

V L A A M S P A R L E M E N T



stuk **41-A** (2009-2010) – Nr. 4
ingediend op 4 juni 2010 (2009-2010)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2009

Gedachtewisseling

Verslag

namens de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting
uitgebracht door mevrouw Griet Smaers

(Hoofdstuk 10 – Onroerende voorheffing)

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Eric Van Rompuy.

Vaste leden:

de heer Ward Kennes, mevrouw Griet Smaers, de heren Koen Van den Heuvel, Eric Van Rompuy;
de heren Felix Strackx, Erik Tack, Christian Verougstraete;
de heren Sven Gatz, Dirk Van Mechelen;
de heren John Crombez, Peter Vanvelthoven;
de heren Jan Peumans, Kris Van Dijck;
de heer Lode Vereeck;
de heer Filip Watteeuw.

Plaatsvervangers:

de heren Ludwig Caluwé, Dirk de Kort, Jan Durnez, Johan Sauwens;
de heer Joris Van Hauthem, mevrouw Linda Vissers, de heer Wim Wienen;
de heren Marino Keulen, Sas van Rouveroi;
de heren Bart Martens, Bart Van Malderen;
de heren Marc Hendrickx, Wilfried Vandaele;
de heer Ivan Sabbe;
de heer Bart Caron.

Stukken in het dossier:

- 41** (2009-2010) – Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 en 3: Verslagen over gedachtewisselingen

De Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting besprak op dinsdag 4 mei 2010 het hoofdstuk 10 (Onroerende voorheffing) van het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst (*Parl. St.* VI. Parl. 2009-10, nr. 41-A/1), in aanwezigheid van de heer Nan Van Zutphen, Vlaamse ombudsman ad interim, de heer Philippe Muyters, Vlaams minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport en de heer David Van Herreweghe, administrateur-generaal Vlaamse Belastingdienst.

I. TOELICHTING DOOR DE HEER NAN VAN ZUTPHEN, VLAAMS OMBUDSMAN AD INTERIM

1. Algemeen en cijfers

De heer *Nan Van Zutphen* licht toe dat klachten over fiscaliteit tegenwoordig nog uitsluitend betrekking hebben op de onroerende voorheffing.

In de periode 1999-2004 kreeg de Vlaamse Ombudsdienst heel wat meer klachten binnen over de onroerende voorheffing (ov). De klachten over de ov maakten meer dan 10 percent van het totale aantal klachten uit, met een piek in 2001 van 24,3 percent. Dat had veel te maken met de kinderziektes die ontstaan waren bij de start van de Vlaamse inning van de heffing en de vernieuwingen die daarmee gepaard gingen, met name de automatische toekenning van allerlei verminderingen door de koppeling van databanken, hetgeen trouwens een zeer bewonderenswaardig initiatief was.

Vanaf 2005 is het aantal gedaald onder de tien percent, in 2006 en 2009 zelfs onder de vijf percent. Deze duidelijke daling geeft al aan dat veel structurele problemen uit de beginperiode ondertussen zijn opgelost.

Ook beschikt het Departement Financiën en Begroting en dus ook de Vlaamse Belastingdienst over een zeer goed werkende eerstelijnsklachtendienst, zodat een beroep op de Vlaamse Ombudsdienst in de tweede lijn vaak niet meer nodig is. Jaarlijks wordt daarover door de Vlaamse Belastingdienst gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

2. Onregelmatige en laattijdige verzending van de aanslagbiljetten

Bij de eerstelijnsklachtendienst was er in 2009 een stijging van het aantal klachten in eerste lijn, vooral door de veel latere verzending dan normaal van veel aanslagbiljetten door een wijziging in het informaticaplatform. In 2009 zorgden namelijk problemen bij de implementatie van het Vlaams Fiscaal Platform voor een algemene vertraging bij de verzending van de aanslagbiljetten 2009. Normaal gezien start de verzending in mei/juni. Nu zorgden de informaticaproblemen voor een latere verzending van de aanslagbiljetten en dus voor een vertraging van enkele maanden, wat bij een aantal burgers tot een zekere ongerustheid leidde dat hun aanslagbiljet verloren was gegaan en ze een boete of verwijlinteressen riskeerden. De ombudsman ad interim neemt aan dat deze problematiek volgend jaar opgelost zal worden.

