

ingediend op **41** (2022-2023) – Nr. 2
26 april 2023 (2022-2023)

Verslag

namens de Commissie voor Algemeen Beleid,
Financiën, Begroting en Justitie
uitgebracht door Philippe Muyters

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2022

Documenten in het dossier:

41 (2022-2023) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst

verzendcode: PAR
FIN



**Vlaams
Parlement**

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

Voorzitter: Steven Vandeput.

Vaste leden:

Arnout Coel, Maaike De Vreese, Andries Gryffroy, Philippe Muyters, Steven Vandeput;
Adeline Blancquaert, Anke Van dermeersch, Wim Verheyden;
Koen Van den Heuvel, Peter Van Rompuy;
Willem-Frederik Schiltz, Maurits Vande Reyde;
Celia Groothedde, Björn Rzoska;
Ludwig Vandenhove.

Plaatsvervangers:

Veerle Geerinckx, Sarah Smeyers, Jeroen Tiebout, Wilfried Vandaele, Paul Van Miert;
Filip Brusselmans, Yves Buysse, Johan Deckmyn;
Stijn De Roo, Sofie Mertens;
Marino Keulen, Gwendolyn Rutten;
Mieke Schauvliege, Jeremie Vaneeckhout;
Thijs Verbeurgt.

Toegevoegde leden:

Jos D'Haese.

INHOUD

I.	Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst.....	4
1.	Inleidende situering door Erwin Janssens, waarnemend Vlaams ombudsman	4
2.	Toelichting bij het onderdeel Fiscaliteit door Chris Nestor, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst	4
2.1.	Algemeen	4
2.2.	Gebruik van de eBox	5
2.3.	Gezinsgebonden documenten	5
2.4.	Erfbelasting	7
II.	Reactie van de minister	8
III.	Bespreking	10
1.	Vragen en opmerkingen van de leden.....	10
1.1.	Tussenkost van Björn Rzoska.....	10
1.2.	Tussenkost van Philippe Muyters	11
1.3.	Tussenkost van Sarah Smeyers.....	11
2.	Antwoorden van minister Matthias Diependaele	11
3.	Antwoorden vanuit de Vlaamse Ombudsdienst.....	12
3.1.	Antwoorden van Erwin Janssens	12
3.2.	Antwoorden van Chris Nestor	12
4.	Aanvullende tussenkost	13

In de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën, Begroting en Justitie werd op 18 april 2023 het onderdeel Fiscaliteit besproken van het jaarverslag 2022 van de Vlaamse Ombudsdienst. Minister Matthias Diependaele, Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed, repliceerde op de opmerkingen van waarnemend Vlaams ombudsman Erwin Janssens en onderzoeker Chris Nestor van de Vlaamse Ombudsdienst.

I. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

1. Inleidende situering door Erwin Janssens, waarnemend Vlaams ombudsman

Waarnemend Vlaams ombudsman *Erwin Janssens* brengt eerst in herinnering dat fiscaliteit altijd al een belangrijk thema is geweest binnen het ombudswerk. De allereerste jaren maakte het zelfs bijna de helft van het jaarverslag uit. Betwistingen over het – ondertussen afgeschafte – kijk- en luistergeld waren daar mee debet aan. Fiscaliteit blijft hoe dan ook een belangrijk thema, zeker als men dat breed invult. Het jaarverslag 2022 heeft als ondertitel ‘Transparantie en verbondenheid’ en bij de term verbondenheid kan met name gedacht worden aan de Vlaamse Belastingdienst (VLABEL).

Zo komen er bij de Vlaamse Ombudsdienst ook al eens klachten binnen over heffingen op leegstaande, verwaarloosde bedrijfsruimten, over heffingen op ongeschikte en onbewoonbare woningen, over de kilometerheffing enzovoort. En het is meestal in de fase dat een dossier bij de Vlaamse Belastingdienst zit, dat dergelijke klachten aan de oppervlakte komen. Nochtans dient de crux van de kwestie vaak al in een eerdere fase gezocht te worden, bijvoorbeeld bij de inventarishouder, bij de dienstverlener voor de kilometerheffing of ook bij de verzoeker zelf. Dergelijke items komen daardoor ook eerder aan bod in andere hoofdstukken van het ombudsjaarverslag. In globo valt het dit jaar overigens goed mee qua aantal klachten over die aangelegenheden.

Ook de jobbonus kan onder de noemer verbondenheid gebracht worden. Daar vindt men immers een mooi voorbeeld van samenwerking tussen het Departement Werk en Sociale Economie, de Vlaamse Belastingdienst en de Vlaamse Infolijn 1700 die heel wat vragen heeft weten te beantwoorden. Klachten over de jobbonus komen voornamelijk aan bod bij het thema werk en economie, al ligt de oplossing in bepaalde dossiers soms wel eerder bij de Vlaamse Belastingdienst. Als voorbeeld hiervan haalt de spreker een zeer recente zaak aan waarin voor iemand die gewoon geen rekeningnummer heeft de klachtendienst van Financiën een elegante oplossing heeft gevonden via een verrekening met de verkeersbelasting.

Een ander voorbeeld van die verbondenheid is te vinden in de fiscale voordelen die gehanteerd worden in het kader van een aantal beleidsthema’s. Daarbij kan onder andere gedacht worden aan premies bij onroerend erfgoed en premies voor energiezuinige woningen. Ook die zaken worden verder uitgespit in de overeenkomstige onderdelen van het ombudsjaarverslag.

