

VLAAMS PARLEMENT



Zitting 2008-2009

24 november 2008

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2007

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

**namens de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting
uitgebracht door de heer Koen Van den Heuvel**

(Hoofdstuk 3: Onroerende Voorheffing)

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Jaak Gabriels.

Vaste leden:

de heren Thieu Boutsen, Herman De Reuse, Felix Strackx, Erik Tack, Christian Verougstraete;

de heren Ward Kennes, Erik Matthijs, Koen Van den Heuvel, Eric Van Rompuy;

mevrouw Hilde Eeckhout, de heren Jaak Gabriels, Sven Gatz; de heer Gilbert Bossuyt, mevrouw Michèle Hostekint, de heer Ludo Sannen.

Plaatsvervangers:

de heren Erik Arckens, Frank Creyelman, mevrouw Hilde De Lobel, de heren Roland Van Goethem, Joris Van Hauthem;

de heren Ludwig Caluwé, Tom Dehaene, de dames Veerle Heeren, Joke Schauvliege;

mevrouw Annick De Ridder, de heren Marc van den Abeelen, Bob Verstraete;

de heren Bart Caron, Jacky Maes, Bart Van Malderen.

Toegevoegde leden:

de heer Jan Peumans;

de heer Rudi Daems.

Zie:

41 (2007-2008)

- Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
- Nrs. 2 t.em. 6: Verslagen over gedachtewisseling

INHOUD

	Blz.
I. Toelichting door de heer Johan Nootens, waarnemend Vlaams ombudsman en de heer Guy Cloots, onderzoeker voor het thema Onroerende Voorheffing	4
1. Algemene inleiding	4
2. Bespreking van het thema Onroerende Voorheffing.....	4
2.1. Klachtenbeeld	4
2.2. Gemiddelde behandeltermijn.....	4
2.3. Ombudsnormen – Type klachten.....	4
2.3.1. Type klachten	5
2.3.2. Eerste aanbeveling (2007-01): redelijke behandelingstermijn en de informatie- verstrekking	5
2.3.3. Tweede aanbeveling (2007-02): vermijden dat langdurende controles van bepaalde verminderingen van de onroerende voorheffing de onzekerheid bij de burger verhogen en (tussentijdse) informatie daarover aan de betrokkenen opvoeren en verbeteren	6
2.3.4. Derde aanbeveling (2007-03): effectieve en tijdige toekenning van verminderingen verzekeren aan huurders, ook die van een sociale woning, onder meer door een wijziging van de procedures en zoniet door een aanpassing van de regelgeving	6
2.3.5. Vierde aanbeveling (2007-04): maatregelen nemen om de telefonische bereik- baarheid ook op voorspelbare piekmomenten te verzekeren en de schriftelijke communicatie verbeteren en de dienstverlening via de website verder uitbreiden.....	7
II. Algemene bespreking – Vragen en opmerkingen van de leden	7
III. Repliek van viceminister-president Dirk Van Mechelen.....	9
IV. Repliek van de leden.....	11

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting besprak op 26 juni 2008 het Jaarverslag 2007 van de Vlaamse Ombudsdienst (*Parl. St. Vl. Parl.* 2007-08, nr. 41/1).

Het hoofdstuk 3 – Onroerende voorheffing werd besproken in aanwezigheid van de Vlaamse Ombudsdienst en de heer Dirk Van Mechelen, viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Financiën, Begroting en Ruimtelijke Ordening.

I. TOELICHTING DOOR DE HEER JOHAN NOOTENS, WAARNEMEND VLAAMS OMBUDSMAN EN DE HEER GUY CLOOTS, ONDERZOEKER VOOR HET THEMA ONROERENDE VOORHEFFING

1. Algemene inleiding

De heer *Johan Nootens*, waarnemend Vlaams Ombudsman stelt dat zes jaar geleden de fiscale klachten meer dan de helft van de bij de Vlaamse Ombudsdienst aanhangig gemaakte klachten uitmaakten. Mede dankzij de stille dood van het kijk- en luistergeld, maken klachten over de onroerende voorheffing nog 6,8 procent van het totaal aantal klachten uit. De fiscale klachten nemen dus een minder belangrijke positie in. Voor elke burger is vanzelfsprekend zijn klacht belangrijk.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft op haar aanbevelingen een uitvoerige en verhelderende nota gekregen van de administratie. De heer Nootens stelt benieuwd te zijn of het antwoord van de minister zal aansluiten bij dat van de administratie.

2. Bespreking van het thema Onroerende Voorheffing

De heer *Guy Cloots*, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, geeft namens de Vlaamse Ombudsdienst verdere toelichting bij het klachtenbeeld en de aanbevelingen met betrekking tot het thema onroerende voorheffing.

2.1. Klachtenbeeld

De heer *Guy Cloots* overloopt vervolgens het klachtenbeeld en de aanbevelingen van de Ombudsdienst. In 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst concreet 122 ontvankelijke klachten onderzocht over de onroerende voorheffing en daarvan 91 klachten beoor-

deeld. De Klachtendienst Financiën die binnen de Vlaamse administratie de eerstelijnsklachten over onroerende voorheffing behandelt, heeft in 2007 171 klachten behandeld. Zowel de Klachtendienst Financiën als de Vlaamse Ombudsdienst noteerde daarmee een hoger aantal klachten dan in 2006.

