

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 338

van **KOEN VAN DEN HEUVEL**

datum: 7 april 2022

---

aan **MATTHIAS DIEPENDAELE**

VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

---

*Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) - Contactmogelijkheden*

VLABEL int de meeste Vlaamse belastingen zoals de onroerende voorheffing, de verkeersbelasting, de registratiebelasting, de erfbelasting enzovoort. Burgers verwachten een snelle, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening wanneer ze in contact treden met de overheid. Burgers kunnen via verschillende communicatiekanalen in contact treden met VLABEL, zoals e-mail, telefonisch, per brief, een bezoek aan het loket. Sinds november 2021 biedt de dienst ook de mogelijkheid om een onlinevideogesprek te voeren.

1. Hoeveel keer werd het onlinevideogesprek al gebruikt om een vraag te stellen aan VLABEL sinds de inwerkingtreding?
2. Hoe evolueerde het contact tussen de burgers en VLABEL doorheen de jaren? Merkt de minister hierbij een verschuiving op wat betreft het gebruikte communicatiekanaal en zo ja, op welke manier?
3. Wordt na het contact ook gepeild hoe tevreden de burgers zijn over de dienstverlening? Bijvoorbeeld hoe tevreden ze zijn over de wachttijd, van het antwoord enzovoort?



**Vlaams  
Parlement**

**ANTWOORD**

op vraag nr. 338 van 7 april 2022

van **KOEN VAN DEN HEUVEL**

1. Vanaf de inwerkingtreding in november 2021 tot en met 31 maart van dit jaar werden 760 afspraken voor een online videogesprek geboekt.

2. Het contact tussen de Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) en de burgers verloopt meer en meer digitaal. Zo werden, naast de online videoafspraak, sinds de invoering ervan in de tweede helft van 2021, ook bijna 1000 chatsessies gevoerd. Ook het aantal ingediende digitale contactformulieren en digitale bezwaarschriften is ten op zichte van 2018 verdubbeld. De briefwisseling per post daarentegen is op enkele jaren tijd met 45% afgenomen.

Het aantal telefonische oproepen blijft stabiel. Ook de fysieke contacten via het loket (in Antwerpen, Aalst, Brugge, Hasselt en Leuven) bleven tot en met 2019 op eenzelfde niveau, maar er was vanzelfsprekend wel een sterke daling in de coronajaren 2020 en 2021. Het is nog af te wachten hoe deze laatste cijfers na de coronacrisis zullen evolueren.

Zowel schriftelijk als mondeling is er dus een verschuiving richting digitale contacten met de burger. Dit volgt de maatschappelijke evolutie, maar volgt ook uit de investeringen bij VLABEL om de contactmogelijkheden met de burger uit te breiden en te blijven verbeteren. Zo werd het recent ook mogelijk om een aangifte erfbelasting online in te dienen, de aanslagbiljetten onroerende voorheffing via eBox te ontvangen, het reeds vermelde online videogesprek te voeren en via 1700 te chatten.

3. Bij de telefoongesprekken die door 1700, het gratis informatienummer van de Vlaamse overheid, worden afgehandeld, wordt op het einde gepeild naar de tevredenheid van het contact. De beller krijgt vier vragen waarop hij een score van maximum 10 kan geven. Met deze vragen wordt gepeild naar:

- hoe de beller de wachttijd heeft ervaren;
- hoe beleefd de voorlichter was;
- wat de kwaliteit van de gekregen info was;
- hoe hard hij 1700 zou aanbevelen.

Hieronder vindt u de evolutie van de scores voor de jaren 2019-2021 waaruit blijkt dat de graad van tevredenheid hoog ligt en stabiel blijft.

	Wachttijd	Beleefdheid	Informatie	Aanbeveling	Gemiddeld
2019	8,17	9,03	8,70	8,63	8,63
2020	8,42	9,13	8,81	8,78	8,78
2021	8,12	9,11	8,72	8,65	8,65

In onderstaande tabel vindt u ook een overzicht van de tevredenheid (op 10) over de chatsessies met 1700. Ook de chatfunctie wordt duidelijk geapprecieerd: de tevredenheid van chatsessies over Vlaamse belastingen ligt merkkelijk hoger dan de gemiddelde tevredenheid van 6,40 over andere onderwerpen waarover 1700 voor de Vlaamse overheid informeert.

	2021
onroerende voorheffing	8,19
verkeersbelastingen	8,51
registratiebelasting	7,20
erfbelasting	7,96

Voor de overige contactmogelijkheden bestaat er geen structureel systeem om naar de tevredenheid van burgers te peilen, maar eind 2022 zal er, zoals ik in mijn antwoord op [schriftelijke vraag nr. 19 van 7 oktober 2021](#) reeds aangaf, een volgend klantentevredenheidsonderzoek worden opgezet.