

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



Zitting 2000-2001

11 juni 2001

**VLAAMSE OMBUDSDIENST**

**Jaarverslag 2000**

**GEDACHTEWISSELING**

**VERSLAG**

**namens de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting  
uitgebracht door de heer Lucien Suykens**

**(Hoofdstuk 5.2 Thematische aanbevelingen : Fiscaliteit  
Kijk- en luistergeld  
Onroerende voorheffing)**

*Samenstelling van de commissie :*

*Voorzitter :* de heer Marc van den Abeelen.

*Vaste leden :*

mevrouw Wivina Demeester-De Meyer, de heren Johan De Roo, Erik Matthijs, Eric Van Rompuy ;

de heren Frans De Cock, André Denys, Stefaan Platteau, Marc van den Abeelen ;

de heren Mathieu Boutsen, Herman De Reuse, Roland Van Goethem ;

de heren Gilbert Bossuyt, Lucien Suykens ;

de heer Ludo Sannen ;

de heer Chris Vandenbroeke.

*Plaatsvervangers :*

de heer Gerald Kindermans, mevrouw Trees Merckx-Van Goey, de heren Eric Van Rompuy, N ;

de heren Freddy Feytons, Marino Keulen, Jul Van Aperen, Francis Vermeiren ;

mevrouw Hilde De Lobel, de heren Jean Geraerts, Christian Verougstraete ;

de heren Guy Swennen, Bruno Tobback ;

de heer Jos Geysels ;

de heer André-Emiel Bogaert.

---

*Zie :***41** (200-2001)

– Nr. 1 : Jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst

– Nr. 2 : Verslag namens de Commissie voor Onderwijs,  
Vorming en Wetenschapsbeleid

## INHOUD

	Blz.
I. Toelichting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, en de heren Chris Nestor en Nan Van Zutphen, onderzoekers bij de Vlaamse Ombudsdienst .....	4
II. Bespreking door de parlementsleden .....	8
III. Repliek van de Vlaamse minister-president .....	8
IV. Besluit door de voorzitter .....	10

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting had op maandag 21 mei 2001 een gedachtewisseling met de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, en de heren Chris Nestor en Nan Van Zutphen, onderzoekers bij de Vlaamse Ombudsdienst, over het Jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst, Hoofdstuk 5.2 Thematische aanbevelingen : Fiscaliteit : Kijk en luistergeld - Onroerende voorheffing.

**I. Toelichting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, en de heren Chris Nestor en Nan Van Zutphen, onderzoekers bij de Vlaamse Ombudsdienst**

*1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman*

In eerste plaats worden de algemene cijfers voor het thema van de fiscaliteit overlopen door de Vlaamse Ombudsman, waarna toelichting wordt gegeven bij de wijze van “doorwerking” van de aanbevelingen van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst.

Burgers komen zeer vaak aankloppen met fiscale klachten, over zaken die fout zijn gelopen in de relatie met de belastingheffende overheid. Dat vertegenwoordigt 53,1 percent van de dossiers over het jaar 2000. Uitgesplitst geeft dat 34,6 percent in verband met kijk- en luistergeld en 18,5 percent in verband met onroerende voorheffing. De Ombudsman voegt er nog aan toe dat in de fiscale sfeer, er nog dossiers waren over de milieuheffing (thema milieu), de leegstandsheffing voor leegstand en verkrotting bedrijfsruimten (thema ruimtelijke ordening) en deze voor woningen en gebouwen (thema wonen).

Wat de mogelijke doorwerking en realisatie van aanbevelingen betreft, kunnen een drietal mogelijke niveaus onderscheiden worden.

In de eerste plaats zijn er de aanbevelingen, die als het ware gekluisterd zitten in het institutionele kluwen, zoals bepaalde aspecten van het kijk- en luistergeld, die enkel met instemming van de gemeenschappen kunnen worden gewijzigd.

Een tweede deel van de aanbevelingen kan worden ingewilligd als het Vlaams Parlement zelf regelgevend optreedt, zoals bijvoorbeeld aspecten van het kijk- en luistergeld, die verband houden met de inning ervan.

Het derde luik van aanbevelingen heeft betrekking op de uitvoeringsorganisatie van de Vlaamse fiscaliteit, waar het gaat over de inning maar ook over de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van de belastingdienst voor de burger. De Ombudsman meent dat het belangrijk is om te kijken wat mogelijk is op welk niveau en wie als het ware de beste bestemming is voor bepaalde aanbevelingen.

