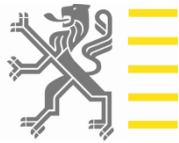


Vlaamse overheid



# AGENTSCHAP VLAAMSE BELASTINGDIENST JAARVERSLAG 2009

# INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Inleiding: de Vlaamse Belastingdienst in een notendop	4
Oprichting, taken, missie, visie	4
De beheersovereenkomst 2008-2010: beschrijving van de strategische en operationele doelstellingen	4
Organisatiestructuur	5
Contactgegevens	6
Klachtendienst Financiën	6
Onze projecten	7
Organisatie in frontoffice – backoffice (FOBO)	7
Situering en doelstellingen	7
Realisatietraject	7
Naar een Vlaams Fiscaal Platform	9
Het Vlaams Fiscaal Platform en zijn procesondersteuning in het kort	9
De samenhang van de modules van het VFP	9
Verkeersbelastingen in Vlaamse handen	13
De geplande overname van federaal personeel	13
De problematiek van de “historische dossiers”	14
De opstartmoeilijkheden van het Vlaams Fiscaal Platform	14
Een voortdurend streven naar kwaliteit	15
Interne kwaliteitscontrole	15
Aanbevelingen Ombudsdienst	16
Aanbevelingen klachtendienst	18
Onze heffingen	20
Onroerende voorheffing	20
Leegstandsheffing woningen	27
Leegstandheffing bedrijfsruimten	29
Successierechten	31
De Centrale Invorderingscel	32
Rapportering contractcyclus	34
SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen	34
OD0101: Inning en invordering eigen-beheer-belastingen	34
OD0102: Bezwaar- en geschilafhandeling eigen-beheer-belastingen	38
OD0103: dossierafhandeling vrijstellingen en verminderingen	46
OD0104: controle	48
SP0101: mee uitbouwen VFP	48
SP0102: realiseren FOBO-concept	48
SP0104: implementatie interne controle	49
SD02: uitbouw fiscale autonomie	49
OD0201: strategische input voor het beleid aanleveren	49
OD0202: beleidsmatige ondersteuning	49
SP0201: voorbereiden insourcing verkeersbelastingen	50
SP0202: voorbereiden inning gebruiksgelateerde heffing wegen	50
SD03: invorderingsexpertise CIC (Centrale Invorderingscel)	50
OD0301: invordering niet-fiscale schuldvorderingen:	50
SD04: verhogen fiscal compliance	51
OD0401: strategische input voor het beleid aanleveren	51
OD0402: informatie en communicatie	51
SD05: correct en aantrekkelijk werkgeverschap	52
OD0501: diversiteitsbeleid	52
OD0502: motivatie en betrokkenheid	52
OD0503: duurzaam aankoopbeleid	52
Interne werking – artikel 11 van de beheersovereenkomst.	54
Bijlage: lijst van afkortingen	55
Adresgegevens	56

# VOORWOORD

Naar jaarlijkse gewoonte presenteert Vlabeel zijn jaarverslag over het voorbije werkjaar, in casu 2009, en streeft daarbij bewust twee uitdrukkelijke doelstellingen na. Enerzijds komt het Agentschap hiermee tegemoet aan de rapporteringsverplichting over de uitvoering van de beheersovereenkomst en het eraan gekoppelde ondernemingsplan, waarin de jaardoelstellingen van het agentschap zijn opgenomen. Anderzijds wil het Agentschap hiermee zorgen voor een maatschappij-brede communicatie en volledige transparantie over haar werking. Want ook dergelijke toegankelijkheid voor een ruim en divers publiek is immers één van de doelstellingen van het agentschap Vlaamse Belastingdienst. Dit gecombineerd met het verstrekken van duidelijke informatie over het gevoerde fiscale beleid. In dit jaarverslag is naast een algemeen overzicht met de belangrijkste cijfers per heffing (onroerende voorheffing, leegstandsheffing woningen en leegstandsheffing bedrijfsruimten), dan ook eveneens een uitgebreid deel opgenomen met een korte bespreking van elke indicator die als kengetal fungeert voor de strategische en operationele doelstellingen van het agentschap.

Heeft de Vlaamse Belastingdienst in 2009 haar vooropgestelde resultaten en doelstellingen bereikt? Een vraag die niet altijd even makkelijk en eenduidig te beantwoorden is. Een vraag die ook alleen maar correct en objectief kan beantwoord worden door de belastingbetaler (de klant) en de verschillende stakeholders waarop Vlabeel beroep doet in de voorbereiding, de ontwikkeling en de uitvoering van zijn taken.

De Vlaamse Belastingdienst beschikt ongetwijfeld over gemotiveerde medewerkers, die, in 2009, in vaak erg moeilijke omstandigheden hun taken hebben moeten uitvoeren, en met volledige inzet en trots invulling gaven aan hun takenpakket. De Vlaamse Belastingdienst is zich bewust van de steeds hogere eisen die aan een moderne fiscale administratie worden gesteld, en zet in dit kader gestructureerde stappen om haar missie te vervullen. Tegelijkertijd zijn net veel van die stappen – een doorgedreven informatisering, een aangepaste klantgerichte organisatiestructuur – in 2009 een continu aandachtspunt gebleken die veel bijkomende inspanningen hebben gevraagd.

De Vlaamse Belastingdienst is nog steeds een erg jonge organisatie en in volle ontwikkeling. Dit houdt ook in dat een aantal grote projecten enerzijds nog niet volledig ontplooid zijn, en anderzijds nog niet volledig de gewenste effecten ressembleren. Hoewel de FOBO-structuur, waarover meer onder de titel “Onze projecten”, per 1 januari 2009 formeel gezien over de volledige organisatie is uitgesplitst, vergde het in heel 2009 nog belangrijke inspanningen om de eraan gekoppelde aangepaste werkmethodeken in de organisatie verder te introduceren. Een van de redenen hiervoor is dat het Vlaams Fiscaal Platform in 2009 de personeelsleden in hun taken nog niet volledig optimaal kon ondersteunen. Naar aanleiding van een onafhankelijke audit van het informaticasysteem, werd een structureel plan van aanpak opgemaakt om het VFP verder te verbeteren en te vervolledigen, zodat enerzijds de vastgestelde kinderziekten finaal kunnen worden overwonnen en de vooropgestelde efficiëntiewinsten ook daadwerkelijk verder zullen gerealiseerd worden.

Dit is des te belangrijker, gelet op de intussen nakende overname in eigen beheer van de inning van de verkeersbelastingen. Deze overname betekent immers dat de Vlaamse Belastingdienst in een klap zowel naar personeelsaantal als naar uit te voeren taken meer dan verdubbelt.

Hoewel de overname van de inning van de verkeersbelastingen vanaf medio 2008 wordt voorbereid en in een strikt tijdschema wordt opgevolgd, bleken een aantal hinderpalen bepalend om de overname met een jaar uit te stellen. De drie hoofdfactoren die tot de beslissing tot uitstel hebben geleid, situeerden zich op het vlak van de geplande overname van federaal personeel, op het vlak van concrete taakafspraken met betrekking tot de uit te voeren resttaken, en met de ontwikkeling van een eigen fiscaal ICT-platform (verder het Vlaams Fiscaal Platform genaamd). In het laatste kwartaal van 2010 zou de Vlaamse Belastingdienst klaar moeten zijn om ook de verkeersbelastingen toe te voegen aan het lijstje met belastingen / heffingen die het Vlaams Gewest in eigen beheer int.

In bepaalde opzichten is er dus zeker nog ruimte voor verbetering. Niet alle concrete doelstellingen konden immers gehaald worden, zoals zal blijken uit de verdere lezing van dit jaarverslag. Uiteraard zijn hier veel redenen voor aan te halen, die ongetwijfeld alle valabel zullen zijn, doch Vlabeel wenst zich niet enkel te beroepen op excuses om bepaalde mindere prestaties te verklaren. Oorzaken hiervoor zijn ongetwijfeld belangrijk, maar uitgewerkte oplossingen nog veel meer.

Ik wil dan ook persoonlijk, samen met iedereen die deel uitmaakt van het agentschap, de uitdaging en het engagement aangaan om het in 2010 beter te gaan doen en doelbewust oplossingen te bieden die leiden tot een nog klantvriendelijkere en meer performante dienstverlening waar de burger recht op heeft en die de Vlaamse regering mee voorziet van de budgettaire middelen die ze nodig heeft voor het uitvoeren van haar beleid.

David VAN HERREWEGHE  
Administrateur-generaal

# INLEIDING: DE VLAAMSE BELASTINGDIENST IN EEN NOTENDOP

## ***Oprichting, taken, missie, visie***

Het agentschap Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) werd op 11 juni 2004 opgericht als intern verzelfstandigd agentschap (IVA) binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting (FB). Het agentschap heeft als hoofdtaak de uitvoering van het beleid inzake Vlaamse Fiscaliteit.

In het oprichtingsbesluit staan de volgende missie en visie verwoord: "Het agentschap heeft als missie de Vlaamse belastingen op een efficiënte en effectieve wijze te innen en in te vorderen. Hierbij hanteert het agentschap volgende principes:

maximale klantgerichtheid;  
minimalisering van de administratieve formaliteiten door aanwending van moderne technologische hulpmiddelen;  
gelijkberechtiging;  
tijdigheid en correctheid van afhandeling."

## ***De beheersovereenkomst 2008-2010: beschrijving van de strategische en operationele doelstellingen***

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

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

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

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

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

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

De derde strategische doelstelling betreft het verder ter beschikking stellen van de invorderingsexpertise van het agentschap aan andere entiteiten van de Vlaamse overheid. Een aantal andere beleidsdomeinen doen beroep op

de Centrale Invorderingscel voor de inning van niet-fiscale schuldvorderingen. Zo treedt de Belastingdienst bv. op voor de gedwongen invordering van administratieve geldboetes die werden opgelegd door het Vlaams Zorgfonds in het kader van niet betaalde bijdragen voor de verplichte Vlaamse Zorgverzekering.

Als vierde strategische doelstelling schenkt het agentschap extra aandacht aan de aanvaarding van het fiscale beleid door de burger (fiscal compliance), onder meer door het voeren van een gericht informatie- en communicatiebeleid en door het tweejaarlijks uitvoeren van een klantentevredenheidsonderzoek.

Vanzelfsprekend hebben ook andere strategische doelstellingen indirect hun impact op de fiscal compliance: een klantgerichte en efficiënte inning komt uiteraard ook de aanvaarding van de Vlaamse fiscaliteit ten goede.

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

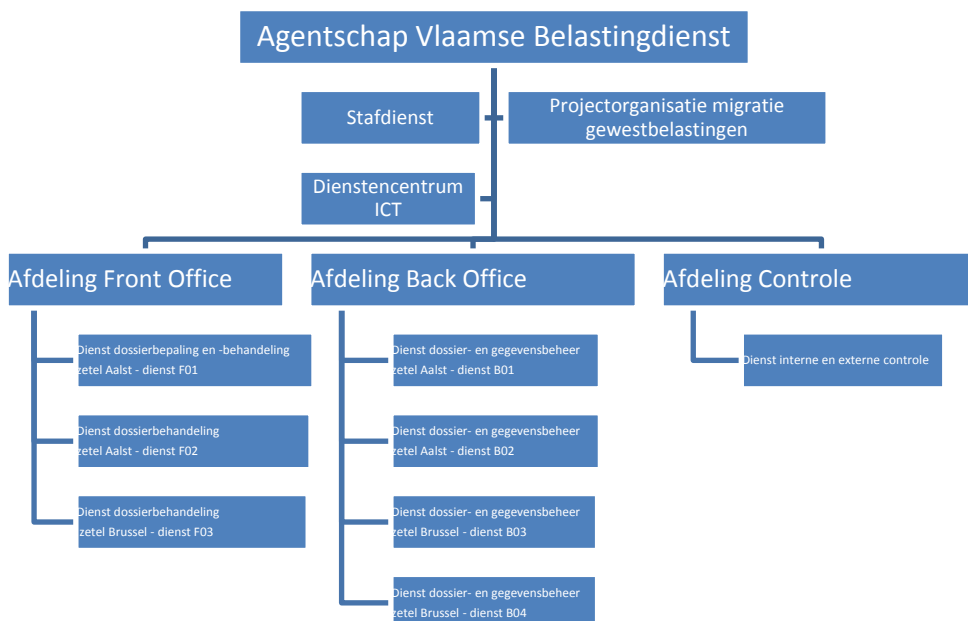
## Organisatiestructuur

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

Tot voor kort was de Vlaamse Belastingdienst grotendeels heffingsgericht georganiseerd. Dit hield in dat de opeenvolgende processen in de inning en invordering enerzijds, en de bezwaarafhandeling anderzijds, per heffing door verschillende ambtenaren werden uitgevoerd.

Via de implementatie van het frontoffice - backofficeproject (FOBO) wil de Vlaamse Belastingdienst zich reorganiseren tot een agentschap waarin de klant nog meer centraal staat, en de deelprocessen op een nog efficiëntere manier worden uitgevoerd. Het agentschap heeft er dan ook voor geopteerd om zijn organisatiestructuur aan te passen aan zijn centrale waarden. Door de organisatiestructuur te modelleren op de behoeften van zijn klanten en door het trekken van een virtuele scheidingslijn tussen de aspecten van de werkzaamheden binnen het agentschap, wil de Vlaamse Belastingdienst de realisatie van de missie en visie én van de strategische doelstellingen faciliteren. De nieuwe organisatiestructuur is vandaag in voege. In een volgend hoofdstuk wordt nog kort ingegaan op het FOBO-project.

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



## **Contactgegevens**

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

De Vlaamse Belastinglijn kan men bereiken op het nummer 078/15.30.15. De lijn is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 9 tot 19 uur. Het nummer staat ook vermeld op het aanslagbiljet, de herinnering, en alle andere briefwisseling. De burger kan ook per e-mail contact opnemen met de Vlaamse belastinglijn op het adres [onroerendevoorheffing@vlaanderen.be](mailto:onroerendevoorheffing@vlaanderen.be), of het onlinecontactformulier invullen op het belastingportaal Vlaanderen (<http://belastingen.vlaanderen.be>). Op dat belastingportaal vindt de burger sinds 2009 overigens ook alle informatie over de Vlaamse fiscaliteit op een plaats. Het gebruiksgemak van de website, blijft daarbij ook in 2010 een belangrijk aandachtspunt.

Eerstelijnsinformatie betreft algemene inlichtingen zoals de berekening van de onroerende voorheffing; uitleg over begrippen als kadastraal inkomen, belastingplichtige, opcentiemen, indexatiecoëfficiënt...; soorten verminderingen; betalingsmodaliteiten; indienen van een bezwaarschrift; de inning- en invorderingsprocedure. Ook kunt u hier terecht voor het invullen of aanvragen van formulieren.

Bij dossiergebonden vragen geeft de Vlaamse Belastinglijn de burger een stand van zaken van zijn dossier bij de Vlaamse Belastingdienst. Voor dossierinformatie die verder gaat dan de mededeling van de stand van het dossier verbindt de Vlaamse Belastinglijn de oproeper door met de dossierbeheerder bij de belastingadministratie.

De Vlaamse Belastinglijn is van maandag tot vrijdag bereikbaar van 9 tot 19 uur.

De burger kan ook met zijn vragen ook terecht bij ons loket dat gevestigd is in Aalst, Bauwensplaats 13. Het loket is geopend van maandag tot en met vrijdag, tussen 9 uur en 12 uur en 13 uur en 16 uur. Donderdag is het loket geopend tot 18 uur.

## **Klachtendienst Financiën**

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

De klachtendienst gaat als volgt te werk:  
binnen de 10 dagen wordt de ontvangst van een klacht bevestigd;  
binnen de 45 dagen mag u een antwoord verwachten op uw klacht;  
de ingediende afgehandelde klachten worden geregistreerd.  
tenslotte wordt jaarlijks verslag uitgebracht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

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

Klachtendienst Financiën  
T.a.v. Mevr. E. Moens  
Koning Albert II - laan 19 bus 6  
1210 Brussel  
[klachtendienst.financien@fb.vlaanderen.be](mailto:klachtendienst.financien@fb.vlaanderen.be)

Meer informatie over de klachtendienst vindt u op <http://belastingen.vlaanderen.be/klachtendienst>.

# ONZE PROJECTEN

## Organisatie in frontoffice – backoffice (FOBO)

### **Situering en doelstellingen**

De organisatiestructuur van de Vlaamse Belastingdienst die in 2009 werd ingevoerd, gaat uit van een aantal basisbeginselen of uitgangspunten:

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

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

### **Realisatietraject**

#### Uittekening van de FOBO-structuur

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

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

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

#### Organisatiestructuur

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

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

## Personeel en taakhoud

Gedurende het hele jaar 2009 konden de personeelsleden wennen aan een aangepaste taakhoud die voortvloeide uit de vernieuwde manier van werken. Zoals eerder gesteld is deze vernieuwde manier van werken volledig gekoppeld aan – en afhankelijk van – de ingebruikname van het VFP, waarover later meer. Geconfronteerd met kinderziekten die gepaard gaan met de ingebruikname van elk informaticasysteem werd noodgedwongen eveneens bijgestuurd aan het FOBO-concept en interne taakverdelingen om nog meer logische en meer coherent opgebouwde takenpakketten en functies te verkrijgen.

Vermeldenswaard is zeker en vast de opstart van het multifunctioneel team als team van medewerkers dat vlot kan inspringen daar waar nood is aan een snelle bijkomende personele ondersteuning. Als noodzakelijk gevolg van de gefaseerde ingebruikname van het VFP en de noodzaak aan “reparaties”, werden in bepaalde dossiertypes immers achterstanden opgebouwd, die nadien versneld moesten worden weggewerkt. Een bijdrage hiertoe kan geleverd worden door de inzet van een relatief klein groepje extra opgeleide medewerkers. Belangrijk aandachtspunt hierbij bleef echter de functiescheiding: geen enkel dossier kon door iemand volledig autonoom afgehandeld worden.



# Naar een Vlaams Fiscaal Platform

## **Het Vlaams Fiscaal Platform en zijn procesondersteuning in het kort**

Het Vlaams Fiscaal Platform (VFP) is het overkoepelend ICT-platform voor de verwerking van alle heffingen (belastingen) die – zowel momenteel als in de toekomst – door de Vlaamse Belastingdienst (zullen) worden geïnd. Momenteel is het in gebruik voor de inning van de onroerende voorheffing en de leegstandsheffing bedrijfsruimten. In de loop van 2010 en 2011 worden hier achtereenvolgens de planbatenheffing en de verkeersbelastingen aan toegevoegd.

Bij de ontwikkeling van het VFP werden volgende uitgangspunten nagestreefd:

- een uniforme aanslag-, inning- en invorderingsprocedure wordt geïmplementeerd voor alle belastingen en heffingen die door VLABEL zullen worden geïnd. De innings- en invorderingsprocedure m.b.t. de Vlaamse fiscaliteit wordt per belastingplichtige afgehandeld: de belastingplichtige staat als klant centraal;
- e-government wordt verder uitgebouwd door het ter beschikking stellen van internettoepassingen en door het opzetten van bijkomende digitale informatie-uitwisseling tussen VLABEL en andere betrokken partijen;
- voor alle belastingen en heffingen wordt een dossieropvolgingsysteem met een geïntegreerd documentenbeheersysteem opgezet zodat alle binnenkomende dossiers semi-geautomatiseerd kunnen verwerkt worden;
- het VFP ondersteunt de FOBO-structuur: de dossieropvolging in de front office wordt gecoördineerd door een dossierbehandelaar, de processen in de back office worden over de heffingen heen georganiseerd per belastingplichtige.

De eerste belasting die in de loop van 2008 operationeel werd op het VFP was de heffing op Leegstand van Bedrijfsruimten. Het platform moest in 2009 zijn degelijkheid bewijzen voor het verwerken van grote volumes door het operationeel worden van de onroerende voorheffing op het VFP. Vermits het VFP op 1 januari 2009 nog niet volledig klaar was voor het optimaal innen van de onroerende voorheffing en omdat er, zoals in een nieuw ICT-systeem helaas meestal het geval is, nog heel wat 'kinderziektes' naar boven kwamen, heeft dit een aantal gevolgen gehad voor de operationele werking van VLABEL:

- het verzenden van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing is twee maanden later gestart dan de vorige jaren;
- niet alle aanslagbiljetten konden volgens het 'normale ritme' verzonden worden omdat er eerst nog bijsturing moest gebeuren op het vlak van datakwaliteit;
- onze ambtenaren hebben lang niet even vlot kunnen werken als de vorige jaren, aangezien er stabiliteitsproblemen en problemen met de verwerkingsnelheid zijn geweest;
- onze gebruikers hebben niet vanaf het begin alle activiteiten kunnen uitvoeren die ze normaal moeten uitvoeren omdat er in de loop van 2009 nog veel 'bijgebouwd' is in het VFP en bepaalde functionaliteiten pas later op het jaar operationeel werden;
- de internettoepassingen waren niet voldoende gebruiksvriendelijk, zodat ook 1700-Infolijn naast onze belastingplichtigen hinder hebben ondervonden van het nieuwe systeem.