Elk jaar levert de Klachtendienst Financiën een degelijk rapport af over de eerstelijnsklachten die deze dienst ontvangt. In dat rapport worden ook tendensen en topics aangegeven die voor 2007 terugkomen in het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Los van een klacht bij de Klachtendienst Financiën of de Vlaamse Ombudsdienst kan en moet de burger meestal vooraf een beslissing over de onroerende voorheffing aanvechten via een bezwaarschrift bij de overheid. Dat veronderstelt dan wel dat er eerst een aanslagbiljet is. Wanneer het probleem dan niet is opgelost, kan men een klacht indienen.

De stijging van het aantal klachten over de onroerende voorheffing, zowel in eerste als in tweede lijn, is niet in tegenspraak met de daling van het aantal bezwaarschriften, voor de onroerende voorheffing van ruim 32.000 in 2006 tot 27.500 in 2007.

De daling van de bezwaarschriften wijst op een verbetering van de werking van de Vlaamse overheid. Daarnaast gingen in 2007 heel wat klachten over de dienstverlening of een uitblijvend aanslagbiljet. Daarvoor wordt geen bezwaarschrift maar soms wel een klacht ingediend.

Wat het eigenlijke klachtenbeeld van de onroerende voorheffing bij de Vlaamse Ombudsdienst betreft, waren er van de 91 beoordeelde klachten in 2007, 57 geheel of gedeeltelijk gegrond. Dat is ongeveer 60 procent.

2.2. Gemiddelde behandeltermijn

Een te volgen evolutie is volgens de heer *Cloots* ook dat de gemiddelde behandeltermijn voor bezwaarschriften opliep van 111 dagen in 2005 tot bijna 142 dagen in 2007, of bijna vijf maanden. Daardoor nadert men de grens van zes maanden die de Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) zelf als maximum aanvaardt. Voor vele burgers is het moeilijk te begrijpen dat zij, ondanks de toenemende informatisering, gemiddeld toch bijna vijf maanden op een beslissing over hun bezwaar moeten wachten.

2.3. Ombudsnormen – Type klachten

De heer *Guy Cloots* stelt dat de top vier van de meest geschonden ombudsnormen de goede uitvoe-

ringspraktijken administratieve nauwkeurigheid, de redelijke behandeltermijn, de deugdelijke correspondentie en de doeltreffende algemene informatieverstrekking waren.

2.3.1. Type klachten

De gegronde of deels gegronde klachten kunnen opgedeeld of samengebracht worden tot een vijftal types klachten. Zo zijn er de klachten over onregelmatige verzending van het aanslagbiljet, over bijkomende kosten voor een te vroege betalingsherinnering, over de schrapping van een vermindering voor een bescheiden woning, over de toekenning van verminderingen aan huurders en over de communicatie en informatieverstrekking. Deze klachttypes hebben geleid tot vier aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst.

2.3.2. Eerste aanbeveling (2007-01): redelijke behandeltermijn en de informatieverstrekking

De eerste aanbeveling 2007-01 gaat over de onregelmatige verzending van het aanslagbiljet en volgt uit twee soorten klachten. De eerste soort betreft een uitblijvende en dus onverwacht late verzending van het aanslagbiljet, de tweede soort gaat over meerdere aanslagbiljetten die kort na elkaar worden toegezonden. Ingevolge de onregelmatige verzending van het aanslagbiljet kan de burger zijn gezinsuitgaven moeilijk als een goede huisvader plannen. Hij weet niet waar hij aan toe is. Dit is ook in 2006 gebleken. De heer Cloots wijst op het belang om het aanslagbiljet elk jaar zo veel mogelijk rond hetzelfde tijdstip bij de burgers te laten toekomen. Vertragingen leiden tot vragen en tot onrust bij de burger. De ontvangst van verschillende aanslagbiljetten kort na elkaar creëert dan weer ergernis en eventueel ook betalingsproblemen.

Anders dan in 2006, betreffen de meeste klachten in 2007 het uitblijven van het aanslagbiljet of de ontvangst van het aanslagbiljet buiten het betrokken aanslagjaar. De burger stelt zich de vraag wanneer hij de onroerende voorheffing zal moeten betalen en of hij de onroerende voorheffing voor een bepaald aanslagjaar al heeft betaald. Hij vermoedt een fout of vreest een boete. Hij begrijpt niet dat hij hierover niet wordt geïnformeerd.

De spreker stelt dat de verzending van de aanslagbiljetten om meerdere redenen vertraging kan oplopen. In 2007 was de voornaamste oorzaak een groot preventief onderzoek naar het recht op een vermindering voor een bescheiden woning. Het Agentschap Vlaamse Belastingdienst heeft de verzending uitgesteld tot het duidelijk was of het recht op die vermindering behouden bleef.

Zowat 97 percent van de aanslagbiljetten wordt tussen begin mei en eind september verzonden. De meeste verzendingen vinden in de loop van de maanden juni, juli en augustus plaats. Het is normaal dat iemand die zijn aanslagbiljet elk jaar in juli ontvangt en zijn uitgaven op basis hiervan heeft gepland, ongerust wordt indien hij twee maanden later nog altijd niets heeft ontvangen. Het is eveneens normaal dat iemand die het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2006 begin 2007 nog niet had ontvangen zich afvroeg of hij iets niet over het hoofd had gezien en of hij misschien intresten of boetes zou moeten betalen omdat hij de onroerende voorheffing niet binnen het aanslagjaar had betaald.

