

2010

FOD FINANCIËN

JAARVERSLAG



INHOUDSTAFEL

Voorwoord	4
1. Klanten	5
Naar een verhoogde spontane naleving	6
Uitbouwen van volwaardige multikanaaldienstverlening	10
Verzekeren van de privacy	17
Coherente, transparante en begrijpbare regelgeving	20
Proactief communicatiebeleid	24
2. Processen	29
Hertekende en meetbare kernprocessen	30
Effectieve controles en centraal aangestuurd risicobeheer	35
Beheer- en managementinstrumenten	44
3. Middelen	47
Medewerkers maken het verschil	48
Efficiënt inzetten van middelen	50
Geïntegreerde informatieverwerking	58
Gestructureerd expertise- en kennisbeheer	64
De middelen in cijfers	66
4. Innovatie	77
Aangepaste organisatiestructuur	78
Interne controle en integraal kwaliteitsbeleid	86

VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag over onze activiteiten in 2010, een jaar waarin we volop hebben ingezet op het verder verbeteren van onze doeltreffendheid en onze efficiëntie ...!

Binnen het geïntegreerde managementplan 2010 hebben we de verschillende projecten en doelstellingen beschreven die ervoor moesten zorgen dat het vooropgestelde beleid daadwerkelijk werd gerealiseerd. Met dit jaarplan willen we u graag informeren over hoe we het er vanaf hebben gebracht.

Ons streven naar doeltreffendheid moet er vooral toe leiden dat iedereen aan zijn verplichtingen voldoet. Een aantal projecten en doelstellingen was er op gericht die plicht te vergemakkelijken door nieuwe toepassingen en hulpmiddelen ter beschikking te stellen via het internet, door te zorgen voor een betere en vlot toegankelijke ondersteuning via de telefoon en aan het loket, maar ook door de regelgeving te verduidelijken.

Uiteraard is het daarnaast ook belangrijk om erop toe te zien dat iedereen effectief zijn verplichtingen nakomt. Hier is ons motto “door een beter en gericht toezicht zo snel mogelijk detecteren wie zijn verplichtingen riskeert te ontwijken”. De cijfers bevestigen dat we er op vooruitgaan wat niet belet dat het bestrijden van fraude ook in de toekomst een belangrijk aandachtspunt zal blijven.

Dankzij de gestructureerde gegevensuitwisseling met andere overheidsdiensten in binnen- en buitenland maar ook met bijvoorbeeld kredietinstellingen of werkgevers beschikken we over heel wat informatie. Dat laat ons toe om een betere dienstverlening te bieden maar ook om sneller misbruiken of inbreuken te ontdekken.

Zoals reeds aangekondigd in 2009, zijn er in 2010 enkele nieuwe toepassingen voor onze eigen medewerkers maar ook voor de burgers en bedrijven, in gebruik genomen. Daarom verschuift de aandacht geleidelijk naar het verzekeren van een hogere beschikbaarheid, een betere stabiliteit en een hogere performantie van alle systemen. Er zijn belangrijke stappen gezet, maar ook de komende jaren zal hieraan voortdurend moeten worden verder gewerkt.

In 2010 hadden we bovendien heel wat plannen om onze organisatie grondig te moderniseren. Een nieuwe organisatiestructuur, de invoering van nieuwe werkprocessen, ... De voorbereidingen zijn getroffen maar de politieke impasse heeft ons gedwongen om met de concrete uitvoering even te wachten. Toch hopen we om zo spoedig mogelijk na het aantreden van de nieuwe regering onze plannen te kunnen uitvoeren. We hebben in stilte verder gewerkt en zijn klaar voor de realisatie op het terrein.

2010 was een vruchtbaar jaar, een jaar waarin de resultaten van de volgehouden inspanningen van de voorbije jaren voor iedereen stilaan tastbaar zijn geworden. We hebben niet alles bereikt wat we wilden maar zijn des te meer gewapend om verder te gaan op de ingeslagen weg om van de FOD Financiën een klantgerichte, efficiënte en doeltreffende overheidsdienst te maken die klaar is voor de toekomst.

Veel leesplezier.

1 KLANTEN



NAAR EEN VERHOOGDE SPONTANE NALEVING

Om er voor te zorgen dat meer belastingplichtigen spontaan hun wettelijke verplichtingen zouden naleven, deed de FOD Financiën ook in 2010 heel wat inspanningen, met succes. We zetten de voornaamste resultaten op een rijtje.

Algemene Administratie van de Fiscaliteit: minder niet-ingediende aangiftes

Om te beginnen kregen heel wat belastingplichtigen die hun aangifte nog niet hadden ingediend een herinneringsbrief. Voor het eerst verstuurdde we deze brief vanuit de centrale administratie. Zo ontlasten we niet alleen de taxatiediensten maar kunnen we dit ook op een efficiënte en gestructureerde manier aanpakken. In november 2010 deden we een eerste zending gericht aan de zelfstandigen. Resultaat: bijna de helft van de aangeschrevenen diende alsnog een aangifte in.

In januari 2011 wordt deze actie uitgebreid naar de doelgroep van de loontrekkenden en bedrijfsleiders. Hiermee slaan we meteen twee vliegen in één klap. Enerzijds wijzen we nalatige burgers op hun plichten. Zo willen we vermijden dat zij door het niet indienen van hun aangifte onrechtstreeks en ten onrechte uitstel van betaling krijgen en daardoor een voordeel genieten ten opzichte van wie wel zijn verplichtingen nakomt. Anderzijds krijgen een aantal burgers die recht hebben op terugbetaling dan ook effectief waar ze recht op hebben. Uit ervaring weten we namelijk dat een belastingaangifte voor loontrekkenden in de meeste gevallen aanleiding geeft tot een teruggave.

De vennootschappen ontvingen in 2010 nog herinneringsbrieven van de diverse taxatiediensten zelf. We troffen echter in 2010 al een aantal voorbereidingen om ook deze doelgroep vanuit de centrale administraties aan te schrijven en dus de werkprocedures en timing te synchroniseren.

Met deze acties zullen we de vooropgestelde doelstellingen (zie tabel) wellicht bereiken tegen midden 2011.

We verstuurdde 21.000 herinneringsbrieven naar zelfstandigen, goed voor een respons van 10.000 aangiftes of 49%.

De niet-indieners in cijfers (op 31/12/2010)

Doelgroep	Na te streven doelstelling	Tussentijdse resultaten*
Natuurlijke personen	max. 5%	6,51%
Vennootschappen	max. 8%	8,67%
Rechtspersonen	max. 10%	13,04%

* Er wordt verwacht dat de doelstelling op 30/06/2011 zal worden bereikt.

Algemene Administratie Douane en Accijnzen: verbeterd toezicht

In 2010 gingen we verder met de introductie van het AEO-statuut conform de Europese wetgeving. Bedrijven die deelnemen aan het internationale handelsverkeer kunnen namelijk het statuut van Authorised Economic Operator (geautoriseerd marktdeelnemer) aanvragen. Dit certificaat biedt hen allerlei voordelen in het internationaal handelsverkeer, zoals een vlottere afhandeling van fysieke controles. Bedrijven die een dergelijk certificaat willen halen, zullen aan een aantal criteria moeten voldoen maar concurrentieel wel sterker staan dan bedrijven zonder dit certificaat.

Het AEO-systeem kadert in een vorm van toezicht die gebaseerd is op twee pijlers: horizontaal toezicht en toezicht op de logistieke keten.

Bij horizontaal toezicht geldt als uitgangspunt dat de Douane start op basis van vertrouwen in plaats van op basis van wantrouwen. Dat vertrouwen is gebaseerd op ervaringen uit het verleden en op de eigen verantwoordelijkheden en inspanningen inzake controle van het bedrijf zelf. Het toezicht op de logistieke keten wordt gefocust op maatregelen die in de hele keten getroffen zijn om het goederenverkeer veilig te laten verlopen, van producent tot afnemer. Uitgangspunt is dan ook een evaluatie van de waarborgen en veiligheidsprocedures over de volledige keten in plaats van controle van individuele goederentransacties.

Concreet houdt dit systeem in dat alle klanten in de hele logistieke keten gecertificeerd zijn. Die certificering gebeurt op basis van een audit. En die audit heeft betrekking op het logistiek proces, de integriteit van dat proces, de organisatie als geheel en het personeel.

In 2010 realiseerden we binnen het AEO-systeem twee grote veranderingen, en dat in samenwerking met het bedrijfsleven. Enerzijds verminderden we de overschrijdingen van de wettelijke behandelingstermijnen van de aanvragen. Anderzijds werkten we rond het verlenen van vrijstellingen of het verminderen van gevraagde garanties voor gecertificeerde economische operatoren.

Verder voerden we het aantal controles gevoelig op en maakten we de controles op het terrein een stuk efficiënter waarbij we scanners, mobiele brigades en hondenbrigades inschakelden.

Algemene Administratie Inning & Invordering: vlottere invordering

Vlottere gedwongen invordering

Om gedwongen invorderingen vlotter te laten verlopen, maken onze operationele diensten sinds 2010 gebruik van Mermoz. Dat is een bundeling van alle officiële documenten die gebruikt worden in het kader van btw-aangelegenheden.

Bedoeling van het Mermoz-project is dan ook om alle belangrijke werkdocumenten van de operationele diensten te uniformiseren. Momenteel zijn die documenten gemakkelijk terug te vinden op het intranet. Op termijn zullen we echter nog een stapje verder gaan en zullen deze documenten helemaal geïntegreerd worden in de applicaties die onze ambtenaren dagelijks gebruiken.

Balans van schulden en terugbetalingen

De programmawet van 22 december 2008 biedt de mogelijkheid om de schulden en teruggaven zonder al te veel formaliteiten te compenseren. Deze “balans” centraliseert alle gegevens over schulden en teruggaven die door elk van de entiteiten van de FOD Financiën worden beheerd, in één enkele informatietoepassing.

Omwille van de betrouwbaarheid en de soepelheid, werd als centraal platform gekozen voor de toepassing ICPC (Inning en Comptabiliteit, Perception et comptabilité), die door de Algemene administratie van de inning en de invordering wordt beheerd.

Dit alles kadert in het realiseren van onze doelstellingen naar de burger toe:

- een uniforme behandeling van de belastingplichtige,
- een grotere transparantie bij de behandeling van zijn dossier.

Onbetaalde fiscale schulden gemakkelijker invorderen

Om de procedure van inbeslagneming te vergemakkelijken – en zo onbetaalde fiscale schulden vlotter in te vorderen – maken we gebruik van Zacheus. Deze webapplicatie ontwikkelden we vanuit de FOD Financiën (fiscale en niet-fiscale invordering en de stafdienst ICT) in nauwe samenwerking met de FOD Sociale Zekerheid (Kruispuntbank van de Sociale zekerheid).

Zacheus zorgt er voor dat de operationele diensten bij Invordering voor een individueel dossier kunnen nagaan wie de laatste werkgever was van een individuele belastingplichtige én hoeveel zijn vakantiegeld bedroeg.