De heer Van Zutphen wijst echter op een ander soort vertraging die niet te wijten is aan informaticaproblemen en minder gemakkelijk op te lossen is. Deze vertraging geeft al enkele jaren aanleiding tot klachten, en die ook in 2009 prominent voorkomt bij de ov. De onregelmatige en laattijdige verzending van de aanslagbiljetten, en vooral dan het niet ontvangen van het aanslagbiljet tijdens het aanslagjaar is een jaarlijks terugkerend klachtentype.

Wettelijk heeft de Vlaamse Belastingdienst drie jaar de tijd om het aanslagbiljet te verzenden. Er is geen verplichting dat dit binnen het aanslagjaar moet gebeuren. Vanuit overwegingen van klantvriendelijkheid tegenover de heffingbetalende burger is natuurlijk een zo kort mogelijke periode gewenst.

Dat de verzending niet altijd volgens een regelmatig ritme verloopt, heeft verschillende oorzaken. Het federale kadaster kan te laat zijn met het leveren van de gegevens die nodig zijn om de aanslagen op te stellen. Dit mag dan wel een federale aangelegenheid zijn, maar gezien de samenwerking tussen kadaster en Vlaamse Belastingdienst is dit een zaak van wederzijdse en gedeelde verantwoordelijkheid. Het is dus ook aan de Vlaamse Belastingdienst om het kadaster tot meer spoed aan te zetten.

De Vlaamse Belastingdienst voert een aantal controles uit op de correctheid van de aanslagen, bijvoorbeeld inzake toegekende verminderingen. Ook dit kan voor vertraging zorgen bij de aanmaak en verzending van de aanslagen.

3. Meerdere aanslagbiljetten in eenzelfde jaar

Ook bezwaarschriften van een vorig aanslagjaar die nog in behandeling zijn bij de Vlaamse Belastingdienst, kunnen voor vertraging zorgen. Omdat de dienst nog bezig is met het onderzoek van het bezwaarschrift wacht men met het versturen van een nieuw aanslagbiljet tot het voorgaande bezwaar is afgehandeld. Dat laatste is een logische keuze, omdat er zo over wordt gewaakt dat eenzelfde fout op een volgend aanslagbiljet wordt vermeden. Maar dat kan er ook toe leiden dat als een bepaald bezwaar lang in behandeling was door allerlei complicaties, bijvoorbeeld manklopende communicatie met het kadaster, er na de beslissing over dat bezwaar een inhaalbeweging volgt bij het verzenden van de aanslagen. De belastingplichtige ontvangt dan op korte tijd, voor hetzelfde onroerend goed, twee of zelfs drie aanslagbiljetten voor de verschillende aanslagjaren, bijvoorbeeld een aanslagbiljet in april en een volgende in juni van hetzelfde jaar. Dit kan dus aanleiding geven tot onaangename verrassingen. Het brengt ongerustheid teweeg in hoofde van de belastingplichtige, maar roept ook vragen op over wat er is misgegaan en of men de twee (of meer) aanslagen tegelijkertijd moet betalen.

Informatie over de oorzaken van meerdere aanslagbiljetten in één jaar en over de mogelijkheid tot gespreide betaling ontbreekt bij de verzending van die aanslagbiljetten. Mensen weten dus niet de reden, noch dat ze een gespreide betaling zonder verdere voorwaarden kunnen aanvragen. Pas als ze er zelf uitdrukkelijk naar vragen wordt meegedeeld dat gespreide betaling mogelijk is. Soms heeft men dan al te veel tijd laten voorbijgaan en is er een aanmaning om de aanslag te betalen. Dit zijn problemen die vermeden moeten worden.

