

Corporate verslag

Dit jaarverslag analyseert het aspect maatschappelijke verantwoordelijkheid van de belangrijkste realisaties en projecten van de FOD Financiën in 2012. Het is onderverdeeld in vijf hoofdstukken waarin telkens een andere rol van de FOD Financiën wordt belicht.

Werkgever

Als werkgever waakt de FOD Financiën over het welzijn van zijn medewerkers, maar ook over dat van de maatschappij. Het welzijn van de medewerkers, bijvoorbeeld door [ervoor te zorgen dat ze tevreden zijn](#), hen [goed uitgeruste kantoren](#) ter beschikking te stellen en [meer flexibiliteit in hun werk](#) mogelijk te maken. Het welzijn van de maatschappij, namelijk [door meer medewerkers aan te werven om de strijd tegen de fiscale fraude op te drijven](#) en door een [dag vrijwilligersdag](#) te organiseren waarop de medewerkers hebben geholpen bij het schoonmaken van rolstoelen.

U vindt alle markante feiten van 2012 voor dit thema in het navigatiemenu bovenaan de pagina.

Werkgever

Als werkgever waakt de FOD Financiën over het welzijn van zijn medewerkers, maar ook over dat van de maatschappij. Het welzijn van de medewerkers, bijvoorbeeld door [ervoor te zorgen dat ze tevreden zijn](#), hen [goed uitgeruste kantoren](#) ter beschikking te stellen en [meer flexibiliteit in hun werk](#) mogelijk te maken. Het welzijn van de maatschappij, namelijk [door meer medewerkers aan te werven om de strijd tegen de fiscale fraude op te drijven](#) en door een [dag vrijwilligersdag](#) te organiseren waarop de medewerkers hebben geholpen bij het schoonmaken van rolstoelen.

U vindt alle markante feiten van 2012 voor dit thema in het navigatiemenu bovenaan de pagina.

686 nieuwe collega’s: onder wie 232 fraudebestrijders

In 2012 wierf de FOD Financiën 686 nieuwe medewerkers aan, 232 daarvan specifiek voor de strijd tegen fraude. Bij de masters ging het om juristen, economen, criminologen en meer specifieke profielen zoals dataminers. Daarnaast werd ook gezocht naar bachelors uit economische of boekhoudkundige opleiding.

Naast deze specifieke werving wierf de FOD nog 452 nieuwe medewerkers aan. Het gaat vooral om fiscale beheerders met een master- of bachelordiploma, maar ook om administratieve assistenten met een diploma van het hoger secundair onderwijs.

In 2012 legde de FOD ook de nadruk op inter-federale mobiliteit. Zo werden achttien projectleiders A2 aangeworven om mee te werken aan verschillende moderniseringsprojecten.

In 2012 heeft de FOD de selectie- en informatieprocedure van de kandidaten herbekeken. Deze procedure loopt sneller en laureaten kunnen nu zelf kiezen in welke administratie en standplaats ze terechtkomen. Tot slot kreeg de website ‘Welkom bij Financiën’ een facelift. Zo geeft de website vanaf nu informatie over de administraties en diensten, de verloning, de mogelijkheid om ervaring uit de privé te valoriseren en nog veel meer.

Personenstatistiek 2012

Strijd tegen de fiscale fraude

Medewerker A	Medewerker B	Medewerker C	Totaal	Medewerker A	Medewerker B	Totaal
180	210	30	420	180	30	210

- [Fiscale fraudebestrijding: de toekomst verzekerd](#)
- [Fraudebestrijding: geslaagde aanwervingscampagne](#)
- [Jobfin, de job website van de FOD Financiën](#)
- [Selor, de rekruteringsbureau van de federale overheid](#)

Fiscale fraudebestrijding: de toekomst verzekerd

De regering voorzag extra medewerkers in hun verstrengde aanpak van de fiscale fraude. Dat besluit getuigt van de aandacht voor een eerlijke fiscaliteit. Vandaag, maar ook morgen. Want de tijdige rekrutering van 120 nieuwe medewerkers voor de Algemene Administratie van de Bijzondere Belastinginspectie (BBI) maakt een maximale kennisoverdracht mogelijk.

Een eerlijke fiscaliteit waarborgen voor elke burger en onderneming vereist een doeltreffend toezicht op de toepassing van de regelgeving. Naast algemeen toezicht bestaat ook de bestrijding van minutieus uitgewerkte fraudemechanismen. Het is aan de BBI om die georganiseerde belastingontduiking op te sporen en te bestrijden.

Vroeger deed de BBI voor nieuwe medewerkers een beroep op interne mobiliteit. Alleen ervaren collega's die zich wilden toespitsen op de georganiseerde fraude, konden de BBI-rangen vervoegen. Dergelijke rekruteringswijze is niet houdbaar in een organisatie die snel afslankt door een golf van pensioneringen en waar maar één op de drie medewerkers wordt vervangen.

Voor het eerst was er een gemengde rekrutering: deels interne mobiliteit, maar overwegend 'nieuw bloed'. Een uitdaging voor zowel de oude rotten in het vak als voor de nieuwkomers.

Nieuwe en meer ervaren medewerkers



Kleine details die het verschil kunnen maken in een onderzoek kunnen alleen in een geest van samenwerking worden overgebracht.

Hoe getuigt deze uitzonderlijke aanwerving van zin voor maatschappelijk verantwoord ondernemen?

Door de timing. Heel wat medewerkers van BBI gaan op pensioen en in het algemeen worden ze pas bij vertrek vervangen. Maar voor de BBI is dat geen goede werkwijze, want het betekent een te groot verlies van opgebouwde kennis.

Vervangers rekruteren die bij binnenkomst al de nodige kennis van de wetgeving hebben, kan misschien nog lukken. Maar de scheidingslijn herkennen tussen fiscale optimalisatie en belastingontduiking, en kennis verwerven van bestaande fiscale constructies en effectieve bestrijdingstechnieken is enkel mogelijk als men jarenlang zulke systemen ontrafelt. De organisatie die haar efficiëntie wil waarborgen, moet deze kennis verzilveren. Het is dus noodzakelijk die tijdig door te geven.

Gebeurt die kennisoverdracht het best persoonlijk, tussen collega's onderling?

Absoluut. Een effectieve aanpak van georganiseerde fiscale fraude vraagt een multidisciplinaire aanpak. De beste resultaten worden bereikt als het misbruik vanuit alle fiscale invalshoeken wordt onderzocht. De grote fraudedossiers van de laatste jaren hebben dat aangetoond.

Maar niemand kan zich specialiseren in alle fiscale deelgebieden. Alleen dankzij de directe samenwerking met collega's van andere disciplines, zijn medewerkers van de BBI alert voor bepaalde signalen die niet tot de eigen specialiteit behoren.

Kleine details die het verschil kunnen maken in een onderzoek kunnen alleen in een geest van samenwerking worden overgebracht. In de fraudebestrijding is immers niet alles zwart-wit. Er bestaat ook een grijze zone, waarmee de onderzoeker rekening moet houden.

Om het niveau van de fraudebestrijding op peil te houden, moeten de medewerkers de best mogelijke start krijgen. En die ligt in de samenwerking met ervaren collega's. Dit geldt nog meer als die toekomstige onderzoekers van buiten de organisatie worden aangetrokken. Vooraleer een 'echte' nieuweling rendeert binnen de BBI, gaat daar toch al gauw twee jaar van opleiding en betrokkenheid bij lopende onderzoeken aan vooraf.

Brengen ook de 'echte' nieuwelingen een meerwaarde met zich mee?

Ja, absoluut. Het feit dat de nieuwe generatie in het digitaal tijdperk is grootgebracht, is zeer belangrijk. Voor hen is controles uitvoeren in een digitale fiscale bedrijfsomgeving veel vanzelfsprekender dan dat voor sommige oudere collega's het geval is. Sommige nieuwe collega's zijn geschoold in disciplines die voor het werk zeer gegeerd zijn, maar die vroeger zelfs nog niet bestonden, zoals datamining en de daarbij horende risicoanalyse.

Daarnaast zijn er ook tal van collega's die de overstap naar de BBI maakten na jarenlang aan de andere kant van de tafel te hebben gezeten. Ze kennen de argumentatie van de tegenpartij dus door en door en kunnen die kennis nu maximaal in het voordeel van de BBI benutten.

En last but not least: hun gedrevenheid. Ronduit verfrissend soms en een geruststelling naar de toekomst toe.

- [686 nieuwe collega's: onder wie 232 fraudebestrijders](#)
- [Fraudebestrijding: geslaagde aanwervingscampagne](#)

Fraudebestrijding: geslaagde aanwervingscampagne

Begin 2012 besloot de regering de strijd tegen de fraude op te drijven, met name door het aantal belastingcontroles te verhogen. In het kader hiervan plande de FOD Financiën de aanwerving van 245 medewerkers, waarvan 143 van niveau A en 102 van niveau B, respectievelijk 98 Franstaligen en 147 Nederlandstaligen.

Deze medewerkers moesten over een juridisch of economisch profiel beschikken en over de vereiste technische competenties om in het domein van de fraudebestrijding aan de slag te gaan bij de algemene administraties van de Bijzondere Belastinginspectie, Fiscaliteit, Inning en Invordering en Douane en Accijnzen.

Deze profielen zijn moeilijk te vinden omdat ze weinig talrijk zijn en bovendien erg gegeerd op de arbeidsmarkt.

Om de selectie van deze nieuwe experts te bevorderen heeft de FOD Financiën een reclamecampagne gelanceerd via de magazines Références, Vacature en Jobat om een publiek van bijna 900.000 lezers te bereiken. In een publireportage van een pagina werd het beroep fraudebestrijding voorgesteld in combinatie met een afbeelding met verwijzing naar de Selor-selectie.

Deze campagne was een groot succes, want bijna 5.600 kandidaten hebben zich ingeschreven voor de selectieproeven bij SELOR.



- [Fiscale fraudebestrijding: de toekomst verzekerd](#)
- [686 nieuwe collega's: onder wie 232 fraudebestrijders](#)
- [Jobfin, de job website van de FOD Financiën](#)
- [Selor, de rekruteringsbureau van de federale overheid](#)

Een jaar van overgang en aanpassingen voor de strategie gebouwen

De FOD Financiën ziet het aantal gebouwen geleidelijk verminderen binnen een logica van hergroepering. Een infrastructuurplan 2012 'Horizon 2015' werd trouwens opgesteld in samenwerking met de administraties en diensten om deze aanpassing zo goed mogelijk te beheren. In 2012 heeft de FOD Financiën 10% van de sites waar hij was ondergebracht, verlaten. Het was dus vooral een jaar van overgang en aanpassingen.

De hergroepering heeft twee doelstellingen. De eerste is de kwaliteit van de werkomgeving van de medewerkers verbeteren en vermijden dat ze in een gebouw moeten werken dat in slechte staat verkeert, en aandacht te besteden aan veiligheid en gezondheid. De tweede doelstelling is verspilling vermijden door onderbezette of slecht verdeelde sites. De schaalvoordelen (bijvoorbeeld een economaat en refter voor 150 personen in plaats van acht verschillende economaten en refters voor twintig personen) zijn onmiskenbaar en dat geldt ook voor de budgettaire besparingen die de FOD Financiën realiseert, vooral op het vlak van energieverbruik, schoonmaakcontracten, huur en onderhoudscontracten voor de installaties.

De diensten hergroeperen en bepaalde gebouwen 'sluiten' betekent uiteraard dat sommige medewerkers andere vervoermiddelen moeten kiezen om naar hun nieuwe werkplek te gaan.

Elke organisatie, van welk type ook, evolueert. Het doel van deze evolutie is de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen en de werkomgeving te verbeteren door ze aangenamer en functioneler te maken. Het gaat niettemin om een bijzonder gevoelige materie, want ze bepaalt de toekomstige locatie van de administraties en diensten.

Daniel Cambier

Medewerker afdeling Strategie Gebouwen



Voor de medewerkers is niet het aantal gebouwen dat ze hebben verlaten van belang, maar wel de locaties waar hun administratie of dienst in de toekomst gevestigd zal zijn, want dat bepaalt waar hun werkplek zich bevindt.

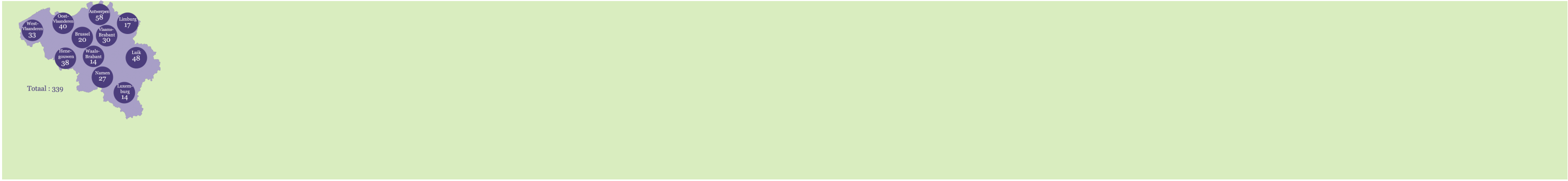
Welke strategie werd in 2012 aangenomen voor de gebouwen van de FOD Financiën?

D.C.: In 2012 hebben we bepaalde min of meer gevoelige sites vrijgemaakt, dat wil zeggen, sites waarvan het huurcontract afliep, sites van slechte kwaliteit en onderbezette sites. Dat was onder meer het geval voor Edingen en Voeren. We hebben ook projecten voor de centralisatie in één gebouw concreet uitgevoerd, zoals bijvoorbeeld in Aalst en in Antwerpen (momenteel aan de gang). We hebben al een eerste stap gezet in de concrete uitvoering van het infrastructuurplan ‘Horizon 2015’. Verder konden we nog niet gaan omdat de reorganisatie van het personeel en de nieuwe structuren nog niet helemaal op punt staan, en omdat bepaalde centralisatieprojecten binnen eenzelfde gemeente nog in uitvoering zijn of worden onderzocht. Het is dus een overgangsjaar. Het infrastructuurplan dat eind 2011 werd opgesteld, was gebaseerd op het feit dat het aantal medewerkers eind 2015 gelijk zou zijn aan dat van 2011. Maar door het behoud van de vervangingsnormen die van drie naar twee op vijf zijn gegaan, hebben we dit aantal moeten verlagen. De Stafdienst P&O heeft prognoses opgesteld met de mogelijke vertrekken en aanwervingen om de evolutie van het personeel tot eind 2015 in kaart te brengen. Dat is natuurlijk een vrij theoretische benadering aangezien we het aantal vertrekken niet exact kunnen bepalen en het aantal aanwervingen een vraagteken blijft, maar de foutenmarge lijkt klein. Er is dus een daling ten opzichte van de cijfers die we in 2011 hebben gebruikt en die daling bedraagt ongeveer 2.000 tot 2.500 natuurlijke eenheden (personen). Dat heeft natuurlijk invloed op de toekomstige bezetting van de gebouwen.

Hoe wordt een infrastructuurplan concreet opgesteld?

D.C.: Het infrastructuurplan 2012 ‘Horizon 2015’ is een overzicht van de situatie van het vastgoedpark en zijn bezetting door de administraties en diensten van de FOD Financiën eind 2015. We gaan tewerk volgens het principe van vraag en aanbod. Op basis van het vastgoedpark, en de behoeften van de administraties en diensten, kiezen we de gebouwen die het best aan de vraag voldoen. Daarbij trachten we zoveel mogelijk gebouwen te behouden die eigendom zijn van de Staat, gebouwen met een huurcontract op lange termijn, met een strategische ligging, uiteraard rekening houdend met de hergroeperingsprojecten waarvan de behoeften in het verleden al werden bepaald of nog moeten worden bepaald. Het huidige plan voorziet in een vastgoedpark 2015 van ongeveer 190 sites. Voor de medewerkers is niet het aantal gebouwen dat ze hebben verlaten van belang, maar wel de locaties waar hun administratie of dienst in de toekomst gevestigd zal zijn, want dat bepaalt waar hun werkplek zich bevindt. De verhuizingen die hieruit voortvloeien, zijn altijd het resultaat van overleg tussen de Stafdienst Logistiek, het management van de betrokken administraties en diensten, en de vakbondsorganisaties. Soms verzetten de betrokken personeelsleden zich tegen deze verplaatsingen. Soms vermindert het aantal personeelsleden van bepaalde administraties en diensten op bepaalde sites, of soms vragen ze om organisatorische redenen om naar een ander gebouw te verhuizen, maar dat betekent niet altijd dat we die gebouwen volledig verlaten. Eind 2012 werd het project ‘Anders werken’ gelanceerd en dat zal zeker een impact hebben op de wijze van bezetting van de gebouwen, maar dat is weer een ander verhaal ...

Aantal gebouwen in 2012



- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening ...](#)
- [TAW: Travailler Autrement/Anders Werken](#)
- [De FOD Financiën zegt ‘Ja!’ tegen energiebesparingen](#)
- [Naar een duurzame certificering van de gebouwen](#)

Tevredenheidsenquête vroeg mening van medewerkers

In 2012 organiseerde de FOD Financiën voor het eerst in zijn geschiedenis een tevredenheidsenquête. Meer dan 50% van de medewerkers vulde de enquête in. Uit de resultaten bleek duidelijk dat er nog ruimte is voor verbeteringen.

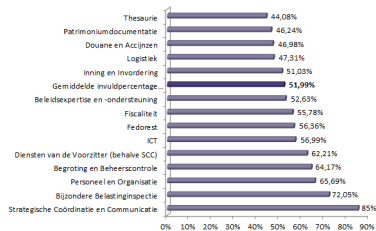
Hoe, wat en wanneer?

De tevredenheidsenquête was gebaseerd op de enquête die de FOD Personeel & Organisatie ook in de andere FOD's organiseert. Met 64 stellingen werd gepeild naar de tevredenheid over alle aspecten van het werk.

De enquête liep van 22 mei tot 15 juni 2012. 26.474 medewerkers kregen de vragenlijst per mail toegestuurd. Nog eens 2.503 medewerkers die op het werk niet over een computer beschikken, kregen de vragenlijst op papier thuis toegestuurd.

De FOD Financiën ontving 14.181 ingevulde vragenlijsten (13.765 online en 416 op papier). De algemene participatiegraad was dus hoger dan 50%. In elke entiteit was de participatiegraad hoger dan 44%.

Participatie per entiteit



Resultaten

Op het vlak van algemene tevredenheid is de score voor verbetering vatbaar: 17,8% van de medewerkers is helemaal tevreden, 62,1% is eerder tevreden, 16,9% eerder ontevreden en 3,3% helemaal ontevreden. Meer dan een op vijf medewerkers ziet dus veel ruimte voor verbetering.

Daarnaast zijn er een aantal tendensen. De medewerkers zijn doorgaans tevreden over hun werkomgeving en hun werk zelf, kunnen het goed vinden met hun collega's en zijn voorstander van flexibele arbeidsregelingen zoals telewerk.

De FOD Financiën ziet daarnaast ook enkele grote thema's waar de medewerkers om verbetering vragen:

- communicatie en betrokkenheid:

De medewerkers vinden dat ze te weinig informatie krijgen én vinden. Ze voelen zich onvoldoende betrokken bij veranderingen.

- loopbaan:

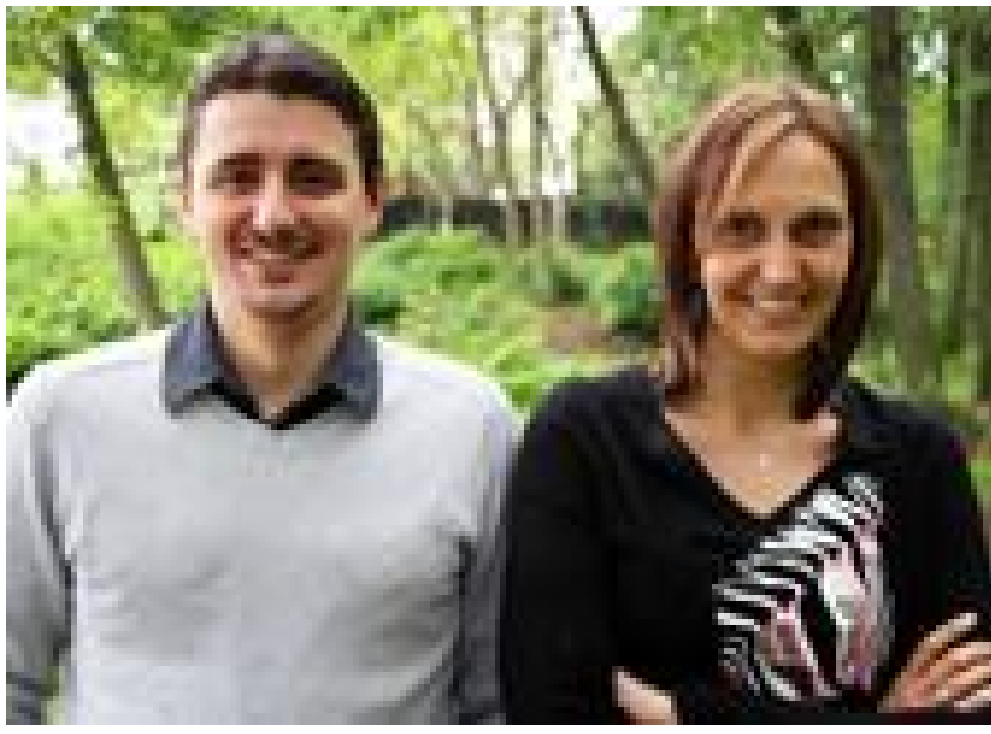
De medewerkers willen meer duidelijkheid over hun loopbaanperspectieven en vragen meer ondersteuning tijdens het uitbouwen van hun loopbaan.

- administratieve rompslomp

Het moet eenvoudiger.

Vanessa De Bondt en Christophe Vanderschueren

Medewerkers van de Stafdienst Personeel en Organisatie



Globaal genomen zijn de medewerkers het met elkaar eens over wat goed is en wat beter kan.

Meer dan 14.000 antwoorden, daar droomt elke enquêteur van. Hoe kregen jullie dat voor elkaar?

V.D.B.: We hadden het voordeel dat het de eerste keer was. Heel wat medewerkers waren blij dat ze hun mening mochten geven.

C.V.: Tijdens de gehele looptijd van de enquête waren de interne communicatiediensten in de weer om op het belang daarvan te wijzen. Na de eerste e-mail werden nog vier herinneringsmails verstuurd om de medewerkers te motiveren de enquête in te vullen. Daarnaast werden er onder andere 1.000 affiches verspreid in de grote gebouwen van onze FOD en motiveerde het middenkader hun medewerkers om aan de enquête mee te doen.

Hoe werden de antwoorden geanalyseerd?

V.D.B.: De FOD Personeel & Organisatie verzamelde alle antwoorden en maakte daar rapporten van. We kregen een globaal rapport voor de gehele FOD, maar kregen ook resultaten per algemene administratie of dienst, per leeftijd, per niveau en per anciënniteit. Zo konden we gericht vergelijken om te zien of bepaalde resultaten misschien waren gebonden aan bepaalde groepen.

En?

C.V.: Er zijn weinig grote verschillen. Natuurlijk is het zichtbaar dat medewerkers die jonger zijn dan 30 bijvoorbeeld meer verbeterpunten aan de loopbaan zien dan medewerkers boven de 50. Maar globaal genomen zijn de medewerkers het met elkaar eens over wat goed is en wat beter kan.

Hoe leiden de resultaten tot verbeteracties?

V.D.B.: We kozen voor een verbeterplan per entiteit. De Business Partners, vertegenwoordigers van Personeel en Organisatie in de verschillende entiteiten van onze FOD, deden dat door representatieve werkgroepen samen te stellen om na te denken over welke acties de medewerkers verwachten.

Wanneer zullen de medewerkers iets merken van die verbeteracties?

V.D.B.: De acties zullen in de loop van 2013 en begin 2014 worden geïmplementeerd. Ze moeten in elk geval tegen midden 2014 resultaat opleveren, want dan organiseren we een nieuwe tevredenheidsenquête.

TAW: Travailler Autrement/Anders Werken

Er waait een nieuwe wind door de FOD Financiën. Na een succesvol pilootproject in 2011 waarbij 150 medewerkers mochten proeven van één of twee dagen telewerk per week, werd in 2012 telewerk voor de hele FOD opengesteld.

De voordelen van telewerk zijn ondertussen voor iedereen duidelijk: tijdwinst door niet te moeten pendelen, grotere concentratie, flexibiliteit, een beter evenwicht tussen privéleven en werk ...

Op 27 juli 2012 kende de FOD Financiën de officiële lancering van het project TAW. Sinds die dag hebben al 229 medewerkers toestemming om regelmatig (met een vast schema) te telewerken. Nog eens 700 medewerkers doen occasioneel telewerk.

Intussen zijn nog eens 500 aanvragen voor regelmatig telewerk en 650 aanvragen voor occasioneel telewerk goedgekeurd door de chef in 2012. Die medewerkers begon met telewerk begin 2013.

Daarnaast zal 2013 in het teken staan van een aantal andere projecten die alle rechtstreeks of onrechtstreeks zijn gelinkt aan telewerk en flexibeler werken. Zo zet de FOD Financiën in op satellietwerk, waarbij medewerkers hun werk kunnen doen in een kantoor van de FOD Financiën in hun buurt. Daarnaast zal de FOD Financiën ook de flexibiliteit van het uurrooster uitbreiden. De medewerker zal – binnen de grenzen van het mogelijke – meer dan ooit in staat zijn het werkritme aan te passen aan zijn persoonlijke behoeften.

Emmanuelle Vandamme

Projectleider TAW bij het expertisecentrum arbeidsvoorwaarden van de Stafdienst Personeel en Organisatie



Deze flexibiliteit nodigt de chef uit om op een andere manier het werk van zijn medewerkers te evalueren.

Vanwaar de term ‘TAW’?

E.V.: De term TAW (Travailler Autrement/Anders Werken) kwam er niet toevallig. De term groepeerd niet enkel regelmatig telewerk (volgens een vast schema), maar ook occasioneel telewerk (volgens de activiteit van de dienst, in overleg met de chef) en satellietwerk. Kortom, de term TAW staat voor meer flexibiliteit, zowel wat de plaats van werken als het tijdstip betreft.

Occasioneel telewerken, lukt dat?

E.V.: Ja. Het is sinds 2011 toegestaan door een KB. Deze werkmethode heeft twee voordelen. Het is erg handig als er stakingen zijn of zware weersomstandigheden. Maar het is ook een instrument voor het management om de planning van hun dienst te organiseren rond vergaderingen, werklast en de uitgeoefende functies van de medewerkers. Hierdoor is het erg populair in onze FOD. De medewerkers kunnen vaak telewerken, maar zonder een strikt schema.

Hoe wordt telewerk geëvalueerd?

E.V.: Deze flexibiliteit nodigt de chef uit om op een andere manier het werk van zijn medewerkers te evalueren. De evaluatie gebeurt dagelijks. De chef stelt werkschema's op waarin werk aan het bureau wordt afgewisseld met een 'alternatieve' aanwezigheid. Telewerk is immers geen afwezigheid, maar een 'andere' aanwezigheid. Uiteraard is het wel aan de chef om meer contact te hebben met zijn medewerkers als ze op kantoor zijn. Vaker werken van thuis uit heeft dus geen negatieve invloed op de communicatie tussen de chef en zijn medewerker, integendeel zelfs.

Het is dus een nieuwe manier van werken?

E.V.: Ja. De medewerker heeft een grotere verantwoordelijkheid. Het accent ligt ook op de samenwerking binnen de dienst. Grote transparantie en correcte communicatie van de planningen zijn nodig om de goede sfeer in het team te behouden. In 2013 zullen we instrumenten ontwikkelen die deze transparantie en opvolging eenvoudig mogelijk moeten maken.

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)
- [De ontwikkelcirkels zetten hun eerste stapjes in de FOD Financiën](#)

De ontwikkelcirkels zetten hun eerste stapjes in de FOD Financiën



In 2012 startte de FOD Financiën met de ontwikkelcirkels, een ontwikkelings- en evaluatietool voor alle medewerkers.

Na een voorzichtige en soms zelfs moeilijke start kwamen de ontwikkelcirkels eind 2012 echt op gang.

De ontwikkelcirkels zijn binnen de federale overheid het belangrijkste en meest formele middel om medewerkers te motiveren, te ontwikkelen en te evalueren. Ze bestaan uit vier gesprekken:

- functiegesprek

De leidinggevende bespreekt de functiebeschrijving met zijn medewerker.

- planningsgesprek

De leidinggevende bepaalt samen met zijn medewerker op basis van de functiebeschrijving doelstellingen.

- functioneringsgesprek

Een stand van zaken wordt opgemaakt en de doelstellingen worden eventueel aangepast.

- evaluatiegesprek

Na twaalf maanden zitten leidinggevende en medewerker opnieuw samen en bekijken ze of de beoogde doelstellingen zijn gehaald. Samen stellen ze nieuwe doelstellingen op voor het volgende jaar.

De FOD Financiën lanceerde de ontwikkelcirkels eerst binnen een pilootgroep van topmanagement en hun directe medewerkers.

Daardoor was de oorspronkelijke doelgroep in 2012 beperkt tot 2.790 medewerkers. Eind 2012 waren daarvan slechts 714 aan hun cyclus begonnen.

Vanaf eind 2012 werden de ontwikkelcirkels voor iedereen opengesteld. Ook organiseerde de FOD Financiën de wettelijk verplichte opleiding voor de leidinggevendenden. De FOD Financiën ontwikkelde zelf een cursus e-learning en voorzag in een klassikale opleiding van een halve dag.

In 2013 moeten alle medewerkers van de FOD Financiën minstens hun eerste twee gesprekken achter de rug hebben.

Thibaut Wattiez

Projectleider ‘ontwikkelcirkels’



We willen de ontwikkelcirkels dicht bij de mensen brengen. Dat is immers hun plaats.

De ontwikkelcirkels kwamen moeizaam op gang. Hoe kwam dat?

T.W.: De oorspronkelijke bedoeling was om in enkele golven te starten en zo de praktijkervaring van boven naar beneden door te geven. Elke leidinggevende zou zo van zijn directe leidinggevende leren hoe je de gesprekken moet aanpakken. Maar dat volstond niet. Bij de leidinggevendenden bleef toch weerstand bestaan. Er was vraag naar meer ondersteuning.

Hoe kwam u aan die vraag tegemoet?

T.W.: We zetten voluit in op ondersteuning en informatie. We zagen dat de klassikale opleiding van één dag onvoldoende resultaten opleverde. Daarom ontwikkelden we een alternatief. Die bestond allereerst uit een e-learningcursus. Op die manier konden de leidinggevendenden zelf beslissen in welk tempo ze de materie onder de knie kregen. Daarna volgde nog een klassikale opleiding van een halve dag waarbij de verschillende vragen en bezorgdheden aan bod kwamen. Het voordeel van een e-learningcursus is dat deze op elk moment beschikbaar is, dit in tegenstelling tot een klassikale opleiding.

Ziet u daar al resultaten van?

T.W.: Zodra de leidinggevendenden de opleiding hadden gevolgd, konden ze aan de ontwikkelcirkels van hun medewerkers beginnen. Vooral in het eerste kwartaal van 2013 zagen we de cijfers fors vooruitgaan.

Wordt er nog meer gedaan?

T.W.: Absoluut. In 2013 organiseren we een roadshow langs de grote steden. Meer dan 9.000 medewerkers krijgen de kans om een infosessie van anderhalf uur over de ontwikkelcirkels bij te wonen. Daarin zullen ook hun vragen aan bod komen. Daarnaast willen we de e-learningcursus herwerken zodat ook medewerkers hem kunnen volgen. Op die manier willen we de ontwikkelcirkels dicht bij de mensen brengen. Dat is immers hun plaats.

- [E-learningcursus voor ontwikkelcirkels](#)
- [TAW: Travailler Autrement/Anders Werken](#)

Mobiliteitsenquêtes: basis voor een duurzamer mobiliteitsbeleid

In 2012 werden de resultaten van de mobiliteitsenquêtes, de diagnostiek woon-werkverkeer en het bedrijfsvervoerplan, verwerkt. De bedoeling van deze verplichte enquêtes is enerzijds de werkgever aanzetten tot een actief mobiliteitsbeleid en anderzijds de bevoegde overheden en vervoersmaatschappijen gegevens bezorgen die zij kunnen gebruiken om hun beleid uit te stippelen en te evalueren.

In 2012 werden de resultaten van de mobiliteitsenquêtes, de diagnostiek woon-werkverkeer en het bedrijfsvervoerplan, verwerkt. De bedoeling van deze verplichte enquêtes is enerzijds de werkgever aanzetten tot een actief mobiliteitsbeleid en anderzijds de bevoegde overheden en vervoersmaatschappijen gegevens bezorgen die zij kunnen gebruiken om hun beleid uit te stippelen en te evalueren.