Het evaluatierapport van de Vlaamse regering over de Vlaamse fiscaliteit is ook voor de Vlaamse Ombudsdienst een belangrijk gegeven, omdat het, net zoals het rapport van de Vlaamse Ombudsdienst, een open document is maar daarnaast ook omdat het bijvoorbeeld door de keuze van de normen waarmee de bestaande regelgeving over fiscaliteit wordt afgemeten, voor een deel gelijkloopt met de ombudsnormen die de Ombudsdienst in de praktijk hanteert. In die zin is het evaluatierapport van de Vlaamse regering bijna een parallel document. Door beide rapporten naast elkaar te leggen, krijgt men een inzicht in de wijze waarop de Vlaamse fiscaliteit door de Vlaamse burgers wordt ervaren. Het zou een soort ijkpunt kunnen zijn voor onder meer gevoelige materies waarover tot nog toe geen consensus is bereikt, zoals de fraudeproblematiek inzake het kijk-en luistergeld. In verband met deze problematiek laat dit rapport een duidelijke opening om, zelfs met de bestaande regelgeving, remediërend te werken.

– *Klachten kijk- en luistergeld*

Er waren 300 gegronde klachten over kijk- en luistergeld, wat volgens de Ombudsdienst wel een heel representatief staal is. Van die 300 zijn er meer dan 200 niet hersteld geworden. De Ombudsdienst probeert te meten of er nadat de klacht is ingediend herstel mogelijk is ofwel dankzij ofwel naast de tussenkomst van de Ombudsdienst. Er moet hier bij worden vermeld dat er vooral heel wat klachten waren over met name de fraudeproblematiek, dus met name de sanctie van een volgens de Ombudsdienst te snelle taksverdubbeling. Dit was tekenend voor het cijfermateriaal. Omdat een klacht bij de Ombudsdienst op het einde van de bemiddelingsprocedure is, moet dus vastgesteld worden dat hier meer dan twee derde niet herstelde klachten zijn. Er waren ook een vijftigtal ongegronde klachten, wat toch ook een signaal is dat sommige burgers menen dat de administratie in hun dossier in de fout is gegaan. Ook waren er een aantal gevallen waar er geen oordeel mogelijk werd geacht waar het gaat over feitelijke vaststellingen zoals een burger die beweert een brief te hebben opgezonden, maar waar moeilijk na te gaan is of dit effectief het geval was.

– *Klachten onroerende voorheffing*

Wat de cijfers betreft in verband met de onroerende voorheffing, waren er 124 gegronde klachten, met ook hier een vrij groot percentage niet herstelde klachten, wat onder meer te verklaren is door de aard van de klachten die te maken hebben met de contacten die de burger heeft met die dienst en met langdurige termijnen voor het behandelen van een bezwaarschrift in de bezwaarprocedure. De vraag bij herstel is natuurlijk ook altijd in hoeverre een klacht herstelbaar is in die zin of er nog wel een rechtzetting mogelijk is.

Naast die 124 gegronde waren er 13 ongegronde klachten en een vijftal waar geen oordeel mogelijk was.

Als men tot slot kijkt naar welke normen, de ombudsnormen, het meest geschonden zijn, dan is dat bij kijk- en luistergeld met name de norm van overeenstemming met het recht, namelijk de schending van het beginsel dat een intentie aan de basis van de fraude moet liggen ; actieve dienstverlening, al is de Vlaamse belastingdienst de belastingheffende overheid, is een actiever optreden gewenst ; redelijke behandeltermijn ; deugdelijke correspondentie en coördinatie waarmee bedoeld wordt dat bepaalde gegevens niet of onvoldoende gebruikt of aangewend worden in het optreden van de Vlaamse belastingdiensten.

2. *Kijk- en luistergeld. Toelichting door de heer Chris Nestor, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst*

– *Klachten*

De heer Chris Nestor, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, overloopt de vier belangrijkste types van klachten, die ook in het jaarverslag terug te vinden zijn.

De taksverdubbeling blijft voor de Ombudsdienst het belangrijkste en principieelste discussiepunt van de klachten. De Ombudsdienst is van mening dat er sprake moet zijn van intentie en kwaad opzet om van fraude te kunnen spreken.