De Vlaamse Belastingdienst zou die problemen kunnen vermijden. Met het informaticasysteem kan de dienst gemakkelijk detecteren aan welke personen er op één jaar meerdere aanslagbiljetten zullen worden verstuurd. De ombudsman ad interim is van oordeel dat bij het aanslagbiljet de oorzaak van de dubbele heffing moet vermeld worden en de mogelijkheid tot gespreide betaling. Meer is niet nodig: de Vlaamse Ombudsdienst heeft dit dan ook al verschillende malen aanbevolen aan de Vlaamse Belastingdienst. Naar aanleiding van het laatste onderhoud tussen de Vlaamse Belastingdienst en de Vlaamse Ombudsdienst, werd toegezegd dat er nu toch werk van gemaakt zou worden.

Om die reden is er dan ook de aanbeveling 2009-24: de Vlaamse Belastingdienst moet, in geval van kort opeenvolgende aanslagbiljetten, de betrokkenen proactief en concreet informeren, maar tegelijk die korte opeenvolging zoveel mogelijk vermijden.

4. Proportionele vermindering onroerende voorheffing

Naast die laattijdige of onregelmatige verzending vormen de verminderingen die men kan krijgen op de onroerende voorheffing, en meer in het bijzonder de proportionele vermindering, het belangrijkste onderwerp van klachten. Als een onroerend goed een bepaalde periode onvrijwillig leegstaat, en dus geen inkomsten oplevert, kan er een proportionele vermindering wegens improductiviteit worden toegekend. De belastingplichtige moet dan kunnen bewijzen dat het pand daadwerkelijk leegstond (bijvoorbeeld aan de hand van

gas-, water- en elektriciteitsverbruik) en dat die leegstand onvrijwillig was (bijvoorbeeld voldoende inspanningen te hebben geleverd dat het onroerend goed te huur werd aangeboden).

Vorig jaar formuleerde de Ombudsdienst daarom al een aanbeveling 2008-03 om de informatie over voorwaarden en bewijslast te verbeteren. Dat is gebeurd; de website over de ov bevat nu bijvoorbeeld een overzicht van de bewijsstukken die gevraagd kunnen worden om de onvrijwilligheid aan te tonen.

De klachten gaan vooral over de strenge voorwaarden en de moeilijke bewijslast, bijvoorbeeld het bewijs van een volgehouden tekoop- of tehuurstelling. Als het onroerend goed enkel te koop is aangeboden, wordt er geen proportionele vermindering toegekend. Het pand moet ook te huur zijn aangeboden. Daarvan moeten duidelijke bewijzen worden voorgelegd, voor de volledige periode waarvoor men de vermindering vraagt. In de rechtspraak hierover kan men een evolutie opmerken. Er wordt bijvoorbeeld aanvaard dat een permanente tehuurstelling niet mogelijk was omdat er door verval geen bewoning mogelijk was, of dat een verhuring de kans op verkoop of de verkoopprijs zou hebben vermindert.

Beslissingen over aanvragen tot proportionele vermindering moeten dan ook zorgvuldig worden afgewogen. Dat een woning niet te huur werd aangeboden mag niet automatisch tot een weigering van de proportionele vermindering leiden.

In ieder geval moeten de mensen daarover goed geïnformeerd worden en de beslissingen dienaangaande moeten zorgvuldig geformuleerd worden. Vooral kan dus niet zonder meer gesteld worden dat geen proportionele vermindering mogelijk zou zijn omdat het pand niet gedurende de gehele periode te huur is aangeboden. Hierover krijgt de Vlaamse Ombudsdienst toch regelmatig klachten.

Ook de lange behandelduur, vooraleer er een beslissing is, leidt regelmatig tot klachten. De Vlaamse Belastingdienst vraagt bij een proportionele vermindering altijd advies aan het federale kadaster. Het uitblijven van adviezen zorgt in veel gevallen voor de lange behandeltermijn. Dit moet in samenspraak tussen Vlaamse Belastingdienst en kadaster worden verbeterd.