De tool biedt tal van voordelen. Doordat de inlichtingen online te consulteren zijn en op het vlak van solvabiliteit steeds up-to-date zijn, kunnen we gemakkelijker invorderen. Bovendien verloopt het opzoekwerk van de ambtenaar van Invordering grotendeels geautomatiseerd wat niet alleen tijdswinst oplevert maar ook de kwaliteit van de informatie ten goede komt.

Het project is echter nog in volle ontwikkeling. De ICT-diensten van de FOD Financiën en de Kruispuntbank bogen zich in 2010 dan ook samen over de technische ontwikkeling van het systeem met nadruk op de userinterface en de toegang tot de applicatie. Verwacht wordt dat de afwerking hiervan voltooid wordt in de loop van 2011.

UITBOUWEN VAN VOLWAARDIGE MULTIKANAAL- DIENSTVERLENING

We willen de regelgeving, rechten en plichten voor elke belastingplichtige zo begrijpbaar mogelijk maken. Dat doen we onder de noemer ‘multikanaaldienstverlening (MKDV)’. We zetten de diverse initiatieven die op dit vlak genomen werden even op een rijtje.

Diensten van de voorzitter

In essentie verstrekken de MKDV-diensten bijstand aan burgers en ondernemingen over de wetgeving waarvoor de FOD Financiën bevoegd is. Dit betekent dat we informatie en toelichting geven, en hulp aanbieden.

Dat kan zowel mondeling gebeuren, als via een van onze vele informatiekkanalen. Zo kunnen geïnteresseerden terecht op onze website, waar ze ondermeer een uitgebreide rubriek ‘veelgestelde vragen’ kunnen raadplegen. Daarnaast is er ook ons Contactcenter. Daar beantwoorden onze medewerkers eenvoudige vragen via de telefoon of per mail. Wie liever een persoonlijk onderhoud met een van onze medewerkers verkiest, kan dan weer terecht in een Infocenter of daar waar dat nog niet bestaat in de kantoren.

In 2010 werd ons eerste Infocenter (Finance Tower in Brussel) niet alleen aangepast, maar kwam er zelfs een tweede bij. De eerste evaluaties waren zo positief dat beslist werd om er ook een in de Paleizenstraat in Brussel te bouwen. Dat laatste is operationeel sinds 1 september 2010. Ook hier zijn de particulieren de doelgroep.

Tegelijkertijd deden we een aantal bijsturingen in het Infocenter in de Finance Tower. Daar werd het aantal vragen dat we kunnen beantwoorden gevoelig uitgebreid, en dat voor de thema's btw, personenbelasting en invordering.

De hierboven vermelde diensten moeten nog worden ingepast in nieuwe MKDV-structuren. Na de principiële goedkeuring door het Directiecomité bereidden we het reglementair kader voor om de MKDV-dienst op te richten.

Dat alles resulteerde in het Ministerieel besluit van 11 januari 2011 ‘houdende de oprichting van de Dienst ‘Multikanaal dienstverlening’ van de Federale Overheidsdienst Financiën’ (BS van 25 januari 2011). Hierin zit de eigenlijke oprichting, de vaststelling van de zetel en de vaststelling van de materiële en territoriale bevoegdheden vervat.

Dit Ministerieel besluit wordt nu verder gedetailleerd uitgewerkt voor de diensten die deel uitmaken van de MKDV-Dienst.

In 2011 vormen de overgang naar onze nieuwe structuren en functies de voornaamste uitdaging voor de nieuwe dienst Multikanaal dienstverlening. Het verzekeren van de continuïteit blijft hierbij de eerste prioriteit. Daarna zullen we focussen op de geleidelijke uitbouw van de dienst om hem verder te professionaliseren.

Algemene Administratie van de Fiscaliteit

Tax-on-web

De doelstelling voor de belastingaangifte van 2010 was dat 3.000.000 belastingaangiftes van natuurlijke personen via Tax-on-web (TOW) zouden worden ingediend. Die doelstelling is gerealiseerd dankzij een gestructureerde promotiecampagne en door diverse acties om de niet-gebruikers te overtuigen.

Om te beginnen verschoven we de uiterste indieningsdatum voor de aangifte naar 15 juli 2010 voor de burgers die zelf (en niet via een medewerker van Financiën of via een mandataris) hun aangifte indienden via TOW. Dat uitstel heeft heel wat nieuwe gebruikers over de streep getrokken. Bovendien vermeden we zo een overbelasting van het systeem door de gebruikspieken die gewoonlijk opduiken tijdens de laatste dagen van juni. Meer dan 30% van de aangiftes via TOW door burgers zijn ingediend tijdens deze verlenging.

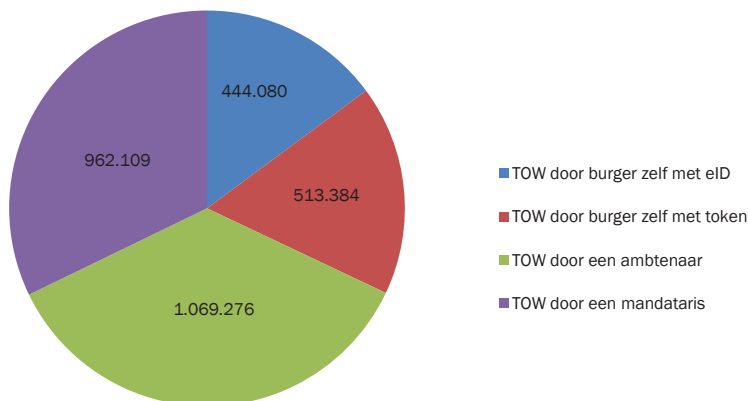
Ook het sneller verzenden van aanslagbiljetten vanaf augustus 2009 en de communicatie daarrond hebben belastingplichtigen er toe aangezet om hun belastingaangifte voortaan via Tax-on-web in te dienen.

We verstuurd 3.957.671 aanslagbiljetten vóór het einde van 2010. Daarbij ging het in 2.168.732 gevallen om teruggaves voor de burger.

Op vraag van gemeenten en van privé- en publieke organisaties hebben we in 2010 ongeveer 190 informatiesessies georganiseerd. Daarmee bereikten we meer dan 8.600 deelnemers. De hoofddoelstelling was telkens om de burgers te overtuigen van de voordelen van de TOW-applicatie tegenover de papieren versie van de belastingaangifte.

Bijzondere aandacht ging naar de doelgroep leerkrachten en scholieren. Via het project 'Op de schoolbanken met de FOD Financiën' stelden we hen een didactische tool ter beschikking om de fiscaliteit op een alternatieve manier te benaderen. Hiertoe werden fictieve voorbeelden van aangiftes met bijlagen en fiches ter beschikking gesteld.

Tot slot maakten we in samenwerking met Fedict een brochure die -samen met de nieuwe elektronische identiteitskaarten (eID)- verspreid werd in alle Belgische gemeenten. Doel van deze actie was om de gebruiksmogelijkheden van de eID, waaronder de toepassing Tax-on-web, in de kijker te zetten. In 2010 verspreidden we op die manier meer dan 2.000.000 brochures.



Resultaten van Tax-on-web aanslagjaar 2010

Op 31 december 2010 waren er 2.988.849 aangiftes ingediend via Tax-on-web. Bij het afsluiten van Tax-on-web 2010 waren dat er maar liefst 3.049.768.

- 46 % van het totale aantal aangiftes werd ingediend via Tax-on-web (t.o.v. 41% in 2009).
- Er gebeurden 21% meer aangiftes via Tax-on-web ten opzichte van 2009.
- Er waren 957.464 aangiftes via Tax-on-web die door de burger zelf in 2010 werden ingediend. Dat zijn er 41% meer dan in 2009.
- 46 % van de burgers gebruikte zijn eID om zijn aangifte in te dienen (t.o.v. 20% in 2008).

Sessies om aangiftes in te vullen

In 2010 vonden, net zoals de vorige jaren, gemeentelijke zitdagen plaats waarbij de burger zijn belastingaangifte kon laten invullen. Tussen midden mei en eind juni 2010 kon dat in 596 locaties verspreid over het ganse land. Medewerkers van Financiën dienden er meer dan 130.000 aangiftes in via Tax-on-web (of 12% van de TOW-aangiftes ingediend door een ambtenaar). Op die manier werden de wachtrijen in de gebouwen die verschillende belastingendiensten onderbrengen, binnen de perken gehouden.

Ter voorbereiding van de aangifteperiode in de diensten personenbelasting werden in 2010 ook voor het eerst opleidingen van een halve dag georganiseerd waaraan telkens één persoon per dienst deelnam. Die informeerde dan nadien zijn collega's.

In 2010 lieten 1.069.276 personen hun aangifte door ambtenaren van de FOD Financiën invullen.

Voorstel van aanslag

Van de personen die hun aangifte laten invullen door ambtenaren van de FOD Financiën zijn er heel wat waarvan de inkomsten jaar na jaar 'stabiel' zijn en waarvoor we bovendien over alle gegevens beschikken. Er werd dan ook beslist om binnen die doelgroep een proefproject op te starten waarbij een testdoelgroep in plaats van een aangifte een 'voorstel van aanslag' ontvangt. Dit voorstel vermeldt naast alle inkomsten ook een inschatting van de belasting. De belastingplichtige die vaststelt dat het voorstel correct is, hoeft dan ook niks meer te doen. Hij ontvangt automatisch zijn aanslagbiljet op basis van de gegevens van het voorstel van aanslag. Dit 'voorstel van aanslag' of 'voorstel van vereenvoudigde aangifte' (nieuwe benaming vanaf 2011) betekent dan ook een reële administratieve vereenvoudiging.

In 2010 beperkten we het versturen van de 'voorstellen van aanslag' tot een testdoelgroep van ongeveer 5.000 mensen: gepensioneerden die meestal hun aangifte laten invullen in onze kantoren.

De resultaten blijken erg positief: slechts 3,5% van de betrokken belastingplichtigen wilde wijzigingen aanbrengen. Het ging voornamelijk om gegevens waarvan de administratie geen kennis had.

Het werken met zo'n voorstellen van aanslag biedt heel wat voordelen. Om te beginnen verbeteren we onze dienstverlening aanzienlijk: we maken het de belastingplichtige gemakkelijker om aan zijn fiscale verplichtingen te voldoen. Bovendien kunnen we de afhandeling van deze aanslagen maximaal automatiseren. We hebben de werklast voor deze dossiers met meer dan 90% kunnen verminderen. De doelgroep zal in 2011 dan ook aanzienlijk worden uitgebreid.

Calc-Energy-Plus

Naar aanleiding van de wetwijzigingen rond energiebesparende maatregelen voor het aanslagjaar 2010, breidden we in dat jaar de e-services op www.minfin.fgov.be uit met de module 'Calc-Energy-Plus'. Met deze module kunnen burgers en taxatiediensten op een eenvoudige manier berekenen hoeveel de belastingvermindering voor energiebesparende uitgaven zal bedragen als zulke uitgaven in meer dan één woning werden gedaan.

