiegebonden informatie). In 2022 wordt een doorzoekbaar archief voor standpunten en commentaren ontsloten (cf. hierna).
	Verdere ontsluiting van administratieve standpunten, rechtspraak, interpretatieve vragen en rulings via de website, bij voorkeur via een doorzoekbare databank; in samenwerking met Digitaal Vlaanderen m.o.o. integratie in Webplatform	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	Lopend. De standpunten, commentaren en relevante rechtspraak worden systematisch gepubliceerd op de website, zodat ze vrij consulteerbaar zijn. In 2021 werd de analysefase afgerond en de ontwikkeling van een doorzoekbaar archief opgestart. De inproductiestelling wordt voorzien tegen eind april 2022. In het voorjaar van 2022 moeten daarvoor honderden standpunten gemigreerd worden van de oude website naar de nieuwe database-omgeving.
	Het periodiek uitvoeren van een klantentevredenheidsonderzoek met het oog op kwaliteitsbewaking en teneinde actief te polsen naar				

	mogelijke verbeterpunten of nieuwe initiatieven, zij het via algemene bevraging dan wel via specifieke bij afgebakende doelgroepen				
	Uitvoeren van een klantentevredenheidsonderzoek: - voorstel van te bevragen topics, doelgroep, opzet (bv. wijze van bevraging) en plan van aanpak - uitvoeren van bevraging - resultaten beschikbaar en formuleren van meerjarig actieplan	Q1 2022 Q2-Q3 2022 Q4 2022			

OBD 4. MODERNISERING EN VEREENVOUDIGING VAN DE INBETALINGGEVING VAN CULTUURGOEDEREN INZAKE ERFBELASTING

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlijks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
Modernisering en vereenvoudiging van de regeling inzake de inbetalinggeving van kunstwerken om zo de collectie van de Vlaamse Gemeenschap met topstukken en sleutelwerken te verrijken	31/12/2022 – timing in samenwerking met externe stakeholders, o.a. CJSM	Eenmalig	Beleidsdoelstelling	Lopend. In 2021 werd samen met het beleidsdomein CJSM een voorontwerp van decreet uitgewerkt. Als de principes daarin vervat aanvaard worden, kan verder gewerkt worden aan een voorontwerp van Besluit, dat cruciaal zal zijn om uitvoering te kunnen geven aan dat decreet.

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
Vastgoedtransactíes: optreden als authentíficerende derde	Recurrente taak			Er worden geen afzonderlíjke cijfers bijgehouden van akten, los van verwerving of vervreemding van onroerende goederen. Het zwaartepunt ligt nog steeds bij het verlijden van akten voor sociale huisvesting.

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

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarlíjks	Thema	Kwalitatíeve/Kwantitatíeve evaluatíe
Behandelen van lopende opdrachten en nieuwe dossier	Recurrente taak			Na de corona-lockdowns in 2020 is de werking grotendeels genormaliseerd en gaan plaatsbezoeken opnieuw door. De opgelopen vertraging wordt in 2022 verder ingelopen.
Implementatíe van de gevolgen van de bijstelling aan het Onteigeningsdecreet, waarbij de	31/12/2021	Eenmalig	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd . Sinds de wijziging aan het onteigeningsdecreet is de periode voor onderhandeling gelímiteerd, met concrete

	onderhandelingstermijn voor grondverwervingen beperkt wordt in de tijd				uitwerking vanaf 2021. Daardoor worden ook voor hele grote projecten met talrijke innemingen aanvaardbare doorlooptijden gegarandeerd.
--	--	--	--	--	--

OOD 4.3 – UITBOUWEN VAN EEN PERFORMANTE ORGANISATIE INZAKE VASTGOEDTRANSACTIES

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarijks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
Uniformiteit waarborgen in principes, werkwijze/procedures (gelijkheid) / vereenvoudiging		Meerjarig		<ul style="list-style-type: none"> – Lopend: de afdeling Vastgoedtransacties, inclusief de werkprocessen, wordt in 2022 verder hervormd. In de loop van 2022 wordt het aantal ‘akte verlijdende commissarissen’ afgebouwd, dankzij een versterkte ondersteuning door enerzijds administratieve medewerkers, die de dossiers voorbereiden en de opzoeken doen en anderzijds schatters-onderhandelaars, die schattingen uitvoeren en de onderhandelingen voeren. – Gerealiseerd: de werkprocessen zijn in 2021 verder gedocumenteerd en ter beschikking van alle medewerkers, zodat een meer uniforme werkwijze gestimuleerd wordt.
Hervorming van de Afdeling om tegemoet te komen aan de visie van de Vlaamse Belastingdienst en aan de resultaten van de procesaudits		Meerjarig		

OBD 3 - CIC: INVORDERING VAN ONBETWISTE EN OPEISBARE NIET-FISCALE SCHULDVORDERINGEN, ADMINISTRATIEVE GELDBOETEN EN TOEBEHOREN

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

3.1.a	Inproductiestelling 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	Gerealiseerd
3.1.b	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 jaarlijks	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd. Voor dossiers AOR en VUTG wordt het eerste bestand in productie overgemaakt in januari 2022. Dossiers voor het departement WVG werden in 2021 al overgemaakt.
3.2.1.a	Invoering van een overheidsbrede invordering van niet-fiscale schuldvorderingen door de Vlaamse Belastingdienst - aanpassen van de nodige regelgeving; de regelgeving, momenteel verspreid over twee decreten en twee besluiten (voor de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest), wordt samengevoegd - invoeren van een "comply or explain-principe"	31/12/2022	Eenmalig Meerjarig	Beleidsdoelstelling Beleidsdoelstelling	Lopend. <ul style="list-style-type: none"> – Een aantal al bestaande samenwerkingsovereenkomsten werden geherevalueerd, met bijzondere aandacht voor de privacyaspecten bij de uitwisseling van gegevens. – Een nota VR en een regelgevend kader voor een overheidsbrede CIC met inbegrip van het "comply-or-explain-principe" werd opgemaakt en is klaar voor voorlegging aan de VR. – De voorbereidingen werden getroffen om alle entiteiten van de Vlaamse Overheid te bevragen naar de aard van mogelijk in te

					vorderen dossiers en naar de bereidheid om daarvoor beroep te doen op de CIC..
--	--	--	--	--	--

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/jaarlijks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
Verder optimaliseren van de organisatiestructuur zodat processen logischer en transparanter voor interne en externe belanghebbenden geclusterd zijn	30/04/2022	Eenmalig	Beheersdoelstelling	Lopend. Eind 2021 werd beslist de organisatiestructuur VLABEL aan te passen in functie van meer logische en coherente processen. In 2022 zal deze nieuwe structuur worden geïmplementeerd.
Financieel beheer & begroting				
Beheren HR				
Vorming, Training en opleiding				
Interne opleidingen (Kenniscel)	Recurrente taak			De Kenniscel heeft in 2021 verder werk gemaakt van de ontsluiting van informatie via het informatieportaal. In 2021 werden ook de opleidingen van de kenniscel geïntegreerd binnen de VLIMPERS Tegel Leren in functie van een nog betere rapportering.
Retentie en doorstroming	Recurrente taak			Ook in 2021 werden opnieuw een aantal doorgroeikansen gecreëerd via bevorderinsprocedures. Opnieuw was het kennisexamen een eliminerend onderdeel in deze procedure, dit in het kader van het verder verhogen van de objectiviteit in het selectieproces.

	Werving en selectie	Recurrent proces			In 2021 werden opnieuw heel wat selecties georganiseerd. Net als in 2020 werden deze selecties, rekening houdende met de geldende corona-maatregelen, volledig digitaal georganiseerd.
	Sensibiliseren en permanente betrokkenheid en draagvlak garanderen rond HR-thema's, waaronder (psychosociaal) welzijn en integriteit				In 2021 werd het leiderschapstraject rond het thema welzijn uitgerold met een aantal informatiesessies welzijn enerzijds en aantal coachingssessies rond veerkracht anderzijds. 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	Werd niet prioritair opgenomen gelet op de corona-pandemie 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. Ook binnen het leiderschapstraject werden leidinggevendenden gesensibiliseerd om maximaal te sturen en te coachen op prestaties en output.
	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	Wordt verder overheidsbreed opgenomen binnen het 5-sporen beleid.
	Opvolgen van het centrale HR-beleid om mobiliteit bij het management te stimuleren	31/12/2024	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	Overheidsbrede doelstelling. VLABEL volgt dit verder op.
	Risicoanalyse functies, zowel op vlak van integriteit als psychosociale belasting				Ook in 2021 werden opnieuw een aantal risicoanalyses uitgevoerd met aandacht voor het psychosociale luik. VLABEL heeft ook het thema integriteit in 2021 onder de aandacht gehouden via de maandelijkse integriteitsbarometer.
	Logistieke en administratieve ondersteuning				De dienst Facility maakt deel uit van VLABEL sedert 1/01/2020, voorheen zat deze dienst bij het departement FB. In 2021 stonden zij onder meer in voor: - het ter beschikking stellen van beschermingsmateriaal (mondmaskers en handgels) aan de contact- en terreinfuncties binnen VLABEL; -de optimalisatie en het onderhoud van de weeghuisjes in het kader van de integratie van de bevoegdheden rond wegeninspectie; -het voorbereiden en begeleiden van de verhuisbewegingen van Oostende naar VAC Brugge, van Turnhout naar VAC Antwerpen en van Leuven Brouwersstraat naar VAC Leuven.

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
Operationeel beheer van het VFP				<p>Bijna elk binnen de Vlaamse Belastingdienst opgenomen project heeft zijn ICT-weerslag die opgenomen wordt door het Dienstencentrum VFP. Deze projecten worden niet herhaald binnen de operationele doelstelling “Beheer ICT”.</p> <p>Het Dienstencentrum VFP staat in voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het 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; - het 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; - het 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.
Adaptief en correctief onderhoud van het VFP				
Ontwikkeling van nieuwe toepassingen, modules of functionaliteiten				

					Zowel “Run” als “Change” vereisen grondige analyse vooraf en kwalitatieve testen achteraf.
	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 het 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 binnen de Vlaamse publieke sector en met de federale dienstenintegratoren om de data-uitwisseling voor alle overheidsactoren te verbeteren	(31/12/2024 – permanente doelstelling)			

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

Omschrijving	Timing / mijlpalen	Eenmalig/meer-jarig/jaarijks	Thema	Kwalitatieve/Kwantitatieve evaluatie
Het verder uitwerken en implementeren van een	Recurrent proces			Vooruitgang in maturiteitsscore gerealiseerd uit het beleidsgericht rapport van Audit Vlaanderen

	<p>gedocumenteerd systeem van interne controle, om te komen tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het effectief en efficiënt beheer van risico's; - betrouwbare financiële en beheersrapportering; - de naleving van regelgeving en procedures 				<p>2021 (in bijlage) blijkt dat VLABEL opnieuw een grote sprong vooruit heeft gemaakt op het vlak van risicomangement. Met een gemiddelde maturiteitsscore van 2,7 scoort VLABEL zelfs net iets hoger dan het gemiddelde van 44 geëvalueerde Vlaamse entiteiten.</p>
	<p>Realisatie van verbeterpunten uit eerdere sterkte-zwakte-analyses</p>				<ul style="list-style-type: none"> - Uit het BGR blijkt dat VLABEL werk heeft gemaakt van de door Audit Vlaanderen geformuleerde aanbevelingen. De realisatiegraad bedraagt 85% en de genomen initiatieven dragen bij tot een tijdige realisatie (95%) van de aanbevelingen binnen een aanvaardbare termijn (100%). - De oprichting van een nieuwe afdeling ICT in functie van de geplande reorganisatie vormt het sluitstuk van de 'gefaseerde' aanpak in de realisatie van de nog lopende ICT aanbevelingen uit de organisatieaudit van 2018. - In dit hervormingstraject zullen ook de nog lopende aanbevelingen voor de processen vastgoedtransacties (procesaudit van 2019), leegstandsheffing (interbestuurlijke audit van 2020) en verkeersfiscaliteit (procesaudit 2021) als aandachtspunt worden meegenomen en nauwgezet worden opgevolgd.
	<p>Risicoanalyse met betrekking tot de kernprocessen van het agentschap</p>				<ul style="list-style-type: none"> - De belangrijkste strategische risico's werden in kaart gebracht en ook op operationeel niveau werden voor belangrijke kernprocessen (taxatie en

					<p>bezwaarafhandeling) risicoanalyses uitgevoerd. Voor de prioritaire risico's werden actieplannen uitgerold die op een gestructureerde wijze worden opgevolgd.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Om het 'risicobewustzijn' binnen de organisatie nog verder te stimuleren, zullen bij de opstart van een interne audit ook de inherente risico's voor het geauditeerde proces geïdentificeerd en besproken worden met de geauditeerde afdeling.
	Uitvoeren van interne inspectie-opdrachten				<ul style="list-style-type: none"> – Volgens de gevalideerde jaarplanning 2021 werden een aantal gerichte interne audits uitgevoerd (o.a. proces schattingen erfbelasting en registratiebelasting, controle SW-AOT en kilometerheffing, ...). Voor de residuele risico's worden door de interne inspectiedienst aanbevelingen geformuleerd, waarvan de opvolging periodiek wordt gemonitord. – De opdrachten voor de interne inspectiedienst worden vastgelegd op het directiecomité van 02/02/2022.

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
5.4.1	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				Ook in 2021 werden binnen VLABEL heel wat inspanningen geleverd in functie van een correcte en tijdige communicatie en informatiedoorstroming. Zo werd het personeel via snelnieuws op de hoogte gehouden van de geldende coronamaatregelen, werd verslaggeving vanuit directiecomité en vakbondsoverleg ontsloten via het intranet en worden leidinggevendenden gesensibiliseerd om verslaggeving vanuit teammeetings systematisch door te sturen naar de communicatiemailbox.
	formuleren van een actieplan en realisatie van verbeteractie n.a.v. externe doorlichting interne communicatie en cultuur	31/12/2022	Meerjarig	Beheersdoelstelling	Een aantal quick wins werden reeds gerealiseerd, zie hoger. Met de aanwerving van een nieuwe communicatieverantwoordelijke zal in 2022 een communicatiekalender voor interne en externe communicatie worden uitgerold.
	Implementeren van een Employer Value Proposition (EVP) gericht op een cultuur van betrokkenheid en vertrouwen - verdere analyse van huidige en gewenste cultuur - formuleren van een gewenste EVP en corporate branding	30/04/2022	Meerjarig	Beheersdoelstelling	Wordt opgenomen binnen het communicatieteam in 2022. Zeker binnen een werkomgeving waar gelet op het werken op afstand ingevolge corona de betrokkenheid merkbaar op de proef wordt gesteld, is het des te belangrijker prioritair werk te maken van een eigen EVP binnen de communicatiestrategie van VLABEL.
	onderzoek naar de wenselijkheid van verderzetting van het intranet of valabele alternatieven	31/12/2022	Enmalig	Beheersdoelstelling	Zal in 2022 verder worden onderzocht in het kader van de uitwerking van een eigen communicatiestrategie voor VLABEL.
5.4.3	Operationeel opvolgen en bijsturen				
5.4.3.a	Coaching van het leidinggevend kader op vlak van het voeren van	31/12/2020	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd.

	verzuimgesprekken en het bewaken van een actief aanwezigheidsbeleid				
5.4.3.b	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.
5.4.3.e	Organiseren van een leiderschapstraject voor alle leidinggevendenden om de kwaliteit van leidinggeven verder te verhogen	31/12/2022	Meerjarig	Beheersdoelstelling	Gerealiseerd
5.4.4	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.