Opvallende resultaten voor de FOD Financiën: de medewerkers maken minder gebruik van de wagen (29,6% tegenover 67,3% op nationaal vlak) en nemen vaker het openbaar vervoer (60,8% tegenover 16,1% op nationaal vlak). Dat de FOD Financiën zijn medewerkers een gratis abonnement aanbiedt voor het openbaar vervoer en slechts in uitzonderlijke gevallen een vergoeding uitbetaalt voor woon-werkverplaatsingen met de wagen, werken deze afwijkende cijfers in de hand.

Als het gaat over het gebruik van de wagen of het openbaar vervoer, zijn er grote verschillen tussen de provincies en Brussel. Meer dan de helft van de medewerkers in de provincies gebruikt de wagen om naar het werk te komen, terwijl dit in Brussel om minder dan 10% van de medewerkers gaat. 84% van de pendelaars die met het openbaar vervoer naar het werk komen, neemt de trein. Dat is niet verwonderlijk, want de hoofdstad is het knooppunt van het spoorwegverkeer in België. Ook het drukke verkeer in en rond Brussel draagt bij tot het succes van het openbaar vervoer.

Het aanbod aan openbaar vervoer is echter niet overal even uitgebreid als in Brussel en dat heeft een weerslag op het aantal wagengebruikers. De FOD Financiën levert inspanningen om dat aantal terug te dringen: carpooling aanmoedigen en tele- en satellietwerk uitbouwen, zijn daar mooie voorbeelden van.

Mobiliteitsgegevens medewerkers	Brussel	FOD Financiën
Wagen	47,10%	29,60%
Openbaar vervoer	1,40%	60,80%
Fietsen	6,00%	1,70%
Overig vervoer	45,50%	8,90%
Totaal	8,10%	1,00%

Mobiliteitsgegevens medewerkers	Brussel	Provincies
Wagen	6,90%	66,70%
Openbaar vervoer	0,90%	1,90%
Fietsen	0,90%	1,70%
Overig vervoer	88,90%	28,20%
Totaal	0,90%	1,00%
Totaal	1,00%	1,00%

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)
- [Duurzaam onderweg met Carpoolplaza](#)
- [Dag van de Duurzame Ontwikkeling 2012: voor een andere mobiliteit](#)

In het kort

In het kort

Kogelwerende Douane

Jarenlang werden douaniers het veld in gestuurd met zogenaamde ‘collectieve kogelwerende vesten’, die werden gedragen door meerdere medewerkers. Afhankelijk van de noodzaak tot een controle op de baan wisselden ze de vesten uit. Na enkele incidenten waarbij douaniers onder vuur werden genomen, aangereden of aangevallen, trok men kordaat de lijn. De Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen leidde een dossier in zodat elke douanier die in contact komt met vuurwapens of een controle moet uitvoeren, over een persoonlijk kogelwerend vest beschikt.

Jarenlang werden douaniers het veld in gestuurd met zogenaamde ‘collectieve kogelwerende vesten’, die werden gedragen door meerdere medewerkers. Afhankelijk van de noodzaak tot een controle op de baan wisselden ze de vesten uit. Na enkele incidenten waarbij douaniers onder vuur werden genomen, aangereden of aangevallen, trok men kordaat de lijn. De Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen leidde een dossier in zodat elke douanier die in contact komt met vuurwapens of een controle moet uitvoeren, over een persoonlijk kogelwerend vest beschikt.

Sinds het laatste kwartaal van 2012 kunnen 187 leden van de opsporingsinspecties, en 334 leden van de verschillende brigades en het rummageteam, zich dan ook eigenaar noemen van een op maat gemaakt kogelwerend vest. Douane en Accijnzen kocht deze aan in samenwerking met de Federale Politie. Enerzijds om zo de kosten voor beide administraties te drukken en anderzijds om te kunnen profiteren van de expertise van de Federale Politie.

In de uitoefening van hun job zijn de douaniers vanaf nu dan ook verplicht om hun kogelwerende vest te dragen. Hierbij hoopt Douane en Accijnzen haar douaniers beter te beschermen tegen het stijgende aantal incidenten ten aanzien van douaniers in de grensgebieden en in het binnenland.

Rummageteam: Team gespecialiseerd in het doorzoeken van alle ruimtes (ook moeilijk of niet-toegankelijke ruimtes) van een commercieel vaartuig.

‘Werkplekleren’ bij Douane en Accijnzen

De conceptcel wervingen van de Stafdienst Personeel en Organisatie startte in samenwerking met de Douane en Accijnzen in het laatste kwartaal van 2012 met infosessies en ‘werkplekleren’ in een aantal scholen met een zevende jaar veiligheidsberoepen.

De conceptcel wervingen van de Stafdienst Personeel en Organisatie startte in samenwerking met de Douane en Accijnzen in het laatste kwartaal van 2012 met infosessies en ‘werkplekleren’ in een aantal scholen met een zevende jaar veiligheidsberoepen.

Het doel van de infosessies en het werkplekleren was om de leerlingen van deze studierichting vertrouwd te maken met Douane en Accijnzen als mogelijke werkgever. Zij kunnen immers te werk worden gesteld als niveau C binnen de FOD Financiën als zij slagen voor een aanwervingsexamen via Selor. De infosessies gaven een kijk op de selectieprocedure van Selor, en de werkzaamheden en bevoegdheden van Douane en Accijnzen. Geïnteresseerde leerlingen konden dan via het ‘werkplekleren’ de dagelijkse werkzaamheden van een douanier op het terrein volgen.

In totaal namen zeven verschillende scholen deel aan deze formule. Uit latere evaluatieverslagen bleek het concept heel wat positieve feedback te krijgen. Zo werden al data afgesproken om de samenwerking te hernemen in 2013.

FINGrow creëert gedeelde leiderschapscultuur

Met het leiderschapstraject FINGrow beoogt de FOD Financiën de creatie van een gedeelde leiderschapscultuur. Die is cruciaal om de modernisering te begeleiden.

De FOD Financiën staat voor een ingrijpende modernisering en wil ook daarna blijven moderniseren. Zo wil de FOD Financiën onder andere intensiever klantgericht zijn en een betrouwbare en doeltreffende dienstverlening bieden aan burgers en ondernemingen.

De leidinggevendenden moeten het voortouw nemen. Het is dus belangrijk dat de neuzen van het top- en middlemanagement in dezelfde richting staan.

Met het leiderschapstraject FINGrow beoogt de FOD Financiën de creatie van een gedeelde leiderschapscultuur. Die is cruciaal om de modernisering te begeleiden.

De FOD Financiën staat voor een ingrijpende modernisering en wil ook daarna blijven moderniseren. Zo wil de FOD Financiën onder andere intensiever klantgericht zijn en een betrouwbare en doeltreffende dienstverlening bieden aan burgers en ondernemingen.

De leidinggevendenden moeten het voortouw nemen. Het is dus belangrijk dat de neuzen van het top- en middlemanagement in dezelfde richting staan.

De FOD Financiën organiseert daarom FINGrow, een opleidingstraject van vijf dagen dat inspeelt op hun rol als leider, coach en motor van verandering.

In 2011 begon het traject met de leden van het Directiecomité. Daarna was het de beurt aan een succesvolle pilootgroep van 120 Nederlands- en Franstaligen. In 2012 volgden 726 leidinggevendenden de opleiding.

In 2013 zullen de laatste 617 leidinggevendenden worden uitgenodigd. Daarnaast plant de FOD Financiën in 2013 en 2014 vrijwillige workshops voor de deelnemers. De eerste sessie gaat over ‘generatiemanagement’ of ‘hoe gaan managers het beste om met medewerkers uit de

verschillende generaties?’.

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

FOD Financiën lanceert management traineeprogramma

De FOD Financiën bulkt van de experten in allerlei technische materies, maar wil ook managers die uitblinken in people management. Daarom organiseert de FOD voortaan elk jaar ‘Potential Leaders’, een management traineeprogramma van twee jaar voor enkele tientallen getalenteerde medewerkers.

De doelgroep bestond in 2012 uit de 2.633 medewerkers van niveau A1 met daarin minstens drie jaar ervaring of van het niveau A21. Van de 106 kandidaten die in oktober 2012 aan de selectieprocedure begonnen, bleven er na testen bij Selor en een interview nog 27 over.

De FOD Financiën bulkt van de experten in allerlei technische materies, maar wil ook managers die uitblinken in people management. Daarom organiseert de FOD voortaan elk jaar ‘Potential Leaders’, een management traineeprogramma van twee jaar voor enkele tientallen getalenteerde medewerkers.

De doelgroep bestond in 2012 uit de 2.633 medewerkers van niveau A1 met daarin minstens drie jaar ervaring of van het niveau A21. Van de 106 kandidaten die in oktober 2012 aan de selectieprocedure begonnen, bleven er na testen bij Selor en een interview nog 27 over.

De laureaten volgen een intensief ontwikkelingsprogramma van twee jaar bovenop hun huidige job. De programma’s zijn afgestemd op de leerbehoeften van elke individuele deelnemer. Mogelijke activiteiten zijn workshops, stages en meelopen met ervaren managers. Tijdens het programma krijgen ze begeleiding van mentoren, ervaren managers van binnen de FOD Financiën.

Na twee jaar zijn de deelnemers klaar voor een verantwoordelijke job binnen de FOD Financiën. Maar net als iedereen moeten ook zij natuurlijk deelnemen aan de selectieproeven voor promoties. In 2013 zal ‘Potential Leaders’ opnieuw worden georganiseerd.

E-learningcursus voor ontwikkelcirkels

In het kader van de ontwikkelcirkels bood de FOD Financiën twee nieuwe opleidingen via e-learning aan.

In het kader van de ontwikkelcirkels bood de FOD Financiën twee nieuwe opleidingen via e-learning aan.

Een eerste opleiding over de ontwikkelcirkels werd intern ontwikkeld door Ivan De Lille en Michel Lambion, opleiders van de Stafdienst Personeel en Organisatie. Deze opleiding werd wel enkel aan de chefs aangeboden om een antwoord te geven op de vele vragen die zij hadden. In 2013 wil de dienst personeelontwikkeling deze aan alle medewerkers aanbieden. Samen met een opleiding over Crescendo, de applicatie die toelaat om de evaluatieformulieren van de ontwikkelcirkels online in te vullen en te beheren.

Een tweede opleiding werd aangeboden door het OFO (Opleidingsinstituut van de Federale Overheid) en behandelde SMART-doelstellingen (Specifiek, Meetbaar, Aanvaardbaar, Realistisch, Tijdgebonden).

In 2012 volgden in totaal 3.372 medewerkers van de FOD Financiën minstens één van beide opleidingen.

- [De ontwikkelcirkels zetten hun eerste stapjes in de FOD Financiën](#)

Feedback 360°: feedback van de professionele omgeving

‘Feedback 360°’ is een instrument waarmee medewerkers kunnen achterhalen hoe hun werkomgeving over hun competenties denkt en op welke manier zij deze kunnen verbeteren.

Feedback 360° wordt ondersteund door de applicatie ‘feedback X°’ van de FOD Personeel & Organisatie. Feedback X° begint met een leidinggevende die zichzelf evalueert in vijf domeinen: omgang met informatie, taken, medewerkers, relaties en het eigen functioneren via het beantwoorden van een online vragenlijst.

‘Feedback 360°’ is een instrument waarmee medewerkers kunnen achterhalen hoe hun werkomgeving over hun competenties denkt en op welke manier zij deze kunnen verbeteren.

Feedback 360° wordt ondersteund door de applicatie ‘feedback X°’ van de FOD Personeel & Organisatie. Feedback X° begint met een leidinggevende die zichzelf evalueert in vijf domeinen: omgang met informatie, taken, medewerkers, relaties en het eigen functioneren via het

beantwoorden van een online vragenlijst.

Tegelijkertijd vult zijn omgeving (hiërarchische meerdere, collega’s, medewerkers en eventuele klanten) dezelfde vragenlijst in. Op basis van de feedback maakt een interne feedbackadviseur een rapport op, dat hij samen met de medewerker bespreekt. Dit interview maakt het mogelijk om bijvoorbeeld de doelstellingen te bepalen die voor de ontwikkelcirkels zijn vooropgesteld. Want, dankzij Feedback 360°, wordt duidelijk welke competenties het beste kunnen worden verbeterd. De medewerker kan zich dus aanpassen dankzij de feedback van zijn werkomgeving en zijn gedrag veranderen naar aanleiding van deze feedback.

In 2012 stelde de FOD Financiën dit instrument op vrijwillige basis ter beschikking van al zijn leidinggevenden (niveau A3 en hoger). Vijftien medewerkers gebruiken het ondertussen.

Voor 2013 zijn er al bijna 200 medewerkers ingeschreven.

Einde van gecertificeerde opleidingen

2012 betekende het einde van de gecertificeerde opleidingen. Na het begrotingsconclaaf van november 2012 keurde de Ministerraad, op voorstel van Staatssecretaris voor Ambtenarenzaken Hendrik Bogaert, een ontwerp van KB goed waarin de gecertificeerde opleidingen worden afgeschaft. Deze beslissing is de eerste stap in een belangrijke hervorming van de federale loopbaan.

2012 betekende het einde van de gecertificeerde opleidingen. Na het begrotingsconclaaf van november 2012 keurde de Ministerraad, op voorstel van Staatssecretaris voor Ambtenarenzaken Hendrik Bogaert, een ontwerp van KB goed waarin de gecertificeerde opleidingen worden afgeschaft. Deze beslissing is de eerste stap in een belangrijke hervorming van de federale loopbaan.

Een nieuwe loopbaan wordt nu uitgewerkt. Die loopbaan zal nauw zijn verbonden aan de ontwikkelcirkels en bijgevolg ook aan de dagelijkse werkzaamheden van de medewerker. De nieuwe loopbaan zal ingaan op 1 januari 2014.

- [De ontwikkelcirkels zetten hun eerste stapjes in de FOD Financiën](#)

Kinderopvang: Kids’ Days

In augustus 2012 heeft de FOD Financiën voor het eerst kinderopvang aan zijn de medewerkers tijdens de vakantie aangeboden. De medewerkers konden hun kinderen inschrijven om maximum tien dagen lang deel te nemen aan de Kids’ Days.

In augustus 2012 heeft de FOD Financiën voor het eerst kinderopvang aan zijn de medewerkers tijdens de vakantie aangeboden. De medewerkers konden hun kinderen inschrijven om maximum tien dagen lang deel te nemen aan de Kids’ Days.

De Kids’ Days werden georganiseerd in het Atheneum Crommelynck in Sint-Pieters-Woluwe in samenwerking met ‘Topvakantie’- een externe gespecialiseerde partner. Kinderen van drie tot twaalf jaar werden per leeftijd en taal opgedeeld in groepen om de onderlinge communicatie te bevorderen. De medewerkers betaalden tien euro per dag per kind. De rest van het bedrag paste de FOD bij.

De eerste editie was in elk geval een succes. Ondanks de korte inschrijvingsperiode werden niet minder dan 69 kinderen ingeschreven voor een totaal van 296 dagen plezier, gemiddeld gaat het dus om iets meer dan vier dagen per kind. Na dit succesvolle pilootproject heeft de FOD dan ook beslist om de Kids’ Days in 2013 opnieuw te organiseren.

Duurzaam onderweg met Carpoolplaza

In 2011 werd een onderzoek gevoerd naar de manier waarop de woon-werkverplaatsingen van de medewerkers van Financiën gebeuren. Uit de resultaten is gebleken dat 43% van de medewerkers met de wagen naar het werk komen, waarvan 0,9% carpoolt. Op nationaal vlak carpoolt 4% van de werknemers. Uit datzelfde onderzoek blijkt ook dat een derde van de gebouwen van de FOD over te weinig parkeerplaatsen beschikt.

In 2011 werd een onderzoek gevoerd naar de manier waarop de woon-werkverplaatsingen van de medewerkers van Financiën gebeuren. Uit de resultaten is gebleken dat 43% van de medewerkers met de wagen naar het werk komen, waarvan 0,9% carpoolt. Op nationaal vlak carpoolt 4% van de werknemers. Uit datzelfde onderzoek blijkt ook dat een derde van de gebouwen van de FOD over te weinig parkeerplaatsen beschikt.

De FOD besloot zich aan te sluiten bij Carpoolplaza, de grootste carpooldatabank van België. Met meer dan 10.000 aangesloten carpoolpartners kan men er snel een geschikte carpoolpartner vinden.

Inschrijven is zeer eenvoudig. Wie wil carpoolen, geeft zijn traject op en de dagen waarop hij dat traject aflegt. Met één simpele muisklik

toont het systeem dan de beste partners.

Het is niet de bedoeling om diegenen die met het openbaar vervoer naar het werk komen te overtuigen om te gaan carpoolen. De aansluiting is vooral bedoeld voor de medewerkers die elke dag alleen met de wagen naar het werk pendelen. Toch kan het ook voor de gebruikers van het openbaar vervoer handig zijn om zich in te schrijven. Dankzij het ‘prikbord’ kunnen zij een lastminutecarpoolpartner vinden wanneer zich een staking van het openbaar vervoer voordoet.

- www.carpoolplaza.be
- [Carpoolportaal voor de werknemers van FOD Financiën](#)

Dag van de Duurzame Ontwikkeling 2012: voor een andere mobiliteit

Via concrete situaties, debatten en meer ludieke activiteiten wilde de FOD Financiën tijdens haar negende ‘Dag van de Duurzame Ontwikkeling’ iedereen sensibiliseren voor een vorm van mobiliteit die gezonder is voor de aarde en haar bewoners. De acties vonden plaats van 20 september tot 4 oktober 2012.

Via concrete situaties, debatten en meer ludieke activiteiten wilde de FOD Financiën tijdens haar negende ‘Dag van de Duurzame Ontwikkeling’ iedereen sensibiliseren voor een vorm van mobiliteit die gezonder is voor de aarde en haar bewoners. De acties vonden plaats van 20 september tot 4 oktober 2012.

Naast de gebruikelijke ecologische vervoermiddelen werden alternatieven voor het klassieke gebruik van de auto belicht via activiteiten die in heel België werden georganiseerd: cursussen ecologisch rijden, een gedeelde auto (gezamenlijk een auto aankopen), autodelen zijn daarvan enkele voorbeelden, net als carpoolen, een mogelijkheid die bij de FOD Financiën concreet wordt toegepast.

Maar er stond nog meer op het programma: onder meer een persconferentie, een ontdekkingsstocht met de fiets langs groene plekje en de architecturale sites van Brussel, leren rijden met een step, een halsbrekende ervaring in de ‘tuimelwagen’, cursussen fietsen in het verkeer. En tot slot hebben niet minder dan 200 medewerkers hun streek verkend met een ander vervoermiddel. Laten we hopen dat deze belevenissen van een dag de deelnemers op ideeën hebben gebracht voor de langere termijn.

- [Duurzaam onderweg met Carpoolplaza](#)
- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienst...](#)

Restaurants: uitbreiding ‘duurzaam’ handvest en coaching

Bent u bereid om iets meer te betalen voor een ‘duurzamere’ maaltijd in de refter? Toen die vraag eind 2012 werd gesteld in Fininfo, het intern magazine van de FOD Financiën, hebben 2.564 medewerkers hun mening gegeven. Er was een duidelijke trend bij de deelnemers aan de enquête: 59% antwoordde positief. Toen Fedorest (de beheersstructuur voor de restaurants op federaal niveau) van deze resultaten op de hoogte werd gebracht, onderzocht ze de mogelijkheid om een 100% ‘duurzaam’ menu samen te stellen. Ondertussen werden alvast twee beslissingen genomen.

Bent u bereid om iets meer te betalen voor een ‘duurzamere’ maaltijd in de refter? Toen die vraag eind 2012 werd gesteld in Fininfo, het intern magazine van de FOD Financiën, hebben 2.564 medewerkers hun mening gegeven. Er was een duidelijke trend bij de deelnemers aan de enquête: 59% antwoordde positief. Toen Fedorest (de beheersstructuur voor de restaurants op federaal niveau) van deze resultaten op de hoogte werd gebracht, onderzocht ze de mogelijkheid om een 100% ‘duurzaam’ menu samen te stellen. Ondertussen werden alvast twee beslissingen genomen.

Het handvest ‘Engagementsverklaring naar een duurzaam restaurant’ dat in 2011 werd opgesteld door de POD Duurzame Ontwikkeling werd uitgebreid tot zeven extra Fedorest-restaurants van de FOD Financiën (twee in Brussel, twee in Wallonië en drie in Vlaanderen).

Tegelijk met het handvest werd ook het coachingprogramma verlengd voor deze restaurants. Specialisten van de vzw Vredeseilanden begeleiden de koks en hun personeel een jaar lang om ze te helpen maaltijden aan te bieden die beter beantwoorden aan de criteria voor duurzame voeding en het Nationaal Voedings- en Gezondheidsplan. Concreet, worden de deelnemers via kookworkshops, opleidingssessies en proeverijen er onder andere toe aangezet om kennis te maken met nieuwe producten, de vegetarische keuken, de seizoensgroenten en de berekening van de milieu- en de gezondheidsimpact.

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

Grootschalige inzameling voor twee verenigingen

Medewerkers van de FOD Financiën hebben honderden kledingstukken en schoenen voor kinderen ingezameld. Verdeeld over bijna 40 dozen

werden ze geschonken aan de ‘Association Luxembourg Enfance maltraitée’ (ALEM) en ‘Moeders voor Moeders’.

De dienst Duurzame Ontwikkeling is voor het eerst zelf op zoek gegaan naar medewerkers van de FOD die betrokken zijn bij sociale acties. Zo vernamen ze dat Philippe Collet, waarnemend directeur van de registratie, en Bernard Laurant, hoofdinspecteur btw, zich beiden al jaren vrijwillig inzetten voor de [ALEM](#).

Medewerkers van de FOD Financiën hebben honderden kledingstukken en schoenen voor kinderen ingezameld. Verdeeld over bijna 40 dozen werden ze geschonken aan de ‘Association Luxembourg Enfance maltraitée’ (ALEM) en ‘Moeders voor Moeders’.

De dienst Duurzame Ontwikkeling is voor het eerst zelf op zoek gegaan naar medewerkers van de FOD die betrokken zijn bij sociale acties. Zo vernamen ze dat Philippe Collet, waarnemend directeur van de registratie, en Bernard Laurant, hoofdinspecteur btw, zich beiden al jaren vrijwillig inzetten voor de [ALEM](#).

Beslist werd ze een handje te helpen. Om de gelijkheid te respecteren, moest er ook een vereniging worden gevonden die zich in Vlaanderen inzet voor de bescherming van kinderen: ‘[Moeders voor Moeders](#)’.

De medewerkers van de Financietoren (inclusief die van het FAVV en de POD Duurzame Ontwikkeling) en de medewerkers van de FOD Financiën van de kantoren in Aarlen en Antwerpen en het North Galaxy-complex in Brussel sloegen de handen in elkaar. De inzameling van kledingstukken en schoenen voor kinderen liep tien dagen.

Een gezellige avond om de vrijwilligers te bedanken

Op zaterdag 16 juni 2012 heeft de Voorzitter van het Directiecomité, Hans D’Hondt, met de steun van de Dienst Duurzame Ontwikkeling, alle medewerkers die aan de Vrijwilligersdag van 24 maart 2012 hebben deelgenomen, uitgenodigd voor een gezellige avond. 160 vrijwilligers gingen op deze uitnodiging in en daar hebben ze geen spijt van gehad!

Speciaal voor de gelegenheid werd een muziekgroep ‘100% made in Finances’ opgericht. Eén enkele repetitie, twee dagen vooraf, en ze konden van start gaan.

Op zaterdag 16 juni 2012 heeft de Voorzitter van het Directiecomité, Hans D’Hondt, met de steun van de Dienst Duurzame Ontwikkeling, alle medewerkers die aan de Vrijwilligersdag van 24 maart 2012 hebben deelgenomen, uitgenodigd voor een gezellige avond. 160 vrijwilligers gingen op deze uitnodiging in en daar hebben ze geen spijt van gehad!

Speciaal voor de gelegenheid werd een muziekgroep ‘100% made in Finances’ opgericht. Eén enkele repetitie, twee dagen vooraf, en ze konden van start gaan.

Op deze avond, buiten de werktijd en –gewoonten om, konden de vrijwilligers ook hun ervaringen delen en ideeën uitwisselen voor acties in de toekomst. Er werden acties voorgesteld in alle domeinen: milieu, maatschappij, ontwikkelingssamenwerking ... Wordt vervolgd in 2013.

- [Vrijwilligersdag 2012: een concreet voorbeeld van maatschappelijke verantwoordelijkheid](#)

Dienstverlener

Als dienstverlener streeft de FOD Financiën ernaar efficiënte diensten aan te bieden om het zijn klanten gemakkelijker te maken en tegelijk zijn werkingskosten te rationaliseren. Dat is het geval, bijvoorbeeld, met het [Voorstel van Vereenvoudigde Aangifte](#). In 2012 werden ook populaire toepassingen zoals [Tax-on-web](#) en [Biztax](#) nog verbeterd en werd [MyMinfin verrijkt met meer patrimoniale informatie dankzij Cadgis](#). De FOD heeft ook het initiatief genomen om [de telefonische bereikbaarheid van zijn diensten te meten](#). Daarnaast wil de FOD zijn leveranciers ook een efficiënte dienstverlening garanderen door [een snelle betaling van de facturen te garanderen](#).

U vindt alle markante feiten van 2012 voor dit thema in het navigatiemenu bovenaan de pagina.

CadGIS, een revolutie in de kadastrale documentatie

Sinds november 2012 stelt de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie het kadastraal percelenplan ter beschikking van iedereen via een nieuwe e-service, CadGIS. Die service verrijkt het [MyMinfin-portaal](#) met een nieuwe tool om de percelen van het Belgisch kadastraal plan gemakkelijk te identificeren en te visualiseren.

In 2011 kregen de geconventioneerde landmeters de mogelijkheid om de gegevens van het digitaal plan (CadMAP) te downloaden voor hun professionele activiteiten. In het kader van haar strategie voor de modernisering van haar kadastraal plan gaat de Patrimoniumdocumentatie verder op de ingeslagen weg met de ontwikkeling van het kadastraal Geografisch Informatiesysteem: CadGIS (SIG of GIS in het Engels). De eerste fase van het project werd in november 2012 voltooid en maakt het mogelijk om het kadastraal percelenplan permanent online te plaatsen.

CadGIS is een fundamentele evolutie in de filosofie van de Patrimoniumdocumentatie. De patrimoniumgegevens van het plan worden immers voor het eerst ter beschikking gesteld zowel van de burger als van de professionele gebruikers, en dit op basis van beveiligde toegang en in overeenstemming met de regels van de privacywet.

[CadGIS ziet eruit als een soort Google Map](#). Het is echter geen satellietbeeld of ‘street view’, maar een officieel kadastraal plan dat een beeld geeft van de fiscale situatie van alle kadastrale percelen en dus van de onroerende goederen.

Elke gebruiker kan nu naar hartenlust navigeren en in- en uitzoomen op de kaart van België. Hij kan er onroerende goederen opzoeken op basis van een postadres, kadastrale referenties of nauwkeurige geografische gegevens.

Talrijke activiteitssectoren vinden in CadGIS de gegevens die onontbeerlijk zijn om hun taken te vervullen, zoals:

- de stedenbouwkundige diensten en de gemeentelijke mandatarissen
- de Gewesten
- de architecten
- de notarissen
- de vastgoedmakelaars
- de netbeheerders (water, elektriciteit en gas)
- de bedrijven die studies opstellen voor milieubescherming of sanering

Maar CadGIS biedt de gebruikers meer dan alleen de consultatie van het plan. Het is onmogelijk om de verschillende voordelen van zo’n e-service op te sommen, want ze verschillen sterk van gebruiker tot gebruiker. Enkele voorbeelden:

- De burger kan online een kadastraal uittreksel aanvragen. Hij hoeft voortaan niet meer naar een directie van het kadaster te gaan. Hij dient zijn aanvraag online in, met of zonder authenticatie. Er zijn ook diverse mogelijkheden voor het verzenden van het uittreksel en de betaling.
- Voor politieke mandatarissen kan de toepassing een hulp zijn bij het nemen van beslissingen in bepaalde dossiers.
- Architecten kunnen het plan van het vastgoed van hun klant direct in hun tekenprogramma importeren om daarin hun ontwerp te tekenen.

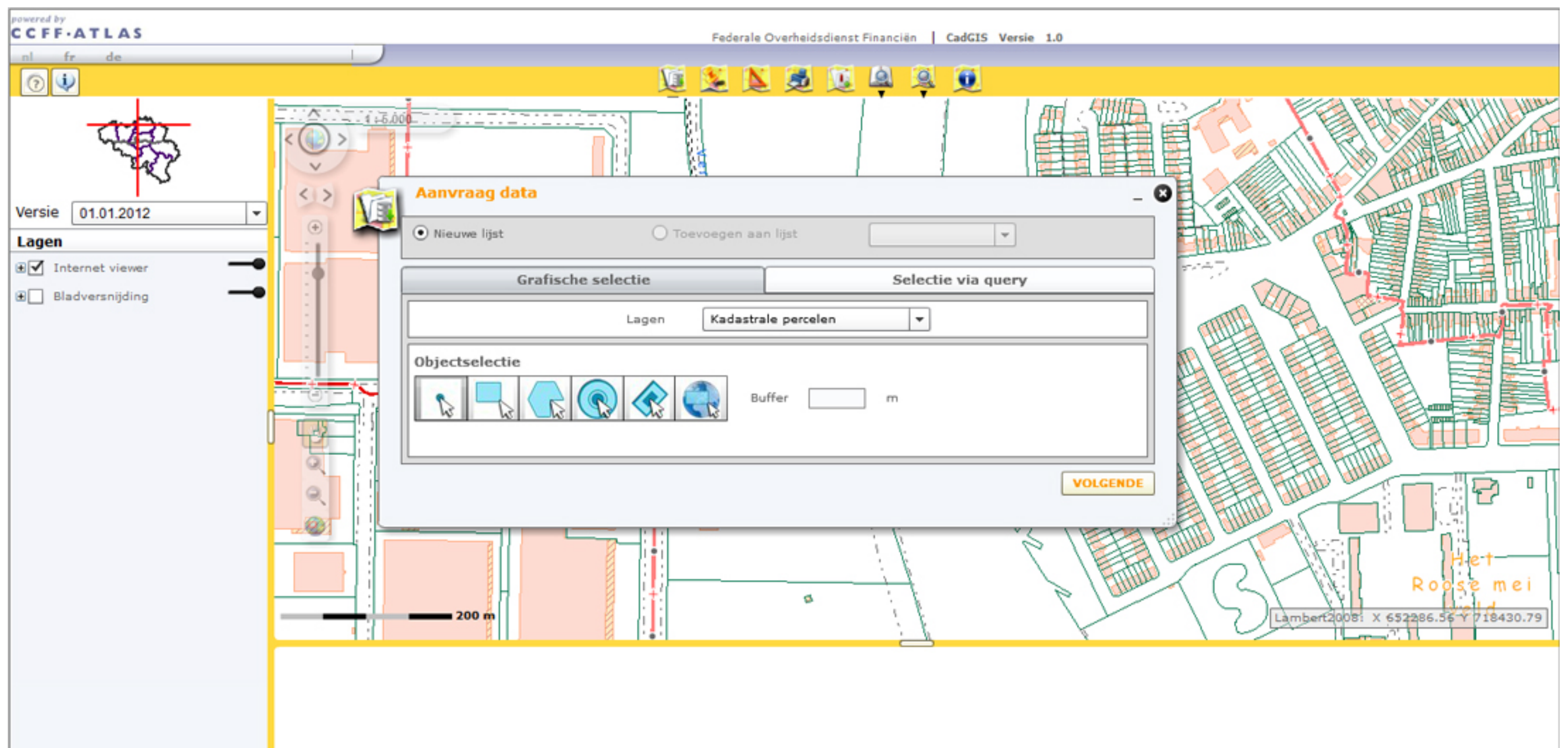
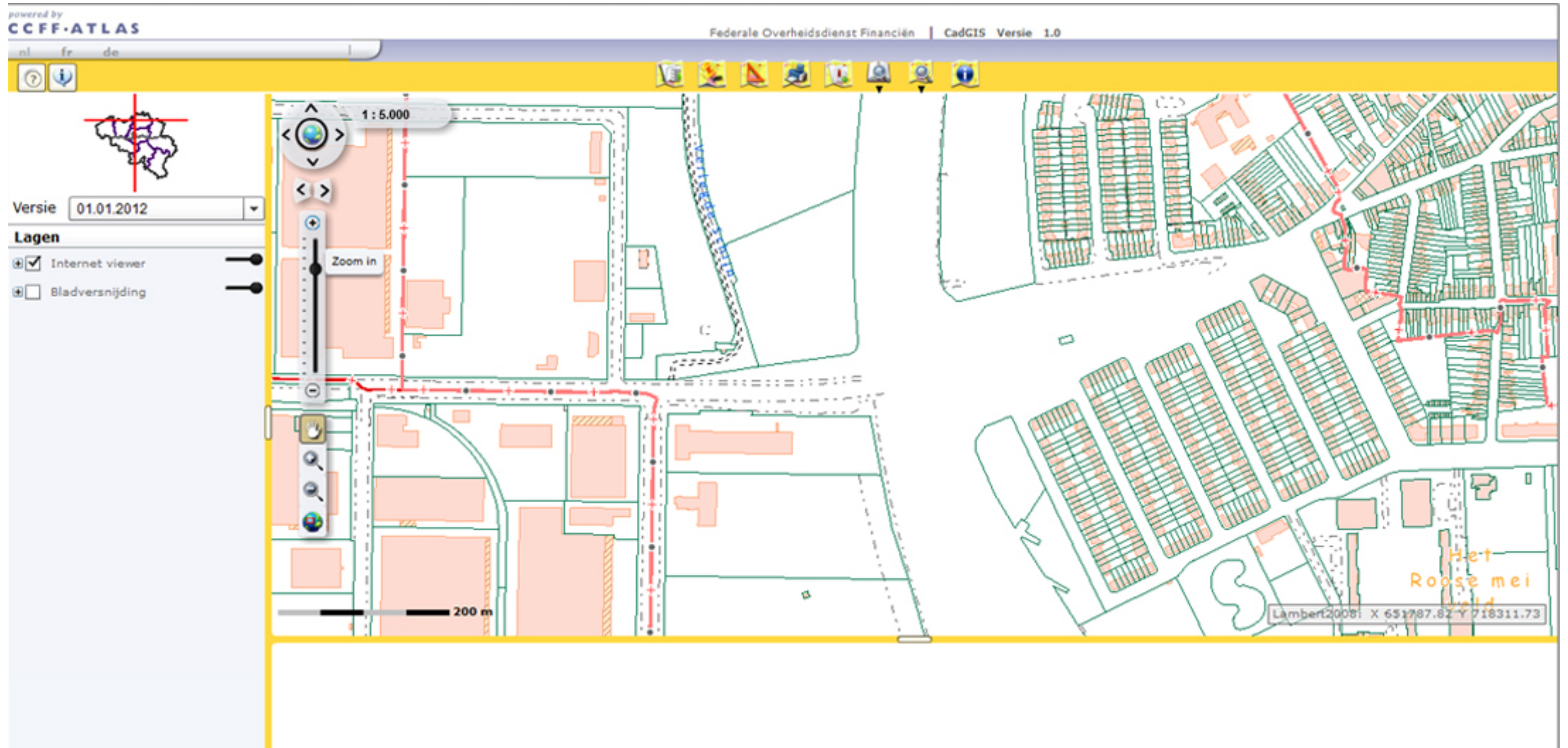
Voor al deze functionaliteiten ziet de Patrimoniumdocumentatie er altijd op toe dat de privacy wordt gerespecteerd en beschermt ze bepaalde persoonsgegevens. Het is bijvoorbeeld niet mogelijk om op te zoeken wie de eigenaar is van elk perceel.