5. Vermindering voor huurders

Een ander punt is de vermindering op de ov waar huurders recht op hebben. Dat kan gaan om een vermindering van ov wegens kinderlast of handicap. De verhuurder moet deze vermindering doorstorten aan de huurder of verrekenen met de huur. De regeling hierover vertoont enige gebreken. Hierdoor krijgen te weinig huurders de vermindering waar ze recht op hebben.

Huurders moeten één keer zelf een melding doen bij de Vlaamse Belastingdienst om de vermindering te krijgen. De vermindering wordt dan toegekend op het aanslagbiljet dat aan de eigenaar-verhuurder wordt gestuurd. Die brengt het bedrag dan in mindering op de huur.

Het is belangrijk dat huurders tijdig op de hoogte zijn van hun rechten en hun vermindering. Heel wat huurders zijn evenwel niet op de hoogte van deze regeling. Naar aanleiding van een parlementaire vraag van mevrouw Griet Smaers op 27 oktober 2009 (*Hand. Vl. Parl.* 2009-10, nr.C-38 FIN-2) bevestigde minister Muyters al een keer dat het wenselijk is om de regeling voor huurders grondig te bekijken, omdat heel wat onwetende huurders geen melding doen bij de Vlaamse Belastingdienst en dus geen vermindering ontvangen.

Sinds 1999 zijn er slechts 25.730 meldingen als huurder geregistreerd, wat waarschijnlijk maar een fractie is van het totaal aantal mensen dat daar recht op zou hebben. Meer communicatie hierover lijkt dan ook zeer aangewezen. Er bestaat geen databank van huurders. Men kan wel minstens de huurders daarover langs alle mogelijke kanalen beter op de hoogte te brengen. De mogelijkheid om een bezwaar in te dienen zou niet noodzakelijk via de eigenaar dienen te verlopen.

Een ander probleem ontstaat als er bij het toekennen van de vermindering van de ov fouten gebeuren. In dat geval kan een bezwaar alleen maar worden ingediend door de eigenaar-verhuurder/belastingplichtige. Die eigenaar heeft daar zelf natuurlijk niet meteen veel belang bij om dit zorgvuldig in de gaten te houden. Het gebruik van gekoppelde databanken om het recht van gemelde huurders op vermindering van ov vast te stellen, kan hier mogelijk tot verbetering leiden.

Om die reden werd aanbeveling 2009-25 geformuleerd: de Vlaamse Belastingdienst moet nagaan hoe een veralgemeende, versnelde en zo mogelijk rechtstreekse toekenning van de verminderingen aan huurders verzekerd kan worden.

6. Vermindering voor sociale huurders

Ten slotte gaat de ombudsman ad interim in op de verminderingen die worden toegekend aan sociale huurders. Daar stelt men soms problemen vast bij de medewerking van sommige sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM). Er is nood aan betere afspraken en aangepaste sanctiemogelijkheden als de nodige medewerking uitblijft.

In een opmerkelijk dossier rekent de Vlaamse Belastingdienst aan een SHM een veel hoger bedrag aan ov aan, met een tarief van 2,5 percent in plaats van het verminderde tarief van 1,6 percent dat geldt voor sociale woningen. Dit was een sanctie omdat de SHM geen medewerking verleende aan het nakijken en actualiseren van de lijsten met huurders die voor vermindering in aanmerking komen. De SHM maakte uiteraard een fout door niet mee te werken, maar de Vlaamse Belastingdienst had meegedeeld dat de gegevens van het jaar voordien zouden gebruikt worden, als er geen reactie kwam. Een zware financiële sanctie werd dan ook niet verwacht door de SHM.

De Vlaamse Ombudsdienst erkent dat een goede medewerking van de SHM's nodig is, maar vraagt daarbij dat de Vlaamse Belastingdienst toch ook zou kijken naar meer aangepaste sanctiemiddelen als er onvoldoende respons is. De communicatie moet ook duidelijker. Meedelen dat men de gegevens van vorig jaar zal gebruiken als er geen gecontroleerde lijst wordt ingediend, maar dan vervolgens het verminderde tarief voor sociale woningen niet toepassen op de aanslagbiljetten, is niet correct.