OD0101: INNING & INVORDERING

Onroerende voorheffing

OD0101-OV-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 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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
netto te innen	3.066.686.454	3.168.037.569	3.020.661.142
geïnd bedrag	3.039.467.531	3.138.677.108	2.704.642.374
percentage	99,1%	99,1%	89,5%
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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
in te kohieren KI	4.314.696.909	4.333.737.402	4.356.960.174
ingekohierd KI	4.262.994.567	4.172.945.963	3.683.476.588
Inkohieringspercentage	98,8%	96,3%	84,5%
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 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
betalingsritme	62	64	62	60	63

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 31/12/2019	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%	

Status 31/12/2021	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
onwaarden	71.564.840,19	67.245.560,34	77.949.781,53	83.257.142,41	54.591.084,23	3.882.789,25
netto-ingekohierd	2.870.452.694,12	2.933.385.562,20	2.994.534.589,61	3.066.686.454,09	3.168.037.568,87	3.020.661.142,02
percentage onwaarden	2,5%	2,3%	2,6%	2,7%	1,7%	0,1%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2		2,5%			2,5%	

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 31/12/2019	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

Status 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	2.866.529	231.050	101.252	31.942
AJ 2020	2.871.817	197.600	69.245	18.588
AJ 2021	2.681.591	135.987	36.218	2

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	7,6%	48,4%	33,6%
AJ 2018	7,3%	46,4%	29,2%
AJ 2019	6,5%	34,9%	0,0%

Status 31/12/2020	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%

Status 31/12/2021	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	8,1%	43,8%	31,5%
AJ 2020	6,9%	35,0%	26,8%

AJ 2021	5,1%	26,6%	0,0%
---------	------	-------	------

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

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

Status 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	3.160.625.752,30	216.692.260,51	96.096.341,02	33.539.233,82
AJ 2020	3.230.597.649,51	166.599.592,80	62.912.564,09	19.608.091,14
AJ 2021	3.027.416.670,93	178.018.167,15	59.237.450,94	524,27

En volgende percentages:

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
2021	1	291.587	289.860	99,4%
	2	431.022	399.285	92,6%
	3	422.989	413.652	97,8%
	4	461.092	458.072	99,3%
	5	401.494	398.789	99,3%
	6	413.463	411.052	99,4%
	7	452.438	449.729	99,4%
	8	377.456	375.209	99,4%
	9	356.707	354.439	99,4%
	10	362.176	359.890	99,4%
	11	377.840	375.973	99,5%
	12	326.228	324.607	99,5%

OD0101-GV-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, 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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
netto te innen	1.493.873.444,82	1.445.724.894,05	1.360.132.549,78
geïnd bedrag	1.482.570.221,71	1.430.822.735,59	1.136.799.792,01
inningspercentage	99,24%	98,97%	83,58%

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 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
betalingsritme	59	60	59	65	62

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 31/12/2019	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
netto-ingekohierd	1.272.748.368,18	1.280.810.704,70	1.356.547.877,72	1.397.899.009,90	1.438.168.705,46	1.436.574.601,73
onwaarde	6.849.916,71	7.851.401,93	9.378.852,67	8.859.629,34	9.162.913,90	7.110.619,86
onwaardenpercentage	0,54%	0,61%	0,69%	0,63%	0,64%	0,49%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-		0,62%			0,62%	

Status 31/12/2020	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
netto-ingekohierd	1.280.797.320,95	1.356.516.327,02	1.397.834.821,73	1.437.974.690,38	1.494.077.421,98	1.389.136.078,68
onwaarde	7.870.730,36	9.415.695,52	8.922.988,49	9.527.122,66	12.363.155,49	8.678.301,48
onwaardenpercentage	0,61%	0,69%	0,64%	0,66%	0,83%	0,62%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2		0,65%				

Status 31/12/2021	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
netto-ingekohierd	1.356.487.954,03	1.397.793.245,72	1.437.887.181,80	1.493.873.444,82	1.445.724.894,05	1.360.132.549,78
onwaarde	9.432.495,42	8.952.425,60	9.582.742,20	12.540.704,29	13.099.390,27	7.934.262,92
onwaardenpercentage	0,70%	0,64%	0,67%	0,84%	0,91%	0,58%

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 31/12/2019	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 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	4.718.808	389.406	202.671	67.838
AJ 2020	4.695.098	371.768	185.342	54.462
AJ 2021	4.388.415	227.838	93.045	16.291

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%
---------	-------	--------	--------

Status 31/12/2021	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	8,25%	52,05%	33,47%
AJ 2020	7,92%	49,85%	29,38%
AJ 2021	5,19%	40,84%	17,51%

In bedragen geeft dit volgende resultaten:

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 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	1.601.717.401,93	126.857.384,20	71.527.676,03	30.188.213,45
AJ 2020	1.549.446.095,41	120.729.968,73	64.227.345,26	24.598.272,82
AJ 2021	1.413.016.053,74	73.701.709,59	33.003.696,92	7.938.411,46

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%

Status 31/12/2021	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	7,92%	56,38%	42,20%
AJ 2020	7,79%	53,20%	38,30%
AJ 2021	5,22%	44,78%	24,05%

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
2021	1	40.645	40.203	98,9%
	2	53.578	29.870	55,8%
	3	53.803	46.450	86,3%
	4	65.623	64.897	98,9%
	5	56.938	56.272	98,8%
	6	52.375	51.887	99,1%
	7	62.182	61.622	99,1%
	8	48.781	48.321	99,1%
	9	47.027	46.498	98,9%
	10	47.536	46.959	98,8%
	11	44.898	44.377	98,8%
	12	40.988	40.530	98,9%

OD0101-BIV-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, maar zonder rekening te houden met oninbaarstellingen.

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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
netto te innen	305.625.180,06	265.148.374,22	232.201.360,21
geïnd bedrag	302.986.406,29	261.652.176,28	195.101.568,85
inningspercentage	99,14%	98,68%	84,02%

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	KJ 2021
betalingsritme	73	75	76	87	82

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. 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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
in te kohieren	76.095	76.984	75.966
ingekohierd	76.064	76.898	73.546
percentage	99,96%	99,89%	96,81%
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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
netto te innen	31.682.618,22	32.125.087,24	31.949.402,51
geïnd bedrag	31.093.567,42	31.318.467,11	27.518.541,30
inningspercentage	98,14%	97,49%	86,13%

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 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
betalingsritme	58	59	57	55	61	59

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 31/12/2019	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
netto-Ingekohierd	36.725.480,49	36.903.348,46	29.658.590,35	27.818.492,27	28.680.326,85	29.633.660,49
onwaarde	122.926,02	139.497,17	152.657,41	213.579,85	139.116,84	42.269,98
percentage	0,33%	0,38%	0,51%	0,77%	0,49%	0,14%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2		0,50%			0,50%	

Status 31/12/2020	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
netto-Ingekohierd	36.889.260,49	29.604.597,86	27.730.549,05	29.056.381,89	31.657.300,31	31.027.450,28
onwaarde	145.069,66	160.310,72	224.256,80	156.225,60	129.448,49	51.375,24
percentage	0,39%	0,54%	0,81%	0,54%	0,41%	0,17%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2		0,57%			0,57%	

Status 31/12/2021	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
netto-Ingekohierd	29.572.970,85	27.741.700,09	29.068.560,38	31.682.618,22	32.125.087,24	31.949.402,51
onwaarde	190.516,83	252.651,78	186.074,60	174.375,28	170.474,84	17.506,89
percentage	0,64%	0,91%	0,64%	0,55%	0,53%	0,05%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2		0,69%			0,69%	

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 gereedeneerd: 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 31/12/2019	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 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	81.102	3.661	2.289	735
AJ 2020	80.570	6.454	3.181	1.093
AJ 2021	75.396	516	279	27

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%

Status 31/12/2021	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	4,51%	62,52%	32,11%
AJ 2020	8,01%	49,29%	34,36%
AJ 2021	0,68%	54,07%	9,68%

In bedragen:

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 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	33.073.709,16	1.722.925,74	1.262.047,30	511.530,98
AJ 2020	33.611.491,18	3.242.480,85	1.813.619,18	765.679,12
AJ 2021	32.544.298,63	127.935,93	76.357,08	11.240,63

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%

Status 31/12/2021	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	5,21%	73,25%	40,53%
AJ 2020	9,65%	55,93%	42,22%
AJ 2021	0,39%	59,68%	14,72%

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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
netto te innen	1.317.043.941,83	1.548.740.021,53	755.535.830,45
geïnd	1.300.677.857,13	1.510.023.866,67	573.703.688,57
inningspercentage	98,8%	97,5%	75,9%

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 wordt het gewogen gemiddelde berekend van het aantal dagen tussen verzending van het aanslagbiljet en de betaaldatum, met het betaalde bedrag als gewicht.

	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
betalingsritme	55	53	54	54	52

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 gereedeneerd: 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 dwangschrijft dat nadien door de gerechtsdeurwaarder wordt betekend.

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschrijften
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	dwangschrijften
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

Status 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschrijften
AJ 2019	196.965	6.828	2.527	512
AJ 2020	213.406	6.148	1.845	175
AJ 2021	89.118	757	39	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 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%

Status 31/12/2021	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	3,5%	37,0%	20,3%
AJ 2020	2,9%	30,0%	9,5%
AJ 2021	0,8%	5,2%	0,0%

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

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

Status 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	1.347.250.370	87.314.965	38.874.006	7.262.998
AJ 2020	1.571.181.080	72.878.945	25.244.117	1.261.380
AJ 2021	734.345.913	10.031.361	698.176	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 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%

Status 31/12/2021	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	6,5%	44,5%	18,7%
AJ 2020	4,6%	34,6%	5,0%
AJ 2021	1,4%	7,0%	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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
aangiftepercentage	91,2%	91,4%	74,6%

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. 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 >= 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 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
mediaan doorlooptijd	42	34	35	31	50
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		36			36

b) uiterste indieningsdatum of indieningsdatum en verzending AB

	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
mediaan doorlooptijd	30	24	24	24	44
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		26			26

OD0101-EB-13 – aangifte doorlooptijd

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

	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
mediaan aangifte doorlooptijd	116	116	116	119	118

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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
netto te innen	3.247.756.185,24	2.926.171.826,56	3.413.979.524,35
geïnd	3.245.884.040,80	2.919.461.708,89	3.253.019.634,31
inningspercentage	99,9%	99,8%	95,3%

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 31/12/2019	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

Status 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	445.133	3.817	692	65
AJ 2020	396.979	3.059	578	59
AJ 2021	423.698	2.364	381	22

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	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%

Status 31/12/2021	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	0,9%	18,1%	9,4%
AJ 2020	0,8%	18,9%	10,2%
AJ 2021	0,6%	16,1%	5,8%

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

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

Status 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	3.431.141.260	25.767.672	5.019.885	563.309
AJ 2020	3.121.120.759	21.683.874	4.674.713	587.091
AJ 2021	3.428.446.097	24.807.565	10.058.106	431.917

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	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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
netto te innen	2.626.327.712,85	2.322.711.706,37	2.713.586.488,23
geïnd	2.624.959.498,79	2.321.188.367,13	2.623.585.728,21
inningspercentage	99,9%	99,9%	96,7%

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 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
betalingsritme	9	9	8	8	9

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 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
mediaan doorlooptijd	25	21	25	20	24
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		23			23

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

	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
mediaan doorlooptijd	22	20	23	18	24
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		21			21

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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
netto te innen	197.052.541,40	147.073.238,22	165.363.295,29
geïnd	197.052.347,16	147.066.668,93	161.180.170,82
inningspercentage	100,0%	100,0%	97,5%

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 registratielastings worden het gewogen gemiddelde berekend van het aantal dagen tussen verzending van het aanslagbiljet en de betaaldatum, met het betaalde bedrag als gewicht.

	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
betalingsritme	8	7	6	7	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 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
mediaan doorlooptijd	24	20	23	21	21
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1	22				22

11-b)

	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
mediaan doorlooptijd	22	19	22	18	18
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1	20				20

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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
netto te innen	346.002.574,15	380.452.897,37	457.200.342,31
geïnd	345.514.869,19	375.316.667,81	393.768.970,29
inningspercentage	99,9%	98,6%	86,1%

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 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
betalingsritme	10	8	7	8	9

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 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
mediaan doorlooptijd	27	23	26	22	25
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		25			25

11-b)

	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
mediaan doorlooptijd	22	20	24	18	23
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		21			21

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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
netto te innen	78.373.356,83	75.933.984,60	77.829.398,51
geïnd	78.357.325,66	75.890.005,02	74.484.765,00
inningspercentage	100,0%	99,9%	95,7%

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 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
betalingsritme	9	8	7	9	8

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 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
mediaan doorlooptijd	27	22	25	21	24
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		24			24

11-b)

	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
mediaan doorlooptijd	23	20	24	19	24
norm KJ = gemiddelde KJ-4 tot en met KJ-1		22			22

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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
netto te innen	8.150.150,00	11.857.100,00	14.888.100,00
geïnd	5.775.840,13	8.759.950,50	7.762.452,81
inningspercentage	70,9%	73,9%	52,1%

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

Status 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2018	18.205	7.877	5.732	721
AJ 2019	19.140	8.052	5.988	563
AJ 2020	29.031	10.559	7.428	514
AJ 2021	33.366	6.374	3.219	92

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%

Status 31/12/2021	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2018	43,3%	72,8%	12,6%
AJ 2019	42,1%	74,4%	9,4%
AJ 2020	36,4%	70,3%	6,9%
AJ 2021	19,1%	50,5%	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

Status 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2018	9.567.918	4.166.300	3.065.600	424.700
AJ 2019	9.998.900	4.194.000	3.128.700	310.300
AJ 2020	15.178.900	5.506.200	3.876.500	280.700
AJ 2021	17.419.500	3.350.500	1.699.800	49.300

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%

Status 31/12/2021	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2018	43,5%	73,6%	13,9%
AJ 2019	41,9%	74,6%	9,9%
AJ 2020	36,3%	70,4%	7,2%
AJ 2021	19,2%	50,7%	2,9%

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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
netto te innen	51.353.464,48	49.110.453,13	56.460.040,90
geïnd	51.315.177,95	48.990.385,95	49.742.745,30
inningspercentage	99,9%	99,8%	88,1%

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 wordt 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	KJ 2021
betalingsritme	32	37	36

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 gereedeneerd: voor hoeveel procent was de laatste 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 dwangschrijft 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

Status 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	839	52	17	0
AJ 2020	796	31	3	0
AJ 2021	760	25	8	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	1,5%	18,2%	0,0%

Status 31/12/2019	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	6,2%	32,7%	0,0%
AJ 2020	3,9%	9,7%	0,0%
AJ 2021	3,3%	32,0%	0,0%

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

Status 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	51.864.912	1.898.748	522.692	0
AJ 2020	49.610.582	2.572.359	9.989	0
AJ 2021	58.424.119	1.105.362	352.537	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%

Status 31/12/2021	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	3,7%	27,5%	0,0%
AJ 2020	5,2%	0,4%	0,0%
AJ 2021	1,9%	31,9%	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
netto te innen	22.643.922,75	11.136.586,37	10.586.728,07
geïnd	22.584.312,47	10.995.279,81	10.032.341,66
inningspercentage	99,7%	98,7%	94,8%

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 wordt 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	KJ 2021
betalingsritme	89	69	76

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 laatste 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 dwangschrijft dat nadien door de gerechtsdeurwaarder wordt betekend.