De meeste van deze onvolkomenheden zijn ondertussen opgelost. Naar aanleiding van een onafhankelijke audit van het systeem werd een structureel plan van aanpak opgemaakt om het VFP verder te verbeteren en te vervolledigen. In de loop van 2010-2011 zullen dan ook de planbatenheffing en de verkeersbelastingen geïmplementeerd en in productie genomen worden op het VFP.

## **De samenhang van de modules van het VFP**

Het VFP bestaat uit een aantal modules die hierna verder worden toegelicht.

### **REFDB/Portaal ambtenaar**

De REFDB/Portaal ambtenaar is samengesteld uit een aantal submodules:

- Laadprocessen
- Portaal ambtenaar
- Generator van belastbare elementen

#### *Laadprocessen*

Via de laadprocessen worden alle basisgegevens opgeladen in de Referentiedatabank (REFDB). Die basisgegevens worden aangeleverd door verschillende authentieke bronnen en zijn nodig om onze belastingen correct te kunnen berekenen. De belangrijkste gegevens worden *dagelijks* opgeladen: gegevens van het Rijksregister (naam, adres en gezinssamenstelling van natuurlijke personen), gegevens van de Kruispuntbank

van Ondernemingen (naam, adres en juridische toestand van bedrijven) en gegevens die aangeleverd worden door Graydon (falingen). De Inventar-gegevens die verzameld worden door het beleidsdomein Ruimtelijke Ordening in functie van Leegstand Bedrijven worden *wekelijks* opgeladen. De overige gegevens worden enkel opgeladen *op het moment dat de aanslagbiljetten moeten aangemaakt worden*: gegevens van de Kruispuntbank van Sociale Zekerheid (attesten van kinderbijslag gerechtigde kinderen en gehandicapten), gegevens van het Kadaster (percelen met hun kadastraal inkomen en hun eigenaars), gegevens van het Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen (VEN-gebieden), gegevens van het Vlaams Energie Agentschap (energiezuinige woningen), gegevens van Sociale Huisvestingsmaatschappijen (sociale woningen en hun inwoners), enz.

### *Portaal ambtenaar*

De Portaal ambtenaar is een webtoepassing die gebruikt wordt door de ambtenaren van de Vlaamse Belastingdienst en die toelaat om alle gegevens die opgenomen zijn in de REFDB op te vragen en te beheren (toevoegen, wijzigen en verwijderen). De Portaal ambtenaar laat bijvoorbeeld ook toe om voor de onroerende voorheffing de adressen van het Rijksregister te koppelen met de adressen (percelen) van het Kadaster. Dit is nodig om de vermindering voor bescheiden woning en de vermindering voor kinderen en gehandicapten automatisch (zonder dat burgers het moeten aanvragen) te kunnen toekennen.

### *Generator van belastbare elementen*

De generator van belastbare elementen leidt vanuit de gegevens in de REFDB alle elementen af die nodig zijn om de belastingen correct te kunnen berekenen en brengt ze bij elkaar per te vormen aanslagbiljet. Deze belastbare elementen worden voor inkohiering doorgestuurd naar de belastingkernel.

## Belastingkernel

De belastingkernel bestaat uit volgende submodules:

- Inkohiering
- Inning en invordering
- Boeken van onwaarden n.a.v. correcties en oninbaarstellingen
- Afhandeling

### *Inkohiering*

De inkohiering is het proces waarbij de belastbare elementen die gegenereerd worden verwerkt worden tot aanslagbiljetten. De eerste stap in het proces is de berekening van de aanslag, de tweede stap is het aanmaken van een proefrol waarop eventueel nog correcties kunnen aangebracht worden, de derde stap is het 'uitvoerbaar verklaren' van het kohier en de vierde stap is het aanmaken van de aanslagbiljetten. Voor het afdrucken en verzenden van de aanslagbiljetten wordt beroep gedaan op een externe drukkerij. De aangemaakte aanslagbiljetten worden via een beveiligde verbinding digitaal doorgestuurd naar de drukkerij.

### *Inning en invordering*

Dagelijks worden alle ontvangsten die toekomen op de rekeningen van het agentschap over een beveiligde verbinding doorgestuurd naar en verwerkt in het VFP. Als een belastingplichtige zijn verschuldigde belasting niet betaalt voor de uiterste betaaldatum (voor de onroerende voorheffing is dit bvb. binnen een termijn van twee maanden na ontvangst van het aanslagbiljet), dan start de innings- en invorderingsprocedure. De inning en invordering bestaat meestal uit volgende stappen: het versturen van een herinnering; het versturen van een aangetekende herinnering; het overmaken van het dossier aan een gerechtsdeurwaarder. Daarnaast worden er in specifieke gevallen nog andere middelen gebruikt om de inning van de belasting te kunnen verzekeren. Voorbeelden hiervan zijn het inschrijven van een wettelijke hypotheek, het notificeren van een schuld bij een notaris, het versturen van een verjaringsluitend dwangschrift, het toestaan van een afbetalingsplan, collectieve schuldenregelingen enz. . Wanneer een belastingplichtige niet (volledig) en tijdig betaalt, worden er bij het begin van elke nieuwe maand automatisch nalatigheidintresten aangerekend.

### *Boeken van onwaarden en oninbaarstellingen*

Bij het verwerken van de bezwaarschriften kan, wanneer na onderzoek blijkt dat de belastingplichtige te veel heeft aangerekend gekregen, het teveel aangerekende bedrag in onwaarde geboekt worden. Het boeken van deze onwaarde kan aanleiding geven tot een terugbetaling aan de belastingplichtige, al dat niet met moratoriumintresten.

Bedragen die om zeer specifieke redenen nooit kunnen geïnd worden, kunnen in de belastingkernel oninbaar gesteld worden. Vooraleer de oninbaarstelling definitief mag geboekt worden, is er een voorafgaandelijk onderzoek door het Rekenhof.

### *Afhandeling*

De belastingkernel bezorgt maandelijks alle boekingen in verband met de financiële verrichtingen die erin gebeuren aan het boekhoudsysteem van de Vlaamse Gemeenschap (ORAFIN).

De inkomsten waarop derde partijen zoals gemeenten en provincies recht hebben (doorstortingen) worden eveneens opgevolgd en gestort via deze submodule.

Ten slotte wordt ook de terugbetaling van kosten waarop gerechtsdeurwaarders recht hebben en die ten laste zijn van de Vlaamse overheid opgevolgd en betaald via deze submodule.

### Dossieropvolgingsysteem

In het VFP worden voornamelijk drie soorten van dossiers geregistreerd en behandeld: aanslagbiljetten en andere documenten die de bestemming niet bereiken (retours) en die dus meestal moeten herverzonden worden naar een nieuw adres;

dossiers die door belastingplichtigen worden ingestuurd. Voorbeelden van dossiers die door de belastingplichtigen zelf ingestuurd worden, zijn bezwaarschriften (betwistingen dat het aanslagbiljet niet correct zou zijn), vragen om een afbetalingsplan toe te staan, aanvragen voor verminderingen of vrijstellingen; dossiers die afkomstig zijn van andere modules of andere ICT-systemen. Dit laatste type van dossiers wordt automatisch gecreëerd. Voorbeelden van dossiers die automatisch gegenereerd worden zijn dossiers voor het stuiten van de verjaring, dossiers voor het nemen van wettelijke hypotheek, dossiers om notificaties van notarissen te verwerken.

Het dossieropvolgingsysteem is geïntegreerd met de REFDB en de belastingkernel. Het biedt een aantal voordelen aan de gebruikers:

- het dossieropvolgingsysteem verplicht de gebruikers om dossiers af te werken volgens op voorhand vastgelegde stappen, zodat alle gebruikers een dossier op dezelfde manier afwerken. Dit komt de gelijkberechtiging van de belastingplichtigen uiteraard ten goede;
- alle inkomende en uitgaande documenten worden bewaard in een elektronisch dossier, zodat er geen kopies van documenten meer gemaakt moeten worden. Nadat een inkomend document is ingescand, gaat het onmiddellijk naar het fysische archief. Vanaf dat moment wordt het dossier volledig elektronisch behandeld;
- alle uitgaande brieven, zowel naar externe partijen (vb. vragen voor advies aan het Kadaster) als naar belastingplichtigen, worden semi-automatisch gegenereerd.

### Module gerechtsdeurwaarders

Zoals kort toegelicht bij de module 'inning en invordering', worden openstaande vorderingen na de fase 'aangetekende herinnering' verder ingevorderd via gerechtsdeurwaarders. Deze dossiers worden via een beveiligde verbinding doorgestuurd naar de gerechtsdeurwaarders. De gerechtsdeurwaarders versturen in eerste instantie een aanmaning naar de belastingplichtige; in tweede instantie wordt er een dwangbevel betekend. Ook de kostenstaten met kosten die de gerechtsdeurwaarder van Vlabeel moet recupereren, worden elektronisch doorgestuurd en automatisch verwerkt in het VFP.

### Module notarissen

Wanneer een notaris een akte moet opmaken bijvoorbeeld voor een verkoop van een onroerend goed, moet hij o.a. bij Vlabeel nagaan of de verkoper nog openstaande belastingschulden heeft. De notaris stuurt op dat moment een elektronisch bericht door over een beveiligde netwerkverbinding naar het VFP. In het VFP worden onmiddellijk automatisch de eventuele openstaande schulden opgezocht (over alle belastingen heen). Deze openstaande schulden worden verwerkt in een document dat opnieuw elektronisch doorgestuurd wordt naar de notaris.

Berichten die omwille van specifieke redenen niet automatisch kunnen verwerkt worden, worden afgeleid naar het dossieropvolgingsysteem. Daar wordt automatisch een dossier gecreëerd dat manueel volgens op voorhand vastgelegde stappen wordt afgewerkt door een dossierbehandelaar.

### Portaal burger

De Portaal burger is een internettoepassing die kan gebruikt worden door burgers en bedrijven. De gebruikers kunnen via dit portaal zeer gedetailleerde informatie opvragen omtrent de heffingen alsook een aantal interactieve toepassingen gebruiken. Het aanloggen aan de interactieve toepassingen gebeurt via de elektronische identiteitskaart of via de federale token. De voornaamste functionaliteiten van de interactieve toepassing zijn:

### *Simulatie van de onroerende voorheffing*

Door het ingeven van een aantal parameters zoals kadastraal inkomen, aantal kinderen, aantal gehandicapte kinderen/personen, ... kan de gebruiker een simulatie doen van de te betalen onroerende voorheffing op één of meerdere onroerende goederen.

### *Opvragen belastingdossier*

Via deze functionaliteit kan de belastingplichtige een overzicht krijgen van alle aanslagbiljetten die hem werden toegestuurd. Hij kan van deze vorderingen eveneens de actuele toestand opvragen: zijn ze al betaald, is er een onwaarde op geboekt enz. .

### *Indienen van een bezwaar*

De belastingplichtige kan elektronisch bezwaar indienen via het portaal, in plaats van dit schriftelijk via de post te doen. Hij kan daarbij de nodige bewijsstukken inscannen en mee doorsturen naar de belastingdienst.

### *Mandatering*

Een 'derde' partij kan zich binnen het portaal "mandateren" zodat hij in plaats van de belastingplichtige kan optreden en dit zowel voor het opvragen van het belastingdossier als het indienen van een bezwaar. Voorbeelden van dergelijke mandateringen zijn het machtigen van een advocaat, het aanstellen van een voorlopig bewindvoerder, de aanduiding van een curator.

## Module 1700

Voor 1700 (de vroegere Vlaamse Infolijn) werd een specifieke module ontwikkeld die geïntegreerd werkt met het systeem dat men gebruikt voor het opvolgen van de meldingen (telefonisch of via mail). Dit opvolgingssysteem van 1700 noemt Siebel. Vanuit Siebel kunnen de medewerkers van 1700 het volledig belastingdossier van een belastingplichtige inkijken zodat zij de burgers en bedrijven die telefonisch contact opnemen onmiddellijk zo accuraat mogelijk kunnen verder helpen.

## Rapporteringmodule

Ten slotte bevat het VFP eveneens een rapporteringmodule in de vorm van een datawarehouse of business intelligence systeem. Vanuit de datawarehouse kan aan de rapporteringbehoeften voor alle niveaus van gebruikers voldaan worden.

## Verkeersbelastingen in Vlaamse handen

Al op 10 juli 2008 besliste de Vlaamse Regering om de inning van de verkeersbelastingen over te nemen van de Federale Overheidsdienst Financiën (FOD Financiën). Initieel was het de bedoeling dit te doen vanaf 1 januari 2010, maar dit bleek intussen een moeilijk haalbare kaart. De datum van overname is nu 1 januari 2011.

De Bijzonder Financieringswet regelt de grote lijnen van de wijze waarop dergelijke overname moet gebeuren en voorziet een aantal mogelijkheden. Een van die mogelijkheden bestaat erin dat het personeel dat zich bezighoudt met de belasting die overgenomen wordt, mee wordt overgenomen. Dit is ook de keuze die door de Vlaamse Regering werd gemaakt: 257 VTE (voltijds equivalenten) van het federale personeelsapparaat zullen op 1 januari 2011 in dienst treden bij de Vlaamse Belastingdienst.

Om dit overnametraject in goede banen te leiden werd binnen de Vlaamse Belastingdienst een projectstructuur opgezet. Na de aanwerving van een aantal stafleden gingen de diverse werkgroepen vanaf januari 2009 volop van start. De taken werden logisch gebundeld en over die verschillende werkgroepen verdeeld.

Met het oog op het afstemmen van de verkeersbelastingen op de andere heffingen die VLABEL al int, werden de bestaande innings- en bezwaarbehandelingsprocessen geanalyseerd en waar nodig herwerkt of vereenvoudigd. Uitgangspunt hierbij was het nastreven van efficiëntiewinsten.

Een vlotte inning van belastingen start onmiddellijk van bij de aanlevering van de brongegevens. Deze brongegevens (bvb. vanuit de Dienst Inschrijving Voertuigen DIV) worden via laadprocessen in de eigen IT-omgeving (in het geval van VLABEL, het Vlaams Fiscaal Platform VFP) ingeladen en verwerkt tot aanslagbiljetten. In de loop van 2009 konden met de meeste dataleveranciers al de nodige afspraken worden gemaakt. De laadprocessen werden geprogrammeerd en waar mogelijk in 2009 ook al getest, zonder dat noemenswaardige problemen zich hebben voorgedaan. Per eind 2009 werd ook de toelating van de Privacycommissie bekomen om de benodigde brongegevens te kunnen gebruiken in het kader van de inning van de verkeersbelastingen.

Verder werd in 2009 een, weliswaar beperkte, aanpassing van de regelgeving grondig voorbereid, zodat bepaalde procedure-aanpassingen (bvb. een vereenvoudiging in het aantal verschillende betaalsystemen) ook wettelijk mogelijk worden gemaakt. Een grondige aanpassing van de wetgeving is nog niet mogelijk, omwille van beperkingen opgelegd in de Bijzondere Financieringswet.

Ondanks de aanpak van het overnametraject werd het in de loop van 2009 duidelijk dat de datum van overname van 1/1/2010 niet zou kunnen gehaald worden, waarna de Vlaamse Regering besloot om de overname met een jaar uit te stellen. De overname op 1/1/2010 werd sterk bemoeilijkt door 3 hoofdfactoren op vlak van personeel, op vlak van concrete taakafspraken en op vlak van informatica.

### ***De geplande overname van federaal personeel***

Zoals gezegd worden de krachtlijnen van de overheveling van de inning van belastingen van het federale niveau naar het gewestelijk niveau vastgelegd in de Bijzonder Financieringswet. Een verdere detaillering van die krachtlijnen moest nog gebeuren bij federaal Koninklijk Besluit (KB). Het koninklijk besluit (KB) dat de overgang van federaal personeel naar de gewesten regelt in het kader van een overname van gewestbelastingen werd op 20 mei 2009 uitgevaardigd en aangepast op 10 september 2009, maar bevat nog een aantal pijnpunten, waarvoor in de loop van 2009 getracht werd om ze zo goed mogelijk weg te werken of op te lossen.

De belangrijkste pijnpunten waren:

- dat de mogelijkheid tot gedwongen of ambtshalve mobiliteit bestaat, zodat bepaalde federale personeelsleden verplicht zouden worden om bij de Vlaamse Belastingdienst in dienst te treden als er onvoldoende vrijwilligers zouden zijn;
- dat de Vlaamse Belastingdienst minder vestigingsplaatsen heeft dan de federale FOD Financiën, en overgehevelde personeelsleden dan ook op een werkplek zouden terecht komen die verder verwijderd is van hun woonplaats dan hun huidige. VLABEL voorziet immers maar 6 vestigingen tegenover de 115 federale ontvangkantoren waar de verkeersbelastingen momenteel worden geïnd. Hierdoor is de kans groot dat het woon-werkverkeer van de meeste personeelsleden zal toenemen;
- dat het federale en Vlaamse personeelsstatuut op een aantal essentiële punten van elkaar verschillen; bepaalde types vergoedingen waar sommige federale ambtenaren wel recht op hebben, bestaan binnen de Vlaamse overheid niet;
- dat het KB in zijn huidige vorm zodanig geïnterpreteerd wordt dat in de overdrachtsprocedure het al dan niet momenteel uitoefenen van de functie geen criterium is; er is dus geen garantie dat samen met een deel van het personeel ook kennisoverdracht kan gebeuren.

Ondanks intensief overleg tussen de federale en Vlaamse overheid kon in 2009 nog niet voor elk van deze knelpunten een voldoende oplossing worden uitgewerkt. In de loop van 2010 wordt het overleg hierrond uiteraard voortgezet, zodat onduidelijkheden en pijnpunten met betrekking tot de overheveling van het personeel zoveel mogelijk worden weggewerkt.

Het blijft uiteindelijk de bedoeling van beide partijen om de overname zo vlot mogelijk te laten verlopen en hierbij zo veel mogelijk voluntarisme te kunnen inbouwen en maximaal tegemoet te komen aan de bekommernissen van enerzijds het betrokken personeel en anderzijds zowel FOD Financiën als Vlaamse Belastingdienst.

### ***De problematiek van de “historische dossiers”***

De Bijzondere Financieringswet bepaalt dat de overname van een belasting gebeurt vanaf een bepaald kalenderjaar. Dit betekent concreet dat dossiers die op 1 januari 2010 nog niet volledig afgehandeld zijn door de FOD Financiën, vanaf dan verder behandeld zullen moeten worden door de Vlaamse Belastingdienst.

Tijdens de voorbereidende besprekingen werd zo vastgesteld dat er ruim 220.000 onafgewerkte dossiers inzake verkeersbelastingen in omloop zijn. Ongeveer 130.000 dossiers hiervan hebben betrekking op het lopende jaar, en kunnen waarschijnlijk zonder problemen worden afgewerkt door de Vlaamse Belastingdienst. De resterende dossiers daarentegen worden per definitie als probleem dossiers beschouwd. Het gaat dan bvb. om dossiers waarvoor een rechtszaak loopt, of dat voor invordering aan een gerechtsdeurwaarder is toevertrouwd. Dergelijke dossiers vereisen natuurlijk een striktere opvolging. De overdracht en de afwerking hiervan is dan ook een stuk moeilijker, en dit om verschillende redenen:

- de afwerking moet verder worden gezet volgens procedures zoals ze door de FOD Financiën zijn opgestart, maar die niet noodzakelijk volledig gelijklopen met deze van de Vlaamse Belastingdienst;
- de FOD Financiën werkt bvb. samen met andere advocaten en deels andere gerechtsdeurwaarders dan het Vlaamse Gewest, wat een bijkomende moeilijkheid is vermits er andere richtlijnen en contractvoorwaarden gelden;
- de dossiers zijn volgens een andere structuur opgebouwd, zodat ze niet zonder meer overgezet worden van het een IT-systeem naar het andere; het overzetten zou bovendien een grote kost met zich meebrengen die kosten-baten niet verantwoord zou zijn.

Verschiedende mogelijke pistes werden in onderling overleg bekeken. Een sluitende oplossing werd in 2009 nog niet gevonden. Ook dit is dus een punt dat in 2010 verder moet uitgeklaard worden, om te garanderen dat belastingplichtigen geen nadelen ondervinden van de overdracht van hun dossier van de federale overheid naar de Vlaamse Belastingdienst.

### ***De opstartmoeilijkheden van het Vlaams Fiscaal Platform***

Naast deze hinderpalen die eerder extern zijn aan de Vlaamse Belastingdienst was er ook een belangrijke interne ontwikkeling, die een overname van de verkeersbelastingen per 1 januari 2010 hypothekeerde.

Sinds begin 2009 heeft VLABEL onafgebroken verder gewerkt aan de verdere uitbouw van het Vlaams Fiscaal Platform, om via het VFP ook de verkeersbelastingen te gaan innen. Na een doorgedreven analysefase bleek dat het onmogelijk zou zijn om tijdig alle functionaliteiten operationeel te krijgen.

Gelet op de erg beperkte doorlooptijd voor de nodige programmering, werd al in februari 2009 onderhandeld met de FOD Financiën over een terugvalpositie, die echter ook niet haalbaar bleek te zijn.

Dit betekende dat er geen betrouwbare en consistente ICT-oplossing beschikbaar zou zijn voor de overname van de verkeersbelastingen per 1/1/2010, wat eveneens tot de beslissing van een jaar uitstel leidde.