Dat gaf aanleiding tot aanbeveling 2009-26: de Vlaamse overheid moet, met het oog op de medewerking van andere diensten aan een correcte toekenning van verminderingen zoals die voor de sociale huurders, zorgen voor betere afspraken of voor aangepaste sanctiemogelijkheden.

Door het kaderbesluit Sociale Huur van 12 oktober 2007 hebben SHM's er meer belang bij dat de verminderingen correct worden toegekend, aangezien zij zelf er het meeste financiële voordeel van hebben.

7. Conclusie met betrekking tot de onroerende voorheffing

De Vlaamse ombudsman ad interim concludeert dat de problemen duidelijk afgelijnd zijn en niet meer heel algemeen. De klachten en aanbevelingen kunnen dan ook gezien worden in een positief verhaal. De aangehaalde problemen kunnen volgens de ombudsman dan ook zonder grote inspanningen aangepakt en verbeterd worden.

8. Inning van de verkeersbelasting

Naast de gewone problemen die zich bij iedere belastinginning voordoen, zal dit in 2011 voor de eerste keer aanleiding geven tot klachten over de Vlaamse verkeersbelasting, zowel in eerste als in tweede lijn. Vanaf 2011 neemt de Vlaamse overheid immers de inning van de verkeersbelasting over van de federale overheid. De Vlaamse ombudsman ad interim hoopt dat de overgang met minder problemen zal verlopen als de overgang met de ov vanaf 1999. Hij veronderstelt wel dat een dergelijke overdracht zeker een aantal specifieke problemen met zich mee zal brengen. Het aantal klachten over Vlaamse fiscaliteit zal in 2011 dus onvermijdelijk toenemen. Hij neemt aan dat de Vlaamse overheid van de gelegenheid gebruik zal maken om ook de inning te verbeteren en optimaliseren. Hij hoopt dat er lessen getrokken zullen worden uit ervaringen met betrekking tot de overdracht van de ov. Enkele goedbedoelde plannen en initiatieven hebben toen ook toch enkele jaren aangesleept. Hij hoopt dat dit in 2011 beter zal verlopen; hij heeft er in ieder geval alle vertrouwen in.

II. BESPREKING

De heer *Philippe Muyters*, Vlaams minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport overloopt de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst. De minister beaamt dat men soms vrij snel achter elkaar in hetzelfde jaar meer dan één aanslagbiljet ontvangt. De reden hiervan is dat kwaliteit verkozen wordt boven snelheid: de Vlaamse Belastingdienst wil eerst de juistheid van de gegevens nazien alvorens over te gaan tot het versturen van een nieuw aanslagbiljet.

De Vlaamse overheid is ingegaan op de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst door automatisch op het aanslagbiljet de mogelijkheid te vermelden dat de belastingplichtige die meerdere aanslagbiljetten voor hetzelfde onroerend goed heeft ontvangen binnen een periode van zes maanden schriftelijk een afbetalingsplan kan vragen bij de Vlaamse Belastingdienst, zonder dat er bewijzen worden gevraagd.

Met betrekking tot de problematiek van de huurders en de verminderingen voor huurders, schuilt de moeilijkheid erin dat de belastingplichtige niet de huurder maar de eigenaar van het pand is. De Vlaamse Belastingdienst heeft alleen een relatie met de eigenaar en niet met de huurder. Tussen de huurder en de Vlaamse Belastingdienst is er geen enkele band. De minister wijst er nog wel op dat er slechts één melding nodig is uit hoofde van de huurder. De minister beaamt dat er misschien terug een nieuwe informatiecampagne dienaangaande moet opgestart worden. De laatste informatiecampagne dateert al van 1999. De minister gaat daarom met de sector overleg plegen om op de meest efficiënte wijze informatie te (kunnen) bezorgen aan de huurders.