Ten gevolge van de problemen met de vermindering voor een bescheiden woning hebben heel wat burgers die begin 2007 nog geen aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2006 hadden ontvangen een klacht ingediend. Gelukkig heeft die situatie zich begin 2008 niet herhaald.

Een van de bijkomende problemen was dat het Agentschap Vlaamse Belastingdienst begin 2007 weinig tot geen informatie over de reden van de vertraging of over het vermoedelijke tijdstip van verzending van het aanslagbiljet kon geven. Dit heeft tot bijkomende klachten over de informatieverstrekking geleid. Strikt wettelijk gezien, heeft het agentschap drie jaar tijd om het aanslagbiljet te verzenden. Dit is vaak het enige antwoord dat de burger op zijn vragen aan het agentschap heeft gekregen. Na enig aandringen, heeft hij soms wat bijkomende uitleg gekregen. Hier hoorde echter geen precieze verzendingsdatum bij.

In het kader van de langlopende controle op het recht op vermindering voor een bescheiden woning zijn duizenden aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2006 ingehouden. Pas na het afronden van de controle in februari 2007 zijn die biljetten verzonden. Wie de vermindering heeft behouden, heeft een aanslagbiljet zonder enige bijkomende informatie over de redenen of de gevolgen van de vertraging gekregen.

Ten gevolge van de onregelmatige verzending kunnen er afwisselend grote en kleine tussenpozen zijn tussen de verzending van verschillende aanslagbiljetten. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat grote schommelingen moeten worden vermeden en pleit ervoor het aanslagbiljet zo regelmatig mogelijk en alleszins binnen het aanslagjaar te verzenden.

Dergelijke klachten betreffen de schending van verschillende Vlaamse ombudsnormen, zoals de redelijke behandeltermijn en de informatieverstrekking. De huidige technologie moet de Vlaamse overheid in staat stellen een benadering van verzendingsdatum te verstrekken.

In 2007 zijn, na een eerdere stijging in 2006, ongeveer 70.000 aanslagbiljetten verzonden die betrekking op een vroeger aanslagjaar dan 2007 hadden. Het gaat hier om een toename met 17 procent. Op een totaal van ongeveer 2,6 miljoen aanslagbiljetten lijkt dit marginaal. Dat wordt een kleine ‘damage score’ genoemd. Voor de maximaal 70.000 betrokken gezinnen gaat het echter om een bijkomende onzekerheid betreffende de eigen uitgaven.

2.3.3. Tweede aanbeveling (2007-02): vermijden dat langdurende controles van bepaalde verminderingen van de onroerende voorheffing de onzekerheid bij de burger verhogen en (tussentijdse) informatie daarover aan de betrokkenen opvoeren en verbeteren

De tweede aanbeveling in verband met de onroerende voorheffing betreft een heel ander pijnpunt. Deze aanbeveling volgt uit de vele klachten over de afwijzing of het verval van de vermindering van de onroerende voorheffing. De meeste verminderingen worden automatisch toegewezen. Sommige verminderingen kunnen enkel op aanvraag worden verkregen.

De Vlaamse overheid wijst een vermindering soms af omdat niet of niet meer aan alle voorwaarden is voldaan. In 2007 betrof dit probleem vooral twee specifieke verminderingen, met name de gewone vermindering voor een bescheiden woning en de proportionele vermindering wegens inproductiviteit of onvrijwillige leegstand. De eerste vermindering bedraagt 25 procent en wordt, normaal gezien, automatisch toegekend. De tweede vermindering kan enkel op aanvraag worden verkregen.

Over het probleem van de schrapping van een tot dan toe genoten vermindering voor een bescheiden woning heeft de heer Cloots het in verband met de onregelmatige verzending van het aanslagbiljet al kort gehad. Om van die vermindering te kunnen blijven genieten, mag het totale kadastrale inkomen (KI) niet hoger dan een bepaald plafond liggen. Normaal gezien gaat het om het niet-geïndexeerde bedrag van 745 euro. Onder specifieke voorwaarden kan dit plafond tot 992 euro stijgen. Elke eigendomsstoe name, hoe klein ook, wordt met een verval van de vermindering voor een bescheiden woning afgestraft. Vroeger had het Agentschap Vlaamse Belastingdienst bij het controleren van de naleving van de wettelijke plafonds geen zicht op de partiële eigendomsrechten die bepaalde belastingplichtingen ingevolge erfenissen of aankopen hadden verworven. Die partiële eigendomsrechten werden dan ook niet in aanmerking genomen bij de toetsing aan het maximumplafond. De ontdekking van de partiële eigendomsrechten heeft voor een aantal belastingplichtigen tot de schrapping van de vermindering voor een

bescheiden woning geleid. De preventieve controle betrof enkel al voor 2006 ongeveer 7000 dossiers. In afwachting is gewacht met de verzending van het aanslagbiljet. Hierdoor zijn de aanslagbiljetten vaak pas na het aanslagjaar verzonden. Indien het recht op een vermindering voor een bescheiden woning al verscheidene jaren was vervallen, stuurde het Agentschap Vlaamse Belastingdienst een begeleidende brief mee. Die brief bevatte geen concrete uitleg voor de vertraging of voor het verval. Indien het recht op een vermindering voor een bescheiden woning behouden bleef, werd geen begeleidende brief toegevoegd. Indien de vermindering werd geschrapt, werd de gedurende de voorbije jaren ten onrechte genoten vermindering in principe niet teruggevorderd. De Vlaamse overheid had het verval van het recht op vermindering zelf immers niet opgemerkt of kunnen achterhalen.