Van Vensoc naar BIZTAX

Vensoc is een toepassing waarmee bedrijven hun belastingaangiften en bijhorende bijlagen elektronisch kunnen indienen. Voor het aanslagjaar 2009 steeg het aantal bedrijven dat hun aangifte elektronisch indiende met maar liefst 30%. Het doel voor 2010 was om hier nog eens 10% bovenop te doen. Het resultaat oversteeg echter alle verwachtingen met een aangroei van 19%.

Voor het aanslagjaar 2009 dienden 182.251 bedrijven hun aangifte elektronisch in (op 31/12/2009). In 2010 waren dat er 216.635 (op 31.12.2010) of maar liefst 19% meer.

Vanaf het aanslagjaar 2011 zal Vensoc vervangen worden door de nieuwe applicatie BIZTAX. Daarmee kunnen we inspelen op de technologische evoluties en onze dienstverlening nog verbeteren. BIZTAX zal namelijk bijkomende functionaliteiten aanbieden: zo zullen gebruikers meerdere aangiften in één pakket kunnen indienen en ze vervolgens ook online kunnen consulteren, wat een duidelijke administratieve vereenvoudiging betekent.

Vanuit technisch oogpunt maakt BIZTAX gebruik van de geavanceerde XBRL technologie (eXtensible Business Reporting Language). Dat betekent dat de ingediende aangiften en de bijlagen worden vertaald in XBRL-taxonomie, een woordenboek dat alle vereiste gegevens bevat.

Intervat uitgebreid met Vatrefund en MTN

Het elektronisch indienen van btw-aangiften, klantenlistings en intracommunautaire opgaven gebeurt via de applicatie Intervat. Na een geleidelijk ingevoerde verplichting is het elektronisch indienen van deze documenten in 2010 algemeen verplicht geworden. Uit de cijfers blijkt dat de btw-plichtigen deze verplichting correct opvolgen. 96% van de periodieke btw-aangiften is namelijk ingediend via Intervat.

In 2010 werd de Intervat-applicatie bovendien uitgebreid met 2 modules, met name Vatrefund en MTN.

VATRefund

Sinds 1 januari 2010 moet elke vraag tot teruggave van buitenlandse btw ingediend worden via elektronische weg. Om aan deze nieuwe eisen te beantwoorden en om de dienstverlening te verbeteren, breidden we de Intervat-applicatie uit met de module Vatrefund.

Die laat de Belgische btw-plichtigen toe om hun aanvragen tot teruggave van de in het buitenland betaalde btw via elektronische weg in te dienen.

De btw-plichtigen die nog niet beschikken over aangepaste informaticamiddelen of die tijdelijk geconfronteerd worden met technische problemen kunnen een beroep doen op de controlediensten

voor het indienen van hun aanvragen via elektronische weg. Via Intervat worden deze aanvragen dan doorgestuurd naar STIRint die de aanvragen op haar beurt doorstuurt naar de betreffende lidstaten.

In omgekeerde richting ontvangen wij in STIRint de elektronische aanvragen tot teruggave van de Belgische btw uit andere lidstaten, ingediend door buitenlandse btw-plichtigen. Ook de behandeling van die aanvragen gebeurt via diezelfde applicatie.

In 2010 verzonden Belgische btw-plichtigen 27.637 Vatrefund-verklaringen naar het buitenland, terwijl we 49.043 aanvragen tot teruggave ontvingen van andere lidstaten.

MTN

Vanaf het tweede kwartaal van 2010 mogen MTN-lijsten enkel nog via elektronische weg ingediend worden. MTN-lijsten (Moyens de Transport Neufs) zijn lijsten van intracommunautaire leveringen van nieuwe vervoermiddelen. Het gaat hierbij om leveringen aan verwervers die in de lidstaat van bestemming niet aan de btw onderworpen zijn of daar aan de btw-diensten geen melding moeten maken van de intracommunautaire verwerving van andere goederen dan nieuwe vervoermiddelen en accijnsgoederen.

Om dat elektronisch indienen mogelijk te maken, hebben we de Intervat-applicatie uitgebreid met een module MTN. Sinds de inwerkingtreding op 1 april zijn al 448 MTN-lijsten ingediend, goed voor 4.459 intracommunautaire leveringen van nieuwe vervoermiddelen. Vanuit Intervat worden die lijsten dan doorgestuurd naar STIRint die de vragen op haar beurt doorstuurt naar de betreffende lidstaten.

Algemene Administratie van de Thesaurie

Bijzonder Beschermingsfonds

In 2010 startte de Deposito- en Consignatiekas met de voorbereiding van een Belgisch waarborgsysteem voor deposito's en levensverzekeringen tak 21. Vanaf 1 januari 2011 treedt namelijk een gloednieuw beschermingsgarantiesysteem in werking. Dit 'Bijzonder Beschermingsfonds deposito's en levensverzekeringen tak 21' is een waarborgsysteem dat verzekerd wordt door de federale staat. Belangrijkste doel ervan is er voor te zorgen dat het vertrouwen van het publiek in de banken en verzekeringsondernemingen behouden blijft. Gaat een bank of verzekeringsmaatschappij failliet of staakt ze haar betalingen, dan betaalt de Deposito- en Consignatiekas een waarborg van maximum 100.000 euro uit per gedupeerde klant. In overleg met het gewone beschermingsfonds, de financiële toezichthouder en de bank- en verzekeringssector startten we alvast met de noodzakelijke voorbereidingen voor de operationalisering.

Nieuwe websites

We lanceerden in 2010 twee nieuwe websites waarop burgers heel wat informatie kunnen terugvinden over specifieke thema's. Slachtoffers van natuurrampen kunnen terecht op kasrampenschade.be. Gedupeerde klanten van banken of verzekeringsmaatschappijen die in gebreke gebleven zijn of failliet zijn, vinden dan weer alle informatie op bijzonderbeschermingsfonds.be. Beide sites bevatten ondermeer een uitgebreide rubriek 'veelgestelde vragen'.

E-government toepassing Slapende rekeningen

Vanaf januari 2010 kunnen burgers zelf hun slapende tegoeden opsporen. Dat kan met behulp van de elektronische identiteitskaart via de website slapenderekeningen.be. Aanvankelijk werd die gegevensbank echter niet optimaal gevoed wat te wijten was aan een aantal kinderziektes en aan vertraging in de doorzending van de gegevens van de financiële instellingen. Verwacht wordt dat dit project in 2011 op kruissnelheid zal komen.

E-government toepassing Faillissementen

Partijen die in een faillissement betrokken zijn, hebben de wettelijke verplichting om faillissementsgelden te deponeren bij de Deposito- en Consignatiekas. Die verplichting wordt echter niet altijd nageleefd. Het opstarten van het project Faillissementen moest er in 2010 toe leiden dat de Depositokas 70% van de faillissementsdossiers zou beheren, en dat via een onlinetoepassing voor rechters en curatoren. Omwille van diverse ICT-problemen haalden we deze doelstelling uiteindelijk niet. Het project zal dan ook verder uitgebouwd worden in 2011.

Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie

Dienst voor Alimentatievorderingen

De Dienst voor Alimentatievorderingen (DAVO) heeft twee doelstellingen: hulp bieden bij de uitvoering van gerechtelijke beslissingen (invorderen van onderhoudsgeld) en armoedebestrijding (betalen van voorschotten op onderhoudsgeld).

De DAVO werd opgericht als neutrale schakel tussen de onderhoudsgerechtigde en de onderhoudsplichtige. De bedoeling is om de spanningen tussen beide partijen over de betaling van het onderhoudsgeld te verminderen.

De DAVO handelt op vraag van de onderhoudsgerechtigde en treedt in zijn plaats op bij het invorderen van het onderhoudsgeld en de achterstallen. Als de onderhoudsgerechtigde aan bepaalde voorwaarden voldoet, kan de DAVO hem voorschotten verlenen op het onderhoudsgeld voor de kinderen.

Voor alle inlichtingen over de DAVO kan de burger terecht op het gratis nummer 0800 12 302 en de mailadressen davo.centraal@minfin.fed.be of secal.central@minfin.fed.be.

Sinds zijn oprichting op 1 juni 2004 ontving de DAVO 24.978 aanvragen tot tussenkomst. Bij dat aantal moeten 21.925 dossiers gevoegd worden waarvoor de DAVO werd belast met de invordering van voorschotten die vroeger door de OCMW's werden toegekend. Belangrijk om weten is dat de OCMW's voorschotten toekenden per kind terwijl de DAVO ze toekent per dossier, waarbij een dossier betrekking kan hebben op meerdere begunstigde kinderen. Van die 21.925 OCMW-dossiers zijn er 8.830 die betrekking hebben op één van de 24.978 bovengenoemde aanvragen. In de 13.095 resterende dossiers is de DAVO enkel belast met de invordering van de voorschotten die vroeger door de OCMW's werden toegekend. Sinds zijn oprichting behandelt de DAVO dus 38.073 dossiers (24.978 + 13.095).

Eind 2010 bedroeg het totaal in te vorderen bedrag voor de ingediende aanvragen tot de invordering van onderhoudsgelden 194.794.874,04 euro. Bij dat bedrag moet 22.465.257,02 euro worden gerekend voor de voorschotten die vroeger uitgekeerd werden door OCMW's aan onderhoudsgerechtigden die geen dossier hebben ingediend bij de DAVO.

In 2010 heeft de DAVO een totaal van 12.899.551,90,45 euro ontvangen en aan de rechthebbenden een bedrag van 10.832.562,96 euro uitgekeerd. Onder rechthebbenden moet worden verstaan:

- de aanvragers voor hun onderhoudsgelden, achterstallen en interesten
- de OCMW's voor hun interesten en kosten
- de Schatkist voor de werkingskosten van de DAVO en de voorschotten toegekend door OCMW's en de DAVO.

Voor meer informatie over deze cijfergegevens is het jaarlijks evaluatieverslag van de DAVO beschikbaar op de site www.davo.belgium.be – www.secal.belgium.be - www.dufo.belgium.be.

Algemene Administratie van de Inning en de Invordering: Crassus

De beroepsmatige klant die een factuur moet betalen aan een aannemer of onderaannemer (onderneming uit de bouwsector) moet op het ogenblik van de betaling van de factuur een internetconsultatie doen om na te gaan of hij ja dan nee een inhouding van 15% moet doen, die hij moet betalen bij het bijzonder ontvangkantoor.

VERZEKEREN VAN DE PRIVACY

De beveiliging van (kritische) bedrijfsinformatie is voor iedere organisatie een noodzakelijke maar uitdagende opdracht. Ook binnen de overheid is de aandacht voor het veilig stellen van de (elektronische) gegevens en informatiesystemen volop aan de orde. Het waarborgen van de authenticiteit en integriteit van de informatie en de bescherming hiervan tegen bedreigingen, misbruik, fraude of andere risico's plaatst iedere overheidsdienst, en dus ook de FOD Financiën, voor een belangrijke verantwoordelijkheid.