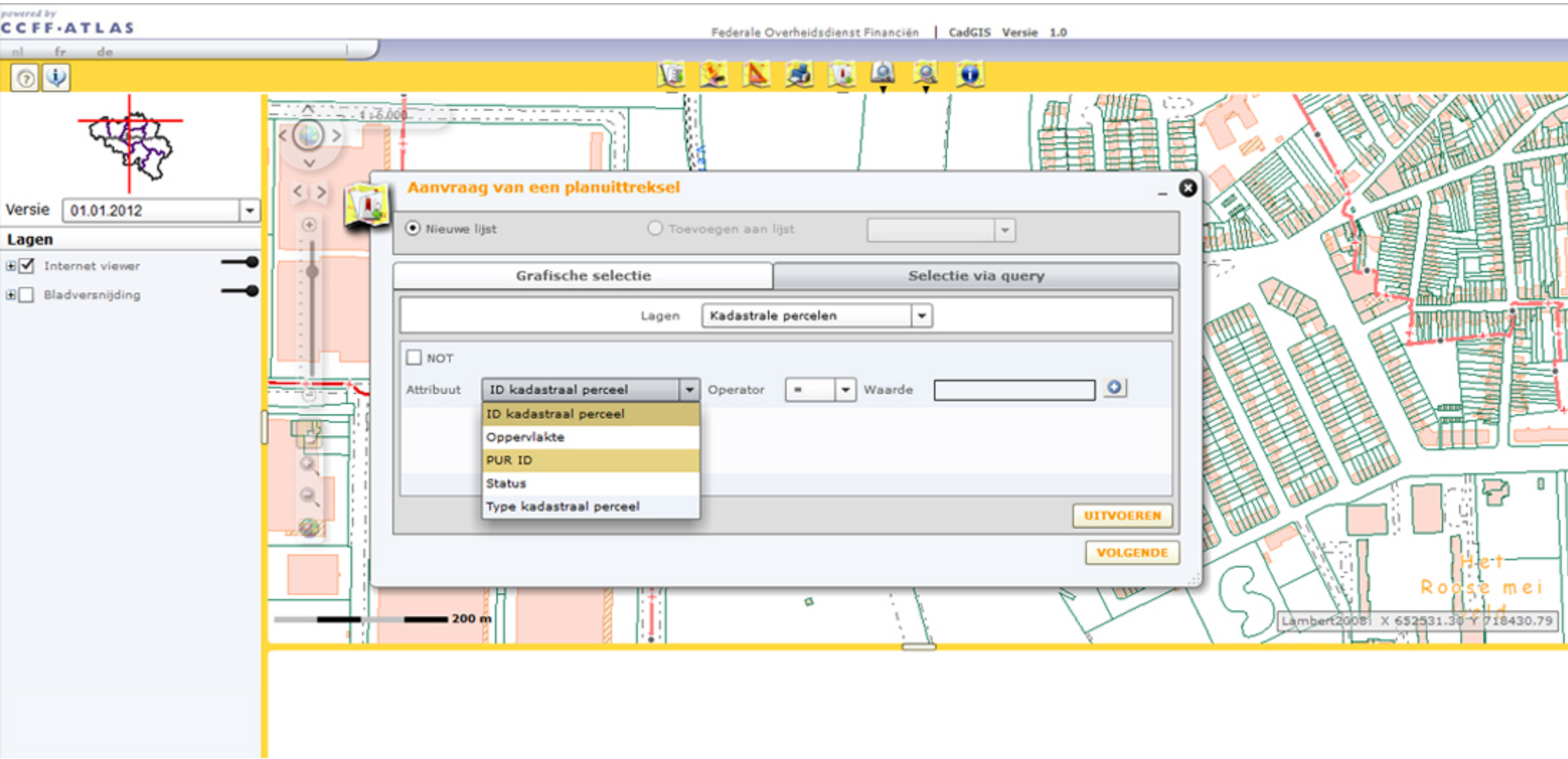
Dankzij het project CadGIS konden ook bepaalde diensten in verband met de implementatie van de INSPIRE-richtlijn in productie worden gebracht, zodat aan de Europese eisen wordt voldaan.

Om al deze redenen heeft het project CadGIS de ambitie om een reële band te creëren, niet alleen tussen de administratie en haar partners, maar ook tussen de administratie en de burger.

CadGIS - screenshots







- [Inspire-richtlijn](#)
- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

Meer stabiele criteria voor het VVA

Het VVA (of Voorstel van Vereenvoudigde Aangifte) is een project voor administratieve vereenvoudiging dat het leven van bepaalde categorieën belastingplichtigen gemakkelijker maakt omdat ze hun belastingaangifte niet meer zelf moeten invullen.

Met dat doel analyseert de Algemene Administratie van de Fiscaliteit elk jaar de mogelijkheden om een VVA te sturen naar zoveel mogelijk belastingplichtigen van wie ze de fiscale situatie kent, in plaats van een belastingaangifte die moet worden ingevuld.

De doelgroep voor het VVA was in 2010 een testgroep van 4.646 belastingplichtigen en werd in 2011 uitgebreid tot 724.019 belastingplichtigen. Om deze doelgroep te vergroten en het zoveel mogelijk belastingplichtigen gemakkelijk te maken, moeten de stabiele criteria worden uitgebreid.

Om dat te realiseren, heeft de administratie beslist om, enerzijds, de uitwisseling van gegevens met externe instellingen te stabiliseren en uit te breiden om betrouwbare beschikbare informatie te verkrijgen om correcte VVA's te kunnen versturen. Anderzijds, stuurt ze voortaan ook een VVA naar 600.000 belastingplichtigen die als niet-belastbaar worden beschouwd en die vroeger geen aangifte moesten indienen. Het doel is alle belastingplichtigen op dezelfde manier te behandelen: zij die geen VVA ontvangen, zijn verplicht een gewone aangifte in te dienen.

In 2012 werd slechts 5% van de 1.463.775 verstuurde VVA's gewijzigd, voornamelijk om uitgaven voor energiebesparende maatregelen toe te voegen.

In 2013 zal de doelgroep voor het VVA opnieuw worden uitgebreid en zullen ongeveer 150.000 belastingplichtigen die giften en/of lijfrentes aangeven voor het eerst ook een VVA ontvangen.

I.1.4 Voorstellen van vereenvoudigde aangifte (VVA) in de personenbelasting (PB)

	Aanslagjaar 2010	Aanslagjaar 2011	Aanslagjaar 2012
Voorstel ingekohierd zonder wijziging	4.484	630.454	1.388.849
Voorstel ingekohierd na wijziging	162	93.565	74.926
Totaal	4.646	724.019	1.463.775

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

BIZTAX biedt nieuwe functionaliteiten

In 2012 werden de mogelijkheden uitgebreid van BIZTAX, de webapplicatie voor het indienen van de aangiften in de vennootschapsbelasting.

Voortaan kunnen ook de aangiften van rechtspersonen en niet-inwoners via BIZTAX worden ingediend.

In 2011 konden bedrijven hun aangifte in de vennootschapsbelasting al elektronisch indienen via BIZTAX. In 2012 werden de mogelijkheden uitgebreid en werd de applicatie opengesteld voor de belastingaangiften van rechtspersonen en niet-inwoners (vennootschappen en verenigingen). Het is voor het eerst dat deze aangiften elektronisch kunnen worden ingediend. Dat is een logische evolutie, gelet op de informatisering van onze maatschappij en beantwoordt ook aan de behoeften van de ondernemingen en vennootschappen.

BIZTAX biedt de mogelijkheid om aangiften in te dienen die met externe software werden opgesteld. Wie niet over dergelijke software beschikt, kan de aangifte ook rechtstreeks online invullen in de toepassing.

De aangiften kunnen worden bewaard en de gebruikers kunnen de inhoud later aanpassen voor de indiening. BIZTAX geeft bovendien een ontvangstbewijs af nadat de aangifte is ingediend en een simulatie van de berekening van de belasting.

Dankzij de diverse voordelen die BIZTAX biedt, zoals een langere termijn om de aangiften in te dienen, is het aantal gebruikers van de toepassing nog gestegen in 2012. Meer dan 75% van de aangiften in de vennootschapsbelasting zijn elektronisch ingediend. Ook voor de aangiften van rechtspersonen en niet-inwoners zijn de cijfers bemoedigend.

Om de gebruiksvriendelijkheid van de toepassing te verhogen, worden voortdurend verbeteringen aangebracht: een van de huidige projecten is onder andere de integratie van het systeem van elektronische mandaten FEDIAM. Bovendien wordt momenteel de wettelijke verplichting onderzocht om de aangifte elektronisch in te dienen, zoals ze al geldt voor de btw-aangiften, die moeten worden ingediend via Intervat.



- [BIZTAX](#)
- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

Enquête: de telefonische bereikbaarheid van de FOD Financiën?

De wil om de dienstverlening van de FOD Financiën te verbeteren, maakt integraal deel uit van het managementplan 2012-2017. De telefonische bereikbaarheid is een van de belangrijke aspecten van deze prestaties, vooral omdat de rechtstreekse telefonische contacten met de administratie belangrijk blijven voor de burger.

Als we de media mogen geloven, zouden sommige diensten moeilijk bereikbaar zijn, zouden andere onvolledige informatie verstrekken of zou het personeel onvriendelijk zijn. Volgens het jaarverslag 2011 van de federale Ombudsman heeft het grote en weerkerende aantal klachten betrekking op zowel de moeilijke bereikbaarheid van de administratie als op de kwaliteit van de informatie.

Deze beweringen hebben het Directiecomité ertoe aangezet om een enquête te organiseren om de kwaliteit en de bereikbaarheid van onze diensten te evalueren.

Sinds begin 2012 worden de bereikbaarheid en de kwaliteit van de dienstverlening van onze diensten onderzocht via een reeks ‘mystery calls’. De uitvoering van de enquête werd toevertrouwd aan een externe dienstverlener via een raamcontract van de FOD P&O.

Enquête

In een eerste fase werd de enquête uitgevoerd bij verschillende vooraf geselecteerde diensten:

- de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen
- de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering
- de Dienst Multikanaal dienstverlening (hier het Contactcenter van de FOD Financiën)

De omvang van de steekproeven werd bepaald in verhouding tot het aantal oproepen dat deze diensten hebben ontvangen in 2011. Op basis daarvan werden 9.688 mystery calls uitgevoerd bij het Contactcenter, 3.286 bij Inning en Invordering en 325 bij Douane en Accijnzen. In Brussel werd rekening gehouden met de taalcriteria

De volgende criteria werden getest:

- de wachttijd
- de kwaliteit van het antwoord
- de vriendelijkheid van de persoon aan de telefoon
- de manier waarop de persoon aan de telefoon zich voorstelt

Resultaten

Op basis van de enquête die werd uitgevoerd bij de FOD Financiën en de resultaten van 26 andere enquêtes die tussen 2008 en 2012 werden uitgevoerd bij overheidsdiensten, heeft de FOD P&O een vergelijkende analyse opgesteld met de volgende resultaten:

Conclusies

Overheidsdienst	Resultaten van de FOD Financiën	Gemiddelde van de andere FOD's
Belastingen	85	75
Financiën	90	80
Justitie	70	60

Doelen en Acties

Doel	Acties	Resultaten van de FOD Financiën	Gemiddelde van de andere FOD's
Verhoging van de efficiëntie	85	75	75
Verbetering van de dienstverlening	90	80	80
Verhoging van de transparantie	70	60	60

Meting van tevredenheid

Overheidsdienst	Resultaten van de FOD Financiën	Gemiddelde van de andere FOD's
Belastingen	85	75
Financiën	90	80
Justitie	70	60

Zoals blijkt uit de tabellen, liggen de resultaten van het Contactcenter van de FOD Financiën boven het gemiddelde. Het Contactcenter werd in 2011 trouwens bekroond door de Beroepsfederatie van de contactcenters in België. Inning en Invordering en Douane en Accijnzen halen minder goede scores, behalve voor de responsgraad.

Nadine Daoût

verantwoordelijke van het project ‘Meting en analyse van de telefonische bereikbaarheid van de FOD Financiën’



Sommige diensten hebben trouwens al specifieke maatregelen genomen. We gaan ook een aantal interne aanbevelingen opstellen om de dienstverlening te verbeteren en we gaan opleidingen organiseren voor de betrokken medewerkers.

Bent u tevreden met de resultaten?

N.D.: Tot deze enquête werd uitgevoerd, hadden we geen nulmeting. We konden dus vanalles verwachten. Als we onze resultaten vergelijken met het gemiddelde van de andere overheidsdiensten, zijn er positieve en minder positieve aspecten. Soms zijn er zelfs rationele verklaringen, zoals gebrek aan personeel. Bepaalde diensten krijgen telefonische oproepen terwijl ze ook vragen moeten beantwoorden van klanten die voor hen staan. In die situatie geven medewerkers voorrang aan de klant met wie ze rechtstreeks contact hebben en gebeurt het soms dat de telefoon blijft rinkelen.

Zal de enquête ook worden uitgevoerd bij de andere administraties van de FOD Financiën?

N.D.: Ja, inderdaad. We gaan de enquête ook uitvoeren bij de administraties waar dat nog niet het geval was, namelijk Fiscaliteit, Patrimoniumdocumentatie en Thesaurie. De Bijzondere Belastinginspectie is hierbij niet betrokken omdat ze niet echt rechtstreekse contacten heeft met de burgers, maar eerder met advocaten en deskundigen. Bovendien hebben de vragen vaak betrekking op dossiers en dat past niet in deze enquête. Het doel is om, zo anoniem mogelijk, de kwaliteit van onze telefonische bereikbaarheid te meten via algemene vragen, die geen verband houden met dossiers die door de FOD Financiën worden beheerd.

Zullen er verbeteringsmaatregelen worden uitgevoerd?

N.D.: Ja. Sommige diensten hebben trouwens al specifieke maatregelen genomen. We gaan ook een aantal interne aanbevelingen opstellen om de dienstverlening te verbeteren en we gaan opleidingen organiseren voor de betrokken medewerkers. De FOD P&O stelt een brochure met aanbevelingen op voor de overheidsdiensten, die waarschijnlijk vanaf oktober 2013 beschikbaar zal zijn en waarmee we ook rekening zullen houden. Later zal een studie moeten worden uitgevoerd om de verbeteringen te meten.

- www.federaleombudsman.be
- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

Facturen tijdig betalen: een noodzaak

De belangrijkste opdracht van de afdeling vastleggingen en vereffeningen van de Stafdienst Budget en Beheerscontrole is tijdig de facturen betalen van bedrijven die diensten verlenen aan de FOD Financiën. De betaalde facturen worden maandelijks opgevolgd aan de hand van een indicator.

Facturen betalen is een ingewikkeld proces, niet alleen vanwege het grote aantal betrokkenen, maar ook omdat het aan veel eisen moet voldoen. Budget en Beheerscontrole komt tussen op het einde van het uitgavenproces. Daarom worden elk jaar budgetten aangevraagd aan de FOD Budget en Beheerscontrole om de facturen te betalen.

De facturen dekken verschillende soorten uitgaven. Er zijn terugkerende uitgaven, zoals de facturen voor gas en elektriciteit, en niet-terugkerende uitgaven, zoals de aankoop van extra computers. Het is de taak van de kredietbeheerders van elke entiteit om een bestelling te plaatsen volgens de regels voor de overheidsopdrachten en de kwaliteit van de prestatie of de levering te controleren.

De taak van de vereffenaars van Budget en Beheerscontrole bestaat er voornamelijk in te controleren of de budgetten beschikbaar zijn en deze facturen te controleren zoals wordt bepaald in de wet op de Boekhouding van de Federale Staat van 22 mei 2003.

De afdeling vastleggingen en vereffeningen voert ook een groot aantal betalingen uit aan de instellingen van de Sociale Zekerheid en andere overheidsinstellingen, zoals de Gewesten, evenals de betaling van dotaties.

Karoline Bassez

**Verantwoordelijke van de afdeling vastleggingen en vereffeningen -
lijndiensten**



We blijven een economische partner.

De grote meerderheid van de facturen worden vandaag gecentraliseerd bij Budget en Beheerscontrole. Wat zijn de voordelen van deze verandering?

K.B.: Met de boekhoudsysteem Fedcom zijn we in 2011 overgegaan tot de centralisatie van de facturen die vroeger in de gewestelijke directies werden beheerd. Die verandering heeft verschillende voordelen, zoals de professionalisering van de rol van de vereffenaar. De factuur wordt geregistreerd bij ontvangst en ook de facturen voor energie, gas en elektriciteit worden gegroepeerd. Er is één centraal adres en daardoor gaan er minder facturen verloren.

Hoe is het werk georganiseerd om de facturen tijdig te betalen?

K.B.: We willen niet alleen het aantal facturen verminderen, maar ze ook beter beheren. Bij ontvangst van de factuur moet de vereffenaar al controleren of ze is opgesteld in overeenstemming met de contractuele bepalingen (bijvoorbeeld: overheidsopdracht). We nemen contact op met de aankoopdiensten om te controleren of de prestaties wel degelijk zijn uitgevoerd, we gaan na of het budget is vastgesteld en of een bestelbon is opgemaakt. Momenteel ontbreekt er nog een programma om de stroom van facturen binnen de FOD Financiën beter te beheren. Dankzij het project E-scanning, dat in 2012 werd gelanceerd, zullen we in 2013 automatisch herinneringen kunnen sturen naar de dossierbeheerders voor de goedkeuring van de betalingen, op een geïntegreerde manier, rechtstreeks vanuit Fedcom.

Wat zijn de belangrijkste oorzaken van vertragingen in de betaling van facturen?

K.B.: Soms zijn er bijvoorbeeld problemen met het contract. In dat geval betalen we niet onmiddellijk. Soms sturen de bedrijven de facturen naar het verkeerde adres of bevestigen de lokale diensten de prestaties niet op tijd. Voor bepaalde periodes ontbreekt soms ook het budget.

Is er aan de betaling van de facturen een specifiek aspect verbonden voor de FOD Financiën als gevolg van zijn rol met betrekking tot de inning van de belastingen?

K.B.: Ja, absoluut. Als vereffeningsdienst hebben we ook verantwoordelijkheden tegenover de Algemene Administratie van de Fiscaliteit en de RSZ. Onze diensten moeten ook controleren of de bedrijven geen fiscale en sociale schulden hebben. De wet laat ons toe om de factuur met 15 tot 35% te verminderen en het bedrag onmiddellijk aan de collega's van de Fiscaliteit en de RSZ te storten, op een speciale hiervoor bestemde rekening. Toch blijven we een economische partner. De facturen moeten op tijd worden betaald. Om de bedrijven ertoe aan te zetten hun verplichtingen tegenover de FOD Financiën na te komen, moeten wij ook onze verplichtingen tegenover hen nakomen. Dat is de verantwoordelijkheid van elke medewerker die betrokken is bij het proces van de factuurbetaling.

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

Fedopress: interactief drukken

De lancering van de federale drukkerij Fedopress in januari 2012 maakt de weg vrij voor volledig digitaal printen. ‘Printen vanwaar je wilt en waarnaar je wilt’, dat is in enkele woorden samengevat wat deze drukkerij biedt. Fedopress heeft niets meer te maken met de boekdrukkunst van Gutenberg en slaat resoluut de weg in van het enig dossier.

De geautomatiseerde installatie voor documentproductie is de kinderziekten ontgroeid dankzij een versterkt controleproces en kan zich nu concentreren op een snelgroeiende sector: de interactieve productie.

Van business naar logistiek

De Stafdienst ICT speelt in dit opzicht de rol van tussenpersoon tussen de business en Fedopress. De business definieert de gegevens en de prioriteiten, Fedopress staat in voor het logistieke aspect, maar het is een computertoepassing die het document zal creëren. Dat elektronische document wordt bovendien virtueel opgeslagen en is beschikbaar in [MyMinfin](#) voor burgers, bedrijven en medewerkers. Als het document moet worden verstuurd, zorgt Fedopress ervoor dat het wordt geprint, in een omslag gestoken en verzonden met de post.

Aanzienlijke voordelen

De centralisering van de verzendingen, het verminderde papierverbruik en de postoptimalisering genereren al interessante winsten. Over de zeven jaar van het project, zal de besparing meer dan 15 miljoen euro bedragen ten opzichte van het oude platform (‘Dorothée’). Ook kwalitatief is er een aanzienlijke vooruitgang: veralgemening van de kleur, tijdwinst, hogere efficiëntie en technische realisatievoorwaarden van het enig dossier.

Fedopress is ook een stap in de richting van een groenere toekomst. De digitalisering en de virtuele opslag van de documenten doen het papierverbruik al dalen. Het vooruitzicht van een evolutie van het gedrag maakt dus de weg vrij voor een nog groenere toekomst.

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

Btw boetes herbekeken

Het systeem van niet-proportionele fiscale boetes werd op 1 juli 2012 aangepast (KB 44, BS van 17.07.2012). Het voornaamste doel van deze hervorming bestond erin tot meer coherentie, eenvoud en transparantie te komen. Inbreuken worden voortaan gegroepeerd per categorie. Dat zal het begrip en de toepassing van het systeem vereenvoudigen. Deze hervorming beantwoordt aan de doelstelling van de ‘nultolerantie’ die is opgenomen in de algemene beleidsnota.

Proportioneel versus niet-proportioneel

Proportionele geldboetes bestaan zowel op het vlak van de btw als op het vlak van de inkomstenbelastingen. Ze zijn van toepassing op bedragen die niet zijn betaald of niet werden aangegeven.

Niet-proportionele geldboetes daarentegen zijn van toepassing als een belastingplichtige (of schuldenaar) een verplichting niet of niet correct naleeft.

Uitbreiding vrijstellingsregels

Aanvankelijk konden immers alleen diegenen die door de Duitse federale wet worden erkend als ‘slachtoffers van de nationaal-socialistische vervolging’, een vrijstelling genieten. De Duitse ambassade kan specifieke informatie verlenen over dit statuut. Na contacten tussen de Belgische en Duitse Minister van Financiën werd aan de Duitse administratie begin maart 2012 een lijst van de FOD Sociale Zekerheid bezorgd met de door België erkende gedeporteerden voor dwangarbeid. Personen op deze lijst vermeld kunnen een vrijstelling genieten. Begin 2013 zijn beide landen tot een volledige oplossing gekomen. Daarbij is overeengekomen dat zij die werden ingelijfd bij de Wehrmacht, politieke gevangenen, krijgsgevangenen, joodse gedeporteerden of anderen die een Belgisch statuut van nationale erkentelijkheid hebben en een pensioen van Duitse oorsprong (dat verband houdt met de gebeurtenissen van de oorlog 1940-1945) ontvangen, op dit inkomen voortaan geen Duitse belasting meer moeten betalen.

Bezwaarschrift

Deze vrijstellingen worden echter niet automatisch verleend. Betrokken personen moeten eenmalig een bezwaarschrift indienen bij het Finanzamt Neubrandenburg in Duitsland. De FOD Financiën stelt een modelbezwaarschrift ter beschikking op zijn website. Bij de ontwikkelingen rond de belastingheffing op Duitse pensioenen nam de FOD Financiën de rol van ondersteunende dienstverlener op en probeerde belanghebbenden bij te staan door relevante informatie te verstrekken. Als men eenmaal over een vrijstelling beschikt, zal die in de volgende jaren automatisch worden toegepast op de te ontvangen pensioenen.

Nadia Ramakers

Informatieambtenaar internationale fiscaliteit Team GWO



Ons team heeft als kenniscentrum geen proactieve, maar een ondersteunende rol en verstrekt informatie.

Waar staat Team GWO voor?

N.R.: Team GWO staat voor Team Grensoverschrijdend Werken en Ondernemen. Het is een samenwerkingsverband tussen de belastingdiensten van België, Nederland en Duitsland, dat is gehuisvest in Maastricht. We zijn opgericht als kenniscentrum, als specialistenteam om informatie te geven over belastingheffing bij grensoverschrijdende situaties.

Welke rol had Team GWO bij de ontwikkelingen rond de belastingheffing op Duitse pensioenen?

N.R.: Ons team heeft geen proactieve rol, maar wel een ondersteunende. Wij werden na de wetswijziging in 2005 gecontacteerd door mensen die met vragen zaten. Zij kwamen spontaan bij ons terecht of werden doorverwezen door vakbonden, gemeentes of belastingkantoren in België. Ook het Finanzamt Neubrandenburg stuurde personen door. Wij verstrekken informatie, maar komen niet tussen in dossiers aangezien wij geen toegang hebben tot alle gegevens.

Hoe komt het dat ex-dwangarbeiders Duitse belastingbrieven ontvingen in 2011?

N.R.: Iedereen met een Duitse rente werd aangeschreven. Pas toen de gegevens van al deze pensioengerechtigden waren gecentraliseerd binnen Finanzamt Neubrandenburg, zijn belastingbrieven verstuurd. Men moet zelf aantonen om welke redenen men niet belastbaar is. Dit ligt natuurlijk zeer gevoelig bij oorlogsslachtoffers omdat zij worden herinnerd aan een pijnlijk verleden. Door een optimale dienstverlening trachten wij hen te helpen.

- [Duitse oorlogspensioenen](#)

In het kort

Kogelwerende Douane

Jarenlang werden douaniers het veld in gestuurd met zogenaamde ‘collectieve kogelwerende vesten’, die werden gedragen door meerdere medewerkers. Afhankelijk van de noodzaak tot een controle op de baan wisselden ze de vesten uit. Na enkele incidenten waarbij douaniers onder vuur werden genomen, aangereden of aangevallen, trok men kordaat de lijn. De Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen leidde een dossier in zodat elke douanier die in contact komt met vuurwapens of een controle moet uitvoeren, over een persoonlijk kogelwerend vest beschikt.

Jarenlang werden douaniers het veld in gestuurd met zogenaamde ‘collectieve kogelwerende vesten’, die werden gedragen door meerdere medewerkers. Afhankelijk van de noodzaak tot een controle op de baan wisselden ze de vesten uit. Na enkele incidenten waarbij douaniers onder vuur werden genomen, aangereden of aangevallen, trok men kordaat de lijn. De Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen leidde een dossier in zodat elke douanier die in contact komt met vuurwapens of een controle moet uitvoeren, over een persoonlijk kogelwerend vest beschikt.

Sinds het laatste kwartaal van 2012 kunnen 187 leden van de opsporingsinspecties, en 334 leden van de verschillende brigades en het rummageteam, zich dan ook eigenaar noemen van een op maat gemaakt kogelwerend vest. Douane en Accijnzen kocht deze aan in samenwerking met de Federale Politie. Enerzijds om zo de kosten voor beide administraties te drukken en anderzijds om te kunnen profiteren van de expertise van de Federale Politie.

In de uitoefening van hun job zijn de douaniers vanaf nu dan ook verplicht om hun kogelwerende vest te dragen. Hierbij hoopt Douane en Accijnzen haar douaniers beter te beschermen tegen het stijgende aantal incidenten ten aanzien van douaniers in de grensgebieden en in het binnenland.

Rummageteam: Team gespecialiseerd in het doorzoeken van alle ruimtes (ook moeilijk of niet-toegankelijke ruimtes) van een commercieel vaartuig.

‘Werkpleklerin’ bij Douane en Accijnzen

De conceptcel wervingen van de Stafdienst Personeel en Organisatie startte in samenwerking met de Douane en Accijnzen in het laatste kwartaal van 2012 met infosessies en ‘werkpleklerin’ in een aantal scholen met een zevende jaar veiligheidsberoepen.

De conceptcel wervingen van de Stafdienst Personeel en Organisatie startte in samenwerking met de Douane en Accijnzen in het laatste kwartaal van 2012 met infosessies en ‘werkpleklerin’ in een aantal scholen met een zevende jaar veiligheidsberoepen.

Het doel van de infosessies en het werkpleklerin was om de leerlingen van deze studierichting vertrouwd te maken met Douane en Accijnzen als mogelijke werkgever. Zij kunnen immers te werk worden gesteld als niveau C binnen de FOD Financiën als zij slagen voor een aanwervingsexamen via Selor. De infosessies gaven een kijk op de selectieprocedure van Selor, en de werkzaamheden en bevoegdheden van Douane en Accijnzen. Geïnteresseerde leerlingen konden dan via het ‘werkpleklerin’ de dagelijkse werkzaamheden van een douanier op het terrein volgen.

In totaal namen zeven verschillende scholen deel aan deze formule. Uit latere evaluatieverslagen bleek het concept heel wat positieve feedback te krijgen. Zo werden al data afgesproken om de samenwerking te hernemen in 2013.

FINGrow creëert gedeelde leiderschapscultuur

Met het leiderschapstraject FINGrow beoogt de FOD Financiën de creatie van een gedeelde leiderschapscultuur. Die is cruciaal om de modernisering te begeleiden.

De FOD Financiën staat voor een ingrijpende modernisering en wil ook daarna blijven moderniseren. Zo wil de FOD Financiën onder andere intensiever klantgericht zijn en een betrouwbare en doeltreffende dienstverlening bieden aan burgers en ondernemingen.

De leidinggevend en moeten het voortouw nemen. Het is dus belangrijk dat de neuzen van het top- en middlemanagement in dezelfde richting staan.

Met het leiderschapstraject FINGrow beoogt de FOD Financiën de creatie van een gedeelde leiderschapscultuur. Die is cruciaal om de modernisering te begeleiden.

De FOD Financiën staat voor een ingrijpende modernisering en wil ook daarna blijven moderniseren. Zo wil de FOD Financiën onder andere intensiever klantgericht zijn en een betrouwbare en doeltreffende dienstverlening bieden aan burgers en ondernemingen.

