

Vraag nr. 102
van 27 juli 2000
van mevrouw PATRICIA CEYSENS

Onroerende voorheffing – Bezwaarschriften

Bij ontvangst van de afrekening van het kadastraal inkomen van een onroerend goed komt het geregeld voor dat de bevoegde diensten fouten maken bij de berekening doordat bijvoorbeeld geen rekening wordt gehouden met het feit dat het om een bescheiden woning gaat of doordat het aantal kinderen ten laste niet juist is.

Burgers kunnen de betrokken diensten op de onjuistheden attent maken door een bezwaarschrift in te dienen bij de Belastingdienst voor Vlaanderen.

Men wijst mij erop dat er na de indiening van een bezwaarschrift geen enkele ontvangstmelding volgt. Ook de pogingen om de betrokken dienst telefonisch te bereiken, blijven zonder resultaat, omdat men constant met een antwoordapparaat wordt geconfronteerd.

1. Is de minister-president op de hoogte van de klantonvriendelijke behandeling bij de dienst Onroerende Voorheffing? Worden er maatregelen genomen om de dienstverlening aan de burger te verbeteren?
2. Is het juist dat bij het indienen van een bezwaarschrift geen ontvangstmelding wordt toegestuurd? Zo ja, waarom niet?

Antwoord

1. Bij de opstelling van de aanslagbiljetten in het kader van de onroerende voorheffing zijn fouten begaan die inherent zijn aan de opstart van een nieuw systeem van automatische toekenning van verminderingen. De nodige maatregelen werden echter genomen om de klantvriendelijkheid te verbeteren.

Vooreerst kan de Belastingdienst voor Vlaanderen aan de hand van de binnengekomen bezwaarschriften de fouten in de databank elimineren, zodat de belastingplichtige voor het aanslagjaar 2000 wél een correct aanslagbiljet zal ontvangen.

Verder heeft de Vlaamse Gemeenschap een gratis infodienst in werking gesteld om het groot aantal telefonische oproepen naar aanlei-

ding van de verzending van de aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2000 het hoofd te kunnen bieden. Hierdoor wordt een efficiëntere behandeling van de telefonische oproepen van de burger verzekerd.

Het personeel van de Vlaamse Infolijn heeft een opleiding genoten, waardoor de operatoren zowel juridische als operationele kennis hebben van de inning van de onroerende voorheffing.

De inbreng van de Infolijn beperkt zich dus niet louter tot het verstrekken van algemene informatie. Het Infolijnteam gaat onder meer na of de oproeper al dan niet in aanmerking kan komen voor een vermindering. Indien de persoon in kwestie dit wenst, wordt bij wijze van dienstverlening bovendien een ontwerpbezwaar opgesteld. Dergelijke ontwerpbezwaren zijn dermate geconcipieerd dat ze alle noodzakelijke gegevens bevatten die de Belastingdienst voor Vlaanderen – Onroerende Voorheffing in de mogelijkheid stellen het bezwaar onmiddellijk te behandelen. De burger dient enkel het ontwerpbezwaar te ondertekenen en het te zenden naar de Belastingdienst voor Vlaanderen – Onroerende Voorheffing.

Het telefoonnummer van deze gratis infolijn is vermeld op het aanslagbiljet. Het team staat elke dag van 9.00 uur tot 19.00 uur ter beschikking van de burger.

Wanneer blijkt dat de oproeper reeds een bezwaar heeft ingediend, wordt hij sinds september doorverbonden met de Belastingdienst voor Vlaanderen in Aalst. Aan de hand van het meegedeeld kohierartikel wordt het bezwaardossier geïdentificeerd, waarna betrokkene rechtstreeks in verbinding wordt gesteld met de dossierbeheerder.

2. Voor elk bezwaarschrift dat een administratief onderzoek vergt vóór een beslissing kan worden meegedeeld, wordt een ontvangstmelding verzonden.

Voor vragen om informatie wordt geen ontvangstmelding gestuurd. Hier heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen ervoor geopteerd om inhoudelijk te antwoorden zonder ontvangstmelding, omdat er geen administratief onderzoek vereist is.