Als FOD Financiën beheren we daarbij ook heel wat vertrouwelijke en persoonlijke gegevens die vallen onder de wetgeving over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Bovendien moeten een aantal medewerkers die data permanent kunnen raadplegen en gebruiken bij de uitoefening van hun opdracht.

In 2010 deden we dan ook heel wat inspanningen om deze informatie optimaal te beschermen.

Stafdienst ICT

Informatieveiligheidsbeleid

Om te beginnen werkten we ons integraal informatieveiligheidsbeleid het voorbije jaar verder uit. Zo ontwikkelden we een aantal duidelijke regels, standaarden en procedures. Daarmee minimaliseren we de kans op inbreuken op de integriteit, confidentialiteit en beschikbaarheid van de informatiebronnen en ICT-systemen. Bovendien kunnen we hierdoor verzekeren dat de privacywetgeving (bijvoorbeeld i.v.m. het gebruik van het datawarehouse) en de wet op de openbaarheid van bestuurshandelingen gerespecteerd wordt. Binnen deze context startten we met het opstellen van een 'Informatieveiligheidsplan'. Dat omvat zowel een strategisch als een operationeel luik. We werken hierbij volgens het ISO/IEC 27002-systeem (voorheen ISO/IEC17799 - Code of practice for information security management).

Disaster Recovery

Sinds 2006 beschikken we over een Disaster Recovery-uitwijksite. Doet er zich een ramp voor, dan worden alle ICT-operaties overgeheveld naar die uitwijksite. Jaarlijks organiseren we een aantal zogenaamde unitaire en globale testen. Daarmee controleren we de goede werking van de site én van de procedures. Sinds vorig jaar gebeurt de jaarlijkse ICT Disaster Recovery-oefening op het DRP-level 3- niveau. Dit soort oefening laat ons toe om de globale toepasbaarheid van de procedures te testen.

In 2010 lag de focus binnen deze globale oefening uitdrukkelijk op de toepassingen. In het testscenario namen we dan ook toepassingen uit alle entiteiten en stafdiensten op. De test verliep in het algemeen vlot en had een bevredigend resultaat. De meeste ondersteunende systemen werden namelijk zonder problemen binnen de geplande tijdsduur overgeschakeld.

IAM-systeem

Het beheer van de toegangen tot de diverse applicaties is een delicate maar erg belangrijke zaak. De wetgeving inzake het respecteren van de privacy vereist dat dergelijke toegangen moeten beantwoorden aan strikte gebruikscriteria. De werkgroep 'Privacy' waakt strikt over het respecteren van de privacywetgeving en vaardigde op dit vlak een aantal regels uit.

Om die regels ook in de praktijk te kunnen laten respecteren en controleren, namen we in 2009 samen met Fedict het initiatief om een Identity and Access Management- of IAM-systeem op federaal niveau op te zetten. Zo'n systeem laat toe om de toegang van de gebruikers tot de diverse applicaties te beheren.

We startten in 2009 met een studie waarin we alvast de visie, de uitgangspunten en de architectuur van het platform van nabij bekeken. Hieruit kwamen drie belangrijke uitgangspunten naar voren: we wilden de gemeenschappelijke elementen gemeenschappelijk beheren, we wilden authentieke bronnen integreren en we wilden de toegangsrechten beheren op het niveau van de 'eigenaar' van de toepassing of informatie. Deze streefdoelen laten ons toe om zowel de efficiëntie (de optimale inzet van de middelen) als de effectiviteit (het optimaal resultaat) te verbeteren.

In 2010 gingen we dan over tot de eigenlijke oprichting van het IAM-systeem. Concreet beheert dit IAM-systeem de toegang van de gebruikers tot de diverse applicaties of tot delen van applicaties. Daarbij krijgt elke gebruiker enkel die toegangsmogelijkheden die hij absoluut nodig heeft om zijn functie uit te oefenen. De gepersonaliseerde en beveiligde toegangen worden dan ook bepaald op basis van functiefamilies. Een functiefamilie groepeerde de medewerkers die eenzelfde toegang tot een applicatie nodig hebben. Op basis van de functiefamilie waartoe een gebruiker behoort,

heeft hij al dan niet toegang tot bepaalde schermen of bepaalde taken. Door te werken met een doordachte en coherente toegang krijgen onze medewerkers gegarandeerd een snel en volledig resultaat terwijl de burgers de garantie hebben dat het gebruik van de toepassingen correct gebeurt en beperkt is tot het strikt noodzakelijke.

Implementatie van het IAM-systeem bij diverse diensten

Om het IAM-systeem te implementeren binnen de diverse diensten, richtten we een aantal IAM-cellen op. Zo stelde de cel IAM van de Algemene Administratie Inning en Invordering de toegangsmatrices op punt voor de STIMER-module 'Beslagen en overdrachten'. In 2011 volgen de toegangsmatrices voor de STIMER-modules 'Roerende voorheffing' en 'Voorafbetalingen'. De cel IAM van de Algemene Administratie Patrimoniumdocumentatie beheert de toegangsrechten voor de geïntegreerde tools STIPAD, STIMER (voor het luik niet-fiscale invordering) en CadGIS.

Niet alleen de toegangen van onze medewerkers zijn gelimiteerd, ook andere personen die onze applicaties gebruiken, hebben slechts beperkte toegang.

In 2010 startten we met een project om de toegangsrechten te beheren van personeel van ondernemingen en vakverenigingen. Zo bekeken we de toegangsrechten van boekhouders (gevolmachtigden) tot Vensoc, STIRON en MyMinfinPro. Voor de curators werd de toegang tot het project 'Faillissementen' bekeken. Voor de landmeters, notarissen en architecten hebben we vooral aandacht besteed aan de toegang tot patrimoniumgegevens via webtoepassingen zoals Urbain of MyMinfinPro.



COHERENTE, TRANSPARANTE EN BEGRIJPBARE REGELGEVING

Om de regelgeving coherent, transparant en begrijpbaar te maken, ondernamen we in 2010 volgende acties.

Update van de handleiding btw en Commentaar Inkomstenbelastingen

Om de opgelopen achterstand geleidelijk aan in te halen, nam Staatssecretaris Clerfayt in zijn Actieplan de bijwerking van de administratieve commentaar op. Een geactualiseerde handleiding btw en COMIB (Commentaar Inkomstenbelastingen) laat toe de burgers correct te informeren en onze medewerkers een instrument aan te reiken om dossiers efficiënt te behandelen. In 2010 gaven we een eerste aanzet voor een stapsgewijze verbetering van de situatie. We namen een aantal maatregelen rond de interne organisatie van de directies van de betrokken centrale diensten. Bovendien werden in het takenpakket van die diensten nieuwe prioriteiten vastgelegd.

Aanpassing van de wetgeving en de regelgeving inzake Douane en Accijzen

Om te beginnen namen we de nodige wetgevende, administratieve en technische maatregelen om het EMCS-systeem in werking te stellen. Dit geautomatiseerde systeem laat ons toe de bewegingen van communautaire accijnsgoederen op te volgen.

Daarnaast voerden we ook een nieuw systeem in voor de inning van accijnzen op geproduceerde tabak.

Het nieuwe gemoderniseerde Douanewetboek en haar toepassingsbepalingen hebben tot gevolg dat de Algemene Wet Douane & Accijnzen uiterlijk tegen 1 juli 2013 volledig dient herschreven te worden. Eens de Minister van Financiën de aanpak en de nieuwe aspecten goedgekeurd heeft, zullen we hierover in overleg gaan met de bedrijfswereld en dit binnen de werkgroepen van het Nationaal Forum.

In 2010 hebben we ook de voorwaarden herzien om vergunningen te verlenen voor vereenvoudigde procedures. Bij deze gelegenheid werden dan ook de bestaande vergunningen herzien. Hiermee ontwikkelden we een belangrijk instrument om douaneprocedures snel te kunnen toepassen.

Informereren over Douane en Accijnzen

Daarnaast werden ook heel wat inspanningen gedaan om onze medewerkers beter te informeren. Zo creëerden we een nieuwe website waarmee het douanepersoneel toegang kreeg tot de EORI-databank, waarbij EORI staat voor Economic Operators Registration and Identification. In deze databank zijn de unieke codes terug te vinden waarmee een onderneming in de hele Europese Gemeenschap kan worden geïdentificeerd (dit in tegenstelling tot vroeger, toen economische operatoren in elke lidstaat een andere identificatiecode hadden). Daarnaast werd de website met de verduidelijking over het enig document continu bijgewerkt. Tot slot communiceerden we ook over wijzigingen in de regelgeving en over aanpassingen op het vlak van douaneprocedures, ondermeer in verband met AEO (Authorised Economic Operator).

Stafdienst Beleidsexpertise en -ondersteuning

Wijzigingen van de wetgeving inzake inkomstenbelastingen

Hoewel de parlementaire activiteit in 2010 op een lager pitje stond ten gevolge van een regering in 'lopende zaken', werkte de Stafdienst Beleidsexpertise en -ondersteuning verschillende bepalingen uit. Bedoeling hiervan was onze fiscale reglementering meer coherent, transparanter en begrijpelijker te maken. We geven hier een aantal voorbeelden.

Zo wijzigden we enkele artikels van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen 1992 (WIB 92) die betrekking hebben op de documenten 'Vraag om inlichtingen', 'Bericht van wijziging', 'Kennisgeving van aanslag van ambtswege' en 'Aanslagbiljet'. Voor die documenten legden we het begin van de antwoord- of bezwaartermijn vast op de derde werkdag volgend op hun verzendingsdatum.

Momenteel kan de draagwijdte van de onderzoeksrechten van de Administratie van de Directe Belastingen en van de btw-administratie verschillend geïnterpreteerd worden. Met de aanpassing van artikel 319 (WIB 92) harmoniseren we de onderzoeksbevoegdheden van beide administraties, waardoor we uiteenlopende praktijken vermijden. Bovendien houdt dit ook een administratieve vereenvoudiging in. Elke ambtenaar die een controle bij eenzelfde belastingplichtige moet uitvoeren, beschikt zo over een zelfde onderzoeksrecht, ongeacht het gaat om inkomstenbelastingen, btw of beide materies tegelijkertijd. Verder pasten we de terminologie van dit artikel aan zodat het ook expliciet toepasbaar is tijdens een controle of onderzoek in verband met de rechtspersonenbelasting.

Ook artikel 338 (WIB 92) paktten we aan. Daarmee zetten we de bepalingen in verband met directe belastingen uit de Europese richtlijn nr. 77/799/EEG¹ om in intern recht. Dat artikel was niet alleen in tegenspraak met de spaarrichtlijn, het was ook nodig om de uitwisseling van de gegevens met andere EU-lidstaten te harmoniseren. Daarom werd het artikel herschreven waarbij ook aandacht werd besteed aan de leesbaarheid ervan.