De beslissing tot uitstel creëerde dan ook de noodzakelijke ademruimte om onder een strikte projectaansturing de verdere VFP-ontwikkeling te laten uitvoeren. Dit betekende eveneens dat maximaal lessen konden getrokken worden uit de opstartmoeilijkheden van het VFP met betrekking tot onroerende voorheffing, zodat in het laatste kwartaal 2010 het VFP voor verkeersbelastingen volledig operationeel zou moeten zijn.

## Een voortdurend streven naar kwaliteit

Een voortdurend streven naar kwaliteitsverbetering blijft een absolute prioriteit voor het IVA Vlaamse Belastingdienst. Daartoe is controle een belangrijk middel. Door voortdurende controles wil de Vlaamse Belastingdienst niet alleen de kwaliteit van haar werk verhogen, maar tegelijkertijd de gelijkberechtiging maximaal realiseren.

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

### **Interne kwaliteitscontrole**

De focus van de kwaliteitscontrole lag ook in 2009 op de onroerende voorheffing. Deze kwaliteitscontrole gebeurt zowel a priori, als a posteriori.

Het aansturen van de a priori controle gebeurt op basis van een beslissingsmatrix. Deze matrix duidt aan welke kohieren aan een detailcontrole worden onderworpen en welke aan een steekproefsgewijze controle worden onderworpen. Om de controles gericht en efficiënt te kunnen uitvoeren worden bepaalde categorieën/groepen van belastbare elementen verzameld in een bepaald type kohier. Mogelijke probleemgevallen worden zo geïsoleerd, zonder dat ze vertragend werken op het gehele inkohieringsproces of zonder dat ze een bedreiging vormen voor het inkohieringsritme.

De bestaande beslissingsmatrix werd met het oog op de verzending van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2009 verder verfijnd ten opzichte van het vorige aanslagjaar. De belangrijkste wijziging was het groeperen van de dossiers waarvoor de gekende belastingplichtige overleden was. Deze dossiers werden aan een grondige controle onderworpen waarbij de focus lag op het proactief opzoeken van mogelijke erfgenamen zodat het nog te versturen aanslagbiljet onmiddellijk aan deze gevonden personen kon worden gericht. Ongeveer 30.000 dossiers werden op deze manier gescreend in het kalenderjaar 2009.

Tijdens de a priori controle werd een probleem vastgesteld in de aanlevering van de adresgegevens van een bepaalde Vlaamse gemeente. De door de gemeente doorgevoerde straatnaamwijzigingen en straathernummeringen werden op databaseniveau niet correct geregistreerd waardoor potentieel meer dan 2.000 aanslagbiljetten foutief verstuurd zouden worden. Snelle interventie heeft ertoe geleid dat deze aanslagbiljetten in afwachting van een bestendige oplossing on-hold werden geplaatst.

In cijfers uitgedrukt kunnen we opmerken dat er voor het in het kalenderjaar 2009 bijna 140.000 a priori controles werden uitgevoerd (hiervan hadden bijna 70.000 controles betrekking op het aanslagjaar 2009). Voor het aanslagjaar 2009 werden in bijna 12.000 dossiers aanpassingen aangebracht, wat een verhouding is van bijna 1 op 6.

Naast de bestaande en aangepaste a priori controle werd in 2009 ook het systeem van de a posteriori controle verder verfijnd. Maandelijks wordt aan het management gerapporteerd over vastgestelde onvolkomenheden in afgewerkte bezwaardossiers en in de door de Vlaamse Belastinglijn verstuurd informatieve e-mails aan burgers. De eigenlijke controles zelf worden vanaf 2009 ook genoteerd in het dossieropvolgingsysteem. Maandelijks worden gemiddeld 500 dossiers aan detailonderzoek onderworpen.

Om een waarachtige controle mogelijk te maken voert de Belastingdienst ook op het terrein controles uit. Zo werd in het kader van de inning van de onroerende voorheffing een controle uitgevoerd op de correcte toepassing van de voorwaarden opgenomen in artikel 260 van het WIB 92, dat handelt over de vermindering wegens bescheiden woning.

Volgens artikel 260 kan, indien de in artikel 257, 1° vermelde grens van 745 euro wordt overschreden, een vermindering van 25% toch behouden blijven zolang de belastingplichtige (en bij uitbreiding de huwelijksgemeenschap):

- van deze vermindering heeft genoten voor het aanslagjaar 1979;
- zijn eigen woning volledig is blijven betrekken (onafgebroken tussen 1/1/1979 en heden);
- een totaal kadastraal inkomen heeft (van zijn gezamenlijke, in het Vlaams Gewest gelegen, onroerende goederen) dat niet meer bedraagt dan 992 euro;

- geen (delen van) onroerende goederen heeft bij verworven (hetzij door aankoop / hetzij door erfenis) ook al zijn deze onroerende goederen ondertussen vervreemd;
- Daarenboven mag het overschrijden van de grens van 745 euro uitsluitend het gevolg zijn van de algemene péréquatie van de kadastrale inkomens van toepassing met ingang van het aanslagjaar 1980.

Het niet meer voldoen aan één van deze voorwaarden betekent de definitieve stopzetting van het recht op deze vermindering. Door het externe controleteam werd nagegaan in welke mate nog aan deze voorwaarden is voldaan door de belastingplichtigen. Indien werd vastgesteld dat aan één van de voorwaarden niet meer voldaan is, werden deze personen via brief op de hoogte gebracht van de stopzetting van het recht op de vermindering en de reden waarom. 1.500 van deze dossiers werden gecontroleerd en in bijna 600 gevallen werd het recht op vermindering stopgezet. Deze controleactie wordt ook in 2010 doorgetrokken.

Eveneens werd een vervolg genomen met de controle op het al dan niet terecht toegekend zijn van vrijstellingen voor onroerende goederen. De resultaten hiervan zullen leiden tot een correctere inning van de onroerende voorheffing. Zo werden in 2009, in een gezamenlijke actie van het IVA Vlabel met de AAPD onderzocht in welke mate een bepaald type van vrijgestelde gebouwen al dan niet nog in aanmerking kwamen voor vrijstelling.

De controleresultaten werden door de AAPD onmiddellijk aangepast in de kadastrale bescheiden. We kunnen hier dus spreken over een geslaagde samenwerking tussen beide administraties.

## **Aanbevelingen Ombudsdienst**

De Vlaamse Belastingdienst is in 2009 vlot ingegaan op de aanbevelingen van de Ombudsdienst, gemaakt n.a.v. diens jaarverslag. De beschrijving die volgt, toont aan dat het agentschap streeft naar continue verbetering van haar dienstverlening, en daarbij rekening houdt met wat leeft bij zijn klanten.

### **Aanbeveling 2008-01**

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet zorgen dat de belastingplichtige het aanslagbiljet zoveel mogelijk op ongeveer hetzelfde tijdstip van het jaar ontvangt en alleszins in het aanslagjaar waarop de onroerende voorheffing betrekking heeft.**

*Reactie aan de Vlaamse Ombudsdienst:*

De redenen waarom niet alle aanslagbiljetten in de loop van de reguliere verzendperiode of zelfs tijdens het betrokken aanslagjaar kunnen verzonden worden, zijn nog grotendeels dezelfde als de vorige jaren.

Het feit dat in 2009 meer aanslagbiljetten van een eerder aanslagjaar werden verzonden dan in 2007, heeft ook te maken met de inhaaloperatie die de Vlaamse Belastingdienst probeert uit te voeren. Indien de Vlaamse Belastingdienst ooit in de ideale situatie wil terechtkomen dat een maximaal aantal belastingplichtigen hun aanslagbiljet(ten) ontvangen binnen het kalenderjaar waarnaar het aanslagjaar is genoemd, houdt dit in dat bepaalde van deze belastingplichtigen gedurende een – zo kort mogelijk te houden – periode een aantal aanslagbiljetten onregelmatig zullen ontvangen. Om deze inhaaloperatie tot een goed einde te kunnen brengen, werd in 2008 het aantal personeelsleden van de afdeling controle aanzienlijk uitgebreid.

Bovendien werd voor de afdeling controle als jaardoelstelling vooropgesteld dat de kohieren die uiterlijk tegen 1 oktober ter controle worden aangeboden, tegen uiterlijk 15 december van het zelfde aanslagjaar voor verzending zullen worden doorgegeven. Ook dit zou een regelmatigere verzending van de aanslagbiljetten tot gevolg moeten hebben.

De Vlaamse Ombudsdienst vermeldt als belangrijkste oorzaak van de onregelmatige verzending de stelselmatige controle van de proefrollen van aanslagbiljetten met een recht op een gewone vermindering voor een bescheiden woning. De preventieve controle van de proefrollen voor aanslagjaar 2008, waarbij alle verminderings worden nagekeken, heeft geleid tot een 40.000-tal aanpassingen. Deze operatie zorgt dus voor een maximale toekenning van de automatische verminderingen. Op deze manier wordt zo veel mogelijk vermeden dat de belastingplichtigen bezwaarschriften moeten indienen.

In het kalenderjaar 2008 werden maar liefst 2.571.920 aanslagbiljetten voor aanslagjaar 2008 verzonden. Hieruit blijkt dat de meeste belastingplichtigen hun aanslagbiljet inzake de voor aanslagjaar 2008 verschuldigde onroerende voorheffing ook daadwerkelijk binnen dat jaar hebben ontvangen. 2.520.518 aanslagbiljetten werden verzonden met slechts een speling van drie maanden t.o.v. van het moment waarin het aanslagbiljet het vorige aanslagjaar werd verzonden.

Tijdens de vergadering van 7 oktober 2009 tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse Belastingdienst, werd door mijn medewerkers geduid dat ook in 2009 verschillende belastingplichtigen meerdere aanslagbiljetten zouden ontvangen (inzonderheid de groep waarbij zich een overlijden in de familie heeft voorgedaan). Daar werd



ook geduid dat de Vlaamse Belastingdienst zich soepel zou opstellen bij aanvragen tot een afbetalingsplan in deze context.

Naar aanslagjaar 2010 toe zal de Vlaamse Belastingdienst onderzoeken hoe deze afbetalingsfaciliteit beter kan geduid worden naar de belastingplichtigen die meer dan één aanslagbiljet op jaarbasis zouden ontvangen.

#### **Aanbeveling 2008-02**

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet zorgen voor een correcte toekenning van de automatische verminderingen, ook aan (sociale) huurders.**

*Reactie aan de Vlaamse Ombudsdienst:*

Door de toename van het aantal personeelsleden binnen de afdeling controle konden er in 2008 nog meer controles uitgevoerd worden, waardoor het aantal belastingplichtigen dat zijn vermindering niet automatisch ontving, gevoelig afnam.

Een verhoogde inspanning werd geleverd voor de volgende categorieën.

\* Belastingplichtigen waarvan de onroerende goederen een totaal kadastraal inkomen hadden van 745 euro of minder, maar waarbij de koppeling tussen de verschillende gegevens ontbrak. Het te verzenden aanslagbiljet werd aangepast zodat de vermindering toch nog automatisch kon worden toegekend.

\* Belastingplichtigen die bij de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie (AAPD) geregistreerd stonden zonder rijksregisternummer en hierdoor de automatische toekenning van hun vermindering misliepen. Deze gevallen werden via elektronische weg aan de AAPD meegedeeld, zodanig dat in de toekomst de automatische verminderingen onmiddellijk en correct kunnen worden toegekend. Voor aanslagjaar 2008 werden op deze manier een 3.000-tal aanpassingen doorgegeven aan de AAPD.

Naar aanslagjaar 2009 toe zal deze elektronische uitwisseling ook gebeuren voor de zogenaamde hoekwoningen (ik verwijs naar de klacht met referentie 2008-0539, die vermeld wordt in het jaarverslag), de straatnaamwijzigingen en de hernummeringen. Deze verschillen tussen de gegevens van het Rijksregister en de AAPD kunnen zowel vastgesteld worden tijdens de controle van de kohieren als tijdens de afhandeling van een bezwaar. In beide gevallen zullen de vragen tot aanpassing in een gezamenlijke file worden doorgestuurd naar de AAPD. Hierdoor zouden dergelijke problemen in de toekomst maximaal moeten vermeden worden.

Zoals zelf wordt aangegeven in het jaarverslag, zijn voor de sociale huurders reeds een aantal wijzigingen doorgevoerd die tot een verbeterde toekenning van de verminderingen hebben geleid. Ik denk hierbij onder andere aan de elektronische informatie-uitwisseling met de Sociale Huurmaatschappij en het Kaderbesluit Sociale Huur. Daarnaast kan ik ook de samenwerking tussen VLABEL en het beleidsdomein RWO vermelden. RWO heeft de commissarissen aangeschreven en VLABEL heeft een aantal controles ter plaatse uitgevoerd, daar waar er klachten waren in verband met de toekenning van de vermindering aan de huurders. Dit heeft ertoe geleid dat dergelijke problemen achteraf konden rechtgezet worden.

Wat betreft uw beleidsaanbeveling inzake nieuwe samenlevingsvormen, verwijs ik naar mijn brief van 9 april 2009 (uw kenmerk: 2008-1084-010).

#### **Aanbeveling 2008-03**

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet zorgen voor volledige en onderbouwde informatie over de voorwaarden en bewijzen voor een proportionele vermindering wegens improductiviteit.**

*Reactie aan de Vlaamse Ombudsdienst:*

De afhandeling van de aanvragen voor proportionele vermindering wegens improductiviteit is een complexe en tijdrovende aangelegenheid. Niet alleen voor de dossierbehandelaars, die geconfronteerd worden met een regelgeving die voor interpretatie vatbaar is, maar ook voor de belastingplichtige zelf, die geconfronteerd wordt met een resem van inlichtingen en stukken die moeten kunnen voorgelegd en bewezen worden alvorens de vermindering kan worden toegekend.

De Vlaamse Belastingdienst is zich terdege bewust van dit probleem voor de belastingplichtige en neemt dan ook de nodige initiatieven om hieraan te verhelpen of op zijn minst, meer duidelijkheid te verschaffen.

In de brieven naar de belastingplichtigen met de vraag om bijkomende bewijsstukken wordt al zeer gedetailleerd opgesomd welke specifieke documenten of inlichtingen nog nodig zijn om in zijn dossier tot een beslissing te kunnen komen. Om er nu voor te zorgen dat de belastingplichtige reeds van bij het begin (met name nog vóór hij zijn aanvraag indient) voldoende ingelicht is, staat inmiddels ook op de website een duidelijk overzicht van welke bewijsstukken wanneer en in welke gevallen moeten neergelegd worden.

#### **Aanbeveling 2008-04**

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet nagaan hoe de procedures voor vrijstelling van onroerende voorheffing zoals voor gebouwen van welzijnsdiensten en erediensdiensten, eenvoudiger en transparanter gemaakt kunnen worden.**

*Reactie aan de Vlaamse Ombudsdienst:*

In navolging van de omzendbrief betreffende de vrijstelling van onroerende voorheffing voor onroerende goederen bestemd voor onderwijs (B.S. 11/09/2007), werd in 2008 ook gestart met de uitwerking van een omzendbrief voor de zogenaamde "soortgelijke weldadigheidsinstellingen", zijnde de welzijnsinstellingen of -diensten soortgelijk aan hospitalen, klinieken dispensaria, rusthuizen, vakantiehuizen voor kinderen of gepensioneerden.

Deze omzendbrief zal – voor wat het Vlaamse Gewest betreft – toelichting verschaffen bij de voorwaarden die moeten vervuld worden om deze vrijstelling te bekomen en te behouden.

Naast de algemene principes bevat deze ontwerp-omzendbrief ook een aantal concrete toepassingsgevallen. Gelet op de omvang en diversiteit van de sociale sector, de maatschappelijke evoluties en het feit dat elk dossier uiteindelijk individueel door de administratie moet onderzocht worden, is het quasi onmogelijk een limitatief overzicht op te nemen.

De Vlaamse Belastingdienst heeft ernaar gestreefd algemeen toepasbare beoordelingscriteria te formuleren en in deze ontwerp-omzendbrief toe te lichten. Deze criteria moeten toelaten om de types van instellingen of activiteiten die niet worden vermeld, in éénzelfde kader te beoordelen.

Het totstandkomingsproces voor deze omzendbrief is – mede gelet op de gevoeligheid, de complexiteit en de beleidsrelevantie – evenwel nog niet afgerond. Inmiddels werkt de Vlaamse Belastingdienst nu reeds volgens de principes van deze algemene criteria.

Daarnaast werden ook een aantal wijzigingen doorgevoerd op het vlak van het onderzoek naar het winsttoegmerk. Enerzijds werden de interne richtlijnen voor de dossierbehandelaars vereenvoudigd en transparanter gemaakt, anderzijds zijn de bewijsstukken die opgevraagd worden aan de belastingplichtige sterk beperkt in aantal. De Vlaamse Belastingdienst zal immers voortaan zelf eerst trachten de noodzakelijke informatie en bewijsstukken te vinden (bijvoorbeeld de publicatie van de statuten in het Belgische Staatsblad), en pas in tweede instantie en bij ontstentenis hiervan informatie opvragen bij de belastingplichtige/de bezwaarindienner.

#### **Aanbevelingen klachtendienst**

Ook de Klachtendienst Financiën formuleerde in haar jaarverslag 2009 verschillende aanbevelingen op basis van de klachten die ze in 2009 afhandelde.

##### **Aanbeveling 1:**

**De administratie moet in de mate van het mogelijke de procedures van de verschillende belastingen op elkaar afstemmen. Gelijklopende procedures zorgen immers voor transparantie en leiden naar een vereenvoudigd fiscaal beleid.**

*Reactie aan de Klachtendienst Financiën:*

In de loop van 2009 werden meerdere initiatieven genomen om de procedures binnen de verschillende heffingen op elkaar af te stemmen. Zo werden de voorwaarden tot toekenning van een afbetalingsregeling binnen de onroerende voorheffing en de leegstandsheffingen geüniformiseerd en werden ook interne richtlijnen tot toekenning van een ambtshalve ontheffing op één lijn gebracht.

Dit draagt ongetwijfeld bij tot een transparantere en vereenvoudigde fiscale procedure.

Voor de back office processen werden eveneens over de heffingen heen diverse procedures op mekaar afgestemd en werd naar synergie gezocht. Zo voor de faillissementsdossiers, de wettelijke hypotheeknames, de gedwongen invordering.

##### **Aanbeveling 2:**

**De nog overgebleven aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing voor 2008 en 2009 worden bij voorrang verstuurd, met een maximale spreiding over het jaar heen en in een logische volgorde. Op het moment dat deze inhaalbeweging start, stelt men de burger via een begeleidend schrijven bij het eerste aanslagbiljet in kennis van de inhaalbeweging. In dit begeleidend schrijven vermeldt de administratie de mogelijkheid om de aanslagbiljetten gespreid te betalen.**

*Reactie aan de Klachtendienst Financiën:*

De Vlaamse Belastingdienst stelt alles in het werk om de aanslagbiljetten in een logische volgorde te verzenden. Externe factoren (zoals bezwaren, overlijdens, faillissementen, geschillen, ...) maken dat dit niet altijd mogelijk is, en het principe van één aanslagbiljet per kalenderjaar niet houdbaar is.

In samenspraak met de Ombudsman werd er in het najaar van 2009 voor geopteerd om een maximale inhaaloperatie op te zetten, waardoor een aantal belastingplichtigen meer dan één aanslagbiljet ontving binnen hetzelfde jaar. De Vlaamse Belastingdienst heeft zich evenwel tegelijkertijd geëngageerd om soepel in te spelen op vragen tot gespreide betaling in dit verband.

**Aanbeveling 3:**

**De doorlooptijd van dossiers kan worden ingekort door het ontwikkelen van een systeem dat automatische herinneringen genereert bij het uitblijven van het advies van het Kadaster of door concreet overleg met de administratie van het Kadaster over de aansleepende dossiers.**

*Reactie aan de Klachtendienst Financiën:*

In het verleden werden reeds op regelmatige basis bestanden doorgestuurd naar de verschillende Gewestelijke Directies van het Kadaster van dossiers waarin reeds geruime tijd advies gevraagd werd.. Op basis hiervan konden deze dan verder worden afgehandeld.

Met de opstart van VFP werd VLABEL geconfronteerd met een aantal problemen. Zo kon gedurende het eerste kwartaal geen enkele vraag om advies naar het Kadaster worden doorgestuurd en anderzijds lag de elektronische uitwisseling van adviezen ook tijdens het laatste kwartaal van 2009 zo goed als stil tengevolge van onverwachte personeelsproblemen bij het kadaster.

Teneinde tot een oplossing voor deze problemen te komen, werd op regelmatige basis overleg gepleegd tussen VLABEL en het Kadaster. Momenteel worden de adviezen per mail doorgestuurd en wordt er hard gewerkt aan een structurele oplossing op lange termijn.