De leidinggevendenden moeten het voortouw nemen. Het is dus belangrijk dat de neuzen van het top- en middlemanagement in dezelfde richting staan.

De FOD Financiën organiseert daarom FINGrow, een opleidingstraject van vijf dagen dat inspeelt op hun rol als leider, coach en motor van verandering.

In 2011 begon het traject met de leden van het Directiecomité. Daarna was het de beurt aan een succesvolle pilootgroep van 120 Nederlands- en Franstaligen. In 2012 volgden 726 leidinggevendenden de opleiding.

In 2013 zullen de laatste 617 leidinggevendenden worden uitgenodigd. Daarnaast plant de FOD Financiën in 2013 en 2014 vrijwillige workshops voor de deelnemers. De eerste sessie gaat over ‘generatiemanagement’ of ‘hoe gaan managers het beste om met medewerkers uit de verschillende generaties?’.

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

FOD Financiën lanceert management traineeprogramma

De FOD Financiën bulkt van de experten in allerlei technische materies, maar wil ook managers die uitblinken in people management. Daarom organiseert de FOD voortaan elk jaar ‘Potential Leaders’, een management traineeprogramma van twee jaar voor enkele tientallen getalenteerde medewerkers.

De doelgroep bestond in 2012 uit de 2.633 medewerkers van niveau A1 met daarin minstens drie jaar ervaring of van het niveau A21. Van de 106 kandidaten die in oktober 2012 aan de selectieprocedure begonnen, bleven er na testen bij Selor en een interview nog 27 over.

De FOD Financiën bulkt van de experten in allerlei technische materies, maar wil ook managers die uitblinken in people management. Daarom organiseert de FOD voortaan elk jaar ‘Potential Leaders’, een management traineeprogramma van twee jaar voor enkele tientallen getalenteerde medewerkers.

De doelgroep bestond in 2012 uit de 2.633 medewerkers van niveau A1 met daarin minstens drie jaar ervaring of van het niveau A21. Van de 106 kandidaten die in oktober 2012 aan de selectieprocedure begonnen, bleven er na testen bij Selor en een interview nog 27 over.

De laureaten volgen een intensief ontwikkelingsprogramma van twee jaar bovenop hun huidige job. De programma’s zijn afgestemd op de leerbehoeften van elke individuele deelnemer. Mogelijke activiteiten zijn workshops, stages en meelopen met ervaren managers. Tijdens het programma krijgen ze begeleiding van mentoren, ervaren managers van binnen de FOD Financiën.

Na twee jaar zijn de deelnemers klaar voor een verantwoordelijke job binnen de FOD Financiën. Maar net als iedereen moeten ook zij natuurlijk deelnemen aan de selectieproeven voor promoties. In 2013 zal ‘Potential Leaders’ opnieuw worden georganiseerd.

E-learningcursus voor ontwikkelcirkels

In het kader van de ontwikkelcirkels bood de FOD Financiën twee nieuwe opleidingen via e-learning aan.

In het kader van de ontwikkelcirkels bood de FOD Financiën twee nieuwe opleidingen via e-learning aan.

Een eerste opleiding over de ontwikkelcirkels werd intern ontwikkeld door Ivan De Lille en Michel Lambion, opleiders van de Stafdienst Personeel en Organisatie. Deze opleiding werd wel enkel aan de chefs aangeboden om een antwoord te geven op de vele vragen die zij hadden. In 2013 wil de dienst personeelsontwikkeling deze aan alle medewerkers aanbieden. Samen met een opleiding over Crescendo, de applicatie die toelaat om de evaluatieformulieren van de ontwikkelcirkels online in te vullen en te beheren.

Een tweede opleiding werd aangeboden door het OFO (Opleidingsinstituut van de Federale Overheid) en behandelde SMART-doelstellingen (Specifiek, Meetbaar, Aanvaardbaar, Realistisch, Tijdgebonden).

In 2012 volgden in totaal 3.372 medewerkers van de FOD Financiën minstens één van beide opleidingen.

- [De ontwikkelcirkels zetten hun eerste stapjes in de FOD Financiën](#)

Feedback 360°: feedback van de professionele omgeving

‘Feedback 360°’ is een instrument waarmee medewerkers kunnen achterhalen hoe hun werkomgeving over hun competenties denkt en op welke manier zij deze kunnen verbeteren.

Feedback 360° wordt ondersteund door de applicatie ‘feedback X°’ van de FOD Personeel & Organisatie. Feedback X° begint met een leidinggevende die zichzelf evalueert in vijf domeinen: omgang met informatie, taken, medewerkers, relaties en het eigen functioneren via het beantwoorden van een online vragenlijst.

‘Feedback 360°’ is een instrument waarmee medewerkers kunnen achterhalen hoe hun werkomgeving over hun competenties denkt en op welke manier zij deze kunnen verbeteren.

Feedback 360° wordt ondersteund door de applicatie ‘feedback X°’ van de FOD Personeel & Organisatie. Feedback X° begint met een leidinggevende die zichzelf evalueert in vijf domeinen: omgang met informatie, taken, medewerkers, relaties en het eigen functioneren via het beantwoorden van een online vragenlijst.

Tegelijkertijd vult zijn omgeving (hiërarchische meerdere, collega’s, medewerkers en eventuele klanten) dezelfde vragenlijst in. Op basis van de feedback maakt een interne feedbackadviseur een rapport op, dat hij samen met de medewerker bespreekt. Dit interview maakt het mogelijk om bijvoorbeeld de doelstellingen te bepalen die voor de ontwikkelcirkels zijn vooropgesteld. Want, dankzij Feedback 360°, wordt duidelijk welke competenties het beste kunnen worden verbeterd. De medewerker kan zich dus aanpassen dankzij de feedback van zijn werkomgeving en zijn gedrag veranderen naar aanleiding van deze feedback.

In 2012 stelde de FOD Financiën dit instrument op vrijwillige basis ter beschikking van al zijn leidinggevendenden (niveau A3 en hoger). Vijftien medewerkers gebruiken het ondertussen.

Voor 2013 zijn er al bijna 200 medewerkers ingeschreven.

Einde van gecertificeerde opleidingen

2012 betekende het einde van de gecertificeerde opleidingen. Na het begrotingsconclaaf van november 2012 keurde de Ministerraad, op voorstel van Staatssecretaris voor Ambtenarenzaken Hendrik Bogaert, een ontwerp van KB goed waarin de gecertificeerde opleidingen worden afgeschaft. Deze beslissing is de eerste stap in een belangrijke hervorming van de federale loopbaan.

2012 betekende het einde van de gecertificeerde opleidingen. Na het begrotingsconclaaf van november 2012 keurde de Ministerraad, op voorstel van Staatssecretaris voor Ambtenarenzaken Hendrik Bogaert, een ontwerp van KB goed waarin de gecertificeerde opleidingen worden afgeschaft. Deze beslissing is de eerste stap in een belangrijke hervorming van de federale loopbaan.

Een nieuwe loopbaan wordt nu uitgewerkt. Die loopbaan zal nauw zijn verbonden aan de ontwikkelcirkels en bijgevolg ook aan de dagelijkse werkzaamheden van de medewerker. De nieuwe loopbaan zal ingaan op 1 januari 2014.

- [De ontwikkelcirkels zetten hun eerste stapjes in de FOD Financiën](#)

Kinderopvang: Kids’ Days

In augustus 2012 heeft de FOD Financiën voor het eerst kinderopvang aan zijn de medewerkers tijdens de vakantie aangeboden. De medewerkers konden hun kinderen inschrijven om maximum tien dagen lang deel te nemen aan de Kids’ Days.

In augustus 2012 heeft de FOD Financiën voor het eerst kinderopvang aan zijn de medewerkers tijdens de vakantie aangeboden. De medewerkers konden hun kinderen inschrijven om maximum tien dagen lang deel te nemen aan de Kids’ Days.

De Kids’ Days werden georganiseerd in het Atheneum Crommelynck in Sint-Pieters-Woluwe in samenwerking met ‘Topvakantie’- een externe gespecialiseerde partner. Kinderen van drie tot twaalf jaar werden per leeftijd en taal opgedeeld in groepen om de onderlinge communicatie te bevorderen. De medewerkers betaalden tien euro per dag per kind. De rest van het bedrag paste de FOD bij.

De eerste editie was in elk geval een succes. Ondanks de korte inschrijvingsperiode werden niet minder dan 69 kinderen ingeschreven voor een totaal van 296 dagen plezier, gemiddeld gaat het dus om iets meer dan vier dagen per kind. Na dit succesvolle pilootproject heeft de FOD dan ook beslist om de Kids’ Days in 2013 opnieuw te organiseren.

Duurzaam onderweg met Carpoolplaza

In 2011 werd een onderzoek gevoerd naar de manier waarop de woon-werkverplaatsingen van de medewerkers van Financiën gebeuren. Uit

de resultaten is gebleken dat 43% van de medewerkers met de wagen naar het werk komen, waarvan 0,9% carpoolt. Op nationaal vlak carpoolt 4% van de werknemers. Uit datzelfde onderzoek blijkt ook dat een derde van de gebouwen van de FOD over te weinig parkeerplaatsen beschikt.

In 2011 werd een onderzoek gevoerd naar de manier waarop de woon-werkverplaatsingen van de medewerkers van Financiën gebeuren. Uit de resultaten is gebleken dat 43% van de medewerkers met de wagen naar het werk komen, waarvan 0,9% carpoolt. Op nationaal vlak carpoolt 4% van de werknemers. Uit datzelfde onderzoek blijkt ook dat een derde van de gebouwen van de FOD over te weinig parkeerplaatsen beschikt.

De FOD besloot zich aan te sluiten bij Carpoolplaza, de grootste carpooldatabank van België. Met meer dan 10.000 aangesloten carpoolpartners kan men er snel een geschikte carpoolpartner vinden.

Inschrijven is zeer eenvoudig. Wie wil carpoolen, geeft zijn traject op en de dagen waarop hij dat traject aflegt. Met één simpele muisklik toont het systeem dan de beste partners.

Het is niet de bedoeling om diegenen die met het openbaar vervoer naar het werk komen te overtuigen om te gaan carpoolen. De aansluiting is vooral bedoeld voor de medewerkers die elke dag alleen met de wagen naar het werk pendelen. Toch kan het ook voor de gebruikers van het openbaar vervoer handig zijn om zich in te schrijven. Dankzij het ‘prikbord’ kunnen zij een lastminutecarpoolpartner vinden wanneer zich een staking van het openbaar vervoer voordoet.

- www.carpoolplaza.be
- [Carpoolportaal voor de werknemers van FOD Financiën](#)

Dag van de Duurzame Ontwikkeling 2012: voor een andere mobiliteit

Via concrete situaties, debatten en meer ludieke activiteiten wilde de FOD Financiën tijdens haar negende ‘Dag van de Duurzame Ontwikkeling’ iedereen sensibiliseren voor een vorm van mobiliteit die gezonder is voor de aarde en haar bewoners. De acties vonden plaats van 20 september tot 4 oktober 2012.

Via concrete situaties, debatten en meer ludieke activiteiten wilde de FOD Financiën tijdens haar negende ‘Dag van de Duurzame Ontwikkeling’ iedereen sensibiliseren voor een vorm van mobiliteit die gezonder is voor de aarde en haar bewoners. De acties vonden plaats van 20 september tot 4 oktober 2012.

Naast de gebruikelijke ecologische vervoermiddelen werden alternatieven voor het klassieke gebruik van de auto belicht via activiteiten die in heel België werden georganiseerd: cursussen ecologisch rijden, een gedeelde auto (gezamenlijk een auto aankopen), autodelen zijn daarvan enkele voorbeelden, net als carpoolen, een mogelijkheid die bij de FOD Financiën concreet wordt toegepast.

Maar er stond nog meer op het programma: onder meer een persconferentie, een ontdekkingstocht met de fiets langs groene plekjes en de architecturale sites van Brussel, leren rijden met een step, een halsbrekende ervaring in de ‘tuimelwagen’, cursussen fietsen in het verkeer. En tot slot hebben niet minder dan 200 medewerkers hun streek verkend met een ander vervoermiddel. Laten we hopen dat deze belevenissen van een dag de deelnemers op ideeën hebben gebracht voor de langere termijn.

- [Duurzaam onderweg met Carpoolplaza](#)
- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienst...](#)

Restaurants: uitbreiding ‘duurzaam’ handvest en coaching

Bent u bereid om iets meer te betalen voor een ‘duurzamere’ maaltijd in de refter? Toen die vraag eind 2012 werd gesteld in Fininfo, het intern magazine van de FOD Financiën, hebben 2.564 medewerkers hun mening gegeven. Er was een duidelijke trend bij de deelnemers aan de enquête: 59% antwoordde positief. Toen Fedorest (de beheersstructuur voor de restaurants op federaal niveau) van deze resultaten op de hoogte werd gebracht, onderzocht ze de mogelijkheid om een 100% ‘duurzaam’ menu samen te stellen. Ondertussen werden alvast twee beslissingen genomen.

Bent u bereid om iets meer te betalen voor een ‘duurzamere’ maaltijd in de refter? Toen die vraag eind 2012 werd gesteld in Fininfo, het intern magazine van de FOD Financiën, hebben 2.564 medewerkers hun mening gegeven. Er was een duidelijke trend bij de deelnemers aan de enquête: 59% antwoordde positief. Toen Fedorest (de beheersstructuur voor de restaurants op federaal niveau) van deze resultaten op de hoogte werd gebracht, onderzocht ze de mogelijkheid om een 100% ‘duurzaam’ menu samen te stellen. Ondertussen werden alvast twee beslissingen genomen.

Het handvest ‘Engagementsverklaring naar een duurzaam restaurant’ dat in 2011 werd opgesteld door de POD Duurzame Ontwikkeling werd

uitgebreid tot zeven extra Fedorest-restaurants van de FOD Financiën (twee in Brussel, twee in Wallonië en drie in Vlaanderen).

Tegelijk met het handvest werd ook het coachingprogramma verlengd voor deze restaurants. Specialisten van de vzw Vredeseilanden begeleiden de koks en hun personeel een jaar lang om ze te helpen maaltijden aan te bieden die beter beantwoorden aan de criteria voor duurzame voeding en het Nationaal Voedings- en Gezondheidsplan. Concreet, worden de deelnemers via kookworkshops, opleidingssessies en proeverijen er onder andere toe aangezet om kennis te maken met nieuwe producten, de vegetarische keuken, de seizoensgroenten en de berekening van de milieu- en de gezondheidsimpact.

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

Grootschalige inzameling voor twee verenigingen

Medewerkers van de FOD Financiën hebben honderden kledingstukken en schoenen voor kinderen ingezameld. Verdeeld over bijna 40 dozen werden ze geschonken aan de ‘Association Luxembourg Enfance maltraitée’ (ALEM) en ‘Moeders voor Moeders’.

De dienst Duurzame Ontwikkeling is voor het eerst zelf op zoek gegaan naar medewerkers van de FOD die betrokken zijn bij sociale acties. Zo vernamen ze dat Philippe Collet, waarnemend directeur van de registratie, en Bernard Laurant, hoofdinspecteur btw, zich beiden al jaren vrijwillig inzetten voor de [ALEM](#).

Medewerkers van de FOD Financiën hebben honderden kledingstukken en schoenen voor kinderen ingezameld. Verdeeld over bijna 40 dozen werden ze geschonken aan de ‘Association Luxembourg Enfance maltraitée’ (ALEM) en ‘Moeders voor Moeders’.

De dienst Duurzame Ontwikkeling is voor het eerst zelf op zoek gegaan naar medewerkers van de FOD die betrokken zijn bij sociale acties. Zo vernamen ze dat Philippe Collet, waarnemend directeur van de registratie, en Bernard Laurant, hoofdinspecteur btw, zich beiden al jaren vrijwillig inzetten voor de [ALEM](#).

Beslist werd ze een handje te helpen. Om de gelijkheid te respecteren, moest er ook een vereniging worden gevonden die zich in Vlaanderen inzet voor de bescherming van kinderen: ‘[Moeders voor Moeders](#)’.

De medewerkers van de Financietoren (inclusief die van het FAVV en de POD Duurzame Ontwikkeling) en de medewerkers van de FOD Financiën van de kantoren in Aarlen en Antwerpen en het North Galaxy-complex in Brussel sloegen de handen in elkaar. De inzameling van kledingstukken en schoenen voor kinderen liep tien dagen.

Een gezellige avond om de vrijwilligers te bedanken

Op zaterdag 16 juni 2012 heeft de Voorzitter van het Directiecomité, Hans D’Hondt, met de steun van de Dienst Duurzame Ontwikkeling, alle medewerkers die aan de Vrijwilligersdag van 24 maart 2012 hebben deelgenomen, uitgenodigd voor een gezellige avond. 160 vrijwilligers gingen op deze uitnodiging in en daar hebben ze geen spijt van gehad!

Speciaal voor de gelegenheid werd een muziekgroep ‘100% made in Finances’ opgericht. Eén enkele repetitie, twee dagen vooraf, en ze konden van start gaan.

Op zaterdag 16 juni 2012 heeft de Voorzitter van het Directiecomité, Hans D’Hondt, met de steun van de Dienst Duurzame Ontwikkeling, alle medewerkers die aan de Vrijwilligersdag van 24 maart 2012 hebben deelgenomen, uitgenodigd voor een gezellige avond. 160 vrijwilligers gingen op deze uitnodiging in en daar hebben ze geen spijt van gehad!

Speciaal voor de gelegenheid werd een muziekgroep ‘100% made in Finances’ opgericht. Eén enkele repetitie, twee dagen vooraf, en ze konden van start gaan.

Op deze avond, buiten de werktijd en –gewoonten om, konden de vrijwilligers ook hun ervaringen delen en ideeën uitwisselen voor acties in de toekomst. Er werden acties voorgesteld in alle domeinen: milieu, maatschappij, ontwikkelingssamenwerking ... Wordt vervolgd in 2013.

- [Vrijwilligersdag 2012: een concreet voorbeeld van maatschappelijke verantwoordelijkheid](#)

In het kort

Succes bij de bevolking en technisch succes voor Tax-on-web

Tax-on-web blijft in trek bij de belastingplichtigen. In 2012 werden 3.365.000 aangiften online ingediend, waarvan 1.280.000 door burgers.

Minstens drie elementen verklaren dit aanhoudende succes:

Tax-on-web blijft in trek bij de belastingplichtigen. In 2012 werden 3.365.000 aangiften online ingediend, waarvan 1.280.000 door burgers.

Minstens drie elementen verklaren dit aanhoudende succes:

- de inspanningen om het gebruik van de toepassing te vergemakkelijken (onder meer online help, wizards) die meer belastingplichtigen in staat stellen om zelf hun aangifte in te vullen
- de snellere terugbetaling van belastingen aan de betrokken belastingplichtigen
- de vermindering van de ecologische voetafdruk die de elektronische aangifte mogelijk maakt door het papierverbruik drastisch te verlagen

Naast dit succes bij de bevolking, is ook het technisch succes van de toepassing en haar stabiliteit tijdens piekmomenten het vermelden waard.

Het aantal servers voor Tax-on-web werd verdubbeld op het einde van de aangifteperiode om een snelle toegang tot de toepassing te garanderen.

Ter informatie, de dagen waarop de toepassing in 2012 het meest werd bezocht, waren:

- 26 juni met 89.310 ingediende aangiften, waarvan 50.688 ingediend door de medewerkers van de FOD Financiën via Tax-on-web 'Ambtenaar'.
- en 17 juli met 52.077 aangiften die door de burgers zelf rechtstreeks werden ingediend.



Voortgang papieren aangiften

Aanslagjaar 2010		Aanslagjaar 2011		Aanslagjaar 2012	
Deel1	Deel2	Deel1	Deel2	Deel1	Deel2
5.606.300	565.700	4.618.700	527.200	3.872.126	474.900

- [Rapport Annuel 2011: Vers un service accessible...](#)

Zoomit: het elektronische aanslagbiljet

In zijn aanhoudende zoektocht naar ontwikkelingen die de administratieve procedures verlichten, heeft de FOD Financiën het project elektronisch aanslagbiljet via [Zoomit](#) gelanceerd.

In 2012 hebben 253.000 burgers ervoor gekozen om hun aanslagbiljet rechtstreeks in hun PC Banking te ontvangen via Zoomit. Omdat deze elektronische versie nog niet rechtsgeldig is, werd hen toch nog een papieren aanslagbiljet toegestuurd.

In zijn aanhoudende zoektocht naar ontwikkelingen die de administratieve procedures verlichten, heeft de FOD Financiën het project elektronisch aanslagbiljet via [Zoomit](#) gelanceerd.

In 2012 hebben 253.000 burgers ervoor gekozen om hun aanslagbiljet rechtstreeks in hun PC Banking te ontvangen via Zoomit. Omdat deze elektronische versie nog niet rechtsgeldig is, werd hen toch nog een papieren aanslagbiljet toegestuurd.

Net als bij de belastingaangifte het geval was, zullen belastingplichtigen geen papieren aanslagbiljet meer ontvangen zodra het wetsontwerp en de vereiste besluiten zijn ondertekend.

Deze verdere stap in de digitalisering van de administratieve documenten zal opnieuw een aanzienlijke besparing van papier en portokosten betekenen. We mogen dus spreken van een duurzaam en intelligent beheer van de Staatsmiddelen.

Dit sluit overigens aan bij OptiFed, het federale efficiëntieprogramma dat tot doel heeft duurzame besparingen te realiseren en de werking van de federale administratie te verbeteren dankzij een betere samenwerking tussen de verschillende overheidsdiensten.

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

My BicBan: administratieve vereenvoudiging op zijn best

Om de snelle terugbetaling van de personenbelasting te garanderen, is het noodzakelijk dat de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering

over het juiste bankrekeningnummer van de belastingplichtige beschikt. Een actualisering van het bestand met deze gegevens drong zich op toen werd vastgesteld dat de administratie niet altijd over de meest recente gegevens beschikte.

Om de snelle terugbetaling van de personenbelasting te garanderen, is het noodzakelijk dat de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering over het juiste bankrekeningnummer van de belastingplichtige beschikt. Een actualisering van het bestand met deze gegevens drong zich op toen werd vastgesteld dat de administratie niet altijd over de meest recente gegevens beschikte.

Sinds april 2012 kan de burger aan de hand van de onlinetoepassing My BicBan zelf zijn nieuwe bankrekeningnummer registreren op [MyMinfin](#). Aanpassingen worden meteen opgenomen in de databank die wordt gebruikt bij de inkohiering van de personenbelasting. Voordien moest de belastingplichtige naar zijn ontvangkantoor gaan. Daar werd het nieuwe bankrekeningnummer manueel ingevoerd in de verschillende toepassingen.

Met My BicBan biedt Inning en Invordering een betere dienstverlening aan haar klanten. De drempel om contact op te nemen met de administratie is verlaagd en de tegoeden worden sneller terugbetaald. Voor de administratie betekent deze nieuwe toepassing een enorme tijdswinst.

244.313!

In december 2012 pasten 244.313 belastingplichtigen hun rekeningnummer zelf aan: 235.734 nieuwe rekeningnummers werden meegedeeld via Tax-on-web en 8.579 rekeningnummers werden aangepast op [MyMinfin](#).

Hulpsessies voor het invullen van de belastingaangiften in 2012

Zoals al verschillende jaren het geval is, heeft de FOD Financiën hulpsessies voor het invullen van de belastingaangiften georganiseerd in lokalen die door de gemeenten ter beschikking worden gesteld (onder andere OCMW’s en scholen) en in negentien winkelcentra. Deze hulpsessies zorgen voor een maximale dienstverlening aan de bevolking omdat ze plaatsvinden in locaties die gemakkelijker toegankelijk zijn dan de kantoren en ook buiten de openingsuren van de FOD Financiën.

Zoals al verschillende jaren het geval is, heeft de FOD Financiën hulpsessies voor het invullen van de belastingaangiften georganiseerd in lokalen die door de gemeenten ter beschikking worden gesteld (onder andere OCMW’s en scholen) en in negentien winkelcentra. Deze hulpsessies zorgen voor een maximale dienstverlening aan de bevolking omdat ze plaatsvinden in locaties die gemakkelijker toegankelijk zijn dan de kantoren en ook buiten de openingsuren van de FOD Financiën.

Net als in 2011 heeft de FOD Financiën beslist om het aantal sessies niet te verhogen en dat om twee redenen. Allereerst om voldoende continuïteit van de dienstverlening te garanderen in de controle- en taxatiekantoren. En ten tweede, omdat een deel van het doelpubliek voor deze sessies voortaan een VVA (Voorstel van Vereenvoudigde Aangifte) ontvangt en dus geen aangifte meer moet invullen.

Tijdens deze sessies wordt ongeveer 10% van de aangiften ingevuld in Tax-on-web‘Ambtenaar’ (de toepassing voor het invullen van aangiften door medewerkers van de FOD Financiën).

Hulpsessies voor het invullen van de belastingaangiften													
Directies		Brussel I en II	Antwerpen I en II	Brugge	Gent	Hasselt	Leuven	Charleroi	Arlon	Liège	Mons	Namur	TOTAAL
Locaties	2010	16	131	71	81	28	74	55	25	85	8	22	596
	2011	17	123	67	74	28	72	56	28	84	9	44	602
	2012	24	121	63	79	28	59	51	27	80	16	47	595
Aantal dagen	2010	459	239	131	156	70	92	101	35	107	14	27	1431
	2011	427	231	121	133	73	89	86	39	106	17	55	1377
	2012	471	226	104	132	68	76	84	38	100	24	65	1388

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)
- [Meer stabielere criteria voor het VVA](#)

Accijnzen voortaan elektronisch

Op vraag van het bedrijfsleven heeft de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen een nieuwe internettoepassing ingevoerd: e-AC4. Deze nieuwe internettoepassing voor de invoering van aangiften ten verbruik inzake accijnzen speelde in op de nood en de vraag van het bedrijfsleven om de douane- en accijnsprocedures papierloos en vlotter te laten verlopen. De sinds 1 oktober 2012 verplichte e-AC4-applicatie kadert daarnaast ook in de beslissing van de regering over de relancestrategie voor bedrijven.

Op vraag van het bedrijfsleven heeft de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen een nieuwe internettoepassing ingevoerd: e-AC4. Deze nieuwe internettoepassing voor de invoering van aangiften ten verbruik inzake accijnzen speelde in op de nood en de vraag van het bedrijfsleven om de douane- en accijnsprocedures papierloos en vlotter te laten verlopen. De sinds 1 oktober 2012 verplichte e-AC4-applicatie kadert daarnaast ook in de beslissing van de regering over de relancestrategie voor bedrijven.

De inwerkingtreding was oorspronkelijk gepland voor 1 juli 2012, maar werd op vraag van sommige sectoren en na overleg met het Nationaal Forum vier maanden uitgesteld. Tijdens die periode kon de toepassing worden getest. Ze bleek een groot succes; geen enkel noemenswaardig probleem deed zich voor.

Van 1 oktober tot 6 december 2012 werden al 23.277 e-AC4-aangiften geteld. In vergelijking met het aantal aangiften dat vroeger op papier werd verwerkt (2011: 107.019 papieren AC4 aangiften, +/- 9.000 per maand), blijkt dat de e-AC4 naar behoren werkt.

- <http://plda.fgov.be>
- <http://www.naforna.be/portal/start/>

Douane en Federale Politie verenigen hun krachten

Op 18 september 2012 ondertekenden de Federale Politie en de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen een raamakkoord.

Het raamakkoord zorgt voor een integrale en geïntegreerde aanpak van de misdaad en betekent voor beide partijen een stap vooruit op het vlak van hun dienstverlening. Men zal efficiënter kunnen optreden om de wet- en regelgeving te doen naleven en vastgestelde misdrijven zullen effectiever worden bestraft binnen een zo kort mogelijke termijn.

Op 18 september 2012 ondertekenden de Federale Politie en de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen een raamakkoord.

Het raamakkoord zorgt voor een integrale en geïntegreerde aanpak van de misdaad en betekent voor beide partijen een stap vooruit op het vlak van hun dienstverlening. Men zal efficiënter kunnen optreden om de wet- en regelgeving te doen naleven en vastgestelde misdrijven zullen effectiever worden bestraft binnen een zo kort mogelijke termijn.

Het akkoord biedt een kader voor een beleidsmatige samenwerking tussen de Federale Politie en de Douane. Daarnaast voorziet het ook in een betere ondersteuning van de operationele samenwerking: een doorgedreven uitwisseling van informatie, een gemeenschappelijke risico- en fraudeanalyse, een samenwerking voor opleidingen.

Verdere afspraken, zowel op lokaal vlak als in specifieke domeinen, zullen ervoor zorgen dat de samenwerking ook in de praktijk vlot zal verlopen.

Op deze manier zullen de Federale Politie, de Douane en het Parket samen sterker kunnen optreden tegen de misdaad in België en het welzijn en het veiligheidsgevoel van de burger vergroten.

Een moratorium op slapende rekeningen

Slapende tegoeden zijn rekeningen of verzekeringscontracten waar gedurende vijf jaar geen enkele transactie of contact met de titularis of rechthebbende plaatsvond. Sinds 2008 zijn de banken en de verzekeraars verplicht deze tegoeden over te dragen aan de Deposito- en Consignatiekas van de Algemene Administratie van de Thesaurie.

Slapende tegoeden zijn rekeningen of verzekeringscontracten waar gedurende vijf jaar geen enkele transactie of contact met de titularis of rechthebbende plaatsvond. Sinds 2008 zijn de banken en de verzekeraars verplicht deze tegoeden over te dragen aan de Deposito- en Consignatiekas van de Algemene Administratie van de Thesaurie.

De hoeveelheid slapende tegoeden die in 2012 naar de Thesaurie werden overgebracht, is gedaald ten opzichte van 2011. Een van de redenen hiervoor is het moratorium dat de Thesaurie heeft ingesteld voor een periode van zes maanden vanaf 22 juni 2012. Tijdens deze periode heeft ze enerzijds geen nieuwe gegevens over slapende tegoeden meer aanvaard (voor bedragen van meer dan twintig euro) en anderzijds geen nieuwe terugbetalingsaanvragen meer behandeld. Die beslissing werd genomen als gevolg van de problemen met het opladen van gegevens in de toepassing [Pandora](#)¹.

Tijdens het moratorium werden maatregelen genomen om deze toepassing te stabiliseren en te verbeteren.

In 2012 heeft de dienst slapende rekeningen niettemin 3.571 dossiers afgesloten met de terugbetaling van een slapend tegoed aan de begunstigde, tegenover 21 dossiers in 2011.

Deposito- en consignatiekas	Saldo op 31.12.2010	Saldo op 31.12.2011	Saldo op 31.12.2012
A - Credito			
Deposito- en consignatiekas (zonder afrekenen)	780.000	41.888.850	61.964.094
Deposito- en consignatiekas (afrekenen)	2.248.124	4.173.280	4.422.471
B - Debet			
Deposito- en consignatiekas	2.248.124	4.173.280	4.422.471
A - Credito			
Deposito- en consignatiekas (zonder afrekenen)	310.400	429.820	462.110
Deposito- en consignatiekas (afrekenen)	100	1.700	1.700
Deposito- en consignatiekas (G&P)	1.339.584	1.294.232	1.339.584
Deposito- en consignatiekas (A&C)	81.100	85.841	81.100
Deposito- en consignatiekas (G&P)	0	0	0

De toepassing Pandora wordt gebruikt voor het beheer van de gegevens betreffende de slapende tegoeden die de Deposito- en Consignatiekas ontvangt van de banken en verzekeringsondernemingen. Ook de uitbetaling van de tegoeden aan de rechthebbenden verloopt via deze toepassing applicatie.

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

Deblokkering van bankrekeningen door akte of attest van erfopvolging

Vanaf 1 juli 2012 is de nieuwe wettelijke verplichting tot onderzoek naar fiscale en sociale schulden in het kader van de afgifte van de akte of het attest van erfopvolging van kracht. De bankrekening van een overledene kan pas worden gedeblokkeerd nadat de notaris of de ontvanger van het registratiekantoor heeft nagegaan of de overledene of zijn erfgenamen schulden hebben bij de overheid. Een bedrag geplafonneerd tot 5.000 euro, kan zonder akte of attest worden vrijgegeven aan de langstlevende partner voor dringende uitgaven.

Vanaf 1 juli 2012 is de nieuwe wettelijke verplichting tot onderzoek naar fiscale en sociale schulden in het kader van de afgifte van de akte of het attest van erfopvolging van kracht. De bankrekening van een overledene kan pas worden gedeblokkeerd nadat de notaris of de ontvanger van het registratiekantoor heeft nagegaan of de overledene of zijn erfgenamen schulden hebben bij de overheid. Een bedrag geplafonneerd tot 5.000 euro, kan zonder akte of attest worden vrijgegeven aan de langstlevende partner voor dringende uitgaven.