¹ Richtlijn van de Raad van 19 december 1977 betreffende de wederzijdse bijstand van de bevoegde autoriteiten van de Lidstaten op het gebied van de directe belastingen en de taksen op verzekeringspremies.

Verder was er de wet van 10 januari 2010 tot wijziging van de wetgeving inzake kansspelen. Op de eerste plaats was het de bedoeling om te komen tot een coherente wetgeving in verband met kansspelen, en zo een einde te maken aan misbruiken. Er bestond namelijk een grote verscheidenheid aan weddenschappen en de eraan verbonden wettelijke bepalingen. Bovendien komt de wetgever hiermee tegemoet aan de grote stijging van het aantal onlinekansspelen en aan de problematiek van de mediaspelen. We breidden het toepassingsveld van de 'Wet op de kansspelen' dan ook uit tot weddenschappen, virtuele kansspelen en mediaspelen. In die optiek heft deze wijzigingswet de bepalingen inzake de aanvaarding van weddenschappen uit het WIGB (Wetboek van de met de Inkomstenbelastingen Gelijkgestelde Belastingen) op. Volgens die bepalingen moest de Minister van Financiën of zijn afgevaardigde vooraf zijn goedkeuring geven over de aanvaarding van weddenschappen op paardenrennen. Nog volgens diezelfde bepalingen bepaalde de Koning de voorwaarden voor de toekenning en het behoud van de machtigingen en voor de aanvaardingsmodaliteiten van de weddenschappen. Dat is dus nu verleden tijd.

Ook de wet van 19 mei 2010 houdende fiscale en diverse bepalingen speelde in op de evoluties op vlak van kansspelen. Het fiscaal controleapparaat dat waakt over de belasting op spelen en weddenschappen beantwoordde namelijk niet meer aan de moderne technieken die de organisatoren van die spelen en weddenschappen hanteren. Door de groeiende populariteit van weddenschappen op sportieve evenementen en fenomenen zoals virtuele spelen en mediaspelen, bleek het dan ook nodig om de wettelijke bepalingen op fiscaal gebied aan te passen. Zo laat de wet van 19 mei 2010 nu toe om de gegevens die nodig zijn voor het vestigen van de belasting op de spelen en weddenschappen te bewaren op een elektronische informatiedrager in plaats van op papier.

Het KB van 10 september 2010 was dan weer zowel op inhoudelijk als op vormelijk vlak een actualiserend KB dat gevolg gaf aan de parlementaire activiteit in 2009. In dat jaar vonden namelijk verschillende veranderingen op het gebied van groene fiscaliteit plaats. Daardoor was het artikel 63¹¹ van het KB/WIB92 (het scharnierartikel wat de uitvoering van de groene fiscaliteit betreft) minder duidelijk en onnauwkeurig geworden.

Wijzigingen in Europese btw-dossiers

In het kader van het voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie tijdens het tweede semester van 2010 boekte België op fiscaal vlak een aanzienlijke vooruitgang in belangrijke Europese btw-dossiers.

- > Om te beginnen deden we de laatste aanpassingen van de tekst die het nieuwe geharmoniseerde Europese kader vastlegt voor facturering. Concreet legt die tekst het principe vast van de gelijke behandeling van papieren en elektronische facturen. Dat moet het gebruik van de elektronische factuur stimuleren, wat een gunstige impact zal hebben op de administratieve kosten van de ondernemingen.
- > Verder bereikten we een belangrijk akkoord over het reglementering die onder meer de toepassing van de regels inzake de lokalisatie van de prestatie van diensten verduidelijkt. De juridische zekerheid van de ondernemingen actief in de dienstensector binnen de Europese Unie is hierdoor gevoelig verbeterd.
- > Daarnaast versoepelden we tijdelijk de dringende maatregelen op het vlak van aanvragen voor de terugbetaling van de btw. Op 1 januari 2010 ging namelijk de nieuwe elektronische procedure van start die de terugbetaling van de btw voor ondernemingen gevestigd in een andere EU-lidstaat regelt. Door die versoepeling konden we een aantal praktische problemen die hiermee gepaard gingen snel oplossen.

- > De tekst die de administratieve samenwerking tussen de lidstaten op vlak van btw verbetert en uitdiept, werd definitief goedgekeurd. Bovendien werd het netwerk EUROFISC, dat gebaseerd is op dit nieuwe Europese kader, intussen al gerealiseerd. Dankzij dat netwerk wordt een formele synergie gecreëerd tussen gespecialiseerde ambtenaren van alle lidstaten actief in de strijd tegen de fraudecarrousels. Dat gebeurt door middel van een gecoördineerd, grensoverschrijdend, proactief en op fraudeurs gericht onderzoek, waarbij de bedrijven die te goeder trouw zijn op een adequate manier beschermd worden.
- > Op initiatief van het Belgisch Voorzitterschap hebben de Ministers van Financiën van de EU formeel de richtlijnen goedgekeurd die de toekomstige discussies over de hervorming van de btw-regels voor financiële diensten en verzekeringsdiensten zullen ondersteunen. Zo kwam er een nieuwe dynamiek in de lopende onderhandelingen. Het is namelijk de bedoeling om de bestaande regels fundamenteel te moderniseren en om de uiteenlopende reglementeringen in de diverse lidstaten meer op elkaar af te stemmen.

Standaardmodel

Nog altijd op internationaal vlak, werkte de dienst IB Internationaal van de Stafdienst Beleidsexpertise en -ondersteuning een standaardmodel uit van een overeenkomst om dubbele belasting te vermijden, het zogenaamde Belgisch model van juni 2010. Dat standaardmodel is voor een groot deel geïnspireerd op het OESO-model voor fiscale overeenkomsten. Het bestaat uit de tekst die de Belgische onderhandelaars in het begin van de onderhandelingen naar hun partners sturen. Het reflecteert de Belgische politiek op het vlak van overeenkomsten die de Belgische onderhandelaars hanteren wanneer ze over een fiscale overeenkomst discussiëren. Dat model heeft als doel de coherentie van het Belgische beleid inzake overeenkomsten te garanderen. Dit standaardmodel is het vervolg van een eerste model. Dat werd in 2007 gepubliceerd om door het publiek te worden becommentarieerd. Het model 2010 hield dan ook rekening met een aantal ontvangen opmerkingen.

Met het oog op transparantie publiceerden we dit model op de website van de stafdienst. We deelden het ook mee aan het Federaal Parlement en aan de Gewesten en Gemeenschappen, samen met een verklarende nota. Die duidde bondig de verschillen aan tussen het model en het OESO-model, zodat de betrokkenen het Belgische beleid inzake overeenkomsten beter konden plaatsen.

PROACTIEF COMMUNICATIE- BELEID

In 2010 zetten we in op een meer proactief communicatiebeleid, en dat zowel in de communicatie met onze klanten, in de samenwerking met andere overheidsinstellingen binnen Europa als in onze interne communicatie.

Communicatie met klanten

Om te beginnen voerden we een politiek van proactieve communicatie om een sterk en coherent imago op te bouwen voor onze klanten: burgers, professionelen uit de bedrijfswereld, stakeholders, het brede publiek.

Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen

In het – in 2009 geheroriënteerd – Nationaal Forum zetelen vertegenwoordigers van alle actoren die betrokken zijn bij het grensoverschrijdend goederenverkeer en de productie en handel van accijnsgoederen. Naast gemachtigde vertegenwoordigers uit de bedrijfswereld zijn ook medewerkers van andere entiteiten van de FOD Financiën en van andere overheidsinstellingen vertegenwoordigd. Het voorbije jaar werd het Nationaal Forum als erkend overlegorgaan ingeschreven in de beheersstructuur van Douane en Accijnzen. Belangrijk om op te merken is dat dit overleg gebaseerd is op wederzijds vertrouwen. Op die manier laat het Nationaal Forum toe om:

- informatie uit te wisselen
- de bedrijven zo veel mogelijk te betrekken bij de strategische fasen van het beslissingsproces
- op een gestructureerde manier rekening te houden met het advies van het platform.

In 2010 richtten we ook de stichting ‘Nee aan namaak en piraterij’ op in samenwerking met de International Chamber of Commerce (ICC).

Doelstelling van deze stichting is het brede publiek én de bedrijfswereld bewust te maken van de risico's en de nadelen van namaak. Dat zal gebeuren aan de hand van informatiecampagnes en tal van andere sensibilisatieacties rond de strijd tegen namaak en piraterij. Douane & Accijnzen engageerde zich alvast om het dagelijks beheer te verzekeren. De activiteiten van de stichting zijn officieel van start gegaan in de lente van 2011. Een belangrijk thema voor het eerste werkjaar zal de strijd tegen namaakmedicatie zijn.

Om aan de vakfederaties en aan hun medewerkers uit te leggen hoe het nieuwe EMCS-systeem werkt, organiseerde de Algemene Administratie Douane en Accijnzen een roadshow. Daarenboven werden informatiesessies georganiseerd over de nieuwe regelgeving met betrekking tot alcoholische en niet-alcoholische dranken.

Algemene Administratie van de Thesaurie

Om meer doelgroepgericht te kunnen communiceren en om de organisatie waar nodig bij te sturen nam Thesaurie heel wat maatregelen om tot een beter communicatiemanagement te komen. Zo meten de diensten 'Slapende rekeningen' en 'Bijzonder Beschermingsfonds' de communicatieinstroom voortaan met speciaal daarvoor ontwikkelde toepassingen. Ook de mediabelangstelling monitoren we nu systematisch en volgen we zo nodig proactief op. Tot slot kregen alle diensten van de Thesaurie, zowel nieuwe als bestaande, nieuwe dienstmailadressen en -telefoonnummers. Hier kunnen klanten steeds terecht voor een antwoord op specifieke vragen.

Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie

Het afgelopen jaar namen we naar goede gewoonte deel aan de beurs Gis-o-Topo-lis. Deze tweejaarlijkse beurs rond geografische informatiesystemen bracht in de kelders van Tour & Taxis opnieuw heel wat professionelen samen, zowel uit de privé- als uit de overheidssector. Dit liet ons toe om geprivilegeerde partners te ontmoeten waaronder heel wat landmeters. In 2010 lag het accent op een goede samenwerking tussen die landmeters en de Patrimoniumdocumentatie en op de ontwikkelingen in de behandeling van gegevens van het kadasterplan.

Stafdienst Beleidsexpertise en -ondersteuning

Ook de Stafdienst Beleidsexpertise en -ondersteuning ontwikkelde een proactieve communicatiestrategie, en dat door volgende acties.

- > Op de website van de stafdienst breidden we het documentatieaanbod over dubbelbelastingverdragen (DBV) gevoelig uit. Daarbij bieden we toepassingen aan die meer in overeenstemming zijn met de noden van fiscalisten en burgers: zij kunnen er voortaan alle problematiek dubbele belasting op een duidelijk gestructureerde manier terugvinden.
- > 93 circulaires werden aan de website toegevoegd. Bovendien ontwikkelden we niet minder dan 4 nieuwe databanken. Die laten om, per thema, alle documenten te hergroeperen per land. Voortaan heeft de burger dus, met één muisklik, toegang tot alle voorafgaande beslissingen, parlementaire vragen en rechtspraak, maar ook tot de verzamelde parlementaire documenten voor elk van de 80 landen waarmee België een dubbelbelastingverdrag heeft afgesloten.

