Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 467
van **PETER VAN ROMPUY**
datum: 26 april 2021

---

aan **MATTHIAS DIEPENDAELE**
VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) - Behandeling vragen

Burgers die vragen hebben over de Vlaamse belastingen en/of heffingen kunnen contact opnemen met VLABEL. Dat kan telefonisch, online via het contactformulier of e-mail, via briefwisseling of door een persoonlijk contact.

Door de heersende pandemie zal er een impact zijn op het medium waarlangs burgers contact opnemen. Daarenboven zal het, los van het medium, de bedoeling zijn burgers altijd snel en adequaat een antwoord te bezorgen.

1. Hoeveel burgers namen tijdens de afgelopen vijf jaar contact op met VLABEL voor vragen? Graag gegevens per jaar en per medium (telefonisch, e-mail, contactformulier, briefwisseling en persoonlijk contact).
2. Wat is de gemiddelde antwoordtermijn waarbinnen burgers een antwoord kregen op vragen gedurende de afgelopen vijf jaar? Graag gegevens per jaar en per medium (e-mail, contactformulier, briefwisseling).
3. Binnen welke termijn (interne doelstelling) wil VLABEL vragen van burgers beantwoorden? Graag doelstelling per medium (e-mail, contactformulier, briefwisseling).
4. Hoe evalueert de minister deze cijfers?
5. Hoe ziet de minister deze dienstverlening door VLABEL evolueren?

MATTHIAS DIEPENDAELE
VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

ANTWOORD
op vraag nr. 467 van 26 april 2021
van **PETER VAN ROMPUY**

---

1. Belastingplichtigen kunnen de Vlaamse Belastingdienst via volgende kanalen bereiken:
   - telefonisch via de 1700-lijn voor eerstelijns informatie;
   - elektronisch via het contactformulier op de website;
   - schriftelijk via brief;
   - fysiek bij de geografisch verspreide loketten.

In onderstaande tabel vindt u voor de periode 2015-2020 het aantal contacten met de Vlaamse Belastingdienst, op initiatief van de belastingplichtige, weergegeven per communicatiekanaal.

Kanaal	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Telefonisch (1700)	415.231	464.353	397.634	384.103	393.486
Brief	321.507	307.888	284.577	249.699	214.938
Contactformulier	40.723	43.528	38.038	39.221	54.501
Loket	10.186	10.858	11.465	10.585	3.536
Totaal	**787.647**	**826.627**	**731.714**	**683.608**	**666.461**

2-3. De diversiteit aan vragen is groot. Het kan gaan om eenvoudige zaken als de melding van een adres- of rekeningnummerwijziging, de schrapping van een nummerplaat, de aanvraag om een Franstalig aanslagbiljet bij een inwoner van een faciliteitengemeente, de aanvraag van een duplicaat, maar ook om de formele indiening van een bezwaar of een aangifte, de vraag naar een afbetalingsplan, de aanvraag van een vermindering of vrijstelling, de vervollediging van een dossier met bewijsstukken, correspondentie in het kader van een faillissement of een gerechtelijke organisatie, ….

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, …).

Over de afhandeling van vragen per brief of via het contactformulier kunnen vanwege de grote heterogeniteit geen globale cijfers worden gegeven. Aan het loket worden vragen in principe onmiddellijk beantwoord. Dat geldt ook voor telefonische vragen. Indien de 1700-lijn inhoudelijk meer complexe vragen wenst door te schakelen buiten de kantooruren van de Vlaamse Belastingdienst, worden de vragen via mail geëscaleerd. Het gaat om ongeveer 3% van de oproepen. De Vlaamse Belastingdienst belt de burger dan uiterlijk binnen de twee werkdagen terug.

De Vlaamse Belastingdienst beantwoordt vragen steeds zo snel mogelijk. Het is niet het medium dat bepaalt hoe snel een antwoord kan worden gegeven, maar de aard van de vraag. Een aangifte, vrijstellingsaanvraag of bezwaar heeft uiteraard een

andere behandeltermijn dan een vraag om informatie. Binnen elke dienst zorgt de leidinggevende dat elke vraag het passende en tijdige gevolg krijgt.

4. Uit de cijfers blijkt duidelijk dat de Vlaamse Belastingdienst vlot toegankelijk is. De meeste contacten verlopen via de laagdrempelige 1700-lijn. Het aantal oproepen is de laatste jaren vrij stabiel. In 2020 was er een lichte stijging ten opzichte van 2019 omdat men uitleg wou over de specifieke coronamaatregelen die genomen werden (zoals de uitgestelde verzending van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing).

   Het aantal brieven dat de Vlaamse Belastingdienst ontvangt, volgt de algemene dalende trend van briefwisseling. De fysieke contacten via het loket (in Antwerpen, Aalst, Brugge, Hasselt en Leuven) zijn stabiel, uiteraard met uitzondering van 2020. Van midden maart tot midden mei 2020 werden de loketten wegens de coronapandemie gesloten. Daarna werd op afspraak gewerkt, maar bleef het aantal bezoekers beperkt. We zien waarschijnlijk hierdoor wel een stijging in het aantal aanvragen via het digitaal loket (contactformulier).

5. De Vlaamse Belastingdienst streeft er steeds naar haar dienstverlening te optimaliseren. De bereikbaarheid wordt continu bijgestuurd. Dankzij een goede samenwerking met de 1700-lijn kunnen veel vragen onmiddellijk beantwoord worden.
   De functionaliteiten van de "Mijn dossier"-webpagina worden steeds verder ontwikkeld (bv. online indienen van de aangifte erfbelasting of een uitstel tot aangifte).
   Wie dat wenst zal binnenkort zijn aanslagbiljetten onroerende voorheffing kunnen ontvangen via eBox. De Vlaamse Belastingdienst zal in de loop van 2021 ook aansluiten op "Mijn burgerprofiel", een project van de Vlaamse overheid ten dienste van de burger, om op een overzichtelijke manier zijn of haar persoonlijke overheidsadministratie te bundelen. In het najaar wordt ook een online afsprakentool gelanceerd zodat de burger zelf een digitale afspraak kan boeken als alternatief voor een loketbezoek.