

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



Zitting 2001-2002

21 mei 2002

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2001

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

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

**(Hoofdstuk 5.2. Thematische aanbevelingen inzake Fiscaliteit : kijk- en luistergeld
en 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, Eric 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 Lucien Suykens, Bruno Tobback ;

de heer Ludo Sannen ;

de heer Etienne Van Vaerenbergh.

Plaatsvervangers : de heren Gerald Kindermans en Boudewijn Laloo, mevrouw Trees Merckx-Van Goey, de heer Johan Weyts ;

de heren Marc Cordeel, Marino Keulen, Jul Van Aperen, Francis Vermeiren ;

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

de heren Gilbert Bossuyt, Guy Swennen ;

de heer Jos Geysels ;

de heer André-Emiel Bogaert.

Zie :

41 (2001-2002)

– Nr. 1 : Vlaamse Ombudsdienst - Jaarverslag

INHOUD

	Blz.
A. Voorstelling van het rapport	4
A.1. Inleiding door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman	4
A.1.1. Het algemeen beeld van de activiteiten van de Vlaamse ombudsdienst rond fiscaliteit in 2001	4
A.2. Toelichting door de heer Chris Nestor, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst ..	5
A.2.1. De wijze waarop het kijk- en luistergeld op nul werd gesteld	5
A.2.2. De inning van het kijk- en luistergeld en de inschakeling van gerechtsdeur- waarders bij de invordering	5
A.3. Toelichting door de heer Nan Van Zutphen, onderzoeker van de Vlaamse Ombuds- dienst	6
A.4. Tweede tussenkomst van de heer Bernard Hubeau	7
A.4.1. Aanbevelingen in verband met de administratieve vereenvoudiging	8
A.4.2. Aanbevelingen in verband met fiscale invordering	8
A.4.3. Eindconclusies	9
B. Debat	9
B.1. De tussenkomst van de heer André Denys	9
B.2. De tussenkomst van de heer Roland Van Goethem	9
B.3. Tussenkomst van de heer Dirk Van Mechelen, Vlaams minister van Financiën en Be- groting, Innovatie, Media en Ruimtelijke Ordening	10
B.3.1. Kijk- en luistergeld	10
B.3.2. Inschakeling van gerechtsdeurwaarders in de fiscale invorderingsprocedure ..	10
B.3.3. Leegstandsheffing	10
B.3.4. Mogelijke verbeterpunten	10
B.4. Repliek van de heer Bernard Hubeau, Vlaamse Ombudsman	11

DAMES EN HEREN,

Uw Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting besprak op maandag 29 april 2002 het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst (*Parl. St. VI. Parl., St. 2001-02, nr. 41/1*) en in het bijzonder het luik 5.2. thematische aanbevelingen : fiscaliteit voor wat betreft het kijk- en luistergeld en de onroerende voorheffing. De rapportering van de Vlaamse ombudsdienst inzake milieuheffingen, leegstandsheffing bedrijfsruimten en leegstandsheffing voor woningen en gebouwen worden in de bevoegde commissies besproken.

A. VOORSTELLING VAN HET RAPPORT

A.1. Inleiding door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman

A.1.1. *Het algemeen beeld van de activiteiten van de Vlaamse Ombudsdienst rond fiscaliteit in 2001*

De ombudsdienst heeft in 2001 een vijf duizendtal vragen en klachten gekregen. Een groot deel van de vragen worden doorverwezen. Van deze vragen wordt geen dossier aangelegd. 21 % van de onmiddellijke dienstverlening (het onmiddellijk afhandelen van (informatie)vragen en onontvankelijke klachten) betreft fiscaliteit.

Van de 1.923 weerhouden dossiers (ontvankelijke klachten) hebben 987 of 51 % betrekking op klachten inzake fiscaliteit : het kijk- en luistergeld (519 ontvankelijke klachten) en de onroerende voorheffing (468 ontvankelijke klachten).

Daarnaast hebben nog ongeveer 9 % van de 1.923 weerhouden dossiers betrekking op klachten inzake fiscaliteit (milieuheffingen, leegstandsheffingen, enzovoort).

De Vlaamse fiscaliteit blijft dus een absolute prioriteit voor de Vlaamse burger. Hoewel zich toch een tendens aftekent waarbij de Vlaamse burger ook meer en meer klachten uit inzake zijn leefklimaat. De Vlaamse fiscaliteit moet dus een zeer belangrijk aandachtspunt blijven, temeer daar de Lambermontakkoorden de Vlaamse bevoegdheden inzake fiscaliteit nog belangrijker maken. Vandaar de aanhoudende aandacht die nodig blijft om de procedure, de invordering en de inning van de Vlaamse fiscaliteit zo klantvriendelijk mogelijk te organiseren. Het is duidelijk dat de groei van de

Vlaamse fiscaliteit met een aantal kinderziekten gepaard gaat.