De samenwerking met de kabeldistributiemaatschappijen blijft daarbij een heikel punt. In principe krijgen alle nieuwe kabelabonnees daarna een formulier opgestuurd vanwege de Dienst Kijk- en Luistergeld en kunnen ze op die manier meteen hun aangifte in orde brengen. In de praktijk is dat echter niet altijd het geval en blijken er kabeldistributiemaatschappijen te zijn die de gegevens niet of

niet onmiddellijk doorgeven aan de Dienst Kijk- en Luistergeld. Blijkbaar zijn er ook moeilijkheden om die gegevens tijdig verwerkt te krijgen in hoofde van de Dienst Kijk- en Luistergeld want de aangiften moeten binnen drie maanden in orde gebracht worden. Er zijn klachten dat de abonneegegevens door de kabeldistributiemaatschappijen, niet of laattijdig bezorgd worden aan de Dienst Kijk- en Luistergeld. Als de aangiften pas nadien, en daardoor laattijdig, worden gedaan, wordt een taksverdubbeling opgelegd. De Ombudsdienst tilt zwaar aan deze handelswijze : als de belastingdienst de informatieopdracht niet kan nakomen om de betrokkenen te informeren, is het onredelijk om nadien een boete op te leggen wegens fraude.

Een ander probleem houdt verband met de opzegging. Zo is er in verband met de autoradio's onvoldoende koppeling met de Dienst Inschrijvingen Voertuigen (DIV). De auto wordt weggedaan of de nummerplaat wordt geschrapt, maar toch moet er verder betaald worden omdat er niet apart is opgezegd bij de Dienst Kijk- en Luistergeld. Daarnaast moet er altijd betaald worden voor een periode van 12 maanden zodat een opzegging maar eenmaal per jaar kan ingaan. Is die uiterste opzegdatum gepasseerd, zal men voor een heel jaar moeten betalen.

Het volgende type van klachten heeft betrekking op de automatische inningsprocedure en het inschakelen van een gerechtsdeurwaarder. De Ombudsdienst heeft bij een aantal klachten ook vastgesteld dat er een onvoldoende controle is van de adresgegevens ; pas nadat er een aanmaning is verstuurd door een gerechtsdeurwaarder blijkt dat de adresgegevens verkeerd zijn en het aanslagbiljet of de herinnering naar een foutief adres verstuurd zijn. Dat zou voorkomen kunnen worden door de gegevens van het rijksregister te gebruiken vooraleer een gerechtsdeurwaarder in te schakelen. Met betrekking tot het inschakelen van een gerechtsdeurwaarder is een ander pijnpunt dat een aantal mensen blijken te beginnen met af te betalen zonder dat er een afbetalingsplan is toegestaan of aangevraagd. Verder blijkt dat zelfs voor het laagste bedrag een gerechtsdeurwaarder wordt ingeschakeld. Die gevallen zouden misschien ook vlotter opgevolgd kunnen worden door de gegevens die de dienst in het belastingdossier heeft te gebruiken.

Een volgende reeks van klachten valt te catalogiseren onder het begrip redelijkheid. In het jaarverslag vindt men daarover een aantal klachten terug van onduidelijke situaties in de regelgeving, bijvoorbeeld in het geval van een echtscheiding. Men staat meestal maar onder één naam ingeschreven

en de inschrijving loopt door op die naam. Als de andere partner het televisietoestel houdt, is die persoon niet gekend bij de Dienst Kijk- en Luistergeld en moet die eigenlijk opnieuw aangifte doen en riskeert dan een boete. Voor die persoon is er eigenlijk niets veranderd wat betreft kijk- en luistergeld en die beschouwt zichzelf niet als een nieuwe houder van een televisietoestel en abonnee van de kabeldistributie, terwijl degene die na de echtscheiding geen televisie meer heeft, moet blijven voortbetalen na de echtscheiding. Dit geeft bijgevolg voor een aantal mensen problemen, waarbij er geen kwaad opzet in het spel is. In dergelijke situaties is het niet altijd even evident omdat in orde te brengen.

Ook bij vrijstellingen doet dat probleem zich voor : als de partner overlijdt, moet de andere partner opnieuw aangifte doen. Als deze dat nalaat en pas een jaar later aangifte doet, moet deze niet alleen kijk- en luistergeld betalen omdat er geen vrijstelling (meer) is maar ook een boete voor fraude, wat zwaar doorweegt omdat men dit als onrechtvaardig beschouwt.

Dat zijn de belangrijkste types van klachten, die men gedetailleerd terug kan vinden in het jaarverslag.