Een gratis attest van erfopvolging kan slechts in welbepaalde gevallen worden aangevraagd bij de ontvanger van het registratiekantoor (bv. bij het ontbreken van een huwelijkscontract). Zijn er geen schulden en is de periode van twaalf werkdagen waarin de overheid schulden kan melden, verstreken, dan verstrekt de ontvanger zonder meer het attest. Als er schulden zijn, wordt een attest afgegeven met opname van deze schulden. Nadat de betrokkene die schulden heeft aangezuiverd en dit ook bewijst, kan de ontvanger een ‘aanvullend’ attest afgeven waarin de aanzuivering wordt vermeld. Deze procedure helpt in de strijd voor een eerlijkere en betere inning van de belastingen.

Woordvoerder: coherentie en proactiviteit

Antwoorden op talrijke vragen van de media over de even zo talrijke activiteiten van de FOD Financiën - dat is de rol van de woordvoerder. En, sinds eind 2012, die van de woordvoerders. De FOD Financiën rekent voortaan immers ook op Florence Angelici, de nieuwe Franstalige woordvoerster, om Financiën buitenshuis te vertegenwoordigen.

Antwoorden op talrijke vragen van de media over de even zo talrijke activiteiten van de FOD Financiën - dat is de rol van de woordvoerder. En, sinds eind 2012, die van de woordvoerders. De FOD Financiën rekent voortaan immers ook op Florence Angelici, de nieuwe Franstalige woordvoerster, om Financiën buitenshuis te vertegenwoordigen.

Samen, met Francis Adyns aan Nederlandstalige kant, communiceren de woordvoerders voor de FOD Financiën op proactieve en coherente wijze naar de pers toe. Zij doen dit door te anticiperen op de informatiebehoeften van het publiek en dus de media spontaan op de hoogte te stellen van de belangrijke boodschappen die de FOD Financiën wenst mee te delen. Het gaat dus over een logische plicht tot informeren waarbij zoveel mogelijk wordt voorkomen dat onjuiste of onvolledige informatie wordt verspreid.

Natuurlijk stromen de vragen van de media altijd talrijk binnen. In 2012 ontvingen de woordvoerders 593 vragen van de pers. Dankzij een uitstekend informatienetwerk, kunnen de woordvoerders zeer snel ‘in de brontaal’ op deze vragen antwoorden en zo de zeer korte termijnen respecteren die de media hen oplegt.

Scannen van de facturen

De FOD Financiën gaat alle facturen digitaliseren. Met het project ‘Fedcom e-scanning’ wordt een elektronisch systeem voor het scannen van de facturen geïnstalleerd. Met het project is in 2012 een aanvang gemaakt en het zal in 2013 worden geïmplementeerd.

Vandaag worden de facturen manueel ingevoerd. OCR-software (systeem voor optische tekenherkenning) zal het mogelijk maken om de gegevens van de factuur automatisch over te brengen naar het boekhoudsysteem Fedcom.

De FOD Financiën gaat alle facturen digitaliseren. Met het project ‘Fedcom e-scanning’ wordt een elektronisch systeem voor het scannen van de facturen geïnstalleerd. Met het project is in 2012 een aanvang gemaakt en het zal in 2013 worden geïmplementeerd.

Vandaag worden de facturen manueel ingevoerd. OCR-software (systeem voor optische tekenherkenning) zal het mogelijk maken om de gegevens van de factuur automatisch over te brengen naar het boekhoudsysteem Fedcom.

Het scannen van de facturen zal de tijd verminderen die nodig is om die te behandelen (zodat minder nalatigheidsintresten moeten worden betaald) en ervoor zorgen dat minder tijd moet worden besteed aan de invoer en de archivering van deze facturen.

Dankzij dit project wordt ook het goedkeuringsproces voor de facturen verbeterd.

- [Facturen tijdig betalen: een noodzaak](#)

Valse e-mails FOD Financiën in omloop

Oplichters hebben ook in 2012 e-mails in omloop gebracht waarbij ze de naam van FOD Financiën misbruikten om mensen geld af te troggelen. Een soortgelijke e-mail ging ook het voorafgaande jaar omstreeks dezelfde periode rond op het internet. Bij het doorklikken wordt een webpagina geopend, waarop men de gebruiker vraagt om zijn persoonlijke gegevens en die van zijn kredietkaart in te vullen zodat men een fictieve terugbetaling kan ontvangen. Om geloofwaardig over te komen, klikte de link ‘home’ door naar de echte website van de FOD Financiën.

Oplichters hebben ook in 2012 e-mails in omloop gebracht waarbij ze de naam van FOD Financiën misbruikten om mensen geld af te troggelen. Een soortgelijke e-mail ging ook het voorafgaande jaar omstreeks dezelfde periode rond op het internet. Bij het doorklikken wordt een webpagina geopend, waarop men de gebruiker vraagt om zijn persoonlijke gegevens en die van zijn kredietkaart in te vullen zodat men een fictieve terugbetaling kan ontvangen. Om geloofwaardig over te komen, klikte de link ‘home’ door naar de echte website van de FOD Financiën. De FOD Financiën wil de burger waarschuwen dat het hier niet om een legitieme actie gaat en heeft ondertussen al stappen ondernomen bij de gerechtelijke instanties. Immers, niet enkel de burger is hier het slachtoffer, maar ook de FOD Financiën zelf.

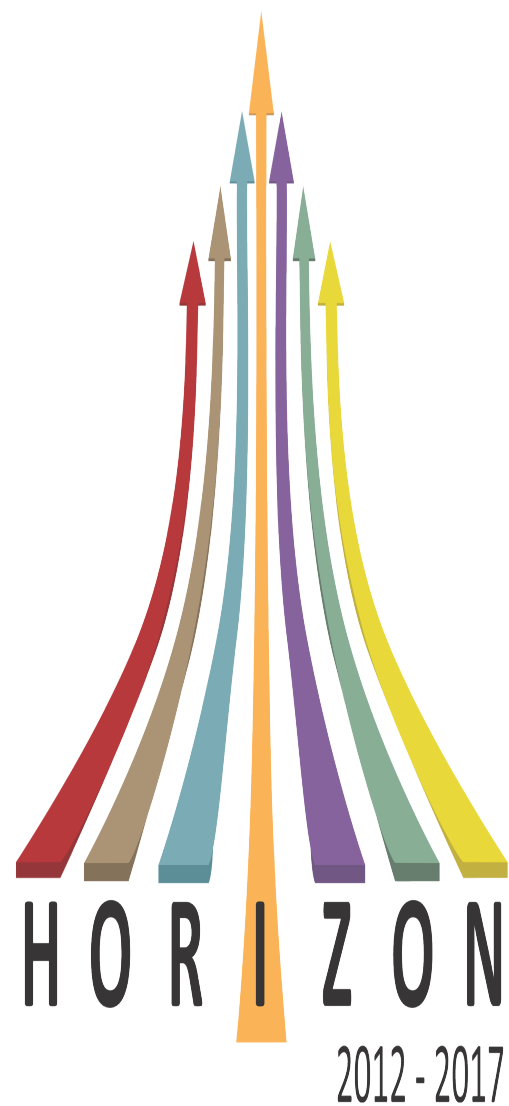
Resultaatgerichte organisatie

Als resultaatgerichte organisatie bepaalt de FOD Financiën een [strategie op lange termijn gebaseerd op een betere efficiëntie, effectiviteit en dienstverlening](#). Dat is meer bepaald het geval met de [optimalisatie van de invorderingsstrategie](#) en de [beheerscontrole](#). In 2012 kregen de medewerkers ook tools ter beschikking om efficiënter en effectiever te kunnen werken, bijvoorbeeld een [tool voor contractbeheer](#) en een [uitgebreide signaletieke databank](#).

U vindt alle markante feiten van 2012 voor dit thema in het navigatiemenu bovenaan de pagina.

Geïntegreerd managementplan ‘Horizon 2012-2017’: ambitieus, maar haalbaar

De FOD Financiën wil een moderne organisatie worden die is gericht op de burger en de ondernemingen. Daarom werd een strategie uitgewerkt die de FOD Financiën moet toelaten om zijn opdrachten uit te voeren, met een optimale inzet van de middelen en binnen de vooropgestelde deadlines. De herstructurering van het departement en de verdere professionalisering van de organisatie staan hierbij centraal.



De opmaak van de plan Horizon 2012-2017 werd aangestuurd door de voorzitter en het Directiecomité. Het plan vertrekt van een aantal centrale doelstellingen en thema's die gelden voor alle algemene administraties en diensten, en die vervolgens binnen elk van deze entiteiten worden doorvertaald.

Aansturing op drie niveaus

Het managementplan is het resultaat van een intensieve voorbereiding. Voor de eerste keer heeft de FOD Financiën de geïntegreerde strategische managementcyclus toegepast. Die cyclus werkt met een planning op drie niveaus:

- strategisch
Het strategisch plan, dat om de zes jaar wordt opgesteld, moet de FOD toelaten om vanuit een langetermijnvisie de juiste kritische beslissingen te nemen. Het strategisch plan biedt een kader voor de opmaak van de operationele planning.
- operationeel
Het operationeel plan, dat jaarlijks wordt opgesteld, sluit aan bij de jaarlijkse begrotings- en personeelscyclus. Via deze plannen geven de algemene administraties en diensten concrete invulling aan de langetermijndoelstellingen. De operationele plannen worden vertaald naar doelstellingen en projecten voor de onderliggende diensten.
- individueel
Dan worden de operationele plannen verder vertaald naar de individuele doelstellingen voor de medewerkers van elke dienst.

Strategische doelstellingen

Het is de ambitie van de FOD Financiën om er op elk moment voor te zorgen dat zijn missie op een efficiënte en passende wijze tot een goed einde wordt gebracht, en dit met een optimale inzet van middelen en binnen de vooropgestelde termijnen.

Deze ambitie werd door de voorzitter en het Directiecomité vertaald in drie duidelijke strategische doelstellingen voor 2012-2017:

Tegen 2017 wil de FOD:

- zijn doeltreffendheid verhogen
- zijn efficiëntie verbeteren
- zijn niveau van de dienstverlening verbeteren

Bovendien wil de FOD Financiën die strategische doelstellingen halen in het perspectief van duurzame ontwikkeling, waarvan het belang jaar na jaar toeneemt.

Herstructurering en professionalisering

De herstructurering van het departement sleept al tien jaar aan. Dit leidt tot onzekerheid, inefficiëntie en demotivering bij het personeel. De herstructurering moet op een definitief spoor worden gezet zodat er duidelijkheid en stabiliteit wordt gecreëerd.

Pas wanneer de nieuwe structuur is ingevoerd, kan de werking van de FOD, op basis van nieuwe processen, worden geprofessionaliseerd. Door de invoer en verdere uitrol van een aantal instrumenten van goed beheer, moet de dienstverlening van de FOD op hetzelfde niveau worden gebracht als die bij vergelijkbare overheidsdiensten bij onze belangrijkste handelspartners.

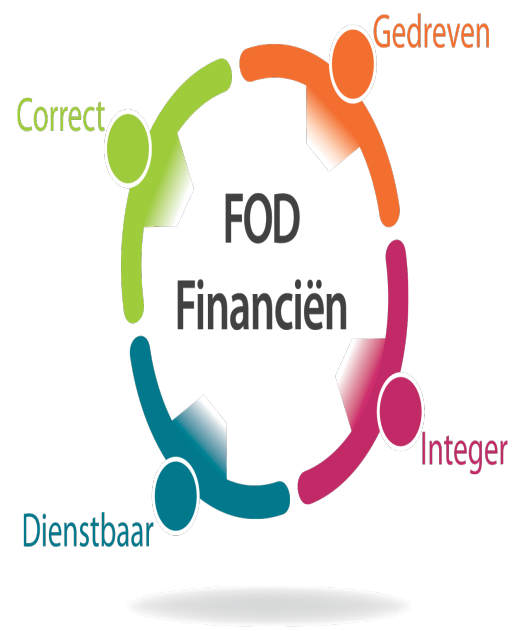
De waarden van de FOD

De FOD Financiën hanteert een integraal waardenkader met vier invalshoeken: de belanghebbenden, de organisatie, de individuele attitude en de regelgeving. Deze invalshoeken leiden tot vier toonaangevende kernwaarden: gedreven, dienstbaar, correct en integer.

- De FOD wil een organisatie zijn met gedreven medewerkers, die enthousiast streven naar professionele uitmuntendheid en het optimaal functioneren van de dienstverlening.
- De FOD wil dienstbaar zijn. Zowel naar interne als externe belanghebbenden en wil dit doen via een transparant communicatiebeleid en een

verhoogde toegankelijkheid.

- De FOD wil correct en op onbevooroordeelde wijze handelen, met oog voor de regelgeving.
- De FOD wil handelen op een oprechte en integere wijze.



- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening](#)
- [Managementplan op de website van de FOD Financiën](#)

Doeltreffendheid en efficiëntie: de pijlers voor een rendabele invorderingsstrategie

In 2012 sloeg de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering een nieuwe weg in. Om rationeler te kunnen werken, is de invorderingsstrategie voortaan opgebouwd rond twee doelstellingen: doeltreffendheid en efficiëntie. Hiervoor werden twee toepassingen ontwikkeld.

De nieuwe invorderingsstrategie geldt voor alle invorderingsdiensten van de sectoren directe belastingen en btw. Waar vroeger werd geprobeerd om alle schulden in te vorderen, gaat men nu meer weloverwogen te werk.

Ervaring als basis voor verandering

Uit statistische gegevens blijkt dat de invordering, om doeltreffend te zijn, zo snel mogelijk na de vervaldag moet gebeuren. Dit wil zeggen dat recente schuldvorderingen de absolute prioriteit krijgen. Alleen zo is de invordering rendabel.

Omdat de middelen van de administratie beperkt zijn, worden zij efficiënter ingezet. Bij natuurlijke personen gebeurt dat afhankelijk van het verschuldigde bedrag. Bij de schulden is er sprake van een gefaseerde aanpak: per schuld worden de minimale acties bepaald. Het risicoprofiel van een vennootschap bepaalt welke acties tegen hen kunnen worden ondernomen.

Delphi + Hermes = proactiviteit

Om het risicoprofiel van vennootschappen te bepalen, heeft de administratie twee toepassingen ontwikkeld. ‘Delphi’ geeft de ontvanger betrouwbare informatie over de solvabiliteit van een vennootschap. Deze toepassing bepaalt het risico op falen binnen de komende twaalf maanden. ‘Hermes’ voorspelt de kans op betaling door de vennootschappen waarvan Delphi heeft bepaald dat zij een groot risico lopen om binnen de twaalf maanden failliet te gaan.

Luc De Dobbeleer

Auditeur-generaal belast met de leiding van de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering



Deze toepassingen voorspellen wat het gedrag in de toekomst zal zijn en of een bepaalde actie wel nog zin heeft. Daardoor kunnen we proactief optreden met een efficiënte en doelgerichte invorderingsaanpak.

Waarom werd de invorderingsstrategie net rond deze twee doelstellingen opgebouwd?

L.D.D.: We moeten prioriteiten stellen. Als blijkt dat er weinig kans is dat belastingplichtigen oude schulden nog betalen, moet Inning en Invordering zich richten op de recente schuldvorderingen. Omdat de middelen beperkt zijn, zal zij ook niet meer alle middelen inzetten voor om het even welke schuld.

Delphi en Hermes werden ontwikkeld door jullie eigen dataminers. Hebben deze toepassingen hun nut al bewezen?

L.D.D.: Binnen Inning en Invordering zijn zij nieuw, maar in de privésector gebruiken ze al jaren zulke toepassingen. Metingen tonen aan dat 50% van de voorspellingen het eerste jaar juist zijn. Op twee jaar tijd stijgt dit zelfs tot 79%! Deze toepassingen voorspellen wat het gedrag in de toekomst zal zijn en of een bepaalde actie nog wel zin heeft. Daardoor kunnen we proactief optreden met een efficiënte en doelgerichte invorderingsaanpak.

Worden deze toepassingen vaak gebruikt?

L.D.D.: Het personeel kan ze vrijblijvend gebruiken. Opleiding is heel belangrijk, want uiteindelijk gaat het over een andere manier van werken. Waar de ontvanger vroeger zijn dossier van begin tot einde volledig zelf afhandelde, beschikt hij nu over toepassingen die hem kunnen helpen in zijn job. Er is natuurlijk nog altijd sprake van scepticisme. Voorspellingen hebben hun beperkingen, maar in dit geval zijn ze juist.

Dragen deze strategie en haar toepassingen bij tot de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de FOD?

L.D.D.: Deze vernieuwingen helpen natuurlijk om het financiële belang van de Staat veilig te stellen. Iedereen moet zijn belastingen betalen. Inning en Invordering houdt hierbij de visie van de FOD in het achterhoofd: ernaar streven de belastingen rechtvaardig en juist te innen.

Beheerscontrole: het gaat de goede richting uit

Een beter gebruik van de middelen door de FOD Financiën, om zo zijn opdrachten beter te vervullen. Daar zet de afdeling beheerscontrole van de Stafdienst Budget en Beheerscontrole zich elke dag voor in!

De afdeling beheerscontrole verleent sinds 2007 waardevolle steun bij de uitvoering van de operationele plannen. Deze bevatten onder meer de doelstellingen per entiteit. Deze doelstellingen zijn zeer belangrijk voor de FOD Financiën. Het gaat bijvoorbeeld om het aantal ingediende belastingaangiften binnen de termijn of de tijdige betaling van de facturen.

De afdeling beheerscontrole draaide in 2012 op volle snelheid. Niet minder dan 140 producten zijn in de verschillende administraties en stafdiensten met succes opgeleverd.

Anderzijds, was 2012 ook een druk jaar voor de interne controle. Zo werd onder meer een inventaris opgemaakt van de bestaande interne controlestructuren en -activiteiten in de verschillende administraties en stafdiensten. Tot slot werden nieuwe medewerkers aangeworven om de interne controle binnen de FOD Financiën maximaal te ontplooiën.

Sven De Caster

Verantwoordelijke van de afdeling beheerscontrole



Wat wij doen, moet ons toelaten onze taken zo zuinig en efficiënt mogelijk uit te voeren.

De afdeling beheerscontrole wil de effectiviteit en de efficiëntie van de FOD Financiën verhogen. Hoe gebeurt dat concreet?

S.D.C.: Het begint bij de omzetting van de strategische doelstellingen van de FOD Financiën in operationele doelstellingen. Vervolgens worden die door de collega's en de beheerscomités opgevolgd aan de hand van indicatoren die we groeperen in managementcockpits. Dat zijn instrumenten waarmee we kunnen nagaan of de geplande doelstellingen zijn bereikt, of er een probleem is en waar we actie moeten ondernemen om bij te sturen.

In 2012 hebt u het project 'coördinatie van de beheerscycli' gelanceerd. Kunt u daar iets meer over vertellen?

S.D.C.: Het doel van dit project is verschillende managementprocessen te synchroniseren. We willen de beheerscycli coördineren met de budgetcyclus en de personeelscyclus. Die manier van werken heeft verschillende voordelen. De budget- en personeelsplannen worden nu op basis van dezelfde doelstellingen uitgewerkt. In het verleden hadden de betrokkenen weinig contact met elkaar en werd meermaals dezelfde informatie opgevraagd.

Vergemakkelijk dit de aanvraag van personeel of van middelen?

S.D.C.: Het is geen garantie, maar het maakt het mogelijk om meer diepgaande en beter gemotiveerde dossiers samen te stellen. De rangschikking volgens prioriteit en de selectie van de doelstellingen zijn verbeterd. Het is niet mogelijk een gunstig antwoord te geven op alle vragen. Het enige wat we feitelijk doen op het vlak van de beheerscontrole is de juiste informatie verzamelen op het juiste moment.

De beheerscontrole structuur bestaat uit expertisecentra en gedecentraliseerde beheerscontrolecellen in de verschillende entiteiten. Kunt u ons een voorbeeld geven van een realisatie van deze cellen?

S.D.C.: Jazeker. Het project Benchmarking dat door de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering werd uitgevoerd, heeft de inningscellen van Nijvel en Hoei met elkaar vergeleken. Op basis van de indicatoren heeft men vastgesteld dat er verschillen waren in de resultaten tussen de twee inningscentra. Na onderzoek van de werkmethoden werd ontdekt dat de opleiding van de mensen op het terrein voor bepaalde informaticatoepassingen een groot probleem was. Dat is een goed voorbeeld van de uitwisseling van goede praktijken en van een grondige analyse, die simplistische conclusies vermijden.

Kunnen we de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de FOD Financiën bevorderen door doelstellingen op te stellen voor de organisatie?

S.D.C.: Wat wij doen, moet ons toelaten onze taken zo zuinig en efficiënt mogelijk uit te voeren. Dat geldt voor alle FOD's, maar zonder twijfel nog meer voor de onze omdat we verantwoordelijk zijn voor de inning van de belastingen. Persoonlijk is het dat wat ik, als belastingplichtige, van de FOD Financiën verwacht: dat hij de middelen die hij ter beschikking heeft, goed gebruikt. Op die manier helpt de afdeling beheerscontrole volgens mij de FOD Financiën om zijn verplichtingen tegenover de maatschappij na te komen.

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

SITRAN wordt verrijkt met de gegevens van het Rijksregister

Het project voor transversale signaletiek SITRAN van de Dienst Beheer van persoonlijke gegevens is in 2012 sterk geëvolueerd. Het hoogtepunt werd eind 2012 bereikt met de integratie van de volledige historiek van de gegevens van het Rijksregister in de toepassing.

Ter herinnering, SITRAN is de database waarin de medewerkers van de FOD Financiën de signaletieke informatie van de natuurlijke en rechtspersonen kunnen opzoeken. SITRAN heeft 'uitsluitend als doel alle verspreide gegevens van eenzelfde persoon in één signaletiek dossier samen te brengen. Het gaat dus om een gigantische database met gegevens die afkomstig zijn van verschillende, zogenoemde 'authentieke' bronnen, zoals onder meer de Kruispuntbank van Ondernemingen, het register van de Sociale Zekerheid en de Balanscentrale van de Nationale Bank.

Dagelijkse en geautomatiseerde update

Een van de belangrijke vorderingen die in 2012 werden gemaakt, is dus de toegang tot alle gegevens van het Rijksregister. Die worden dagelijks en automatisch geüpdatet. Net als voor de andere gegevens is het de authentieke bron zelf, het Rijksregister, die de inhoud levert. Geen enkele medewerker van de FOD Financiën moet dus rechtstreeks tussenkomen.

SITRAN wordt dus verrijkt met een primordiale authentieke bron, want ze bevat alle gegevens die bij de burgerlijke stand van de Belgische gemeenten zijn geregistreerd sinds 1972. Dat alles staat onder toezicht van de Privacycommissie die erover waakt dat de medewerkers van de FOD Financiën alleen toegang krijgen tot de gegevens die ze nodig hebben voor hun controles. Dat alles werd mogelijk gemaakt dankzij de inzet van het volledige team van de Dienst Beheer van persoonlijke gegevens en hun partner STERIA.

Recuperatie van de btw-gegevens

Daarnaast werd in 2012 nog een belangrijke taak uitgevoerd: de recuperatie in SITRAN van de gegevens van de btw-controlediensten. Gepland was om eind 2013 hun nieuwe tool Stiron Btw in productie te laten gaan. We moesten dus een oplossing vinden om alle signaletieke gegevens van de oude toepassing te recupereren.

SITRAN wordt dus geleidelijk aangevuld met verschillende bronnen. Het is een essentiële tool die de medewerker helpt bij zijn controletaken. Het heeft het beheer en de terbeschikkingstelling van de signaletieke gegevens efficiënter en effectiever gemaakt.

Alain Deweweire

Verantwoordelijke van de Dienst Beheer van persoonlijke gegevens



De medewerkers kunnen ook gegevens invoeren. Ze worden dus een aanvullende bron.

Hoe beheert u de fouten die afkomstig zijn van de authentieke bronnen?

A.D.: De medewerkers die een fout vaststellen, nemen contact op met onze dienst. Ons team bestaat uit veertien medewerkers die deze vaststellingen onder meer doorgeven aan de authentieke bron. Wij passen nooit zelf officiële gegevens aan. Dat is de taak van de authentieke bron. Elke medewerker van onze dienst heeft dus een netwerk ontwikkeld bij de authentieke bronnen om deze aanvragen zo snel mogelijk te laten behandelen.

Dat betekent dus dat geen enkele medewerker van de FOD Financiën gegevens invoert in SITRAN?

A.D.: Dat klopt niet helemaal. We hebben er onlangs voor gezorgd dat onze medewerkers ook gegevens kunnen invoeren in SITRAN. Sinds 2012 kunnen de medewerkers de signaletieke informatie die ze bezitten, manueel invoeren, zoals bijvoorbeeld een alias, een tweede naam voor een bedrijf, of een fiscale woonplaats. Maar er wordt nooit een bestaand gegeven gewijzigd. De medewerker wordt dus een aanvullende bron.

De medewerkers van de FOD Financiën kunnen sinds 2012 ook manueel natuurlijke personen, ondernemingen personen (zelfstandigen), ondernemingen of vestigingseenheden (filialen van bedrijven) invoeren. Dat is nuttig voor buitenlanders. Bijvoorbeeld, als een medewerker tijdens een controle een buitenlandse arbeider op een bouwterrein identificeert. Nogmaals, het zijn signaletieke gegevens die manueel worden gecreëerd omdat geen enkele authentieke bron een signaletiek kon leveren.

SITRAN lijkt nu erg compleet. Zijn er nog gegevens die ontbreken?

A.D.: Toch wel! En we hebben op dat vlak nog werk in 2013. Het gaat voornamelijk om de gegevens van het Bis--register, bepaalde updates van gegevens die afkomstig zijn uit publicaties in het Belgisch Staatsblad (bijvoorbeeld een kapitaalverhoging) en gegevens die zich in MyMinfin bevinden (onder meer het telefoonnummer en het e-mailadres).

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

Het contractbeheer standaardiseren en centraliseren

In 2012 is de FOD Financiën in samenwerking met de FOD Budget en Beheerscontrole begonnen met de ontwikkeling van een nieuwe tool om het beheer van de contracten die hij afsluit te optimaliseren. Met deze tool, CLM (Contract Lifecycle Management), wordt het beheer van de algemene, financiële en planninggegevens in verschillende databases (Excel en Access) vervangen door een gestandaardiseerd en geïntegreerd beheer.

Met CLM is er nog slechts één database met alle lopende contracten die de FOD Financiën heeft afgesloten. Het systeem vereenvoudigt ook het beheer van de contractcyclus, bijvoorbeeld als men wil weten op welk moment een contract opnieuw moet worden onderhandeld.

In de context van de standaardisering wordt het contractbeheer ook geïntegreerd met het aankoopproces in het boekhoudprogramma FedCom, dat door alle federale overheidsdiensten wordt gebruikt.

Een van de doelstellingen is minstens 1.000 meerjarencontracten van de FOD Financiën te inventariseren en te migreren om de kosten via een reëel aankoopbeleid te rationaliseren.

Een geïnformatiseerd beheer van contracten biedt ook een meerwaarde voor de Stafdienst Budget en Beheerscontrole. Dankzij dat systeem wordt het mogelijk om de uitgaven voor lopende contracten vooraf in te schatten, om de vereiste provisies te voorzien en om de opvolging van de facturen voor de contracten te beheren en te verbeteren.

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienst...](#)

Cohesie en een positief imago dankzij het Global Reporting Initiative

Als overheidsdienst is de FOD Financiën verplicht om zijn activiteiten op een verantwoorde manier uit te oefenen, namelijk rekening houdend met de impact van zijn dagelijkse taken op het milieu, de maatschappij en de financiële middelen die hij beheert. De FOD ziet dit niet alleen als een plicht, maar ook als een doel dat hij wil bereiken. En lukt dat? Het Global Reporting Initiative (GRI) geeft aan wat nog kan verbeteren.

Het gaat erom de acties van de FOD te vergelijken met de verwachtingen van al zijn partners. Dialoog en transparantie zijn de sleutelwoorden. Hoe gaat dat in zijn werk? Eerst worden alle stakeholders geïdentificeerd in een zo volledig mogelijke lijst. Daarna wordt onderzocht wat de beste manier is om met hen te communiceren. De eenvoudigste manier is een rapport publiceren om ze op de hoogte te brengen van alle activiteiten, projecten en initiatieven, in overeenstemming met hun behoeften. Een soort overzicht. Een solide basis om een constructieve dialoog aan te gaan. De FOD Financiën doet dat al deels sinds tientallen jaren met het ‘traditionele’ jaarverslag. Sinds de editie van 2011 is een grote stap gezet met de integratie van het GRI.

Caroline Lhoneux

Medewerkster communicatie van de Dienst Duurzame Ontwikkeling, die verantwoordelijk is voor het GRI-project



Het GRI biedt de FOD Financiën echt een meerwaarde op het vlak van maatschappelijke verantwoordelijkheid en vormt een perfecte aanvulling op het gewone activiteitenverslag.

Wat is het doel van deze reporting?

C.L.: De GRI-rapportage heeft een dubbel doel: ze stelt de organisatie in staat om haar milieu-, maatschappelijke en economische prestaties te evalueren via de analyse van haar indicatoren en de dialoog aan te gaan met haar externe en interne stakeholders. Haar internationale dimensie geeft haar bovendien een officiële en erkende dimensie. Het GRI biedt de FOD Financiën echt een meerwaarde op het vlak van maatschappelijke verantwoordelijkheid en vormt een perfecte aanvulling op het gewone activiteitenverslag.

Hoe bent u tewerk gegaan?

C.L.: Naargelang van onze uitzonderlijk talrijke en gevarieerde stakeholders, onze algemene opdrachten en de gegevens waarover we beschikken, hebben we indicatoren gekozen die we relevant vinden om te analyseren. Omdat het onze eerste keer was, zijn we begonnen met het rapporteringsniveau C van het GRI. Dat is het ‘laagste’ niveau, maar je moet toch tien indicatoren kiezen, waarvan minimum een maatschappelijke, een milieu- en een economische indicator. Wij hebben er dertien behandeld. Maar dat is niet alles. Er moest een lange reeks procedures in verband met de strategie van de FOD en zijn managementplan worden gerealiseerd. Het is immers belangrijk om de indicatoren in hun context te plaatsen en onze stakeholders uit te leggen in welk opzicht ze informatie verstrekken over onze ‘verantwoorde’ aanpak.

Wat was het resultaat?

C.L.: Omdat het onze eerste ervaring hebben we nog niet zoveel bereikt, maar we zijn wel tevreden dat we de eerste stappen hebben gezet. Maar, dat is normaal. Het doel is immers om jaar na jaar dezelfde indicatoren te behandelen en de evolutie te analyseren. Zo kunnen we bijsturen waar dat nodig is en onze prestaties verbeteren. We zijn de grootste overheidsdienst van België, wij moeten het voorbeeld geven en dat kunnen we dankzij het GRI.

Wat zijn de volgende stappen?

C.L.: We willen eerst en vooral een systeem installeren om de gegevens te centraliseren. Dat was een struikelblok bij de eerste editie. De FOD Financiën vertegenwoordigt meer dan 25.000 medewerkers en meer dan 300 bureaus in heel België. Met verschillende elektriciteitsleveranciers in de verschillende gewesten is het bijvoorbeeld niet eenvoudig om het energieverbruik van alle gebouwen te berekenen, vooral niet omdat sommige eigendom zijn van de FOD Financiën en andere worden gehuurd. Later, als we al die procedures beter onder de knie hebben, willen we de reportingniveaus natuurlijk verhogen en zelfs mikken op de Award voor het beste duurzaamheidsverslag. Maar alles op zijn tijd.

- [Global Reporting initiative](#)
- [Een woord van Hans D'Hondt](#)
- [Website van Global Report Initiative](#)

Opera SL fase II

Resultaatgerichte organisatie

Met het project 'Opera SL' wil de Stafdienst Logistiek een homogene en klantgerichte dienst worden. De nieuwe structuur wordt in de komende jaren stapsgewijs ingevoerd: één logistieke antenne per provincie met enkele lokale logistieke cellen, met aansturing door de centrale operationele logistieke afdelingen per landsgedeelte.