Het aandeel van het kijk- en luistergeld in het totale aantal ontvankelijke klachten liep terug van 34 % in 2000 tot 27 % in 2001.

Het aandeel van de onroerende voorheffing in het totale aantal ontvankelijke klachten groeide van 18 % in 2000 naar 24 % in 2001.

De Vlaamse Ombudsdienst is de Belgische ombudsdienst met veruit het meest aantal gegronde klachten. Niet alle klachten zijn volledig gegrond. Ook is het zo dat een aantal klachten hersteld worden. Wanneer men nagaat wat op het einde van de rit voor de burger, die de klacht heeft geformuleerd, is bereikt, blijkt dat ook op dit punt de Vlaamse ombudsdienst vrij goed scoort : 45 % van de klachten wordt hersteld.

De heer Bernard Hubeau wijst tenslotte op een nieuwe categorie van eindoordeel die in het verslag is opgenomen. Deze categorie werd ongegronde klacht met beleidsaanbeveling genoemd. Een tweetal procent van de ontvankelijke klachten heeft geleid tot ongegronde klachten met beleidsaanbevelingen. Deze beleidsaanbevelingen spruiten vooral voort uit klachten inzake het (afschaffen van het) kijk- en luistergeld. Met ongegronde klacht met beleidsaanbevelingen wordt bedoeld dat de overheidsdienst de regelgeving correct heeft toegepast, maar dat dit leidt tot een onaanvaardbare situatie , waaraan een beleidsaanbeveling wordt gekoppeld. Een voorbeeld daarvan is ongelijke behandeling wat het kijk- en luistergeld betreft inzonderheid inzonderheid tussen burgers wiens familienaam begint met een letter van A tot J of van K tot Z.

Welke normen zijn het meest geschonden bij de ontvankelijke klachten in 2001 :

- 19,7 % redelijke behandeltermijn ;
- 15,9 % goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid ;
- 12,5 % deugdelijke correspondentie.

Wat de verdeling van de dossiers over de overheidsdiensten betreft, is het zo dat wat het kijk- en luistergeld en onroerende voorheffing betreft het gaat om het departement Algemene Zaken en Financiën (AZF). Twee derden van alle ontvankelijke klachten hebben betrekking op de Belastingdienst voor Vlaanderen.

A.2. Toelichting door de heer Chris Nestor, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst

Door de opnulstelling van het kijk –en luistergeld wenst de heer Nestor het kort te houden. Hij wil nog ingaan op 2 punten :

- de wijze waarop het kijk –en luistergeld op nul werd gesteld ;
- de inschakeling van gerechtsdeurwaarders.

A.2.1. De wijze waarop het kijk- en luistergeld op nul werd gesteld

In het verslag van de Vlaamse Ombudsdienst wordt op pagina 81 en volgende uitgelegd waarom de Vlaamse Ombudsdienst van oordeel is dat de opnulstelling zo werd doorgevoerd dat hier sprake is van ongelijke behandeling.

De Vlaamse overheid beschouwt het kijk- en luistergeld als een belasting die betaald wordt voor een kalenderjaar en naar gelang de achternaam van de belastingplichtige, in het voor- of het najaar moet worden betaald. Dat klopt echter niet. Een aanslagjaar kijk- en luistergeld loopt van januari tot december voor tv-toestellen in hotels. Burgers kennen een aanslagjaar dat loopt van 1 april tot 31 maart als hun achternaam begint met de letter A tot en met J of van 1 oktober tot en met 30 september als hun achternaam begint met de letter K tot en met Z. Dat is zo geregeld in de wet op het kijk- en luistergeld (artikel 7).

De laatste maanden is deze problematiek ook via een andere weg opgedoken. Mensen die jarenlang hun kijk- en luistergeld in maart-april betaalden en waarvan nu de partner is overleden kunnen – wanneer hun achternaam met een letter aanvangt van K tot en met Z – plots ingedeeld worden bij de groep belastingplichtigen die in het najaar moesten betalen en betalen door het overlijden van hun partner een half jaar langer kijk- en luistergeld. In dit soort gevallen heeft de belastingdienst voor Vlaanderen haar werk correct gedaan maar is hier toch sprake van ongelijke behandeling waarvoor zoals eerder door de heer Hubert Hubeau gesteld een nieuwe categorie van eindoordeel “ongegronde klacht met beleidsaanbeveling” werd ingevoerd. Mensen begrijpen niet wat nu precies maakt dat zij een half jaar langer onderworpen zijn aan deze belasting.

A.2.2. De inning van het kijk- en luistergeld en de inschakeling van gerechtsdeurwaarders bij de invordering

De heer Chris Nestor merkt op dat de inschakeling van een gerechtsdeurwaarder meerkosten met zich meebrengt. Een aantal klachten gaan over de gegrondheid van de inschakeling van een gerechtsdeurwaarder en over de ten lasteneming van deze meerkosten.