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

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

Status 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschrijften
AJ 2019	1.086	77	26	13
AJ 2020	1.350	124	56	34
AJ 2021	775	18	0	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	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%

Status 31/12/2021	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	7,1%	33,8%	50,0%
AJ 2020	9,2%	45,2%	60,7%
AJ 2021	2,3%	0,0%	

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

Status 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	24.402.154	1.141.607	391.462	123.346
AJ 2020	18.015.669	876.106	324.336	223.355
AJ 2021	10.841.687	46.052	0	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	3,1%	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%

Status 31/12/2021	van aanslag naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	4,7%	34,3%	31,5%
AJ 2020	4,9%	37,0%	68,9%
AJ 2021	0,4%	0,0%	

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 31/12/2019	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%
norm	50%	40%	15%

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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
Geïnd	2.274.177,98	2.179.956,69	632.739,35
PIA (Potentieel Inbare Aanslagen)	3.959.561,60	4.637.308,11	3.365.395,00
Inningspercentage	57,44%	47,01%	18,80%
norm	50%	40%	15%

OD0101-VHW-04 – onwaardespercentage

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 onwaardes ten opzichte van het netto ingekohierd bedrag gemeten. Enkel de onwaardes die het gevolg zijn van ingewilligde bezwaarschriften of ambtshalve ontheffingen worden meegeteld. In die zin meet de indicator een eigenlijke foutenmarge.

Status 31/12/2019	AJ2014	AJ2015	AJ2016	AJ2017	AJ2018	AJ2019
onwaardes	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 heffing	16.864.851,85	19.941.259,55	20.401.701,24	5.610.284,33	5.184.483,48	3.871.511,27
onwaardespercentage	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%	

Status 31/12/2021	AJ2016	AJ2017	AJ2018	AJ2019	AJ2020	AJ2021
onwaarden	5.375.842,25	1.930.666,80	2.382.215,10	1.703.209,38	906.274,85	9.900,00
ingekohierd, excl. niet verzonden opgeschorte heffingen	27.092.277,88	9.459.255,21	10.269.320,05	8.815.662,39	7.092.007,74	8.003.490,00
netto-ingekohierd, excl. niet verzonden opgeschorte heffingen	21.716.435,63	7.528.588,41	7.887.104,95	7.112.453,01	6.185.732,89	7.993.590,00
onwaardenpercentage	24,75%	25,64%	30,20%	23,95%	14,65%	0,12%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2		26,14%			26,14%	

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 dwangschrijft 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	dwangschrijften
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	dwangschrijften
AJ 2018	1.028	366	263	103
AJ 2019	1.003	326	235	65
AJ 2020	723	78	0	0

Status 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschrijften
AJ 2019	1.050	350	285	109
AJ 2020	1.046	350	256	84
AJ 2021	745	83	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%	

Status 31/12/2021	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar laatste herinnering	van laatste herinnering naar dwang
AJ 2019	33,33%	81,43%	38,25%
AJ 2020	33,46%	73,14%	32,81%
AJ 2021	11,14%	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 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	laatste herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	5.677.746,46	2.072.672,60	1.748.187,86	804.443,57
AJ 2020	5.548.533,58	1.943.621,75	1.461.118,21	385.380,25
AJ 2021	3.649.965,00	453.255,00	0	0

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%	

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 31/12/2019	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

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
aantal inkohieringen	936	967	934

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 31/12/2019	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 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
geïnd	5.008.557,37	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	6.251.315,97	7.760.433,84	9.381.957,55	
inningspercentage	80,12%	63,73%	46,37%	
norm		60%	45%	

Status 31/12/2021	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
geïnd	5.111.487,99	5.203.669,48	5.002.982,21	5.270.651,86	cijfers voor 2021 zijn nog niet representatief op 31/12/2021, aangezien de aanslagen LSB pas in het laatste kwartaal worden verzonden
PIA	6.180.914,49	7.401.432,35	8.667.000,29	8.122.236,44	
inningspercentage	82,70%	70,31%	57,72%	64,89%	

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 31/12/2019	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
onwaarden	6.357.348,63	7.787.513,88	9.262.483,16	10.853.748,19	11.469.234,48	0,00
ingekohierd	12.129.477,09	17.093.414,88	25.622.861,96	29.048.857,39	35.501.103,26	35.334.842,09
onwaardenpercentage	52,41%	45,56%	36,15%	37,36%	32,31%	0,00%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-		42,87%			42,87%	

Status 31/12/2020	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
onwaarden	7.855.229,37	9.386.360,35	12.074.678,19	13.854.022,86	9.447.472,29	0,00
ingekohierd	17.093.414,88	25.622.861,96	29.048.857,39	35.501.103,26	35.334.842,09	31.253.111,27
onwaardenpercentage	45,95%	36,63%	41,57%	39,02%	26,74%	0,00%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2		40,79%			40,79%	

Status 31/12/2021	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
onwaarden	17.020.340,15	20.714.258,62	23.836.500,93	20.577.257,07	11.758.461,74	3.700,00
ingekohierd	25.622.861,96	29.048.857,39	35.501.103,26	35.334.842,09	31.253.111,27	33.241.026,93
onwaardenpercentage	66,43%	71,31%	67,14%	58,24%	37,62%	0,01%
norm AJ-1 = gemiddelde AJ-5 tot en met AJ-2		65,78%			65,78%	

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 dwangschrijft dat nadien door de gerechtsdeurwaarder wordt betekend.

Aantallen per type document:

Status 31/12/2019	aanslagbiljetten	herinneringen	aangetekende herinneringen	dwangschrijften
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 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	aangetekende herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	955	159	77	44
AJ 2020	980	65	0	0
AJ 2021	937	0	0	0

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%		

Status 31/12/2021	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar aangetekende herinnering	van aangetekende herinnering naar dwang
AJ 2019	16,65%	48,43%	57,14%
AJ 2020	6,63%	0,00%	
AJ 2021	0,00%		

Bedragen per type document:

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 31/12/2021	aanslagbiljetten	herinneringen	aangetekende herinneringen	dwangschriften
AJ 2019	35.901.656,20	1.561.118,83	591.111,96	393.826,68
AJ 2020	31.513.695,84	1.096.035,27	0,00	0,00
AJ 2021	33.371.037,95	0,00	0,00	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 2018	11,26%	35,38%	66,00%
AJ 2019	3,44%	5,38%	81,54%
AJ 2020	0,00%		

Status 31/12/2021	van aanslagbiljet naar herinnering	van herinnering naar aangetekende herinnering	van aangetekende herinnering naar dwang
AJ 2019	4,35%	37,86%	66,62%
AJ 2020	3,48%	0,00%	
AJ 2021	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 31/12/2019	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%	

Status 31/12/2021	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
geïnd	2.390.290,69	5.308.957,21	3.862.157,71	11.225.314,35	4.429.706,70	5.358.939,26	206.144,07	
netto te innen	3.460.747,34	10.157.993,39	5.536.008,99	15.513.538,17	20.079.320,20	13.467.198,54	8.867.953,79	
inningspercentage	69,07%	52,26%	69,76%	72,36%	22,06%	39,79%	2,32%	

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 31/12/2019	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%	
Status 31/12/2021	AJ 2014	AJ 2015	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
onwaarden	18.202.684,33	35.050.301,63	12.219.178,67	11.988.136,22	2.181.122,51	4.820.539,73	1.685.992,50
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	10.553.946,29
onwaardenpercentage	84,09%	77,53%	68,83%	43,59%	9,80%	26,36%	15,97%

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 dwangschrift 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 31/12/2021	aanslagbiljetten	aangetekende herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	32	9	3
AJ 2018	162	10	4
AJ 2019	21	0	0
AJ 2020	29	0	0
AJ 2021			

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		

Status 31/12/2021	van aanslagbiljet naar aangetekende herinnering	van aangetekende herinnering naar dwang
AJ 2017	28,13%	33,33%
AJ 2018	6,17%	40,00%
AJ 2019	0,00%	
AJ 2020	0,00%	
AJ 2021		

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 31/12/2021	aanslagbiljetten	aangetekende herinneringen	dwangschriften
AJ 2017	1.366.808,09	248.896,90	217.559,79
AJ 2018	1.157.524,71	56.629,33	53.790,06
AJ 2019	2.635.474,15	0,00	0,00
AJ 2020	167.541,34	0,00	0,00
AJ 2021			

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		

Status 31/12/2021	van aanslagbiljet naar aangetekende herinnering	van aangetekende herinnering naar dwang
AJ 2017	18,21%	87,41%
AJ 2018	4,89%	94,99%
AJ 2019	0,00%	
AJ 2020	0,00%	
AJ 2021		

OD0102: Bezwaarafhandeling

Onroerende voorheffing

OD0102-OV-01 - ontvangen bezwaarschriften

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

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 31/12/2019		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

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG			
Status 31/12/2021		AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
KJ 2018		3.922			
KJ 2019		4.762	5.498		
KJ 2020		1.078	3.375	5.136	
KJ 2021		728	1.251	3.808	4.969
Totaal (per AJ)		10.490	10.124	8.944	4.969

Oneigenlijke bezwaren	BZAAOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVV, 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	BZAAOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVV, 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

Oneigenlijke bezwaren	BZAAOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, BZWPCO, XMVG, BZWS, BZVV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE, IBGEKI, IBGEMO, NFLO, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF, BZWXAW en BZWSVK			
Status 31/12/2021	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021	
KJ 2018	10.160				
KJ 2019	5.734	11.193			
KJ 2020	1.311	5.500	12.474		
KJ 2021	483	869	6.831		9.599
Totaal (per AJ)	17.688	17.562	19.305		9.599

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	BZAAOV	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	BZAAOV	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	11.170	0,41%

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHJ	
Status 31/12/2021	Aanslagen	Aantal Eigenlijke Bezwaren	Bezwaarpercentage Eigenlijke Bezwaren
AJ 2018	2.831.734	10.490	0,37%
AJ 2019	2.859.574	10.124	0,35%
AJ 2020	2.866.948	8.944	0,31%
AJ 2021	2.679.841	4.969	0,19%

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

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, BZWPCO, XMVG, BZWS, BZVV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE, IBGEKI, IBGEMO, NFLO, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF, BZWXAW en BZWSVK	
Status 31/12/2021	Aanslagen	Aantal Oneigenlijke Bezwaren	Bezwaarpercentage Oneigenlijke Bezwaren
AJ 2018	2.831.734	17.688	0,62%
AJ 2019	2.859.574	17.562	0,61%

AJ 2020	2.866.948	19.305	0,67%
AJ 2021	2.679.841	9.599	0,36%

OD0102-OV-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften (sluitdatum)

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.

Eigenlijke bezwaren	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
aantal afgehandelde bezwaren	8.033	9.030	13.829	15.541	10.954	12.148
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	535	482	6.980	703	349	350
percentage laattijdig	7%	5%	50%	5%	3%	3%

Oneigenlijke bezwaren	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
aantal afgehandelde bezwaren	14.090	19.233	20.660	21.570	21.213	19.090
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	6.318	9.093	11.836	10.653	8.302	5.496
percentage laattijdig	45%	47%	57%	49%	39%	29%

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 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
gemiddelde totale doorlooptijd	113	129	170	66	54	72

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, BZWPCO, XMVG, BZWS, BZVW, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE, IBGEKI, IBGEMO, NFLO, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF, BZWXAW en BZWSVK				
beslist in KJ	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
gemiddelde totale doorlooptijd	218	269	276	266	214	163

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 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
gemiddelde totale doorlooptijd	107	124	167	62	50	69

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, BZWPCO, XMVG, BZWS, BZ WV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE, IBGEKI, IBGEMO, NFLO, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF, BZWXAW en BZWSVK				
beslist in KJ	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
gemiddelde totale doorlooptijd	125	137	185	170	142	122

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 31/12/2019	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%	

Eigenlijke bezwaren	BZAOOV	BZWK, BZWG, BZWB, BZVEW, BZRP, BVEN, BZHK, BZHG		
Status 31/12/2021	aantal	ingewilligd	percentage	
AJ 2018	10.505	7.825	74,49%	
AJ 2019	10.098	7.124	70,55%	
AJ 2020	8.790	5.824	66,26%	
AJ 2021	2.998	1.710	57,04%	

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZ WV, 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%
---------	-------	-------	--------

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%

Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, XMVG, BZWS, BZVV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBG, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF en BZWSVK
Oneigenlijke bezwaren	BZAOOV en BZWS	BZWX, BZWP, BZWPMO, BZWPCO, XMVG, BZWS, BZVV, BHVE, BZVMO, BZKI, IBGE, IBGEKI, IBGEMO, NFLO, BZWPS, SOCKOOP, HUURDER, TARIEF, BZWXAW en BZWSVK

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 31/12/2019	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	
KJ 2020	538	4.718	9.200

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
KJ 2019	12.828		
KJ 2020	4.731	9.249	
KJ 2021	266	3.966	9.648

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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
aantal ontvangen bezwaren	17.825	13.215	9.648
aantal verzonden aanslagen	4.709.935	4.687.096	4.384.017
bezwaarpercentage	0,38%	0,28%	0,22%

OD0102-GV-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften (sluitdatum)

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.

