



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2014-2015) – Nr. 7
2 februari 2016 (2015-2016)

Verslag

namens de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting
uitgebracht door Björn Rzoska

over het Jaarverslag 2014
van de Vlaamse Ombudsdienst

Samenstelling van de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting:

Voorzitter: Jan Hofkens.

Vaste leden:

Matthias Diependaele, Jan Hofkens, Jos Lantmeeters, Lieve Maes, Grete Remen, Paul Van Miert;
Jenne De Potter, Katrien Schryvers, Koen Van den Heuvel, Peter Van Rompuy;
Willem-Frederik Schiltz, Bart Somers;
Jan Bertels, Joris Vandenbroucke;
Björn Rzoska.

Plaatsvervangers:

Piet De Bruyn, Annick De Ridder, Andries Gryffroy, Peter Persyn, Axel Ronse, Kris Van Dijck;
Robrecht Bothuyne, Dirk de Kort, Ward Kennes, Katrien Partyka;
Rik Daems, Marino Keulen;
Michèle Hostekint, Güler Turan;
Wouter Vanbesien.

Documenten in het dossier:

41 (2014-2015) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 6: Verslagen

INHOUD

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst	4
2. Reactie van de minister	6
3. Vragen en opmerkingen van de leden.....	8
Gebruikte afkortingen	11

De Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting hield op 20 oktober 2015 een bespreking van het Jaarverslag 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst, met Bart Weekers, Vlaams ombudsman, en Chris Nestor, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst.

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

Bart Weekers stelt dat de bevoegdheid Financiën bijna per definitie onprettig bestuur inhoudt, want een burger die belastingen moet betalen is doorgaans niet blij. Inzake financiën gaat het voor de Vlaamse Ombudsdienst voornamelijk over VLABEL. VLABEL ligt in de bovenste schuif bij de Vlaamse ombudsman, met dien verstande dat hij slechts een bepaald deel van hun werk ziet. In het geval van te betalen belastingen staat niemand te springen om snelle dienstverlening. De klachten die binnenlopen, gaan dus meestal over teruggave. Dat behelst bijvoorbeeld een registratierecht dat te veel is betaald, omdat het eigenlijk onder klein beschrijf moest gebeuren, maar aan de volle pot werd gerekend. Als het dan niet snel genoeg gaat, is er onvrede en komen er klachten. Daarentegen zijn er vaak geen klachten wanneer een erfeniskwestie is opgelost en de overheid met een aanslagbiljet komt. Hiermee wil de ombudsman duidelijk maken dat zijn dienst slechts een deel van de processen ziet.

De ombudsdienst heeft wel een goed overzicht op alle beleidsdomeinen en kan de omgang met onvrede in de diverse beleidsdomeinen benchmarken. Men kan de processen en de gelijkenissen en verschillen tegen elkaar afzetten. Dat gebeurt al geruime tijd en VLABEL komt er steevast uit als een dienst die vlot omgaat met onvrede en vaak in staat blijkt nieuwe uitdagingen flexibel aan te pakken. Een tekenend voorbeeld was een verzoening tussen VLABEL en een persoon die teveel verkeersbelasting had betaald ingevolge een verkeerde administratieve invoer. In plaats van strikt te wijzen op een reeks wetsartikelen en een droge berekening te geven van wat al dan niet wordt terugbetaald, heeft VLABEL dat toen ruimer en hartelijker aangepakt. De algemene cijfers van VLABEL zijn zeer goed in orde. Zo is het inningspercentage van verschillende belastingen hoog genoeg om ruimte voor billijkheid te bieden waar mogelijk. De ombudsman benadrukt dat klachtenbehandeling geen ongelijkheid mag creëren, maar in elk proces kunnen er situaties zijn waarin men creativiteit en billijkheid moet kunnen tonen.