#### – *Aanbevelingen*

Het probleem is dat veel zaken vastgelegd zijn in de wet, zoals het feit dat men moet betalen en dat een opzegging niet op eender welk moment kan ingaan. Concreet ten aanzien van de dienstverlening zijn er wel al een aantal verbeteringen aangebracht naar aanleiding van vroegere aanbevelingen van de Ombudsdienst.

Er is geen koppeling met de diensten van het DIV, maar de belastingdienst gaat nu voortaan wel mensen wiens nummerplaat geschrapt wordt maar geen opzegging meldden bij de Dienst Kijk- en Luistergeld informeren door hen aan te schrijven en hen te melden dat de inschrijving voor een autoradio een aparte regeling is en dat men dus nog een melding moet doen als men geen autoradio meer heeft.

Ook inzake de vrijstellingen is er beterschap beloofd in die zin dat men overleg heeft aangekondigd met het ministerie van sociale zaken om te gaan samenwerken en alzo de coördinatie en samenwerking te verbeteren.

Concreet zijn er in het nieuwste jaarrapport zes nieuwe aanbevelingen gedaan (pagina 86 van het

jaarverslag). Een aantal punten zijn vastgelegd in de wetgeving, waardoor de dienst niet anders kan dan die na te leven en zo op te treden zoals door de wet voorgeschreven.

Op dit moment is het kijk- en luistergeld nog altijd een oneigenlijke gemeenschapsbelasting : het vaststellen van de aanslagvoet, de heffing, de heffingsgrondslag en de vrijstellingen zijn nog een federale bevoegdheid en moeten dus gewijzigd worden door een federale wet als men een wijziging zou willen doorvoeren.

Maar het evaluatierapport Vlaamse fiscaliteit gaat er van uit dat een aantal punten wel door het Vlaams Parlement kunnen gewijzigd worden. Bijvoorbeeld de wijze van aangifte en opzegging, de administratieve boetes, het ontbreken van een beroepsprocedure zijn elementen die wel zouden kunnen gewijzigd worden door middel van een initiatief van het Vlaams Parlement.

De Ombudsdienst pleit vooral voor een optimaal gebruik van alle beschikbare gegevens : van de kabeldistributiemaatschappijen, DIV, (federale) ministerie van sociale zaken, sociale kruispuntbank. Er zijn een boel mogelijkheden om de aangiften en opzeggingen vlotter te verwerken.

In het evaluatierapport Vlaamse fiscaliteit gaat men nog een stap verder en wordt uitdrukkelijk de vraag gesteld of nieuwe kabelabonnees niet gewoon vrijgesteld kunnen worden van aangifte.

De nieuwe aanbevelingen situeren zich vooral, tegenover de eerdere aanbevelingen, in het optreden van de gerechtsdeurwaarder. Via omzendbrief of door een nieuw besluit zou een betere procedure vastgelegd kunnen worden : controle aan het rijksregister van het adres, actiever gebruik van gegevens uit het belastingsdossier als daaruit blijkt dat mensen zonder toestemming in schijven aan het betalen zijn of als zij reeds een afbetalingsplan hebben lopen voor een vorige aanslag. De dienst zou op dat gebied actiever moeten informeren naar de mogelijkheden en de procedure die er moet gaan gehanteerd worden. Ook een procedure voor eerstelijnsklachtenbehandeling zou op een dergelijke manier geregeld kunnen worden.

Volledig op het niveau van de administratie zelf tenslotte, gaat het vooral om publieke informatieverstrekking. Op het aanslagbiljet van semestriële betalers wordt eigenlijk foutieve informatie verstrekt. Op het tweede betalingsbiljet dat men ontvangt, wordt opnieuw gemeld dat men voor de tweede betalingsdatum de opzegging kan melden,

hetgeen niet correct is omdat dit slechts een betalingsdatum is. Inzake het houderschap had de Dienst Kijk- en Luistergeld vorig jaar een nieuwe brochure gemaakt ter verduidelijking van de verschillende reglementeringen en spelregels en wat men moet doen bij bepaalde situaties, zoals wat houderschap is van een televisietoestel. Deze nieuwe brochure is echter niet verspreid wegens de grote media-aandacht over de mogelijke afschaffing van het kijk- en luistergeld.

Over de bereikbaarheid van de Dienst Kijk- en Luistergeld, zijn er ook een aantal klachten geweest, namelijk inzake de telefonische bereikbaarheid en het laattijdig beantwoorden of het onbeantwoord blijven van briefwisseling naar aanleiding van klachten over aanslagen.