**Aanbeveling 4:**

**De problemen tengevolge de implementatie van de onroerende voorheffing op het Vlaams Fiscaal Platform moeten zo snel mogelijk worden verholpen.**

*Reactie aan de Klachtendienst Financiën:*

Wegens talrijke programmatie- en performantieproblemen bij de opstart van het Vlaams Fiscaal Platform (briefgeneratie, workflows, referentiedatabank,...) konden de dossiers gedurende lange tijd niet op een efficiënte wijze worden verwerkt. Ondanks de frustraties die dit veroorzaakte, slaagden de medewerkers van VLABEL er toch in om verder te werken en een bevredigend eindresultaat te behalen.

Met behulp van een individueel opleidingstraject werden de dossierbehandelaars flexibel ingezet waardoor gerichte inhaaloperaties werden opgezet. Dit heeft ervoor gezorgd dat de doorlooptijden beperkt bleven en de achterstanden niet verder opliepen.

Om de performantieproblemen zo goed als mogelijk op te vangen, werden op voorstel van de dossierbehandelaars de workflows vereenvoudigd en werkdocumenten gebruiksvriendelijker gemaakt.

Op een tweewekelijks overleg met het Dienstencentrum (de eigen interne informaticadienst) worden de openstaande knelpunten besproken en wordt een prioriteitenlijst opgesteld. Zo kan de status van deze punten efficiënt worden opgevolgd.

**Aanbeveling 5:**

**Technische storingen bij het verzenden van het contactformulier en klachtenformulier wakkeren het ongenoegen aan? Dergelijke klantvriendelijke toepassingen moeten dan ook vlot bruikbaar zijn.**

*Reactie aan de Klachtendienst Financiën:*

Bij het gebruik van de nieuwe Portaal burger, die operationeel werd op 01/01/2009, werd in de loop van 2009 vastgesteld dat veel gebruikers klachten hebben i.v.m. gebruiksvriendelijkheid, het niet correct werken van de Portaal en het verzenden van formulieren en e-mails. Eind 2009 heeft VLABEL beslist om de Portaal burger volledig te herwerken om deze gebreken definitief op te lossen. Kortelings wordt er gestart met deze herwerking. Ondertussen werden en worden de zaken die niet correct werken in de huidige Portaal zo veel als mogelijk aangepast.

# ONZE HEFFINGEN

## Onroerende voorheffing

### Aard van de heffing

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

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

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

Het tarief van de onroerende voorheffing wordt autonoom bepaald door de gewesten. Voor het Vlaamse Gewest is het basistarief sinds aanslagjaar 1991 vastgelegd op 2,5% van het geïndexeerd kadastraal inkomen. Voor sociale woningen is het basistarief vastgesteld op 1,6% van het geïndexeerd kadastraal inkomen.

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

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

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

Vermindering	Bedrag	Voorwaarden	Automatisch of Op Aanvraag?
Bescheiden woning	25 %	- totaal KI in Vlaams Gewest <= 745 EUR - domicilie op 1 januari v/h aanslagjaar	Automatisch
	50 %	- totaal KI in Vlaams Gewest <= 745 EUR - domicilie op 1 januari v/h aanslagjaar - nieuwbouw of nieuwkoop zonder bouwpremie	Eenmalige aanvraag (maximaal 5 jaar recht op deze vermindering)
Kinderen	Forfaitair bedrag (zie art. 257, § 1, 2° WIB 92)	- 2 of meer kinderen met recht op kinderbijslag - domicilie op 1 januari v/h aanslagjaar	Automatisch voor eigenaars Eenmalige aanvraag voor huurders
Gehandicapte	Forfaitair bedrag (zie art. 257, § 1, 2° WIB 92)	- gehandicapt cfr. art. 135, 1° WIB 92 - domicilie op 1 januari v/h aanslagjaar	Automatisch voor eigenaars Eenmalige aanvraag voor huurders
Grootoorlogsverminkte (*)	20 %	- als grootoorlogsverminkte erkend - domicilie op 1 januari v/h aanslagjaar	Eenmalige aanvraag
Proportionele vermindering	Proportionele aanpassing KI	- niet gemeubeld, gebouwd onroerend goed - leegstand min. 90 dagen - geen inkomsten min. 90 dagen - buiten de wil van de belastingplichtige	Jaarlijkse aanvraag & onderzoek
Energiezuinige gebouwen	20 % 40 %	E-peil max. E 60 (woning) of E 70 (andere) E-peil max. E 40 (woning of ander gebouw)	Automatisch (10 jaar)

Bepaalde onroerende goederen genieten een vrijstelling van onroerende voorheffing. Hierna volgt een overzicht van de bestaande vrijstellingen:

- onroerende goederen met een bepaalde bestemming (bv. hospitalen, rusthuizen, scholen);
- eigendommen van vreemde staten op voorwaarde van wederkerigheid (bv. ambassades);
- nationale domeingoederen gebruikt voor een openbare dienst;
- twee tijdelijke vrijstellingen die kaderen in de strijd tegen leegstand en verkrotting: een volledige vrijstelling voor het verbouwen van een handelspand tot woning en een gedeeltelijke vrijstelling voor het renoveren van een verwaarloosde of onbewoonbare woning (allebei vanaf aanslagjaar 2003);
- vrijstellingen van de onroerende voorheffing die vastgelegd zijn in bijzondere wetgevingen, doorgaans van niet fiscale aard, bv. de wetten die bepaalde instellingen oprichten;
- onroerende goederen die onder de toepassing van het bosdecreet van 13 juni 1990 vallen en die als milieubeschermd bos of als bosreservaat werden erkend of aangewezen. Ook de bossen die erkend worden voor de productie van bosbouwkundig teeltmateriaal genieten een vrijstelling;
- tijdelijke vrijstellingen op basis van bijzondere bepalingen in het kader van de economische expansiewetten;
- een vrijstelling voor nieuw materieel en outillage.

Daarnaast zijn er ook nog een aantal gedeeltelijke vrijstellingen waarbij slechts het gedeelte van de onroerende voorheffing voor het Vlaamse Gewest is vrijgesteld. Dit betekent dat de opcentiemen voor de gemeente en de provincie verschuldigd blijven. Deze gedeeltelijke vrijstellingen worden “belastingkrediet” genoemd en bestaan momenteel al voor rechtspersonen en onbebouwde onroerende goederen gelegen in het Vlaams Ecologisch Netwerk (VEN).

Een belastingplichtige die het niet eens is met zijn aanslag kan een gemotiveerd bezwaarschrift indienen binnen de drie maanden na verzending van het aanslagbiljet. Dit kan met een gewone brief via de post, maar ook elektronisch via het digitaal loket op de website <http://belastingen.vlaanderen.be>.

## Beleidsdoelstellingen

In het Vlaamse Regeerakkoord 2004-2009 werd volgende maatregel in het vooruitzicht gesteld: “Gekoppeld aan de energieprestatiecertificaten verlagen we het gewestelijk aandeel in de onroerende voorheffing voor lage-energiewoningen.”

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

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

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

Om geen bijkomende administratieve lasten te creëren voor de genietters, wordt de vermindering automatisch toegekend.

Naast deze milieubevorderende fiscale maatregel werd vanaf aanslagjaar 2009 ook een bijkomende stimulans gegeven aan het bedrijfsleven: het KI van alle nieuw materieel en outillage wordt volledig van de onroerende voorheffing vrijgesteld. Ook vervangingsinvesteringen komen in aanmerking. Voorwaarde is dat de bedrijven de zogenaamde energiebeleidsovereenkomsten die door de Vlaamse Regering zijn opgemaakt, hebben ondertekend en deze naleven. Ook voor deze bijkomende vrijstelling worden de gemeenten en de provincies gecompenseerd zodat zij hierdoor geen minderontvangsten zullen hebben.

In 2009 nam de Vlaamse Regering ook nog een aantal “crisismaatregelen” om tegemoet te komen aan de moeilijke situatie waarin vele bedrijven zich bevonden ten gevolge van de economische crisis. Zo werden de aanslagbiljetten voor de gebouwde onroerende goederen en voor het materieel en outillage apart verstuurd. De aanslagbiljetten voor materieel en outillage werden pas verstuurd op het einde van december, daar waar dit normaal gezien in het voorjaar gebeurt. Dit geeft de bedrijven enkele maanden extra ademruimte. Bovendien werd in 2009 beslist om voor materieel en outillage de provinciale opcentiemen eenmalig ten laste te nemen van

het Hermesfonds. De bedrijven hoefden voor aanslagjaar 2009 dus geen provinciale opcentiemen te betalen op de onroerende voorheffing voor materieel en outillage.

## Communicatie

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

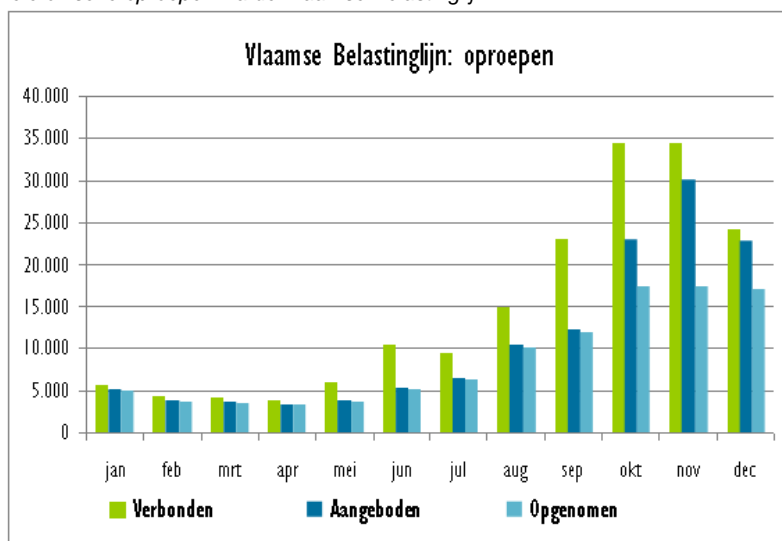
Dit wordt op verschillende niveaus en manieren georganiseerd. Zo is er onder meer de informatie die wordt meegegeven op het aanslagbiljet en zijn bijlage, de informatie die beschikbaar is via de interactieve website en natuurlijk ook de contacten die verlopen via de Vlaamse Belastinglijn, een specifiek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

In 2009 verwerkte de Vlaamse Belastinglijn 175.634 oproepen of gemiddeld 691 oproepen per dag. Het aantal oproepen is daardoor gestegen met 33.724 ten opzichte van 2008.

De grafiek geeft de spreiding per maand weer van het aantal oproepen op de Vlaamse Belastinglijn. In tegenstelling tot voorgaande jaren piekte het in september tot december, omdat de aanslagbiljetten in 2009 uitzonderlijk later werden verzonden. Deze vertraging was te wijten aan de overgang naar het VFP. Na een interne evaluatie over de bedrijfszekerheid van het VFP, wilde VLABEL er immers zeker van zijn dat alle aanslagen zo correct mogelijk zouden verstuurd worden. Elk nieuw informaticasysteem kent immers zijn kinderziekten. Om zoveel mogelijk te vermijden dat toch foutieve aanslagbiljetten zouden worden uitgestuurd, werden de inkoheringen tijdelijk stopgezet. Naast het feit dat foutieve aanslagen terecht wrevel opwekken bij belastingplichtigen, creëren ze eveneens een stroom aan bezwaarschriften en dus zoveel mogelijk te vermijden werklast voor VLABEL.

Normaal worden aanslagbiljetten verzonden vanaf de maand mei; dit jaar is de verzending gestart eind juli.

*Telefonische oproepen via de Vlaamse Belastinglijn*



Onderstaande tabel: service levels oproepen

In 2009 werden in totaal 80,4% van de oproepen opgenomen. Dit is een daling met 14,8% ten opzichte van 2008. Door de vertraging in de verzending van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing, viel de piekperiode voor oproepen in verband met onroerende voorheffing immers ongewild samen met piekmomenten voor andere lijnen.

De gesprekken duurden gemiddeld 4 minuten en 28 seconden. 84,20% van de opgenomen gesprekken werd direct afgehandeld, 15,80% werd geëscaleerd of doorgeschakeld naar de Vlaamse Belastingdienst. De gemiddelde wachttijd tot antwoord was 1 minuut en 11 seconden.

Doordat de verzending van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing later op het jaar gebeurde vielen de piekmomenten inzake telefonische oproepen onroerende voorheffing en studietoelagen voor de infolijn samen. Dit leidde ertoe dat minder telefoons konden worden opgenomen en dat de wachttijden verlengd werden.

*Telefonische oproepen via de Vlaamse Belastinglijn*

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	5.775	5.260	5.123	97,4 %	00:00:21	00:04:01	73,7 %
feb	4.460	3.980	3.717	93,4 %	00:00:42	00:04:03	65,0 %
mrt	4.319	3.847	3.610	93,8 %	00:00:43	00:04:06	64,1 %
apr	3.905	3.537	3.411	96,4 %	00:00:26	00:03:47	69,7 %
mei	6.024	3.912	3.740	95,6 %	00:00:26	00:03:39	76,7 %
jun	10.607	5.475	5.315	97,1 %	00:00:33	00:03:47	79,3 %
jul	9.489	6.514	6.469	99,3 %	00:00:11	00:04:29	85,0 %
aug	14.940	10.568	10.256	97,0 %	00:00:14	00:03:36	89,2 %
sep	23.086	12.338	12.034	97,5 %	00:00:24	00:05:00	90,4 %
okt	34.370	22.977	17.472	76,0 %	00:01:56	00:04:37	91,3 %
nov	34.410	30.114	17.476	58,0 %	00:02:40	00:05:02	86,4 %
dec	24.249	22.920	17.052	74,4 %	00:01:20	00:04:43	85,6 %
	175.634	131.442	105.675	80,4 %	00:01:11	00:04:28	84,2 %

*E-mails via de Vlaamse Belastinglijn*

Maand	Aangeboden	Opgenomen	e-mails met dossier	Gem. Wachtijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	682	672	580	01:09:56:37	00:02:55	38,4 %
feb	822	823	563	02:08:31:14	00:02:19	30,2 %
mrt	654	661	521	02:05:35:28	00:02:24	32,2 %
apr	410	409	325	03:04:08:48	00:02:28	39,4 %
mei	735	729	629	01:07:41:04	00:02:56	48,6 %
jun	984	936	806	02:03:07:21	00:02:54	58,5 %
jul	1.106	1.017	880	01:07:26:45	00:03:25	67,4 %
aug	1.824	1.791	1.621	01:03:19:40	00:03:03	63,6 %
sep	3.041	2.842	2.584	02:03:15:44	00:03:56	62,5 %
okt	2.928	2.923	2.766	03:01:23:30	00:04:37	61,7 %
nov	2.813	2.816	2.661	04:00:10:47	00:03:34	37,0 %
dec	3.279	3.531	3.276	01:07:42:28	00:03:53	30,4 %
	19.278	19.150	17.212	02:03:44:00	00:03:35	48,9 %

## Enkele getallen

De kohieren die in 2009 voor het aanslagjaar 2009 uitvoerbaar werden verklaard, hadden betrekking op niet-geïndexeerde kadastrale inkomens (KI ng) ter waarde van 3,620 miljard euro. Geïndexeerd (KI g) betekent dit 5,596 miljard euro. De bruto onroerende voorheffing - de totale massa onroerende voorheffing zonder verminderingen - daarop bedraagt 2,310 miljard euro. Hierop werd aan de bedrijven een totaal belastingkrediet toegekend van 48 miljoen euro. In totaal werd voor om en bij 134,5 miljoen euro toegekend aan verminderingen. De netto-opbrengst van deze belasting komt grotendeels terecht bij de gemeenten (1,7 miljard euro) en de provincies (383 miljoen euro). Het Vlaamse Gewest int ca. 81 miljoen euro.

	(duizend euro)
KI ng	3.619.702
KI g	5.596.478
Bruto-OV	2.310.074
Belastingkrediet	48.171
Verminderingen	134.427
Netto-OV	2.175.646
Gemeenten	1.711.965
Provincies	382.585
Gewest	81.095

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

Bedrag KI niet geïndexeerd (duizend euro)	2005	2006	2007	2008	2009
ANTWERPEN	1.214.408	1.211.536	1.227.421	1.220.547	1.105.143
LIMBURG	460.721	467.419	473.625	475.817	434.112
OOST-VLAANDEREN	787.061	796.907	810.735	804.732	707.233
VLAAMS-BRABANT	737.093	746.042	755.624	756.786	708.995
WEST-VLAANDEREN	700.389	706.200	715.473	713.453	664.220
Eindtotaal	3.899.674	3.928.105	3.982.877	3.971.335	3.619.702

Het ingekohierd geïndexeerd kadastraal inkomen voor 2009 bedroeg 5,596 miljard euro. De provincie Antwerpen neemt het grootste deel voor zijn rekening. De tabel hieronder geeft een overzicht van de laatste 5 jaren.

Bedrag KI geïndexeerd (duizend euro)	2005	2006	2007	2008	2009
ANTWERPEN	1.686.710	1.729.586	1.783.673	1.805.883	1.708.677
LIMBURG	639.906	667.283	688.256	703.980	671.199
OOST-VLAANDEREN	1.093.173	1.137.668	1.178.153	1.190.656	1.093.460
VLAAMS-BRABANT	1.023.765	1.065.050	1.098.066	1.119.717	1.096.186
WEST-VLAANDEREN	972.794	1.008.179	1.039.723	1.055.610	1.026.957
Eindtotaal	5.416.348	5.607.767	5.787.871	5.875.847	5.596.479

De bruto onroerende voorheffing kan onderverdeeld worden volgens de verschillende soorten van onroerende goederen, met name: bebouwde onroerende goederen, onbebouwde, materieel en outillage, en bebouwde onroerende goederen van de sociale huisvestingsmaatschappijen. De onderstaande tabellen geven deze bruto onroerende voorheffing weer voor de laatste vijf jaren in de verschillende categorieën.

Bedrag bruto bebouwd 2,5% (duizend euro)	2005	2006	2007	2008	2009
ANTWERPEN	517.932	530.771	554.961	576.497	565.903
LIMBURG	224.015	232.783	241.028	257.075	253.716
OOST-VLAANDEREN	368.745	385.503	402.606	414.623	410.850
VLAAMS-BRABANT	345.681	359.144	373.655	387.236	388.731
WEST-VLAANDEREN	425.615	442.453	462.893	497.175	496.462
Eindtotaal	1.881.988	1.950.654	2.035.143	2.132.606	2.115.661

Bedrag bruto onbebouwd (duizend euro)	2005	2006	2007	2008	2009
ANTWERPEN	11.768	12.167	12.323	12.476	12.932
LIMBURG	4.146	4.209	4.264	4.376	3.998
OOST-VLAANDEREN	8.637	8.813	9.034	9.243	8.874
VLAAMS-BRABANT	4.956	5.296	5.400	5.437	5.197
WEST-VLAANDEREN	13.811	14.155	14.398	14.783	13.081
Eindtotaal	43.318	44.640	45.419	46.315	44.082



Bedrag bruto materieel en outillage (duizend euro)	2005	2006	2007	2008	2009
ANTWERPEN	97.532	94.575	94.221	89.345	61.356
LIMBURG	39.491	38.508	38.335	37.414	24.253
OOST-VLAANDEREN	59.644	58.615	57.876	53.804	27.286
VLAAMS-BRABANT	18.809	18.634	18.357	16.868	11.180
WEST-VLAANDEREN	41.095	39.477	39.585	35.991	26.256
Eindtotaal	256.571	249.809	248.374	233.421	150.331

Bedrag bruto bebouwd 1,6% (duizend euro)	2005	2006	2007	2008	2009
ANTWERPEN	9.932	10.495	10.757	10.333	0,00 €
LIMBURG	3.896	4.036	4.198	4.175	0,00 €
OOST-VLAANDEREN	7.552	8.088	8.125	8.461	0,00 €
VLAAMS-BRABANT	3.917	4.011	4.310	4.420	0,00 €
WEST-VLAANDEREN	6.465	6.863	7.219	6.810	0,00 €
Eindtotaal	31.762	33.493	34.609	34.200	0,00 €

In 2009 werd in vergelijking met de voorgaande aanslagjaren 2 à 3 maanden later gestart met het verzenden van de aanslagbiljetten. De reden hiervoor was de ingebruikneming van een volledig nieuw informaticasysteem. Op het einde van 2009 was de achterstand grotendeels ingelopen. De aanslagen voor de sociale huisvestingsmaatschappijen werden nog niet verstuurd. Er wordt eerst een test gedaan met 5 testmaatschappijen om na te gaan of de elektronische uitwisseling van gegevens tussen de Vlaamse Belastingdienst en de maatschappijen ook met het nieuwe informaticasysteem vlot verloopt. Vandaar dat het cijfer voor aanslagjaar 2009 op datum van opmaak van dit jaarverslag nog op nul staat.

Bij de verminderingen is er een verschil tussen de werkelijke verminderingen en de theoretische verminderingen. Wanneer een belastingplichtige een vermindering krijgt kan deze nooit meer bedragen dan het te betalen bedrag aan onroerende voorheffing.

Deze twee tabellen geven het verschil aan tussen theoretische en werkelijke verminderingen per provincie.