In het jaarverslag citeert de ombudsman met grote instemming de conclusie die VLABEL trekt over zijn eigen klachtenbehandeling na een jaar werken: er is een soort van ondergrens van onvrede bereikt in 2014. Dat is ook het aanvoelen van de ombudsdienst na benchmarking tegenover andere diensten. Als er, afgezet tegen de grote aantallen aanslagbiljetten en lopende processen, een duizendtal klachten zijn, waaronder een zeker percentage terechte die resulteren in een verzoening, dan is dat vrijwel onvermijdbaar.

In het laatste werkingsjaar ziet men heel wat aanvragen voor afbetalingsplannen, net zoals die er zijn bij andere heffingen of watervoorziening. De ombudsman vraagt ter zake soepelheid. Bij VLABEL komt men terecht in een specifiek eigen proces. Er wordt onderscheid gemaakt tussen kleinere en grotere belastingschulden. Een verkeersbelasting bedraagt doorgaans enkele tientallen tot enkele honderden euro zodat men moeilijk met een afbetalingsplan kan werken. Voor de onroerende voorheffing ligt dat anders: dat zijn grotere bedragen en dan reageert VLABEL ook anders. Concreet werkt men met afbetalingsplannen vanaf ongeveer 800 euro. De overheid kan dus wel degelijk ingaan op die vragen binnen een regelgevend kader. Er bestond een heel ingewikkelde procedure met veel bewijsstukken, maar in 2014 was er een evolutie. De ombudsdienst en VLABEL zelf kregen steeds meer vragen van mensen om ademruimte op dat vlak. VLABEL is daar soepel en vlot mee omgegaan, niet alleen voor de toevallige

verzoeker bij de ombudsdienst maar ook breder. De ombudsdienst zag een goede klachtenbehandeling, die bijdraagt tot een verbetering van het gehele proces binnen VLABEL.

Met het oog op de jaarverslagen van 2013 en 2014 had de ombudsman wel gehoopt dat VLABEL een grotere rol zou spelen op het vlak van digitalisering. Digitalisering bij schooltoelagen vindt de ombudsman prima. Hij zou echter graag VLABEL in een sleutelpositie zien om te zoeken hoe men over de beleidsdomeinen heen meer profijt kan halen uit digitalisering. VLABEL blijkt voor een aantal processen een vrij traditionele overheid die met brieven werkt voor de verzending van aanslagen. Voor verkeersbelasting en onroerende voorheffing gebeurt dat zelfs nog onder het oude logo van de Vlaamse overheid. Upgraden van dergelijke processen verloopt niet eenvoudig, begrijpt de ombudsman wel. De plannen zijn er al wel om dat binnen enkele jaren te doen. De ombudsman wijst erop dat tijdens de zomer van 2015 malafide praktijken gehanteerd zijn om met oude logo's in een ander beleidsdomein mensen ertoe te bewegen bedragen te betalen. De federale overheid en de federale politie worden met dergelijke zaken geconfronteerd. Het is een uitdaging voor de overheid om haar processen af te stemmen op de nieuwe technieken. Dat is een bijzonder aandachtspunt en VLABEL zou ter zake ambitieuzer kunnen zijn. De ombudsman hoopte in die zin op technieken die federaal al worden gehanteerd, zoals de fiscale balans, waarbij het bedrag dat een burger de overheid moet betalen, wordt gecompenseerd met wat de overheid de burger eventueel moet terugbetalen. Dergelijke moderne technieken mist hij in de langetermijnplannen van VLABEL, die de Vlaamse ombudsman voor het overige wel een voorbeelddienst wil noemen.