	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
aantal afgehandelde bezwaren	15.989	16.762	17.363	16.159	14.237
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	355	334	402	386	126
percentage laattijdig	2,22%	1,99%	2,32%	2,39%	0,89%

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 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
gemiddelde totale doorlooptijd	53	37	33	42	32

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 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
gemiddelde totale doorlooptijd	45	29	25	31	22

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 31/12/2019	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 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2017	665		
KJ 2018	236	638	
KJ 2019	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

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
KJ 2019	552		
KJ 2020	212	543	
KJ 2021	17	138	335

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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
aantal ontvangen bezwaren	920	836	336
aantal verzonden aanslagen	78.062	78.295	73.869
bezwaarpercentage	1,18%	1,07%	0,45%

OD0102-NGV-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften (sluitdatum)

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 behandelijd wordt de totale doorlooptijd genomen.

	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	7	65	209	114	947
aantal afgehandelde bezwaren	667	905	969	1.095	1.465
percentage laattijdig	1,05%	7,18%	21,57%	10,41%	64,64%

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 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
gemiddelde totale doorlooptijd	69	97	289	199	1.011

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 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
gemiddelde totale doorlooptijd	66	90	281	190	865

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 31/12/2019	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 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 31/12/2019	AJ Onbepaald	AJ < 2018	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2016	336	10.994		
KJ 2017	162	10.007		
KJ 2018	93	7.373	2.618	
KJ 2019	44	1.566	667	2.376
			3.285	2.376

Status 31/12/2020	AJ Onbepaald	AJ < 2018	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
KJ 2017	161	10.007			
KJ 2018	93	7.374	2.618		
KJ 2019	39	1.578	669	2.402	
KJ 2020	30	932	244	853	1.914
			3.531	3.255	1.914

Status 31/12/2021	AJ Onbepaald	AJ < 2018	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
KJ 2018	92	7.376	2.618			
KJ 2019	39	1.578	669	2.403		
KJ 2020	30	941	249	853	1.915	1
KJ 2021	52	524	182	223	545	2.125
			3.718	3.479	2.460	2.126

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 31/12/2019	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019
aantal ontvangen bezwaren	3.517	3.285	2.376
aantal verzonden aanslagen	396.057	384.634	372.625
bezwaarpercentage	0,89%	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
aantal ontvangen bezwaren	3.479	2.460	2.126
aantal verzonden aanslagen	445.133	396.979	423.698
bezwaarpercentage	0,78%	0,62%	0,50%

OD0102-RB-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften (sluitdatum)

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 behandeltd 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 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
aantal afgehandelde bezwaren	10.538	5.031	4.125	3.623
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	165	106	119	59
percentage laattijdig afgehandelde bezwaren	1,57%	2,11%	2,88%	1,63%

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	KJ 2021
gemiddelde totale doorlooptijd	184	79	44	32	42	24

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	KJ 2021
gemiddelde eigen doorlooptijd	182	77	42	30	40	23

OD0102-RB-07 - percentage ingewilligde bezwaren

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

a) per aanslagjaar

Status 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
afgehandelde bezwaren	3.461	2.424	2.083
ingewilligde bezwaren	2.775	1.976	1.669
percentage ingewilligd	80,18%	81,52%	80,12%

b) per kalenderjaar

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102: Bezwaarafhandeling

Bezwaren Erfbelasting

OD0102-EB-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 31/12/2019	AJ Onbepaald	AJ < 2018	AJ 2018	AJ 2019
KJ 2017	29	3.099		
KJ 2018	43	2.419	980	
KJ 2019	19	731	1.465	876

Status 31/12/2020	AJ Onbepaald	AJ < 2018	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
KJ 2018	43	2.418	980		
KJ 2019	19	730	1.462	882	
KJ 2020	84	374	276	1.557	898

Status 31/12/2021	AJ Onbepaald	AJ < 2018	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
KJ 2018	43	2.418	980			
KJ 2019	19	730	1.462	882		
KJ 2020	84	374	281	1.558	903	
KJ 2021	138	171	134	301	1.710	743

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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
aantal ontvangen bezwaren	2.741	2.613	743
aantal verzonden aanslagen	196.965	213.406	89.118
bezwaarpercentage	1,39%	1,22%	0,83%

OD0102-EB-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften (sluitdatum)

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 behandelijd wordt de totale doorlooptijd genomen.

	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
aantal afgehandelde bezwaren	4.222	3.049	3.145	2.964
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	944	214	221	253
percentage laattijdig	22,36%	7,02%	7,03%	8,54%

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	KJ 2021
gemiddelde totale doorlooptijd	277	282	133	74	68	82

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	KJ 2021
gemiddelde eigen doorlooptijd	273	273	121	67	66	79

OD0102-EB-07 - percentage ingewilligde bezwaren

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

a) per aanslagjaar

Status 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
afgehandelde bezwaren	2.819	2.656	2.368	386
ingewilligde bezwaren	1.759	1.718	1.578	254
percentage ingewilligd	62,40%	64,68%	66,64%	65,80%

b) per kalenderjaar

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

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

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
KJ 2019	303		
KJ 2020	380	258	
KJ 2021	110	441	235

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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
aantal ontvangen bezwaren	793	699	235
aantal verzonden aanslagen	1.596	1.549	1.053
bezwaarpercentage	49,69%	45,13%	22,32%

OD0102-VHW-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften (sluitdatum)

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, afhankelijk 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	KJ 2021
aantal afgehandelde bezwaren	2390	2257	819	848	894	794
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	163	369	113	177	373	520
percentage laattijdig	6,82%	16,35%	13,80%	20,87%	41,72%	65,49%

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	KJ 2021
gemiddelde totale doorlooptijd	215	215	255	296	214	275

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 31/12/2019	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%

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
afgehandelde bezwaren (zonder onontvankelijke)	643	424	4
ingewilligde bezwaren (zonder onontvankelijke)	389	238	3
percentage ingewilligd	60,50%	56,13%	75,00%

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

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

Status 31/12/2020	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
KJ 2019	42		
KJ 2020	254	46	
KJ 2021	13	296	21

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 31/12/2019	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%
-------------------	--------	--------	-------

Status 31/12/2020	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
aantal ontvangen bezwaren	309	342	23
aantal verzonden aanslagen	936	967	933
bezwaarpercentage	33,01%	35,37%	2,47%

OD0102-LSB-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften (sluitdatum)

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.

	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
aantal afgehandelde bezwaren	326	268	308	286	405
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	98	30	50	68	262
percentage laattijdig	30,06%	11,19%	16,23%	23,78%	64,69%

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 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
gemiddelde totale doorlooptijd	164	213	267	204	286

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 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
gemiddelde totale doorlooptijd	122	101	137	139	206

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 31/12/2019	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%	

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
afgehandelde bezwaren	291	317	2
ingewilligde bezwaren	144	163	0
percentage ingewilligd	49,48%	51,42%	0,00%

SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

OD0102: Bezwaarafhandeling

Bezwaren Planbatenheffing

OD0102-PBH-01 - aantal ontvangen bezwaren

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

Status 31/12/2019	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

Status 31/12/2021	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
KJ 2019	40		
KJ 2020	311	9	1
KJ 2021	2	136	98

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 31/12/2019	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
Bezwaarschriften	274	366	46
Aanslagen	846	852	1.622
Bezwaarpercentage	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%

Status 31/12/2021	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
Bezwaarschriften	277	369	353	146	99
Aanslagen	846	852	1.622	366	464
Bezwaarpercentage	32,74%	43,31%	21,76%	39,89%	21,34%

OD0102-PBH-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften (sluitdatum)

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.

	KJ 2016	KJ 2017	KJ 2018	KJ 2019	KJ 2020	KJ 2021
aantal afgehandelde bezwaren	326	597	442	495	422	224
aantal laattijdig afgehandelde bezwaren	61	266	250	188	173	99
percentage laattijdig	18,71%	44,56%	56,56%	37,98%	41,00%	44,20%

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	KJ 2021
gemiddelde totale doorlooptijd	111	338	264	474	205	191

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	KJ 2021
gemiddelde totale doorlooptijd	26	80	161	61	173	130

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 31/12/2019	AJ 2016	AJ 2017	AJ 2018
-------------------	---------	---------	---------

afgehandelde bezwaren	263	299	0
ingewilligde bezwaren	176	140	0
percentage ingewilligd	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%

Status 31/12/2020	AJ 2017	AJ 2018	AJ 2019	AJ 2020
afgehandelde bezwaren	267	368	349	132
ingewilligde bezwaren	180	158	231	99
percentage ingewilligd	67,42%	42,93%	66,19%	75,00%

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 31/12/2019	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

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
KJ 2018	124	25	1
KJ 2019	153	109	17
KJ 2020	182	243	104
KJ 2021	15	170	344

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 31/12/2019	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

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
KJ 2018	7	1	
KJ 2019	2.048	29	
KJ 2020	92	1.680	13
KJ 2021	1	55	1.504

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 31/12/2019	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

Status 31/12/2021	AJ 2019	AJ 2020	AJ 2021
KJ 2018	27		
KJ 2019	992	31	
KJ 2020	23	1.297	21
KJ 2021		82	1.138

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 31/12/2019	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

Status 31/12/2021	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH	SW	AOT
Eerste Aanleg	1	0	29	16	17	3	57	2	0	35	44	19	1	0
Hoger Beroep	0	0	3	3	5	0	13	1	0	14	28	3	3	0
Cassatie	1	0	0	0	5	0	0	0	0	0	4	1	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 31/12/2019	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

Status 31/12/2021	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH	SW	AOT
Eerste Aanleg	3	0	62	95	254	5	279	18	1	75	145	76	1	4
Hoger Beroep	1	0	7	55	50	0	41	27	0	27	37	14	3	0
Cassatie	1	0	0	2	5	0	0	0	0	3	9	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 31/12/2019	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

Status 31/12/2021	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH	SW	AOT
Eerste Aanleg	0	0	18	12	29	0	39	2	0	28	48	19	0	0
Hoger Beroep	0	0	3	3	24	0	10	6	0	17	17	0	0	0
Cassatie	0	0	0	0	0	0	8	0	0	2	1	0	0	0

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

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

Status 31/12/2019	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	0	0
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

Status 31/12/2021	ALLE	EUV	GV	LSB	O&O	NGV	OV	PBH	VKB	REGB	EB	KMH	SW	AOT
Eerste Aanleg	0	0	5	7	20	0	11	1	0	5	17	4	0	0
Hoger Beroep	1	0	1	4	5	0	4	5	0	6	10	0	0	0
Cassatie	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

Vlaamse Belastingdienst

- Bijlage bij ondernemingsplan 2022 : 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			2021			Voorstel 2022			Verschil			
Duiding	Functies per rang	Generieke functiebenaming (verplicht)	Functiefamilie	Functies uitgedrukt in VTE			Functies uitgedrukt in VTE			Functies uitgedrukt in VTE		
				Stat.	Contr.	Totaal	Stat.	Contr.	Totaal	Stat.	Contr.	Totaal
	Niveau A			Niveau A			Niveau A					
N	A3 (m)	Secretar.- / Administr.-generaal	Topmanagement	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	middenkader	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	projectmanagement	1,00		1,00	1,00		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		117,50	1,00	118,50	117,50	1,00	118,50	0,00	0,00	0,00
		lager kader		37,50	1,00	38,50	37,50	1,00	38,50	0,00	0,00	0,00
		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	lager kader	1,00	0,00	1,00	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00
	A121	Informaticus	organisatie-ondersteunend	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			196,00	10,00	206,00	196,00	10,00	206,00	0,00	0,00	0,00
	Verrekening besparing 2020-2024: - 12 niveau A								194,00			

Niveau B				Niveau B				Niveau B			
B3	Leidinggevend Hoofddeskundige		47,00		47,00	47,00		47,00	0,00	0,00	0,00
		dossier- en gegevensbeheer	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
		operationeel leidinggeven	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
		organisatie-ondersteunend	3,00		3,00	3,00		3,00	3,00	0,00	3,00
		dossierbeheerder externe aanvragen	36,00		36,00	36,00		36,00	0,00	0,00	0,00
		themaspecialist	8,00		8,00	8,00		8,00	0,00	0,00	0,00
B221	Hoofdprogrammeur		1,00		1,00	1,00		1,00	0,00	0,00	0,00
		organisatie-ondersteunend	1,00		1,00	1,00		1,00	0,00	0,00	0,00
B2	Hoofddeskundige		45,00		45,00	45,00		45,00	0,00	0,00	0,00
		dossier- en gegevensbeheer	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
		dossierbeheerder externe aanvragen	32,00		32,00	32,00		32,00	0,00	0,00	0,00
		Controle/audit	2,00		2,00	2,00		2,00	0,00	0,00	0,00
		operationeel leidinggeven	2,00		2,00	2,00		2,00	0,00	0,00	0,00
		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		139,50	0,00	139,50	139,50	0,00	139,50	0,00	0,00	0,00
		administratief ondersteunend	1,00		1,00	1,00		1,00	0,00	0,00	0,00
		Controle/audit	8,50		8,50	8,50		8,50	0,00	0,00	0,00
		dossier- en gegevensbeheer	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		dossierbeheerder externe aanvragen	94,50	4,50	99,00	94,50	4,50	99,00	0,00	0,00	0,00
		themaspecialist	30,00		30,00	30,00		30,00	0,00	0,00	0,00
		operationeel leidinggeven	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			236,50	4,50	241,00	236,50	4,50	241,00	0,00	0,00	0,00

Verrekening besparing 2020-2024: - 14 niveau B

227,00

Niveau C				Niveau C				Niveau C			
C3	Leidinggevend Hoofdmedewerker		18,00		18,00	18,00		18,00	0,00	0,00	0,00
		controle/audit	3,00		3,00	3,00		3,00	0,00	0,00	0,00
		dossier- en gegevensbeheer	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
		operationeel leidinggeven	3,00		3,00	3,00		3,00	0,00	0,00	0,00
		themaspecialist	1,00		1,00	1,00		1,00	0,00	0,00	0,00
		dossierbeheerder externe aanvragen	11,00		11,00	11,00		11,00	0,00	0,00	0,00
C2	Hoofdmedewerker		58,50		58,50	58,50		58,50	0,00	0,00	0,00
		organisatie-ondersteunend	1,00		1,00	1,00		1,00	0,00	0,00	0,00
		dossier- en gegevensbeheer	1,00		1,00	1,00		1,00	0,00	0,00	0,00
		dossierbeheerder externe aanvragen	33,50		33,50	33,50		33,50	0,00	0,00	0,00
		controle/audit	4,00		4,00	4,00		4,00	0,00	0,00	0,00
		operationeel leidinggeven	15,00		15,00	15,00		15,00	0,00	0,00	0,00
		themaspecialist	4,00		4,00	4,00		4,00	0,00	0,00	0,00
C1	Medewerker		330,00	83,00	413,00	330,00	83,00	413,00	0,00	0,00	0,00
		administratief ondersteunend	25,00	0,00	25,00	25,00	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00
		controle/audit	50,00	18,00	68,00	50,00	18,00	68,00	0,00	0,00	0,00
		dossier- en gegevensbeheer	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		dossierbeheerder externe aanvragen	235,00	65,00	300,00	235,00	65,00	300,00	0,00	0,00	0,00
		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			406,50	83,00	489,50	406,50	83,00	489,50	0,00	0,00	0,00
Verrekening besparing 2020-2024: -28 niveau C										461,50	