Een andere vermindering die veel of regelmatig tot klachten heeft geleid, is de proportionele vermindering wegens inproductiviteit of onvrijwillige leegstand gedurende meer dan drie maanden. Die vermindering wordt op aanvraag toegekend. Vooral de gevraagde bewijzen leveren problemen op. Die bewijzen zijn bedoeld om aan te tonen dat een eigendom voldoende lang te koop of te huur is aangeboden. De vereiste bewijsstukken staan op de website en in de brieven onvoldoende nauwkeurig vermeld. Bovendien duurt het onderzoek van de aanvragen voor een proportionele vermindering door het Agentschap Vlaamse Belastingdienst vaak te lang. Zo moet de Vlaamse administratie soms lang op de informatie van de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie van de federale overheid wachten.

2.3.4. Derde aanbeveling (2007-03): effectieve en tijdige toekenning van verminderingen verzekeren aan huurders, ook die van een sociale woning, onder meer door een wijziging van de procedures en zoniet door een aanpassing van de regelgeving

De derde aanbeveling 2007-03 gaat over de vermindering van de onroerende voorheffing (OV) aan huurders. Sommige huurders hebben wegens hun handicap, hun laag inkomen of twee of meer kinderen ten laste, recht op een vermindering van de OV voor de woning die zij huren. Voor die huurders geldt dat zij een eenmalige aanvraag moeten doen bij de Vlaamse Belastingdienst om die vermindering te krijgen. Die vermindering wordt dan toegekend op het aanslagbiljet dat aan de eigenaar/verhuurder wordt toegestuurd. Die moet vervolgens het bedrag van de vermindering doorstorten of in mindering brengen van de huur. De huurder mag dat ook maar weet of durft dat niet altijd.

Een probleem is soms dat het wettelijk alleen de eigenaar/verhuurder is die bezwaar kan indienen als op het aanslagbiljet geen vermindering voor de huurder is toegekend. Dit is zo omdat wettelijk alleen de belastingplichtige een bezwaar kan indienen. Meestal wordt in dergelijke gevallen creatief nagedacht en wordt het bezwaar van de huurder zelf toch aanvaard. Maar dit is geen duurzame oplossing. Daarom deed de Vlaamse Ombudsdienst hierover een beleidsaanbeveling. Door de Vlaamse Belastingdienst werd over dit soort klachten de algemene instructie gegeven om voortaan elke aanvraag van een huurder systematisch te melden aan de eigenaar/verhuurder. Bovendien kondigt de Vlaamse Belastingdienst een nieuwe werkwijze aan vanaf 2008.

Andere klachten over een niet-ontvangen vermindering van de OV kwamen van huurders van een sociale woning. Deze kwestie is nogal technisch: het komt erop neer dat de problemen zouden moeten opgelost zijn door betere afspraken met de sociale huisvestingsmaatschappijen.

Naast de verminderingen van de OV, zijn bepaalde onroerende goederen ook volledig vrijgesteld van OV. Voor die onroerende goederen moet geen OV betaald worden. Dat is bijvoorbeeld zo voor ziekenhuizen, rusthuizen en schoolgebouwen. Ook daarover ontving de Vlaamse Ombudsdienst klachten. Gezien het kleinere aantal en omdat we geen aanbeveling doen, wordt daar niet verder op ingegaan.

2.3.5. Vierde aanbeveling (2007-04): maatregelen nemen om de telefonische bereikbaarheid ook op voorspelbare piekmomenten te verzekeren en de schriftelijke communicatie verbeteren en de dienstverlening via de website verder uitbreiden

De vierde en laatste aanbeveling 2007-04 over de OV houdt verband met de communicatie en de informatieverstrekking. Het gaat dan bijvoorbeeld om klachten over de telefonische bereikbaarheid van de Vlaamse Belastinglijn en de Vlaamse Belastingdienst, over geen of onvolledige info na bijvoorbeeld klachten van de burger over het uitblijven van het aanslagbiljet, over onaangepaste of onvolledige informatie in brieven en beslissingen van de overheid of over nog verbeterbare informatie op de website.

Een eerste aandachtspunt was de soms moeilijke telefonische bereikbaarheid op piekmomenten van de Vlaamse Belastinglijn op het nummer 078/15.30.15, die verzorgd wordt door het contactpunt Vlaamse Infolijn. Onrechtstreeks heeft de minister daar een zeg op. Vooral op de niet-voorspelde piekdagen liep de wachttijd en het aantal onbeantwoorde oproepen te hoog op. Het aantal klachten over uitsluitend dit pro-

bleem blijft altijd beperkt, want wie een vraag of een probleem heeft, probeert het wel opnieuw. Meestal komt de wrevel pas naar boven bij een klacht over een meer prangend probleem, bijvoorbeeld het uitblijven van een aanslagbiljet of het vervallen van een vermindering.

Een tweede aandachtspunt in 2007 was de vraag om meer of meer verstaanbare informatie, zowel op de website over de OV als in brieven of in beslissingen na bezwaar. De website-informatie zou bijvoorbeeld nog aangevuld mogen worden met meer uitleg over de voorwaarden voor een proportionele vermindering bij onvrijwillige leegstand en met een link van de trefwoordenuitleg naar de toepasselijke bepalingen in de wetgeving. Nu is het vaak moeilijk om de wetgeving te consulteren. De minister heeft eerder aangekondigd dat men de website zou aanpassen, onder meer door een samenvoeging van de website voor de Vlaamse belastingen en de website over de onroerende voorheffing, en dat is dan misschien een opportuniteit.