Chris Nestor behandelt de klachten met betrekking tot VLABEL en gaat in op drie concrete processen die verbeterd zijn. Voor één van de drie, namelijk de transitplaten, is er al een mooie oplossing gevonden. Dat zijn nummerplaten die voor een beperkte periode van drie of zes maanden worden afgeleverd, met een vervaldatum erop, bijvoorbeeld bij verhuis naar het buitenland. Wie naar het buitenland verhuist, heeft echter niet de neiging de platen nog terug te sturen om ze te laten schrappen. Bij de DIV worden ze dus niet geschrapt op hun vervaldatum. Ze blijven in het systeem zitten en dat impliceert dat men ook aanslagbiljetten blijft krijgen voor de verkeersbelasting. Er bestond wel een praktijk tot herziening van de belastbare periode op basis van een bewijs van inschrijving in het buitenland, maar op termijn vond de ombudsdienst dat geen goede werkwijze. Recent heeft de DIV plannen gemaakt om de transitplaten voortaan wel degelijk op hun vervaldatum te schrappen. Ze zullen niet meer kunnen worden verlengd en de aanslagbiljetten zullen dus ook uitblijven. VLABEL speelt daar nu alvast op in door de vervaldatum van transitplaten te hanteren voor de berekening van de belastbare periode. Na de hervorming bij de DIV zal het probleem helemaal verdwijnen omdat er geen basis meer zal zijn voor de belastingheffing.

Een tweede punt blijft de vraag om betere afstemming tussen Vlaams Gewest en federale overheid wat betreft de verkeersbelasting op de zogenaamde niet-geautomatiseerde voertuigen, zoals vrachtwagens. De belasting volgt daarbij niet automatisch uit de inschrijving, maar wel uit de aangifte. Bij leasing van vrachtwagens kan de leasingfirma in het Brusselse Gewest zitten, maar de leasingnemer in het Vlaamse. De leasingfirma betaalt de verkeersbelasting aan de FOD Financiën en is dan in orde. Bij controles van VLABEL op de weg blijkt echter dat er problemen rijzen, omdat die controle niet gebeurt aan de hand van het vignet op de voorruit maar op basis van de nummerplaat. Die zit bij de leasingnemer en er is derhalve geen verkeersbelasting aan gekoppeld. De databanken leggen niet de link naar wat de leasingfirma betaald heeft en dus volgen er boetes. Bij klachten daarover worden de boetes uiteraard steeds

geannuleerd aangezien er al betaald is. Het lijkt de ombudsdienst dat op dit vlak een betere afstemming tussen beide overheidsniveaus moet mogelijk zijn.

Een derde punt is de verkrottingsheffing. Als men renoveert, kan men op basis van de stedenbouwkundige vergunning gedurende vier jaar een schorsing van de heffing krijgen en dat geld investeren in een gebouw dat opnieuw kwaliteitsvol bruikbaar wordt. Dat is een positieve maatregel, maar voor de opschorting van de heffing moet wel een aanvraag worden ingediend. Ze wordt niet automatisch toegekend. In de praktijk hebben mensen allerhande papieren vanuit de Vlaamse overheid ontvangen, hebben ze na alle discussie over de mogelijkheden een bouwvergunning verkregen en gaan ze er van uit dat ze de opschorting niet nog eens apart moeten aanvragen. De ombudsdienst krijgt herhaaldelijk de vraag of VLABEL de schorsing niet automatisch kan laten ingaan vanaf de datum waarop de bouwvergunning wordt verleend. De schorsing kan wel nog worden aangevraagd bij ontvangst van de eerste aanslag, maar niet met terugwerkende kracht. Die eerste heffing moet dan jammer genoeg worden betaald. Nochtans zouden die middelen beter renderen, ook voor de overheid zelf, als ze naar de renovatie zouden gaan. De heffing zelf moet uiteindelijk toch een stimulans zijn om te renoveren.

In het Jaarverslag 2014 kwamen de registratierechten en het erfrecht nog niet aan bod, maar eind 2015 heeft de ombudsdienst intussen al eens bekeken wat er ter zake is binnengekomen. Bij de tweede lijn, dus de Vlaamse Ombudsdienst, blijft het aantal klachten zeer beperkt. Dat betekent dat de eerste lijn, de klachtendienst bij het Departement Financiën en Begroting, dat goed opvangt. Bij beide kwamen in de eerste helft van 2015 wel klachten binnen over de behandeltermijn, met name over teruggaven. Dat is intussen afgenomen en de inhaalbeweging is dus een feit. De klachtendienst meldt nog wel enkele klachten over fouten in de berekening van aanslagen, die uiteraard worden rechtgezet.