Overzicht van de functies

per rang						verschil					
(verplicht)		Stat.	Contr.	Totaal	Stat.	Contr.	Totaal	Stat.	Contr.	Totaal	
Niveau D											
D3	Leidinggevend of senior Hoofdassistent			3,00			3,00			3,00	0,00
		dossierbeheerder externe aanvragen		3,00			3,00			3,00	0,00
D2	Hoofdassistent			19,00			19,00			19,00	0,00
		administratief ondersteunend		3,00			3,00			3,00	0,00
		dossier- en gegevensbeheer		0,00			0,00			0,00	0,00
		dossierbeheerder externe aanvragen		16,00			16,00			16,00	0,00
D1	Assistent			69,00	22,00		91,00	22,00		91,00	0,00
		administratief ondersteunend		22,50	8,00		30,50	22,50	8,00	30,50	0,00
		controle/audit		22,00	0,00		22,00	22,00	0,00	22,00	0,00
		dossier- en gegevensbeheer		0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		dossierbeheerder externe aanvragen		24,50	14,00		38,50	24,50	14,00	38,50	0,00
		praktisch uitvoerend		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
Verrekening besparing 2020-2024: - 7 niveau D										106,00	

TOTAAL PERSONEELPLAN

Overzicht van de functies				PEP 2021	Voorstel 2022	Verschil
				988,50	988,50	0,00



Beleidsgericht rapport
Vlaamse Belastingdienst

5 januari 2022



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

5 januari 2022

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	5
Samenvatting	6
Managementreactie van De Vlaamse Belastingdienst	8
Maturiteit risicomanagement	10
Resultaten auditopdrachten	12
Stand van zaken aanbevelingen	17
Bijlage 1 – Opgevolgde aanbevelingen met uiterste streefdatum 30/09/2021	20
Bijlage 2 – Overzicht openstaande aanbevelingen	26
Verzendlijst	29

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.

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 2021 over de acties die de Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) 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 17041 van 2 mei 2018);
- De audit van de processen m.b.t. erf- en registratiebelasting (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 interbestuurlijke audit m.b.t. de leegstand en verwaarlozing van bedrijfsruimten (auditopdracht 2019 003 van 17 december 2020);
- De audit van het proces verkeersbelasting (auditopdracht 2101 010 van 4 oktober 2021);
- De opvolging van de openstaande aanbevelingen bij de Vlaamse Belastingdienst.

Een ontwerp van dit rapport werd op 6 december 2021 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 in 2021 is Audit Vlaanderen van mening dat de Vlaamse Belastingdienst verdere stappen zet om het risicomanagement uit te bouwen. Het agentschap neemt de nodige acties om de geïdentificeerde risico's te beheersen. Dit blijkt zowel uit de stijging in de maturiteit rond risicomanagement, de resultaten van uitgevoerde auditopdrachten als uit de mate waarin VLABEL werk maakt van de geformuleerde aanbevelingen.

Maturiteit risicomanagement Gewogen gemiddelde op een schaal van 0 (afwezig) tot 5 (geoptimaliseerd)			
	2020	2021	
Risico-identificatie en -evaluatie	2,0	2,7	
Risicobeheer	2,0	2,7	

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	
		2020	2021 ²
Organisatiestructuur	3	/	/
ICT	7	3	2

In 2021 werkte VLABEL gestructureerd verder aan het risicomanagement. Verschillende actieplannen werden opgesteld om de geïdentificeerde strategische risico's in te perken. Op operationeel niveau werden de belangrijkste risico's in kaart gebracht en werd het risico denken geïntegreerd in de werkwijze van de Interne Inspectiedienst. De methodologie werd verder verfijnd door te werken met risicotypologieën.

Op het vlak van de ondersteunende processen nam het agentschap verschillende maatregelen gerelateerd aan de in 2018 geïdentificeerde IT-risico's. Acties zijn ondernomen om de performantie en de beschikbaarheid van het Vlaams Fiscaal Platform te monitoren en een proces m.b.t. incidentenbeheer (met de nodige rollen en verantwoordelijkheden) werd geïmplementeerd. Hierdoor is één van de geïdentificeerde risico's uit de organisatie-audit voldoende ingeperkt.

Met betrekking tot de kernprocessen implementeerde de organisatie de nodige maatregelen zodat de processen 'Erf-registratiebelasting' nu als 'onder controle' worden beschouwd. Voor het 'Verwerven van onroerende goederen' ondernam VLABEL verschillende acties waardoor vier van de zes geïdentificeerde risico's reeds zijn ingeperkt.

M.b.t. kernprocessen		
Onderzocht proces	Mate van risicobeheersing	
	2020	2021 ²
Erf- en registratiebelasting	Onder controle	Onder controle
Verwerven van onroerende goederen	Onvoldoende onder controle	Deels onder controle

In het kader van de interbestuurlijke audit 'Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten' oordeelde Audit Vlaanderen dat de Vlaamse Belastingdienst het proces in grote mate degelijk uitvoert. Niettemin was er één aandachtspunt m.b.t. de communicatie over de inningen en doorstortingen. Er werd één aanbeveling

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

Leegstand en verwaarlozing bij bedrijfsruimtes	Onder controle	Onder controle
Verkeersbelasting	-	Deels onder controle
Status aanbevelingen op 30/09/2021		
	2020	2021 ³
Aantal geformuleerde aanbevelingen	23	24
Aantal openstaande aanbevelingen	8	5
Acceptatiegraad	96%	96 %
Realisatiegraad	88%	85 %
Tijdigheid	95%	95 %
Aanvaardbaarheid van streefdata	100%	100 %

geformuleerd. De realisatie van deze aanbeveling is voorzien in 2022.

Voor het proces verkeersbelasting oordeelde Audit Vlaanderen dat er voldoende beheersmaatregelen aanwezig zijn die bijdragen tot een correcte berekening. De controles op de baan dragen bij tot een effectieve inning van de verschuldigde belasting. Niettemin zijn er nog een aantal verbeteringen mogelijk. Audit Vlaanderen formuleerde vier aanbevelingen, waarvan VLABEL ondertussen reeds één realiseerde.

De Vlaamse Belastingdienst realiseerde in deze opvolgronde vijf van de zes aanbevelingen. De realisatiegraad (85%) blijft nagenoeg ongewijzigd. De genomen initiatieven dragen bij tot een tijdige realisatie (95%) van de aanbevelingen en dit binnen een aanvaardbare termijn (100%).

³ Gezien de referentiedatum van 30 september 2021, werden de aanbevelingen geformuleerd i.k.v. de procesaudit 'Verkeersbelasting' (auditopdracht 2101 010 van 4 oktober 2021) nog niet meegenomen bij het aantal geformuleerde/openstaande aanbevelingen en bij de berekening van de indicatoren.

MANAGEMENTREACTIE VAN DE VLAAMSE BELASTINGDIENST

Het management is tevreden dat de geleverde inspanningen op het vlak van organisatiebeheersing en risicomanagement door Audit Vlaanderen worden gehonoreerd.

Met een gemiddelde maturiteitsscore van 2,7 voor risicomanagement maakt de organisatie een grote sprong vooruit in vergelijking met de afgelopen jaren en scoort daarmee zelfs net iets hoger dan het gemiddelde van 44 geëvalueerde Vlaamse entiteiten.

Deze nieuwe maturiteitsscore toont duidelijk aan dat VLABEL effectief werk heeft gemaakt van een systematische uitrol van strategische en operationele risicoanalyses.

Intussen werden de belangrijkste strategische risico's op basis van de doelstellingen uit het Regeerakkoord en Ondernemingsplan VLABEL 2020-2024 en belangrijke thema's zoals cultuur en ICT in kaart gebracht en geëvalueerd. Sinds 2020 worden de belangrijkste kernprocessen systematisch gescreend. In 2020 werd voor het proces taxatie en in 2021 voor het proces bezwaarafhandeling een risicoanalyse uitgevoerd.

De voortgang van de uitgerolde actieplannen voor de prioritaire restrisico's wordt periodiek gemonitord en de methodologie wordt regelmatig bijgestuurd. Dit jaar werd op basis van de insteek van Audit Vlaanderen gewerkt met risicotypologieën om de geïdentificeerde operationele en strategische risico's aan mekaar te kunnen koppelen.

Voorafgaand aan een 'workshop risicoanalyse' (waarbij de risico's en bestaande beheersmaatregelen worden geëvalueerd) wordt structureel een coaching-sessie georganiseerd voor alle betrokkenen. Tijdens deze coaching wordt het doel van risicomanagement alsook de gehanteerde methodologie om risico's te identificeren en te evalueren concreet toegelicht.

Om het 'risicobewustzijn' binnen de organisatie nog verder te stimuleren, zullen bij de opstart van een interne audit voortaan ook de inherente risico's voor het geauditeerde proces geïdentificeerd en besproken worden met de geauditeerde afdeling.

In de toekomst zal ook ingezet worden op 'Risicoleiderschap en Risico gestuurd werken' zoals toegelicht op het netwerk Organisatieontwikkeling VO van 20 oktober 2021.

De Administrateur-generaal heeft daarvoor al een eerste aanzet gegeven met het initiatief om de organisatiestructuur van VLABEL begin 2022 grondig te hervormen.

Door de gefaseerde overname in eigen beheer van verschillende gewestbelastingen is de organisatie de afgelopen jaren eerder organisch gegroeid. Om de actuele organisatie en aansturing nog meer af te stemmen op de grootte en de verscheidenheid aan bevoegdheden, werden de krijtlijnen uitgetekend voor een nieuwe organisatiestructuur en dit op basis van drie speerpunten:

- een maximale integratie in functie van efficiëntie en effectiviteit,
- met inhoudelijk logisch en coherent gestructureerde bedrijfsprocessen,
- daarbij opportuniteiten maximaal benutten of erop anticiperen.

Het lager kader wordt nu uitgedaagd om dit veranderingstraject in goede banen te leiden en deze reorganisatie verder te concretiseren en te finetunen. Op die manier maakt het management meteen een statement om 'risicogestuurd' werken (risico's beheersen én kansen benutten) in de hele organisatie te implementeren.

Eén van de pijlers van de geplande hervorming is de oprichting van een volwaardige afdeling ICT dienstencentrum met duidelijk afgelijnde rollen en verantwoordelijkheden en met meer inspraak bij strategische keuzes.

Door de actuele ICT structuur met de afdeling POEMA (departement FB) 'in lead' heeft het Dienstencentrum bij VLABEL onvoldoende armslag om ICT- beslissingen effectief door te duwen. Dit heeft ook zijn weerslag op de opvolgingsgraad van de in het verleden geformuleerde ICT-aanbevelingen. Anderzijds strookt de actuele ICT-organisatie ook niet met het feit dat het zwaartepunt zowel op het vlak van ICT-activiteiten als op het vlak van ICT- budget zich bij VLABEL situeert.

De oprichting van een nieuwe afdeling ICT vormt dan ook het sluitstuk van de 'gefaseerde' aanpak in de realisatie van de nog lopende ICT aanbevelingen uit de organisatieaudit van 2018.

In dit hervormingstraject zullen ook de nog lopende aanbevelingen voor de processen vastgoedtransacties (procesaudit van 2019), leegstandsheffing (interbestuurlijke audit van 2020) en verkeersfiscaliteit (procesaudit 2021) als aandachtspunt worden meegenomen en nauwgezet worden opgevolgd.

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.

Audit Vlaanderen onderzocht sinds 2017 jaarlijks de stand van zaken met het oog op een actualisatie van de maturiteitsinschattingen rond risicomanagement en analyseerde ook in 2021 de ondernomen initiatieven 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	
		2020	2021
Risico-identificatie en -evaluatie	Doelstellingen en risicocascade	2	3
	Betrokkenen bij de risicoanalyse	2	3
	Methodiek risico-identificatie	2	3
	Methodiek risico-evaluatie	2	3
	Medewerkers, rollen en verantwoordelijkheden	2	2
	Periodiciteit van de risicoanalyse	2	2
	Procesdocumentatie van de risicoanalyse	2	3
	Gewogen gemiddelde maturiteitsinschatting	2,0	2,7

Risicobeheer	Risicostrategie	2	3
	Risicorespons	2	3
	Architectuur en operationele effectiviteit van de beheersmaatregelen voor de kernprocessen	2	3
	Architectuur en operationele effectiviteit van de beheersmaatregelen voor de ondersteunende processen	2	2
	Medewerkers, rollen en verantwoordelijkheden	2	2
	Gewogen gemiddelde maturiteitsinschatting	2,0	2,7

Legende

0	1	2	3	4	5
Onbestaand	Intuïtief / ad hoc	Gestructureerde aanzet	Gedefinieerd	Beheerst / meetbaar	Geoptimaliseerd

De Vlaamse Belastingdienst nam de afgelopen jaren verschillende initiatieven om het risicomanagement in de organisatie verder te doen groeien. VLABEL werkte een methodologie uit op maat van de organisatie en bracht vorig jaar de belangrijkste strategische risico's in kaart. Voor deze prioritaire risico's zijn actieplannen opgesteld die op een gestructureerde wijze worden opgevolgd. Daarnaast werden voor een aantal belangrijke thema's (zoals cultuur en ICT) risicoanalyses opgesteld.

Ook op operationeel niveau zijn voor verschillende kernprocessen risicoanalyses opgemaakt. De risicomanager bracht ondertussen verdere verfijningen aan. Op basis van verschillende risicotypologieën werden de geïdentificeerde risico's aan elkaar gekoppeld.

Het agentschap werkte eveneens aan het risicobewustzijn in de organisatie, o.m. door in de reguliere taken van de Interne Inspectiedienst ook inherente risico's te identificeren bij de opstart van een opdracht. Voor de residuele risico's worden door de dienst aanbevelingen geformuleerd.

Op basis van deze inspanningen kent Audit Vlaanderen aan het onderdeel 'risico-identificatie en -evaluatie' en 'risicobeheer' een maturiteit van 2,7 toe. De organisatie kan deze maturiteit behouden en verder stijgen door:

- op een gestructureerde wijze verder de belangrijkste risico's op strategisch en operationeel niveau te identificeren;
- te blijven investeren in het risicobewustzijn &-cultuur;
- de uitgevoerde risicomanagementoefeningen periodiek te actualiseren.