2. Toelichting bij het onderdeel Fiscaliteit door Chris Nestor, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst

2.1. Algemeen

Chris Nestor gaat daarna in op de onderwerpen waarbij de focus wel degelijk helemaal bij de Vlaamse Belastingdienst ligt. Hij wil er daarbij eerst en vooral op wijzen dat er een goede samenwerking bestaat tussen de Vlaamse Ombudsdienst

en de Vlaamse Belastingdienst, die ook een heel sterke interne klachtendienst heeft die heel wat klachten al in eerste lijn weet af te handelen.

Daarnaast benadrukt hij ook dat wanneer de Ombudsdienst het heeft over relevante klachten, dat wil zeggen klachten waar iets mee gedaan kan worden en waar iets uit geleerd kan worden, het zeker niet alleen gaat over aangelegenheden waar er een fout is gemaakt die moet worden rechtgezet. Het kan evengoed gaan over zaken die in de tabellen van de Ombudsdienst ook verrekend worden als 'verzoeningen'. Bijvoorbeeld het beter motiveren of uitleggen van zaken kan vaak al volstaan. Het komt er immers op neer om mensen te helpen bij zaken die soms heel complex zijn, zoals het aanvragen van een proportionele vermindering bij de onroerende voorheffing of het verkrijgen van een afbetalingsplan. Voor een doorsnee burger is het lang niet evident om precies uit te vissen hoe dat precies in zijn werk gaat.

2.2. Gebruik van de eBox

Ter illustratie van die complexiteit haalt de spreker het eerste item uit het fiscaliteitshoofdstuk van het jaarverslag aan: de verzending van de aanslagbiljetten via de eBox. Men startte hiermee al in 2021, met de aanslagbiljetten in de onroerende voorheffing. Er kwamen toen heel wat klachten binnen van mensen die absoluut niet doorhadden dat ze hun eBox geactiveerd hadden voor veel meer dan alleen maar voor hun uitnodiging voor de coronavaccinaties.

In zijn jaarverslag 2021 heeft de Vlaamse Ombudsdienst er dan ook voor gepleit om bij de uitbreiding naar de verkeersbelasting te voorzien in een overgangsjaar waarin er zowel digitaal als per brief zou worden gewerkt. VLABEL is daar niet op ingegaan, en heeft ervoor geopteerd om uitsluitend digitaal te werken voor de mensen die hun eBox geactiveerd hebben. Medio 2022 is men op die manier begonnen te werken voor wat de verkeersbelasting betreft. Maar de Ombudsdienst kon wel vaststellen dat VLABEL bijzonder soepel omging met de burgers die het eerste digitale aanslagbiljet misten. Zo kregen zij – zolang er geen papieren herinnering was verstuurd – geen boete bij een wegcontrole en werd er een kwijtschelding toegestaan van eventuele nalatigheidsinteressen, mits men die aanvraag vroeg.

De ontvangen klachten bevestigden echter de vaststelling van vorig jaar, namelijk dat de eBox, de digitale weg, voor veel mensen echt geen evidentie is. Hoewel het voor bepaalde leeftijdsgroepen de evidentie zelf mag lijken dat de mailbox de plaats inneemt van de fysieke brievenbus, leert de ervaring dat zoiets voor veel mensen niet het geval is. Velen hebben moeite met het activeren van het systeem en het opvolgen van de verwittigingsmails, als die al in de juiste mailbox terechtkomen. Chris Nestor kan dan ook niet genoeg benadrukken hoe belangrijk het is om mensen de tijd te geven om ermee te leren omgaan. Anders haken ze gewoon af. Het is overigens ook symptomatisch dat voor dat type van klachten de Ombudsdienst vooral telefonisch benaderd wordt. Die klachten komen terug in het eerstelijnsklachtenrapport over de Vlaamse Belastingdienst en in de klachten bij de Vlaamse Infolijn. De frustratie en ergernis zijn bijna tastbaar bij de mensen die digitaal echt hun weg niet vinden. Het gevoel leeft ook heel sterk dat ze dat opgedrongen kregen. Het zal zaak zijn om er op een goede manier mee om te gaan, kwestie van de burger niet kwijt te raken in de overgang naar de digitale processen.

2.3. Gezinsgebonden documenten

Voor het jaar 2022 ligt de focus van het jaarverslag vooral bij de gezinsgebonden documenten. Een typisch voorbeeld hiervan is het aanslagbiljet in de onroerende voorheffing voor een koppel. Vroeger verliep dat vrij eenvoudig: er was één enkel

papieren aanslagbiljet en de beide partners konden daar kennis van nemen. Nu echter komt het aanslagbiljet maar in een van de twee eBoxen terecht. Dat men vrij kan kiezen in wiens eBox het moet komen, doet niets af van het feit dat het aanslagbiljet maar bij één persoon terecht komt. De Vlaamse Ombudsdienst blijft het een principiële punt vinden dat beide partners verwittigd zouden moeten worden. Via Mijn dossier, het digitale loket van VLABEL, bestaat die mogelijkheid al. Daar kunnen beide partners inloggen en alle gegevens, waaronder dus ook het aanslagbiljet, raadplegen. Maar men moet dan natuurlijk eerst wel al weten dat er een nieuw aanslagbiljet beschikbaar is.