De ombudsdienst is net voor de zomer 2015 onder meer tussengekomen wat betreft de werkwijze op federaal niveau waarbij men twee jaar had om een woning te verkopen als men een nieuwe woning met klein beschrijf had gekocht en toch nog aanspraak wilde maken op het klein beschrijf. Daardoor is als overgangsmaatregel uit de bus gekomen dat wie een nieuwe woning met klein beschrijf kocht voor 1 januari 2015, nog van dezelfde regeling geniet. Bij de ombudsdienst komen intussen voor het eerst betwistingen binnen ingevolge situaties van overmacht inzake het recht op klein beschrijf met 5 percent registratierechten.

Met betrekking tot erfrecht gaat het soms toch over de behandeltermijn. Zo kan het gaan om aangifte van een nalatenschap met een erfgenaam in het buitenland en het feit dat de rekeningen te lang geblokkeerd blijven als de procedure te lang in beslag neemt en het aanslagbiljet uitblijft. Ook de klachtendienst van Financiën en Begroting wijst op problemen met behandeltermijnen, vooral voor bijvoeglijke aangiftes. Tegelijk geven ze aan dat inzake teruggave er weinig gegronde klachten zijn. De klachten inzake registratie- en erfrecht blijven al bij al beperkt.

2. Reactie van de minister

Annemie Turtelboom, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Begroting, Financiën en Energie, is heel tevreden met de analyse van het klachtenboek voor Financiën en Begroting. 2015 houdt de minister goed in de gaten, vanwege de transitie van een aantal bevoegdheden die betrekking hebben op een bijzonder groot waardevolume, aangezien het om registratie- en erfbelasting gaat. Men probeert klachten zo veel en zo snel mogelijk op te lossen. De toename van klachten naar 832 in 2014 van 627 een jaar eerder, zou niet

abnormaal zijn, want de overname van de dienst van meervoudige oneigenlijke gewestbelastingen brengt een toename van het dossiervolume mee. Het is dus zaak om de klachtenaantallen in verhouding daarmee af te wegen. Het aantal gegronde klachten neemt in elk geval niet merkbaar toe, stelt minister Turtelboom: 69 in 2013 en 35 gegronde en 38 deels gegronde in 2014.

De belastingplichtige vindt de weg naar de klachtendienst, en meestal via digitale weg. De klachtenbehandeling blijkt kwaliteitsvol: er is een tijdige afhandeling en voor gegronde klachten komt men tot een oplossing. Slechts een beperkt aantal klachten wordt onontvankelijk verklaard.

VLABEL zet ook in op sterk kwaliteitsmanagement. Er is periodiek overleg met de klachtendienst die is ingebed in het departement en dus onafhankelijk kan functioneren. Het gaat dan over vaststellingen en verbetervoorstellen. Ook in het voorgaande jaar is er hard gewerkt aan structurele oplossingen voor veel voorkomende problemen, wat blijkt uit het aantal gegronde klachten. Dat is afgenomen tot 9 percent, wat een miniem en onvermijdbaar aandeel is. De problemen met onvoldoende bereikbaarheid of te lange behandeltermijnen komen nog zelden voor.

VLABEL zet in op klantvriendelijkheid en redelijkheid en is volgens de minister uitgegroeid tot een efficiënte en toegankelijke organisatie.

Vier topics worden als belangrijk aangemerkt. Ten eerste de versoepeling van de bewijslast bij aanvraag van een afbetalingsplan. VLABEL laat weten dat die versoepeling geldt voor diverse belastingschulden: onroerende voorheffing, leegstandsheffing bedrijfsruimten, verkrottingsheffing woningen, planbatenheffing en sinds kort ook erfbelasting en registratiebelasting in zoverre het gaat om registratie van onderhandse akten en aanvullende rechten.