De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat voordat een gerechtsdeurwaarder wordt ingeschakeld, de dienst kan verifiëren of de aanslag en de herinnering wel naar het correcte adres werden verzonden. Uit het onderzoek van een aantal klachten is gebleken dat de dienst niet systematisch de adresgegevens toetst aan de gegevens van het rijksregister.

In die dossiers is de ombudsnorm goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid geschonden maar is de dienst bereid de gerechtsdeurwaarderkosten ten laste te nemen omdat de verzoeker niet voldoende de kans werd geboden om te betalen.

Een tweede reden voor onterechte inschakeling van gerechtsdeurwaarders vindt zijn oorsprong in de invorderingsprocedure van de dienst. De timing van het traject aanslag – herinnering – gerechtsdeurwaarder is in de gegevensbestanden vastgelegd. Als dat traject doorkruist wordt, schort de timing niet op. Voorbeelden zijn verzoekers die een fout signaleren op het aanslagbiljet of een Franstalig aanslagbiljet vragen.

Vandaar de aanbevelingen 2001-02 en 2001-03

- 2001-02 :

De Vlaamse overheid moet haar gegevensbestanden optimaal bijwerken en gebruikmaken van alle gegevens waarover zij beschikken. Op die manier wordt vermeden dat een burger dezelfde wijziging van zijn gegevens verschillende keren moet doorgeven.

- 2001-03 :

De Vlaamse overheid moet er bij geautomatiseerde invorderingsprocedures voor zorgen dat die tijdelijk onderbroken kunnen worden als blijkt dat er iets is misgelopen met het aanslagbiljet of met de verzending ervan. De belastingplichtige heeft recht op ontvangst van een correct belastingbiljet op het juiste adres voordat er stappen worden ondernomen inza-

ke gedwongen invordering, onder meer via een gerechtsdeurwaarder.

In een aantal klachtendossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst geen oordeel kunnen vellen. Sommige verzoekers ontvangen een aanmaning van de gerechtsdeurwaarders en stellen dat zij geen aanslagbiljet of betalingsherinnering hebben ontvangen. De Vlaamse Ombudsdienst kan bijgevolg niet met zekerheid zeggen of er iets is fout gelopen. Dienaangaande beveelt de Vlaamse Ombudsdienst aan een aangetekend schrijven aan de belastingplichtige te richten vooraleer een gerechtsdeurwaarder wordt ingeschakeld. Hierdoor kunnen pijnlijke momenten voor de burger worden vermeden.

Tenslotte wenst de heer Chris Nestor te wijzen op de problematiek van kansarmen die er in hun administratief huishouden een potje van maken en uiteindelijk verstrikt geraken in een administratief moeras van deurwaardersexploten met gedwongen invorderingen en dergelijke.

Terzake beveelt de Vlaamse Ombudsdienst aan :

- 2001-04 :

De Vlaamse overheid moet in haar fiscaliteit voldoende oog hebben voor een pro-actieve aanpak van onvolledige of achterstallige betalingen die extra invorderingskosten minimaal houdt. Naast onwillige betalende vinden we in deze groep de maatschappelijk kwetsbaarste mensen, van wie de situatie niet verbetert met het opleggen van dwangmaatregelen. Samenwerking met OCMW's en schuldbemiddelaars is een mogelijkheid.

Nu de opnulstelling een feit is blijft het enige resterende punt de problematiek van de gedeeltelijke vrijstelling van het kabelabonnement dat verbonden was aan de vrijstelling van het kijk- en luistergeld. Door het feit dat de dienst kijk- en luistergeld geen attesten meer kon afleveren inzake de vrijstelling van kijk- en luistergeld vreesden een aantal verzoekers hun gedeeltelijke vrijstelling van het kabelabonnement te verliezen. Hier omtrent is een oplossing in de maak waarbij het federale overheidsdienst Sociale Zekerheid attesten zou verstrekken aan kabelabonnees die recht hebben op een vermindering van hun kabelabonnement.

A.3. Toelichting door de heer Nan Van Zutphen, onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst

Een groot deel van de klachten inzake de onroerende voorheffing hebben betrekking op de the-

ma's die ook in de vorige verslagen van de ombudsdienst werden aangekaart.

Het betreft dan :

- de behandelingstermijn van bezwaarschriften ;
- het niet beantwoorden van brieven waarin wordt geïnformeerd naar de stand van zaken in een dossier ;
- problemen met de coördinatie met de federale dienst ACCRED (kadaster).