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	
		2020	2021
Organisatiestructuur	3	0	0
ICT	7	3	2

In deze opvolgronde werd één aanbeveling geëvalueerd m.b.t. het uitwerken van een traject om de performantie van de verschillende systemen en servers te monitoren. Het agentschap ondernam verschillende acties om proactief de status en de beschikbaarheid van het Vlaams Fiscaal Platform op te volgen. Daarnaast werd een procedure omtrent incidentbeheer met rollen en verantwoordelijkheden uitgeschreven en geïmplementeerd.

De nog openstaande aanbevelingen hebben betrekking op:

- het uitwerken van een strategisch referentiekader waarin de belangrijkste ICT-keuzes (naar aankoop, ontwikkeling en onderhoud) voor langere termijn zijn opgenomen en het doorvertalen van deze visie/strategie (incl. een ICT- governancestructuur) naar een rollend ICT-jaarplan waaraan de nodige financiële middelen gekoppeld worden.
- het regelmatig testen van de failover en de restore van de back-up omgeving.

Het agentschap streeft ernaar om beide aanbevelingen te realiseren tegen eind 2021. Audit Vlaanderen zal de stand van zaken opvolgen in het beleidsgericht rapport van 2022.

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

■ **AUDIT VAN DE KERNPROCESSEN ERF- 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. Sinds 2020 zijn deze aanbevelingen gerealiseerd en oordeelt Audit Vlaanderen, op basis van deze informatie, dat de kernprocessen 'Erf- en registratiebelasting' onder controle zijn.

■ **AUDIT VAN HET PROCES M.B.T. HET VERWERVEN VAN ONROERENDE GOEDEREN (AUDITOPDRACHT 1901 015 VAN 3 DECEMBER 2019)**

In 2019 auditeerde Audit Vlaanderen het kernproces 'Verwerven van onroerende goederen'. De resultaten toonden aan dat de afdeling Vastgoedtransacties onvoldoende maatregelen had 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 navolging van een doorlichting door een externe consultant, reorganiseerde het agentschap de afdeling Vastgoedtransacties en werd een nieuwe structuur met één afdelingshoofd en vier diensthoofden geïmplementeerd. Initiatieven werden ondernomen om de interne communicatie te verbeteren.

M.h.o.o. op het realiseren van de openstaande aanbevelingen implementeerde VLABEL de volgende beheersmaatregelen:

- De afdeling Vastgoedtransacties stelde verschillende instructies en sjablonen op die ook centraal op het informatieportaal worden ontsloten;
- In Acta Libra werden nieuwe taken ontsloten waardoor de onderhandelingen beter gedocumenteerd worden. Medewerkers worden gesensibiliseerd rond de correcte invulling;
- De diensthoofden controleren op maandelijkse basis de verschillende dossiers op een aantal elementen. Bij eventuele tekortkomingen wordt individueel of in teamverband opgenomen;
- Er worden nieuwe functionaliteiten ontwikkeld in het Acta Libra systeem. De implementatie en de sensibilisering hiervan is evenwel nog lopende.

De Vlaamse Belastingdienst realiseerde hiermee vier van de zes geformuleerde aanbevelingen.

De nog openstaande aanbevelingen hebben betrekking op:

- het ontwikkelen van een digitaal workflow managementsysteem om de sturing en uitvoering van de werkzaamheden van de afdeling Vastgoedtransacties softwarematig te ondersteunen.
- het uittekenen van een traject voor competentie- en kennisontwikkeling op maat van het niveau dat een medewerker binnen zijn functie moet bereiken.

VLABEL beoogt de realisatie hiervan tegen uiterlijk eind 2022.

Op basis van deze informatie oordeelt Audit Vlaanderen dat de risicobeheersing van dit kernproces momenteel 'deels onder controle' is.

**INTERBESTUURLIJKE AUDIT LEEGSTAND EN VERWAARLOZING BEDRIJFSRUIMTEN
(AUDITOPDRACHT 2019 003 VAN 17 DECEMBER 2020)**

De Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) is voor de uitvoering van de eigen taken voldoende op de hoogte van het Vlaams beleid en de Vlaamse regelgeving rond de leegstand en verwaarlozing van bedrijfsruimten. Het agentschap voert de bepalingen uit de Vlaamse Codex Fiscaliteit met betrekking tot de bedrijfsruimten in grote mate degelijk uit.

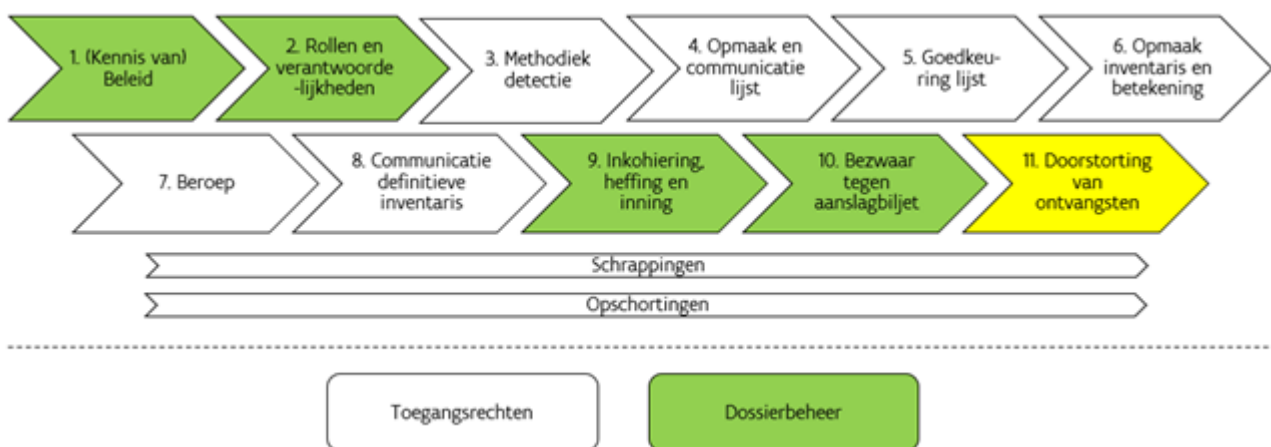
De rollen en verantwoordelijkheden voor de taken m.b.t. de bedrijfsruimten zijn binnen VLABEL duidelijk toegewezen, waarbij een back-up is vastgelegd. Voor de behandeling van de bezwaren is de kennis en expertise echter vooral geconcentreerd bij één medewerker en worden de compenserende maatregelen (handleiding, procedure, kennisoverdracht) nog verder uitgewerkt. De inkohiering en de heffing verlopen, behoudens een uitzondering, tijdig en correct. Bezwaren tegen de heffing worden grondig onderzocht en objectief en gemotiveerd beslist. De inning van de heffingsinkomsten wordt degelijk opgevolgd. VLABEL houdt de beschikbare informatie bij in gestructureerde en transparante dossiers. Het agentschap stelt informatie m.b.t. een lopend bezwaar digitaal ter beschikking van de belastingplichtige.

Het belangrijkste aandachtspunt situeert zich bij de communicatie over de inningen en de doorstortingen van de vergoedingen en opcentiemen naar de lokale besturen, alsook bij de voorafgaande gegevensuitwisseling

- De communicatie over de inningen en doorstortingen biedt te weinig overzicht, is inhoudelijk te beperkt en geeft onvoldoende duiding. Ze laat geen degelijke opvolging van de ontvangsten door de lokale besturen toe. Er is geen digitale communicatie over de ontvangsten aan de lokale besturen.
- De wijze waarop VLABEL, voorafgaand aan de inning en doorstorting, de nodige gegevens van de andere actoren ontvangt en verwerkt, is weinig efficiënt en leidt in beperkte mate tot fouten, o.a. doordat beperkt manuele acties vereist zijn. Het gebrek aan een efficiënte gegevensuitwisseling is mogelijk een reden voor het feit dat de inkohiering pas maanden na de opname van een bedrijfsruimte op de inventaris gebeurt.

Audit Vlaanderen formuleerde één aanbeveling voor dit aandachtspunt. De realisatie van deze aanbeveling voorziet Vlabel in 2022.

De vaststellingen over de uitvoering van de taken door de Vlaamse Belastingdienst vertaalden zich in volgende inschatting.



Legende

- 0

Onbestaand

Er bestaan geen of zeer weinig beheersmaatregelen. Het controlebewustzijn is eerder laag en er worden weinig acties ondernomen om te komen tot een adequaat systeem van organisatiebeheersing.
- 1

Ad-hocbasis

Er zijn beheersmaatregelen uitgewerkt op ad-hocbasis. Het bewustzijn van de nood aan adequate beheersmaatregelen (organisatiebeheersing) groeit, maar er is nog geen gestructureerde of gestandaardiseerde aanpak. Het systeem van organisatiebeheersing draait meer rond personen dan rond systemen.
- 2

Gestructureerde aanzet

Er is een gestructureerde aanzet tot de ontwikkeling van beheersmaatregelen. De beheersinstrumenten zijn dus in ontwikkeling, maar worden nog niet toegepast ('Plan').
- 3

Gedefinieerd

Beheersmaatregelen zijn aanwezig. Zij zijn gestandaardiseerd, gedocumenteerd, gecommuniceerd en worden toegepast ('Do').
- 4

Beheerst systeem

De beheersmaatregelen worden periodiek intern geëvalueerd en bijgestuurd ('Check' & 'Act'). Er is een actief adequaat en doeltreffend systeem van organisatiebeheersing.

Wit: De stappen waarin de Vlaamse Belastingdienst geen significante rol heeft binnen het interbestuurlijke proces worden niet ingekleurd.

AUDIT VAN HET KERNPROCES VERKEERSBELASTING (AUDITOPDRACHT 2101 010 VAN 4 OKTOBER 2021)

De berekening van de verkeersbelasting

- V1

 - Controlemaatregelen op anomalieën of knipperlichten
- V2

 - Correcte en tijdige berekening
 - Change en releasemanagement voor de berekening van de formule

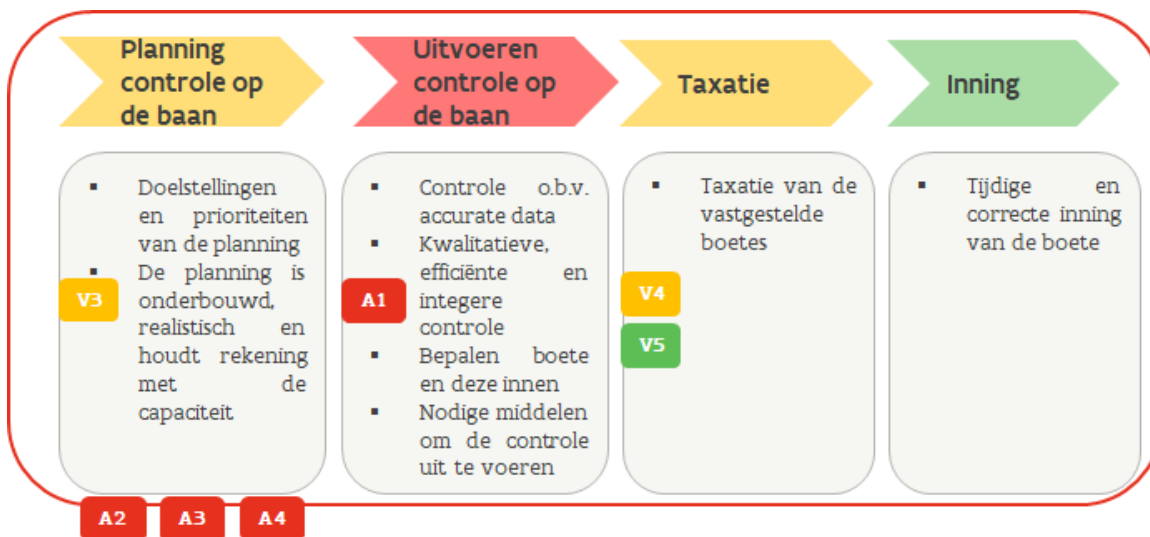
De auditwerkzaamheden tonen aan dat de Vlaamse Belastingdienst verschillende controles in plaats heeft gesteld die bijdragen tot een correcte berekening van de verkeersbelasting. De organisatie controleert de volledigheid en de correctheid van de ontvangen DIV (Dienst Inschrijvingen Voertuigen)-data. Op basis van deze gegevens wordt vervolgens op een automatische wijze de verschuldigde verkeersbelasting berekend. Het IT-technisch wijzigen van de onderliggende elementen en de berekeningswijze gebeurt volgens een procedure. Hiervoor werkt het Dienstencentrum (DICE) samen met externe leveranciers.

Inzake de controle op de baan van de verkeersbelasting stelt Audit Vlaanderen vast dat de verschillende controleteams zich inzetten voor een effectieve inning van de verschuldigde belasting en boetes. De medewerkers beschikken hiervoor over het nodige materiaal en de nodige IT- ondersteunende toepassingen. Niettemin toont het test- en terreinwerk aan dat het proces deels onder controle is. Verschillende verbeteringen zijn nog mogelijk om te komen tot een meer efficiënte, uniforme en kwaliteitsvolle uitvoering van de controles op de baan.

De belangrijkste knelpunten hebben betrekking op:

- De (ruime) interpretatie van het appreciatierecht door de controleurs op het terrein, waardoor er mogelijks een risico is dat belastingplichtigen niet uniform behandeld worden. Daarnaast ontbreekt een duidelijke procedureboek. De controleteams hanteren de beschikbare instrumenten niet uniform en het testwerk toont aan dat de verslagen van vaststelling niet altijd even kwaliteitsvol zijn opgemaakt (aanbeveling A1);
- De aansturing en monitoring van de controleteams. Er is een weinig kwalitatieve focus bij de dagelijkse opvolging. Beschikbare data worden nog onvoldoende benut om de werking van de controleteams te monitoren (aanbeveling A2);
- Het ontbreken van een uitgewerkt kader voor kennis- en competentieontwikkeling op maat van elke functie in de dienst en gekoppeld aan het hiërarchische traject dat VLABEL is opgestart (aanbeveling A3). De opzet van dit traject is momenteel ook nog onvoldoende duidelijk (aanbeveling A4).

Onderstaande figuur bevat een overzicht van de geëvalueerde subprocessen en de bijhorende aanbevelingen (A) en verbeterpunten (V):



M.b.t. dit subproces werden één of meerdere risico's geïdentificeerd die de realisatie van de doelstellingen van het proces kunnen verhinderen. Bijkomende maatregelen dringen zich op om het risico tot een aanvaardbaar niveau te herleiden. Voor deze procesfase werden **aanbevelingen** geformuleerd met **hoge prioriteit**.