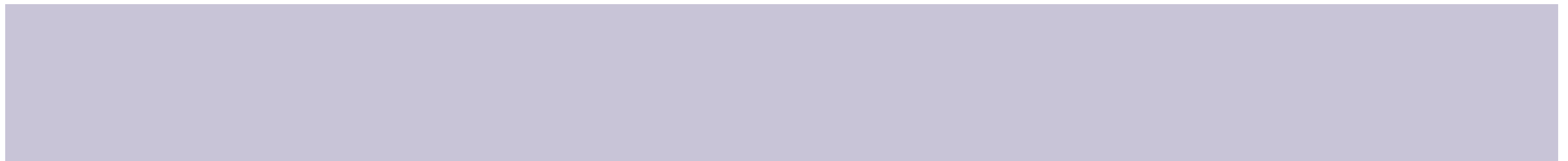
‘Opera SL fase II’ is gestart in 2012 met de identificatie van de verschillende logistieke taken op het terrein. Deze maken deel uit van een werklasmeting en een gedetailleerd rekenmodel dat het aantal nodige voltijds equivalente werknemers (VTE’s) berekent voor cellen en antennes. In vier pilootcellen is dit rekenmodel ook gevalideerd.

Uiteraard is de logistieke decentrale structuur opnieuw gevalideerd afhankelijk van de evolutie van het aantal gebouwen van de FOD Financiën. Een logistieke dienstencatalogus wordt samengesteld.

Doel van dit alles: tegemoetkomen aan de logistieke behoeften van gebruikers en bezoekers van de gebouwen, met als eindpunt een geprofessionaliseerde en operationele SL-structuur in 2013.

In het kort

Succes bij de bevolking en technisch succes voor Tax-on-web



Tax-on-web blijft in trek bij de belastingplichtigen. In 2012 werden 3.365.000 aangiften online ingediend, waarvan 1.280.000 door burgers.

Minstens drie elementen verklaren dit aanhoudende succes:

Tax-on-web blijft in trek bij de belastingplichtigen. In 2012 werden 3.365.000 aangiften online ingediend, waarvan 1.280.000 door burgers.

Minstens drie elementen verklaren dit aanhoudende succes:

- de inspanningen om het gebruik van de toepassing te vergemakkelijken (onder meer online help, wizards) die meer belastingplichtigen in staat stellen om zelf hun aangifte in te vullen
- de snellere terugbetaling van belastingen aan de betrokken belastingplichtigen
- de vermindering van de ecologische voetafdruk die de elektronische aangifte mogelijk maakt door het papierverbruik drastisch te verlagen

Naast dit succes bij de bevolking, is ook het technisch succes van de toepassing en haar stabiliteit tijdens piekmomenten het vermelden waard.

Het aantal servers voor Tax-on-web werd verdubbeld op het einde van de aangifteperiode om een snelle toegang tot de toepassing te garanderen.

Ter informatie, de dagen waarop de toepassing in 2012 het meest werd bezocht, waren:

- 26 juni met 89.310 ingediende aangiften, waarvan 50.688 ingediend door de medewerkers van de FOD Financiën via Tax-on-web 'Ambtenaar'.
- en 17 juli met 52.077 aangiften die door de burgers zelf rechtstreeks werden ingediend.



Voortgang papieren aangiften

Aanslagjaar 2010		Aanslagjaar 2011		Aanslagjaar 2012	
Deel1	Deel2	Deel1	Deel2	Deel1	Deel2
5.606.300	565.700	4.618.700	527.200	3.872.126	474.900

- [Rapport Annuel 2011: Vers un service accessible...](#)

Zoomit: het elektronische aanslagbiljet

In zijn aanhoudende zoektocht naar ontwikkelingen die de administratieve procedures verlichten, heeft de FOD Financiën het project elektronisch aanslagbiljet via [Zoomit](#) gelanceerd.

In 2012 hebben 253.000 burgers ervoor gekozen om hun aanslagbiljet rechtstreeks in hun PC Banking te ontvangen via Zoomit. Omdat deze elektronische versie nog niet rechtsgeldig is, werd hen toch nog een papieren aanslagbiljet toegestuurd.

In zijn aanhoudende zoektocht naar ontwikkelingen die de administratieve procedures verlichten, heeft de FOD Financiën het project elektronisch aanslagbiljet via [Zoomit](#) gelanceerd.

In 2012 hebben 253.000 burgers ervoor gekozen om hun aanslagbiljet rechtstreeks in hun PC Banking te ontvangen via Zoomit. Omdat deze elektronische versie nog niet rechtsgeldig is, werd hen toch nog een papieren aanslagbiljet toegestuurd.

Net als bij de belastingaangifte het geval was, zullen belastingplichtigen geen papieren aanslagbiljet meer ontvangen zodra het wetsontwerp en de vereiste besluiten zijn ondertekend.

Deze verdere stap in de digitalisering van de administratieve documenten zal opnieuw een aanzienlijke besparing van papier en portokosten betekenen. We mogen dus spreken van een duurzaam en intelligent beheer van de Staatsmiddelen.

Dit sluit overigens aan bij OptiFed, het federale efficiëntieprogramma dat tot doel heeft duurzame besparingen te realiseren en de werking van de federale administratie te verbeteren dankzij een betere samenwerking tussen de verschillende overheidsdiensten.

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

My BicBan: administratieve vereenvoudiging op zijn best

Om de snelle terugbetaling van de personenbelasting te garanderen, is het noodzakelijk dat de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering over het juiste bankrekeningnummer van de belastingplichtige beschikt. Een actualisering van het bestand met deze gegevens drong zich op toen werd vastgesteld dat de administratie niet altijd over de meest recente gegevens beschikte.

Om de snelle terugbetaling van de personenbelasting te garanderen, is het noodzakelijk dat de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering over het juiste bankrekeningnummer van de belastingplichtige beschikt. Een actualisering van het bestand met deze gegevens drong zich op toen werd vastgesteld dat de administratie niet altijd over de meest recente gegevens beschikte.

Sinds april 2012 kan de burger aan de hand van de onlinetoepassing My BicBan zelf zijn nieuwe bankrekeningnummer registreren op [MyMinfin](#). Aanpassingen worden meteen opgenomen in de databank die wordt gebruikt bij de inkohiering van de personenbelasting. Voordien moest de belastingplichtige naar zijn ontvangkantoor gaan. Daar werd het nieuwe bankrekeningnummer manueel ingevoerd in de verschillende toepassingen.

Met My BicBan biedt Inning en Invordering een betere dienstverlening aan haar klanten. De drempel om contact op te nemen met de administratie is verlaagd en de tegoeden worden sneller terugbetaald. Voor de administratie betekent deze nieuwe toepassing een enorme tijdswinst.

244.313!

In december 2012 pasten 244.313 belastingplichtigen hun rekeningnummer zelf aan: 235.734 nieuwe rekeningnummers werden meegedeeld via Tax-on-web en 8.579 rekeningnummers werden aangepast op [MyMinfin](#).

Hulpsessies voor het invullen van de belastingaangiften in 2012

Zoals al verschillende jaren het geval is, heeft de FOD Financiën hulpsessies voor het invullen van de belastingaangiften georganiseerd in lokalen die door de gemeenten ter beschikking worden gesteld (onder andere OCMW’s en scholen) en in negentien winkelcentra. Deze hulpsessies zorgen voor een maximale dienstverlening aan de bevolking omdat ze plaatsvinden in locaties die gemakkelijker toegankelijk zijn dan de kantoren en ook buiten de openingsuren van de FOD Financiën.

Zoals al verschillende jaren het geval is, heeft de FOD Financiën hulpsessies voor het invullen van de belastingaangiften georganiseerd in lokalen die door de gemeenten ter beschikking worden gesteld (onder andere OCMW’s en scholen) en in negentien winkelcentra. Deze hulpsessies zorgen voor een maximale dienstverlening aan de bevolking omdat ze plaatsvinden in locaties die gemakkelijker toegankelijk zijn dan de kantoren en ook buiten de openingsuren van de FOD Financiën.

Net als in 2011 heeft de FOD Financiën beslist om het aantal sessies niet te verhogen en dat om twee redenen. Allereerst om voldoende continuïteit van de dienstverlening te garanderen in de controle- en taxatiekantoren. En ten tweede, omdat een deel van het doelpubliek voor deze sessies voortaan een VVA (Voorstel van Vereenvoudigde Aangifte) ontvangt en dus geen aangifte meer moet invullen.

Tijdens deze sessies wordt ongeveer 10% van de aangiften ingevuld in Tax-on-web ‘Ambtenaar’ (de toepassing voor het invullen van aangiften door medewerkers van de FOD Financiën).

Hulpsessies voor het invullen van de belastingaangiften													
Directies		Brussel I en II	Antwerpen I en II	Brugge	Gent	Hasselt	Leuven	Charleroi	Arlon	Liège	Mons	Namur	TOTAAL
Locaties	2010	16	131	71	81	28	74	55	25	85	8	22	596
	2011	17	123	67	74	28	72	56	28	84	9	44	602
	2012	24	121	63	79	28	59	51	27	80	16	47	595
Aantal dagen	2010	459	239	131	156	70	92	101	35	107	14	27	1431
	2011	427	231	121	133	73	89	86	39	106	17	55	1377
	2012	471	226	104	132	68	76	84	38	100	24	65	1388

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)
- [Meer stabielere criteria voor het VVA](#)

Accijnzen voortaan elektronisch

Op vraag van het bedrijfsleven heeft de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen een nieuwe internettoepassing ingevoerd: e-AC4. Deze nieuwe internettoepassing voor de invoering van aangiften ten verbruik inzake accijnzen speelde in op de nood en de vraag van het bedrijfsleven om de douane- en accijnsprocedures papierloos en vlotter te laten verlopen. De sinds 1 oktober 2012 verplichte e-AC4-applicatie kadert daarnaast ook in de beslissing van de regering over de relancestrategie voor bedrijven.

Op vraag van het bedrijfsleven heeft de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen een nieuwe internettoepassing ingevoerd: e-AC4. Deze nieuwe internettoepassing voor de invoering van aangiften ten verbruik inzake accijnzen speelde in op de nood en de vraag van het bedrijfsleven om de douane- en accijnsprocedures papierloos en vlotter te laten verlopen. De sinds 1 oktober 2012 verplichte e-AC4-applicatie kadert daarnaast ook in de beslissing van de regering over de relancestrategie voor bedrijven.

De inwerkingtreding was oorspronkelijk gepland voor 1 juli 2012, maar werd op vraag van sommige sectoren en na overleg met het Nationaal Forum vier maanden uitgesteld. Tijdens die periode kon de toepassing worden getest. Ze bleek een groot succes; geen enkel noemenswaardig probleem deed zich voor.

Van 1 oktober tot 6 december 2012 werden al 23.277 e-AC4-aangiften geteld. In vergelijking met het aantal aangiften dat vroeger op papier werd verwerkt (2011: 107.019 papieren AC4 aangiften, +/- 9.000 per maand), blijkt dat de e-AC4 naar behoren werkt.

- <http://plda.fgov.be>
- <http://www.naforna.be/portal/start/>

Douane en Federale Politie verenigen hun krachten

Op 18 september 2012 ondertekenden de Federale Politie en de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen een raamakkoord.

Het raamakkoord zorgt voor een integrale en geïntegreerde aanpak van de misdaad en betekent voor beide partijen een stap vooruit op het vlak van hun dienstverlening. Men zal efficiënter kunnen optreden om de wet- en regelgeving te doen naleven en vastgestelde misdrijven zullen effectiever worden bestraft binnen een zo kort mogelijke termijn.

Op 18 september 2012 ondertekenden de Federale Politie en de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen een raamakkoord.

Het raamakkoord zorgt voor een integrale en geïntegreerde aanpak van de misdaad en betekent voor beide partijen een stap vooruit op het vlak van hun dienstverlening. Men zal efficiënter kunnen optreden om de wet- en regelgeving te doen naleven en vastgestelde misdrijven zullen effectiever worden bestraft binnen een zo kort mogelijke termijn.

Het akkoord biedt een kader voor een beleidsmatige samenwerking tussen de Federale Politie en de Douane. Daarnaast voorziet het ook in een betere ondersteuning van de operationele samenwerking: een doorgedreven uitwisseling van informatie, een gemeenschappelijke risico- en fraudeanalyse, een samenwerking voor opleidingen.

Verdere afspraken, zowel op lokaal vlak als in specifieke domeinen, zullen ervoor zorgen dat de samenwerking ook in de praktijk vlot zal verlopen.

Op deze manier zullen de Federale Politie, de Douane en het Parket samen sterker kunnen optreden tegen de misdaad in België en het welzijn en het veiligheidsgevoel van de burger vergroten.

Een moratorium op slapende rekeningen

Slapende tegoeden zijn rekeningen of verzekeringscontracten waar gedurende vijf jaar geen enkele transactie of contact met de titularis of rechthebbende plaatsvond. Sinds 2008 zijn de banken en de verzekeraars verplicht deze tegoeden over te dragen aan de Deposito- en Consignatiekas van de Algemene Administratie van de Thesaurie.

Slapende tegoeden zijn rekeningen of verzekeringscontracten waar gedurende vijf jaar geen enkele transactie of contact met de titularis of rechthebbende plaatsvond. Sinds 2008 zijn de banken en de verzekeraars verplicht deze tegoeden over te dragen aan de Deposito- en Consignatiekas van de Algemene Administratie van de Thesaurie.

De hoeveelheid slapende tegoeden die in 2012 naar de Thesaurie werden overgebracht, is gedaald ten opzichte van 2011. Een van de redenen hiervoor is het moratorium dat de Thesaurie heeft ingesteld voor een periode van zes maanden vanaf 22 juni 2012. Tijdens deze periode heeft ze enerzijds geen nieuwe gegevens over slapende tegoeden meer aanvaard (voor bedragen van meer dan twintig euro) en anderzijds geen nieuwe terugbetalingsaanvragen meer behandeld. Die beslissing werd genomen als gevolg van de problemen met het opladen van gegevens in de toepassing [Pandora](#)¹.

Tijdens het moratorium werden maatregelen genomen om deze toepassing te stabiliseren en te verbeteren.

In 2012 heeft de dienst slapende rekeningen niettemin 3.571 dossiers afgesloten met de terugbetaling van een slapend tegoed aan de begunstigde, tegenover 21 dossiers in 2011.

Eksisterende reboresninger			
	Saldo op 31.12.2016	Saldo op 31.12.2017	Saldo op 31.12.2018
Re: Skatte			
Skattebetalinger (skatnet afbetalt)	755.405	41.038.835	63.964.964
Skattebetalinger (skatnet afbetalt)	2.248.734	4.173.288	4.622.417
Re: Skatte			
Skattebetalinger	2.905	2.905	1.405
Re: Skatte			
Skattebetalinger - USD	313.433	428.822	482.143
Skattebetalinger - CAD	191	736	1.574
Skattebetalinger - CHF	1.289.596	1.289.596	1.289.596
Skattebetalinger - CHF	55.163	56.841	55.163
Skattebetalinger - CHF	0	1.288	88.082

¹ De toepassing Pandora wordt gebruikt voor het beheer van de gegevens betreffende de slapende tegoeden die de Deposito- en Consignatiekas ontvangt van de banken en verzekeringsondernemingen. Ook de uitbetaling van de tegoeden aan de rechthebbenden verloopt via deze toepassing applicatie.

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

Deblokkering van bankrekeningen door akte of attest van erfopvolging

Vanaf 1 juli 2012 is de nieuwe wettelijke verplichting tot onderzoek naar fiscale en sociale schulden in het kader van de afgifte van de akte of het attest van erfopvolging van kracht. De bankrekening van een overledene kan pas worden gedeblokkeerd nadat de notaris of de ontvanger van het registratiekantoor heeft nagegaan of de overledene of zijn erfgenamen schulden hebben bij de overheid. Een bedrag geplafonneerd tot 5.000 euro, kan zonder akte of attest worden vrijgegeven aan de langstlevende partner voor dringende uitgaven.

Vanaf 1 juli 2012 is de nieuwe wettelijke verplichting tot onderzoek naar fiscale en sociale schulden in het kader van de afgifte van de akte of het attest van erfopvolging van kracht. De bankrekening van een overledene kan pas worden gedeblokkeerd nadat de notaris of de ontvanger van het registratiekantoor heeft nagegaan of de overledene of zijn erfgenamen schulden hebben bij de overheid. Een bedrag geplafonneerd tot 5.000 euro, kan zonder akte of attest worden vrijgegeven aan de langstlevende partner voor dringende uitgaven.

Een gratis attest van erfopvolging kan slechts in welbepaalde gevallen worden aangevraagd bij de ontvanger van het registratiekantoor (bv. bij het ontbreken van een huwelijkscontract). Zijn er geen schulden en is de periode van twaalf werkdagen waarin de overheid schulden kan melden, verstreken, dan verstrekt de ontvanger zonder meer het attest. Als er schulden zijn, wordt een attest afgegeven met opname van deze schulden. Nadat de betrokkene die schulden heeft aangezuiverd en dit ook bewijst, kan de ontvanger een ‘aanvullend’ attest afgeven waarin de aanzuivering wordt vermeld. Deze procedure helpt in de strijd voor een eerlijkere en betere inning van de belastingen.

Woordvoerder: coherentie en proactiviteit

Antwoorden op talrijke vragen van de media over de even zo talrijke activiteiten van de FOD Financiën - dat is de rol van de woordvoerder. En, sinds eind 2012, die van de woordvoerders. De FOD Financiën rekt voortaan immers ook op Florence Angelici, de nieuwe Franstalige woordvoerster, om Financiën buitenshuis te vertegenwoordigen.

Antwoorden op talrijke vragen van de media over de even zo talrijke activiteiten van de FOD Financiën - dat is de rol van de woordvoerder. En, sinds eind 2012, die van de woordvoerders. De FOD Financiën rekt voortaan immers ook op Florence Angelici, de nieuwe Franstalige woordvoerster, om Financiën buitenshuis te vertegenwoordigen.

Samen, met Francis Adyns aan Nederlandstalige kant, communiceren de woordvoerders voor de FOD Financiën op proactieve en coherente wijze naar de pers toe. Zij doen dit door te anticiperen op de informatiebehoeften van het publiek en dus de media spontaan op de hoogte te stellen van de belangrijke boodschappen die de FOD Financiën wenst mee te delen. Het gaat dus over een logische plicht tot informeren waarbij zoveel mogelijk wordt voorkomen dat onjuiste of onvolledige informatie wordt verspreid.

Natuurlijk stromen de vragen van de media altijd talrijk binnen. In 2012 ontvingen de woordvoerders 593 vragen van de pers. Dankzij een uitstekend informatienetwerk, kunnen de woordvoerders zeer snel ‘in de brontaal’ op deze vragen antwoorden en zo de zeer korte termijnen respecteren die de media hen oplegt.

Scannen van de facturen

De FOD Financiën gaat alle facturen digitaliseren. Met het project 'Fedcom e-scanning' wordt een elektronisch systeem voor het scannen van de facturen geïnstalleerd. Met het project is in 2012 een aanvang gemaakt en het zal in 2013 worden geïmplementeerd.

Vandaag worden de facturen manueel ingevoerd. OCR-software (systeem voor optische tekenherkenning) zal het mogelijk maken om de gegevens van de factuur automatisch over te brengen naar het boekhoudsysteem Fedcom.

De FOD Financiën gaat alle facturen digitaliseren. Met het project 'Fedcom e-scanning' wordt een elektronisch systeem voor het scannen van de facturen geïnstalleerd. Met het project is in 2012 een aanvang gemaakt en het zal in 2013 worden geïmplementeerd.

Vandaag worden de facturen manueel ingevoerd. OCR-software (systeem voor optische tekenherkenning) zal het mogelijk maken om de gegevens van de factuur automatisch over te brengen naar het boekhoudsysteem Fedcom.

Het scannen van de facturen zal de tijd verminderen die nodig is om die te behandelen (zodat minder nalatigheidsintresten moeten worden betaald) en ervoor zorgen dat minder tijd moet worden besteed aan de invoer en de archivering van deze facturen.

Dankzij dit project wordt ook het goedkeuringsproces voor de facturen verbeterd.

- [Facturen tijdig betalen: een noodzaak](#)

Valse e-mails FOD Financiën in omloop

Oplichters hebben ook in 2012 e-mails in omloop gebracht waarbij ze de naam van FOD Financiën misbruikten om mensen geld af te troggelen. Een soortgelijke e-mail ging ook het voorafgaande jaar omstreeks dezelfde periode rond op het internet. Bij het doorklikken wordt een webpagina geopend, waarop men de gebruiker vraagt om zijn persoonlijke gegevens en die van zijn kredietkaart in te vullen zodat men een fictieve terugbetaling kan ontvangen. Om geloofwaardig over te komen, klikte de link ‘home’ door naar de echte website van de FOD Financiën.

Oplichters hebben ook in 2012 e-mails in omloop gebracht waarbij ze de naam van FOD Financiën misbruikten om mensen geld af te troggelen. Een soortgelijke e-mail ging ook het voorafgaande jaar omstreeks dezelfde periode rond op het internet. Bij het doorklikken wordt een webpagina geopend, waarop men de gebruiker vraagt om zijn persoonlijke gegevens en die van zijn kredietkaart in te vullen zodat men een fictieve terugbetaling kan ontvangen. Om geloofwaardig over te komen, klikte de link ‘home’ door naar de echte website van de FOD Financiën. De FOD Financiën wil de burger waarschuwen dat het hier niet om een legitieme actie gaat en heeft ondertussen al stappen ondernomen bij de gerechtelijke instanties. Immers, niet enkel de burger is hier het slachtoffer, maar ook de FOD Financiën zelf.

In het kort

Opera SL fase II

Met het project 'Opera SL' wil de Stafdienst Logistiek een homogene en klantgerichte dienst worden. De nieuwe structuur wordt in de komende jaren stapsgewijs ingevoerd: één logistieke antenne per provincie met enkele lokale logistieke cellen, met aansturing door de centrale operationele logistieke afdelingen per landsgedeelte.

Met het project 'Opera SL' wil de Stafdienst Logistiek een homogene en klantgerichte dienst worden. De nieuwe structuur wordt in de komende jaren stapsgewijs ingevoerd: één logistieke antenne per provincie met enkele lokale logistieke cellen, met aansturing door de centrale operationele logistieke afdelingen per landsgedeelte.

‘Opera SL fase II’ is gestart in 2012 met de identificatie van de verschillende logistieke taken op het terrein. Deze maken deel uit van een werklasmeting en een gedetailleerd rekenmodel dat het aantal nodige voltijds equivalente werknemers (VTE’s) berekent voor cellen en antennes. In vier pilootcellen is dit rekenmodel ook gevalideerd.

Uiteraard is de logistieke decentrale structuur opnieuw gevalideerd afhankelijk van de evolutie van het aantal gebouwen van de FOD Financiën. Een logistieke dienstencatalogus wordt samengesteld.

Doel van dit alles: tegemoetkomen aan de logistieke behoeften van gebruikers en bezoekers van de gebouwen, met als eindpunt een geprofessionaliseerde en operationele SL-structuur in 2013.

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

Bewaker en scheidsrechter

Als bewaker en scheidsrechter speelt de FOD Financiën een primordiale rol in de juiste en rechtvaardige behandeling van alle belastingplichtigen. [Gerichte controles](#), de [strijd tegen namaak](#) en de installatie van een [nieuw geregistreerd kassasysteem in de horeca](#) zijn enkele voorbeelden. Ook intern speelt de FOD Financiën voor scheidsrechter [door zijn informaticanetwerk te beschermen tegen aanvallen](#).

U vindt alle markante feiten van 2012 voor dit thema in het navigatiemenu bovenaan de pagina.

Nieuwe benadering van de fiscale controle

De efficiëntie aanzienlijk verhogen is een van de doelstellingen die de Algemene Administratie van de Fiscaliteit heeft bepaald in haar strategisch plan 2012-2017. Dat wil ze concreet bereiken door de compliance te bevorderen en de controles te optimaliseren, met de garantie van een gelijke behandeling voor alle belastingplichtigen die zich in gelijkaardige situaties bevinden.

Hogere compliance

De verplichting tot aangifte vergemakkelijkt

Om de compliance te verhogen, wil Fiscaliteit de verplichting tot aangifte vergemakkelijken door externe gegevens te verzamelen en vooraf elektronisch in te vullen. Dat maakt het mogelijk om meer Voorstellen van Vereenvoudigde Aangifte (VVA) te versturen en de aangiften in Tax-on-web zoveel mogelijk vooraf in te vullen.

Nultolerantie voor niet-aangevers

Verder voert Fiscaliteit enerzijds geleidelijk een nultolerantie in voor de belastingplichtigen die hun verplichting tot aangifte niet (correct) nakomen en gaat ze dit anderzijds preventief aanpakken.

Op het vlak van de nultolerantie streeft ze naar de harmonisering van de werkmethoden zoveel mogelijk digitaal en automatisch, voor de behandeling van de niet-aangevers.

Met dat doel werden er in 2012 acties gestart en/of ingevoerd:

- de herziening van het proces waarmee de niet-aangevers moeten worden behandeld werd aangevat
- herinneringsbrieven automatisch werden verstuurd naar de belastingplichtigen die hun aangifte niet tijdig hadden ingediend om hen ertoe aan te zetten hun situatie zo snel mogelijk recht te zetten
- aanslagen van ambtswege werden gevestigd voor de belastingplichtigen-niet-aangevers
- de automatische verzending van boeteberichten in de personenbelasting (operationeel in 2013) werd voorbereid

Bovendien werkt Fiscaliteit, in overeenstemming met de ministeriële en parlementaire instanties, aan wetswijzigingen om onder andere de doelstellingen voor de nultolerantie te kunnen realiseren.

Preventieve aanpak

Bepaalde controleacties werden in 2012 proactief aangekondigd aan de belastingplichtigen via de website van de FOD Financiën. De resultaten van deze acties worden gedetailleerd beschreven in het [Cijfers jaarverslag](#). Fiscaliteit verbindt zich er ook toe om CRM-acties (Citizen Relationship Management) te organiseren om bepaalde doelgroepen te herinneren aan hun rechten en plichten (bijvoorbeeld met betrekking tot vruchtgebruik of meerwaarden op onroerende goederen) om de naleving daarvan later te controleren.

Optimalisering van de fiscale controle

Fiscaliteit wil haar controlebeleid nog meer optimaliseren. Daarom zal ze meer investeren in performant risicobeheer. Dat moet leiden tot een meer gerichte fiscale controle.

Om tegen 2017 de strategische doelstelling van 80% gerichte controles te bereiken via een centrale selectie op basis van het risicoprofiel, heeft Fiscaliteit in 2012 een meerjarencontroleplan opgesteld.

Op basis van dit meerjarenplan werd het controleplan 2012 opgemaakt, rekening houdend met de beschikbare medewerkers in de operationele diensten, de strategische prioriteiten en de actualiteit. Concreet werden 28 thematische en/of sectoriële controleacties uitgevoerd voor 82.048 centraal geselecteerde dossiers, altijd op basis van een risicoprofiel.

Fiscaliteit wil garanderen dat de belastingplichtigen die eenzelfde risicoprofiel vertonen evenveel kans hebben om te worden gecontroleerd, en dat voor eenzelfde type controle altijd een identieke benadering en dezelfde sancties worden toegepast. In die context werden maatregelen genomen om te vermijden dat dossiers niet worden geselecteerd door een gebrek aan controlecapaciteit in de operationele diensten. Om een gelijke behandeling te kunnen garanderen, werd voor elke actie bovendien een nauwkeurige controleaanpak en een te respecteren duur opgegeven.

- [Meer stabiele criteria voor het VVA](#)
- [Succes bij de bevolking en technisch succes voor Tax-on-web](#)

De wereld evolueert. Het fiscaal onderzoeksinstrumentarium ook

Over een eerlijke fiscaliteit waken vraagt de inzet van efficiënte onderzoeksmiddelen. In deze snel veranderende wereld is het actueel houden van dat onderzoeksinstrumentarium dan ook cruciaal. Een constante evaluatie en aanpassing ervan moet een uniforme, objectieve en continue aanpak van fiscale fraude garanderen.

Tot dat onderzoeksinstrumentarium behoort ook het bankonderzoek: een medewerker van de Algemene Administratie van de Bijzondere Belastinginspectie (BBI) vraagt aan een bank inzage in de bankrekening(en) van een persoon of onderneming. Dit moet een correcte taxatie toelaten, wanneer de belastingplichtige dit bemoeilijkt.

Het bankonderzoek kan betrekking hebben op zowel directe als indirecte belastingen. Naargelang de materie, verloopt het onderzoek ietwat anders.

Voor de inkomstenbelastingen bleek het instrument niet langer slagvaardig. Daarom werd de regelgeving in juli 2011 versoepeld. De BBI doet sindsdien vaker een beroep op het bankonderzoek.

Door een aantal mediagevoelige dossiers sprong dat in 2012 nogal in het oog. Men kreeg de indruk dat ‘de fiscus’ over ieders schouder meekeek en massaal inzage van persoonlijke bankrekeningen vroeg. Maar klopt dit ook?

An Deconinck

Eerste attaché CA, BBI



Door de wereldwijde economische crisis breidde deze tendens zich uit tot de strijd tegen fiscale fraude.

Wat was de aanleiding voor aanpassing van de regelgeving?

A.D.: De aanpassing kadert in de internationale en meer bepaald de Europese evolutie van de laatste jaren. Na 11 september 2001 kwam een tendens op gang naar een vlottere uitwisseling van bankgegevens dankzij een duidelijk kader. Het moest de strijd tegen het terrorisme efficiënter maken.

Door de wereldwijde economische crisis breidde deze tendens zich uit tot de strijd tegen fiscale fraude. In die internationale context bleek het niet langer houdbaar bankgegevens van de burger af te schermen.

Voor de BBI moest het onderzoekskader worden verruimd.

Hoe ziet dat kader eruit? Kan de BBI naar goedgekeurde bankgegevens opvragen?

A.D.: Absoluut niet. Dat kan slechts in een beperkt aantal situaties.

Ten eerste als een partnerland een gemotiveerd verzoek daartoe indient. Dat is dan een gegevensuitwisseling die geen gebruik uitmaakt voor eigen onderzoeksdossiers.

Tweede geval: het eigen onderzoek waarbij de BBI ofwel beschikt over hetzij duidelijke aanwijzingen van fraude, hetzij over voldoende elementen om over te gaan tot een indiciaire taxatie. Dat houdt in dat de taxatieambtenaar de aangegeven inkomsten gaat rechtzetten in functie van de bekende uitgaven.

Hoe gaat zo’n bankonderzoek in zijn werk?

A.D.: Eerst krijgt de belastingplichtige de kans om de bankgegevens zelf te verstrekken. De BBI stuurt een schriftelijk verzoek en licht toe over welke gegevens ze al beschikt om die vraag te rechtvaardigen. Daarbij wijst de BBI erop dat die gegevens ze zelf die zal opvragen als geen gevolg aan het verzoek wordt gegeven.

Een bankonderzoek is een zeer strikt geregelde procedure: elke aanvraag wordt getoetst en goedgekeurd door een gewestelijk directeur. Het is dus onmogelijk om zonder enige aanleiding de bankgegevens van om het even wie te gaan raadplegen.

Het doel is steeds hetzelfde: verdoken inkomsten achterhalen zodat de fiscale toestand van de betrokkene kan worden geregulariseerd.

Begrijpt u de reacties in de media waardoor soms de indruk ontstaat dat de ‘fiscus’ ‘zomaar’ in iemands rekening gaat kijken?

A.D.: Ja en nee. De onderzoeken van de BBI zijn natuurlijk vaak mediagevoelig. Het is niet altijd evident om de gebruikte onderzoeksdaten in de juiste context te plaatsen.

Zeker niet als men de onderzoeksdaad cijfermatig gaat bekijken: dan is er een enorm verschil enorm met vorig jaar: van 135 bankonderzoeken in 2011 naar 652 in 2012. Dat oogt natuurlijk indrukwekkend.

Maar men mag niet vergeten hoe sterk dossier-gerelateerd deze cijfers zijn. Hoe complexer het dossier, en hoe meer betrokken partijen, hoe groter de kans op een groot aantal bankonderzoeken.

Iemand die niets te verbergen heeft, hoeft zich dus geen zorgen te maken?

A.D.: Inderdaad. Bovendien heeft het Grondwettelijk Hof zich al uitgesproken over het gebruik van dit onderzoeksmiddel: de balans tussen recht op privacy en het recht van onderzoek is zeer goed afgebakend.

Douane zet haar strijd tegen namaak verder

De Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen en de International Chamber of Commerce (ICC Belgium) hebben samen de Stichting Neen aan namaak en piraterij (NANAC) opgericht.

Om de impact van het probleem ‘namaak’ op een meer concrete wijze te kaderen, heeft de Stichting op 4 december 2012 een ‘Staten-Generaal in de strijd tegen namaak’ georganiseerd: een groot debat tussen vertegenwoordigers van de private sector en de hoofdacteurs in de strijd tegen namaak vanuit de publieke sector.

De handel in namaak heeft nefaste gevolgen voor onze economie en voor de overheid. Het heeft een negatieve invloed op onze tewerkstelling en kan heel gevaarlijk worden wanneer het om medicijnen of motoronderdelen van een wagen of vliegtuig gaat. Om deze redenen blijft de strijd tegen namaak noodzakelijk.