Daarnaast duiken er 2 nieuwe klachttypes :

- een vrij groot aantal belastingplichtigen hebben hun aanslagbiljet aanzienlijk vroeger of later ontvangen dan voorheen, hierdoor krijgen sommige belastingplichtigen soms tot 3 aanslagbiljetten in zeer korte tijd. De burger begrijpt niet hoe dat komt temeer daar de Belastingdienst voor Vlaanderen daarover geen informatie toevoegt bij het versturen van de aanslagbiljetten. De Vlaamse ombudsdienst vindt het vrij problematisch dat de Vlaamse belastingdienst dit zelf geen probleem vindt. De Vlaamse belastingdienst is van oordeel dat deze handelswijze wettelijk kan. De Vlaamse Ombudsdienst betwist de wettelijkheid niet maar vindt deze handelswijze niet klantvriendelijk ;
- sommige belastingplichtigen hebben na een bezwaarschrift een herstel van een door de Vlaamse belastingdienst gemaakte fout verkregen. Ergerlijk is dan wel dat het jaar daaropvolgend dezelfde fout door de administratie opnieuw wordt gemaakt. Uit contacten met de Vlaamse belastingdienst is gebleken dat er geen systematische controle is doorgevoerd op belastingaanslagen die het vorige jaar terecht werden betwist. Hierdoor zijn een aantal belastingplichtigen met tweemaal of zelfs driemaal dezelfde fout geconfronteerd ;
- een derde probleem betreft het opsplitsen van aanslagbiljetten over verschillende eigenaars. Dit probleem is begin 2002 duidelijk aan de oppervlakte gekomen. Het zal daarom ook in het jaarverslag 2002 van de Vlaamse Ombudsdienst de nodige aandacht krijgen.

Er zijn ook een aantal positieve evoluties aan te geven : de Vlaamse overheid heeft heel duidelijk rekening gehouden met de aanbevelingen geformuleerd door de Vlaamse Ombudsdienst en de opmerkingen van de commissieleden in de Commis-

sie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting naar aanleiding van de bespreking van het rapport 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst :

- er is een vrij fundamentele daling van het aantal bezwaarschriften (onder meer het aantal problemen bij automatische toekenningen van verminderingen is aanzienlijk afgenomen) ;
- een gemiddelde behandeltermijn van meer dan 6 maand vindt de Vlaamse Ombudsdienst eigenlijk niet kunnen. In het contract met CIPAL heeft de Vlaamse overheid bedongen dat een normaal bezwaarschrift wordt behandeld binnen de 6 maanden op straffe van boete ;
- een heel belangrijke verbetering betreft de telefonische informatieverstrekking via de Vlaamse Belastinglijn dat een specifiek callcentrum vormt binnen de Vlaamse Infolijn. Deze Vlaamse Belastinglijn functioneert goed, is goed bereikbaar en duidelijk in zijn antwoorden ;
- de website van de Vlaamse Infolijn heeft een apart hoofdstuk over de onroerende voorheffing waarop de belangrijkste vragen inzake de onroerende voorheffing beantwoord worden.

De Vlaamse Ombudsdienst is dan ook blij met de structurele oplossingen die door de Vlaamse overheid werden aangebracht.

Toch blijven er nog een aantal verbeterpunten die in het jaarverslag als aanbevelingen werden geformuleerd :

- aanbeveling 2001-05

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de bezwaarschriften over de onroerende voorheffing binnen de maximale termijn van zes maanden behandeld worden. De behandelingstermijn van bezwaarschriften waarbij de beslissing ook afhangt van informatie die door federale overheidsdiensten versprekt moeten worden, moet verkort worden door in samenwerkingsakkoorden striktere antwoordtermijnen af te spreken.

Door de Lambermontakkoorden is de verplichting opgelegd tot het afsluiten van een samenwerkingsakkoord tussen de drie gewestregeringen en de federale overheid over de het federale agentschap voor patrimoniale informatie. Het is de gelegenheid bij uitstek om sluitende afspraken over de antwoordtermijnen die dit agentschap moet naleven in het kader van de behandeling van dossiers inzake de onroerende voorheffing.

- Aanbeveling 2001-06

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de telefonische informatieverstrekking via de Vlaamse Belastinglijn optimaal gegarandeerd blijft. De rechtstreekse bereikbaarheid van de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen moet verder verbeterd worden.

- aanbeveling 2001-07

De Vlaamse overheid moet alle briefwisseling beantwoorden, ook tussentijdse vragen naar de stand van zaken in de behandeling van een bezwaarschrift over de onroerende voorheffing.

- Aanbeveling 2001-08

De Vlaamse overheid moet er door specifieke controles voor zorgen dat een fout die hersteld is na een bezwaarschrift in het vorige aanslagjaar, niet herhaald wordt in het volgende jaar.

- Aanbeveling 2001-09

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen de jaarlijkse aanslagbiljetten steeds in ongeveer dezelfde periode van het jaar naar de belastingplichtigen te sturen. In de gevallen waarbij de jaarlijkse verzending in ongeveer dezelfde periode echt onmogelijk is, moet de Vlaamse overheid duidelijke informatie verstrekken over de redenen en op een soepele wijze oplossingen toestaan voor eventuele belastingproblemen.

De Vlaamse ombudsdienst zegt niet dat de Vlaamse overheid terzake enige schuld treft maar in het kader van een goed communicatiebeleid is het noodzakelijk dat de belastingplichtige al was het maar met een standaardformulier op de hoogte wordt gesteld van de redenen waarom hij meerdere belastingaanslagen op korte tijd te verwerken krijgt.