### 3. *Onroerende voorheffing. Toelichting door de heer Nan Van Zutphen, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst*

#### – *Klachten*

In het jaar 2000 was er een verschuiving van het klachtenbeeld. Waar in 1999 de meeste klachten gingen over de heffing zelf, en dan met name het niet toekennen van de automatische vermindering waar de mensen recht op hebben, hadden de klachten in 2000 voornamelijk betrekking op de manier waarop de bezwaarschriften behandeld worden.

Het probleem van de niet-automatische toekenning van de verminderingen waarop men recht heeft, is wel nog niet volledig van de baan, maar het aantal klachten daarover is wat afgenomen. Dit kan men ook merken aan de bezwaarschriften die daarover bij de belastingdienst zelf zijn ingediend, wat toch een aanzienlijke vermindering is.

Het probleem waar de Ombudsdienst in 2000 voor het eerst mee is geconfronteerd, is dat de belastingplichtigen die in 1999 geen automatische vermindering was toegekend en daarom een bezwaarschrift hadden ingediend dat in aanmerking werd genomen, bij het aanslagbiljet in 2000 opnieuw geen vermindering hadden gekregen. Dat komt vanzelfsprekend heel negatief over bij de belastingplichtige : de procedure lijkt achter de rug en opnieuw staat men voor hetzelfde probleem.

Een probleem dat in 2000 veel meer aan bod kwam dan het voorgaande jaar omdat het dan de eerste keer was dat de belasting op Vlaams niveau werd geïnd, was de bijzondere lange behandeltermijnen van de bezwaarschriften. Waar in de wet van 15 maart 1999 houdende de beslechting van fiscale ge-

schillen (*B.S.*, 27 maart 1999), de maximum aanbevolen beslissingstermijn zes maanden bedraagt, moet vastgesteld worden dat de gemiddelde behandelingstermijn van bezwaarschriften inzake de onroerende voorheffing achtenenhalve maand bedraagt met uitschieters van één tot anderhalf jaar, waarmee de Vlaamse Ombudsdienst werd geconfronteerd. Deze lange termijn geldt zeker niet alleen voor gecompliceerde gevallen maar ook voor zeer eenvoudige bezwaarschriften, wat toch veel te lang is.

Een andere klacht die veel opdook was het systematisch niet beantwoorden van brieven, faxen en e-mails. Alle vragen naar de stand van zaken werden systematisch niet beantwoord. Blijkbaar is er volgens het evaluatiedossier van de Vlaamse fiscaliteit geen probleem, want het niet beantwoorden van vragen komt helemaal niet aan bod in het evaluatierapport van de Vlaamse overheid. Toch is het voor de burger erg storend dat er helemaal geen respons komt op zijn vragen, als men vraagt hoe het staat met zijn bezwaarschrift na zes maanden tot een jaar.

Een ander probleem is de telefonische bereikbaarheid. Er is een aanzienlijke verbetering over de algemene informatieverstrekking, ook telefonisch ; voor algemene vragen kan men steeds terecht bij de Vlaamse Infolijn, wat een aanzienlijke verbetering is, maar voor de dossiergerichte vragen, die dus rechtstreeks aan de dienst onroerende voorheffing in Aalst gesteld moeten worden, is de kans dat men telefonisch binnen geraakt bij de dienst niet erg groot. De Vlaamse Ombudsdienst doet zelf geregeld testen inzake de telefonische bereikbaarheid en in de meeste gevallen geraakt men telefonisch gewoon niet binnen.

#### – *Aanbevelingen*

Van de vroegere aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst, zijn er een aantal gerealiseerd.

In het jaarrapport over 1999 was er aanbevolen om de communicatie en informatiepolitiek over onroerende voorheffing meer probleemoplossend gericht te maken. Een grote verbetering vond plaats door de inschakeling van de Vlaamse Infolijn. De Infolijn biedt bijvoorbeeld hulp bij het opstellen van een bezwaarschrift. Ook kan men daar op eenvoudig verzoek een berekening krijgen van het niet-betwist gedeelte van de onroerende voorheffing, wat ook een eerdere aanbeveling was.

Een organisatie van de bezwaarschriften op zodanige wijze dat de lange behandeltermijnen aanzien-

lijk verkort worden, heeft helaas nog niet geleid tot een structureel resultaat. Ook is de telefonisch bereikbaarheid dus nog maar deels opgelost, namelijk door het inschakelen van de Vlaamse Infolijn maar de eigenlijke bereikbaarheid van de dienst zelf, is nog altijd heel problematisch.