Communicatie met andere Europese overheidsdiensten

Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen

Samenwerking is ook een belangrijk aspect in de relaties tussen de Douane en de andere overheidsdiensten aan de buitengrenzen van de EU. De Douane heeft de ambitie om wereldwijd de regisseur te worden van alle informatie in verband met grensoverschrijdend handelsverkeer. Er zullen samenwerkingsverbanden gesmeed worden met andere overheidsdiensten. De Douane gaat een meer actieve rol innemen door de risicozendingen te signaleren aan de diverse betrokken partijen. Ze zal haar informatie aanvullen met gegevens afkomstig van andere administraties van de FOD Financiën, over de klant, zijn inkomsten en zijn patrimonium. Dit laat toe om de one-stop-shop te concretiseren. Volgens dat principe gebeuren alle controles op één moment in de logistieke keten, meer bepaald in de grensinspectieposten. Op IT-vlak correspondeert dit met het Single Window concept waarbij het elektronisch invullen van alle formaliteiten via de portaalsite van de Douane gebeurt.

Gedurende het tweede semester van 2010, heeft België het voorzitterschap van de Europese Unie waargenomen. Tijdens het voorzitterschap was de Algemene administratie van Douane en Accijnzen betrokken bij 2 groepen: de Groep Douane-Unie en de Groep Douanesamenwerking. De Groep Douane-Unie behandelde vragen inzake douanepolitiek en douanewetgeving en verzekerde de coördinatie van alle bilaterale in internationale vergaderingen. De Groep Douanesamenwerking heeft gewerkt op basis van het actieplan dat gezamenlijk werd opgesteld door het Trio, nl. Spanje, België en Hongarije. Deze groep behandelde onderwerpen als de strijd tegen terrorisme, de fraudemethodes inzake tabaksproducten en de strijd tegen maritiem transport van drugs.

Algemene Administratie van de Thesaurie

Bij de Algemene Administratie van de Thesaurie vertaalde het Belgisch Voorzitterschap van de EU zich in de deelname van de Administratie Internationale en Europese Financiële Aangelegenheden (IEFA) aan de stuurgroep die belast was met het opstellen van het programma voor het Ecofin-luik. Daarnaast volgden we ook een aantal inhoudelijke aspecten op in diverse thematische werkgroepen.

Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie

Ook bij Patrimoniumdocumentatie nam het Belgisch voorzitterschap een belangrijke plaats in het communicatieplan in. In dit kader noteerden we twee grote evenementen: de Algemene Vergadering van EuroGeographics en het voorzitterschap van het Permanent Committee on Cadastre (PCC). In oktober 2010 werkten Patrimoniumdocumentatie en het Nationaal Geografisch Instituut, als actieve leden, mee aan de organisatie van de jaarlijkse Algemene Vergadering van EuroGeographics. Deze vereniging werd opgericht in 2001 en groepeerde de agentschappen van 44 Europese landen die actief zijn rond cartografie, kadastrale gegevens en registratie. EuroGeographics focust op het beheer van gegevens over de ruimteinfrastructuur in heel Europa. Bedoeling is om te streven naar een set referentiegegevens die onderhouden en gevoed wordt door de aangesloten leden.

Na de openingstoespraak door Herman Van Rompuy, voorzitter van de Europese Raad, herinnerde Daniël De Brone, administrateur-generaal van Patrimoniumdocumentatie op zijn beurt aan de doelstellingen en de structuur van onze administratie. Hij vestigde de aandacht op het belang van kwalitatieve brongegevens van het kadaster en het onroerend goed. Bovendien onderstreepte hij het belang van het beheer en afleveren van informatie conform de Europese richtlijn PSI.

Nog in het kader van het Belgisch voorzitterschap nam Patrimoniumdocumentatie het voorzitterschap op zich van het Permanent Committee on Cadastre (PCC). Dit comité werd in 2002 opgericht om kennis te vergaren over de activiteiten van de Europese Unie en de lidstaten in verband met het kadaster. Bedoeling is om op basis van deze kennis, samen strategieën te ontwikkelen en gezamenlijke initiatieven te nemen. Uiteindelijk doel is om zo een betere coördinatie tussen de verschillende Europese kadastrale systemen te krijgen.

Ter afsluiting van de 6 maanden voorzitterschap vond de Algemene Vergadering van het Permanent Committee on Cadastre plaats in de lokalen van de FOD Financiën. Tijdens de vergadering werd niet enkel de fakkel doorgegeven aan Hongarije, er werd ook een balans opgemaakt van de gemeenschappelijke strategieën en initiatieven.

Interne communicatie

Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie

In 2010 voerde Patrimoniumdocumentatie heel wat communicatie rond de moderniseringsprojecten en de geïntegreerde tools waaraan momenteel wordt gewerkt. De nieuwe databeheertools wekten namelijk heel wat vragen en ongerustheid op. Daarom zetten we een sensibilisatie- en opleidingscampagne op voor alle niveaus A, dienstchefs. Bedoeling was om hen de nieuwe applicatie STIPAD (Système de Traitement Intégré Patrimoniumdocumentatie) te laten

ontdekken en dat zowel vanuit het oogpunt van de achterliggende filosofie als vanuit technisch oogpunt. We wilden hen namelijk bewust maken van de bijdrage die ze kunnen leveren aan de inproductiestelling van de geïntegreerde verwerking door de aandacht te vestigen op hun rol in de taakorganisatie volgens de nieuwe werkmethode.

Stafdienst Personeel en Organisatie

In 2010 deden we heel wat inspanningen om de communicatie over personeelszaken en opleidingen te verbeteren.

Zo hebben we de cel OCC (Operationele Coördinatie en Communicatie) binnen de Stafdienst P&O (Personeel en Organisatie) verder uitgebouwd. Hierdoor konden we de verschillende taken van de cel OCC op een efficiëntere wijze aanpakken. In 2011 zullen we de cel echter nog verder moeten versterken, zodat we iedere medewerker een specifiek takenpakket kunnen toewijzen. Op dit ogenblik zijn de takenpakketten namelijk grensoverschrijdend. Dat betekent dat een medewerker momenteel zowel de taken rond communicatie, projectopvolging als procesmanagement uitoefent.

In 2010 intensifieerden we de P&O-communicatie gevoelig, en dat hoofdzakelijk via intranet. Hierdoor slagen we er beter in onze 'klanten' duidelijk, transparant en zo snel mogelijk de laatste updates op het vlak van personeelszaken door te geven. In 2010 deden we een eerste aanzet. In de nabije toekomst willen we dit verder intensifiëren en verbeteren.

Verder ontwikkelden we de onlinetool 'My P&O'. Met deze tool kan een personeelslid van niveau B, C of D zijn functiefamilie aanduiden (in overleg met zijn diensthoofd), om zo toegang te krijgen tot gecertificeerde opleidingen. Maar het laat ons ook toe om anomalieën in de dienstgegevens recht te zetten, doordat ieder personeelslid een zicht krijgt op de gegevens van zijn dienst. In 2011 gaan we een aantal modules verder uitbouwen. Zo willen we het mogelijk maken om een tijdelijk diensthoofd aan te duiden en willen we iedere medewerker inzage geven in zijn eigen personeelsdossier.

Stafdienst Logistiek

In januari 2010 werd de nieuwe Stafdienst Logistiek opgericht met als doel de aanpak op het vlak van logistiek te professionaliseren en efficiënter te maken.

Een eerste wapenfeit is de ontwikkeling van de communicatietool fmUP.

fmUP vormt het communicatiekanaal tussen de Stafdienst Logistiek en alle betrokken actoren: medewerkers van economaten, van logistieke afdelingen, van andere diensten van de FOD Financiën, van de Regie der Gebouwen...

Zo kunnen medewerkers via fmUP elkaar makkelijk vinden (via Who's who?), een zaal reserveren, een defect melden... De tool laat bovendien toe om de aanvragen op het vlak van logistiek op een efficiënte manier te beheren. Zo organiseert fmUP ook de bezoekersstromen aan de gebouwen van de FOD Financiën. Sinds begin januari 2010 is de applicatie ook actief bij een aantal economaten in lokale afdelingen.

Financiering van de Staatsschuld

Algemene Administratie van de Thesaurie

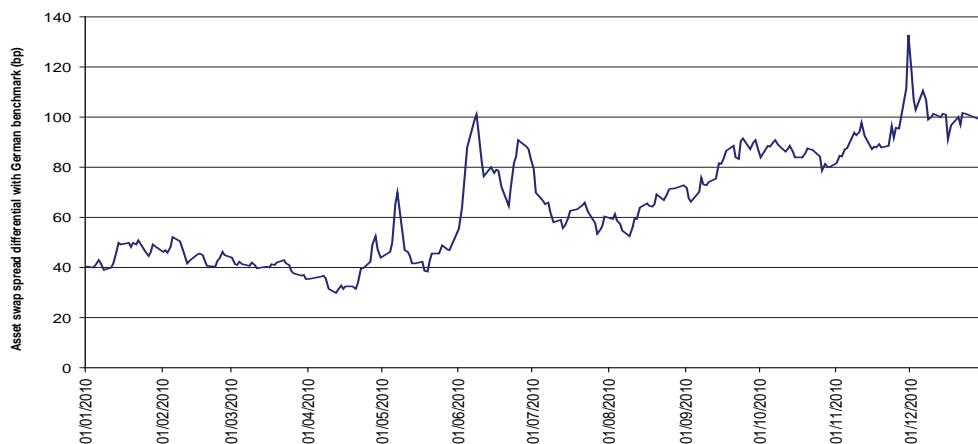
Problematische financieringscontext

2010 was een bewogen jaar voor de landen van de eurozone. Voor het eerst in de geschiedenis van de euro dreigde een land dat de euro als munt had (Griekenland), uitgesloten te worden van financiering op de internationale kapitaalmarkten. Griekenland diende dan ook gered te worden door de overige landen van de eurozone, en door het I.M.F. De financiering van sommige andere landen van de eurozone bleef echter problematisch, zelfs al was er ondertussen sprake van de oprichting van een European Financial Stability Facility, die meer structureel hulp zou kunnen bieden aan landen in moeilijkheden.

