Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 54
van **LIEVE MAES**
datum: 12 december 2018

---

aan **BART TOMMELEIN**
VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BEGROTING, FINANCIËN EN ENERGIE

Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) - Informatiebeleid

In het jaarverslag van de Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) kunnen we op pagina 15 lezen dat het uitwerken van een gericht informatiebeleid een operationele doelstelling is van de dienst.

VLABEL heeft de laatste jaren al gewerkt aan de bereikbaarheid door zijn communicatiekanalen uit te werken. Concreet kan VLABEL op dit moment op vier manieren worden bereikt:
- telefonisch via de 1700-lijn voor eerstelijnsinformatie. Als het gesprek niet meteen kan worden beantwoord door medewerkers van VLABEL, wordt het doorverwezen naar meer gespecialiseerd personeel die de beller opnieuw zullen contacteren;
- elektronisch via contactformulier op de website;
- schriftelijk via brief;
- fysiek bij de geografisch verspreide loketten.

Op die manier heeft iedereen de mogelijkheid om makkelijk met de dienst in contact te komen.

1. Hoeveel mensen contacteerden VLABEL in 2017?
2. Welke manier is daarbij de meest gebruikte?
3. Wat de telefonische manier betreft: hoeveel mensen kunnen meteen geholpen worden? Moeten veel personen opnieuw gecontacteerd worden?
4. Wat is de volgende stap die genomen wordt rond al deze vragen? Leidt dit tot procesaanpassingen en dergelijke?

LYDIA PEETERS
VLAAMS MINISTER VAN BEGROTING, FINANCIËN EN ENERGIE

ANTWOORD
op vraag nr. 54 van 12 december 2018
van **LIEVE MAES AAN BART TOMMELEIN**

---

1. In onderstaande tabel wordt voor 2017 het aantal contacten met de Vlaamse Belastingdienst, op initiatief van de belastingplichtige, weergegeven per communicatiekanaal.

communicatiekanaal	aantal
telefonisch (1700)	422.116
contactformulier website	66.926
brief	307.888
loket	10.860

2. De 1700-lijn is de vaakst gebruikte wijze om contact op te nemen met de Vlaamse Belastingdienst. Terwijl 1700 vaker wordt gebruikt om informatie te vragen, is het gebruik van de klassieke brief eerder bestemd voor formele handelingen als het aanvragen van een vrijstelling of vermindering of het indienen van een bezwaar. Ook via het contactformulier of aan de loketten kunnen de diverse handelingen worden verricht (aangiften registreren of stopzetten, bezwaren indienen, informatieve vragen stellen, …).

3. De 1700-lijn kan worden gecontacteerd van 9 tot 19 uur en is beschikbaar voor eerstelijns informatie (algemene inlichtingen, vragen rond soorten verminderingen of vrijstellingen, betalingsmodaliteiten, het indienen van een bezwaarschrift, de innings- en invorderingsprocedure, aanvragen van formulieren).
De 1700-lijn handelde in 2017 63% van de 422.116 vragen zelfstandig af (meer dan 65% in het geval van verkeersbelasting en onroerende voorheffing, bijna de helft in het geval van de vragen over erfbelasting of registratiebelasting, die vaak complexer zijn)[1].
Medewerkers van de Vlaamse Belastingdienst worden ingeschakeld bij inhoudelijk complexere vragen. Tijdens de kantooruren worden deze vragen (32% van het aantal oproepen) onmiddellijk beantwoord. Enkel in het geval van vragen buiten de kantooruren worden vragen via mail geëscaleerd (5% van de oproepen). De Vlaamse Belastingdienst belt de burger dan uiterlijk binnen de twee werkdagen terug.

   De Vlaamse Belastingdienst is via meerdere laagdrempelige kanalen goed bereikbaar. De bereikbaarheid wordt continu bijgestuurd, maar grote wijzigingen in de communicatiekanalen staan niet op stapel. Dankzij een goede samenwerking met de 1700-lijn kunnen veel vragen onmiddellijk beantwoord worden. Vanaf 2019 zal 1700 ook informeren over de belasting op de spelen en weddenschappen en op de automatische ontspanningstoestellen. In 2019 wordt in samenwerking met Informatie Vlaanderen ook bekeken om de momenteel op zichzelf staande website https://belastingen.vlaanderen.be van de Vlaamse Belastingdienst in te kantelen in de algemene site van de Vlaamse overheid (https://vlaanderen.be). Op die manier kunnen beide al goed gekende sites elkaar nog verder versterken en wordt een vlotte "crosslinking" tussen belastingthema's en globale thema's makkelijker mogelijk. De informatie over bv. onroerende voorheffing en registratiebelasting wordt dan samengebracht met bv. de omgevingsvergunning of energieprestatieregelgeving in

[1] 45% van de vragen heeft betrekking op verkeersbelastingen, 35% op de onroerende voorheffing en 20% op erf- en registratiebelasting.

het overkoepelende thema “Bouwen, wonen en energie”. Dat betekent dat een nog meer doelgroepgerichte benadering een feit kan worden, die eerder inspeelt op de levensfases of de globale informatiebehoefte van onze burgers.