M.b.t. dit subproces werden één of meerdere risico's geïdentificeerd die de realisatie van één van de doelstellingen van het proces kunnen belemmeren. Bijkomende maatregelen kunnen overwogen worden om het huidige risiconiveau te kunnen handhaven of om het risico verder terug te dringen. Voor deze procesfase werden **verbeterpunten** geformuleerd met **gemiddelde prioriteit**.



M.b.t. dit subproces werden één of meerdere risico's geïdentificeerd die de realisatie van de doelstellingen van het proces niet belemmeren. Voor deze procesfase werden **geen verbeterpunten** geformuleerd of enkel **verbeterpunten met een lage prioriteit**.

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 30/09/2021** en schetst de globale stand van zaken van de realisatie van de aanbevelingen.

STATUSSEN EN REALISATIEGRAAD VAN DE OPGEVOLGDE AANBEVELINGEN MET UITERSTE STREEFDATUM 30/09/2021

In deze opvolgingsronde werden zes aanbevelingen met uiterste streefdatum 30/09/2021 opgevolgd. Audit Vlaanderen volgde ook een aanbeveling op i.k.v. de procesaudit Verkeersbelasting aangezien de geformuleerde streefdatum 21/09/2021 was⁴. 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	1	0	0	0	0	1	100%
Procesaudit Verwerven van onroerende goederen (2019)	0	3	1	0	0	0	4	75%
Procesaudit Verkeersbelasting (2021)	0	1	0	0	0	0	1	100%
Totaal in #	0	5	1	0	0	0	6	83%
Totaal in %	0%	83%	17%	0%	0%	0%		

Legende

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

⁴ Deze aanbeveling kreeg de status gerealiseerd maar wordt omwille de referentiedatum van 30 september 2021 nog niet meegenomen bij het aantal geformuleerde/openstaande aanbevelingen en bij de berekening van de indicatoren.

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 2017):

- 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	1	1	0	0	0	0	1	3	50%
Maturiteit risicomanagement	0	2	0	0	0	0	0	0	2	100%
Procesaudit Erf- en registratiebelasting (2016)	1	10	0	0	0	0	0	0	11	100%
Procesaudit Verwerven van onroerende goederen (2019)	0	4	2	0	0	0	0	0	6	67%
Interbestuurlijke audit Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten (2020)	0	0	0	0	0	0	0	1	1	nvt
Totaal in #	1	17	3	0	0	0	0	2	23	85%
Totaal in %	4%	74%	13%	0%	0%	0%	0%	9%		

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 2021 en vergelijkt deze met het resultaat van 2020.

Indicator	Omschrijving	Resultaat op 30/09/2020	Resultaat op 30/09/2021
Acceptatiegraad	Geeft aan hoeveel (%) van de aanbevelingen geaccepteerd werden door het management.	96 %	96 %
Realisatiegraad	Geeft aan hoeveel (%) van de opgevolgde aanbevelingen gerealiseerd zijn.	88 %	85 %
Tijdige realisatie	Geeft aan hoeveel (%) aanbevelingen gerealiseerd werden (of nog kunnen worden) vóór of op de tweede streefdatum opgegeven door het management.	95 %	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 ⁵ .	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

De Vlaamse Belastingdienst accepteerde in 2018 het restrisico van één aanbeveling, uit de procesaudit ‘erf en registratiebelasting’ waardoor de indicator *acceptatiegraad* 96% bedraagt.

In deze opvolgronde kon Audit Vlaanderen aan vijf van de zes opgevolgde aanbevelingen de status gerealiseerd toekennen. Hiervan worden er vier mee in rekening genomen bij de berekening van de indicatoren⁶, wat zich uit in *een realisatiegraad van 85%*. Ondanks deze inspanningen slaagt het agentschap er niet altijd in om deze aanbevelingen te realiseren voor de geformuleerde streefdatum. Dit maakt dat de indicator voor tijdigheid 95% is. Niettemin kan de organisatie alle openstaande aanbevelingen nog binnen een aanvaardbare termijn realiseren (*aanvaardbaarheid van streefdata 100%*).

⁵ 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.

⁶ Gezien de referentiedatum van 30 september 2021, werden de aanbevelingen geformuleerd i.k.v. de procesaudit ‘Verkeersbelasting’ (auditopdracht 2101 010 van 4 oktober 2021) nog niet meegenomen bij het aantal geformuleerde/openstaande aanbevelingen en bij de berekening van de indicatoren.

BIJLAGE 1 – OPGEVOLGDE AANBEVELINGEN MET UITERSTE STREEFDATUM 30/09/2021

Gevalideerde status op 30/09/2021													
Audit	Omschrijving auditopdracht	Nr. aanb.	Omschrijving aanbeveling	Vorige status	Voorziena streefdatum	RA	G	L	O	N	Nvt	Motivering	Nieuwe streefdatum
1701 041	Organisatie-audit VLABEL	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							<p><i>Audit Vlaanderen gaat akkoord met de status 'gerealiseerd'.</i></p> <p>VLABEL nam verschillende acties om de performantie te monitoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> Project VFP- monitoring: de opzet van dit traject was om proactief de status en de beschikbaarheid van het Vlaamse Fiscaal Platform (met al z'n componenten) op te volgen en de beschikbaarheid ervan te garanderen. Het project werd in verschillende fases uitgerold, startende met de component DVS (Dossierverwerking). Daarnaast zette het Dienstencentrum ook 'health checks' op die automatische acties simuleren in de achtergrond. Zo kunnen componenten met gebruikersinterfaces en componenten die instaan voor achtergrondverwerking gevalideerd worden. Deze checks lopen voor alle componenten waar dit van toepassing is. 	-

Gevalideerde status op 30/09/2021													
Audit	Omschrijving auditopdracht	Nr. aanb.	Omschrijving aanbeveling	Vorige status	Voorziene streefdatum	RA	G	L	O	N	Nvt	Motivering	Nieuwe streefdatum
												<ul style="list-style-type: none"> een dashboard werd gecreëerd dat toelaat mogelijke problemen snel te koppelen aan de betrokken component. <p>Op het vlak van incidentenbeheer ontwikkelde het Dienstencentrum (DICE) een hele procedure volgens het ITIL- raamwerk. Deze procedure heeft tot doel om alle ongeplande onderbrekingen of verminderde kwaliteit van de IT-diensten zo snel mogelijk te herstellen.</p> <p>DICE werkte verschillende rollen uit waarbij de/het:</p> <ul style="list-style-type: none"> incidentenmanager de eind-verantwoordelijke is van het proces; 1stelijnsondersteuning instaat voor de registratie, de initiële analyse van het incident en doorstuurt naar 2de lijn indien dit nodig is; 2delijnsondersteuning verder analyseert en oplossingen zoekt en waar nodig doorstuurt naar de 3delijn; 3delijnsondersteuning gespecialiseerde oplosgroepen zijn; Major Incident Team een variabel team is dat bestaat uit verschillende profielen en skills om een high priority incident op te lossen. <p>Er werd een specifieke matrix ontwikkeld op basis waarvan de prioriteit van het incident kan worden ingeschat., per prioriteit werden er tevens KPI's gedefinieerd naar o.m. reactie</p>	

Gevalideerde status op 30/09/2021													
Audit	Omschrijving auditopdracht	Nr. aanb.	Omschrijving aanbeveling	Vorige status	Voorziena streefdatum	RA	G	L	O	N	Nvt	Motivering	Nieuwe streefdatum
												en oplostijd. Deze procedure is momenteel in volle uitvoering.	
1901 015	PA Vastgoed- transacties	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							<p><i>Audit Vlaanderen gaat akkoord met de status 'gerealiseerd'.</i></p> <p>M.h.o.o. het realiseren van deze aanbeveling stelde de dienst Vastgoedtransacties een document met instructies op waarbij alle relevante informatie wordt beschreven. Dit document is tevens centraal ontsloten op het informatieportaal van VLABEL.</p> <p>Naast deze richtlijnen ontwikkelde de dienst ook verschillende sjablonen die alle medewerkers sinds 1 augustus 2020 moeten hanteren. In deze sjablonen wordt tevens de schattingsmethode volledig beschreven. Er zijn duidelijke instructies naar de ondertekening van het schattingsverslag (o.m. de schatter (indien nodig), de commissaris en de bevoegde regiomanager).</p>	-
1901 015	PA Vastgoed- transacties	A02	Met het oog op de tegenstelbaarheid aan derden, wordt het verloop van de onderhandelingen gedocumenteerd.	-	31/12/2020							<p><i>Audit Vlaanderen gaat akkoord met de status 'gerealiseerd'.</i></p> <p>De dienst Vastgoedtransacties sensibiliseerde de betrokken medewerkers omtrent het documenteren van de onderhandelingen in Acta Libra. Daarnaast werd ook (n.a.l.v. een decreetswijziging) een nieuwe werkinstructie opgemaakt die werd ontsloten op het centrale informatieportaal.</p>	-

Gevalideerde status op 30/09/2021													
Audit	Omschrijving auditopdracht	Nr. aanb.	Omschrijving aanbeveling	Vorige status	Voorziena streefdatum	RA	G	L	O	N	Nvt	Motivering	Nieuwe streefdatum
												In afwachting van de verbeterde functionaliteiten in Acta Libra maakte de dienst al bijkomende 'taken' aan waarop vervolgens kan gerapporteerd worden. De diensthoofden controleren op maandelijkse basis of deze taken correct worden ingevuld. Daarnaast worden er bijkomende controles uitgevoerd op het toegekende bedrag. Op regelmatige basis worden aandachtspunten besproken op het afdelingsoverleg of op het teamoverleg.	
1901 015	PA Vastgoed- transacties	A03	De afdeling Vastgoedtransacties ontwikkelt een digitaal workflow managementsysteem om de sturing en uitvoering van de werkzaamheden van de afdeling Vastgoedtransacties softwarematig te ondersteunen. <i>Toelichting</i> Om tijd te besparen en de efficiëntie te verhogen, wordt hierbij o.m. aandacht besteed aan: <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 	-	31/2020							<i>Audit Vlaanderen gaat akkoord met de status 'lopende'</i> Naar aanleiding van de aanbeveling onderzocht VLABEL de mogelijkheid om de functionaliteit van Acta Libra verder te digitaliseren en op te nemen in het Vlaams Fiscaal Platform. Deze optie werd echter (omwille van de kostprijs en andere prioriteiten) niet weerhouden op het WijzigingsBeheerComité (WBC). VLABEL koos er voor om de bestaande functionaliteiten te optimaliseren binnen het huidige Acta Libra-systeem. Daarbij werd ook een contract gesloten met de software-ontwikkelaar van Acta Libra om de huidige set-up van Acta Libra te screenen en bijkomende optimalisaties uit te voeren. Op basis van deze screening voerde DICE ondertussen bepaalde acties uit die de performantie van het systeem ten goede komen (bv. specifieke server). Daarnaast	31/12/2022

Gevalideerde status op 30/09/2021													
Audit	Omschrijving auditopdracht	Nr. aanb.	Omschrijving aanbeveling	Vorige status	Voorziena streefdatum	RA	G	L	O	N	Nvt	Motivering	Nieuwe streefdatum
			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. <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 werklast ▪ een ingebouwde functionaliteit voor analyse en (management)rapportage. 									werden specifieke voorbereidende acties ondernomen zoals de opmaak van een verwerkingsovereenkomst, het opstellen van een releasekalender en ondersteuning voor de updates. Op dit moment ligt de focus van het traject op het wijzigen van Acta Libra. Omwille van bovenstaande bevindingen kent Audit Vlaanderen momenteel de status 'lopende' toe.	
1901 015	PA Vastgoed-transacties	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							<i>Audit Vlaanderen gaat akkoord met de status 'gerealiseerd'</i> M.h.o.o. op het realiseren van deze aanbeveling werkte de dienst Vastgoedtransacties verschillende werkinstructies uit. Deze zijn allemaal centraal ontsloten op het informatieportaal. Op basis van rechtspraak of nieuwe rechtsleer worden deze instructies geactualiseerd en dit in samenwerking met de Kenniscel. Op maandelijkse basis controleren de diensthoofden a.d.h.v. steekproeven de opvolging van de werkinstructies. Daarnaast	-

Gevalideerde status op 30/09/2021													
Audit	Omschrijving auditopdracht	Nr. aanb.	Omschrijving aanbeveling	Vorige status	Voorziena streefdatum	RA	G	L	O	N	Nvt	Motivering	Nieuwe streefdatum
												<p>wordt het dossier in de administratieve nazorg gecontroleerd.</p> <p>Eventuele tekortkomingen van algemeen belang worden besproken op de maandelijkse overlegmomenten. Indien nodig kan er een gesprek plaatsvinden met de betrokken medewerker.</p>	
2101 010	PA Verkeersbelasting	A04	<p>De Vlaamse Belastingdienst verduidelijkt het traject om met meer hiërarchische niveaus te werken. Het bepaalt o.m.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de verwachte kennis/ expertise en competenties; ▪ de wijze van evaluatie. <p>De organisatie communiceert hierover op een transparante wijze naar de betrokken medewerkers.</p>									<p><i>Audit Vlaanderen gaat akkoord met de status 'gerealiseerd'</i></p> <p>De Vlaamse Belastingdienst werkte ondertussen een duidelijk groeipad uit voor de controleurs en werd dit pad in een (digitale) infosessie aan hen verduidelijkt. Met dit groeipad wil VLABEL verder inzetten op het versterken van de (vaktechnische) kennis van de controleurs. Daarbij vormt kennis een essentieel onderdeel in het competentiebeleid.</p> <p>Aan de hand van een examen wordt gepeild naar o.m. de kennis inzake verkeersfiscaliteit, massa, technische eisen, afmetingen en laadverzekering. Het traject maakt een onderscheid tussen de verschillende functies en maakt ook duidelijk hoe de medewerkers kunnen verder groeien in hun functie (o.m. door het slagen in een kennisexamen en een specifieke bevorderingsprocedure).</p>	-

BIJLAGE 2 – OVERZICHT OPENSTAANDE AANBEVELINGEN

Naast de nog openstaande aanbeveling uit de huidige opvolgingsronde (weergegeven in het cursief) zijn er bij VLABEL nog zeven overige openstaande aanbevelingen⁷.