Vandaar ook de suggestie om nog meer te gaan samenwerken met Mijn Burgerprofiel. Nu is er een digitale verzending via de eBox, die eigenlijk gewoon neerkomt op het versturen van het aanslagbiljet. Daar waar er via Mijn Burgerprofiel duidelijk meer mogelijkheden zijn om mensen te informeren of updates te geven. Dat betekent een aanzienlijke meerwaarde tegenover het louter verzenden van het aanslagbiljet op zich. Daarnaast zou het ook een goede zaak zijn mochten de Vlaamse belastinggegevens zichtbaar zijn op het portaal van Mijn Burgerprofiel. Uiteindelijk heeft de Vlaamse overheid toch ook de ambitie om Mijn Burgerprofiel uit te bouwen tot het portaal waarop men alles kan terugvinden dat ze heeft aan data. Het is duidelijk dat belastingen daar bij uitstek toe behoren. Het bevreemdt dan ook dat er op Mijn Burgerprofiel momenteel niets terug te vinden is qua belastinggegevens. Een integratie van wat nu te vinden is bij VLABEL op Mijn dossier in Mijn Burgerprofiel zou dan ook een grote vooruitgang zijn.

Aangezien het thema co-ouderschap eerder al meerdere keren aan bod is gekomen in deze commissie, zal Chris Nestor er nu maar kort op ingaan. Het probleem situeert zich voornamelijk in de verdeling van de vermindering van onroerende voorheffing voor kinderen ten laste over de beide ouders als er na echtscheiding een co-ouderschapsregeling geldt. De Vlaamse Ombudsdienst is in dat verband erg tevreden dat daarvoor vanaf dit jaar een regeling is uitgewerkt. De betrokkenen kunnen gewoon melden aan VLABEL dat er een co-ouderschapsregeling bestaat, waarna de vermindering in kwestie over de beide ouders verdeeld zal worden en ook zo op hun beide aanslagbiljetten toegekend zal worden. Ook als een van de twee een woning huurt, wordt de zaak verrekend via de eigenaar van de woning. Dat zijn allemaal mooie realisaties.

In de marge oppert de Ombudsdienst ook nog de mogelijkheid om over die thematiek een samenwerkingsakkoord te sluiten met de andere gewesten, kwestie van die vermindering ook te kunnen toekennen als een van de ex-partners verhuisd is naar Brussel of Wallonië. Dat zou het systeem helemaal sluitend maken.

De regeling die nu is uitgewerkt veronderstelt dat VLABEL zelf een databank opzet waarin de ouderschapsregelingen van de betrokkenen zijn opgenomen. De ouders kunnen daartoe een vonnis of overeenkomst over het co-ouderschap – met andere woorden authentieke bronnen – bezorgen aan VLABEL. Die laatste zit op die manier op een schat aan nuttige data. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat die data ook nuttig gebruikt moeten kunnen worden door andere instanties die gelijksoortige verminderingen toekennen. Daarbij kan in eerste instantie gedacht worden aan de drinkwatermaatschappijen, waar de gezinskorting en het aantal kubieke meter water aan basistarief nu ook alleen maar afhangt van domiciliegegevens. De problematiek van het co-ouderschap blijft daar dus nog integraal gesteld.

VLABEL reageert eerder terughoudend op die suggestie, de dienst vindt het met name niet evident om te gaan fungeren als authentieke bron voor andere instanties. Het zou ook heel wat reglementen en protocollen vergen om die data uit te wisselen. De Vlaamse Ombudsdienst hoopt echter dat men de zaak minstens grondig zal onderzoeken en zal proberen te realiseren. De co-ouderschapsregeling heeft immers repercussies op meer gebieden dan alleen de onroerende voorheffing.

2.4. Erfbelasting

Het laatste onderwerp dat de spreker wil aankaarten, ligt eveneens in de richting van de problematiek van data-uitwisseling. Het gaat dan met name over erfbelasting. Die kwesties liggen vaak erg gevoelig. De Ombudsdienst constateert dat het vaak over erg moeilijke klachten gaat waarbij mensen zeer emotioneel worden. Ze krijgen het gevoel dat de zaken onrechtvaardig verlopen. Dat is vooral het geval als mensen geconfronteerd worden met een belastingverhoging omdat er in de belastingaangifte iets niet, onvolledig of foutief is vermeld. De regelgeving gewaagt in die gevallen van 'verzuim', wat gesanctioneerd wordt met een belastingverhoging van 20 procent. Bij de Ombudsdienst stelt men vast dat alleen al het woord verzuim erg slecht valt bij veel mensen die echt wel hun best hebben gedaan om de aangifte zo goed mogelijk te doen.

Als er dan bezwaar wordt ingediend, maakt VLABEL weliswaar duidelijk dat er geen sprake is van een beoordeling van intentie tot ontduiking of fraude, maar dat het louter gaat om de de facto onvolledigheid van de aangifte. Het kwaad is dan echter al geschied. Het blijft aanvoelen alsof men beticht wordt van belastingontduiking.