Op 4 december 2012 organiseerde de Stichting de ‘Staten-Generaal in de strijd tegen namaak’ georganiseerd om mogelijke actiepunten en de middelen daarvoor te bepalen.

Specialisten hebben zich uitgesproken

Na een uiteenzetting over het probleem ‘namaak’ op internationaal niveau door Jeffrey Hardy (Business Action to stop Counterfeiting and Piracy) en op Belgisch niveau door Tony Vandeputte (ICC Belgium), werden de experts uitgenodigd om het woord te nemen. Vragen waren onder meer: beschikken wij over middelen om intellectuele rechten te beschermen?, wat moeten we doen om namaak via het internet te bestrijden?; hebben de samenwerkingsakkoorden met Douane en Accijnzen een meerwaarde?; zijn de nieuwe technieken voor ‘track and trace’ operationeel?; wat doet een koepelorganisatie om zijn leden te helpen in de strijd tegen namaak en piraterij?

Conclusies voor 2013

Noël Colpin, Administrateur-generaal van de Douane en Accijnzen en vicevoorzitter van de Stichting Neen aan namaak en piraterij sloot het debat af met de actiepunten voor 2013:

- de bedrijven en de bevolking informeren over de mogelijkheden die bestaan om namaak te bestrijden
- een permanente relatie met de private en publieke partners onderhouden
- de zichtbaarheid van de Stichting verbeteren
- sensibiliseringscampagnes voor de bevolking organiseren

- [Stichting neen aan namaak en piraterij](#)
- [Namaak op de website van de FOD Financiën](#)
- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening ...](#)

Samenwerking tussen FOD Financiën en RVA

In 2009 hebben medewerkers van de FOD Financiën, de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) en de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ) een werkgroep gevormd. Het doel daarvan was een geautomatiseerde uitwisseling van persoonsgegevens ter bestrijding van fraude door dienstenchequebedrijven. Die uitwisseling is sinds juni 2012 een feit.

Het aanvankelijke doel van het project was een antwoord te vinden voor verschillende behoeften, zoals die om gegevens uit te wisselen tussen de verschillende administraties in het kader van de coördinatie van de strijd tegen de fiscale en sociale fraude.

Volgens de Wet tot bevordering van buurtdiensten en –banen van 20 juli 2001 moeten de ondernemingen immers voldoen aan bepaalde voorwaarden om hun erkenning te krijgen of te behouden (onder meer geen achterstallige belastingen schuldig zijn aan de FOD Financiën).

In het verleden moesten de vragen naar bestaande schulden geval per geval door de RVA worden bekeken. Nu stuurt de RVA de lijst met nieuwe aanvragen voor erkenning telkens naar de FOD Financiën. Die gaat na of de betrokken ondernemingen geen achterstallige belastingsschulden hebben (minstens 2.500 euro in 2012) waarvoor zij geen afbetalingsplan volgen. Voor de al erkende ondernemingen wordt diezelfde vraag maandelijks gesteld.

Deze geautomatiseerde gegevensstroom heeft dus positieve gevolgen op zowel fiscaal als sociaal vlak. Het aantal controles door de verschillende instanties kan worden verhoogd. Dit om af te dwingen dat de regelgeving wordt nageleefd en schulden sneller worden aangezuiverd. Dankzij de communicatie van relevante gegevens worden acties ook beter gecoördineerd en kunnen de instanties passende maatregelen nemen.

De uitwisseling geeft vooral de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering de mogelijkheid om, als de voorwaarden voldaan zijn, over te gaan tot een uitvoerend beslag in handen van derden voor onbetwistbaar verschuldigde bedragen.

ICT: veiligheid is een prioriteit

In februari 2012 werd de FOD Financiën het slachtoffer van een nooit eerder geziene cyberaanval. Nadat het virus onschadelijk was gemaakt, heeft de Stafdienst ICT haar processen herwerkt en de beveiliging verbeterd in een digitale wereld die steeds onveiliger wordt.

De pc's opschonen van op afstand, de gedeelde schijven blokkeren, programma's herinstalleren, dagelijkse analyse van de situatie: dankzij al deze maatregelen werd de kwaadaardige software onschadelijk gemaakt. Maar ICT ging nog een stap verder en heeft sindsdien een hele reeks initiatieven gelanceerd.

Verscherpte beveiliging

Preventie en anticiperen, dat is het motto van de afdeling veiligheid van ICT, die instaat voor de IT-beveiliging van de FOD Financiën. Daarom leek de installatie van 'lokale repositories' (uitbreiding lokale middleware) noodzakelijk, hoewel geen enkele organisatie van deze omvang al zo'n repository had in Europa. In het verleden werden de updates in één punt gecentraliseerd, maar dat leidde tot overbelasting van het netwerk en het kostte meer tijd om ze uit te rollen naar alle machines (gemiddeld een week). Voortaan nemen de updates nog maar een uur in beslag, dankzij de toename van het aantal lokale bronnen. Het is niet moeilijk om zich de voordelen van een dergelijke installatie voor te stellen in het geval van een cyberaanval.

De afdeling veiligheid heeft ook de architectuur van de systemen aangepast. De herconfiguratie heeft deze omgeving veel veiliger gemaakt. Vervolgens werd een lijst opgesteld van alle uit te voeren taken in het geval van een cyberaanval. En tot slot, wordt er ook gewerkt aan de installatie van een proces voor het beheer van veiligheidsincidenten.

ICT is zich bewust van haar belangrijke rol in de organisatie en wil kwaliteitsdiensten leveren die voortdurend worden verbeterd. Helaas hebben cybercriminelen vaak één muisklik voorsprong en is momenteel geen enkele organisatie 100% veilig.

DDoS, phishing, virussen

Banken, bedrijven, Staten: de lijst van slachtoffers van cyberaanvallen neemt van jaar tot jaar toe. En ook het wapenarsenaal van de cybercriminelen breidt steeds uit.

Een DDoS-aanval, of Distributed Denial of Service (een server overspoelen met berichten tot hij blokkeert), phishing of e-mailfraude (internetoplichting) hebben respectievelijk Nederlandse banken en het sociale netwerk Facebook geteisterd. Hoe sterk ze ook is beveiligd, geen enkele organisatie kan momenteel beweren dat ze alle indringers of aanvallers kan afweren. Daarom behoren de opdrachten van de afdeling veiligheid tot de prioriteiten van ICT.

De gebruikers voor deze problematiek sensibiliseren is een noodzakelijke stap in dit proces. De aansluiting van een extern geïnfecteerd apparaat lag immers aan de basis van de aanval van 2012. In dat opzicht moeten de medewerkers van de FOD Financiën zich bovendien aan de Deontologische code van ICT houden. Veiligheid is de verantwoordelijkheid van iedereen!

Het geregistreerd kassasysteem in de horeca: de weg van de publiek-private dialoog

Maatschappelijk verantwoord ondernemen als overheidsdienst betekent ook oog hebben voor de mogelijke gevolgen van de uitoefening van de taken. Overbodige inspanningen bij zowel burgers als ondernemers vermijden en mogelijke nefaste gevolgen beperken, zijn daarbij essentieel. Een typisch voorbeeld hiervan is de invoering van een Geregistreerd Kassasysteem (GKS) in de horeca.

In 2009 sloot de horecasector met de regering een akkoord: btw-verlaging op ter plaatse verbruikte maaltijden naar 12%, in ruil voor samenwerking aan een effectievere fraudebestrijding in de sector. Het middel het GKS.

Een werkgroep binnen de Algemene Administratie van de Bijzondere Belastinginspectie van de FOD Financiën kreeg de opdracht het GKS te ontwerpen en in te voeren. Op 1 januari 2014 zal het systeem geleidelijk in de horecasector worden ingevoerd.

Yves Bruggeman en Jan De Loddere

Inspecteurs respectivelijke bij de BBI en de opsporingsdiensten van Fiscaleit



De werkgroep heeft contact opgenomen met de beroeps- of koepelorganisaties van zowel de horecasector als de kassaproductanten.

Hoewel het GKS het gevolg is van een afspraak tussen de sector en de regering, roept het toch veel onrust en vragen op bij de 50.000 Belgische horecaondernemers. Hoe begint men aan zo'n opdracht?

We gingen op zoek naar een concept dat aan de eisen van alle betrokken partijen tegemoet kwam. Voor de overheid moest het een efficiënt middel zijn in de strijd tegen de fraude. Voor de horeca uitbaters stonden kostprijs en gebruiksvriendelijkheid centraal. Voor de kassaproductanten mocht het geen extreme meerkost in hun productie veroorzaken, want België is maar een kleine afzetmarkt. Evenmin mocht het producenten van de markt uitsluiten. Met die zaken in het achterhoofd heeft de werkgroep een systeem ontwikkeld dat het beste van de bestaande systemen in zich verenigt om aan al die behoeften te voldoen.

Om die behoeften te kennen, nam de werkgroep contact op met de beroeps- of koepelorganisaties van zowel de horecasector als de kassaproductanten.

Het concept werd met hen afgetoetst en aangepast tot een doordacht systeem op tafel lag.

De horecasector is enorm gediversifieerd. Hoe kunnen jullie er zeker van zijn dat aan de behoeften van iedereen werd voldaan?

Ja, dat was moeilijk. Door de enorme sectordiversiteit was het onmogelijk met alle belangenverenigingen rond de tafel te zitten.

Maar dat vangt de werkgroep op door naar de uitbaters op het terrein zelf toe te gaan. De werkgroep neemt deel aan informatiesessies en is aanwezig op vakbeurzen. Om ervoor te zorgen dat ook niet-leden van vakorganisaties worden bereikt werd een infoweb gelanceerd: een website waarop de werkgroep alle vragen verzamelt beantwoordt

De werkgroep zet die vragen en antwoorden online, zodat iedereen op wie de vraag betrekking heeft, het daar kan lezen. Aangezien het een officiële site is van de FOD Financiën, is men ook zeker van de correctheid van de informatie.

Hoe was de respons?

Zeer goed. Zo goed zelfs dat de site even on hold moest worden gezet, omdat de massa informatie niet meer overzichtelijk was. Dus heeft de werkgroep de site herwerkt in functie van overzichtelijkheid, maximale deelbaarheid via sociale media én een automatische informatiestroom die abonnees op de hoogte houdt van de wijzigingen.

Zou u de aanpak ook voor andere zaken aanbevelen?

Dit was een zeer positieve ervaring als het gaat over de invoer van nieuwe systemen. Het maakt de invoering veel gemakkelijker omdat veel praktische vragen al beantwoord zijn op de dag dat het systeem operationeel wordt. Het GKS draagt ook bij tot een juistere beeldvorming. Want het mag dan het gevolg zijn van een akkoord tussen de sector en de regering, zo ervaart men dat niet. Door de koepelorganisaties erbij te betrekken en kanalen in te zetten om iedereen te bereiken, wordt het duidelijk dat de invoering van het GKS niet ten koste van de betrokkenen gaat.. Omdat zij belast was met de invoering van het GKS, had de BBI wel controle over de manier waarover het systeem werd ingevoerd. Er werd resoluut gekozen voor een aanpak met alle betrokkenen.

- [Geregistreerde kassa's](#)

Centraal contactpunt met de Dienst Voorafgaande Beslissingen in fiscale zaken

De Dienst Voorafgaande Beslissingen in fiscale zaken (DVB) is een autonome dienst belast met de toepassing van het veralgemeende stelsel van voorafgaande beslissingen. Dit werd eind 2002 door de wetgever ingevoerd om elke belastingplichtige de mogelijkheid te geven om van de FOD Financiën op voorhand een standpunt te verkrijgen omtrent de fiscale gevolgen van een verrichting of situatie die op fiscaal vlak nog geen uitwerking heeft gehad. Deze dienst maakt een jaarverslag op dat kan worden geraadpleegd op de site www.ruling.be.

Het centraal contactpunt met de DVB onderneemt de nodige stappen om een goede uitvoering te verzekeren van de samenwerkingsovereenkomst die werd gesloten tussen de Voorzitter van het Directiecomité en de DVB. Deze regelt het onderzoek en de mededeling van de aanvragen tot voorafgaande beslissingen, de vragen om advies en de genomen beslissingen, alsook de contacten tussen de DVB en de centrale en operationele diensten.

In 2012 heeft het centraal contactpunt met de DVB 548 aanvragen tot voorafgaande beslissingen ter behandeling ontvangen.

Inkomstenbelastingen - Nationaal

Bij de wet houdende fiscale en financiële bepalingen van 13 december 2012 werd voornamelijk de omvorming gerealiseerd van de aftrekbare bestedingen - met uitzondering van de aftrek voor onderhoudsuitkeringen - in belastingverminderingen, zoals is overeengekomen in het kader van het regeerakkoord. De nieuwe belastingverminderingen worden verleend tegen het tarief van 45% voor de uitgaven voor kinderoppas en voor giften en tegen het tarief van 30% voor andere uitgaven, en dit vanaf aanslagjaar 2013.

De programmawet van 29 maart 2012 voegt in artikel 36, § 2, tweede lid, van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 (WIB 92) een definitie in van het begrip ‘cataloguswaarde’ die voor alle voertuigen kan worden gebruikt. Het gaat om de catalogusprijs van het voertuig in nieuwe staat bij particuliere verkoop, inclusief opties en werkelijk betaalde belasting over de toegevoegde waarde, zonder rekening te houden met enige korting, vermindering, rabat of restorno.

In het kader van het begrotingsakkoord voor het jaar 2013 brengt de programmawet van 27 december 2012, de ‘gewone’ aanslagvoet inzake roerende voorheffing voor het merendeel van de roerende inkomsten en de diverse inkomsten van roerende aard die momenteel al aan die voorheffing zijn onderworpen, op 25% vanaf 1 januari 2013. Bovendien zal die voorheffing opnieuw bevrijdend zijn voor alle interesten en dividenden die worden betaald of toegekend vanaf die datum. De bijkomende heffing van 4% op roerende inkomsten die werd ingevoerd door artikel 174/1, WIB 92, wordt eveneens afgeschaft vanaf 1 januari 2013. Ook werden de bepalingen ingetrokken in verband met de verplichting om informatie te verstrekken aan een centraal aanspreekpunt uit hoofde van de schuldenaars van de voormelde heffing wanneer die heffing niet aan de bron werd ingehouden alsook de bepalingen in verband met de oprichting en de werking van dat centraal aanspreekpunt. Ten slotte werd artikel 313 WIB 92 gewijzigd voor het jaar 2012 om het bevrijdend karakter van de roerende voorheffing uit te breiden tot de dividenden en interesten die belastbaar zijn tegen 21% en aan 25% onder bepaalde voorwaarden en zonder voorwaarden tot de liquidatieboni en de Leterme-Staatsbons.

Het KB van 6 juni 2012 tot wijziging van het KB/WIB 92 op het stuk van de bedrijfsvoorheffing wijzigt het tarief van de bedrijfsvoorheffing op de wettelijke en extra-wettelijke uitkeringen die worden betaald of toegekend aan tijdelijk werklozen zoals bedoeld in artikel 27, 2°, van het KB van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering.

Het KB van 11 december 2012 tot wijziging van het KB/WIB 92 op het stuk van de bedrijfsvoorheffing wijzigt volledig bijlage III bij het KB /WIB 92.

Een aantal bepalingen werd uitgewerkt in uitvoering van de ambitieuze begrotingsdoelstellingen van de regering. In de programmawet van 29 maart 2012 werd zo de vrijstelling van meerwaarden op aandelen beperkt tot de gerealiseerde meerwaarden op aandelen die ten minste één jaar behouden zijn. In het kader van de daaropvolgende begrotingsronde werd ook de mogelijkheid tot aftrek voor risicokapitaal verder beperkt. Zo schafte de wet van 13 december 2012 houdende fiscale en financiële bepalingen de mogelijkheid af tot overdracht van deze aftrek tussen verschillende boekjaren.

Naast de uitvoering van de begrotingsmaatregelen werd een aantal maatregelen uitgewerkt die tot doel hadden om misbruikconstructies tegen te gaan. Een in het oog springend voorbeeld is de zogenaamde thin cap maatregel, die tot doel heeft om onderkapitalisatie van vennootschappen in bepaalde gevallen aan te pakken. Om het niet onmogelijk te maken dat grote groepen kunnen functioneren, werd deze maatregel in de programmawet van 22 juni 2012 verder verfijnd voor vennootschappen waarvan de activiteit zelf bestaat uit het beheer van dagelijkse thesaurieverrichtingen

Inkomstenbelastingen - Internationaal

Inwerkingtreding van het Protocol tot wijziging van de Overeenkomst met het Verenigd Koninkrijk

Op 24 juni 2009 werd een Protocol ondertekend tot wijziging van de Overeenkomst tot het voorkomen van dubbele belasting van 1 juni 1987 met het Verenigd Koninkrijk. Het werd op 7 juli 2011 goedgekeurd door het federale parlement. Aangezien het evenwel ging om een gemengd verdrag, moest het ook door de gemeenschaps- en gewestelijke parlementen worden goedgekeurd. Dit Protocol is op 24 december 2012 in werking getreden (BS van 28 december 2012).

Het Protocol breidt uitdrukkelijk de werkingssfeer van de administratieve bijstand uit tussen de Belgische en de Britse belastingadministratie tot de uitwisseling van bankinlichtingen, en dit in overeenstemming met de internationale standaard ter zake.

Verschillende andere bepalingen van de Overeenkomst worden gewijzigd, met name:

- het tarief van de bronheffing op interest wordt verminderd van 15% tot 10% en er is voorzien in vrijstellingen, inzonderheid voor interest van leningen of kredieten tussen ondernemingen
- de privépensioenen worden uitsluitend belastbaar in de staat waaruit zij afkomstig zijn (het stelsel waarin de Overeenkomst voorziet -exclusieve belastingheffing in de woonstaat- blijft evenwel van toepassing op belastingplichtigen die vóór de uitwerking van het Protocol met pensioen gingen)
- het Protocol stelt de belastingplichtigen in staat om een beroep te doen op een onafhankelijke arbitrage wanneer de Belgische en Britse bevoegde autoriteiten er niet in slagen om binnen een termijn van twee jaar hun geval te regelen in het kader van een regeling voor onderling overleg

Het Protocol regelt daarnaast sommige problemen die voortvloeien uit de toepassing van de bepalingen van de Overeenkomst. Bijvoorbeeld de beloningen ter zake van een dienstbetrekking uitgeoefend aan boord van een schip of luchtvaartuig (of van een weg- of spoorvoertuig) zijn voortaan uitsluitend belastbaar in de woonstaat van de loontrekker om dubbele vrijstelling te voorkomen die het gevolg zou kunnen zijn van de gezamenlijke toepassing van de bepalingen van de Overeenkomst en van de Britse wetgeving.

Mondiaal forum inzake transparantie en uitwisseling van informatie met betrekking tot belastingaangelegenheden

Het mondiaal forum is belast met het onderzoek door gelijken (peers) van de toepassing van de internationale standaard inzake internationale uitwisseling van inlichtingen met betrekking tot belastingaangelegenheden (Peer Review).

De standaard voorziet in de uitwisseling van inlichtingen die naar verwachting relevant zullen zijn voor de tenuitvoerlegging en de toepassing van de nationale belastingwetgeving. Het hengelen naar inlichtingen is niet toegestaan, maar alle inlichtingen die naar verwachting relevant zullen zijn, moeten worden verstrekt, met inbegrip van bankinlichtingen.

Het onderzoek door gelijken verloopt in twee fases. Het onderzoek van fase 1 evalueert het wettelijk en reglementair kader van de rechtsgebieden inzake transparantie en uitwisseling van inlichtingen, en het onderzoek van fase 2 is gefocust op de praktische uitwerking van dat kader.

Wat België betreft, heeft het onderzoek van fase 2 plaatsgehad in de loop van 2012 tot begin 2013. Deze evaluatie heeft betrekking op de beschikbaarheid van de relevante inlichtingen, de mogelijkheid van de bevoegde autoriteit om toegang te hebben tot die inlichtingen, en de mogelijkheid om die inlichtingen efficiënt uit te wisselen met de partnerlanden.

België was een van de eerste landen waarbij voor fase 2 een onderzoek werd verricht afzonderlijk van het onderzoek van fase 1. België was hier dus eigenlijk een ‘proefkonijn’. Het onderzoek had ook betrekking op domeinen die niet behoren tot de bevoegdheid van de FOD Financiën, zoals het vennootschapsrecht, de economische en financiële wetgeving, de reglementering inzake het bestrijden van witwaspraktijken enz. Het was dus noodzakelijk dat verschillende andere FOD’s, overheidsinstellingen en beroepsverenigingen actief meewerkten. De dienst BEO-AFZ heeft het hele proces voorbereid en gecoördineerd. Verschillende diensten van de Algemene Administratie van de Fiscaliteit, van de Bijzondere Belastinginspectie, verschillende diensten van de FOD Economie (met inbegrip van de Kruispuntbank van Ondernemingen), de FOD Justitie, het Instituut van de Accountants en de Belastingconsulenten, de Cel voor Financiële Informatieverwerking, de Nationale Bank van België, de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), de Nationale Kamer van Notarissen, de orde van Franstalige en Duitstalige balies en een griffie van de Rechtbank van Koophandel hebben meegewerkt aan het evaluatieproces.

Het onderzoek vond plaats in een geest van wederzijds begrip en samenwerking. Geoordeeld werd dat de beschikbaarheid en de toegankelijkheid van de relevante inlichtingen overeenstemmen met de internationale standaard, ook wat de bankgegevens betreft sinds de inwerkingtreding van de wet van 14 april 2011. Er werden slechts drie aanbevelingen geformuleerd voor België:

- ervoor zorgen dat alle ondertekende verdragen snel bekrachtigd worden
- zijn netwerk van uitwisseling van inlichtingen blijven uitbreiden in overeenstemming met de standaard en dit met alle pertinente partners;
- antwoorden op vragen om inlichtingen binnen een periode van 90 dagen volgend op de ontvangst van de vraag

België heeft zich ertoe verbonden om rekening te houden met die aanbevelingen.

Informatie omtrent de werkzaamheden van het mondiaal forum inzake transparantie en uitwisseling van inlichtingen met betrekking tot belastingaangelegenheden bevindt zich op de website www.oecd.org/tax/transparency. De verslagen van de geëvalueerde landen kunnen worden ingekeken op de site www.eoi-tax.org.

Europese Unie

De **groep ‘gedragscode’** werd opgericht om schadelijke fiscale maatregelen binnen de Unie te bevrozen en af te schaffen. Deze groep richt zich op de fiscale maatregelen die een merkbare invloed hebben, of kunnen hebben, op de localisatie van de economische werkzaamheden binnen de Unie. De groep heeft het onderzoek voortgezet van nieuwe fiscale maatregelen, van gewijzigde maatregelen of van vervangende maatregelen die werden voorgesteld door de lidstaten en de afhankelijke of verbonden gebieden. In 2012 werd het stelsel van de vennootschapsbelasting van Guernsey (Zero-Ten Corporate Tax Regime) en van Gibraltar (Income Tax Act 2010) als schadelijk beoordeeld en het schadelijk aspect daarvan werd verwijderd.

Volgend op besprekingen die met Liechtenstein werden aangevat om de principes van de gedragscode op dat land toe te passen, heeft Liechtenstein het schadelijk karakter van zijn fiscale maatregelen in 2012 ongedaan gemaakt. Gelijkaardige besprekingen die met Zwitserland werden gestart, vorderen langzamer.

De groep ‘gedragscode’ coördineert eveneens de fiscaliteit van de lidstaten met het doel een einde te maken aan ongelijkheden zoals de winstdelende leningen (profit participating loans, waarvoor een wijziging van de moeder-dochter richtlijn nodig is, die is gepland voor 2013), sommige hybride constructies (hybride entiteiten en hybride vaste inrichtingen) en anti-misbruikmaatregelen voor dividenden die in de EU binnenkomen. Ook over de spontane uitwisseling van inlichtingen in het geval van ‘Advance Pricing Agreements’ of van grensoverschrijdende rulings wordt hartig gediscussieerd door de groep, in samenwerking met het Joint Transfer Pricing forum en het CACT (Comité voor de administratieve samenwerking met betrekking tot belastingaangelegenheden).

Het **Hof van Justitie van de Europese Unie (HJEU)** spreekt zich steeds vaker uit over de verenigbaarheid van de fiscale wetgeving van de lidstaten inzake directe belastingen met het gemeenschapsrecht.

In 2012 heeft het HJEU ongeveer 25 interpretatieve arresten gevelde met betrekking tot zeer verschillende domeinen, zoals rechtsmisbruik, de belastingheffing van pensioenen van niet-inwoners, dividenden die worden betaald aan buitenlandse beleggingsfondsen of pensioenfondsen, grensarbeiders, anti-misbruikmaatregelen zoals artikel 54 van het WIB92, de belastingheffing van de Europese ambtenaren, de belastingheffing naar aanleiding van een zetelverplaatsing, de moeder-dochter richtlijn en de fusierichtlijn, de roerende voorheffing op dividenden die betaald worden aan moedermaatschappijen die niet-inwoner zijn, de aftrek van verliezen van vaste inrichtingen en het voorkomen van dubbele belasting van de roerende inkomsten die werden verkregen door natuurlijke personen die inwoner zijn.

Bovendien worden de coördinatie verzekerd van de antwoorden aan de Commissie bij overtredingsprocedures, van de omzetting van de richtlijnen van de Raad van de EU en van het in overeenstemming brengen van de Belgische belastingwetgeving met het Europees recht, hoofdzakelijk ten gevolge van arresten van het HJEU die ter zake werden gevelde.

In het kort

Opera SL fase II

Met het project 'Opera SL' wil de Stafdienst Logistiek een homogene en klantgerichte dienst worden. De nieuwe structuur wordt in de komende jaren stapsgewijs ingevoerd: één logistieke antenne per provincie met enkele lokale logistieke cellen, met aansturing door de centrale operationele logistieke afdelingen per landsgedeelte.

Met het project 'Opera SL' wil de Stafdienst Logistiek een homogene en klantgerichte dienst worden. De nieuwe structuur wordt in de komende jaren stapsgewijs ingevoerd: één logistieke antenne per provincie met enkele lokale logistieke cellen, met aansturing door de centrale operationele logistieke afdelingen per landsgedeelte.

‘Opera SL fase II’ is gestart in 2012 met de identificatie van de verschillende logistieke taken op het terrein. Deze maken deel uit van een

werklasmeting en een gedetailleerd rekenmodel dat het aantal nodige voltijds equivalente werknemers (VTE's) berekent voor cellen en antennes. In vier pilootcellen is dit rekenmodel ook gevalideerd.

Uiteraard is de logistieke decentrale structuur opnieuw gevalideerd afhankelijk van de evolutie van het aantal gebouwen van de FOD Financiën. Een logistieke dienstencatalogus wordt samengesteld.

Doel van dit alles: tegemoetkomen aan de logistieke behoeften van gebruikers en bezoekers van de gebouwen, met als eindpunt een geprofessionaliseerde en operationele SL-structuur in 2013.

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)

In het kort

Beheerder van het geld en de goederen van de staat

Als beheerder van het geld en de goederen van de Staat garandeert de FOD Financiën de stabiliteit van de Belgische Staat door te waken over een [gezond beheer van de schuld](#). Dat is onder meer mogelijk dankzij de [Staatsbons](#). De FOD waakt ook over een gezond beheer van zijn goederen, bijvoorbeeld door de [gebouwen die hij gebruikt duurzaam en verantwoord te beheren](#) en door een [analytische boekhouding in te voeren](#).

U vindt alle markante feiten van 2012 voor dit thema in het navigatiemenu bovenaan de pagina.

De relatieve omvang van de staatsschuld

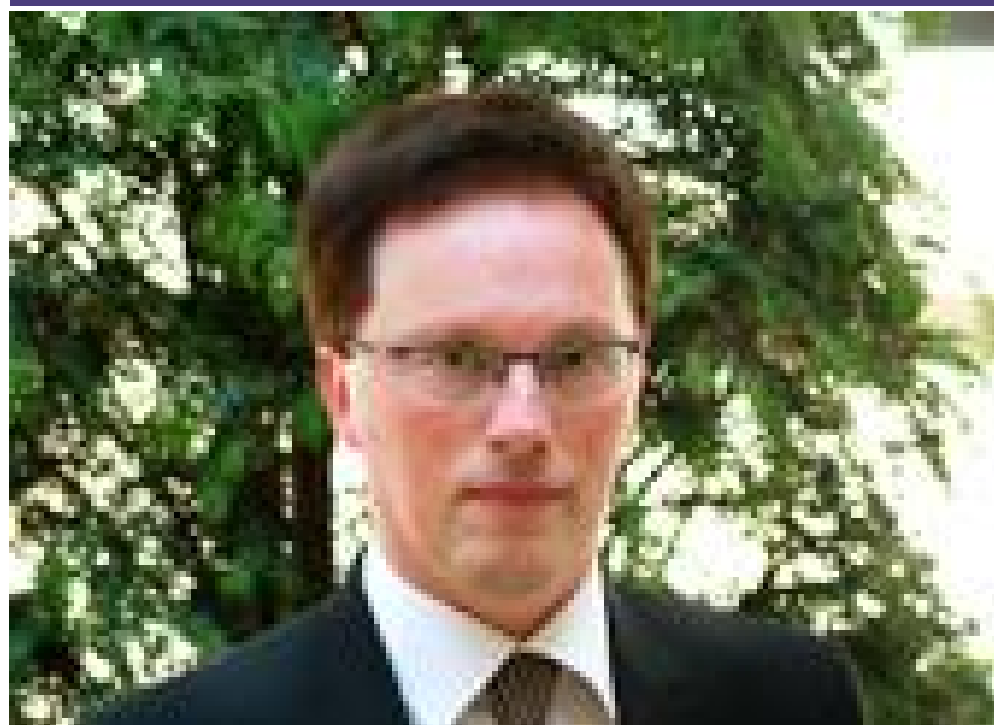
Meer dan 370 miljard euro en 99,8% van het BBP, zoveel bedraagt de Belgische staatsschuld in 2012. Dat kan enorm veel lijken, maar in werkelijkheid maakt België sinds 2012 deel uit van de harde kern van de eurozone en behoort het tot de beste leerlingen. En dat terwijl de economische context nog lang niet rooskleurig is.

Het Agentschap van de Schuld maakt deel uit van de Algemene Administratie van de Thesaurie van de FOD Financiën. Dit agentschap beheert de federale staatsschuld en zorgt er onder meer voor dat de financiële kost zo laag mogelijk is. Dat betekent specialistenwerk op de markten en rekening houden met risico's.

Momenteel heeft België de vijfde hoogste staatsschuld in de eurozone. Onze staatsschuld is nog steeds hoger dan het gemiddelde, hoewel ze niet veel meer van dat gemiddelde afwijkt. Twintig jaar geleden bedroeg de Belgische staatsschuld namelijk het dubbele van het niveau in de eurozone (134%, terwijl de andere landen slechts 63-64% bereikten). Hoewel de staatsschuld eind 2012 bijna 100% van het BBP bedroeg, blijft ze dus toch aanvaardbaar als we dit alles in aanmerking nemen.

Jean Deboutte

directeur van het Agentschap van de Schuld



We hebben de 100% kunnen vermijden. Eind 2012 zaten we op 99,8% van het BBP.

Wat was de toestand van de Belgische staatsschuld in 2012?

J.D.: In 2012 is de schuldgraad - het volume van de schuld ten opzichte van het BBP - gestegen. Dat is vooral te wijten aan externe factoren, zoals de steun aan landen in moeilijkheden. Het is een globaal fenomeen; in die zin dat alle andere landen van de eurozone die Portugal, Griekenland en Ierland hebben gesteund, hun schuld eveneens hebben zien stijgen als gevolg van die hulp. Die financiële inspanning wordt in de schuld opgenomen en vertegenwoordigde toch 1,5% van het BBP in 2012. En dan was er de herkapitalisering van Dexia. Dat was nog eens 0,78% van het BBP (of 2,9 miljard euro). Gecombineerd met de steun aan de probleemlanden was dat erg veel. Maar we hebben ook een terugbetaling van KBC ontvangen die hoger was dan voorzien.

Het is waar dat er globaal sprake was van een licht negatieve groei (- 0,3%) en een begrotingstekort van 3,1% (het effect Dexia niet meegerekend), zodat de schuld in elk geval licht zou zijn gestegen. Maar we hebben de 100% kunnen vermijden. Eind 2012 zaten we op 99,8% van het BBP. De schuld is dus gestegen, maar de financieringskost van de schuld is gedaald.

Waarom mag de schuld niet meer dan 100% van het BBP bedragen?