A.4. Tweede tussenkomst van de heer Bernard Hubeau

De heer Bernard Hubeau wenst ook aandacht te vragen voor de nieuwe algemene aanbevelingen in het rapport van de Vlaamse Ombudsdienst die ook betrekking hebben op de Vlaamse fiscaliteit.

Het betreft aanbevelingen in verband met de administratieve vereenvoudiging en de fiscale invordering.

A.4.1. Aanbevelingen in verband met de administratieve vereenvoudiging

Wat de administratieve vereenvoudiging betreft, heeft zowel de Vlaamse regering als het Vlaams Parlement er zich al voor uitgesproken. Algemeen wordt daaronder e-government, éénloketsystemen en dergelijke gevat.

Nu blijkt in de praktijk dat schijnbaar eenvoudige dingen niet gerealiseerd raken. Heel wat klachten van verzoekers hebben betrekking op geschillen met de Belastingdienst voor Vlaanderen over de vraag of een opzegging inzake het kijk- en luistergeld al dan niet door de belastingdienst werd ontvangen en/of geregistreerd. Hier speelt nogal snel het automatische gelijk van de administratie ten opzichte van het automatische ongelijk van de burger. Soms zijn feiten niet te traceren en kan de Vlaamse Ombudsdienst niet nagaan wie gelijk heeft.

Vandaar aanbeveling 2001-43 :

De Vlaamse overheid moet consequent opteren voor de verplichting om bij de ontvangst van stukken door de burger gericht aan de overheid, een ontvangstmelding te bezorgen.

De administratie roept in dat het systematisch beantwoorden van zulke briefwisseling zeer veel tijd vraagt en arbeidstijd afsnoept voor de behandeling van de dossiers zelf.

In vele gevallen doet de administratie een beroep op bestaande gegevens. Desalniettemin wordt in vele gevallen de burger verplicht deze gegevens te verzamelen. Deze gegevens hebben niet altijd te maken met fiscaliteit, soms ook gaat het om gegevens van andere overheden (federale overheid, gemeenten, ...). Toch is de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat de last om deze gegevens te verzamelen zo weinig mogelijk op de schouders van de burger zouden moeten rusten. Er is al eerder in deze vergadering gesteld dat de samenwerkingsakkoorden tussen de gewesten en de federale overheid over het federale agentschap voor patrimoniale informatie van zeer groot belang zijn voor alle dossiers die met onroerend goed te maken hebben. Keiharde afspraken dienen te worden gemaakt inzake kwaliteit, bruikbaarheid, snelheid en uitwisselbaarheid van informatie.

– Aanbeveling 2001-44 :

De Vlaamse overheid moet nog actiever gebruik maken van bestaande gegevens, ook wanneer het ge-

gevens betreft die worden verwerkt of ter beschikking gesteld door andere overheden, al dan niet van een ander bevoegdheidsniveau. In sommige gevallen dient daarom ook de samenwerking tussen de beleidsniveau's worden geïntensiveerd.

In dit verband pleit de heer Bernard Hubeau voor een geïntegreerd informatiesysteem over het onroerend goed waarvoor reeds een aantal eerste stappen zijn gezet.

– Aanbeveling 2001-45 :

De Vlaamse overheid moet binnen de gewestelijke sfeer, maar ook in samenwerking met andere instanties, instaan voor een geïntegreerd informatiesysteem over het onroerend goed.

A.4.2. Aanbevelingen in verband met fiscale invordering

De Vlaamse burger heeft het moeilijk met het optreden van gerechtsdeurwaarders daar waar het niet hoort. De Vlaamse Ombudsdienst erkent het recht en de plicht van de Vlaamse overheid om de belastingen zoveel als mogelijk te innen maar heeft toch de indruk dat er sprake is van een té lineaire inschakeling door de administratie van gerechtsdeurwaarders in bepaalde stappen in de invorderingsprocedure.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan dat naar de zwakste groepen uit de samenleving toe meer klantgericht beleid en communicatie op maat te leveren.

Federaal minister van Financiën Didier Reynders heeft toegezegd om in de invorderingsprocedure in te schrijven dat een belastingplichtige vooraleer hem te confronteren met een gerechtsdeurwaarder eerst aangetekend zal aangemaand worden zijn belastingsschuld te betalen.

– Aanbeveling 2001-47 :

De Vlaamse overheid moet bij de problematiek van de invordering, onder meer van belastingen, oog hebben voor de maatschappelijk en financiële situatie van de meest zwakke groepen in de samenleving en eventueel haar optreden in het licht van deze situatie aanpassen.

In een aantal dossiers merkt de Vlaamse Ombudsdienst dat de Vlaamse overheid zeer snel overgaat tot inning en invordering van haar verschuldigde bedragen, maar heel wat minder geneigd is snel (terug) te betalen, wanneer ze zelf toe is gehouden

ten opzichte van de burger. Voorbeelden zijn schade ingevolge slecht wegdek, of in de sector verkeer de: terugbetaling van kortingen voor reizigers.