Ten slotte nog dit: het voorlopige klachtenbeeld voor 2008 laat een lichte daling vermoeden van het aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst, wat toch een aanwijzing is.

II. ALGEMENE BESPREKING - VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

De heer *Koen Van den Heuvel* dankt de vertegenwoordigers van de Vlaamse Ombudsdienst. De spreker sluit zich aan bij de vaststelling dat globaal genomen de Vlaamse Belastingdienst zeker goed werk levert.

Volgens het commissielid zijn de klachten met betrekking tot de onroerende voorheffing vooral te wijten aan de ingewikkelde regelgeving en heeft het minder te maken met de al dan niet goede werking van de belastingdienst. Men moet er bijvoorbeeld maar eens het lijstje van vrijstellingen en verminderingen op naslaan. Het risico op vertragingen en misverstanden is dan niet ondenkbaar. De heer Van den Heuvel vraagt zich dan ook af of er geen vereenvoudiging mogelijk of nodig is.

De heer *Herman De Reuse* merkt op dat wie zijn onroerende voorheffing niet – onmiddellijk – kan betalen, aan de belastingdienst bewijzen moet voorleggen dat er in het verleden ook al problemen waren. Dat vindt hij zeer eigenaardig. Hij heeft hiervoor als advocaat voor een cliënt de belastingdienst aangeschreven en een afbetalingsplan voorgesteld. Men vroeg om documenten van vroegere afspraken met gerechtsdeurwaarders over gedwongen tenuitvoerlegging enzovoort. De spreker is van oordeel dat

dit volledig verkeerd is. Wie voor de eerste keer problemen krijgt en een afbetaling voorlegt, moet al problemen gehad hebben! Het zou juist een aanbeveling moeten zijn dat men nog nooit problemen heeft gehad. De redenen waarom men niet onmiddellijk kan betalen, kunnen zo specifiek zijn: een ongeval bijvoorbeeld, of andere onverwachte uitgaven. Voor de belastingdienst kan dat niet zomaar.

Een ander element dat zijn aandacht heeft weerhouden, is dat men doorgaans de onroerende voorheffing naar de echtgenoot stuurt, en niet naar de echtgenote, omdat in de tituluur de naam van de man nog altijd eerst komt. Maar ook wanneer alleen de vrouw het onroerend goed in kwestie bewoont, blijft men dat naar de man opsturen.

In sommige gevallen kan de vrederechter bijvoorbeeld het vonnis uitspreken dat de man het beroepsgedeelte van het huis toegewezen krijgt en de vrouw het privégedeelte. Men schat dat dan op een verhouding van bijvoorbeeld 60 percent privégedeelte en 40 percent beroepsgedeelte. Dan zou men aan de administratie kunnen vragen om die verhouding door te rekenen en aan de ene partij 60 percent van de onroerende voorheffing te vragen en aan de andere 40 percent. Maar dat schijnt nog altijd niet te lukken.

Het commissielid herinnert zich het daar een paar jaar geleden al eens over gehad te hebben in commissie. De minister heeft toen toegezegd het op te lossen. Vroeger werd dit door de federale overheid nochtans wel aanvaard. Sinds Vlaanderen hiervoor bevoegd is, is dat niet meer het geval.

Dat zijn, aldus de heer De Reuse, een aantal kleine pijnpunten waar men toch iets moet aan doen.

De heer *Christian Verougstraete* wijst op een andere zeer specifieke kwestie in de relatie tussen eigenaar en huurder. Wanneer de huurder een bepaalde handicap heeft, kan die een vermindering van de onroerende voorheffing vragen. Heel wat eigenaars weten echter nog altijd niet goed hoe het principe werkt. Het commissielid heeft weet van huurders die deze vermindering aangevraagd hadden, en waarbij de vermindering die verrekend wordt bij de eigenaar niet doorverrekend wordt naar de huurder in de vorm van een vermindering van de huur.

Er is daar mogelijk nog altijd sprake van een communicatiestoornis bij de belastingdienst over de mogelijkheden die de huurder heeft om een procentuele vermindering van de onroerende voorheffing te verkrijgen.

Mevrouw *Hilde Eeckhout* pikt in op de uitspraken van de heer De Reuse in verband met onroerend goed waar slechts één partner blijft wonen. Het is

inderdaad zo dat de onroerende voorheffing altijd naar de man wordt gestuurd, ook al woont die daar niet meer.

Bestaat er een mogelijkheid om het aanslagbiljet naar beide personen te sturen? Het gebeurt immers dat de ene persoon het aangewezen vindt om een deel te betalen, terwijl de beide echtgenoten voor het geheel aansprakelijk zijn. Het is moeilijk om elk een bepaald percentage te laten betalen. De belastingdienst kan er niet aan doen dat de eenheid van eigendom ter discussie staat. De belastingdienst richt zich tot een van beiden, maar het zou handig zijn indien beide personen op zijn minst op de hoogte zijn, zodat ze weten wat er leeft.

Met betrekking tot de vereenvoudiging van de regelgeving, antwoordt de heer *Guy Cloots* namens de Vlaamse Ombudsdienst dat wie de website van de onroerende voorheffing consulteert, terechtkomt bij de wetgeving van de federale overheid en het commentaar op de wetgeving. Daar zijn dus bepalingen van de federale fiscale wetgeving te vinden, met daartussen de bepalingen die enkel van toepassing zijn voor het Vlaamse Gewest. Voor een burger is het vrij moeilijk om daar uit te puren wat specifiek op hem van toepassing is.