Audit	Omschrijving auditopdracht	Nr. aanb.	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	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.	Lopende	31/12/2021
1901 015	<i>Procesaudit Verwerven van onroerende goederen</i>	A03	<i>De afdeling Vastgoedtransacties ontwikkelt een digitaal workflow managementsysteem om de sturing en uitvoering van de werkzaamheden van de afdeling Vastgoedtransacties softwarematig te ondersteunen.</i> <i>Toelichting</i> <i>Om tijd te besparen en de efficiëntie te verhogen, wordt hierbij o.m. aandacht besteed aan:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>het opdelen van het verwervingsproces in verschillende fasen en bijhorende taken</i> ▪ <i>het in de juiste volgorde behandelen van (deel)taken</i> ▪ <i>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,</i> 	<i>Lopende</i>	<i>31/12/2022</i>

⁷ Bij deze openstaande aanbevelingen werd reeds rekening gehouden met deze uit de procesaudit 'Verkeersbelasting' (auditopdracht 2101 010 van 4 oktober 2021).

Audit	Omschrijving auditopdracht	Nr. aanb.	Omschrijving aanbeveling	Huidige status	Voorziene streefdatum
			<p><i>generereert het systeem op een bepaald moment in de tijd automatisch een signaal naar de hiërarchisch meerdere.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>de mogelijkheid om de status en het traject van een taak op te vragen.</i> ▪ <i>de mogelijkheid om relevante data snel en betrouwbaar terug te vinden en om gegevens te combineren</i> ▪ <i>het automatiseren van terugkerende handelingen</i> ▪ <i>het inzicht krijgen in de werklust</i> <p><i>een ingebouwde functionaliteit voor analyse en (management)rapportage.</i></p>		
1901 015	Procesaudit Verwerven van onroerende goederen	A06	De afdeling Vastgoedtransacties ontwikkelt een traject voor competentie- en kennisontwikkeling op maat van het niveau dat een medewerker binnen zijn functie moet bereiken. De afdeling ziet toe op de uitvoering van dit traject	Lopende	31/12/2021
2019 003	Interbestuurlijke Leegstand en verwaarlozing van bedrijfsruimten	A01	<p>De Vlaamse Belastingdienst verbetert de communicatie over de inningen en doorstortingen naar de lokale besturen, alsook de voorafgaande gegevensuitwisseling met de lokale besturen en het Departement Omgeving. De Vlaamse Belastingdienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>breidt de communicatie naar de lokale besturen uit zodat een bestuur de relevante informatie heeft om haar inkomsten degelijk op te volgen. De Vlaamse Belastingdienst biedt elk lokaal bestuur minimaal jaarlijks een duidelijk financieel overzicht aan over de bedrijfsruimten op de inventaris die gelegen zijn op haar grondgebied.</i> ▪ <i>neemt bijkomende maatregelen om bij de berekening van de belasting fouten te vermijden en de efficiëntie van de gegevensuitwisseling met de andere actoren te verhogen. Hierdoor kan de inkohiering mogelijk dichter aansluiten bij het moment waarop een bedrijfsruimte op de inventaris wordt geplaatst.</i> 	-	31/07/2022
2101 010	Procesaudit Verkeersbelasting	A01	<p>De Vlaamse Belastingdienst werkt richtlijnen uit m.h.o.o. meer uniforme, kwaliteitsvolle en efficiëntere controles op de baan. Deze richtlijnen bieden de controleurs handvaten over o.m. het:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>appreciatierecht;</i> ▪ <i>(veilig) opstellen van een dispositief;</i> ▪ <i>controleren van de accuraatheid van het controlebestand;</i> ▪ <i>degelijk opmaken van een (manueel) verslag van vaststelling en het gebruik van de correcte templates;</i> ▪ <i>volledig, correct en uniform opmaken van een dagverslag</i> ▪ <i>hanteren van de correcte basis voor de boeteberekening.</i> <p>Deze richtlijnen zijn eenvoudig te consulteren en worden regelmatig opgefrist</p>	-	31/03/2022

Audit	Omschrijving auditopdracht	Nr. aanb.	Omschrijving aanbeveling	Huidige status	Voorziene streefdatum
2101 010	Procesaudit Verkeersbelasting	A02	<p>Het management stelt jaarlijkse doelstellingen (targets) op voor de verschillende controles op de baan. Daarnaast bepaalt het management welke inhoudelijke (kwantitatieve en kwalitatieve) rapporten er nodig zijn om de dagdagelijkse werking van de dienst Externe controle verkeersfiscaliteit op te volgen. Op basis van de beschikbare data monitort het management o.m.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de effectiviteit van de controle teams; ▪ de frequentie van een dispositief (i.f.v. eventuele risicoanalyse); ▪ de kwaliteit van de dagverslagen en de verslagen van vaststelling. 	-	31/12/2021
2101 010	Procesaudit Verkeersbelasting	A03	<p>De dienst Externe controle verkeersfiscaliteit ontwikkelt een traject voor competentie en - kennisontwikkeling op maat van het niveau dat elke medewerker binnen zijn functie moet bereiken. Behoudens de theoretische basisopleidingen (zoals verkeersfiscaliteit) is er o.m. ook periodiek aandacht voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ generieke IT- competenties; ▪ basiskennis van talen (bv. Frans, Engels of Duits); ▪ praktische opleidingen (bv. opstellen dispositief, prioritair rijden, omgaan met agressie); ▪ integriteit (bv. dilemmatrainingen). 	-	30/09/2022

VERZENDLIJST

Het rapport wordt verstuurd naar:

De Vlaamse Belastingdienst

De heer David Van Herreweghe	Administrateur- generaal van de Vlaamse Belastingdienst
Mevrouw Liliane 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, ICT 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 Jean-Pierre Garitte	Voorzitter van het auditcomité en onafhankelijk deskundige
De heer Johan Christiaens	Onafhankelijk deskundige
Mevrouw Lieze Moeyersons	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	Afdelingsverantwoordelijke Strategie, Coördinatie en Communicatie bij het Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken
-----------------------	--

Het Rekenhof

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

JAARACTIEPLAN WELZIJN OP HET WERK 2022


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 2022 houdt rekening met het globaal preventieplan 2020-2024 van het beleidsdomein FB enerzijds en met de door de GDPB naar voor geschoven prioriteiten voor 2022 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>Is lopende en wordt verder uitgerold en uitgewerkt in 2022.</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. 	<p>De risicoanalyse voor de controleurs VLABEL (verkeersfiscaliteit en bevoegdheden wegeninspectie) zal worden uitgevoerd in de herfst 2022.</p>

	 <p>In 2022 wordt de risicoanalyse voor de controleurs VLABEL (verkeersfiscaliteit en bevoegdheden wegeninspectie) uitgevoerd</p>	
DFB	Bevraging leidinggevenden over afwezigheidsrapportering (duidelijkheid, bruikbaarheid, frequentie,..). Afhankelijk van de resultaten wordt de rapportering aangepast.	

ARBEIDSVEILIGHEID

Beleidsdomein FB	Inoefenen nieuwe evacuatie-richtlijnen en -procedures (alle gebouwen) voor alle personeelsleden.	
DFB	N.a.v. de welzijnsronddgang 2021 werd het advies gegeven om een affiche met al de namen en contactgegevens op van de personen die een taak hebben binnen het welzijnsgebeuren (arbeidsarts, vertrouwenspersonen, preventieadviseurs, EHBO verantwoordelijken,..) uit te hangen op een voor iedereen toegankelijke plaats.	

ARBEIDSHYGIËNE

VLABEL	I.k.v. de huidige Covid-19 crisis worden relevante PBM gemonitord door Facility Vlabel en verder aangekocht bij behoefte: ontsmettingsmiddel, mondkapen, 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.	
DFB	N.a.v. de welzijnsronddgang 2021 werd het advies gegeven om personeelsleden te sensibiliseren om de microgolfoven te reinigen na gebruik.	

BESCHERMING VAN DE GEZONDHEID VAN DE WERKNEMERS OP HET WERK

VLABEL	Tijdens intervisiegroepen met de leidinggevendenden zal het afsprakenkader 'Hybride werken' en de aanwezigheidskalenders worden geëvalueerd.	
DFB	Verspreiding gezondheidstips via nieuwsflashes.	

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

Beleidsdomein FB	Vorbereiding PersoneelsPeiling 2022	
	Het verder ondersteunen van de vertrouwenspersonen d.m.v. een overleg met HR Welzijn, GDPB en henzelf, incl. een evaluatie van hun inzet in 2021. Doorstromen van algemene conclusies aangereikt door de vertrouwenspersonen aan HR.	
DFB	Promoten van initiatieven en verspreiden van tips ter preventie van psychosociale klachten zoals stress, overspanning en burn-out. De initiatieven: welzijnscompas, tips scheiding werk/privé via e-bibliotheek, promotie veerkrachtcoach, verspreiding welzijnsaanspreekpunten (fysiek op de werkvloer als digitaal).	
	Communicatie-actie: verdere bekendmaking vertrouwenspersonen.	

ERGONOMIE

Beleidsdomein FB	Risicoanalyse beeldschermwerk. Deze risicoanalyse zal tevens dienen als startsein sensibilisering voor concrete acties rond ergonomie.	voorjaar 2022 i.f.v. planning GDPB
	Sensibilisering: staand vergaderen – wandelend (face to face) vergaderen.	
VLABEL	Een ergocoachopleiding wordt gevolgd door een nieuw aangestelde ergocoach.	
	Ergocoachsessies worden georganiseerd, i.s.m. GDPB (ter plaatse of digitaal).	
DFB	(Verdere) uitrol ergonomieplan met nadruk op sensibilisering: - verspreiding instructies correct gebruik bureaumateriaal (stoel, toetsenbord, scherm,..).	

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

VLABEL	Evaluatie uitwerking van het afsprakenkader/beleid rond het delen van team- en poolwagens op basis van de beschikbare dienstvoertuigen op de diverse locaties.	voorjaar 2022
--------	--	---------------

JAARACTIEPLAN WELZIJN OP HET WERK 2021 - EVALUATIE

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)

BELEIDSDOMEIN FB	<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>	Is lopende en wordt verder uitgerold en uitgewerkt in 2022.
VLABEL	<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. 	De risicoanalyse voor de controleurs VLABEL (verkeersfiscaliteit en bevoegdheden wegeninspectie) zal worden uitgevoerd in de herfst 2022.



In 2021 werden de:

- de acties gedefinieerd in de risicoanalyse bij
 - 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
- In 2022 wordt de risicoanalyse voor de controleurs VLABEL (verkeersfiscaliteit en bevoegdheden wegeninspectie) uitgevoerd

- HR heeft het actieplan van RA van de commissarissen en schatters Vastgoed gefaciliteerd en opgestart. HR heeft hierin haar eigen actiepunten uitgevoerd.
- HR heeft het actieplan van RA van de controleurs AOT/SW gefaciliteerd en opgestart.
- Facility heeft ism HR het actieplan voor de schatters van de Stafdiensten opgevolgd en uitgevoerd.

DFB	Bevraging leidinggevenden over afwezigheidsrapportering (duidelijkheid, bruikbaarheid, frequentie,..). Afhankelijk van de resultaten wordt de rapportering aangepast.	Wordt uitgesteld naar voorjaar 2022
	Herwerking/update van het re-integratiebeleid	In wacht.

ARBEIDSVEILIGHEID

Beleidsdomein FB	Risicoanalyse beeldschermwerk (zie domein ergonomie).	Verplaatst naar voorjaar 2022.
------------------	---	--------------------------------

ARBEIDSHYGIËNE

VLABEL	Vervanging helmen.	Uitgevoerd : de helmen zijn vervangen.
	ikv de huidige Covid-19 crisis worden relevante PBM gemonitord door Facility Vlabel en verder aangekocht bij behoefte: ontsmettingsmiddel, mondkapen, 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.	Uitgevoerd.

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.	Niet als prioritair opgenomen in 2021.
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 	Niet als prioritair opgenomen in 2021: concept dient eerst te worden uitgewerkt.

	Communicatieactie 2: ikv het “Leiderschapstraject Vlabel” wordt in het voorjaar een informatiesessie georganiseerd voor alle leidinggevendenden over het Welzijns- en Diversiteitsbeleid in Vlabel. Intervisiegroepen worden georganiseerd voor de leidinggevendenden over “leiding geven op afstand”	Uitgevoerd.
DFB	Verspreiding gezondheidstips via nieuwsflashes.	Lopende.

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.	Lopende bij DFB. Uitgevoerd bij VLABEL.
	Het PTOW-kader wordt aangepast n.a.v. de evolutie naar hybride werken, ook na de Covid-19 crisis	Uitgevoerd.
	Bij (risico op) burn-out, bore-out: doorverwijzen naar <ul style="list-style-type: none"> ○ veerkrachtcoaching ○ loopbaancoaching ○ mogelijkheid tot interne mobiliteit, herplaatsing VO breed olv HR 	Uitgevoerd in 2021 bij VLABEL, zal verder worden uitgewerkt en hernomen in 2022.
	Opstart van jaarlijks overleg met HR Welzijn en vertrouwenspersonen, incl. een evaluatie van de inzet van vertrouwenspersonen in 2020	Uitgevoerd.
	Het Register “agressie door derden aan personeelsleden” bijhouden en dit jaarlijks bezorgen aan een vertrouwenspersoon/GDPB	Uitgevoerd.
VLABEL	Tegelijk met de welzijnsrondgang “zitmomenten” organiseren door HR contactpersoon Welzijn/ Diversiteit en vertrouwenspersoon (ter plaatse of in digitale vorm). Evaluatie van deze zitmomenten in december 2021.	In het najaar 2021 werd dit beperkt opgenomen: HR Welzijn heeft enkele zitmomenten gehouden.

ERGONOMIE

Beleidsdomein FB	Risicoanalyse beeldschermwerk. Deze risicoanalyse zal tevens dienen als startsein sensibilisering voor concrete acties rond ergonomie.	Uitgesteld naar 2022.
	Sensibilisering: staand vergaderen – wandelend (face to face) vergaderen.	Niet prioritair.

VLABEL	Ergocoachopleiding wordt verder gevolgd door nieuwe ergocoaches.	Uitgevoerd: nieuwe bijkomende ergocoach is aangeduid.
	Ergocoachsessies organiseren (roadshow) i.s.m. GDPB (ter plaatse of digitaal)	Werd uitgevoerd in aangepaste vorm wegens Covid-19 crisis: Ergocoaching werd opgevat als “korte individuele ergo-babbels” waarin - op vraag - een overzicht aan beschikbaar ergonomisch materiaal, tips om de juiste zithouding, te bewegen en het 4 stappen model door GDPB Ergonomie werd overlopen.
DFB	(Verdere) uitrol ergonomieplan met nadruk op sensibilisering.	Lopende.

VERFRAAIING VAN DE WERKPLEK

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

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

VLABEL	Het uitwerken van een afsprakenkader/beleid rond het delen van team- en poolwagens op basis van de beschikbare dienstvoertuigen op de diverse locaties.	Werd opgestart en uitgerold in mei 2021 en wordt begin 2022 geëvalueerd.
--------	---	--