– Aanbeveling 2001-48 :

De Vlaamse overheid mag niet met twee maten meten, al naargelang zij in de rol van schuldenaar, dan wel van schuldeiser optreedt. Zij kan met andere woorden niet aan de ene kant bij invorderingen zeer snel optreden en aan de andere kant bij terugbetalingen, waartoe ze zelf is gehouden, zeer lang talmen.

A.4.3. Eindconclusies

In dit jaarverslag heeft de Vlaamse Ombudsdienst vooral de nadruk wens te leggen op redelijke behandelingstermijnen. Daar dient echt werk van worden gemaakt. Ook al zijn er geen dwingende behandelingstermijnen meestal haalt de Vlaamse administratie een redelijke behandelingstermijn. Dit is een positieve ontwikkeling. Maar soms duurt het meer dan een jaar zoals zo vaak het geval is bij de leegstandsheffing. Vanuit het oogpunt van klantvriendelijkheid kan dit niet. Bovendien is de kans groot dat wanneer door een administratieve vergissing de aanslag fout is de daaropvolgende aanslag dezelfde fout opnieuw bevat wat opnieuw bezwaarschriften creëert en de burger in een vicieuze cirkel terechtkomt.

Het is uiteraard niet allemaal kommer en kwel. Door de opnulstelling van het kijk- en luistergeld krijgt de Vlaamse Ombudsdienst ook ademruimte om de andere takken van de Vlaamse fiscaliteit en de stedenbouwdossiers beter te bewaken.

Andere positieve evoluties zijn de oprichting van de Vlaamse Belastinglijn en de website.

Desalniettemin blijft er nog veel werk te doen. Er moet nog een tandje worden bijgestoken.

B. DEBAT

B.1. De tussenkomst van de heer André Denys

De heer *André Denys* meent dat de problemen inzake de inning van het kijk- en luistergeld achter de rug zijn door de invoering van het nultarief.

De problemen met betrekking tot de leegstandsheffingen zijn een ander paar mouwen. Er is in die

sector een bijzonder grote achterstand. De redelijke behandelingstermijn is er dermate overschreden dat zich drastische ingrepen opdringen. De spreker vraagt zich af of er geen opschorting van de uitwerking van de decreten inzake de leegstandsheffingen moet worden ingesteld. De misnoegdheid bij de bevolking over deze decreten is zeer groot. De spreker vreest dat zonder deze ingrepen men nog een aantal jaren in de knoei zal zitten. Daarnaast stelt de heer *André Denys* vast dat de wijze waarop de gemeenten hun inventariseringsplicht invullen zeer sterk verschilt.

De heer *Bernard Hubeau* antwoordt dat in de werkafspraken met het Vlaams Parlement was afgesproken dat de leegstandsheffingen in de commissies bevoegd voor huisvesting en ruimtelijke ordening zouden worden geagendeerd. Het is natuurlijk wel zo dat de inning van deze dossiers gebeurt door de administratie ABAFIM.

In de algemene fiscale wetgeving zit er al een soort sanctie voor het niet binnen een bepaalde termijn behandelen van bezwaren. De wet van 15 maart 1999 stelt dat een burger die binnen de 6 maanden geen antwoord heeft gekregen op een bezwaarschrift mag doorstoten naar de volgende trap in de fiscale contentieux met name de bevoegde rechter van eerste aanleg. Dit is bij de grote publiek nog te weinig bekend. Vandaar de verwijzing bij bespreking van de klachten inzake de onroerende voorheffing van een behandelingstermijn van 6 maand. Noch bij de leegstandsheffingen noch bij de onroerende voorheffing wordt deze termijn gehaald.

B.2. De tussenkomst van de heer Roland Van Goethem

De heer *Roland Van Goethem* had graag vernomen hoeveel belastingplichtigen wiens familienaam begint met een letter van K tot en met Z bij de Vlaamse Ombudsdienst een klacht hebben ingediend aangaande het feit dat zij nog kijk- en luistergeld dienden te betalen voor een volledig belastingjaar hoewel op 1 januari 2002 het nultarief werd ingevoerd.

De heer *Chris Nestor* antwoordt dat het om een 30 à 40 klachten en een groter aantal telefonische en schriftelijke verzoeken om meer informatie gaat. Omdat de Vlaamse Ombudsdienst in deze gevallen heeft gesteld dat er in elk geval moest worden betaald zijn er vermoedelijk weinig burgers die zich nog de moeite hebben getroost om een klacht in te dienen.