Op dit ogenblik zijn er een achttal verminderingen met betrekking tot de onroerende voorheffing. Er is er recent nog een bijgekomen voor de energiebesparende woningen en passiefwoningen. Men denkt ook aan de verdere afschaffing van de vrijstelling op materieel en outillage. Voor de rest is het aantal wijzigingen toch al een tijdje stabiel gebleven.

Maar naar zijn aanvoelen is het duidelijk dat de wetgeving wel eens mag worden gecodificeerd. De wetgeving zoals die geldt in het Vlaamse Gewest, mag met andere woorden eens bij elkaar worden gebracht. Vanuit het commentaar dat men via de trefwoorden geeft, kan men bijvoorbeeld een rechtstreekse link leggen naar de toepasselijke bepalingen in de wetgeving zoals die geldt voor het Vlaamse Gewest.

Over betalingsproblemen krijgt de Ombudsdienst niet zo veel klachten. Volgens de informatie van de Ombudsdienst is het wel zo dat de Vlaamse Belastingdienst normaal alleen een afbetalingsplan toekent als men aan de hand van hetzij attesten van het OCMW, hetzij attesten van gewaarborgd inkomen zoals bijvoorbeeld voor bejaarden, tegemoetkomingen voor personen met een handicap enzovoort bewijst dat men hulpbehoevend is. Dat dat in het verleden zou moeten geweest zijn, is hem niet bekend. De spreker dacht dat dat ook niet uitdrukkelijk werd gesteld door de Vlaamse fiscale overheid, maar het zou kunnen van wel.

Er waren in 2006 wel veel klachten over meerdere aanslagbiljetten kort na elkaar. Daar heeft de Vlaamse Belastingdienst een aantal jaren geleden al de regel aangenomen dat wie meer dan één aanslagbiljet binnen de zes maanden ontvangt, een afbetalingsplan kan aanvragen. De Vlaamse Ombudsdienst is er voorstander van dat men in dat geval onmiddellijk een afbetalingsplan zou voorstellen aan de betrokkene, of hem er op zijn minst op zou wijzen wat de mogelijkheden zijn.

Dergelijke situatie kan zich in 2008 of 2007 opnieuw voordoen, omdat er nu heel wat aanslagbiljetten vrij laat of laattijdig verzonden zijn door de preventieve controle op de vermindering van de bescheiden woning. De aanslagen van 2006 zijn pas in 2007 verzonden, zodat er in 2008 wellicht al een volgend aanslagbiljet zal volgen.

Wat de opsplitsing van de onroerende voorheffing bij feitelijke scheiding of echtscheiding betreft, kijkt men normaal gezien naar de toestand op 1 januari. Behoort het onroerend goed dan nog tot het gemeenschappelijke vermogen, dan wordt de voorheffing geheven ten aanzien van de persoon die het eerst vermeld staat op de kadastrale gegevens. Dat is inderdaad een eerder arbitrair gegeven. De Ombudsdienst heeft daar dit jaar evenwel geen aanbeveling over gedaan. Bij mede-eigendom gaat men wel, op eenvoudige aanvraag, in op een vraag tot opsplitsing. Dat is een verworvenheid van enkele jaren geleden.

Wat de verhouding eigenaar-huurder betreft, geldt dat men als huurder een eenmalige aanvraag moet doen voor de vermindering. Maar het blijft een pijnpunt dat alleen de eigenaar-verhuurder een bezwaarschrift kan indienen, tenzij de huurder een volmacht heeft van de eigenaar-verhuurder. Dat is de enige uitzondering. Wanneer er echter een dispuut is tussen de eigenaar-verhuurder en de huurder, kan er een probleem rijzen en zit men met een onopgeloste situatie.

III. REPLIEK VAN MINISTER DIRK VAN MECHELEN

De heer *Dirk Van Mechelen*, viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Financiën, Begroting en Ruimtelijke Ordening stelt dat de casuïstiek en het verslag van de ervaringsdeskundigen hem leren dat het in het algemeen nog meevalt, want het gaat over 122 klachten op 2,6 miljoen aanslagbiljetten. Het is natuurlijk wel zo dat die 122 klachten een signaalfunctie vervullen, hetgeen dus, zoals in het verleden, ter harte wordt genomen.

Er zijn vier aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst. De eerste gaat over de verzending van de

aanslagbiljetten. Voor het aanslagjaar 2007 werden ongeveer 97 procent van de aanslagbiljetten in de loop van 2007 verzonden. Daarvoor put hij uit gegevens van de federale Algemene Administratie Patrimoniumdocumentatie. In de praktijk worden de aanslagbiljetten verstuurd in de periode van mei tot september. De Ombudsdienst stelt terecht dat de meeste worden verstuurd in de maanden juni, juli en augustus. Met een variatie van twee tot maximaal drie maanden krijgt men dus elk jaar steeds opnieuw in dezelfde periode zijn of haar aanslagbiljet in de bus. De ontvangen informatie wordt vrij snel verwerkt, en in een periode van vier maanden worden de ingekohierde stukken verzonden.