Ten tweede meldt de minister in verband met de verkeersbelasting dat de fout vermeld door de ombudsdienst vanzelfsprekend is rechtgezet. VLABEL wist niet en kon niet weten dat de Brusselse leasinggever aangifte had gedaan bij de FOD Financiën. VLABEL heeft geen toegang tot die gegevens. Er wordt naar een structurele oplossing gezocht voor het probleem en er volgt nog overleg, net zoals over andere dossiers over leasingwagens, met de andere gewesten. Dat overleg loopt al veertien jaar. Het doel is te komen tot een gezamenlijke eenvormige omschrijving van de belastingplichtige om zo een uniforme regeling mogelijk te maken inzake aangifteverplichting. Dat vergt een samenwerkingsakkoord met de andere gewesten met betrekking tot de leasingmaatschappijen. Dat is dan weer rechtstreeks gelinkt aan de locatie van hun inschrijving en waar de opbrengsten naartoe vloeien. Brussel heeft meer opbrengsten omdat leasingmaatschappijen vooral daar gevestigd zijn. Wallonië acht het daarom niet nodig een samenwerkingsakkoord af te sluiten.

VLABEL laat weten dat de DIV wel degelijk van de eigenaars vraagt om de transitplaten terug te bezorgen, maar niet altijd. Ideaal is dat de DIV de transitplaten ambtshalve zou schrappen op de vervaldatum. VLABEL kan dan de ontheffing van de verkeersbelasting verlenen. Er is een oplossing in de maak. De federale wetgeving zou worden aangepast opdat de tijdelijke kentekenplaat op de vervaldatum wordt geschrapt bij de DIV. In afwachting stelt VLABEL zich bij de bezwaarafhandeling soepel op. Voor de periode vanaf het verstrijken van de geldigheidsduur zal een ontheffing van de verkeersbelasting verleend worden.

De suggestie inzake de verkrottingsheffing vindt de minister zinvol, maar de gegevensuitwisseling tussen de inventarisbeheerder Wonen Vlaanderen en de gemeentelijke diensten maakt de voorgestelde automatische schorsing voorlopig nog onmogelijk. De gemeenten beschikken vaak niet over een voldoende update

van de geïnventariseerde panden omdat hun databanken niet zijn afgestemd op de Vlaamse inventaris. De minister pleegt overleg met haar collega bevoegd voor Wonen Vlaanderen over de concrete overdracht van de verkrottingsheffing van het Vlaamse naar het gemeentelijke niveau. Dat staat ook in het regeerakkoord. De modaliteiten dienen nog vastgelegd. Zodra daarover een akkoord is, is het probleem van afstemming dus ook van de baan.

Wat betreft de nieuwe bevoegdheden sinds 1 januari 2015 wil de minister zeker niet de indruk wekken als zou alles kommer en kwel zijn. Dat toont het verhaal van de ombudsdienst voor haar ook aan. Er wordt hard gewerkt en het aantal klachten over erf- en registratiebelasting blijft vrij beperkt. Een bezwaarschrift is niet hetzelfde als een klacht. De cijfers inzake bezwaren tegen aanslagen van erf- en registratiebelasting noemt de minister illustratief. Er zijn 2383 bezwaren lopende inzake de registratiebelasting op 187.000 te belasten akten, of 1,3 percent. Bij een recente overname van een bevoegdheid en een compleet nieuw geautomatiseerd registratiesysteem en een totaal andere manier van inkohieren en afhandeling ten opzichte van het federale niveau, valt het alles bij elkaar nog mee. Het doel moet wel altijd blijven het aantal klachten te blijven verminderen. In de erfbelasting komt men op 3 percent met 1229 bezwaren op 41.000 aangiften. De minister is ervan overtuigd dat 2015 een jaar is waarin de nieuwe procedure moet worden ingekanteld en ze verwacht ook percentueel meer klachten of bezwaren, omdat het een nieuwe start is.