In het jaarverslag 2022 worden een paar voorbeelden gegeven van dat soort van dossiers waarin de Vlaamse Ombudsdienst mensen begeleid heeft. Zo was er een dossier waarin er een lange weg moest worden gevolgd langs verschillende banken om aan te tonen dat een bepaald bedrag in een nalatenschap tot het eigen vermogen van de weduwe behoorde. Dat is finaal wel positief afgelopen, maar is toch extreem ingewikkeld gebleken. Dat soort van zaken toont dan ook duidelijk aan dat er nood is aan een klachtenbehandeling die mensen bijstaat en helpt. In de gewone bezwaarprocedure wordt dat niet opgepikt.

Een ander typisch dossier, waarvan de ombudsman er wel meer binnen krijgt, is dat er een vergissing was in het aandeel van een onroerend goed, in de zin dat er niet voor drie vierde maar slechts voor de helft volle eigendom was aangegeven. Een schenking uit het verleden was namelijk uit het oog verloren. Daar heeft de ombudsman de betrokkene moeten zeggen dat de bijkomende belastingverhoging van 20 procent op dat stuk effectief betaald moest worden, want er waren wel degelijk mogelijkheden om het correcte aandeel in dat onroerend goed terug te vinden. Zo was er de schenkingsakte, of kon het kadaster bevraagd worden. Dat alles belet niet dat de betrokkene wel degelijk heel erg zijn best had gedaan om de aangifte correct in te dienen. Hij heeft later ook een verzoekschrift ingediend bij het Vlaams Parlement, dat nog maar op 14 maart laatstleden in deze commissie werd besproken (*Parl.St.* VI.Parl. 2022-23, nr. 1639/1). De commissie heeft zich aangesloten bij het antwoord van de minister dat het een niet-correcte aangifte betrof zodat de opgelegde belastingverhoging terecht was.

De Ombudsdienst blijft wat dat betreft toch met de vraag zitten of er niet iets genuanceerder naar gekeken kan worden. In het jaarverslag worden daarom dan ook twee aanbevelingen geformuleerd op dat punt.

Ten eerste wordt aanbevolen om in bepaalde gevallen toch anders te oordelen over die belastingverhoging. Het gaat dan heel specifiek over de uitbetaling van een levensverzekering die op een later tijdstip dan het overlijden gebeurt. Als die uitbetaling op een later moment gebeurt, moet er ook een aanvullende aangifte gebeuren, zo niet volgt er een belastingverhoging. De ombudspraktijk leert echter dat mensen daar op dat moment vaak niet meer aan denken. Daarenboven is de levensverzekering als dusdanig ook al aangegeven in de nalatenschap, maar omdat er nog geen uitbetaling was, was er voorlopig nog geen erfbelasting op geheven. De burger stelt zich in die gevallen dan ook de vraag of dat even zwaar beboet moet worden als een niet-aangegeven zaak. Het is trouwens ook door de aangifte van de levensverzekering in de nalatenschap dat VLABEL er weet van heeft en

periodiek bij de verzekeringsmaatschappij kan navragen of er al een uitbetaling geweest is. Het strak vasthouden aan de 20 procent belastingverhoging lijkt in dat geval niet de meest gepaste handelwijze.

Ten tweede is er nu ook ERFonline, het digitale aangifteformulier op maat van de eigen situatie, dat mensen al een heel stuk op weg helpt en het veel eenvoudiger maakt om de aangifte in te dienen. Dat is een aanzienlijke vooruitgang, maar die vooruitgang zou nog groter kunnen zijn mochten de bij de overheid al gekende gegevens ook al – zoals dat het geval is bij Tax-on-web – vooraf ingevuld zijn op het formulier in kwestie. Dat zou problemen zoals met het hoger vermelde onroerend goed helpen voorkomen. Wegens privacyproblemen staat VLABEL er wat terughoudend tegenover. Het gaat in dergelijke gevallen (in tegenstelling tot de personenbelasting) immers niet om de eigen gegevens, maar om gegevens van de overledene. De Vlaamse Ombudsdienst is niet geheel overtuigd van die redenering. Als de erfopvolging vaststaat, zijn dat immers net de gegevens die erfgenamen sowieso moeten gaan opvragen en verzamelen bij verschillende instanties. De erfgenamen krijgen dus hoe dan ook inzage in de betrokken gegevens. Ze hebben daar ook gewoon recht op, want daarzonder kunnen ze hun aangifte gewoon niet invullen. Ergo moet er – met respect voor de privacy – toch meer mogelijk zijn bij ERFonline. Het potentieel bestaat om er een echt interactieve toepassing van te maken waar al gekende gegevens al staan ingevuld.

De spreker doet dan ook een warme oproep naar de overheid om de kwestie grondig te onderzoeken. In het algemeen mag immers vastgesteld worden dat bij de burger het gevoel leeft dat de aangifte van een nalatenschap dermate complex is, dat men bijna verplicht is om daarvoor een professional, in casu een notaris, in te huren. Dat wringt nogal met het principe dat de aangifte van een belasting toch iets zou moeten zijn dat door de belastingplichtige zelf kan gebeuren. Ergo is het aanbevolen om echt een interactie aan te gaan, onder andere door het aanbieden van de gegevens die sowieso al beschikbaar zijn bij de overheid.