Tot de nieuwe aanbevelingen behoort dan ook een veel kortere behandeltermijn. Zeker extreem lange behandeltermijnen van meer dan een jaar zouden tot het verleden moeten behoren. Alle vragen moeten worden beantwoord, dus ook alle vragen over de stand van zaken in een specifiek dossier (bezwaaerschrift), wat des te noodzakelijker wordt bij langere behandeltermijnen. Bij behandeltermijnen van een maand is het feit dan men niet alle tussentijdse vragen naar de stand van zaken beantwoordt, veel minder erg dan bij lange termijnen. Het hoeven geen lange antwoorden te zijn, ook gestandaardiseerde antwoorden kunnen in aanmerking komen.

Ook de telefonische bereikbaarheid zou eigenlijk geen probleem mogen opleveren. Verder zou de dienst een speciale inspanning moeten leveren om de herhaling van fouten inzake de verminderingen te vermijden door extra controle.

## II. Bespreking door de parlementsleden

De leden van de commissie uiten hun waardering voor het Jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst.

De heer *Gilbert Bossuyt* verwijst naar eerdere parlementaire besprekingen waar deze onderwerpen reeds uitgebreid aan bod zijn gekomen. Het commissielid stelt vast dat er geen wezenlijke veranderingen zijn gerealiseerd, wat niet verwonderlijk is. Het grote euvel is en blijft de klantvriendelijkheid, die nog steeds te wensen overlaat, ondanks de reeds door de belastingdiensten geleverde inspanningen. Daarom blijven de inspanningen van de Vlaamse Ombudsdienst zeer belangrijk omdat zij de Vlaamse parlementsleden mee op de hoogte houden. Men kan echter niet anders dan vaststellen dat er voorlopig weinig veranderingen zijn te velde. Het commissielid vreest dat dit nog wel enige tijd zal vergen vooraleer er sprake zal zijn van belangrijke, structurele wijzigingen.

De heer *Ludo Sannen* uit waardering voor het door de Vlaamse Ombudsdienst gepresteerde werk. Hij wil de Vlaamse Ombudsdienst dan ook danken voor de geleverde inspanningen en voor de concrete aanbevelingen die ze uit de behandeling

van de klachten heeft weten te analyseren. Ook hij verwijst naar de eerdere besprekingen en naar het evaluatierapport van de Vlaamse fiscaliteit. De aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst zijn terecht. Het lid hoopt dan ook dat de Vlaamse regering rekening zal houden met de aanbevelingen, die het de Vlaamse overheid gemakkelijker maken om bij te sturen.

## III. Repliek van de Vlaamse minister-president

### – *Algemeen*

De vaststellingen van de Vlaamse Ombudsdienst lopen parallel met een gedeelte van de bevindingen uit het evaluatierapport van de Vlaamse regering over de Vlaamse fiscaliteit (Parl. St. *Vl. Parl.* 2000-2001, nr. 569/1), en een aantal voorstellen die op tafel liggen om aan deze toestand te remediëren. Onderscheid moet gemaakt worden tussen enerzijds die elementen die reeds tot de bevoegdheid van het Vlaams Parlement behoren (zoals bijvoorbeeld de leegstandsheffing) en anderzijds die elementen die nog niet tot het Vlaamse niveau behoren en waarvoor de goedkeuring van het Lambertmontakkoord moet afgewacht worden omdat ze pas dan onder de bevoegdheid van het Vlaams Gewest zullen vallen.

De Vlaamse minister-president gaat in op een aantal cijfers die zijn gepresenteerd. Meer dan 50 procent van alle dossiers die in 2000 zijn behandeld door de Vlaamse Ombudsdienst, hebben betrekking op de fiscaliteit. Opnieuw moet dus vastgesteld worden, zoals de Minister-president reeds bij verschillende gelegenheden heeft gedaan, dat niet alles wat de Vlaamse overheid in het verleden inzake organisatie en inrichting van de eigen Vlaamse fiscaliteit zelf heeft gedaan, daarom noodzakelijkerwijze beter is gedaan. Het kan dan ook alleen maar een aanzet betekenen om, wanneer het Lambertmontakkoord is goedgekeurd en de Vlaamse overheid bevoegd wordt voor een substantieel gedeelte van de eigen fiscaliteit, het geheel beter te ordenen, te stroomlijnen en klantvriendelijker aan te pakken.