J.D.: Daar is geen economische reden voor, maar het is een beetje een waarschuwingdrempel. In België zijn we van 134% in de jaren 90 overgegaan naar minder dan 100% nu. We hebben de situatie dus kunnen rechtekken. Die evolutie pleit in het voordeel van België. Dat weegt door in de ogen van de investeerders. Geen enkel ander land heeft dit soort programma kunnen voorleggen. Als we de 100% ook in 2013 kunnen vermijden, is dat in elk geval een troef.

Is de ‘stabilisering’ van de schuld verbonden met het bezuinigingsbeleid dat in Europa en in België wordt gevoerd?

J.D.: In België daalt het begrotingstekort wel al sinds 2009, onder meer omdat de regering maatregelen heeft getroffen op het vlak van de inkomsten, maar ook op het vlak van de uitgaven. Nu heeft de herkapitalisatie van Dexia in 2012 het tekort tot 3,9% doen oplopen. Anders zou het 3,1% bedragen, wat toch een zeer grote daling is ten opzichte van 5,6% in 2009. Het stabiliteitsplan voorziet een begroting in evenwicht in 2015. Maar het gaat om een structureel evenwicht. Dat betekent dat als de economie in 2015 nog steeds niet goed draait, er nog een tekort zal zijn, ook al zou dit beperkt moeten zijn.

Het goede beheer van de schuld heeft dus invloed op de buitenlandse investeringen?

J.D.: Ik denk dat het heel belangrijk is dat een land bewijst dat er effectief economische en ook politieke stabiliteit is. De beleggers hebben zich gedurende enkele maanden vragen gesteld, maar hun reacties waren uiteindelijk positief omdat België zich het afgelopen anderhalf jaar goed heeft gedragen. Er was een groei, het tekort werd teruggedrongen, zelfs zonder regering met ‘volledige bevoegdheden’. België bleek dus in staat om dit soort situatie het hoofd te bieden, wat in andere landen niet altijd het geval is. Toch blijft wat wij in België hebben meegemaakt, voor buitenlanders zeer moeilijk te begrijpen.

- [Jaarverslag: Agentschap van de Schuld](#)

Activering van het Bijzonder Beschermingsfonds

Het Bijzonder Beschermingsfonds voor deposito's, levensverzekeringen en het kapitaal van erkende coöperatieve vennootschappen (BBF) handelde in 2012 de dossiers van verzekeringsmaatschappij APRA Leven verder af. De erkenning van APRA Leven werd in 2011 ingetrokken waardoor het BBF moest tussenkomen om de benadeelde rechthebbenden te vergoeden. In 2012 werden 381 dossiers afgesloten door ofwel de afkoopwaarde van de levensverzekeringsspolissen aan de verzekerden uit te betalen, ofwel door de verzekering op verzoek van de rechthebbenden over te dragen naar een andere verzekeraar. Zo werd er in 2012 meer dan 3.100.000 euro uitbetaald.

Daarentegen konden verzekerden die een contract ‘tweede pijler’ hadden gesloten bij APRA Leven (onder andere groepsverzekeringen, bedrijfsleidersverzekeringen) en die een aanvraag tot tussenkomst hadden ingediend, de waarborg van het BBF helaas niet genieten. Dertien verzekerden hebben een vordering tot nietigverklaring van deze beslissing van de FOD Financiën ingesteld bij de Raad van State. Deze procedures zijn hangende in juni 2013.

Eind 2012 moesten nog ongeveer 80 dossiers definitief worden afgesloten. Het ging meestal om dossiers waarvoor de verzekerden hadden geopteerd voor een overdracht naar een andere verzekeringsmaatschappij maar van wie het BBF toen nog geen attest van fiscaal neutrale overdracht had ontvangen.

BIJZONDER BESCHERMINGSFONDS VOOR DEPOSITO'S, LEVENSVERZEKERINGEN EN HET KAPITAAL VAN ERKENDE COÖPERATIEVE VENNOOTSCHAPPEN (BBF)						
TOTAAL VAN DE ONTVANGEN BEDRAGEN SINDS ZIJN ONTSTAAN TOESTAND OP 31.12.2012						
	Jaar 2008 - ontvangsten	Jaar 2009 - ontvangsten	Jaar 2010 - ontvangsten	Jaar 2011 - ontvangsten	Jaar 2012 - ontvangsten	Totaal
Bijdrage:						
- kredietinstellingen	2.890.429,55	86.471.240,98	91.265.000,33	468.935.416,96	835.722.014,41	1.485.284.102,23
- investeringsmaat-schappijen	17.667,67	365.384,21	299.809,68	1.274.045,61	2.130.944,40	4.087.851,57
Bijdrage verzekeringsondernemingen	386.557,82	4.947.639,92	4.595.932,68	153.353.586,76	159.969.901,89	323.253.619,07
Bijdrage coöperatieve vennootschappen	0	0	0	559.298,07	2.233.574,02	2.792.872,09
Toegangsrecht verzekeringsondernemingen	23.193.469,21	0	0	0	0	23.193.469,21
Toegangsrecht kredietinstellingen	0	0	157.110.045,47	156.350.953,01	0	313.460.998,48
Toegangsrecht coöperatieve vennootschappen	0	0	0	1.491.461,51	0	1.491.461,51
Totalen/jaar	26.488.124,25	91.784.265,11	253.270.788,16	781.964.761,92	1.000.056.434,72	2.153.564.374,16

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening](#)
- www.bijzonderbeschermingsfonds.be

Staatsbons online aankopen

Voor het zeventiende jaar op rij heeft de Belgische Staat in 2012 staatsbons uitgegeven. De aanhoudende rendementsdaling in 2012 die wordt weergegeven in onderstaande grafiek, heeft de ontvangen bedragen beïnvloed.

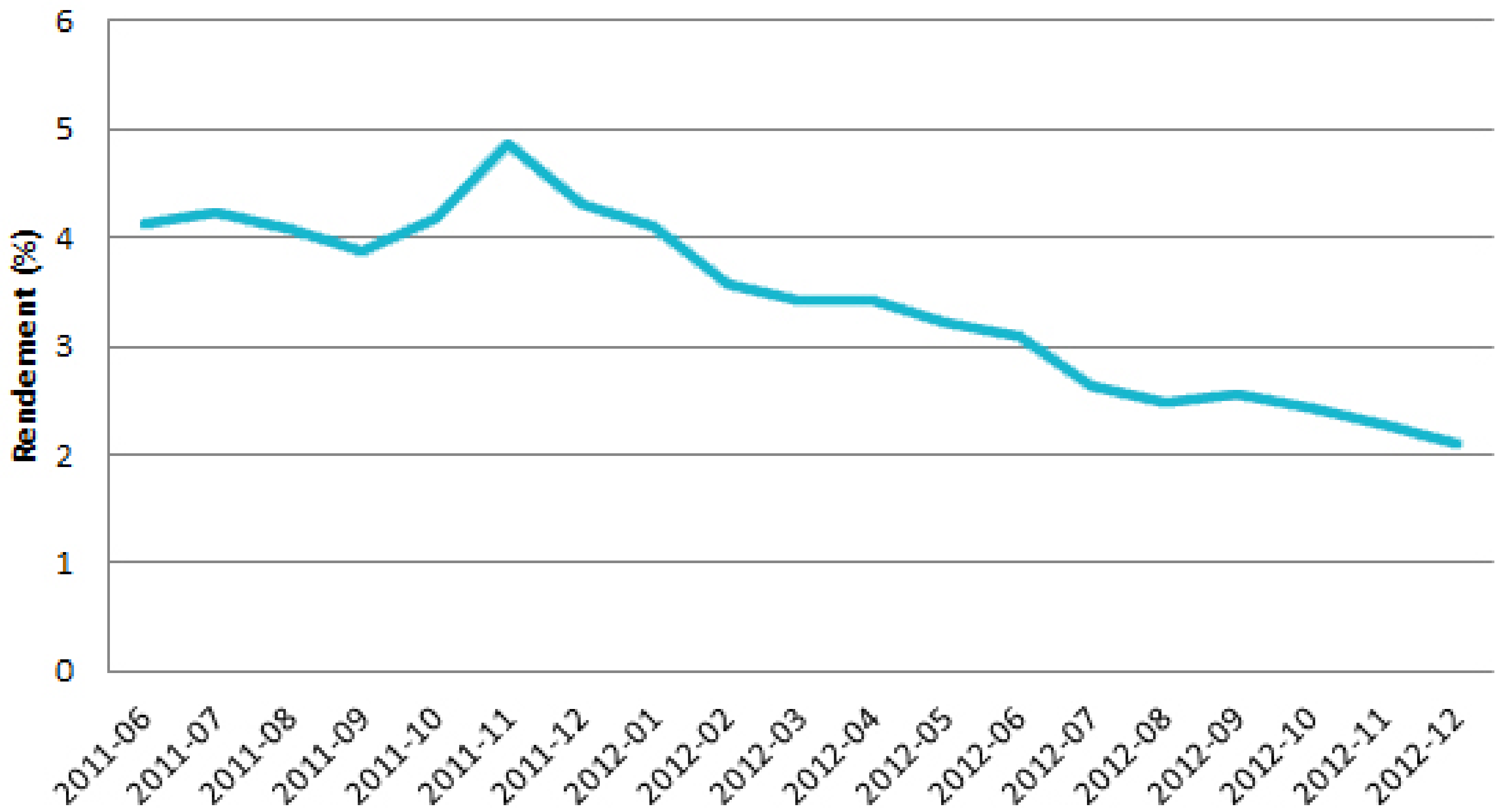
In 2012 werden er in totaal voor 142 miljoen euro staatsbons uitgegeven, een bedrag dat beduidend lager ligt dan de 5,7 miljard euro die in 2011 werd opgehaald. Ter herinnering, het recordbedrag van 2011 is vooral te danken aan de uitgifte van de zogenoemde ‘Leterme’-staatsbons van december 2011. Het historische succes van deze uitgifte is te verklaren door de piek van de rentevoeten van november 2011, duidelijk te zien in de grafiek.

In 2012 heeft de Algemene Administratie van de Thesaurie een project gelanceerd om de Dienst van de Grootboeken te moderniseren. De eerste fase van dit project betreft de inschrijving op staatsbons op de primaire markt.

Zo biedt de Schatkist sinds de uitgifte van december 2012 aan particulieren de mogelijkheid om online in te schrijven op de staatsbons op de website van de Dienst van de Grootboeken, nadat deze particulieren zich hebben geïdentificeerd via hun elektronische identiteitskaart of token.

De modernisering van de Dienst van de Grootboeken wordt in 2013 voortgezet met online betalingen om de burger een dienst aan te bieden die gebruiksgemak met kwaliteit combineert.

Gemiddeld rendement van de lijnen (OLO's) met een looptijd van nog 10 jaar



- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening...](#)
- www.destaatsbons.be
- www.grootboeken.be

De FOD Financiën zegt ‘Ja!’ tegen energiebesparingen

De FOD Financiën werkt al meer dan een jaar mee aan de sensibiliseringscampagne voor energiebesparingen die Fedesco heeft gelanceerd. Om de medewerkers aan te sporen om goede gewoonten aan te nemen op het werk, werden in het kader van deze campagne, die de naam ‘Energiebesparing... Ja!’ kreeg, een aantal maatregelen getroffen.



Na de aanstelling van de ‘Energiebewaker’ - de verantwoordelijke voor deze campagne, meestal de econoom - en zijn ‘Green Team’-, en nadat de doelstellingen voor het energieverbruik zijn bepaald, kan de campagne van start gaan. Zij die in de betrokken gebouwen werken, ontdekken eerst en vooral het ‘nepbureau’, een bureau dat wordt ingericht (met onder meer verlichting, elektrisch materiaal, raam en thermostaat) op een vrije en drukbezochte plaats. Het ideale middel om de nieuwsgierigheid te prikkelen en de medewerkers de gelegenheid te geven om praktische vragen te stellen over het milieu en de te realiseren energiebesparingen. Dan volgt de eerste ‘EnergyScan’, een formulier dat bij alle medewerkers peilt naar het welzijn op het werk, dat hun kennis op het vlak van energiebesparingen test en de officiële lancering van de campagne in hun gebouw aankondigt. Met dit formulier wordt de campagne ook afgesloten: het welzijn wordt opnieuw beoordeeld om de vooruitgang te analyseren.

Met de steun van Basil, de mascotte Duurzame Ontwikkeling bij de FOD, wordt de campagne ‘Energiebesparing... Ja!’ gedurende ongeveer twee jaar gevoerd op elke werkplek. Fedesco schat dat een energiebesparing van 3 tot 15% mogelijk is als de medewerkers hun medewerking verlenen, en dat is niet niks ... Vooral als we deze percentages optellen bij de negen gebouwen waar de campagne in 2012 al heeft plaatsgevonden.

Greg Malcause

Marketing & Communications Manager bij Fedesco, het bedrijf dat de campagne ‘Energiebesparing ... Ja!’ heeft ontwikkeld



De uitdaging bestond erin een campagnesysteem te ontwikkelen dat gemakkelijk reproduceerbaar is voor alle gebouwen van de overheidsdiensten en dat tegelijk kan worden aangepast aan elk gebouw.

Hoe is Fedesco op het idee gekomen voor deze campagne?

G.M.: We werden ons ervan bewust dat de werken die we in de gebouwen beheren om energie te besparen, gepaard moesten gaan met een sensibilisering van de mensen die er werken om maximaal efficiënt te zijn. Het is belangrijk dat de mensen hun gedrag aanpassen. Je kunt bijvoorbeeld wel zonnepanelen op het dak plaatsen, maar als de werknemers het raam openzetten terwijl de verwarming aanstaat, hebben ze niet veel nut meer ... Om optimaal te zijn, moeten we sensibiliseren op twee niveaus: de economen en de logistieke medewerkers enerzijds, en alle andere medewerkers anderzijds.

Wat is uw rol in deze campagnes? Wat doet u het liefst?

G.M.: Ik coördineer de verschillende instrumenten die we de klanten ter beschikking stellen, ik help hen om ze op een coherente manier, aangepast aan het gebouw, te gebruiken om de gestelde doelstelling te bereiken. Na analyse van de verbruiksgegevens, de algemene kenmerken van het gebouw en bespreking met de ‘Energiebewakers’ bepalen we samen de doelstelling die we op het einde van de campagne moeten bereiken. Wat ik het liefst doe? De instrumenten ontwerpen: affiches, stickers, website, handvest opleidingen, EnergyScan ... De uitdaging bestond erin een campagnesysteem te ontwikkelen dat gemakkelijk reproduceerbaar is voor alle gebouwen van de overheidsdiensten en dat tegelijk kan worden aangepast aan elk gebouw. Het is stimulerend om te zien hoe al wie bij de campagne is betrokken deze instrumenten leert gebruiken en tot leven brengt.

Het Handvest werd eind 2011 ondertekend door de Voorzitter van de FOD Financiën, Hans D’Hondt. Wat waren de evoluties in 2012?

G.M.: In feite wilden zowel wij als jullie te snel gaan nadat de voorzitter zijn handtekening had gezet. Resultaat: we hebben nog steeds niet bepaald welke gebouwen het meest geschikt zijn voor deze campagne en de ‘Energiebewakers’ werden te vaak ‘automatisch’ aangewezen. Er was een gebrek aan motivatie. Ondertussen is dat veranderd. De betrokkenen zijn vrijwilligers en dat is heel belangrijk. Bijna tien gebouwen van de FOD werken momenteel mee aan de campagne en voor vele andere gebouwen is dat binnenkort het geval.

- www.fedesco.be
- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening ...](#)
- [Nieuwigheid voor duurzame overheidsopdrachten in 2012 bij de FOD Financiën](#)
- [Naar een duurzame certificering van de gebouwen](#)
- [Global reporting initiative](#)

GRI PA11 / EN3 / EN4 / EN22 / EN29

PA11 - Nieuwigheid voor duurzame overheidsopdrachten in 2012 bij de FOD Financiën

De FOD Financiën heeft op 29 maart 2012 een nieuwe meerjarige overheidsopdracht gegund met een duur van vier jaar voor de levering van diensten voor het integraal afvalbeheer voor zijn gebouw 'North Galaxy' in Brussel. De implementatie van deze opdracht past in een globale visie van duurzame ontwikkeling. De aanbestedende overheid had in deze opdracht namelijk een gunningscriterium voor de offertes voorzien om het gebruik van recipiënten te valoriseren, waarbij zoveel mogelijk afval aan de bron kan worden gesorteerd en waarbij de sortermogelijkheden aan de bron worden behouden in de loop van het inzamel- en verwerkingsproces.

De aannemer van deze opdracht verbindt zich tot:

- het ter beschikking stellen, de installatie en het regelmatige onderhoud van aangepaste containers en recipiënten
- de selectieve inzameling van het afval met sortering aan de bron door de gebruikers
- het interne vervoer van het afval naar de lokalen die door de aanbestedende overheid worden aangeduid
- het verwijderen van het afval uit het gebouw, met uitzondering van het papier, waarvoor een apart contract wordt afgesloten door Administratie van de Domeinen
- de verwerking van het afval met voorrang voor oplossingen die een maximum aan recyclage garanderen
- communicatie met de aanbestedende overheid, haar informeren en minstens maandelijks de volumes ingezameld afval meedelen om een milieubeheerssysteem voor het gebouw te installeren dat voldoet aan het EMAS-reglement
- de gebruikers van North Galaxy sensibiliseren over het nut van selectieve afvalsortering

De afdeling Aankopen van de Stafdienst Logistiek wil in 2013 een algemene offerteaanvraag lanceren voor het integraal afvalbeheer in tientallen gebouwen die de FOD Financiën gebruikt in Wallonië, Brussel en Vlaanderen.

In 2011 werd er ook een opdracht gegund voor het integraal afvalbeheer voor alle diensten in de 'Finance Tower' (FINTO) in Brussel.

EN3-EN4 - Direct energieverbruik opgedeeld per primaire energiebron (Gasverwarming) - Indirect energieverbruik opgedeeld per primaire energiebron (Elektriciteit - Energie)

EN3 - EN4 Direct energieverbruik opgedeeld per primaire energiebron (Gasverwarming) - Indirect energieverbruik opgedeeld per primaire energiebron (Elektriciteit - Energie)

Gemeten verbruik 2012							Totale oppervlakte (m²)
	Brussel:						1.420.000
	Aantal gebouwen	Energieverbruik (kWh)	Elektriciteitsverbruik (kWh)	Oppervlakte elektriciteit (m²)	Verbruik verwarming (kWh)	Oppervlakte verwarming (m²)	
	8	31.509.404,00	16.576.888,00	342.525,00	14.932.516,00	342.525,00	
	Vlaanderen:						
	Aantal gebouwen	Energieverbruik (kWh)	Elektriciteitsverbruik (kWh)	Oppervlakte elektriciteit (m²)	Verbruik verwarming (kWh)	Oppervlakte elektriciteit (m²)	
	65	47.656.288,00	14.319.922,00	427.059,00	33.336.366,00	491.832,00	
	Wallonië:						
	Aantal gebouwen	Energieverbruik (kWh)	Elektriciteitsverbruik (kWh)	Oppervlakte elektriciteit (m²)	Verbruik verwarming (kWh)	Oppervlakte elektriciteit (m²)	
	40	22.912.621,00	9.209.840,00	293.054,34	13.702.781,00	193.975,34	
Totaal	113	102.078.313,00	40.106.650,00	1.062.638,34	61.971.663,00	1.028.332,34	
							74,83%
Energie (kWh)		Elektriciteit (kWh)		Verwarming (kWh)			
102.078.313,00		40.106.650,00		61.971.663,00		1028332 m²	
139.169.595,37		53.594.380,00		85.575.215,36		1420000 m²	
98,0 kWh/m²		37,74 kWh/m²		60,26 kWh/m²			

Opmerkingen:

- Het aantal gemeten gebouwen is toegenomen van 86 (in 2011) tot 113 (in 2012). Fedesco beschikt vandaag over nauwkeurige verbruikscijfers voor 74,83% van het vastgoedpark van de FOD Financiën. De 113 gebouwen waarvan hier sprake is, zijn de gebouwen die over een monitoring beschikken en waarvoor we dus toegang hebben tot de gegevens; de resultaten werden berekend volgens een regel van drie op basis van de totale oppervlakte van alle gebouwen van de FOD Financiën.
- De FOD Financiën maakt gebruik van het aanbod van de leveranciers; hij heeft tot nu toe nog geen specifieke aanvraag voor "groene" stroom ingediend bij de leveranciers.
- De FOD Financiën heeft een contract met Fedesco voor de sensibiliseringscampagne "Energiebesparing... Ja!" in verschillende gebouwen van de FOD Financiën.

Benchmark met de vorige jaren

	2009 - Referentiejaar	2010	2011	2012
Elektriciteitsverbruik (kWh)	40.417.244	41.112.680	40.055.057	40.106.649
Verbruik verwarming (kWh) - exacte cijfers	59.249.115	71.852.265	56.551.827	61.971.663
Verbruik verwarming (kWh) - herberekend volgens graaddagen	67.428.384	66.550.692	70.128.699	64.741.014
Totale energie (elektriciteit+gas) - herberekend volgens graaddagen	107.845.628	107.663.372	110.183.756	104.847.663
Benchmark	100%	100%	102%	97%

Opmerking:

Om het verbruik verwarming in de verschillende jaren correct te vergelijken moeten we het verschil in temperatuur tussen de jaren nivelleren. Daarom worden de exacte cijfers herberekend volgens "graaddagen" op basis van de genormaliseerde jaren.

Analyse

Het elektriciteitsverbruik blijft vrijwel ongewijzigd.

Het gasverbruik is met 4% gedaald ten opzichte van 2009, maar we zien geen duidelijke dalende of stijgende trend.

De curven voor 2012 verschillen licht van de curven die voor 2011 werden opgesteld. De reden hiervoor is dat we de metingen van 113 gebouwen gebruiken in plaats van de 86 in 2011.



EN22 - Beheer van het afval

EN22 - Volume afval per type en behandelingsmethode

NoGa	2012	3.662	Medewerkers van de FOD Financiën	FINTO	2012	2.247	Medewerkers van de FOD Financiën
	2011	3.601	Medewerkers van de FOD Financiën		2011	2.318	Medewerkers van de FOD Financiën
Afval	Hoeveelheid (kg)		Hoeveelheid/werkplek (kg)	Afval	Hoeveelheid (kg)		Hoeveelheid/werkplek (kg)
Papier	2012	207.533	56,67	Papier	2012	165.340	73,58
	2011	185.261	51,45		2011	70.485	30,41
Karton	2012	6.905	1,89	Karton	2012	10.704	4,76
	2011	4.548	1,26		2011	12.574	5,42
Glas	2012	1.604	0,44	Glas	2012	3.948	1,76
	2011	755	0,21		2011	3.116	1,34
PMD	2012	10.199	2,79	PMD	2012	7.939	3,53
	2011	13.416	3,73		2011	9.214	3,97
Restafval	2012	92.713	25,32	Restafval	2012	65.177	29,01
	2011	112.574	31,26		2011	62.724	27,06

Opmerkingen:

- PMD: plastic, metalen verpakkingen en drankkartons.
- Bij [EcoSmart \(www.ecosmart.be\)](http://www.ecosmart.be), de dochteronderneming van Van Gansewinkel en het bedrijf dat het afval van de gebouwen North Galaxy en Finance Tower van de FOD Financiën in Brussel beheert, wordt ongeveer 75% van al het gebruikte papier/karton gerecycleerd en het glas is eendeloos herbruikbaar zonder kwaliteitsverlies. Het PMD wordt eveneens voor 95 % gerecycleerd. Met het resultaat van die recyclage worden bijvoorbeeld autobumpers geproduceerd. Het restafval wordt verbrand om als volgt te worden getransformeerd: 5% grondstoffen, 36% groene energie, 37% grijze energie en 22% afval.
- De toename van het papier- en kartonafval is te verklaren door de frequente verhuizingen die waren gepland in 2012 en het sorteren van de archieven. De toename van het glasaafval is te verklaren door de talrijke evenementen die in deze twee gebouwen werden georganiseerd in 2012. Omgekeerd zien we een daling van het PMD-verbruik: de plastic flessen worden meer en meer vervangen door glas, dat milieuvriendelijker is.

EN 29 - Significante milieu-impact van het vervoer van producten, andere goederen en materialen die door de organisatie worden gebruikt in het kader van haar activiteit en het vervoer van haar personeelsleden

EN29 Significante milieu-impact van het vervoer van producten, andere goederen en materialen die door de organisatie worden gebruikt in het kader van haar activiteit en het vervoer van haar personeelsleden

De FOD Financiën beschikt in 2012 over 729 voertuigen.

	2011	2012
Aantal voertuigen	745	729

We hebben onze autovloot met 2,14% verminderd ten opzichte van 2011.

Voor het reële brandstofverbruik hebben we ons gebaseerd op de facturen van 2011 en 2012. We moeten een onderscheid maken tussen de hoeveelheden benzine en diesel.

	2011		2012	
	Verbruik (liter)	Kost (euro) incl. btw	Verbruik (liter)	Kost (euro) incl. btw
Benzine	198.198	298.051	181.345	288.601
Diesel	421.903	562.063	419.084	581.685

We stellen tussen 2011 en 2012 een **daling van het benzineverbruik met 8,5%** vast (dat een kostenvermindering van 3,17% genereert) en een **daling van het dieselverbruik met 0,66%** (voor desondanks een stijging van de kost met 3,49%).

- De 'CO₂-gids 2011-2012' leert ons het volgende:
- Benzine: 2.300 kg CO₂ per liter
 - Diesel: 2.688 kg CO₂ per liter

Op basis van die informatie kunnen we afleiden dat onze CO₂-uitstoot 1.589.930 kg bedroeg in 2011 en 1.543.591 kg in 2012. We registreren dus voor 2012 een **daling van de CO₂-uitstoot van 2,91% van onze dienstvoertuigen tijdens hun verplaatsingen**.

Nog enkele bijkomende cijfers voor 2011 - 2012:

	2011	2012
Aantal buitenlandse dienstopdrachten	775 opdrachten (hetzij 300 met de trein, 20 met de auto en 455 met het vliegtuig)	699 opdrachten (hetzij 274 met de trein, 20 met de auto en 405 met het vliegtuig)
Aantal uitgedeelde 'bulk' of treinbiljetten	71.652 biljetten/Opmmerking: volgens de NMBS komt één bulkbiljet overeen met ongeveer 60 kilometer.	81.500 biljetten/Opmmerking: volgens de NMBS komt één bulkbiljet overeen met ongeveer 60 kilometer.

Ten opzichte van 2011 hebben we onze buitenlandse dienstopdrachten met 9,8% verminderd. Die daling is voornamelijk het gevolg van het beperkte aantal opdrachten per vliegtuig, die met 10,98% zijn gedaald.

- [Global reporting initiative](#)

- [Jaarverslag 2011: Naar een meer toegankelijke dienstverlening](#)
- [De FOD Financiën zegt ‘Ja!’ tegen energiebesparingen](#)
- [Mobiliteitsenquêtes: basis voor een duurzamer mobiliteitsbeleid](#)
- [Naar een duurzame certificering van de gebouwen](#)
- [Ecosmart](#)

Een betere kennis van de reële kosten van de activiteiten

[Beheerder van het geld en de goederen van de staat](#)

‘Fedcom analytische boekhouding’ is een project dat in 2012 werd opgestart door de Stafdienst Budget en Beheerscontrole. Met dit project wordt een analytisch boekhoudsysteem geïnstalleerd binnen de FOD Financiën.

De analytische boekhouding maakt een meer verfijnde benadering mogelijk dan de budgettaire boekhouding. De analytische boekhouding maakt een onderscheid tussen de directe kosten (bijvoorbeeld de lonen) en de indirecte kosten (bijvoorbeeld de elektriciteitsfacturen). Deze verschillende kosten worden dan toegewezen aan functionele kostencentra, in dit geval de administraties en de stafdiensten. De indirecte kosten worden eerst geboekt op logistieke centra (de gebouwen) en vervolgens wordt een verdeelsleutel opgesteld om deze kosten over de functionele

centra te verdelen.

De analytische boekhouding is een middel om de efficiëntie van de FOD Financiën te verhogen en moet de FOD toelaten om de aan hem toegewezen middelen zo goed mogelijk te benutten.

Naar een duurzame certificering van de gebouwen

Beheerder van het geld en de goederen van de staat

De FOD Financiën heeft zich als doel gesteld een EMAS-certificaat te verkrijgen voor de helft van al zijn gebouwen met meer dan 100 personen tegen 2017. De eerste die de oefening gaat maken, is het North Galaxy-complex in Brussel.

EMAS – Eco-Management and Audit Schemes – is een Europese verordening die elk type organisatie, op vrijwillige basis, toelaat om haar milieuprestaties te evalueren en haar dagelijkse werking op een duurzame en verantwoordelijke manier te beheren. Meer concreet, biedt EMAS de mogelijkheid om de resultaten die bij de beoordeling van de milieuprestaties werden gemeten, te analyseren, te publiceren en te verbeteren. Die oefening kan (en zou moeten) worden voortgezet tijdens de gehele levensduur van de organisatie.

Een EMAS-certificaat verkrijgen, heeft onmiskenbaar een positieve invloed en meerwaarde: respect voor de werkomgeving (in brede zin), een goede sfeer voor de medewerkers, energie-efficiëntie, besparingen, interne en externe erkenning.

Bovendien hebben de meest recente studies uitgewezen dat de overheidsdiensten dankzij de implementatie van een dergelijk beheerssysteem 20 tot 40% kunnen besparen op hun energie- en waterverbruik tijdens een eerste EMAS-oefening. Een aantrekkelijk vooruitzicht dat de FOD Financiën ertoe aanzet om zich hiervoor maximaal in te spannen.

In het kort

In het kort

Naar een duurzame certificering van de gebouwen

De FOD Financiën heeft zich als doel gesteld een EMAS-certificaat te verkrijgen voor de helft van al zijn gebouwen met meer dan 100 personen tegen 2017. De eerste die de oefening gaat maken, is het North Galaxy-complex in Brussel.

De FOD Financiën heeft zich als doel gesteld een EMAS-certificaat te verkrijgen voor de helft van al zijn gebouwen met meer dan 100 personen tegen 2017. De eerste die de oefening gaat maken, is het North Galaxy-complex in Brussel.

EMAS – Eco-Management and Audit Schemes – is een Europese verordening die elk type organisatie, op vrijwillige basis, toelaat om haar milieuprestaties te evalueren en haar dagelijkse werking op een duurzame en verantwoordelijke manier te beheren. Meer concreet, biedt EMAS de mogelijkheid om de resultaten die bij de beoordeling van de milieuprestaties werden gemeten, te analyseren, te publiceren en te verbeteren. Die oefening kan (en zou moeten) worden voortgezet tijdens de gehele levensduur van de organisatie.

Een EMAS-certificaat verkrijgen, heeft onmiskenbaar een positieve invloed en meerwaarde: respect voor de werkomgeving (in brede zin), een goede sfeer voor de medewerkers, energie-efficiëntie, besparingen, interne en externe erkenning.

Bovendien hebben de meest recente studies uitgewezen dat de overheidsdiensten dankzij de implementatie van een dergelijk beheerssysteem 20 tot 40% kunnen besparen op hun energie- en waterverbruik tijdens een eerste EMAS-oefening. Een aantrekkelijk vooruitzicht dat de FOD Financiën ertoe aanzet om zich hiervoor maximaal in te spannen.

- [Een jaar van overgang en aanpassingen voor de strategie gebouwen](#)
- [De FOD Financiën zegt ‘Ja!’ tegen energiebesparingen](#)
- [Global reporting initiative](#)

Een betere kennis van de reële kosten van de activiteiten

‘Fedcom analytische boekhouding’ is een project dat in 2012 werd opgestart door de Stafdienst Budget en Beheerscontrole. Met dit project wordt een analytisch boekhoudsysteem geïnstalleerd binnen de FOD Financiën.

‘Fedcom analytische boekhouding’ is een project dat in 2012 werd opgestart door de Stafdienst Budget en Beheerscontrole. Met dit project wordt een analytisch boekhoudsysteem geïnstalleerd binnen de FOD Financiën.

De analytische boekhouding maakt een meer verfijnde benadering mogelijk dan de budgettaire boekhouding. De analytische boekhouding maakt een onderscheid tussen de directe kosten (bijvoorbeeld de lonen) en de indirecte kosten (bijvoorbeeld de elektriciteitsfacturen). Deze verschillende kosten worden dan toegewezen aan functionele kostencentra, in dit geval de administraties en de stafdiensten. De indirecte kosten worden eerst geboekt op logistieke centra (de gebouwen) en vervolgens wordt een verdeelsleutel opgesteld om deze kosten over de functionele centra te verdelen.

De analytische boekhouding is een middel om de efficiëntie van de FOD Financiën te verhogen en moet de FOD toelaten om de aan hem toegewezen middelen zo goed mogelijk te benutten.