II. Reactie van de minister

Minister *Matthias Diependaele* wenst eerst en vooral zijn waardering uit te spreken voor het werk van de Vlaamse Ombudsdienst. Hij kan bevestigen dat zijn administratie er altijd naar streeft om zo goed mogelijk samen te werken met de Ombudsdienst. VLABEL heeft daarvoor in het verleden ook al goede punten gekregen van de toenmalige ombudsman. De minister vindt die samenwerking en meer in het algemeen een goede klachtenbehandeling van groot belang. Dat geldt voor alle overheidsdiensten, maar a fortiori natuurlijk voor de belastingdienst. Aangezien belastingen betalen op zich niet meteen de leukste bezigheid is, is het belangrijk dat er op een correcte en empathische manier wordt omgegaan met eventuele klachten daarover. Voor de minister is het duidelijk dat zowel VLABEL als de Vlaamse Ombudsdienst op dat punt lof verdienen voor hun gedegen werk.

In zijn repliek zal hij vooral ingaan op de bemerkingen die geformuleerd worden in het jaarverslag 2022 en dus niet zozeer op de bemerkingen die net nog aanvullend naar voren werden gebracht.

De Vlaamse Ombudsdienst haalt terecht aan dat transparantie en verbondenheid goed samengaan. Een mooi voorbeeld daarvan is de Vlaams jobbonus, waarbij de samenwerking tussen de Vlaamse Belastingdienst en het Departement Werk en Sociale Economie en de communicatie en ondersteuning naar de burgers toe via 1700, terecht wordt gezien als een inspiratie voor alle Vlaamse beleidsdomeinen. Waarmee de minister overigens niet gezegd wil hebben dat een en ander ook gemakkelijk verlopen zou zijn. Het was en is wel degelijk een uitdaging, maar ondertussen heeft toch al 92,24 procent van de potentieel begunstigden zijn rekening-

nummer geregistreerd via Mijn Burgerprofiel en werden ook al 705.000 jobbonus-
sen uitbetaald. Minister Matthias Diependaele stelt dan ook met genoeg vast dat
de Vlaams Ombudsdienst de uitrol van de jobbonus ziet als “een staaltje van voor-
uitstrevende werking op het vlak van burgergerichtheid” waardoor een tsunami
aan klachten vermeden werd.

De Vlaamse Ombudsdienst wijst ook nog op andere positieve punten over fiscali-
teit, zoals de ruimere mogelijkheid voor ambtshalve ontheffing die vorig jaar werd
doorgevoerd. Een eerder ingediend bezwaarschrift staat op die manier een ambts-
halve ontheffing niet langer in de weg. Een andere positieve evolutie is volgens de
Ombudsdienst gelegen in de nieuwe decretale regeling die co-ouders sinds dit jaar
toelaat om de vermindering van de onroerende voorheffing onder elkaar te laten
opsplitsen. Dat dossier is – onder meer via vragen om uitleg van Koen Van den
Heuvel – al meerdere keren in deze commissie aan bod gekomen. Er is daarvoor
nu, in samenwerking met VLABEL, een oplossing gevonden.

Niets is echter perfect. De Vlaamse Ombudsdienst doet dan ook nog een aantal
aanbevelingen over bepaalde thema’s waar het volgens de dienst nog beter kan.
Zo worden er bijvoorbeeld nog altijd klachten ontvangen over de eBox, hoewel de
Vlaamse Ombudsdienst ook vaststelt dat VLABEL zeker rekening houdt met de in-
looptijd die burgers nodig hebben om het nieuwe systeem te leren kennen. Recen-
telijk werd trouwens ook de bewaartermijn van het aanslagbiljet in de eBox nog
verlengd van zes maanden naar één jaar. En nadien kan het aanslagbiljet nog altijd
geraadpleegd worden in de toepassing Mijn dossier, die raadpleegbaar is via de
website vlaanderen.be. Uiteindelijk is de eBox dus alleen maar een manier om het
aanslagbiljet ter kennis te brengen.

Toch vraagt de Vlaamse Ombudsdienst dat er meer zou worden ingezet op Mijn
Burgerprofiel, bijvoorbeeld om te communiceren over andere zaken zoals bezwa-
ren en kleine openstaande schulden. Voor aanpassingen aan Mijn Burgerprofiel zijn
echter grote budgetten en mankracht nodig. Daarom geeft VLABEL er de voorkeur
aan om meer te sensibiliseren richting de toepassing Mijn dossier. Daar kunnen nu
bijvoorbeeld ook al de gezinsgebonden documenten, zoals het aanslagbiljet onro-
erende voorheffing, door beide partners worden geraadpleegd. Mocht, zoals gesug-
gereerd wordt, het aanslagbiljet naar de beide partners verzonden worden, dan
vreest de minister voor extra verwarring bij de burger en mogelijk zelfs dubbele
betalingen. Dat is te allen tijde te vermijden en dreigt nog meer ongenoegen, en
dus ook meer klachten, te veroorzaken. Partners kunnen sowieso zelf kiezen naar
wie het aanslagbiljet moet worden verzonden. Ook kan een belastingplichtige na-
gaan hoeveel hij al betaald heeft en wat er nog openstaat.