Bedrag werkelijke vermindering	2005	2006	2007	2008	2009
ANTWERPEN	30.792	31.758	32.646	33.864	30.367
LIMBURG	21.720	22.014	22.440	23.572	20.749
OOST-VLAANDEREN	29.760	30.676	31.412	32.522	29.776
VLAAMS-BRABANT	18.054	18.615	19.190	19.899	18.581
WEST-VLAANDEREN	34.079	34.974	35.810	37.973	34.955
Eindtotaal	134.404	138.038	141.500	147.831	134.428

Bedrag theoretische vermindering	2005	2006	2007	2008	2009
ANTWERPEN	31.271	32.253	33.133	34.356	30.842
LIMBURG	22.018	22.301	22.711	23.848	21.014
OOST-VLAANDEREN	30.321	31.245	31.974	33.104	30.333
VLAAMS-BRABANT	18.202	18.765	19.341	20.063	18.739
WEST-VLAANDEREN	34.665	35.560	36.377	38.565	35.524
Eindtotaal	136.476	140.125	143.537	149.936	136.452

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

Bedrag vermindering (duizend euro)	Kinderen / gehandicapten	Bescheiden woning 25 %	Bescheiden woning 50 %	Grootoorlogs- verminkten
2005	79.160	57.010	287	18
2006	81.747	58.057	302	19
2007	83.712	59.491	315	19
2008	87.705	61.859	355	18
2009	78.867	57.455	116	14

Aantal verminderingen	Kinderen / gehandicapten	Bescheiden woning 25 %	Bescheiden woning 50 %	Grootoorlogs- verminkten
2005	536.825	697.582	1.274	141
2006	541.043	692.914	1.313	137
2007	543.647	691.626	1.342	131
2008	548.488	692.619	1.445	125
2009	516.237	629.016	458	96

## **Leegstandsheffing woningen**

### Aard van de heffing

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

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

- leegstand;
- ongeschikt- of onbewoonbaarverklaring;
- verwaarlozing.

Wie de inventaris beheert, varieert naargelang de gemeente waar het onroerend goed gelegen is. De inventaris wordt ofwel beheerd door het Vlaamse Gewest (provinciale afdelingen van Wonen Vlaanderen) ofwel door de gemeenten zelf.

Elke gemeente heeft de keuze uit volgende opties:

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

Gemeenten die een eigen belastingreglement hebben, kunnen worden vrijgesteld van de gewestheffing als zij daartoe machtiging verkregen hebben van de Vlaamse regering. Tot eind december 2009 waren er geen gemeenten die hieraan voldeden.

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

Voor wat betreft de berekeningswijze van de Vlaamse heffing is het bedrag van de heffing afhankelijk van het kadastrale inkomen. Naargelang een pand geïnventariseerd is op de lijst leegstand, verwaarlozing of ongeschiktheid/onbewoonbaarheid, wordt voor het bepalen van het bedrag echter een andere formule toegepast:

- voor leegstand:  $(KI + M) \times (P - 2)$
- voor verwaarlozing en ongeschiktheid/onbewoonbaarheid:  $(KI + M) \times (P + 1)$

waarbij:

- KI: geïndexeerd kadastraal inkomen
- M: bedrag waarmee het KI moet worden verhoogd om een bedrag van minimum 990 euro te verkrijgen
- P: aantal perioden dat het pand 12 maanden op de inventaris werd opgenomen (P bedraagt maximaal 4)

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

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

Voor verwaarloosde gebouwen en ongeschikte/onbewoonbare woningen is de toestand enigszins anders. Na één jaar waarin de heffingsplicht niet geldt, wordt vanaf de eerste verjaardag van de inventarisatie een verhoogd bedrag aan heffing aangerekend. Al vanaf de eerste aanslag wordt het geïndexeerd kadastraal inkomen (eventueel verhoogd tot 990 euro) met 2 vermenigvuldigd. Er dient dus minstens 1.980 euro per pand betaald te worden.

In alle erop volgende jaren dat het gebouw of de woning nog op de inventaris staat, wordt het bedrag telkens verhoogd: in het tweede jaar wordt het geïndexeerd kadastraal inkomen (eventueel verhoogd tot 990 euro) vermenigvuldigd met 3, in het derde jaar met 4 en in het vierde jaar met 5. Dit is meteen ook het maximumbedrag: in alle daarop volgende jaren wordt telkens het bedrag van het vierde aanslagbiljet

aangerekend. Ongeschiktheid, onbewoonbaarheid en verwaarlozing worden dus strenger gesanctioneerd dan zuivere leegstand.

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

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

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

## Beleidsdoelstelling

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

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

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

In 2009 heeft de Vlaamse Belastingdienst tot en met het vierde kwartaal van 2009 de leegstandsheffingen ingekohierd. De Vlaamse Belastingdienst zal verder zorgen voor de inning, invordering en de bezwaarbehandeling van aanslagen met betrekking tot leegstand.

Ingevolge het grond- en pandenbeleid blijft de Vlaamse Belastingdienst ook na 2010 verantwoordelijk voor de inning van de heffing op verwaarloosde, ongeschikte of onbewoonbare woningen of gebouwen volgens de bestaande regels, evenals de verdere opvolging en invordering van de aanslagen wegens leegstand die uiterlijk op 31 december 2009 uitvoerbaar werden verklaard.

De overheveling van de leegstand naar de gemeenten heeft als gevolg dat de benaming “Leegstandsheffing woningen” niet langer kan gehandhaafd worden in 2010. Als nieuwe benaming werd voor “Verkrottingsheffing woningen” geopteerd.

Na de decreetwijziging van 7 mei 2004 werd in 2008 voor het eerst sinds jaren de leegstand opnieuw belast. Overeenkomstig de berekeningsformule van de leegstandsheffing moet een pand minstens 3 jaar op de lijst leegstand van de inventaris voorkomen vooraleer een leegstandsheffing een eerste keer verschuldigd is. Als gevolg hiervan konden leegstaande panden in principe vanaf 5 augustus 2007 onderworpen zijn aan een heffing. In 2008 werden de eerste nieuwe leegstandsheffingen gevestigd. In totaal ging het om 323 aanslagen (per kohierartikel). In 2009 liep dit aantal op tot 654, wat een verdubbeling is. Ook in het aantal verzonden aanslagbiljetten met betrekking tot ongeschikt/onbewoonbaarheid is een duidelijke stijging merkbaar (27%) t.o.v. 2008.

## Enkele getallen

In de loop van kalenderjaar 2009 werden in totaal voor 3.138 kohierartikels aanslagbiljetten verstuurd. Deze aanslagen hadden in hoofdzaak betrekking op respectievelijk het vierde kwartaal 2008 en het eerste, tweede en derde kwartaal 2009. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 4190. Ook aanslagen tengevolge van niet-voldane schorsingen zijn in dit aantal inbegrepen. Dit aantal kent jaar na jaar een stijging en is in 2009 opgelopen tot 689 verzonden aanslagbiljetten wat neerkomt op 16% van het totaal aantal verzonden aanslagen. De aanslagen voor het vierde kwartaal 2009 voor leegstand werden wel nog ingekohierd in 2009 maar pas verzonden op 12 januari 2010.

Het voorbije jaar werden 1.089 herinneringen, 1 maning en 418 dwangbevelen verstuurd naar belastingplichtigen die niet spontaan betaalden na het ontvangen van een aanslagbiljet.

In onderstaande tabel vindt u een vergelijking van het aantal verzonden aanslagbiljetten, herinneringen, maningen en dwangbevelen tussen 2006 en 2009.

(verzonden in het kalenderjaar)	2006	2007	2008	2009
ingekohierde bedragen in het kalenderjaar (duizend euro)	7.667	12.770	17.565	20.669
verstuurde aanslagen (kohierartikels)	1.641	2.081	2.345	3.138
verstuurde aanslagbiljetten (inclusief deelgenoten)	2.206	2.733	3.053	4.190
Aantal herinneringen	155	977	1.254	1.089
Aantal maningen	197	319	655	1
Aantal dwangbevelen	359	291	509	418
opbrengsten (Vlaams Gewest) (duizend euro)	1.974	2.471	3.043	2.225
opbrengsten(Vernieuwingsfonds) (duizend euro)	542	296	411	201

Zoals uit de tabel blijkt, is er voornamelijk een sterke stijging in het aantal verzonden aanslagbiljetten waar te nemen. In het verdere verloop van de invorderingscyclus is een status quo tot lichte daling merkbaar.

In de loop van 2009 werd voor rekening van het Vlaamse Gewest een bedrag van 2.225.405,96 euro geïnd en voor het Vernieuwingsfonds 201.360,98 euro. Dit is een daling t.o.v. 2008, die sterk genuanceerd moet worden. Een groot deel van de in 2009 geïnde gelden stond eind december 2009 nog op de wachtrekening en werd dus nog niet definitief toegewezen. In vergelijking met 2008 stond er eind december 2009 1,4 miljoen euro meer op de wachtrekening (dit bedrag is evenwel niet volledig voor het Vlaams Gewest, want het omvat ook de opcentiemen en vergoedingen voor de gemeenten). Wanneer we hiermee rekening houden, dan is er geen sprake van een daling van de inkomsten maar van een stijging.

De inkomsten 2009 hadden niet enkel betrekking op de dossiers van nieuwe heffingsjaren. Gedurende 2009 werd een systematische opvolging doorgevoerd van de nog openstaande dossiers met betrekking tot de heffingsjaren 1996 tot en met 2001. De inkomsten voor deze heffingsjaren bedroegen ongeveer 945.000 euro.

## **Leegstandheffing bedrijfsruimten**

### Aard van de heffing

Er wordt een jaarlijkse heffing opgelegd aan de (minstens) naakte eigenaar(s) van een leegstaande en/of verwaarloosde bedrijfsruimte, gemakshalve in de rest van de tekst 'eigenaar' genoemd. De verzamelingen van percelen, met daarop minstens één bedrijfspand, die in aanmerking komen voor de heffing worden door het agentschap Ruimtelijke Ordening Vlaanderen (RO-Vlaanderen) geïnventariseerd. Vanaf het jaar volgend op de tweede registratie is de eigenaar van de geïnventariseerde bedrijfsruimte de heffing verschuldigd. De heffing wordt berekend op basis van het kadastraal inkomen of het grondoppervlak, met een minimum van 3.700 euro.

In bepaalde gevallen kan de belastingplichtige een opschorting verkrijgen. Zo heeft een nieuwe eigenaar recht op een opschortingstermijn van 2 jaar. De belastingplichtige die een vernieuwingsvoorstel indient heeft eveneens recht op twee jaar opschorting, vanaf de datum van aanvaarding van het vernieuwingsvoorstel. Tevens kan er een opschorting van één jaar bekomen worden voor panden die leegstaan om bedrijfseconomische redenen, mits tijdige aanvraag bij de Inventarisbeheerder, voorzien van een attest van de Provinciale ontwikkelingsmaatschappij (POM) ter staving.

Het is de inventarisbeheerder (het agentschap RO-Vlaanderen) die de opschortingen toekent.

Nadat alle gegevens door de inventarisbeheerder werden geïnventariseerd, extraheert de Vlaamse Belastingdienst de voor inkohiering nuttige gegevens en maakt deze de aanslagbiljetten op en verstuurt ze. De Vlaamse Belastingdienst zorgt voor het innen en invorderen van de heffing en de behandeling van de bezwaarschriften die tegen deze aanslagen ingediend worden.

## Beleidsdoelstelling

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

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

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

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

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

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

In december werden nog 33% van de aanslagen ingekohierd en verzonden, zodat finaal alle aanslagbiljetten binnen de wettelijke termijn werden ingekohierd.

## Enkele getallen

(verzonden in het jaar)	2006	2007	2008	2009
Aantal aanslagen	1.020	1.077	968	1.008
Aantal herinneringen			56	162
Aantal aangetekende Herinneringen	468	541	217	231
Aantal maningen	117	254	144	52
Aantal dwangschriften	85	160	135	38
Ingekohierd bedrag ( <i>duizend euro</i> )	18.541	19.664	18.590	18.833
Totaal geïnd bedrag ( <i>duizend euro</i> )	5.613	4.958	3.134	3.410

De gedwongen invordering kende in het proefjaar 2008 een sterke terugval in vergelijking met 2007. Voor de in het VFP ingekohierde heffingen werden enkel aangetekende herinneringen verstuurd, de verdere invordering via de gerechtsdeurwaarders moet voor leegstand bedrijfsruimten nog opgezet worden in het VFP.

In 2009 is er een lichte stijging van het geïnde bedrag t.o.v. 2008. In 2009 werd 1/3 van de aanslagen pas eind december verstuurd terwijl dit in 2008 nog 75% was. Dit betekent dat een aanzienlijk deel van de inkomsten het gevolg zijn van de gedwongen invordering van de vorige heffingsjaren.

## **Successierechten**

### Aard van de heffing

Artikel 55ter en artikel 60bis van het Wetboek Successierechten voorzien respectievelijk in een vrijstelling van successierechten voor gronden gelegen in het Vlaams Ecologisch Netwerk (VEN) en in een vrijstelling voor familiale ondernemingen en familiale vennootschappen.

Om van deze vrijstellingen te kunnen genieten, richt de belastingplichtige - of zijn gemandateerde - een aanvraag tot de Vlaamse Belastingdienst. Ook de successierechten behoren immers tot de gewestelijke fiscaliteit. De Vlaamse Belastingdienst controleert of aan de voorwaarden voor vrijstelling voldaan is, en levert aansluitend een attest af aan de belastingplichtige en aan het federaal ontvangkantoor.

### Aangepaste regelgeving

Internationale studies tonen aan dat ongeveer 70% van de ondernemingen wereldwijd familiebedrijven zijn. Een beleid dat gericht is op de opvolging en overname van onze Vlaamse familiebedrijven is daarom noodzakelijk. Familiebedrijven onderscheiden zich ook van andere bedrijven door hun hoge jobcreatie. Niet minder dan 80% van de werknemers werkt in een familiebedrijf. De overname van een familiebedrijf is echter een delicate operatie zowel op financieel, juridisch als fiscaal vlak. Het Vlaamse Gewest probeert de overgang van familiale bedrijven op fiscaal vlak te vereenvoudigen via aangepaste regelgeving. Zo kunnen ondernemingen sinds 1999 vrij van successierechten overgaan naar de erfgenamen (dit hoeven niet noodzakelijk de kinderen of de familieleden te zijn) (art. 60bis W.Succ.).

Een belangrijke voorwaarde voor het genieten van de vrijstelling van successierechten is dat het ondernemingsrisico in belangrijke mate wordt gedragen door de familie, met andere woorden dat meer dan 50 procent van de aandelen in handen zijn van de familieleden, namelijk de erflater en zijn of haar echtgeno(o)t(e), de ascendenten en descendenten en hun echtgeno(o)t(e), alsook de broers of zussen van de erflater.

Bovendien moet het bedrijf een zekere mate van tewerkstelling creëren. Zo geldt dat – in de periode van 3 jaar voorafgaand aan het overlijden – een bedrag van minstens 500.000 euro aan loonlasten moet worden uitbetaald aan werknemers in de Europese Economische Ruimte. Ook na het overlijden van de erflater moet de tewerkstelling in het bedrijf verzekerd blijven.

Als gevolg van de neerwaartse economische conjunctuur slagen veel bedrijven er momenteel niet in om hun loonlasten op peil te houden. Het in stand houden van de voorwaarde van loonlasten zou resulteren in het bijkomend verschuldigd zijn van successierechten wat de teloorgang van de onderneming of vennootschap kan betekenen wanneer de erfgenamen zich genoodzaakt zien om het bedrijf te verkopen om de successierechten te voldoen.

Om hieraan tegemoet te komen werd bij decreet van 18 december 2009 artikel 60bis aangepast met een zogenaamde crisismaatregel. Zo wordt de loonlastenvoorwaarde met 100% verminderd gedurende een crisisperiode. Deze periode is door de decreetgever bepaald en loopt van 1 september 2008 tot en met 1 september 2011.

Een evaluatie van deze decreetwijziging wordt voorzien medio 2011.

De cel successierechten werd in 2009 dan ook geconfronteerd met tal van vragen over deze nieuwe maatregel. Zowel de burgers, als hun adviseurs of gemandateerden hadden immers in de media over dit decreetsontwerp gehoord.

### Enkele getallen

Vrijstelling van familiale ondernemingen en familiale vennootschappen

*Aantal aanvragen*

	2006	2007	2008	2009
Ontvangen aanvragen	57	66	76	89
Positieve attesten	51	59	71	76
Negatieve attesten	6	7	5	9

In de resterende dossiers moet nog een beslissing genomen worden. Uit deze cijfers blijkt dat het aantal aanvragen steeds in stijgende lijn gaat. Te verwachten is dat als gevolg van de tijdelijke afschaffing van de loonlastenvoorwaarde bij decreet van 18/12/2009 het aantal aanvragen in 2010 nog heel wat hoger zal liggen.

*Aantal bezwaren*

	2006	2007	2008	2009
Ontvangen bezwaren	4	5	4	8
Ingewilligde bezwaren	1	0	3	6
Afgewezen bezwaren	3	5	1	2

Vrijstelling van gronden gelegen in het Vlaams Ecologisch Netwerk

*Aantal aanvragen*

	2006	2007	2008	2009
Ontvangen aanvragen	86	100	129	143
Positieve attesten	82	92	121	139
Negatieve attesten	4	8	8	4

*Aantal bezwaren*

	2006	2007	2008	2009
Ontvangen bezwaren	1	2	3	1
Ingewilligde bezwaren	0	0	3	1
Afgewezen bezwaren	1	2	0	0

## **De Centrale Invorderingscel**

De Centrale Invorderingscel (CIC) werd opgericht bij 2 decreten van 22 februari 1995. Haar taak omvat de invordering van onbetwiste en opeisbare niet-fiscale schuldvorderingen van zowel het Vlaamse Gewest als de Vlaamse Gemeenschap, voor bepaalde materies. Deze worden opgesomd in 2 besluiten van de Vlaamse Regering.

De CIC vervult een horizontale functie ten behoeve van andere beleidsdomeinen wanneer de Vlaamse regering daartoe beslist. Ze is opgericht om de invorderingsexpertise te centraliseren, en treedt op wanneer bepaalde sommen niet meer geïnd kunnen worden door de behandelende administraties. Tussen de verzoekende administratie en het Agentschap Vlaamse Belastingdienst wordt telkens een samenwerkingsakkoord afgesloten.

De CIC behandelt momenteel volgende materies:

- Huisvesting
- Landbouw
- VLAM - Vlaams Centrum voor Agro - en Visserijmarketing
- Departement Landbouw en Visserij – VLIF ( Vlaams Landbouw Investeringsfonds )
- Energie - VREG (Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt )
- Vlaams Energieagentschap ( VEA )
- Wedden
- Vlaamse regulator voor de Media ( VRM )
- Vlaams Zorgfonds
- Toerisme Vlaanderen

De CIC werd in de loop van 2009 door verschillende administraties gecontacteerd voor nieuwe invorderingen. Zo kwamen er vragen van Cultuur Jeugd Sport en Media (CJSM), van Flanders Investment and Trade (FIT), van de cel milieuschade en crisisbeheer, van het departement LNE voor geldboetes voor de CO2 emissie in de luchtvaartsector en van onderwijs voor studietoelagen en lonen onderwijzend personeel. Deze contacten resulteerden nog niet in nieuwe samenwerkingsovereenkomsten.

In 2009 werd de invordering van de boetes voor niet-inburgering verder voorbereid. De eerste dossiers hiervoor zullen in de loop van 2010 aan de CIC worden overgemaakt.



## Enkele getallen

	SECTOR	Ontvangsten% ( <i>verhouding tussen ingevorderd en in te vorderen</i> )	Aantal ontvangen opdrachten per KJ
2008	ZORGFONDS	32,31 %	17.544
	CIC OVERIGE	17,06 %	421
2009	ZORGFONDS	14,97%	7.448
	CIC OVERIGE	47,77%	997

In 2009 was er terug een sterke terugval in het aantal ontvangen opdrachten van het Zorgfonds. De verklaring hiervoor is tweeledig:

Vanaf 1 januari 2009 zijn de aangeslotenen die het voorwerp uitmaken van een collectieve schuldenregeling of zich in staat van faillissement bevinden, hun bijdrage en de administratieve geldboete niet meer verschuldigd. De debiteuren die zich in 2007 en 2008 terug in regel stelden met de betaling van hun bijdragen kwamen in 2009 niet meer in aanmerking om terug een geldboete te krijgen, hiervoor moeten immers drie opeenvolgende bijdragen niet betaald zijn.

In de andere sectoren is het aantal nieuwe opdrachten meer dan verdubbeld. Dit is te wijten aan opdrachtgever VLAM die voornamelijk in het najaar een inhaaloperatie gedaan heeft. Van de 997 nieuwe dossiers waren er 926 afkomstig van VLAM.

# RAPPORTERING CONTRACTCYCLUS

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

## SD01: inning en bezwaarafhandeling huidige eigen-beheer-belastingen

### ***OD0101: Inning en invordering eigen-beheer-belastingen***

#### Onroerende voorheffing

##### *OD0101-OV-01 - Inkohieringspercentage*

Aanslagjaar	Percentage realisatie	Norm
2008	97,78 %	95,5% (einde 2 <sup>e</sup> kalenderjaar)
2009	89,14 %	95,5% (einde aanslagjaar)

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

Om het inkohieringspercentage te berekenen wordt het ingekohierd kadastraal inkomen (KI) gedeeld door het in te kohieren KI. Het resultaat dat voor 2009 is behaald, is 89,14 %. Daarmee ligt het resultaat duidelijk onder de norm.