### – *Kijk- en luistergeld*

Als deze belasting blijft voortbestaan, dan moet zeker aan klantvriendelijkheid, een humane boeteregeling en dergelijke, meer aandacht worden besteed. Als de belasting wordt afgeschaft, dan zijn de klachten en problemen natuurlijk zonder voorwerp.



Een omvangrijk gedeelte van de klachten (45,2 percent) werd gegrond en niet hersteld bevonden. Een aanzienlijk gedeelte daarvan is toe te schrijven aan het probleem van de taksverdubbeling bij fraude. Fraude is er volgens artikel 18 van de wet van 13 juli 1987 betreffende het kijk- en luistergeld (*B.S.*, 12 augustus 1987) als men niet volgens de door de wet voorgeschreven modaliteiten een aangifte heeft ingediend. Als onmiddellijke sanctie volgt dan 'een verdubbeling van de ontdoken bedragen'.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst moet dit worden genuanceerd, omdat het begrip fraude veronderstelt dat er een intentie tot bedrog is. Het ontbreken van een spontane aangifte kan volgens de Ombudsdienst geen aanleiding vormen tot het opleggen van een taksverdubbeling.

Anderzijds is er de interpretatie van de administratie, die vooralsnog wordt bijgetreden door de minister-president : uit de voorbereidende werken van de wet van 13 juli 1987 blijkt heel duidelijk dat het de bedoeling was van de wetgever om bij het ontbreken van een aangifte taksverdubbeling op te leggen, ook al is de burger niet te kwader trouw. Er is dus een verschil in interpretatie.

De interpretatie van de administratie en van de minister-president is ook de interpretatie die gevolgd werd door de vorige Vlaamse regering. De minister-president zou graag de interpretatie van de Vlaamse Ombudsdienst volgen, die gehanteerd wordt in het belang van de burger, maar aangezien er geen enkel nieuw element is, is hij genoodzaakt de interpretatie aan te houden zoals die tot nog toe gehanteerd werd en dit omwille van de continuïteit.

Daarnaast is er het probleem van de gegevensuitwisseling met de kabeldistributiemaatschappijen. Deze moeten periodiek lijsten aanleggen van de nieuwe abonnees en moeten die lijsten bezorgen aan de belastingdienst voor Vlaanderen. Op basis daarvan kan de belastingdienst de abonnees informeren over hun verplichtingen. Deze gegevensuitwisseling blijkt niet altijd goed te functioneren.

Voorlopig blijft de Vlaamse minister-president dus de interpretatie volgen zoals die wordt gevolgd door de belastingdienst voor Vlaanderen. De Minister-president wil namelijk een gelijkberechtiging nastreven ten aanzien van die burgers die wel de voorwaarden van de wet hebben nageleefd door spontaan een aangifte in te dienen.

Verder wenst de Vlaamse minister-president te wijzen op de zeer belangrijke media- en advertentiecampagnes die zowel in 1987 als in 1997 hebben plaatsgehad om de bevolking op de hoogte te brengen, en die een groot succes hebben gehad.

Er werden door de Ombudsdienst ook opmerkingen geformuleerd ten aanzien van de opzegging van het houderschap. Volgens artikel 15 van de wet betreffende het kijk- en luistergeld, moet iedereen die geen houder meer is van een autoradio of een televisietoestel, dit schriftelijk meedelen aan de belastingdienst vóór de uiterste jaarlijkse vervaldatum van de betaling. Als dat niet gebeurt, is er kijk- en luistergeld verschuldigd voor de hele volgende periode. Dat is ook één van de klachten die in het evaluatierapport over de Vlaamse fiscaliteit naar voor komt. Er is geen mogelijkheid tot een proportionele pro-rata-aanpak, terwijl dat wel billijk zou zijn. Hier is een wijziging van de wet nodig. Zolang artikel 15 van de wet niet gewijzigd wordt, is er geen enkele andere interpretatie mogelijk. Eens de Vlaamse overheid bevoegd is voor het kijk- en luistergeld, wordt het mogelijk om remediërend op te treden.

Ook de regeling van het houderschap na een echtscheiding en het systeem van de vrijstellingen, waarover ook klachten zijn behandeld door de Vlaamse Ombudsdienst, zijn voor verbetering vatbaar.