Opvallende rentevershillen

De rentevershillen tussen de landen van de eurozone onderling namen bijgevolg sterk toe, tot nooit eerder geziene hoogten. België, met zijn hoge overheidsschuld en politieke problemen, zag het renteverшил met Duitsland en met de andere AAA-landen ook stijgen: zo noteerde het renteverшил met Duitsland op 30/11/2010 kortstondig op 132,8 basispunten (honderdsten van een procent). De Duitse rente zelf noteerde gelukkig erg laag, zodat de rente die België uiteindelijk diende te betalen eigenlijk meeviel (de 10-jarige Belgische rente steeg in 2010 nooit boven 4,07%). De rentekost van de federale staatsschuld daalde dan ook opnieuw, tot 11,09 miljard euro of 3,16% van het bbp; in 2009 beliep die rentekost nog 3,38% van het bbp. De rentekost van de gezamenlijke Belgische overheden daalde eveneens, van 3,6% tot 3,4% van het bbp.

Renteverшил met Duitsland (10 jaar)



Beperktere aangroei overheidsschuld

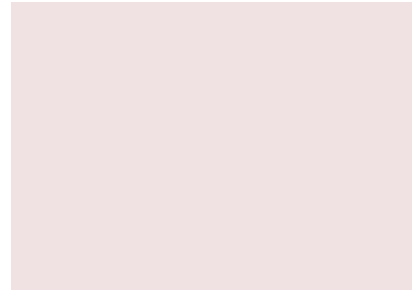
De beter dan verwachte budgettaire resultaten hadden daarnaast geresulteerd in een beperktere aangroei van de overheidsschuld. Voor het geheel van de overheden beliep de schuldgraad 97,8% per einde 2010, tegenover 97,2% per einde 2009.

Omvangrijke (her)financiering

Dat belette niet dat het Agentschap van de schuld opnieuw een omvangrijk bedrag diende te (her) financieren. Toch kon het Agentschap meer schuld plaatsen dan feitelijk nodig was: het uitgegeven bedrag van 40,85 miljard euro aan OLO's en 2,66 miljard euro EMTN-papier (Euro Medium Term Notes) stelde het in staat om 6,37 miljard euro schulden die in 2011 zouden vervallen, vervroegd terug te kopen. Het slaagde er bovendien in om een nieuwe 30-jarige lening te creëren, waardoor de gemiddelde looptijd van de schuld gevoelig toenam.

2 PROCESSEN





HERTEKENDE EN MEETBARE KERNPROCESSEN

Om onze doelstellingen te realiseren, pakten we ook onze interne procedures aan. Zo rationaliseerden we een aantal processen om tot een efficiëntere werking te komen. Dat ging voor een aantal diensten gepaard met een nieuwe organisatiestructuur. Daarnaast uniformiseerden we een aantal processen om zo de dienstverlening van de diverse administraties beter op elkaar af te stemmen.

Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen

Het voorbije jaar werd verder gewerkt aan het optimaliseren van de werking van het Enig Kantoor. Daarbij concentreerden we ons op de terugbetalingen, de aanzuiveringen van de openstaande schulden en op de databank van de fiscale schulden.

Om te beginnen regulariseerden het Enig Kantoor en de hulpkantoren meer dan 12.139 terugbetalingsdossiers.

Op het vlak van de openstaande schulden slaagden we er dan weer in om het bedrag met 14% te doen dalen, terwijl het aantal inschrijvingen met 3.107 daalde.

Verder organiseerden we een specifieke opleiding betreffende de databank van de fiscale schulden, en dit in samenwerking met de dienst Opleiding. Die opleiding was er voor alle medewerkers die dit specifieke onderdeel van PLDA (Paperless Douane & Accijnzen) gebruiken. Hierdoor kunnen we de kwaliteit van deze databank gevoelig verbeteren. Tot slot verbeterden we de procedure voor het sluiten van de rekeningen, waardoor dit voortaan binnen de gestelde deadlines kan worden afgerond.

Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie

In 2010 evolueerde de organisatie van de operationele diensten van Patrimoniumdocumentatie naar een antennestructuur. Bedoeling hiervan is de organisatie te rationaliseren en de structuur aan te passen aan de taken die Patrimoniumdocumentatie uitvoert om haar doelstellingen te bereiken.

De oprichting van antennes betekent niet alleen een hergroepering van diensten en dus ook van personen, maar veronderstelt ook een belangrijke aanpassing van de werkmethoden.

De taken van de antennes hangen samen met de hoofdpodochten van Patrimoniumdocumentatie: het bewaren, beheren en bijwerken van de patrimoniumdocumentatie.

De antennes Rechtszekerheid staan in voor de documentaire en fiscale bijwerking van de overdracht van rechten op een onroerend goed, terwijl de antennes Opmetingen en Waarderingen belast zijn met het beheer en de bijwerking van het digitaal percelenplan, de bijwerking van de kadastrale mutaties en de schatting of de controle van de verschillende waarden van een onroerend goed.

De verhuis en de fysieke installatie van de antennes gebeurt naargelang beschikbaarheid van de gebouwen of bij het verstrijken van de huurcontracten. De nieuwe werkmethode worden toegepast waar het geïntegreerd beheer al werd geïmplementeerd.

Algemene Administratie van de Thesaurie

Om de dossiers 'staatswaarborg' binnen de Algemene Administratie van de Thesaurie efficiënt te beheren is het nodig dat we aan een aantal basisvereisten voldoen. We moeten voldoende kapitaal verzamelen op de financiële markten, we moeten de betalingen correct en op het juiste moment uitvoeren en de evolutie van de risico's opvolgen. Om dit alles beter te kunnen waarmaken, schreven we een begrotingsprocedure die we moeten volgen als we daadwerkelijk een waarborg moeten uitbetalen. Daarnaast richtten we ook interne en externe monitoringcomités in.

Koninklijke Munt van België: afdeling laboratoria

De afdeling laboratoria van de Koninklijke Munt van België heeft in het laatste decennium belangrijke organisatorische veranderingen ondergaan.

Zij bestaat nu uit twee entiteiten:

Kwaliteitscontrole van de geproduceerde eurostukken

De belangrijkste taken van het laboratorium zijn:

- controle van de kwaliteitsrapporten van de leveranciers
- visuele, metrologische en chemische controle van de eurostukken
- kwaliteitscontrole van de reproductie-instrumenten en die voor het slaan door de validering van de verschillende handelingen opgenomen in de kwaliteitsboeken
- procescontrole bij de productie van de geslagen munten conform de op Europees niveau vastgestelde gemeenschappelijke technische kenmerken
- toezending aan de Europese Centrale Bank (ECB) van maandelijkse rapporten op statistische wijze opgesteld die de kwaliteit van de productie in euro certificeren

- chemische controle van de goud- en zilverstukken bestemd voor de productie van medailles of euromunten door de Koninklijke Munt

In het kader van de Europese harmonisatie kwamen auditeurs van de ECB in november 2010 de Koninklijke Munt auditeren om de conformiteit na te gaan van haar systeem voor kwaliteitscontrole.

Opdrachten van algemeen belang

Nationaal analysecentrum voor munten (NACM / CNAC)

Dit centrum wordt beschouwd als de autoriteit op het vlak van valsmunterij van euromunten. Het richt zich op de beschadigde munten afkomstig van de Belgische financiële instellingen en de vermeende valse stukken

Die laatste worden geïdentificeerd, geclassificeerd en op regelmatige basis wordt de nodige namaakinformatie ingevoerd in de gegevensbank van de CMS (Counterfeit Monitoring System) behorende tot de ECB.

Het zijn vooral de 2 euro-, de 1 euro- en de 50 eurocentstukken die nagemaakt worden.

Waarborgkantoor

De belangrijkste taken van het Waarborgkantoor zijn:

- het stempelen van werkstukken in edelmetaal
- de analyse van staven en materialen
- de registratie van stempel-handtekeningen in een waarborgregister.
Op het einde van 2010 bedroeg het aantal geregistreerde stempel-handtekeningen 602 waarvan 15 nieuwe fabrikanten.
- de registratie van detailhandelaars in edelmetaal bij het Waarborgkantoor
Op het einde van 2010 bevatte het register een lijst van 1645 personen en/of bedrijven die actief zijn als handelaars. 59 registreerden zich voor de eerste keer, 48 zetten hun activiteiten dat jaar stop.
- het organiseren van vaardigheidsexamens door de Muntmeester waarbij de kandidaten hun kennis van de chemische analyse van edelmetalen moeten aantonen
In 2010 boden zich vier kandidaten aan, maar slechts twee bekwaamheidscertificaten werden uitgereikt.

De Koninklijke Munt heeft voor de bovenstaande activiteiten in 2009 een ISO 9001-2008 certificaat behaald met een geldigheidsduur tot november 2012.

Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude

Een succesvolle aanpak van de fraude berust in de eerste plaats op de juiste inschatting van de uit alle mogelijke hoeken (intern, extern, internationaal, pers, klachten, ...) aangereikte signalen om, na risicoanalyse, tijdig een correcte selectie te kunnen maken van de daadwerkelijk te controleren dossiers en zaken. In het kader van de modernisering van de Strijd tegen de Fiscale Fraude werd een proces uitgetekend waardoor per gewestelijke directie een aparte eenheid 'inputbeheer' wordt gecreëerd. Er lopen momenteel drie experimenten (Antwerpen, Brussel en coördinatiestructuur carrousels) waarbij specialisten zich uitsluitend op inputbeheer toelagen.

Twee andere moderniseringsprocessen, zaakbehandeling en dossierbehandeling, zorgen voor de nodige polyvalentie, integratie en mobiliteit tussen onze verschillende teams. Bij wijze van test werden deze nieuwe werkmethoden in de loop van 2010 voor het eerst geïmplementeerd in de antenne van Brugge.

Stafdienst Personeel en Organisatie

In de schoot van de nieuwe P&O-structuur hertekenden we ook de P&O- processen. We maakten ze meer uniform en baseerden ons daarbij op de processen die vastgelegd werden in eHR-Peoplesoft. Dit project werkten we slechts deels uit in 2010. Na de verhuis van de centrale P&O diensten loopt het in 2011 verder.

Stafdienst Budget- en Beheerscontrole

In 2010 stemden we de aankoopdiensten en de afdelingen Vastleggingen en Vereffeningen beter op elkaar af. De aankoopdiensten maken deel uit van de Stafdienst Logistiek, waarbinnen in 2010 heel wat nieuwe logistieke afdelingen vorm kregen. De afdelingen Vastleggingen en Vereffeningen behoren dan weer tot de Stafdienst Budget en Beheerscontrole. De klanten van die afdelingen zijn, naast de kredietbeherende of aankoopdiensten, ook de leveranciers, de projectleiders of ontvangende diensten en het management (voor wat de financiële rapportering betreft). Dag na dag staan de afdelingen Vastleggingen en Vereffeningen de aankoopdiensten bij in de realisatie van hun beheersdoelstellingen. Daarbij houden ze specifiek rekening met de geldende regelgeving op het vlak van administratieve - en begrotingscontrole.

In 2010 intensifieerden we het overleg tussen deze diensten en evolueerden we naar een meer transparante samenwerking. Zo hielden we regelmatig overlegvergaderingen die ondermeer leidden tot een beter begrip door beide partijen van zowel de procedures inzake overheidsopdrachten als van de procedures inzake vastlegging en vereffening van uitgaven.