De verklaring ligt grotendeels in de vertraagde opstart van de verzending 2009 ingevolgde de ingebruikname van het Vlaams Fiscaal Platform.

##### *OD0101-OV-02 - Inningspercentage*

De onroerende voorheffing is een belasting die door de Vlaamse burgers tijdig wordt betaald, en relatief weinig wordt betwist. Dit weerspiegelt zich in hoge inningspercentages: het geïnde bedrag t.o.v. het netto te innen bedrag ligt steeds hoog. Voor 2009 werd de norm van 92,5 % niet gehaald. Dit komt onder meer omdat er in de laatste maanden van het jaar nog vele aanslagbiljetten werden verstuurd waarvoor de uiterste betaaldatum nog niet was verstreken op 31 december 2009. Dit gedeelte vertegenwoordigt een bedrag van 84 miljoen euro.

Aanslagjaar/ratio	Inningspercentage (geïnd/netto te innen)	Norm
2009	86,86 %	92,5 %
2008	97,06 %	97%
2007	98,99 %	97,5 %

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

Dé kerntaak van de Vlaamse Belastingdienst bestaat erin tijdig de verschuldigde bedragen te innen, en op die manier de inkomstenstroom naar zowel Vlaams Gewest als Vlaamse provincies, steden en gemeenten te vrijwaren.

Dit betekent o.m. ook dat alle noodzakelijke invorderingsstappen consequent moeten worden gezet: van het verzenden van eenvoudige herinneringen tot en met dwanguitvoering via een gerechtsdeurwaarder. Om een vlotte dossieropvolging mogelijk te maken en om een billijke behandeling van de burgers te verzekeren, legt de Vlaamse Belastingdienst hiertoe instructies op aan de gerechtsdeurwaarderskantoren. Hierin wordt ondermeer gevraagd om de dossiers te regelen binnen de 6 maanden of om de Vlaamse Belastingdienst te contacteren in de

gevallen waarin een dossier niet kan geregeld worden binnen de vooropgestelde periode. De realiteit leert ons echter dat een aantal gerechtsdeurwaarders de instructies die de Vlaamse Belastingdienst hen oplegt, niet steeds even nauwgezet volgt. Begin 2009 waren er nog ongeveer 9.500 niet geregelde dossiers uit het verleden. Vanuit de Vlaamse Belastingdienst werd in 2009 een belangrijke inhaaloperatie doorgevoerd zodat deze dossiers allemaal gereactiveerd werden naar de verschillende gerechtsdeurwaarders toe. Op die manier werd dit aantal openstaande dossiers tegen het einde van het jaar herleid tot ongeveer 2.000.

### *OD0101-OV-03 - Betalingsritme*

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

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

KJ 2007	KJ 2008	KJ 2009
50 KD	51 KD	46 KD

### *OD0101-OV-04 - Onwaardenpercentage OV*

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

De Vlaamse Belastingdienst probeert het aantal bezwaren onder meer te vermijden door het actief leggen van koppelingen tussen de kadastragegevens en de rijksregistergegevens. Zo kunnen het merendeel van de kortingen en verminderingen automatisch worden toegekend. Waar dit niet mogelijk is, wordt zoveel mogelijk manueel een koppeling gelegd teneinde de aanslagbiljetten alsnog juist te kunnen versturen. In 2009 werden om en bij 34.000 manuele koppelingen gelegd. Het onwaarde percentage is tot op heden zeer laag, nl. 2100 onwaardes op een totaal van ca. 2,7 miljoen aanslagen (per 31 december 2009: 0,70 %). Of anders uitgedrukt: door de inspanningen die de Vlaamse Belastingdienst leverde op het vlak van het proactief uitsturen van correcte aanslagbiljetten, moest naderhand slechts een minimum aan aanslagen terug in onwaarde gesteld worden (lees: 'vernietigd' worden).

De trend uit de tabel hierna toont duidelijk aan dat op dat vlak de geleverde inspanningen duidelijk opbrengen.

	AJ2006	AJ2007	AJ2008
onwaarden	27.052.822,18	26.329.636,54	15.910.568,43
netto-ingekohierd	2.140.558.410,00	2.222.044.413,78	2.280.755.153,26
percentage onwaarden	1,26%	1,18%	0,70%

## Leegstand woningen

### *OD0101-LSW-01 – inkohieringspercentage*

	AJ 2008	AJ 2009
ingekohierd KI	18.561.934	15.497.198
in te kohieren KI	18.561.934	15.497.198
inkohieringspercentage	100,00%	100,00%

Voor de volledige en tijdige inkohiering werd in 2009, net zoals in 2008, de vooropgestelde norm van 100% gehaald. Omdat uit het verleden is gebleken dat de aangeleverde gegevens onvoldoende correct zijn, voert de Vlaamse Belastingdienst een volledige controle uit op de aangeleverde bestanden, aan de hand van de oorspronkelijke bronbestanden die wel correct zijn. Voorafgaandelijk aan de inkohiering werden voor alle kohierartikels van de proefrol de nodige controle-opzoekingen (in kadasterbestanden, in het rijksregister en de kruispuntbank voor ondernemingen) en controle-opvragingen bij registratiekantoren gedaan. Het is immers cruciaal dat de belasting geheven wordt ten laste van de correcte eigenaar. Op basis van de gecontroleerde gegevens gebeurde aansluitend ofwel een annulatie van de proefrol, als de opgenomen gegevens niet correct bleken te zijn, of werd een aanslagbiljet verzonden als dat wel het geval was.

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

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

Bovenstaande opsomming van ondernomen acties tonen aan dat de werklast die gepaard gaat met controleprocedures niet te onderschatten valt. De werklast is in de loop van 2009 nog gestegen door het per kwartaal toenemend aantal te controleren lijnen; dit is te verklaren doordat in de loop van 2009 het aantal aanslagen voor leegstand verdubbelde t.o.v. 2008 en doordat ook het 4<sup>e</sup> kwartaal 2009 m.b.t. leegstand nog werd ingekohierd voor 31 december 2009.

#### *OD0101-LSW-02 – inningspercentage*

	AJ2007	AJ2008
geïnd	1.952.181,46	2.407.415,00
PIA (Potentieel Inbare Aanslagen)	4.483.596,21	5.551.705,00
inningspercentage	43,54%	43,36%

De indicator inningspercentage geeft weer hoeveel van de te innen bedragen effectief kon worden geïnd. De norm ligt hier op 50% voor het aanslagjaar (AJ) op 31/12/AJ+1. Deze norm werd in 2009, net zoals in de voorgaande jaren niet gehaald, maar blijft wel stabiel.

De opgelegde norm van 50% wordt in de praktijk pas het jaar daarop gehaald, wat er weerom op duidt dat dit een moeilijk te innen heffing blijft.

#### *OD0101-LSW-03 – betalingsritme*

	KJ2007	KJ2008	KJ2009
betalingsritme	938 KD	991 KD	830 KD

Het betalingsritme is de tijd die verstrijkt tussen de verzending van het aanslagbiljet en de volledige aanzuivering van een schuld. De tijdspanne is in 2009 gedaald tot 830 kalenderdagen. Dit komt omdat in 2009 slechts 23% van de betalingen betrekking had op dossiers van heffingsjaren 1996- 2001 (dus lang openstaande bedragen) terwijl dit in 2008 nog 38% was.

#### *OD0101-LSW-04 – annulatiepercentage*

	AJ2006	AJ2007	AJ2008
annulaties	5.631.234,00	7.015.133,00	6.517.672,00
netto-ingekohierd	10.030.027,00	13.859.362,00	18.561.934,00
annulatiepercentage	56,14%	50,62%	35,11%

De indicator annulatiepercentage (de geboekte annulaties ten opzichte van het netto ingekohierde bedrag) geeft een indicatie van de ten onrechte ingekohierde bedragen. In 2009 is een dalende trend over de verschillende

aanslagjaren waar te nemen, zoals trouwens ook opgelegd wordt in de beheersovereenkomst. De hoge annulatiepercentages zijn een gevolg van de ingekohierde schorsingen waarvan het aanslagbiljet in eerste instantie niet verzonden wordt. Het aandeel van de schorsingen neemt systematisch toe en loopt intussen op tot meer dan 40% van de ingekohierde aanslagen. In 35% van de gevallen werd het pand niet tijdig geschrapt en zijn de voorwaarden voor de schorsing dus niet voldaan en dient alsnog een aanslagbiljet verstuurd te worden; in de overige gevallen dient een annulatie te gebeuren.

## Leegstand bedrijfsruimten

### *OD0101-LSB-01 – inkohieringspercentage*

	AJ 2008	AJ 2009
ingekohierd KI	18.589.586	18.833.421
in te kohieren KI	18.589.586	18.833.421
inkohieringspercentage	100,00%	100,00%

De norm van 100 % werd ook voor het aanslagjaar 2009 behaald.

Er werd aan de hand van de controlegegevens - bekomen door een selectie via de oude inkohieringsmodule LSB - manueel gecontroleerd of alle dossiers opgenomen werden in de inkohiering. Op basis van dit nazicht werden geen records vooraf uit de inkohiering geweerd. Deze records werden in het portaal ambtenaar anderzijds wel specifiek gelogd met de status 'niet inkohierbaar'. Vaak ging het over records waar al een schrapping was doorgevoerd binnen een toegekende opschortingsperiode zodat de gehele heffing omwille van de decretale bepaling komt te vervallen. Hetzelfde gold voor records waarbij het beroep tegen de registratie van het lopende heffingsjaar was ingewilligd. Ook hier is men decretaal verplicht om niet tot inkohiering over te gaan.

Deze logging stelt de Vlaamse Belastingdienst beter in staat op te volgen hoe de kohieren samengesteld zijn, of deze m.a.w. volledig zijn en voldoen aan de opgelegde norm.

### *OD0101-LSB-02 – inningspercentage*

	AJ2007	AJ2008	AJ2009
geïnd	4.058.689,46	3.107.243,25	1.819.263,56
PIA (Potentieel Inbare Aanslagen)	11.248.464,34	5.602.924,31	6.290.364,24
inningspercentage	36,08%	55,46%	28,92%

Voor aanslagjaar 2009 werd 1/3 van de aanslagen nog in december verstuurd. De betalingen hiervoor zullen dus pas in 2010 binnenkomen. Dit verklaart mede het lager dan verwachte inningspercentage voor 2009. In 2009 werd er 3,4 miljoen euro geïnd voor het Vernieuwingsfonds.

Hoewel het grootste gedeelte van de vorderingen voor aanslagjaar 2008 pas werd verstuurd vanaf november 2008 (maar liefst 75%), werd er toch nog 2,5 miljoen euro aan inkomsten voor het Vernieuwingsfonds geïnd. Dit gebeurde door de manuele opvolging van oude dossiers bij de gerechtsdeurwaarder. Hoewel het initieel de bedoeling was om deze actie enkel in de maanden maart en september uit te voeren, waarbij de gerechtsdeurwaarder telkens herinnerd zou worden aan de dossiers van de vorige periode, gebeurde dit nog intensiever, telkens met het oog op de verbetering van de inningcijfers.

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

Ten slotte mag niet uit het oog worden verloren dat een gedeelte van de ingekohierde aanslagen, opgeschorte heffingen zijn, waarvan ca. 80 % komt te vervallen door tijdige schrapping binnen de toegekende of de volgens de regels van het decreet verlengde opschortingstermijn. De effecten van deze afname van de in te vorderen vastgestelde rechten kunnen jaren op zich laten wachten (omwille van de aaneensluitende periodes van opschorting die kunnen bekomen worden).

### *OD0101-LSB-03 – betalingsritme*

	KJ2007	KJ2008	KJ2009
betalingsritme	407 KD	641 KD	407 KD

Wat betreft het betalingsritme, of de tijd die verstrijkt tussen de verzending van het aanslagbiljet en de volledige aanzuivering van een schuld op het juiste rekeningnummer, is deze in 2009 gedaald tot 407 kalenderdagen. In vergelijking met 2008 werden in de loop van 2009 meer betalingen ontvangen in de recentere dossiers. In de oude toepassing waren er 135 dossiers die volledig betaald werden in 2009 tegenover 268 betalingen in het VFP voor aanslagjaren 2008 en 2009.

#### *OD0101-LSB-04 – annulatiepercentage*

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

	AJ2006	AJ2007	AJ2008
annulaties	1.237.904,60	2.072.332,51	2.561.180,67
netto-ingekohierd	18.541.114,12	19.664.163,29	18.589.585,53
annulatiepercentage	6,68%	10,54%	13,78%

Deze vooropgestelde norm - dalende trend - werd niet gehaald. Dit is te verklaren door het feit dat de focus werd gelegd op de bezwaarschriften die dienden ingewilligd te worden om evidente redenen (einde opschorting, schrapping...). Hierdoor ging verhoudingsgewijs het annulatiebedrag omhoog, en verhoogt het percentage in deze indicator.

Dit wil niet zeggen dat de kwaliteit van de data achteruit gaat, of dat de Vlaamse Belastingdienst meer fouten maakt bij de inkohiering. Integendeel, door deze bezwaarschriften sneller af te handelen, staat de databank sneller correct voor de toekomst, wat dan weer zal resulteren in een correctere inkohiering die zich in de komende jaren zal manifesteren.

### **OD0102: Bezwaar- en geschilafhandeling eigen-beheer-belastingen**

#### Onroerende voorheffing

##### *OD0102-OV-01 - ontvangen bezwaarschriften*

	KJ2006	KJ2007	KJ2008	KJ2009	totaal
AJ1999	33	13	10	2	58
AJ2000	48	18	16	1	83
AJ2001	74	26	15	4	119
AJ2002	123	43	22	2	190
AJ2003	416	63	26	2	507
AJ2004	1.584	311	46	14	1.955
AJ2005	4.190	1.521	282	48	6.041
AJ2006	14.487	3.675	2.217	428	20.807
AJ2007		11.614	3.720	3.414	18.748
AJ2008			11.909	3.155	15.064
AJ2009				7.659	7.659
totaal	20.955	17.284	18.263	14.729	

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

Het aantal ontvangen bezwaarschriften in kalenderjaar 2009 dat betrekking heeft op AJ2009 ligt merkkelijk lager dan de vorige jaren. Dit is te wijten aan een grondige a priori controle waardoor foute verzendingen worden vermeden. Toch dient dit cijfer genuanceerd te worden aangezien voor AJ 2009 de verzending van de aanslagbiljetten later gestart werd en er nog aan aantal kohieren niet verstuurd werden per 31/12/2009. Dit maakt dat de bezwaartermijn nog niet in alle gevallen verstreken was.

### OD0102-OV-02 - bezwaarpercentage

	AJ2006	AJ2007	AJ2008	AJ2009
aantal ontvangen bezwaren	20.807	18.748	15.064	7.659
aantal verzonden aanslagbiljetten	2.468.643	2.504.765	2.480.320	2.552.329
bezwaarpercentage	0,84%	0,75%	0,61%	0,30%

Ook voor de indicator bezwaarpercentage (verhouding van ontvangen bezwaarschriften ten opzichte van de verzonden aanslagbiljetten) werd een dalende trend vooropgesteld. Hij geeft dan ook de correctheid weer van de verzonden aanslagbiljetten door een procentuele vergelijking te maken tussen het aantal bezwaren dat bij de Vlaamse Belastingdienst binnenkomt in vergelijking met het aantal verzonden aanslagbiljetten voor datzelfde aanslagjaar. Deze indicator geeft echter nog geen volledig beeld voor het aanslagjaar 2009 (zelfs nog niet voor AJ2008), aangezien ook in de volgende jaren nog bezwaarschriften kunnen binnenkomen die betrekking hebben op voorgaande aanslagjaren.

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

Om er blijvend te kunnen naar streven dat het aantal verzonden aanslagbiljetten onroerende voorheffing kwalitatief verstuurd wordt naar de belastingplichtige, worden op systematische basis steeds weerkerende foutieve aanleveringen van gegevens zowel proactief als a posteriori rechtgezet in de databanken. Deze rechtzetting bestaat uit het checken en bijsturen van de kwaliteit van de aangeboden gegevens op basis van de proefrollen vóór het verzenden van de aanslagbiljetten. Deze controle zorgt er voor dat het uitsturen van "foute" aanslagbiljetten tot een minimum wordt beperkt. Door niet-automatisch aangeleverde gegevens apart op te slaan en proactief te verwerken vóór het moment van inkohiering, worden – overigens veelal terecht – bezwaren voorkomen.

### OD0102-OV-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

KJ2006	2.455
KJ2007	2.010
KJ2008	2.225
KJ2009	3.953

Deze indicator geeft het aantal potentiële rechtszaken aan dat tegen de Vlaamse Belastingdienst kan worden ingespannen, met als onmiddellijke oorzaak de laattijdige behandeling. Voor deze indicator werd een dalende trend vooropgesteld.

Wegens talrijke programmatie- en performantieproblemen bij de opstart van het Vlaams Fiscaal Platform (briefgeneratie, workflows, referentiedatabank...) konden de dossiers niet op de meest efficiënte wijze worden verwerkt.

Tevens konden er tijdens het eerste kwartaal van 2009 geen kadasteradviezen worden aangevraagd voor een aantal bezwaartypes (IBGE, BZKI). Hierdoor heeft er zich een achterstand opgebouwd in de dossierverwerking die mede door de performantieproblemen binnen het VFP niet tijdig kon worden ingehaald.

Als gevolg van deze problemen werd voor 2009 de norm dan ook niet gehaald.

### OD0102-OV-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaren

	KJ2006	KJ2007	KJ2008
aantal niet binnen 6 maand afgehandelde bezwaren	2.437	2.875	2.825
aantal ontvangen bezwaren	20.955	17.284	18.263
percentage laattijdig afgehandelde bezwaren	11,63%	16,63%	15,47%

Deze indicator geeft de verhouding weer tussen de laattijdig behandelde bezwaarschriften en de totale werklast aan te behandelen bezwaren, ontvangen in een bepaald kalenderjaar.

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

Zoals al eerder gesteld bij indicator OD0102-OV-03 (laattijdig afgehandelde bezwaren), konden tijdens de eerste maanden van 2009 de bezwaren niet op de meest efficiënte wijze worden verwerkt.

Daarnaast bleven bepaalde dossiertypes (IBGE, BZKI) langer dan normaal onbehandeld omwille van problemen bij het doorsturen en het ontvangen van kadasteradviezen.

#### *OD0102-OV-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften OV*

	KJ2006	KJ2007	KJ2008	KJ2009
IBGE	135	180	118	218
BZWK	69	93	65	61
BZWG	83	96	54	59
BZKG	77	101	65	pm
BZWO	45	60	111	0
BZWB	80	76	39	60
BZKI	180	188	180	311
BZWM	1	159	15	pm

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

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

Op het vlak van de totale doorlooptijd stelt zich het probleem dat de Vlaamse Belastingdienst geen invloed heeft op de periodes waarin om advies werd gevraagd aan een derde partij.

Dit is ook de hoofdreden waarom voor de dossiertypes IBGE en BZKI de norm niet werd gehaald. Enerzijds waren er de problemen met de implementatie van de elektronische gegevensuitwisseling tussen de Vlaamse Belastingdienst en het Kadaster binnen het VFP waardoor er tijdens het eerste kwartaal van 2009 voor deze dossiertypes geen kadasteradviezen konden worden aangevraagd. Anderzijds lag de elektronische uitwisseling van adviezen ook tijdens het laatste kwartaal van 2009 zo goed als stil tengevolge van onverwachte personeelsproblemen bij het kadaster. Dit verklaart dan ook de sterke stijging van de doorlooptijden voor de bezwaartypes IBGE en BZKI.

Ook de doorlooptijd van de behandeling van de dossiers BZWB is gestegen. De reden hiervoor situeert zich voornamelijk binnen de verwerking van de zogenaamde perequatedossiers (te weten de dossiers waarbij het totale kadastrale inkomen van de belastingplichtige ligt tussen de 745 euro en 992 euro). De interne richtlijnen met betrekking tot de verwerking van deze dossiers werden herbekeken, waardoor sommige dossiers langer onafgehandeld bleven staan.

Met ingang van de implementatie van het VFP werd het dossiertype BZKG (bezwaar kinderen + gehandicapte kinderen op personen) geïntegreerd binnen het dossiertype BZWK en werd het dossiertype BZWM (meervoudig bezwaar) afgeschaft. Voor 2009 zijn voor deze types dan ook geen cijfers meer beschikbaar.

#### *OD0102-OV-06 - eigen doorlooptijd bezwaarschriften OV*

	KJ2006	KJ2007	KJ2008	KJ2009
IBGE	47	52	49	105
BZWK	65	88	61	48
BZWG	71	84	48	49
BZKG	72	96	59	p.m.
BZWO	37	45	102	0
BZWB	78	75	36	53
BZKI	54	64	49	108
BZWM	1	159	48	p.m.



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

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

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

Tevens werd er een procedure ingevoerd om de onterechte bezwaren betreffende automatische verminderingen versneld te beslissen.