Wat de communicatie betreft, kan de opmerking gemaakt worden dat veel mensen blijkbaar hun wensen voor werkelijkheid nemen en dat de media vaak nogal ongenueanceerd zijn in hun berichtgeving. Bij de discussie in de schoot van de commissie over de afschaffing van de cafétaks, groeide er een consensus om een nieuwe tekst in die zin op te stellen. De daaropvolgende dag stond er onmiddellijk in een krant ('Het Laatste Nieuws') een zeer ongenueanceerd bericht dat de cafétaks was afgeschaft. Op die manier worden veel belastingplichtigen misleid.

In de loop van de komende dagen en weken zal er meer duidelijkheid zijn ten aanzien van de bevoegdheid inzake het kijk- en luistergeld. Zodra de Vlaamse overheid volwaardig bevoegd is, zal in functie van de opmerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst kunnen worden opgetreden. Er zou kunnen worden besloten om de belasting de facto af te schaffen, door de invoering van het nultarief. Als de taks blijft bestaan, dan kunnen de aanbevelingen van de Ombudsdienst gebruikt worden om de organisatie en de inning te verbeteren, klant-

vriendelijker te maken, de boetes te humaniseren en dergelijke meer.

– *Onroerende voorheffing*

Wat de onroerende voorheffing betreft, zijn in 2000 142 klachten beoordeeld door de Vlaamse Ombudsdienst. Daarvan zijn er ongeveer 124 als gegrond beschouwd. De eerste groep heeft betrekking op de automatische vermindering van de onroerende voorheffing. De Vlaamse minister-president verwijst naar de bedoeling van de Vlaamse overheid om verminderingen van onroerende voorheffing automatisch toe te kennen aan de rechthebbenden. Dit veronderstelt dat men alle mogelijke gegevensbanken op een zo optimaal mogelijke manier op elkaar zou afstemmen en aansluiten. Nu blijkt dat veel verminderingen, vooral deze voor gehandicapten, vaak ten onrechte niet automatisch worden toegekend, wat een groot euvel blijkt te zijn. Dit heeft voornamelijk te maken met onvolledige gegevens van de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid. Het is moeilijk te remediëren: wellicht zal men daar nooit een optimale situatie krijgen. Al is elk percentage natuurlijk te hoog, vergissingen in verband met gegevensbestanden zijn nooit volledig uit te sluiten.

De lange behandelingstermijn van de bezwaarschriften is een volgend terugkomend probleem met 65 klachten. Na een nieuwe onderhandelingsronde met de intercommunale vereniging CIPAL werd bedongen dat een behandelingstermijn van zes maanden voor de bezwaarschriften moet worden gerespecteerd op straffe van een schadevergoeding ten laste van CIPAL. De contracten met CIPAL zijn herbekeken, los van de discussie over wat de kerntaken zijn van de overheid. Voortgaande op het contract van uitbesteding van de inning aan CIPAL, was de Vlaamse regering van oordeel dat de duur van de behandelingstermijn kon worden aangescherpt en dat er kan worden uitgegaan van een resultaatsengagement vanwege CIPAL.

De Minister-president neemt de klachten over onbeantwoorde brieven, faxen en e-mails en de telefonische onbereikbaarheid van de dienst ernstig. De belastingdienst heeft meegedeeld dat er onlangs een verbeteractie is ondernomen om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. Vanaf 1 mei 2001 vloeien alle telefonische oproepen in verband met onroerende voorheffing binnen via de Vlaamse Infolijn en wel via een speciaal daartoe ingesteld nummer dat als “Vlaamse belastinglijn” zal fungeren. Dat nummer is 078/15 30 15. Wanneer de oproep betrekking heeft op een individueel dossier wordt de beller onmiddellijk doorverbonden met

de dossierbeheerder. De Vlaamse regering had kennis van dit probleem en heeft gemeend daarvoor de Vlaamse Infolijn mee in te schakelen om aan dat euvel te verhelpen. Het probleem in verband met de onbeantwoorde brieven zal verder blijvend opgevolgd worden.

#### IV. Besluit door de voorzitter

De voorzitter bedankt de Vlaamse Ombudsdienst, de Vlaamse Ombudsman en zijn twee medewerkers voor de uiteenzetting. De voorzitter stelt dat de commissie bij haar werkzaamheden rekening zal houden met de opmerkingen van de Ombudsdienst en dat er ook parlementaire initiatieven zullen kunnen worden genomen op basis van de aanbevelingen in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst.

*De verslaggever,*

*De voorzitter,*

Lucien SUYKENS      Marc VAN DEN ABEELLEN