De minister deelt verder mee dat de website verbeterd en vernieuwd zal worden, dat ook met het oog op de nakende overdracht van de inning van de verkeersbelastingen.

Wat betreft de samenwerking met andere diensten, zoals SHM's, is er met de meeste al jaren een goede samenwerking en informatie-uitwisseling. Er zijn enkele uitzonderingen: bij één van die uitzonderingen, waar regelmatig vergeefs geprobeerd werd om informatie te verkrijgen, werd ten slotte als sanctie een tarief geheven van 2,5 percent in plaats van 1,6 percent. De minister verzekert dat er in de toekomst nog meer informatie verstrekt zal worden en dus ook gewezen worden op de mogelijkheid van sancties. De minister wenst te benadrukken dat het bij de desbetreffende SHM niet de eerste keer was dat er weinig of geen wil tot samenwerking en informatieverstrekking was.

Namens de Vlaamse Belastingdienst, licht de heer *David Van Herreweghe*, administrateur-generaal, toe dat de website van de Vlaamse Belastingdienst, in het bijzonder het portaal burger, grondig wordt gewijzigd. Dit ten gevolge van een gebruikersonderzoek dat in het

najaar 2009 georganiseerd werd. Er is een openbare uitbesteding gegund aan een firma, die het hele proces zal begeleiden.

Aan de ene kant gaat men voor quick wins waarbij men op hele korte termijn een aantal problemen gaat proberen te remediëren. Hierbij gaat het dan om eenvoudige dingen die echter voor de gebruiker heel wat gebruiksgemak kunnen opleveren, zoals bijvoorbeeld een automatische ontvangstmelding als men via het internet een klacht indient of iets meldt. Bepaalde kleine fouten in de simulatietool voor ov op de website zijn ondertussen weggewerkt. Verder was het niet eenvoudig om op de website bepaalde zaken door te klikken. Dus aan de navigatie op de website is geremedieerd.

De belangrijkste wijziging op lange(re) termijn is vooral dat de volledige navigatiestructuur zal herwerkt worden. Klantvriendelijkheid en gebruikersgemak zullen daarbij absoluut prioritair staan. Het belangrijkste is dat men als burger in de toekomst zal kunnen inloggen om zodoende een persoonlijk belastingdossier te (kunnen) openen. Men zal op die wijze het persoonlijk belastingdossier volledig kunnen raadplegen, met name alle belastingen die men in Vlaanderen betaalt, van ov over planbatenheffing tot verkeersbelasting. Daar is men nu volop aan het werken. De bedoeling is dat dit gerealiseerd is tegen begin 2011.

Ook aan de vraag van de Vlaamse Ombudsdienst om meer informatie te geven wordt tegemoet gekomen door op systematische wijze informatie aan de burger beschikbaar te stellen. Er wordt daarbij gedacht om proactief ook bepaalde beleidsbeslissingen van de Vlaamse Regering via internet beschikbaar te stellen.

De heer *Philippe Muyters*, Vlaams minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport stelt daarmee aan te tonen dat de Vlaamse Regering en de Vlaamse Belastingdienst rekening houden met de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst.

De heer *Nan Van Zutphen*, waarnemend ombudsman, bedankt minister Muyters en de Vlaamse Belastingdienst voor de goede samenwerking en het positieve verhaal.

De heer *Eric Van Rompuy*, voorzitter, dankt namens de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting de Vlaamse ombudsman voor het jaarverslag. Het is tevens een waardevol pedagogisch instrument.

De heer *Christian Verougstraete* dankt de ombudsman om de problemen aan te kaarten. Met betrekking tot de vermindering van de ov, merkt het commissielid op dat een eigenaar van een pand niet altijd op de hoogte is van de specifieke situatie van een huurder. Hij vraagt zich of het niet mogelijk moet worden om in het huurcontract specifiek te vermelden dat de huurder bepaalde rechten heeft. Om dat te kunnen regelen is de regionalisering van de huurwetgeving noodzakelijk.