B.3. Tussenkost van de heer Dirk Van Mechelen, Vlaams minister van Financiën en Begroting, Innovatie, Media en Ruimtelijke Ordening

B.3.1. Kijk- en luistergeld

Wat betreft het kijk- en luistergeld meent de minister dat het debat is uitgeput door de invoering van het nultarief. De vrijstellingsattesten die vroeger door de belastingdienst voor Vlaanderen werd afgeleverd zodat rechthebbenden een deel van het kabelabonnement niet hoefden te betalen worden nu afgeleverd door de federale overheid. De kabelmaatschappijen hebben met deze nieuwe regeling ingestemd.

B.3.2. Inschakeling van gerechtsdeurwaarders in de fiscale invorderingsprocedure

De aanbeveling inzake de inschakeling van gerechtsdeurwaarders is een belangrijke aanbeveling. Met betrekking tot de onroerende voorheffing is het reeds zo dat een tussenstap in de procedure wordt ingebouwd : een aangetekend schrijven wordt aan de belastingplichtige gericht vooraleer een gerechtsdeurwaarder wordt ingeschakeld.

B.3.3. Leegstandsheffing

Er zijn inzake deze belasting twee problemen :

- wie heft wat ;
- wie registreert wat.

Hierover hebben reeds twee gedachtewisselingen plaatsgevonden in de Commissie voor Binnenlandse aangelegenheden, Huisvesting en Stedelijk Beleid en een derde samen met de Vlaamse Ombudsdienst komt eraan.

De inning van deze heffing gebeurt door ABAFIM. De minister is van oordeel dat ABAFIM geen schuld treft in deze daar deze administratie pas op het eind van het proces bij deze heffing betrokken is via de invordering. Ingevolge de slordige opstelling van de inventaris leidt dit tot een gigantisch aantal bezwaarschriften (voor meer dan 13.000 bezwaarschriften werd de normale behandelingstermijn overschreden).

In dit verband heeft de minister na rijp beraad met zijn administratie besloten de gehele groep aan geschillendossiers uit te besteden. Bedoeling is op 6 maanden tijd (tegen eind 2002) komaf te maken met de huidige achterstand aan niet behandelde bezwaarschriften. De kwaliteitsbewaking blijft ook

bij deze uitbesteding wel degelijk bij de Vlaamse administratie ondergebracht. Extra personeel was geen goede optie.

Tot hier de maatregelen die door de sector Financiën kunnen worden genomen. Daarnaast dienen er door de sectoren Huisvesting en Ruimtelijke Ordening andere maatregelen te worden genomen. Het is duidelijk dat de twee bestaande bezwaarprocedures moeten kunnen herleid worden tot één procedure en dit op het meest aangewezen niveau.

Tegen het eind van dit jaar moet er licht aan het eind van de tunnel zijn.

B.3.4. Mogelijke verbeterpunten

De minister bedankt de Ombudsdienst voor het geleverde werk. Het verslag beveelt een aantal mogelijke verbeterpunten aan. De minister is daar blij mee en wil zeker niet vervallen in gekissebis over het grote gelijk.

Hij wil enkele kanttekeningen plaatsen bij het rapport. Zo krijgt het departement Algemene Zaken en Financiën (AZF) de verantwoordelijkheid in de meerderheid van de dossiers in het rapport toegeschoven. Dit is terecht maar tegenover het aantal gegronde klachten in het rapport staan enorm veel aanslagen.

Bijvoorbeeld : jaarlijks worden inzake de onroerende voorheffing meer dan 2,6 miljoen aanslagen verzonden. Daartegenover staan 238 geregistreerde klachten bij de ombudsdienst in 2000 en 304 klachten in 2001. Daarenboven telde de administratie ABAFIM inzake de onroerende voorheffing in 1999 92.000 bezwaarschriften, in 2000 45.000 bezwaarschriften en in 2001 vermoedelijk 30.000 bezwaarschriften. Wij zijn dus op de goede weg maar er zijn nog onweerlegbare gebreken. Zo is het onaanvaardbaar dat fouten in aanslagen die worden gecorrigeerd het volgende aanslagjaar opnieuw opduiken. Uit interne analyses is gebleken dat het niet gaat om computerfouten maar om menselijk falen.

De automatische toekenning van verminderingen door het koppelen van gegevens via de computer is een schot in de roos : liefst 150.000 belastingplichtigen krijgen hierdoor een korting die ze vroeger niet kregen hoewel ze er recht op hadden.

Dit alles gebeurt zonder extra administratieve lasten voor de burger. Het enige uitzondering die nog rest in dit verband is de categorie van de huurders. Zij moeten één keer een melding doen waarna de

af trek/teruggave automatisch gebeurt. Huurders bij sociale huisvestingsmaatschappijen zijn ook van die last verlost want dat gebeurt nu door de SHM's zelf.

Wat de lange behandelingstermijn van bezwaarschriften betreft, is er een convenant afgesloten aan het contract met CIPAL waardoor 95 % van de bezwaarschriften binnen een termijn van 6 maanden moeten behandeld.