De minister herhaalt zeer blij te zijn met de conclusie van het verslag dat VLABEL een klantvriendelijke organisatie is die een goede behandeling van de belastingplichtige nastreeft. Men blijft hard werken om elk probleem het hoofd te bieden. De minister wil op die koers verder. Ze beseft ten volle dat de overname van vele volledig nieuwe bevoegdheden om degelijke monitoring smeekt. Dat moet uitwijzen waar nog te veel volatiliteit en klachtendruk zit. VLABEL heeft in elk geval een zeer goede basis om klachten aan te kunnen en op te lossen.

3. Vragen en opmerkingen van de leden

Jan Bertels kan zich aansluiten bij de situatieschets waarmee wordt gesteld dat inningen en teruggave van belastingen andere processen zijn die een verschillend belang van de burgers dienen. Het absolute aantal klachten neemt toe, maar de gegronde klachten dalen. Is er een benchmarking gebeurd om vast te stellen dat de grens van 9 percent klachten ook echt een ondergrens is?

Met betrekking tot de digitalisering van processen over de bevoegdheidsdomeinen heen, wil het lid weten of daarin vooruitgang zit. Hij verwijst naar wat VLABEL in de commissie eerder al zei over digitalisering in het kader van de overname van de processen en informatie die voordien federaal waren, bij overname van de bevoegdheden. Hoe zit het echter met digitalisering in de bevoegdheidsdomeinen die al Vlaams waren? Zit daarin al vooruitgang?

Willem-Frederik Schiltz vindt dat er plaats is voor enige fierheid over de werking van VLABEL, ook inzake het wegwerken van achterstanden. Alles vordert en schiet op volgens schema. Hij is blij dat de minister er mee werk van maakt om van VLABEL een klantvriendelijke, toegankelijke en oplossingsgerichte organisatie te maken. Voor hem strekt het tot voorbeeld hoe VLABEL in een bepaalde casus een oplossing bood inzake een verzoek om teruggave van erfbelasting, dat jarenlang niet werd afgehandeld door de FOD Financiën.

Wat betreft de transitplaten verwacht hij dat de problemen op korte termijn opgelost worden.

Bart Weekers stelt met betrekking tot de ondergrens dat klachtenbehandeling tot doel heeft geschillen definitief te beslechten. VLABEL moet volgens de ombudsman nog de evolutie doormaken van klachten ontvangen en al dan niet gegrond verklaren, naar echt geschillen definitief beslechten. Een klacht gegrond verklaren betekent een erkenning van een fout die in het verleden is gebeurd, maar daarmee begint het werk pas. Voor de ombudsman komt het er dan op aan dat er een verzoening komt, een definitieve beslechting of een compromis. Hij is tevreden met de 9 percent en houdt er rekening mee dat het gaat om mensen die doorgaans ook al een bezwaarprocedure achter de rug hebben. Het is dus al een uitgefilterd getal. 9 percent is nog hoog, maar het blijft nog wachten op klachtenrapporten die vertellen wat er met die 9 percent vervolgens is gebeurd. De ombudsman vermeldt dat Bloso vooralsnog de enige instantie is die dat wel aandurft, wat een oproep inhoudt aan de klachtendienst van Financiën en Begroting om ook, meer dan nu, die weg op te gaan. Klachtenbehandeling moet aantonen dat er ook echt oplossingen worden aangereikt.