Daarnaast doet de Vlaamse Ombudsdienst ook nog enkele aanbevelingen over in-
formatiedeling. Enerzijds om de verzamelde gegevens op het vlak van co-ouder-
schap, en dan meer bepaald de geldende verblijfsregelingen, te delen met andere
overheidsdiensten, zoals de watermaatschappijen. En anderzijds om naar aanlei-
ding van een overlijden meer gegevens van een nalatenschap te delen met de
erfgenamen via een vooraf ingevulde digitale aangifte, zoals we die kennen bij de
personenbelasting. Wat dat betreft dient de minister toch te wijzen op wat de
Vlaamse Ombudsdienst zelf ook aangeeft in zijn jaarverslag, namelijk dat er gren-
zen zijn aan transparantie en informatiedeling, en dat met name met het oog op
respect voor de persoonlijke levenssfeer. Daarnaast is het delen van gegevens met
andere overheidsdiensten niet alleen juridisch maar ook organisatorisch en tech-
nisch minder simpel dan het lijkt. De facto zou VLABEL voor de betrokken gegevens
een authentieke bron worden, terwijl die gegevens nooit volledig zullen zijn, aan-
gezien VLABEL afhankelijk is van de belastingplichtige, en ook niet iedereen belas-
tingplichtige is.

Het kan niet genoeg benadrukt worden dat het bij ERFonline, in tegenstelling tot bijvoorbeeld de personenbelasting, niet gaat over gegevens van de persoon die de aangifte invult. Extra voorzichtigheid is hier dus geboden. Er moet tegen elke prijs voorkomen worden dat niet-bevoegde personen gegevens te zien krijgen van de overledene of van andere personen die bij de nalatenschap betrokken zijn. Dat gezegd zijnde, wijst de minister erop dat ERFonline, dankzij zijn gebruiksvriendelijkheid, boven verwachting vaak gebruikt wordt. Zo wordt op dit moment al een vierde van de aangiften ingediend via die toepassing.

Dat alles neemt overigens niet weg dat de aanbevelingen van de Vlaamse ombudsman met de nodige aandacht, samen met VLABEL, zullen worden bekeken en dat waar mogelijk verdere verbeteringen zullen worden doorgevoerd. Minister Matthias Diependaele herhaalt wat hij in deze commissie al meermaals gezegd heeft, namelijk dat VLABEL een moderne digitale overheidsdienst is die inzet op maximale klantvriendelijkheid en dus ook op transparantie en verbondenheid. Het jaarverslag 2022 van de Vlaamse Ombudsdienst bevestigt dat ook met zoveel woorden. De bijkomende op- en aanmerkingen voor verdere verbeteringen worden ook geapprecieerd door de dienst.

III. Bespreking

1. Vragen en opmerkingen van de leden

1.1. Tussenkoms van Björn Rzoska

Björn Rzoska dankt allereerst de Vlaamse Ombudsdienst voor het gedegen rapport dat de dienst ook dit jaar weer heeft afgeleverd. De dienstverlening van de Vlaamse overheid moet effectief regelmatig eens tegen het licht worden gehouden en de klachten die de ombudsman 'van onderuit' bereiken zijn daarvoor een instrument bij uitstek. Dat is meteen ook een goede manier voor dit parlement om te weten hoe mensen concreet geïmpacteerd worden door wat hier beslist wordt.

In de uiteenzetting van de minister werd weliswaar geregeld – en terecht – appreciatie uitgedrukt voor de Vlaamse Ombudsdienst, maar tegelijk lijkt het er toch heel sterk op dat de diensten van de minister niet echt bereid zijn om op de suggesties van de Ombudsdienst in te gaan. Nochtans liggen een aantal van die suggesties echt wel voor de hand. De spreker denkt daarbij onder andere aan de aansluiting van de eBox op Mijn Burgerprofiel, aan het plaatsen van bepaalde aanslagen of belastingen in de eBoxen van beide partners, aan het pleidooi van de Ombudsdienst om veel genuanceerder om te gaan met de notie schuldig verzuim en de bijhorende verhoging met 20 procent bij een onbedoelde niet-correcte aangiftes van erfenissen en aan het vooraf invullen van sowieso al bij de overheid gekende gegevens op ERFonline. Dat er in dat laatste geval privacyoverwegingen kunnen meespelen kan het lid nog enigszins begrijpen, maar als men wil dat de digitalisering van het overheidsgebeuren slaagt, dan is het echt wel noodzakelijk dat betrokken diensten de bij hen bekende gegevens vooraf invullen op formulieren. Zonder dat extra gemak, heeft de digitalisering voor de burger weinig meerwaarde. Ook op dat terrein moeten er dus echt wel stappen vooruit gezet worden, vooral ook omdat veel aangifteplichtigen het duidelijk moeilijk hebben met het verzamelen van de nodige gegevens. De casussen die in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst worden aangehaald spreken in dat opzicht boekdelen. Het kan niet de bedoeling zijn dat men de facto verplicht is om een professional in te schakelen om de aangifte van een nalatenschap correct te kunnen doen. Door in het digitale proces zelf al de gekende gegevens aan te reiken zou de overheid mensen net kunnen helpen bij dat complexe proces. Dat zou de zaak voor de betrokkenen haalbaar en goedkoper maken.

1.2. Tussenkost van Philippe Muyters

Ook *Philippe Muyters* heeft woorden van lof voor het rapport van de Vlaamse Ombudsdienst. Hij stelt daarnaast ook met genoegen vast dat VLABEL een bijzonder goed werkende interne klachtendienst heeft.

