

# OVERZICHT VAN STRATEGISCHE EN OPERATIONELE DOELSTELLINGEN EN VOORNAAMSTE ONDERLIGGENDE PROCESSEN

## STRATEGISCHE DOELSTELLING 1:

### INNING EN BEZWAARAFHANDELING VAN DE GEWESTBELASTINGEN IN EIGEN BEHEER

SD1. instaan voor de efficiënte, effectieve, klantgerichte en maatschappelijk verantwoorde inning van de gewestbelastingen in eigen beheer, om de beoogde begrotings- en thesauriedoelstellingen van de Vlaamse overheid en lokale besturen te vrijwaren en de beoogde beleidseffecten te sorteren

#### **OD 1.1. het zo correct mogelijk vestigen en innen van de gewestbelastingen, waarbij eventuele vrijstellingen, kortingen of verminderingen maximaal automatisch worden toegekend door een doorgedreven datamanagement**

- / creëren vorderingen eigen-beheer-gewestbelastingen (de volledige en tijdige inkohiering op basis van de gegevens met betrekking tot de belastbare feiten en elementen zoals ze door de authentieke bronnen worden aangeleverd, dan wel via aangifte aan het agentschap kenbaar worden gemaakt)
- / inning eigen beheer gewestbelastingen (een maximale inning van de verschuldigde bedragen met de inzet van minimale kosten voor zowel burger als overheid, door het efficiënt en effectief inzetten van de mogelijkheden tot inning die het agentschap ter beschikking staan)
- / bewarende maatregelen
- / financieel beheer

#### **OD1.2. beheren van de inningskosten en bewaken van de kostenefficiëntie van de inningsprocessen**

- / beheren nalatigheids- en moratoriumintresten
- / correcte registratie van, controle op en uitbetaling van reguliere innings- en geschilkosten rechtstreeks verbonden aan de inning van de fiscale en niet-fiscale schuldvorderingen
- / financiële rapportering en controle
- / uitoefenen van controle op en betaling van erelonen, facturen, kostenlistings

#### **OD1.3. de efficiënte en effectieve dossierbehandeling om de betwiste wederzijdse financiële rechten en verplichtingen van belastingplichtige en overheid zo vlug mogelijk definitief vast te stellen**

- / behandeling van de eigenlijke bezwaren tegen de verzonden aanslagbiljetten (het tijdig behandelen van dossiers met betrekking tot vrijstellingen, verminderingen of schorsingen die wel automatisch hadden kunnen worden toegekend, nadat al een aanslagbiljet is verzonden)

- / behandeling van de oneigenlijke bezwaren tegen de verzonden aanslagbiljetten (het tijdig behandelen van dossiers met betrekking tot vrijstellingen, verminderingen of schorsingen die niet automatisch kunnen worden toegekend, of met betrekking tot de belastbare grondslag of vestiging, nadat al een aanslagbiljet is verzonden)
- / behandeling van meldingen, vragen om informatie
- / behandelen van geschillenprocedures voor administratieve of fiscale rechtsbanken

**OD1.4. het uitvoeren van diverse controle-activiteiten met betrekking tot de eigen-beheer-gewestbelastingen, om na te gaan of de fiscale regelgeving correct wordt nageleefd door de belastingplichtige, door de administratie en door derde betrokken partijen**

- / uitvoeren van dagelijkse controle-opdrachten met betrekking tot personenwagens en vrachtwagens, o.a. met behulp van ANPR (Automatic Number Plate Recognition) en WIM (Weigh In Motion)
- / administratieve naverwerking van de controles
- / efficiënt inzetten van de controleurs gewestbelastingen ten behoeve van interne advisering, aanvullend op administratieve processen

**OD1.5: informatie en communicatie in dagelijkse werking**

- / communicatie met burgers en bedrijven, via brief- of mailwisseling, telefonisch of bij loketbezoek

## **STRATEGISCHE DOELSTELLING 2:**

### **MAXIMALE FISCALE COMPLIANCE VIA EEN COHERENT FISCAAL KADER**

SD2: meewerken aan en het beleidsmatig ondersteunen van de minister bij het verder uitbouwen van een coherent fiscaal kader, teneinde bij te dragen aan een maximale fiscale compliance

#### **OD2.1 het leveren van de vereiste beleidsgerichte input voor beleidsvoorbereiding en -evaluatie en bij de aansturing van de uitvoering van het beleid**

- / beleidsrapportering, structureel en ad hoc
- / parlementaire vragen (schriftelijke vragen en vragen om uitleg)
- / omzetten van klachten en ombudsnota's naar aanbevelingen tot bijsturing van de interne werking of het beleid
- / studie- en adviesopdrachten met betrekking tot Vlaamse fiscaliteit en regelgeving