De stijgende trend voor de andere dossiertypes is te wijten aan problemen als gevolg van de programmatie van de workflowcomponenten van het VFP. Hierdoor konden er tijdens het eerste kwartaal van 2009 geen kadasteradviezen worden aangevraagd, waardoor een achterstand werd opgebouwd die als gevolg van performantieproblemen niet tijdig kon worden ingehaald.

#### *OD0102-OV-07 - inwilligingspercentage*

	AJ2006	AJ2007	AJ2008	AJ2009
ingewilligde bezwaren	14.871	12.982	8.995	1.192
afgehandelde bezwaren	19.938	17.018	10.989	1.605
inwilligingspercentage	74,59%	76,28%	81,85%	74,27%

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

De stijging van het percentage voor aanslagjaar 2008 is voornamelijk te verklaren door een foutieve aanlevering van gegevens door de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ) betreffende bepaalde gehandicapte personen.

Het cijfer voor aanslagjaar 2009 is slechts een voorlopig cijfer, aangezien de verwerking van de bezwaren voor dit aanslagjaar nog volop bezig is. Allicht kan al gesteld worden dat ook voor 2009 sprake zal zijn van een stijging van deze indicator. De reden hiervoor ligt bij de overgang naar het nieuw informaticasysteem waardoor een aantal datagegevens niet correct of onvolledig werden overgenomen. Hierdoor kregen bepaalde belastingplichtige niet de vermindering waarop ze recht hadden, met een stijging van het aantal terechte bezwaren tot gevolg.

#### Leegstandheffing woningen

##### *OD0102-LSW-01 - aantal ontvangen bezwaren*

	KJ2006	KJ2007	KJ2008	KJ2009	totaal
AJ2001	3	1	1	0	5
AJ2002	0	0	0	0	0
AJ2003	0	0	0	0	0
AJ2004	0	0	0	0	0
AJ2005	155	11	1	2	169
AJ2006	602	736	84	81	1.503
AJ2007		574	621	190	1.385
AJ2008			679	789	1.468
AJ2009				675	675
totaal	760	1.322	1.386	1.737	

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

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

Deze monitoringsindicator toont aan dat in 2009 het aantal bezwaarschriften sterk gestegen is. Dit hangt nauw samen met de stijging van het aantal verzonden aanslagbiljetten in 2009, voornamelijk gerelateerd aan de inventaris leegstand.

#### *OD0102-LSW-02 – bezwaarpercentage*

	AJ2006	AJ2007	AJ2008	AJ2009
aantal ontvangen bezwaren	1.503	1.385	1.468	675
aantal verzonden aanslagbiljetten	3.130	2.905	3.194	2.617
bezwaarpercentage	48,02%	47,68%	45,96%	25,79%

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

Over de aanslagjaren heen is een duidelijke dalende trend merkbaar. Dit is voornamelijk te wijten aan de afgesproken data-uitwisseling met de inventarisbeheerders.

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

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

#### *OD0102-LSW-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften*

KJ2006	128
KJ2007	129
KJ2008	262
KJ2009	90

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

Deze norm werd gehaald.

De laattijdig afgehandelde bezwaarschriften betreffen overwegend oude bezwaarschriften waarvan de afhandeling in de loop van de voorbije jaren opgeschort werd wegens een hangend geschil met betrekking tot een voorafgaand heffingsjaar. Over deze voorafgaande heffingsjaren werd er nu een definitief vonnis/arrest bekomen waardoor ook de bezwaarschriften van de daaropvolgende heffingsjaren konden beslist worden.

#### OD0102-LSW-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften

	KJ2006	KJ2007	KJ2008
aantal niet binnen 6 maand afgehandelde bezwaren	0	5	65
aantal ontvangen bezwaren	760	1.322	1.386
percentage laattijdig afgehandelde bezwaren	0,00%	0,38%	4,69%

Voor deze indicator werd een norm van maximum 5% vooropgesteld. Deze norm wordt dus gehaald, al is in 2009 het percentage van laattijdig afgehandelde bezwaren gestegen.

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

#### OD0102-LSW-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften

KJ2006	75
KJ2007	146
KJ2008	103
KJ2009	127

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

De gemiddelde doorlooptijd voor de behandeling van een bezwaar is in 2009 gestegen t.o.v. 2008.

Deze stijging is het gevolg van het stijgende aantal bezwaarschriften dat in 2009 werd ontvangen. Nochtans werd de doorlooptijd van de bezwaren streng bewaakt. De dossierbehandelaars werden maandelijks herinnerd aan de nog hangende bezwaren en hun deadlines. Er werden bovendien nieuwe medewerkers opgeleid om de minder complexe bezwaardossiers te behandelen. Op piekmomenten worden deze medewerkers ingezet om alle bezwaren binnen de deadline te kunnen afhandelen. Bij de behandeling van een bezwaar wordt gebruik gemaakt van geformaliseerde checklists die toelaten te beoordelen of alle substantiële formaliteiten in de registratieprocedure correct werden gevolgd om overbodige stappen in het onderzoek van het bezwaarschrift te vermijden.

#### OD0102-LSW-06 - inwilligingspercentage

	AJ2006	AJ2007	AJ2008	AJ2009
ingewilligde bezwaren	972	935	981	83
afgehandelde bezwaren	1.424	1.267	1.302	105
inwilligingspercentage	68,26%	73,80%	75,35%	79,05%

Het percentage ingewilligde bezwaren blijft stabiel. Het cijfer voor aanslagjaar 2009 dient verder genuanceerd te worden: na de opleiding van nieuwe medewerkers werden deze eerst ingeschakeld op de afhandeling van minder complexe dossiers, namelijk inwilligingen. Dit verklaart het (voorlopig) hogere percentage voor aanslagjaar 2009.

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

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

## Leegstandheffing bedrijfsruimten

### *OD0102-LSB-01 - aantal ontvangen bezwaren*

	KJ2006	KJ2007	KJ2008	KJ2009	totaal
AJ2001	0	0	0	0	0
AJ2002	0	0	1	0	1
AJ2003	0	0	0	0	0
AJ2004	1	2	1	0	4
AJ2005	13	0	0	0	13
AJ2006	206	79	2	0	287
AJ2007		225	63	0	288
AJ2008			113	144	257
AJ2009				156	156
totaal	220	306	180	300	

Voor deze indicator werd een dalende norm vooropgesteld.

Het aantal ingediende bezwaren is in kalenderjaar 2009 gestegen ten opzichte van het aantal ingediende bezwaren in kalenderjaar 2008. Dit cijfer dient echter genuanceerd te worden aangezien de laatste inkohieringen voor aanslagjaar 2008 dateren van november en december 2008 waardoor de bezwaartermijn eind 2008 nog niet was afgelopen. Hierdoor zijn er meer bezwaren voor dat aanslagjaar binnengekomen in kalenderjaar 2009. Het cijfer voor kalenderjaar 2008 (208) kan dus ook niet als representatief beschouwd worden om de vergelijking met kalenderjaar 2009 te maken.

Wat het aantal bezwaarschriften voor aanslagjaar 2008 betreft, is er een status quo t.o.v. aanslagjaar 2007 en aanslagjaar 2006. De Vlaamse Belastingdienst doet nochtans een inspanning om de kwaliteit van de aangeleverde gegevens te verbeteren. Zo gebeurt er in individuele dossiers een terugkoppeling aan de inventarisbeheerder over foutief aangeleverde gegevens. De inventarisbeheerder kan zo zijn bestanden corrigeren.

Het steeds terugkerende aantal bezwaren per aanslagjaar is dan ook voornamelijk te wijten aan het feit dat deze heffing nog steeds heel gecontesteerd is.

### *OD0102-LSB-02 - bezwaarpercentage*

	AJ2006	AJ2007	AJ2008	AJ2009
aantal ontvangen bezwaren	287	288	257	156
aantal verzonden aanslagbiljetten	1.020	1.077	968	1.008
bezwaarpercentage	28,14%	26,74%	26,55%	15,48%

De norm voor deze indicator werd vastgesteld op een dalende trend met een maximum van 25%.

Het cijfer voor aanslagjaar 2009 moet enigszins genuanceerd worden omdat de laatste inkohieringen voor dit aanslagjaar dateren van eind 2009, en de bezwaartermijn op het ogenblik van de meting nog niet was afgelopen.

Tussen aanslagjaar 2007 en 2008 is er geen opmerkelijk verschil merkbaar, en dit ondanks het feit dat er een continue data-uitwisseling is opgezet tussen Vlabel en de inventarisbeheerder om de brondata te corrigeren.

### *OD0102-LSB-03 - laattijdig afgehandelde bezwaarschriften*

KJ2006	57
KJ2007	69
KJ2008	14
KJ2009	71

Voor deze indicator werd een dalende trend vooropgesteld.

Het aantal laattijdig afgehandelde bezwaren voor het kalenderjaar 2009 is sterk gestegen t.o.v. kalenderjaar 2008. Binnen de nieuw opgezette organisatiestructuur (FOBO) werd er binnen het team zwaar geïnvesteerd in de

opleiding van nieuwe dossierbehandelaars. Deze nieuwe medewerkers werden opgeleid om minder complexe bezwaren af te handelen. Er werden nieuwe standaardparagrafen opgemaakt die een antwoord geven op frequent voorkomende grieven. Dit levert een aanzienlijke tijds winst op bij het opmaken van de bezwaarbeslissing waardoor de doorlooptijd zal verminderd worden. Dit opleidingstraject heeft op korte termijn een serieuze impact gehad op de afhandeling van de bezwaarschriften, maar zal op lange termijn meer voordelen genereren.

#### *OD0102-LSB-04 - percentage laattijdig afgehandelde bezwaarschriften*

	KJ2006	KJ2007	KJ2008
aantal niet binnen 6 maand afgehandelde bezwaren	3	9	62
aantal ontvangen bezwaren	220	306	208
percentage laattijdig afgehandelde bezwaren	1,36%	2,94%	29,81%

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

Hoewel de Vlaamse Belastingdienst zoveel mogelijk streeft naar een kwalitatieve behandeling van bezwaarschriften binnen een redelijke termijn, wordt de termijn van 6 maanden in de fiscale procedure als een maximum aanzien. Na het verstrijken van deze termijn kan de belastingplichtige zich immers tot de rechtbank wenden om de betwiste aanslag aan te vechten.. De cijfers voor 2008 waren positief, maar moeten enigszins genuanceerd worden aangezien de laatste inkohieringen dateerden van november en december 2008, en de bezwaartermijn op het ogenblik van de meting nog niet was afgelopen. In 2009 werd bovendien, gelet op de nieuwe organisatiestructuur geïnvesteerd in de opleiding van nieuwe medewerkers. Dit, samen met het stijgende aantal bezwaarschriften, heeft tot gevolg dat meer bezwaarschriften buiten de termijn van 6 maanden werden afgehandeld.

#### *OD0102-LSB-05 - totale doorlooptijd bezwaarschriften*

KJ2006	112
KJ2007	153
KJ2008	181
KJ2009	159

Voor deze indicator werd een dalende trend vooropgesteld.

De totale doorlooptijd van de bezwaarschriften is sterk gedaald. Nieuwe medewerkers werden ingezet op de afhandeling van minder complexe bezwaardossiers. Deze nieuwe medewerkers maakten gebruik van de nieuwe standaardparagrafen, wat een aanzienlijke tijds winst opleverde bij de opmaak van de bezwaarbeslissingen.

#### *OD0102-LSB-06 - percentage ingewilligde bezwaren*

	AJ2006	AJ2007	AJ2008	AJ2009
ingewilligde bezwaren	96	76	75	5
afgehandelde bezwaren	287	286	226	58
inwilligingspercentage	33,45%	26,57%	33,19%	8,62%

Het percentage ingewilligde bezwaren schommelt rond de 30%. De Vlaamse Belastingdienst doet een continue inspanning om de kwaliteit van de aangeleverde gegevens te verbeteren. In individuele dossiers gebeurt er een terugkoppeling aan de inventarisbeheerder over foutief aangeleverde gegevens. Zo kan de inventarisbeheerder zijn gegevens corrigeren.

Ondanks deze inspanningen is er toch een duidelijke stijging merkbaar. Door de rechtspraak van de Rechtbank van Eerste Aanleg, 33ste fiscale kamer, wordt, onder meer voor wat betreft bodemsanering, bij de bezwaarafhandeling het standpunt van de rechter overgenomen, en wordt overmacht vaak als bewezen geacht. Dit gegeven verklaart de stijging van het aantal inwilligingen.

## **OD0103: dossierafhandeling vrijstellingen en verminderingen**

### Onroerende voorheffing

#### *OD0103-OV-01 - ontvangen aanvragen*

	KJ2006	KJ2007	KJ2008	KJ2009
AJ1999	46	28	12	13
AJ2000	80	39	14	19
AJ2001	198	47	27	28
AJ2002	117	196	22	32
AJ2003	185	164	89	41
AJ2004	569	214	67	91
AJ2005	2.098	695	198	151
AJ2006	4.285	1.699	1.032	275
AJ2007		4.309	2.364	1.209
AJ2008			4.627	1.364
AJ2009				2.835
totaal	7.578	7.391	8.452	6.058

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. Voor 2009 is er een duidelijke daling merkbaar t.o.v. 2008. Dit kan mede verklaard worden door een latere verzending van de aanslagbiljetten in het algemeen en van de aanslagbiljetten voor materieel en outillage in het bijzonder. Dat genereert automatisch een kleiner aantal aanvragen in het kalenderjaar zelf.

### Successierechten

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

#### *OD0103-SR-01 - totale doorlooptijd aanvragen*

	KJ2007	KJ2008	KJ2009
artikel 55ter	14	9	7
artikel 60bis	34	48	40

Afhankelijk van het type aanvraag werd de norm van de doorlooptijden voor dossiers in het kader van artikel 55ter W. Succ. vastgesteld op 20 kalenderdagen en voor dossiers in het kader van artikel 60bis W. Succ. op 60 kalenderdagen. Deze normen werden ook in 2009 ruimschoots gehaald.

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

Voor dossiers in het kader van artikel 60bis van het Wetboek Successierechten ligt de doorlooptijd hoger. Dit kan verklaard worden doordat binnenkomende aanvragen in de meeste gevallen onvolledig zijn. Hierdoor moeten vaak stukken opgevraagd te worden bij zowel andere instanties als bij de aanvrager zelf. Bovendien is de Vlaamse Belastingdienst sterk afhankelijk van de gegevens van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid wat de informatie omtrent loonlasten en tewerkstelling betreft. De praktijk toont aan dat de aanlevering van gegevens i.v.m. loonlasten vrij moeilijk is. In geval van buitenlandse tewerkstelling stelt zich bovendien vaak het probleem dat de attesten van loonlasten officieel geattesteerd moeten zijn. De aanlevering van loonlastengegevens liet dan ook veel langer op zich wachten wat de doorlooptijden in deze dossiers gevoelig deed toenemen. Het beoordelen van deze buitenlandse documenten is bovendien voor de dossierbehandelaars vaak zeer complex.

#### *OD0103-SR-02 - eigen doorlooptijd aanvragen*

	KJ2007	KJ2008	KJ2009
artikel 55ter	13	9	5
artikel 60bis	10	9	5

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

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

De gemiddelde eigen doorlooptijd van aanvragen in het kader van de vrijstelling voor familiale ondernemingen en familiale vennootschappen (art. 60bis W. Succ.) ligt, gelet op de moeilijkheidsgraad van deze dossiers, zeer goed en zelfs nog een stuk lager dan in 2008.

#### *OD0103-SR-03 - percentage elektronische aanvragen*

	KJ2007	KJ2008	KJ2009
aantal ontvangen aanvragen via website	0	0	0
aantal ontvangen aanvragen	166	205	232
percentage elektronische aanvragen	0,00%	0,00%	0,00%

Gezien de website (gekoppeld aan de oplevering van de nieuwe toepassing vle.net) in 2009 nog niet in productie gegaan is, kon de burger nog geen aanvragen via dit kanaal doorsturen.

#### *OD0103-SR-04 - totale doorlooptijd bezwaren*

	KJ2007	KJ2008	KJ2009
artikel 55ter	n.v.t.	49	1
artikel 60bis	82	60	61

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

#### *OD0103-SR-05 - eigen doorlooptijd bezwaren*

	KJ2007	KJ2008	KJ2009
artikel 55ter	n.v.t.	5	1
artikel 60bis	82	5	51

Voor deze indicator werd een norm van maximum 50 kalenderdagen bepaald. Deze norm werd ruimschoots gehaald voor de dossiers in het kader van artikel 55ter W. Succ. en niet gehaald voor de dossiers in het kader van artikel 60bis W. Succ. Het verschil is te wijten aan de complexiteit van de dossiers; waar bezwaardossiers inzake 55ter meestal vrij eenvoudig zijn, zijn de bezwaren inzake 60bis vaak zeer complex. Bovendien is het aantal ingediende bezwaarschriften in het kader van artikel 60bis W. Succ. in 2009 verdubbeld ten opzichte van in 2008.

## **OD0104: controle**

### *OD0104-OV-01 – effect a priori controle aanslagbiljetten*

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

Voor het aanslagjaar 2009 werden +/- 42.000 door te voeren aanpassingen gedetecteerd. Deze kunnen als volgt worden onderverdeeld:

12.700 toe te kennen verminderingen;

28.300 afwijkende verzendadressen te registreren;

700 ontbrekende rijksregisternummers van belastingplichtigen te registreren.

### *OD0104-LSW-01 – effect a priori controle aanslagbiljetten*

ingewilligde bezwaren KJ	1.060
ingewilligde bezwaren KJ-1	1.194
verhouding ingewilligde bezwaren	0,89

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

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

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

### *OD0104-LSB-01 – effect a priori controle aanslagbiljetten*

ingewilligde bezwaren KJ	97
ingewilligde bezwaren KJ-1	78
verhouding ingewilligde bezwaren	1,24

Record per record werd ook in 2009 een controle uitgevoerd op achtereenvolgens de identiteit van de eigenaar(s), de samenstelling van de kadastrale percelen, de stand van zaken betreffende opschortingen, schrappingen en beroepen tegen de registratie en tenslotte de formele geldigheid van de registratieattesten (tijdig betekend, en aan alle mede-eigenaren). Het effect van deze a priori controle kon helaas niet gemeten worden voor afloop van het werkjaar 2009, nu ongeveer 65% van de aanslagen pas zijn verzonden in december 2009.

## **SP0101: mee uitbouwen VFP**

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

## **SP0102: realiseren FOBO-concept**

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



## **SP0104: implementatie interne controle**

In het kader van het uitbouwen van een gedocumenteerd systeem van interne controle werd verder getimmerd aan de weg om uiterlijk tegen eind 2010 een niveau 3 te halen voor alle thema's uit de leidraad organisatiebeheersing.

Volgende acties werden hiertoe uitgevoerd:

naar aanleiding van de 2<sup>de</sup> voortgangscontrole met betrekking tot een "sterkte-zwakte analyse", uitgevoerd door IAVA, heeft het IVA Vlabel een zelfevaluatie voor de verschillende thema's van de leidraad uitgevoerd; een aantal concrete maatregelen rond interne controle werden voor de verschillende thema's van de leidraad uitgevoerd. Zo kunnen we stellen dat met betrekking tot belanghebbendenmanagement een grote stap vooruit werd gezet door de oplijsting van de gekende belanghebbenden. Ook rond het thema Doelstellingen-, Proces- en Risicomanagement werd significante vooruitgang geboekt door de uitwerking en invoering van een geautomatiseerd proces rond monitoring, opvolging en evaluatie van risico's.

## **SD02: uitbouw fiscale autonomie**

### **OD0201: strategische input voor het beleid aanleveren**

Als aandachtspunt werd in het ondernemingsplan van 2009 aangegeven dat de Vlaamse Belastingdienst een specifieke rol te vervullen had bij de operationalisering van de planbatenheffing. De planbatenheffing is een heffing die zal worden opgelegd aan de naakte eigenaars van percelen die bepaalde bestemmingswijzigingen ondergaan. De grondslag voor de heffing van de planbaten is een wijziging van een grondkleur die toelaat een stedenbouwkundige vergunning te verkrijgen voor woningen, bedrijfsgebouwen of recreatieve gebouwen of een verkavelingsvergunning. Deze wijziging van een grondkleur is het gevolg van een goedgekeurd ruimtelijk uitvoeringsplan (RUP) of bijzonder plan van aanleg (BPA). Er zijn een aantal uitzonderingsgronden (vrijstellingen en schorsingen). In deze zin vormt de planbatenheffing de logische tegenhanger van de planschadevergoeding, die wel al operationeel is.

In 2009 werd de wetgeving die van toepassing is op de planbatenheffing grondig herwerkt met het oog op een effectieve implementatie in de loop van 2010 na het definitief worden van de decretale bepalingen. Ze werd opgenomen in het decreet Grond- en Pandenbeleid. De huidige bepalingen vormen de basis voor het op punt stellen van IT-modules binnen het VFP en het operationaliseren van innings- en bezwaarbehandelingsprocessen. Gelet op de inwerkingtredebepaling (planbatenheffing verschuldigd voor RUPs die voorlopig werden vastgesteld na 1 september 2009), en de doorlooptijd voor de totstandkoming van een RUP, zullen de eerste aanslagen voor planbaten allicht eind 2010 door de Vlaamse Belastingdienst worden verstuurd. Het gros van de andere processen zou dan begin 2011 een opstart kennen.