Wat niet is opgenomen in dit convenant zijn de dossiers waar men afhankelijk is van ACCRED. Door de administratie ABAFIM wordt momenteel onderhandeld in het kader van het samenwerkingsakkoord dat moeten worden afgesloten inzake de federaal agentschap voor het patrimoniale informatie (API). Bedoeling is dat de ABAFIM niet meer zoals nu een onophoudelijke stroom van briefwisseling met ACCRED moet voeren maar rechtstreeks in de databanken van ACCRED de relevante informatie kan ophalen. In de loop van 2002 zou dit alles moeten leiden tot een fundamentele verbetering van de gerealiseerde behandelingstermijnen.

Met betrekking tot het tijdstip van toezenden van aanslagen deelt de minister de mening van de Vlaamse ombudsdienst dat die bij voorkeur jaarlijks omstreeks rond hetzelfde tijdstip moeten worden verzonden. De minister belooft dat men daarop zal toezien in de toekomst. Wel blijft het zo dat men afhankelijk is van de gegevens van ACCRED waardoor niet valt uit te sluiten dat een aantal belastingplichtigen binnen 1 jaar zullen worden geconfronteerd met 2 aanslagen.

Het idee van het Vlaams kadaster is niet afgevoerd. Wel is het zo dat de Vlaamse overheid eerst zal bezinnen eer ze begint. In de Lambermontakkoorden staat uitdrukkelijk vermeld dat een Gewest dat niet meer wenst beroep te doen op het API een vooropzeg van 2 jaar in acht moet nemen. Een van de beleidsopdrachten voor de topambtenaren van AZF voor dit jaar is net het evalueren van de noodzaak/de mogelijkheden van een Vlaams kadaster. Het moet immers de bedoeling zijn de Vlaamse belastingen waar mogelijk zelf te heffen.

Met de Vlaamse belastinglijn werd afgesproken dat per week niet meer dan 200.000 aanslagbiljetten inzake de onroerende voorheffing zullen worden verzonden precies om te vermijden dat deze dienst een toevloed aan vragen voor informatie of klachten niet oordeelkundig zou kunnen opvangen.

Wie 2 of meerdere aanslagbiljetten inzake de onroerende voorheffing in één jaar ontvangt zal – wanneer hij erom vraagt – quasi automatisch een afbetalingsplan voorgesteld krijgen. De aanbeveling om bij het toezenden van een tweede aanslagbiljet in een zelfde jaar een informatieve nota toe te voegen zal worden onderzocht.

Wat de bereikbaarheid van de dienst is sinds mei 2001 een callcentre actief dat bereikbaar is via een 078-nummer van 09.00-19.00 uur op werkdagen. Via dit nummer kan algemene informatie worden verkregen evenals dossiergebonden informatie zoals de status van het dossier. Pas wanneer men meer informatie wenst, wordt men doorverbonden met de dossierbeheerder. Sinds 15 mei 2001 zijn er hierover slechts 15 klachtenmeldingen. Enkel in september 2001 zijn er wat problemen geweest door de gebrekkige communicatie over het kijk- en luistergeld wat tot een overrompeling bij het callcentre heeft geleid.

Tot slot wenst de minister te benadrukken dat de minister en zijn diensten rekening pogen te houden met de aanbevelingen van de Vlaamse ombudsdienst. Deze aanbevelingen werken inspirerend. Om af te ronden wenst de minister stil te staan bij de opportuniteiten die e-government ons kunnen bieden. Op dit ogenblik zijn een heleboel projecten in voorbereiding wat moet toelaten de administratieve lasten voor de burger bij fiscale aanslagen tot een minimum te beperken.

De minister concludeert dat de Vlaamse overheid de aanbevelingen 2002 : nrs. 05-09 heel ernstig in overweging zal nemen en zal vertalen in beleidsmaatregelen.

B.4. Repliek van de heer Bernard Hubeau, Vlaamse Ombudsman

De heer Hubeau wenst in te gaan op de opmerking van de minister inzake het aantal klachten in verhouding tot het aantal verzonden aanslagen inzake de onroerende voorheffing.

Het is wezenlijk aan de werking van de Vlaamse Ombudsdienst dat op basis van een relatief klein aantal klachten de Vlaamse Ombudsdienst zich een beeld moet vormen van wat bij de Vlaamse burger leeft. De heer Hubeau gelooft dat dit slechts het tipje van de sluier is van wat bij de burger leeft.

Ingevolge het klachtendecreet behandelt het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap het merendeel van de klachten in eigen beheer. Dit is een zeer

goede zaak. Alleen wanneer de burger daar geen oplossing vindt voor zijn probleem, wordt zijn klacht ontvankelijk verklaard en onderzocht door de Vlaamse Ombudsdienst. Zo kan deze dienst zijn werk grondiger doen.

De heer Hubeau bedankt de minister en het departement voor het rekening houden met de aanbevelingen en ziet uit naar de volgende afspraak met de commisseleden en de minister.

De verslaggever,

De voorzitter,

Lucien SUYKENS Marc VAN DEN ABEELEN