Er zijn drie categorieën die buiten de reguliere periode vallen. De eerste heeft betrekking op een toestand waarbij bezwaar werd ingediend tegen een aanslag voor een vroeger aanslagjaar. Vanzelfsprekend wacht men dan met het versturen van een nieuwe aanslag tot er duidelijkheid is over de grondigheid van het bezwaar. We willen voorkomen dat iemand die een bezwaar lopende heeft het jaar nadien een gelijkaardig aanslagbiljet ontvangt. Jaarlijks gaat het over 25.500 aanslagbiljetten op het totaal van 2,6 miljoen.

De tweede categorie betreft overleden belastingplichtigen. Dat ligt iets moeilijker, want eerst moet worden achterhaald wie de erfgenaam is, of, eenvoudig gesteld, wie de nieuwe eigenaar is. De Vlaamse Belastingdienst doet daarvoor een beroep op derden: de federale Algemene Administratie Patrimoniumdocumentatie, de lokale besturen of notarissen. De resultaten hangen natuurlijk sterk af van de kwaliteit van de verstrekte gegevens. In 2007 ging het over ongeveer 35.000 aanslagbiljetten, op een totaal van 2,6 miljoen.

De derde categorie betreft dossiers die aan een preventieve controle worden onderworpen. Daarbij wordt nagegaan of de belastingplichtige voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een vrijstelling of een vermindering van de onroerende voorheffing. Vanzelfsprekend worden de aanslagen pas gevestigd nadat de controle volledig is afgewerkt. Pas dan gebeurt de verzending.

Er wordt getracht de aanslagen van de eerste en derde categorie nog tijdens het aanslagjaar zelf te verzenden. Dat geldt ook voor de tweede categorie, maar voor die dossiers is dat wellicht niet mogelijk. Op die manier probeert men aan de aanbeveling van de Ombudsdienst maximaal tegemoet te komen.

De tweede aanbeveling heeft te maken met de toekenning van sommige verminderingen. Het is inderdaad zo dat in 2006 en 2007 VLABEL een onderzoek heeft uitgevoerd over de vermindering van de

onroerende voorheffing voor bescheiden woningen. Er is onderzocht of de begunstigden wel aan de voorwaarden voldoen om in aanmerking te komen voor de vermindering. Er werd vastgesteld dat veel verminderingen onterecht werden toegekend, waarop VLABEL heeft beslist om deze zaak systematisch op te volgen, maar ook om de gederfde onroerende voorheffing niet retroactief te innen en dus vooral te remediëren met het oog op de toekomst.

Wat de aanbeveling betreft, zal men voor het aanslagjaar 2008 een nieuwe werkwijze invoeren waarvan de minister denkt daarmee te zullen tegemoetkomen aan de opmerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst. Voortaan zal het gegroepeerde onderzoek van de dossiers met problemen niet verschoven worden tot na de reguliere inkohiering. Bij de opmaak van de kohieren zullen steekproeven uitgevoerd worden en onderzocht worden of de automatisch toegekende vermindering gegrond is. Tezelfdertijd zal men een aantal speciale kohieren opmaken van de aanslagbiljetten die problemen kunnen bevatten, zoals recent overleden belastingplichtigen, belastingplichtigen die het voorgaande jaar een bezwaar hebben ingediend, belastingplichtigen die van kortingen genieten en belastingplichtigen zonder rijksregisternummer.

Die speciale kohieren wil men aan een grondige, zelfs volledige controle onderwerpen en zo mogelijk zal er preventief ingegrepen worden. Op die manier probeert men het aantal bezwaarschriften te verminderen. Dat kost op dat ogenblik meer werk, maar het zal hopelijk tot een vermindering van het aantal bezwaarschriften leiden. Het is de bedoeling om die speciale kohieren dan nog tijdens de gewone verzendperiode te versturen, zodat de inkohiering geen vertraging oploopt.

Er wordt ook getracht om de burger die ogenschijnlijk de vermindering voor zijn bescheiden woning zonder aanwijsbare reden verliest, in een individuele brief op de hoogte brengen van de exacte reden voor de intrekking. Het is de bedoeling dat deze brief vertrekt voor het aanslagbiljet wordt verzonden, zodat enige rechtszekerheid wordt ingevoerd. Voor complexe dossiers is het zelfs de bedoeling dat men de burger opbelt en hem mondeling informeert over de aanslag die op komst is.

De derde aanbeveling gaat over het doorrekenen van de vermindering van de onroerende voorheffing aan de huurder. Het is een pijnpunt waarbij drie partijen zijn betrokken: de huurder, de eigenaar en VLABEL. De bedoeling is om dit pragmatisch aan te pakken. Vandaag krijgt de huurder bericht dat de onroerende voorheffing verminderd is, en dat hij of zij wordt verondersteld die vermindering af te trekken van zijn of haar te betalen huur. Een alternatief is wel dat via

de eigenaar aan te pakken. Er is ook nog een derde, drastische, sluitende manier: een decretale regeling waarbij de eigenaar betaalt en de vermindering wordt uitgekeerd aan de huurder. Dat vereist wel decreetgevend werk.

Die aanpak is misschien een beetje te drastisch. Misschien moet de informatie voor deze doelgroepen verbeterd worden, zoals ook de heer Verougstraete voorstelt. Dat zou kunnen in een eenvoudig foldertje – zoals men er vandaag ook eentje bij de waterfactuur krijgt. Men probeert het in een zo begrijpelijk mogelijke taal te bevatten.

VLABEL is actief in communicatie getreden met de sociale huisvestingsmaatschappijen. Er is ook aangebonden op een controle op de uitbetaling of verrekening van de vermindering van de onroerende voorheffing op de huur. Dat werpt nu zijn vruchten af.

