

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 460

van **KOEN VAN DEN HEUVEL**

datum: 13 juni 2023

aan **MATTHIAS DIEPENDAELE**

VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) - Contactmogelijkheden

De Vlaamse Belastingdienst int de meeste Vlaamse belastingen zoals onroerende voorheffing, verkeersbelasting, registratiebelasting, erfbelasting,... 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 en sinds november 2021 biedt de Vlaamse Belastingdienst ook de mogelijkheid om een onlinevideogesprek te voeren.

1. Hoeveel keer gebruikten burgers het onlinevideogesprek om een vraag te stellen aan VLABEL sinds de inwerkingtreding tot op heden? Graag een overzicht per maand.
2. Hoeveel chatsessies werden er gevoerd sinds de start midden 2021? Graag een overzicht per maand.
3. Bij telefoongesprekken op het nummer 1700 peilt VLABEL naar de tevredenheid van het contact. In zijn antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 338 van 7 april 2022 gaf de minister aan dat er altijd gepeild wordt naar de wachttijd, beleefdheid, kwaliteit van de info en of de beller 1700 zou aanbevelen.
 - a) Welke tevredenheidsscores krijgt VLABEL op elk van deze parameters?
 - b) Zijn er verschillen merkbaar in de tevredenheid tussen de thema's waarvoor contact wordt opgenomen? Zo welke?
4. Kan de minister voor de jaren 2021 en 2022 een overzicht geven van de gemiddelde tevredenheid voor telefonische gesprekken via het nummer 1700 en de chatsessies per onderwerp waarvoor de burger contact opnam?
5. De minister liet weten dat er eind 2022 een nieuw klanttevredenheidsonderzoek zou worden uitgevoerd.

Heeft de minister de resultaten daarvan reeds ontvangen? Zo ja, wat is daar uitgekomen? Zo niet, wanneer verwacht de minister de resultaten van dat onderzoek?

ANTWOORD

op vraag nr. 460 van 13 juni 2023

van **KOEN VAN DEN HEUVEL**

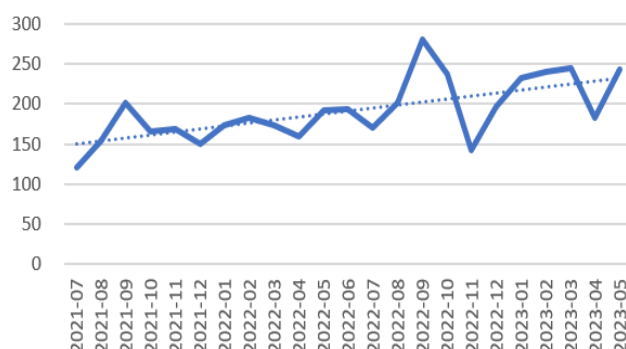
1. Hieronder vindt u een overzicht van het aantal onlinevideogesprekken per maand voor de jaren 2022-2023 die burgers met VLABEL inplanden. De hogere cijfers van mei en juni zijn te verklaren doordat burgers voor het invullen van hun personenbelasting verkeerdelijk VLABEL in plaats van de FOD Financiën contacteerden.

Aantal afspraken via onlinevideogesprekken	2022	2023
januari	206	162
februari	164	153
maart	148	159
april	142	140
mei	176	214
juni	203	
juli	142	
augustus	149	
september	181	
oktober	135	
november	155	
december	154	

2. Sinds de start van het chatkanaal tot en met mei 2023 werden in totaal 4.723 chatvragen beantwoord. Zoals u in de grafiek kan waarnemen, is het gemiddeld aantal websessies van zo'n 150 per maand naar zo'n 240 per maand gestegen.

Maand	2021	2022	2023
Januari		173	232
Februari		182	240
Maart		173	245
April		160	183
Mei		192	243
Juni		193	
Juli	120	171	
Augustus	154	201	
September	202	281	
Oktober	165	237	
November	169	142	
December	150	197	

Websessies Vlabel



De meeste vragen gingen over de verkeersbelastingen (49%) en de onroerende voorheffing (31%). De overige vragen hadden betrekking op de erfbelasting (12%) en de registratiebelasting (8%).

3. a) In verband met de wachttijd, de beleefdheid, de kwaliteit van de informatie en of de beller 1700 zou aanbevelen, krijgt VLABEL in de periode van januari 2023 tot mei 2023 volgende tevredenheidsscores. De globale tevredenheid¹ ligt met een score van 8,95 hoog.

Tevredenheidscriterium telefoongesprekken	Gemiddelde score
Wachttijd	8,77
Beleefdheid	9,26
Informatie	8,89
Aanbeveling	8,87
Globale tevredenheid	8,95

- b) Uit onderstaande tabel blijkt dat in de periode januari 2023 tot en met mei 2023 de verschillen in de tevredenheid tussen de verschillende thema's miniem zijn.

Tevredenheidscriterium telefoongesprekken	Verkeers-belastingen	Onroerende Voorheffing	Erf-belasting	Registratie-belasting
Wachttijd	8,80	8,81	8,66	8,34
Beleefdheid	9,26	9,26	9,27	9,06
Informatie	8,96	8,84	8,77	8,53
Aanbeveling	8,89	8,89	8,84	8,54
Globale tevredenheid	8,98	8,95	8,88	8,62

4. Hieronder vindt u voor de jaren 2021 en 2022 een overzicht per belasting van de gemiddelde tevredenheid voor telefonische gesprekken en chatsessies.

Tevredenheid telefonische contacten	Verkeers-belastingen	Onroerende Voorheffing	Erf-belasting	Registratie-belasting
2021	8,69	8,81	8,74	8,37
2022	8,82	8,67	8,77	8,40

Tevredenheid chatcontacten	Verkeers-belastingen	Onroerende Voorheffing	Erf-belasting	Registratie-belasting
2021	8,56	8,81	8,19	7,65
2022	8,56	7,96	7,93	7,54

5. Het klanttevredenheidsonderzoek, met deze keer een focus op de digitale dienstverlening zoals ErfOnline, is nog lopende. De resultaten worden in het najaar verwacht.

¹ Het gemiddelde van de vermelde deelcriteria.