Wat de eBox betreft, lijken de zaken toch tamelijk moeilijk te liggen. Hij stelt vast dat de ene overheidsdienst nog volledig met papieren documenten werkt, terwijl een andere dienst alleen nog digitaal bereikbaar is. Dat maakt het er voor de burger niet makkelijker op. Men verliest daardoor al eens het overzicht. VLABEL probeert daar nu in eerste instantie gepast op te reageren, maar allicht zal een meer blijvende aandacht hier op zijn plaats zijn. Het zal nodig blijven om daar nog een hele tijd soepel mee om te gaan, zo niet is het risico reëel dat mensen gaan afhaken. In de eBox is immers ook de mogelijkheid voorzien om terug over te schakelen naar de papieren documentenstroom. Mocht er massaal van die optie gebruikge maakt worden, dan zou dat een grote stap achteruit betekenen qua digitale overheidsdienstverlening.

1.3. Tussenkost van Sarah Smeyers

Sarah Smeyers gaat wat dieper in op de kwestie van de aangifte van nalatenschappen via ERFonline. Ze onderschrijft de opmerking die Björn Rzoska daarover formuleerde. Wie ervoor kiest om een dergelijke aangifte langs elektronische weg te doen, moet erop kunnen rekenen dat de sowieso al bij de overheid bekende gegevens ook al vooraf zijn ingevuld. Het door VLABEL ingeroepen privacyargument overtuigt haar niet echt. De verwachting van mensen dat ze bij een elektronische aangifte ook extra gefaciliteerd zullen worden, lijkt haar volkomen legitiem. Daarenboven staat het de gebruiker dan nog altijd vrij om de gegevens in kwestie zelf te corrigeren of te laten nakijken door een notaris. De suggestie van de Vlaamse Ombudsdienst om die kwestie minstens eens grondig te onderzoeken is dan ook terecht.

2. Antwoorden van minister Matthias Diependaele

Minister *Matthias Diependaele* beaamt de vaststelling van Björn Rzoska dat de Vlaamse Belastingdienst en de Vlaamse ombudsman doorgaans goed samenwerken en elkaar in veel zaken en opmerkingen kunnen vinden, maar toch niet altijd op dezelfde lijn zitten. Het mooiste voorbeeld daarvan is de aanbeveling over Mijn Burgerprofiel. Voor die ommezwaai heeft VLABEL op dit moment gewoon de budgetten en de mankracht niet. Dat is een praktische overweging die men ook niet uit het oog mag verliezen.

Verder geeft de minister mee dat wanneer een foute aangifte spontaan, uit eigen beweging wordt rechtgezet, er al een lager boetetarief geldt. Aan die kwestie is dus al deels tegemoetgekomen.

Voor wat ERFonline betreft, spreekt de minister zijn teleurstelling uit over het feit dat er blijkbaar te weinig waardering is voor dat initiatief. Dat het instrument überhaupt tot stand is gebracht en functioneert, vormt op zich immers al een aanzienlijke vereenvoudiging in vergelijking met de vroegere situatie. Dat is een grote inspanning geweest die tot een gigantische stap voorwaarts geleid heeft. We zijn misschien nog niet in de ideale wereld terechtgekomen, maar er wordt wel continu vooruitgang geboekt.

Daarenboven wenst hij met klem te weerleggen dat het privacyargument wat vergezocht zou zijn. De vergelijking met de aangifte in de personenbelasting en de vooraf ingevulde gegevens op Tax-on-web gaat echt niet op. Wie op die manier de aangifte doet krijgt immers gewoon de eigen inkomsten te zien. Het is de logica

zelf dat men gerechtigd is om de eigen gegevens in te zien. Bij het aangeven van een nalatenschap daarentegen, zijn er heel vaak nog andere gerechtigden betrokken (de overlevende echtgenoot bijvoorbeeld), van wie de privacy in het geding kan komen als men informatie digitaal beschikbaar stelt. Dat is een factor waarmee VLABEL terdege rekening moet houden. En overigens moet ook worden vastgesteld dat ERFonline na nauwelijks een jaar beschikbaar te zijn, de verwachtingen echt wel overtreft.

Wat de problematiek van de opsplitsing van de vermindering van de onroerende voorheffing betreft wil de minister er toch op wijzen dat VLABEL hiervoor een goede oplossing heeft uitgedokterd. Het zou echter te ver gaan om nu ook van VLABEL te vragen om dé authentieke bron te worden voor alle soortgelijke regelingen na echtscheiding. Dat zou een gigantische en bijzonder complexe administratie zijn, want elke co-ouderschapsregeling is potentieel uniek. Van VLABEL vragen om daar een omvattende systematiek in aan te brengen, gaat voor de minister echt te ver.

De minister concludeert dat men, waar mogelijk, probeert in te gaan op de aanbevelingen vanuit de Vlaamse Ombudsdienst, maar dat niet alles op stel en sprong haalbaar is. Hij zou het ook jammer vinden mocht daardoor de vaststelling ondergesneeuwd raken dat VLABEL wel degelijk een goede interne klachtenbehandeling heeft.