De vierde aanbeveling betreft de telefonische bereikbaarheid en informatieverstrekking. Het gaat dan over moeilijke telefonische bereikbaarheid op piekmomenten. Ook met de e-mail was er een probleem. Dat bleek echter te wijten te zijn aan een fout bij de automatische doorzending van e-mails. Het was een materiële fout die intussen is rechtgezet.

Er werd ondertussen een aantal verbeterpunten doorgevoerd. De Vlaamse Belastingdienst stelt nu een gedetailleerd verzendschema op van de aanslagbiljetten 2008. Die gegevens worden bezorgd aan de Vlaamse Belastinglijn. Op die manier weten zij hoeveel call-medewerkers zij moeten inzetten om de te verwachten pieken op te vangen. Die piekmomenten kunnen voor nagenoeg 100 percent worden ingeschat.

Het aantal scripts is herbekeken en aangepast waar nodig. De minister was tijdens het voorjaar op werkbezoek bij Batibouw. De Vlaamse Infolijn was daar aanwezig. Hij heeft daar de proef op de som genomen. Ze wisten op een uitstekende manier op een bijzonder moeilijke fiscale vraag van hem te antwoorden op basis van de scripts die voorlagen.

In het kader van de kwaliteitsverbetering en de vlotte afhandeling van vragen werden op de website www.vlaanderen.be de verschillende contactformulieren geplaatst. Alle formulieren zijn in 2007 aan een grondige screening onderworpen. Ze zijn ook getoetst aan het evaluatie-instrument voor formulieren en kregen intussen, na revisie van de taaldienst, het kwaliteitslabel 'eenvoudig formulier'.

Tot slot is er een concrete afspraak gemaakt met de Vlaamse Belastinglijn over het doorschakelen van de moeilijkere en dossiergerichte vragen. Daarbij wordt men rechtstreeks doorgeschakeld naar de groep van

dossierbehandelaars die de dossiers inhoudelijk behandelen. Zo komt de burger niet in een cascade van doorschakelingsmomenten terecht.

Op die manier kan geanticipeerd worden op de vier aanbevelingen. Verbetering is ook in deze dossiers aangewezen. Er zijn echter ook heel wat positieve elementen die in het verslag van de Vlaamse Ombudsdienst zijn opgenomen. De minister denkt daarbij dan aan de omstandige omzendbrief die de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting had gevraagd over de vrijstelling van onroerende voorheffing voor goederen bestemd voor onderwijsdoeleinden. Hij denkt ook aan het probleem van het doorrekenen van de vermindering van onroerende voorheffing door sociale huisvestingsmaatschappijen en aan de communicatie met de belastingplichtigen. De minister verwijst naar de website www.onroerendevoorheffing.be waar men zelf een simulatie kan maken van het bedrag dat men al dan niet zal moeten betalen. Wat de vermindering van onroerende voorheffing wegens improductiviteit betreft, is er een decretale aanpassing geweest zodat de bezwaartermijn niet meer kan verstrijken voor 31 maart van het jaar volgend op het aanslagjaar. Verder is er ook de aanpassing met betrekking tot materieel en outillage en het verschuiven van percelen binnen eenzelfde bedrijf.

Op dit ogenblik is er een zeer performante digitale gegevensuitwisseling ontstaan met het kadaster. Dat levert heel wat tijdswinst op bij de behandeling van bezwaarschriften. Het is inderdaad nog steeds zo dat het kadaster bepaalt wie op 1 januari eigenaar is van de woning en voor welk deel. Op basis daarvan wordt het aanslagbiljet verstuurd. Misschien kan daar in Kamer of Senaat de aandacht op gevestigd worden?

Wat het afbetalingsplan betreft, is het de bedoeling daar redelijk soepel in te zijn, op voorwaarde dat er duidelijke indicaties zijn van financiële problemen. Men moet natuurlijk de kerk in het midden houden en oog hebben voor objectiviteit en gelijke behandeling. Het is de bedoeling om de invordering van de onroerende voorheffing op een humane manier te laten gebeuren in Vlaanderen. Wie moeilijkheden heeft, moet dat afbetalingsplan kunnen krijgen.

IV. REPLIEK VAN DE LEDEN

De heer *Herman De Reuse* wijst er op dat bij een overlijden de eigendomsoverdracht een probleem kan zijn. Uit het Rijksregister kan normaal gezien worden opgemaakt wie de erfgenamen zijn. Maar daarnaast is er ook het Centraal Testamentenregister. Heeft de administratie daar toegang toe? Daar kan men vrij snel vernemen wie de nieuwe eigenaars zijn.

Volgens minister *Dirk Van Mechelen* is het dan kiezen tussen de pest en de cholera. Vandaag zegt men dat de aanslagbiljetten later vertrekken omdat men probeert duidelijk uit te zoeken wie de nieuwe eigenaar is waardoor men de juiste aanslag kan doen. Men zou ook in het Rijksregister kunnen nagaan wie de zoon of dochter is naar wie het aanslagbiljet kan worden gestuurd. De minister vreest echter dat men daar meer kwaad dan goed mee doet. Verder is er inderdaad het Centraal Testamentenregister, maar persoonlijk verkiest hij duidelijk te weten wie de nieuwe eigenaar is. Dat is het werk van de registratiekantoren.

De verslaggever,

De voorzitter,

Koen VAN DEN HEUVEL

Jaak GABRIELS