Mevrouw *Griet Smaers* wijst er ten aanzien van de vermindering van ov voor bepaalde huurders op dat dit onderwerp reeds regelmatig aan bod is gekomen in het parlement en in de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting. Er zijn diverse vragen om uitleg over gesteld en een voorstel van resolutie ingediend (namelijk een voorstel van resolutie van de dames Michèle Hostekint, Griet Smaers en Lies Jans betreffende een wijziging van de procedure tot automatische toekenning van vermindering van onroerende voorheffing aan huurders, *Parl. St.* VI. Parl. 2009-10, nr. 390/1). Heeft de Vlaamse Ombudsdienst zelf concrete voorstellen tot verbetering van de toekenning van de vermindering van OV aan de huurders rechtstreeks, dus zonder tussenkomst van de verhuurder?

De heer *Nan Van Zutphen* meent dat er verschillende oplossingen mogelijk zijn, bijvoorbeeld via huurcontract of via huurders- of bewonersverenigingen. Het is echter aan de Vlaamse Ombudsdienst om aanbevelingen te doen en niet om definitieve beleidsstandpunten in te nemen.

De heer *Jan Peumans* dankt de Vlaamse Ombudsdienst voor zijn jaarverslag. Door het feit dat er klachten of reacties van klanten-belastingbetalers (want de term ‘klacht’ dekt niet altijd de lading) ingediend worden, blijven de betrokkenen, de minister en de Vlaamse Belastingdienst, alert. Het aantal klachten of klantenreacties blijft al bij al beperkt. Hij is aangenaam verrast dat de minister en de administrateur-generaal van de Vlaamse Belastingdienst positief ingaan op de aanbevelingen van de ombudsman.

Minister *Philippe Muyters* heeft alle begrip voor de bekommernis van de commissieleden naar aanleiding van de toekenning van de vermindering van de ov voor de huurders. Hij wijst er op dat men vanzelfsprekend strikt rekening moet houden met niet alleen verschillende federale regels, maar ook met aspecten op het vlak van privacy. Men dient immers rekening te houden met de privacy van de huurder zodat men niet alle gegevens zonder meer kan opvragen. De huurder is omwille van de privacy niet verplicht om zomaar allerlei persoonlijke gegevens aan de verhuurder mede te delen. Het is de bedoeling om samen met de sector na te gaan hoe de huurder maximaal geïnformeerd kan worden.

De heer *Eric Van Rompuy* stelt dat de omzendbrief-Peeters toelaat om een aanslagbiljet in het Frans te ontvangen. Blijkbaar waren er problemen met de verwerking ervan? Had dit te maken met de taal? De heer *David Van Herreweghe* antwoordt dat dit louter een softwareprobleem was: de programmatuur stond niet volledig op punt, waaraan nu verholpen is.

De heer *Nan Van Zutphen* vult aan dat er een 100-tal klachten zijn geweest in verband met de aanvraag voor een Franstalig aanslagbiljet. De heer *Eric Van Rompuy* stelt dat het interessant zou zijn om te weten te komen hoeveel Franstaligen in de Rand beroep doen op de omzendbrief-Peeters en een Franstalig aanslagbiljet aanvragen.

Naar aanleiding hiervan werd door de Vlaamse Belastingdienst nagegaan hoeveel aanvragen voor een Franstalig aanslagbiljet de Vlaamse Belastingdienst ontvangt.

Hierbij het overzicht door de Vlaamse Belastingdienst bezorgd van het aantal aanvragen voor een Franstalig aanslagbiljet die tot op heden voor de aanslagjaren 2007, 2008 en 2009 werden ingediend:

- aanslagjaar 2007: 2435
- aanslagjaar 2008: 2571
- aanslagjaar 2009: 2026.

Ten opzichte van het totaal aantal verzonden aanslagbiljetten naar de faciliteitengemeenten betekent dit dat er gemiddeld 5,5 percent aanvragen voor een Franstalig aanslagbiljet worden ingediend.

De voorzitter,

Eric VAN ROMPUY

De verslaggever,

Griet SMAERS