#### **OD2.2: beheren regelgeving**

- / juridisch-technisch adequate omzetting van de beleidsdoelstelling naar transparante en eenduidige regelgevende teksten
- / verduidelijken regelgeving via omzendbrieven, administratieve standpunten, commentaren

#### **OD2.3 meewerken aan het uitwerken en voeren van een gericht informatiebeleid**

- / het aan burgers in het algemeen verstrekken van duidelijke en correcte inhoudelijke informatie met betrekking tot de gewestbelastingen
- / het aan de betrokken belastingplichtigen verstrekken van duidelijke en correcte informatie met betrekking tot lopende dossiers
- / het actief prospecteren naar mogelijke verbeterpunten inzake de inning van de gewestbelastingen die in eigen beheer worden geïnd, onder meer door een periodieke klantenbevraging

### **STRATEGISCHE DOELSTELLING 3: INVORDERING VAN NIET-FISCALE SCHULDVORDERINGEN**

SD3: het in de plaats treden van opdrachtgevende entiteiten van de Vlaamse overheid, om te komen tot een uniforme, efficiënte en effectieve invordering van niet-fiscale schuldvorderingen en als dusdanig schaalvoordelen te bereiken, waar mogelijk via een uniek invorderingsdossier

### **STRATEGISCHE DOELSTELLING 4: PERFORMANTE DIENSTVERLENING AAN OPENBARE BESTUREN OP VLAK VAN VASTGOEDTRANSACTIES EN ALS AUTHENTIFICERENDE DERDE**

SD4: performante dienstverlening aan openbare besturen op vlak van vastgoedtransacties en als authenticerende derde, waarbij de belangen van alle betrokken partijen worden bewaakt

#### **OD4.1: wettelijke opdrachten/taken op vlak van vastgoedtransacties en als authenticerende derde realiseren binnen een voor elk type dossier aanvaardbare termijn en tegen een billijke kostprijs, met de focus op compliance in het eindresultaat**

- / verwerving en vervreemding van onroerende goederen voor rekening van entiteiten van de Vlaamse overheid, van openbare instellingen (o.a. EVA's en VOI's) en mits lastgeving voor ondergeschikte besturen, OCMW's en entiteiten onder toezicht
- / onteigeningsprocedures voor rekening van entiteiten van de Vlaamse overheid of verlenen van bijstand daarbij
- / schatting en waardering van vermogensbestanddelen en onroerende goederen in het bijzonder
- / optreden als authenticerende derde (notarisfunctie), bv. bij
  - akten van verwervingen en vervreemdingen
  - de oprichting, de organisatie, de statuten en het intern bestuur van rechtspersonen gelieerd aan de Vlaamse overheid

#### **OD4.2: het positief in de markt zetten van de afdeling vastgoedtransacties bij potentiële opdrachtgevers, om rechtmatige verwachtingen te creëren en een duurzame partnerrelatie uit te bouwen**

### **STRATEGISCHE DOELSTELLING 5: EFFICIËNTE EN EFFECTIEVE INTERNE WERKING**

#### **OD5.1: zorgvuldig beheer van middelen en mensen (budget, menselijk kapitaal, logistiek/activa), onder meer door gestroomlijnde ondersteunende processen**

- / beheren HR, zoals op vlak van
  - vorming, training en opleiding,
  - begeleiden van selectieprocedures,
  - voeren van retentiebeleid

- aandacht voor het vermijden van psychosociale belasting veroorzaakt door het werk (met inbegrip van pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag op het werk)
- / logistieke en administratieve ondersteuning, in samenwerking met het departement FB en het Facilitair Bedrijf

**OD5.2: beheer ICT (het verder uitbouwen en gefaseerd implementeren van een kwaliteitsvolle, heffingsoverschrijdende applicatie (het Vlaams Fiscaal Platform), als generiek platform voor alle heffingen die de Vlaamse overheid nu en in de toekomst zal innen (ter ondersteuning van het uniek belastingdossier concept), om te komen tot een vereenvoudiging van de administratieve lasten voor de belastingplichtige en bijkomende efficiëntiewinst voor het agentschap)**

- / operationeel beheer van het Vlaams Fiscaal Platform en de interne (netwerk)infrastructuur, met aandacht voor de informatieveiligheid en privacy
- / adaptief en correctief onderhoud van het Vlaams Fiscaal Platform
- / ontwikkeling van nieuwe toepassingen, modules of functionaliteiten

**OD5.3: resultaatgericht management en beheer (adequate gestroomlijnde processen, interne controle, procesbeheer, kwaliteitscontrole/zorg, ...)**

**OD5.4: stimuleren van motivatie en betrokkenheid, onder meer door zichtbaar leiderschap en verantwoordelijkheid (transparantie, verantwoording, interne communicatie ...)**