### **OD0202: beleidsmatige ondersteuning**

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

## Algemeen

Belangrijkste uitschieters op het vlak van beleidsvoorbereiding die vanuit de Vlaamse Belastingdienst in 2009 werden geïnitieerd zijn ongetwijfeld alle opeenvolgende nota's ter voorbereiding van de besluitvorming om de inning van de groep van verkeersbelastingen in eigen beheer te nemen vanaf 2011 en de voorbereiding van de nodige beslissingen die gepaard gaan met de implementatie van deze beslissing.

## Beleidsinput vanuit operationele activiteiten

De Belastingdienst ondersteunt de minister bij het beantwoorden van parlementaire vragen. De meerderheid van deze vragen had betrekking op de onroerende voorheffing, onder andere op de toekenning van de automatische verminderingen, de invoering van het VFP en de verzending van de aanslagbiljetten.

Op 7 juni 2009 werd een nieuw Vlaams parlement verkozen. In de maanden die daarop volgden was een duidelijke stijging van het aantal parlementaire vragen zichtbaar. Ook voor diverse kabinetsnota's – geïnitieerd door de burger bij het kabinet van de minister – werd een ontwerp van antwoord voorbereid.

### **SP0201: voorbereiden insourcing verkeersbelastingen**

De Vlaamse Belastingdienst werkte in 2009 sterk aan de overname in eigen beheer van de inning van de verkeersbelastingen. Hoger, in deel 1, vindt u hierover meer informatie.

### **SP0202: voorbereiden inning gebruiksgelateerde heffing wegen**

De Vlaamse Belastingdienst heeft ook in 2009 op twee vlakken beleidsmatige ondersteuning verleend betreffende gebruiksgelateerde wegenheffing.

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

Anderzijds leverden vertegenwoordigers van de Vlaamse Belastingdienst ook herhaaldelijk hun input op interkabinettenwerkgroepen m.b.t. de hervorming van de belastbare basis van de verkeersbelastingen. In diverse vergaderingen werd meegewerkt aan scenario's om hieromtrent een aanvaardbaar scenario uit te werken, voornamelijk naar de hervorming van de belasting op inverkeerstelling (BIV). Volgens de huidige stand van zaken zou dit verder zijn uitplooi krijgen in 2010. Halfweg 2011 zou de Vlaamse Belastingdienst in voorkomend geval geconfronteerd worden met deze gewijzigde belastbare basis.

Het agentschap heeft bij dit traject vooral toegekeken op de praktische uitvoerbaarheid, de timing en de budgettaire neutraliteit of haalbaarheid van de mogelijke hervorming zowel op ICT- als op procedureel vlak.

## **SD03: invorderingsexpertise CIC (Centrale Invorderingscel)**

### **OD0301: invordering niet-fiscale schuldvorderingen:**

#### *OD0301-CIC-01 – invorderingspercentage CIC*

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

zorgfonds	KJ2007	KJ2008	KJ2009
ingevorderd	10.590.426,95	3.373.837,08	346.600,27
in te vorderen	14.409.546,12	5.275.911,05	2.314.765,00
invorderingspercentage	73,50%	63,95%	14,97%

andere sectoren	KJ2007	KJ2008	KJ2009
ingevorderd	524.986,43	802.184,27	358.341,88
in te vorderen	724.689,43	2.308.026,71	750.101,47
invorderingspercentage	72,44%	34,76%	47,77%

De tabel geeft het invorderingspercentage weer gemeten op 31/12/2009 en bevat ook de status van invordering op 31/12/2009 voor KJ 2007 en KJ 2008.

Voor de sector Zorgfonds werd voor KJ 2009 de meerderheid (40%) van de dossiers pas in het laatste kwartaal van 2009 overgemaakt aan de CIC. Dit verklaart waarom het inningspercentage slechts 14,97% is voor de in de loop van 2009 overgemaakte dossiers terwijl eind 2008 het inningspercentage voor de in de loop van 2008 binnengekomen dossiers nog 32% bedroeg (zie jaarverslag 2008).

De stijging van het inningspercentage t.o.v. KJ 2008 in de andere sectoren valt te verklaren door het feit dat er in 2009 geen nieuwe dossiers van VLIF werden overgemaakt aan het CIC terwijl dit er in 2008 13 waren. Dit zijn

dossiers waarvan het in te vorderen bedrag zeer hoog is en waarvan de invordering traag en moeizaam verloopt en dus een grote impact heeft op het inningspercentage.

#### *OD0301-CIC-02 – aantal opdrachten CIC*

	KJ2007	KJ2008	KJ2009
zorgfonds	43.725	17.544	7.448
andere sectoren	418	421	997

Voor het Zorgfonds worden de personen aangeschreven van wie de "boeteteller" op 3 staat (d.w.z. personen die minstens drie keer hun bijdrage aan de Vlaamse Zorgkas niet betaalden). De debiteuren die in 2007 en 2008 hun administratieve geldboete en achterstallige bijdragen betaalden konden in 2009 niet opnieuw doorgestuurd worden voor invordering door de CIC omdat hun "boeteteller" nog niet opnieuw het niveau 3 kon bereiken. Daarnaast moeten debiteuren die een collectieve schuldenregeling hebben of die failliet zijn hun bijdragen voor het Zorgfonds niet meer betalen als gevolg van een wetswijziging die sinds 1 januari 2009 van kracht is.

De verdubbeling van het aantal dossiers in de andere sectoren is te wijten aan een inhaaloperatie bij VLAM. Dit waren dossiers uit een sector, die 2 jaar inactief was. De meerderheid (41%) van deze dossiers werd pas in het laatste kwartaal overgemaakt aan de CIC. De CIC slaagde er nog in om 85% van deze dossiers nog in 2009 te activeren en een laatste verwittiging te sturen of al over te maken aan de gerechtsdeurwaarder.

## SD04: verhogen fiscal compliance

### ***OD0401: strategische input voor het beleid aanleveren***

Zoals hoger al omschreven, levert de Belastingdienst regelmatige strategische input voor het beleid (OD0202).

### ***OD0402: informatie en communicatie***

#### Enkele cijfers rond websitegebruik

*OD0402-OV-01 – aantal bezoekers website OV*

*OD0402-OV-02 – percentage elektronische bezwaren*

*OD0402-OV-03 – elektronische statusopvragingen*

Omwille van technische problemen bij de overgang naar het nieuwe IT-platform en het leggen van andere prioriteiten, zijn geen cijfers beschikbaar over het websitegebruik in 2009. Gelet op de gebreken die de internettoepassingen nog vertoonden, werd overigens beslist de website (de zogenaamde Portaal Burger) volledig te herwerken tegen eind augustus 2010.

#### Klantentevredenheidsonderzoek

Eind 2008 werd, zoals elke twee jaar, opnieuw een klantentevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Na screening van de resultaten daarvan, stelt de Vlaamse Belastingdienst de door zichzelf en het enquêtebureau gevolgde methodiek in vraag. De resultaten lopen immers in veel gevallen achter de feiten aan: pijnpunten die door burgers signaleerd worden, zijn de Vlaamse Belastingdienst zelf al bekend (als gevolg van het eigen gevoerde kwaliteitsbeleid, of via andere kanalen, bvb. via Vlaamse Ombudsdienst of Klachtendienst Financiën). In veel gevallen werd dan ook al aan de signaleerde pijnpunten verholpen. Momenteel onderzoekt de Vlaamse Belastingdienst de mogelijkheid om in plaats van een tweejaarlijks relatief grootschalig onderzoek een permanente bevraging te realiseren maar dan beperkter van opzet. Permanente feedback laat het agentschap immers toe veel korter op de bal te spelen. Alleen op die manier heeft een klantentevredenheidsonderzoek een daadwerkelijke toegevoegde waarde.

## Screening briefwisseling LSW en LSB

In 2009 werd hierrond een eerste actie ondernomen voor de bezwaarbeslissingen in het kader van de heffing leegstand bedrijfsruimten. Er werden een aantal aanpassingen opgezet teneinde de begrijpbaarheid en de motivatie van de beslissingen te verbeteren en duidelijkheid te scheppen rond procedures bij niet-akkoord. Teneinde dit te verwezenlijken werd het corpus van de beslissingsbrief aangepast. Deze bevat nu een duidelijke rechtbank- en klachtenclausule. Verder werden een aantal sterk vereenvoudigde standaardclausules uitgewerkt rond beroep, opschorting en schrapping. Deze laten toe dat een eenvoudig bezwaarschrift op een begrijpbare manier gemotiveerd wordt naar de burger toe.

## Project administratieve lastenmeting

Onder impuls en begeleiding van de dienst Wetsmatiging werd overheidsbreed in kaart gebracht binnen welke regelgeving de meeste administratieve lasten voorkomen. Administratieve lasten worden gedefinieerd als *kosten van administratieve handelingen die de burger moet uitvoeren in opdracht van de overheid voor de naleving van wettelijke informatieverplichtingen in ruime zin*. Informatieverplichtingen omvatten alle handelingen die tegemoet komen aan de controlefunctie van de Vlaamse overheid (indienen van een jaarverslag, ondergaan van inspecties, aanleggen van een archief ...). Zo kan het aanvragen van een vrijstelling via een bezwaarschrift gekwalificeerd worden als een administratieve last.

Eind 2009 werd een eindrapport gepubliceerd dat alle administratieve lasten verbonden aan de onroerende voorheffing in kaart brengt. In de loop van 2010 wordt hier dan op verder gewerkt om te werken aan een reductie van deze lasten, om m.a.w. te komen tot administratieve vereenvoudiging.

## SD05: correct en aantrekkelijk werkgeverschap

### **OD0501: diversiteitsbeleid**

### **OD0502: motivatie en betrokkenheid**

### **OD0503: duurzaam aankoopbeleid**

Het agentschap Vlaamse Belastingdienst telde op 31/12/2009 215 personeelsleden.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de spreiding van deze 215 personeelsleden per niveau, statuut, geslacht en leeftijdscategorie.

	geslacht		niveau				statuut		leeftijd				
	M	V	A	B	C	D	stat.	contr.	<=24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	>=55
VLABEL	36,28%	63,72%	17,67%	20,47%	53,49%	8,37%	78,60%	21,40%	8,37%	45,12%	25,12%	15,35%	6,05%

Het valt op dat de personeelsleden van niveau C (53,49%) - zoals ook al in 2008 het geval was - duidelijk in de meerderheid zijn.

Het aandeel statutaire personeelsleden is nog steeds zeer hoog, meer bepaald 78,60% alhoewel het percentage contractuelen in vergelijking met 2008 lichtjes is toegenomen (van 16% naar 21,40%). Dit is een gevolg van een aantal contractuele wervingen voor bepaalde duur werden opgestart ondermeer ter vervanging van personeelsleden in loopbaanonderbreking.

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

Tot slot stellen we ook vast dat, hoewel de Vlaamse Belastingdienst een jonge organisatie blijft, het aantal ervaren werknemers (45 jaar en ouder) lichtjes is toegenomen t.o.v. 2008 (nl. van 17,6% naar 21,4%).

## In- en uitdiensttredingen - diversiteitsbeleid

In 2009 traden 44 nieuwkomers in dienst bij de Vlaamse Belastingdienst. Dit betekent een instroompercentage van meer dan 20%.

Voor wat de werving van personen uit de doelgroepen betreft, rekruteerde de Vlaamse Belastingdienst in 2009 2 bijkomende personeelsleden van allochtone afkomst, zijnde 4,5% van de totale instroom. M.b.t. de invulling van stageplaatsen en de rekrutering van jobstudenten werd echter een bijkomende inspanning op het vlak van diversiteit gerealiseerd. Zo werden in 2009 3 van de 5 stageplaatsen ingevuld door personen van allochtone afkomst. Voor de invulling van de vakantiejobs 2009 werden 7 personen van allochtone afkomst geselecteerd op een totaal van 29 weerhouden kandidaten wat een instroompercentage van 24% betekent.

In 2009 maakte de Vlaamse Belastingdienst voor het eerst ook gebruik van Flexpunt, een dienstverlening van Jobpunt Vlaanderen om een antwoord te bieden op tijdelijke personeelsbehoeften. Zo werden vanaf midden september tot eind november 2009 17 medewerkers ingeschakeld met het oog op het wegwerken van een aantal opgelopen achterstanden in de dossierafhandeling. Niettegenstaande het opleiden van deze mensen de nodige workload en inspanning met zich meebracht, kijkt de Vlaamse Belastingdienst hier alvast tevreden op terug. Bovendien konden via deze weg ook een aantal waardevolle medewerkers worden gerekruteerd. Zo kregen vier personeelsleden intussen een nieuw arbeidscontract aangeboden.

De uitstroom binnen het agentschap Vlaamse Belastingdienst bleef ook in 2009 eerder beperkt. 10 personeelsleden verlieten de organisatie waarvan 2 gedwongen. Voor 5 van de 8 andere personeelsleden die de entiteit verlieten, waren interessantere loonvoorwaarden of werkzekerheid (contract onbepaalde duur of mogelijkheid tot statutaire benoeming) de belangrijkste beweegredenen voor hun vertrek. Op een totaal van 215 personeelsleden maakt dit een uitstroompercentage van 4,65%. Ondanks het vrij lage uitstroompercentage binnen de Vlaamse Belastingdienst, is er toch een stijging t.o.v. 2008 (uitstroompercentage van 2,84%) vast te stellen. Een en ander hangt wellicht samen met een stijging van het aantal contractuele wervingen voor bepaalde duur.

## Motivatie en betrokkenheid

Binnen het agentschap Vlaamse Belastingdienst beschikt sinds begin 2009 iedere individuele medewerker over een nieuwe functiebeschrijving, gebaseerd op de functiefamilies en het competentiewoordenboek van de Vlaamse overheid. De verschillende functiebeschrijvingen werden ook gearchiveerd in het elektronische personeelsdossier wat het achteraf raadplegen ervan alvast een heel stuk vergemakkelijkt.

Om de vinger aan de pols te houden en het resultaat van selecties van nabij op te volgen, werd door de personeelsdienst sedert 2009 gestart met het voeren van opvolgingsgesprekken. Meer concreet voert de HR-verantwoordelijke een 2 à 3-tal weken ná indiensttreding met iedere nieuwkomer een kort gesprek waarin vooral gepeild wordt naar de tevredenheid van de nieuwkomer binnen de organisatie en met de functie. Eventuele aandachtspunten die regelmatig worden gemeld worden vervolgens structureel opgenomen.

## Loopbaan

In uitvoering van het sectoraal akkoord 2005-2007 inzake het wegwerken van een aantal interne onbillijkheden binnen de organisatie en in navolging van de eerste bevorderingsronde voor directeuren die eind 2008 werd georganiseerd, maakte het agentschap in het voorjaar 2009 ook werk van de organisatie van een bevorderingsronde voor experts.

Het resultaat van deze bevorderingsronde is terug te vinden in onderstaande tabel.

	Aanbod	Respons		Invulling
		Aantal kandidaten	Responsgraad	
A2- adviseur	3	4	133%	2
B2 junior expert	4	11	275%	4
C3 senior expert	3	4	133%	3
C2 junior expert	9	32	466%	9
D2 junior expert	2	5	250%	2
TOTAAL	21	56	266%	20

## **Interne werking – artikel 11 van de beheersovereenkomst.**

### Onderlinge samenwerking

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

Om haar missie te kunnen vervullen, heeft het Agentschap in 2009 extra inspanningen geleverd om met deze externe actoren meer stringente afspraken te maken op het vlak van de onderlinge gegevensuitwisseling en samenwerking.

In het ondernemingsplan werd het afsluiten van een aantal protocollen vooropgesteld. Per 31 december 2009 gold volgende status:

Contactpunt Vlaamse Infolijn	Einde 2009 werden diverse overlegmomenten opgezet met het Contactpunt Vlaamse Infolijn teneinde tot een totaal vernieuwd afsprakenprotocol te komen. Dit afsprakenprotocol is gebaseerd op een getrapte dienstverlening (1700-Belastinglijn-Vlaamse Belastingdienst), die de complexiteit en diepgang van de vragen van de correspondent volgt. Het nieuwe protocol – waarbij beoogd wordt dit in voege te laten treden vanaf mei 2010 – behelst zowel de telefonische oproepen als potentieel ook de e-mail-verwerking.
Agentschap R.O.-Vlaanderen	Het afsprakenprotocol tussen R.O.-Vlaanderen en de Vlaamse Belastingdienst werd gevalideerd op 23 januari 2009. Dit protocol regelt de bestaande afspraken tussen beide agentschappen aangezien R.O.-Vlaanderen verantwoordelijk is voor het beheer van de inventaris, voor de voorbereiding van de afhandeling van de bezwaren tegen de registratieattesten, en het toekennen van opschortingen en schrapingen. De Vlaamse Belastingdienst heeft deze gegevens nodig voor de kwaliteitsvolle inkohiering en inning van de heffing en voor de behandeling van de desbetreffende beroepen, ambtshalve ontheffingen en geschillen.
Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders België	N.a.v. de onuitvoerbaarheid van het protocol van 14 november 2008 met de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders van België, werd door de Rechtbank van Eerste Aanleg een voorlopige centrale gerechtsdeurwaarder aangeduid. Vanaf september 2009 werd met de nieuw samengestelde raad van bestuur van de NKGB intensief gewerkt aan de totstandkoming van een nieuw en uitvoerbaar protocol. Op datum van opmaak van dit jaarverslag ziet het ernaar uit dat dit vanaf april-mei 2010 zou in werking kunnen treden. Dit protocol regelt de werkwijze van gedwongen invordering in de fiscale en niet-fiscale sfeer voor opdrachten vanuit de Vlaamse Belastingdienst aan de diverse gerechtsdeurwaarders. Daarbij zal de NKGB een centrale rol vervullen, en ook de bewaking van de uitvoerbaarheid van dit protocol op zich nemen.
KSZ	Er werd in samenspraak beslist geen afzonderlijk protocol af te sluiten tussen de Ksz en de Vlaamse Belastingdienst. Er bestaat wel een overkoepelend protocol op gewestelijk vlak.
AAPD	Momenteel is er nog geen protocol afgesloten met de AAPD
Rijksregister	De nodige stappen moeten nog ondernomen worden om een formeel protocol op te stellen met het Rijksregister. De gegevensuitwisseling staat inmiddels wel op punt als gevolg van onderlinge briefwisseling en informele contacten.
FOD Fin	Vanaf halfweg 2009 werd een aanvang genomen via bilaterale zittingen van een subwerkgroep, opgericht door de Waarnemingpost, met het opstellen van een alles omvattend protocol betreffende de overname van de verkeersbelastingen. Voornamelijk de afspraken, zowel procedureel als de overgangsmaatregelen noodzakelijk om de overgang van de dienst van de verkeersbelastingen zo goed mogelijk te laten verlopen, zullen in dit document worden opgenomen. De finalisering is voorzien voor de 2 <sup>de</sup> helft van 2010.

## BIJLAGE: LIJST VAN AFKORTINGEN

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

## ADRESGEGEVENS

Het Agentschap Vlaamse Belastingdienst heeft 2 zetels.

Vlaamse Belastingdienst

Voor juni 2010:  
Phoenixgebouw, 4<sup>e</sup> verdieping  
Koning Albert II-laan 19, bus 7  
1210 BRUSSEL  
Fax: 02 553 54 61

Na juni 2010:  
Ellipsgebouw, 4<sup>e</sup>-7<sup>e</sup> verdieping  
Koning Albert II-laan 35, bus 62  
1030 Brussel

Mercuriusgebouw  
Bauwensplaats 13  
9300 Aalst  
Fax: 053 72 23 75

E-mail: [vlaamsebelastingdienst@fb.vlaanderen.be](mailto:vlaamsebelastingdienst@fb.vlaanderen.be)

Secretariaten

**Secretariaat van de heer David Van Herreweghe, administrateur-generaal**

Mevr. Soumaya El Baroudi      02 553 64 70      [soumaya.elbaroudi@fb.vlaanderen.be](mailto:soumaya.elbaroudi@fb.vlaanderen.be)

**Secretariaat van de heer Marc de Kort, afdelingshoofd Back Office**

Mevr. Veerle Standaert      02 553 54 39      [veerle.standaert@fb.vlaanderen.be](mailto:veerle.standaert@fb.vlaanderen.be)

Mevr. Ann Engelbinck      053 722 509      [ann.engelbinck@fb.vlaanderen.be](mailto:ann.engelbinck@fb.vlaanderen.be)

**Secretariaat van mevrouw Wendy Vander Stricht, afdelingshoofd Front Office**

Mevr. Chris Dujardin      02 553 54 79      [mariechristine.dujardin@fb.vlaanderen.be](mailto:mariechristine.dujardin@fb.vlaanderen.be)

**Secretariaat van de heer Robert Collin, afdelingshoofd Controle**

Mevr. Claire Tanghe      02 553 53 11      [marieclaire.tanghe@fb.vlaanderen.be](mailto:marieclaire.tanghe@fb.vlaanderen.be)