De digitalisering zat vooral vervat in het Jaarverslag 2013, dat beschouwend terugblikte op een hele legislatuur en hoop uitdrukte voor de volgende periode. Er is een duidelijke wil om te digitaliseren, maar het motto bij de laatste regeerverklaring luidde vooral dat men zou proberen de burger voor alle processen minstens een digitale keuzemogelijkheid te bieden tegen 2020. De ombudsman aanvaardt dat men voor sommige burgers nog een andere uitweg moet hebben, maar het moet hem van het hart dat hij eigenlijk had gehoopt om alvast een aantal digitale processen breder en ambitieuzer te zien over de bevoegdheidsdomeinen heen. Als typevoorbeeld had hij daarbij graag VLABEL als motor gezien van een beleidsdomeinoverschrijdend project om langs digitale weg compensatie aan te bieden aan burgers die enerzijds geld moeten aan de overheid en anderzijds geld moeten terugkrijgen van diezelfde overheid. Niet verplichtend, want het moet zichtbaar blijven dat er bijvoorbeeld een belasting-schuld, een teruggave en een schooltoelage zijn. Vooralsnog komt de burger in de verschillende beleidsdomeinen bij elke dienst in een ander soort digitaal proces terecht. De ombudsman hoopte dat in het kader van Vlaanderen Radicaal Digitaal de ambitie vervat zou zitten om die verschillende processen te overstijgen. Dat ziet hij op dit ogenblik nog te weinig.

Chris Nestor stelt dat de ombudsdienst zeker tevreden is met de manier waarop de lopende dossiers zijn overgenomen van de FOD Financiën. Zo was er in 2014 een dossier waarin successierechten verkeerd berekend waren en er recht was op een teruggave, en dat al acht maanden aansleepte. De teruggave gebeurde na uitklaring pas in 2015. De rechthebbenden stelden vervolgens hun vraag naar intresten op de teruggave nog aan de FOD Financiën, die intussen niet meer bevoegd was. Door de goede samenwerking met de klachtendienst daar, kon VLABEL ter zake snel de intresten berekenen en uitbetalen. VLABEL neemt effectief zijn verantwoordelijkheid op voor alles dat in zijn werking wordt overgenomen.

In de huidige overgangsperiode waarin dossiers van de FOD Financiën worden ingevoerd in een nieuw systeem bij VLABEL, valt het op dat VLABEL niet op een eiland maar wel in een keten functioneert. Zo is er inzake onroerende voorheffing gegevensuitwisseling tussen het kadaster en VLABEL, en inzake de transitplaten gegevensuitwisseling tussen de DIV en VLABEL, om op basis daarvan de verkeersbelasting te berekenen. Men zou toch mogen verwachten dat in die gegevens van de DIV ook de vervaldatum van de platen zou vervat zitten, maar het blijkt niet mogelijk voor VLABEL om dat uit die gegevens te halen en de verkeersbelasting meteen te berekenen op een termijn van zes maanden in plaats van twaalf. Het is opmerkelijk in zulke samenwerkingsketens dat het niet evident is om de gegevensuitwisseling zodanig te wijzigen dat de vervaldatum mee gecommuniceerd wordt en meteen kan verwerkt worden.

Heeft *Jan Bertels* goed begrepen dat de ombudsman nog niet automatisch informatie krijgt over wat er verder met de gegronde klachten gebeurt? *Bart Weekers* vindt dat te sterk uitgedrukt. Hij heeft zijn mandaat in het teken gezet van beslechting van geschillen en verzoening. Hij meent dat klachtenbehandeling in het verleden te veel bleef steken in de vraag of iets gegrond of ongegrond is, en dan heeft hij het niet enkel over VLABEL. Die extra dimensie erbij vraagt tijd, maar dat is absoluut de weg die ook de klachtendienst van Financiën en Begroting moet inslaan. Hij onderstreept dat er absoluut geen ongenoegen is tussen de ombudsman en VLABEL, maar dat hij dat proces met alle diensten wil doorlopen.

Jan HOFKENS,
voorzitter

Björn RZOSKA,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

Bloso Agentschap voor de Bevordering van de Lichamelijke Ontwikkeling, de Sport en de Openluchtrecreatie
DIV Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen
FOD Federale Overheidsdienst
VLABEL Vlaamse Belastingdienst