3. Antwoorden vanuit de Vlaamse Ombudsdienst

3.1. Antwoorden van Erwin Janssens

Waarnemend Vlaams ombudsman *Erwin Janssens* laat eerst en vooral opmerken dat het de taak is van de Ombudsdienst om kritisch te zijn tegenover de overheidsdienstverlening die continu verbeterd moet worden. Dat geldt ook op het domein dat hier behandeld wordt.

Wat de aanbeveling betreft om VLABEL te laten fungeren als authentieke bron voor regelingen inzake co-ouderschap, kan hij best begrijpen dat het vanuit het oogpunt van de Vlaamse Belastingdienst geen kerntaak is. Het alternatief is echter dat verschillende Vlaamse overheidsdiensten hetzelfde gegeven elk voor zich op eigen kracht gaan dupliceren. Als men de globale overheid in ogenschouw neemt, wordt de werklust op die manier veel en veel groter. Het lijkt dan ook logischer om toch maar te gaan gebruikmaken van de opportuniteit die VLABEL nu biedt. Op die manier is er minstens een centraal punt van waaruit de burger zelf kan zeggen welke overheidsinstanties mogen gebruikmaken van de door hem beschikbaar gestelde informatie. Ook diverse andere tussenoplossingen zijn overigens denkbaar. Zo zou VLABEL, wanneer hij in kennis wordt gesteld van een co-ouderschapsregeling aan de betrokkenen kunnen signaleren dat ze – met het oog op eventuele andere verminderingen of tussenkomsten – het best ook andere diensten zouden contacteren. Zodra er een regeling komt voor de verdeling van de vermindering op de waterfactuur, zou men zo kunnen adviseren om ook de betrokken watermaatschappijen te contacteren. De burger moet in dat geval dan zelf de stap naar de watermaatschappij zetten. Een andere optie zou erin kunnen bestaan dat de burger geattendeerd wordt op andere verminderingen, met daarbij de vraag of VLABEL zijn informatie aan de betrokken dienst mag doorgeven.

3.2. Antwoorden van Chris Nestor

Chris Nestor komt nog even terug op de kwestie van de aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing. Nu is het zo dat slechts een van de partners die digitaal kan ontvangen. Het is in die context dat de Vlaamse Ombudsdienst ervoor pleit om nader te onderzoeken of er niet kan worden samengewerkt met Mijn Burgerprofiel. Bij de eBox gaat het immers louter om de verzending van het aanslagbiljet. Dat

gaat, zoals gezegd, in geval van een koppel naar slechts één van de partners. Naar beiden sturen leek ook niet wenselijk, want dan bestaat effectief het risico dat beiden overgaan tot betaling. De mogelijkheid om snel te betalen via het inscannen van de op het biljet vermelde QR-code maakt dat een reëel risico. Dergelijke dubbele betalingen zouden dan op hun beurt leiden tot een hele reeks van terugbetalingen. Die risico's zijn veel kleiner als men werkt via Mijn Burgerprofiel, dat immers veel meer communicatiemogelijkheden biedt. Daar zijn nu al meldingen mogelijk wanneer er een nieuw document is en zijn er dossierstatusupdates. Men zou langs die weg dus ook een verwittiging kunnen krijgen wanneer er een nieuw aanslagbiljet in de onroerende voorheffing beschikbaar is. Het is dan nog altijd maar een van de twee partners die het eigenlijke aanslagbiljet kan krijgen, maar de andere partner weet er dan tenminste van. Die laatste kan het dan eventueel gaan raadplegen in Mijn dossier. Er zijn dus legio mogelijkheden voorhanden. Daarom pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor meer samenwerking tussen VLABEL en Mijn Burgerprofiel.

Inzake ERFonline wil de spreker best wel begrip opbrengen voor het privacyargument, maar tegelijk kan men toch niet om de vaststelling heen dat degene die de nalatenschap moet aangeven hoe dan ook over de gegevens in kwestie moet beschikken. Of de erfgenaam ze nu digitaal krijgt aangeboden dan wel ze zelf op papier moet opzoeken, maakt daarbij geen verschil. Op dat punt is er dus wel degelijk nog meer mogelijk. Waarmee Chris Nestor overigens niets wil afdoen van het succes dat ERFonline onmiskenbaar wel is. Hij roept het beleid dan ook op om verder na te gaan wat er nog allemaal mogelijk is en om het daarna ook stapsgewijs te implementeren.

4. Aanvullende tussenkomst

Björn Rzoska beaamt de stelling van de minister dat VLABEL een goed werkende administratie is. Daarover bestaat geen discussie. Wel wil hij nog even terugkomen op het onderwerp ERFonline. Hij laat in dat verband opmerken dat er bij de afwikkeling van een nalatenschap hoe dan ook een moment komt waarbij de verschillende erfgenamen (in de hypothese dat er meer dan één erfgenaam is) zicht krijgen op de afrekening en op elkaars deel in de erfenis. Aangezien zo'n overzicht er hoe dan ook komt, lijkt het hem redelijk om ook al op ERFonline de al bij de overheid beschikbaar gegevens te vermelden. Die kunnen dan nog het voorwerp van verificatie door de betrokkenen uitmaken. Hij dringt er dan ook op aan dat de minister toch nog eens met VLABEL van gedachten zou wisselen om te zien welke bijkomende stappen er nog gezet kunnen worden om degene die de aangifte moet doen wat meer te helpen.

Steven VANDEPUT,
voorzitter

Philippe MUYTERS,
verslaggever