Tot slot focusten we binnen de Stafdienst Budget & Beheerscontrole in 2010 op de interne communicatie. We ontwikkelden plannen voor een eigen intranetsite, die intussen ook online staat. In 2010 richtten we bovendien twee sharepoints op. Op de sharepoint 'Stafdienst B&B' komen alle B&B-thema's uitgebreid aan bod. Ook verslagen van de stafvergaderingen zijn erop terug te vinden. De 'Fedcom'-sharepoint richt zich dan weer op de medewerkers van zowel de Stafdienst Budget & Beheerscontrole als van de Stafdienst Logistiek. Hierop vinden zij alle handleidingen, de grote lijnen van de procedures en alle communicatie-acties rond Fedcom terug.

Fedcom

In 2010 leverden we bovendien grote inspanningen om het Fedcomproject met succes uit te voeren. Dit FOD-overschrijdend project heeft tot doel om de overstap te maken van een kasboekhouding naar een, in SAP gevoerde, dubbele boekhouding, met een budgettair en een analytisch luik. Hoewel we al in 2009 met de introductie van Fedcom begonnen zijn, is het project pas begin februari 2010 officieel van start gegaan, en dat i.s.m. de FOD Budget & Beheerscontrole.

Concreet pasten we het proces van de bestellingen aan. We maakten een analyse van de huidige processen en werkten nieuwe werkprocedures uit. In de verschillende projectfasen maakten we een analyse van de noodzakelijke 'customising' van de Fedcom-applicatie aan onze organisatie, waarna we de werkprocessen telkens aanpasten aan de nieuwe boekhoudomgeving. Dan pasten we de organisatiestructuur aan conform de nieuwe processen. Dit resulteerde in een nieuw organigram. Daarop kregen zowel de medewerkers van de Stafdienst Budget & Beheerscontrole als een aantal medewerkers van de Algemene Administratie van de Thesaurie nieuwe functies toegewezen, en dat op basis van criteria als ervaring en opleiding. Eens ze een nieuwe functie hadden, werden ze hiervoor verder opgeleid.

De organisatie en uitvoering van het Fedcom-opleidingstraject was, gegeven het belangrijk aantal op te leiden medewerkers, erg intensief. We organiseerden in het najaar van 2010 om en bij de 120 SAP-sessies. Zo kon iedereen op 1 januari 2011 met de nodige kennis van zaken over het nieuwe boekhoudsysteem van start gaan. Onze eigen 'sleutelgebruikers' die zich in de loop van 2010 op het SAP-systeem hadden toegelegd, gaven de opleidingen en werkten de gebruikershandleidingen uit.

Net voor het jaareinde brachten we de nieuwe organisatiestructuur in praktijk met de fysieke verhuis van de medewerkers naar hun nieuwe werkplek. Op die manier konden zij zowel letterlijk als figuurlijk hun plaats innemen binnen de nieuw gestructureerde teams.

Belangrijke voordelen van het Fedcomproject zijn:

- het financieel management van de ontvangsten- en uitgavenflows versterken aan de hand van een betere financiële rapportering uit SAP
- alle ontvangsten, uitgaven, schulden en vorderingen centraliseren in één applicatie. Dat brengt een aantal schaalvoordelen met zich mee. We hebben een boekhoudkundige 'overview' van de ganse FOD Financiën en kunnen bovendien beter informatie verstrekken.
- sneller betalen van de facturen door de aanpassing van de processen

We brachten het project, met focus op de uitrol van SAP in de FOD Financiën, in 2010 alvast tot een goed einde. Ongetwijfeld zullen we in 2011 echter nog heel wat inspanningen moeten doen om de nieuwe werkmethoden, het nieuwe systeem en de nieuwe organisatiestructuur goed onder controle te krijgen. Stap voor stap zullen we moeten verder beitelen aan de gewijzigde boekhoudomgeving, zodat de vele voordelen ervan niet alleen voor onze eigen organisatie, maar ook voor het ruimere publiek tot uiting komen.

EFFECTIEVE CONTROLES EN CENTRAAL AANGESTUURD RISICOBEBEHEER

Een meer gerichte aanpak, dat stond in 2010 centraal bij de controle- en risicobeheersactiviteiten van de Algemene Administraties. Een overzicht van de manier waarop de diverse administraties hierbij te werk gingen.

Algemene Administratie van de Fiscaliteit: meer gerichte en efficiënte fiscale controles

Voor de controleperiode 2010-2011 stelden we een controleprogramma op dat steeds meer focust op gerichte controles. De selectie van de dossiers gebeurde net als vorige jaren hoofdzakelijk op centraal niveau, maar een selectie op lokaal niveau bleef toegestaan. Bedoeling van deze meer gerichte selectie van dossiers en inzet van de taxatiemedewerkers is om de efficiëntie van de fiscale controles te verhogen.

De controleperiode 2010-2011 bestrijkt uitzonderlijk een periode van 18 maanden, die zal eindigen op 31 december 2011. Vanaf 2012 zal de controleperiode 2012 samenvallen met het kalenderjaar. Deze verandering voerden we onder meer door om de opvolging en de rapportering van controle-resultaten te vergemakkelijken.

Naast de algemene, centraal beheerde selectieprogramma's (zoals Mercurius, een selectieprogramma op basis van een puntensysteem en Datamining), voerden we nog een aantal specifieke, gerichte controleacties. Een deel hiervan werd al opgestart in de voorbije jaren, andere waren nieuw. Hieronder volgt een overzicht van de voornaamste acties.

Europese spaarrichtlijn

De Spaarrichtlijn van 2007 maakt het gebruik mogelijk van de gegevens die Lidstaten automatisch verkrijgen in het kader van de Europese spaarrichtlijn van 3 juni 2003 (2003/48/EG). Door de implementatie van die richtlijn krijgen we namelijk automatisch gegevens binnen over personen die hun fiscale woonplaats hebben in België en rente van spaargeld uitbetaald krijgen in een andere lidstaat.

We startten deze actie al in 2009, om ze in 2010 verder te zetten met de nieuwe informatie die we ontvingen via het geautomatiseerd systeem van informatie-uitwisseling tussen de lidstaten.

- Aanvang van de actie: 19/07/2010
- Totaal aantal dossiers: 5.146
- Aantal afgewerkte dossiers in 2010: 2.681
- Verhoging belastbare basis directe belastingen: 38.204.848,87 euro

Meerwaarden onroerende goederen aanslagjaren 2008, 2009 en 2010

We organiseerden een nieuwe actie m.b.t. de verwezenlijkte meerwaarden naar aanleiding van een overdracht onder bezwarende titel van in België gelegen gebouwde of ongebouwde onroerende goederen. Het gaat hierbij om meerwaarden die in principe belastbaar zijn:

- ofwel krachtens art. 90, 8° en 10°, WIB 92;
- ofwel krachtens art. 90, 1°, WIB 92;
- ofwel krachtens art. 23, § 1, 1°, WIB 92.

- Aanvang van de actie: 27/09/2010
- Totaal aantal dossiers: 7.337
- Aantal afgewerkte dossiers in 2010: 3.443
- Verhoging belastbare basis directe belastingen: 50.289.778,42 euro

Fictieve grensarbeiders

Deze controleactie had betrekking op werknemers die tewerkgesteld zijn in de Belgische grensstreek en wellicht een fictieve verblijfplaats hebben genomen in de Franse grensstreek om zo, ten onrechte, de grensarbeidersregeling te genieten.

- Aanvang van de actie: februari 2009
- Verhoging belastbare basis directe belastingen in 2010: 9.947.598,21 euro
- Bedrag van de supplementaire aanslagen in 2010: 4.417.709,62 euro

Delaware & Limited

Deze actie richtte zich op 2 specifieke vormen van vennootschappen: volgens het vennootschapsrecht van de Staat Delaware (VS) opgerichte vennootschappen en volgens het Engels vennootschapsrecht opgerichte vennootschappen onder de vorm van een limited company. In november 2009 startten we met een eerste proefactie. Die kaderde in het actieplan 2008-2009 van het College voor de fiscale en sociale fraudebestrijding¹. Het betreft het onderzoek naar btw-tegoeden van het derde kwartaal 2009 in hoofde van in België gevestigde bijkantoren van vennootschappen van dit type.

- Proefactie opgestart in november 2009
- Aantal gecontroleerde dossiers: 164
- In te vorderen btw in 2010: 991.615,61 euro
- In te vorderen boete in 2010: 127.304,89 euro

¹ Het College voor de fiscale en sociale fraudebestrijding werd opgericht onder de verantwoordelijkheid van de heer Staatssecretaris voor de coördinatie van de fraudebestrijding, Carl Devlies

Aftrek voor risicokapitaal – Rekenfouten

Met deze actie keken we na of de berekening van de aftrek voor risicokapitaal correct gebeurde voor de aanslagjaren 2007, 2008 en 2009. Hierbij volgden we een specifieke procedure om fouten in de berekening van de aftrek voor risicokapitaal op te sporen.

Rekenfouten aanslagjaren 2007 en 2008 (actie begonnen in 2009 met resultaten in 2010)

- Aanvang van de actie: 25/03/2009
- Verhoging belastbare basis directe belastingen in 2010: 4.765.257,05 euro

Rekenfouten aanslagjaren 2008 en 2009 (actie begonnen in 2010 met huidige resultaten)

- Aanvang van de actie: 09/09/2010
- Totaal aantal dossiers: 5.744
- Aantal dossiers afgewerkt in 2010: 4.909
- Verhoging belastbare basis directe belastingen DB in 2010: 76.569.940,17 euro

Organisatoren van gemakkelikheden, sportieve en culturele activiteiten

De beschrijving van de doelgroep 'Organisatoren van gemakkelikheden, sportieve en culturele activiteiten' heeft een hele reeks risicovolle situaties aan het licht gebracht, en dat zowel in hoofde van de organisatoren als in hoofde van de deelnemers en toeleveranciers van dergelijke evenementen.

Om die reden werd in het Actieplan 2008-2009 van het College voor de strijd tegen de fiscale en sociale fraude een controleactie bij de organisatoren opgenomen. Bij die controle werden vooral de relaties tussen de organisatoren en hun klanten en leveranciers onder de loep genomen.

- Aanvang van de actie: 20/10/2010
- Totaal aantal dossiers: 70
- Nog geen resultaten in 2010

Managementvennootschappen

België en Nederland kwamen overeen om gezamenlijk de boekhouding van 'managementvennootschappen/emigratieposten' te onderzoeken. We stelden namelijk vast dat heel wat Nederlanders zogenaamde 'managementvennootschappen' oprichtten in België, (voornamelijk in de grensgebieden), waarbij de exploitatievennootschap echter wel in Nederland bleef bestaan. Daarbij werden allerlei luxe-uitgaven gefinancierd door de Nederlandse belastingbetaler (aftrek van de managementvergoeding in hoofde van de Nederlandse exploitatievennootschap) en de Belgische belastingbetaler (aftrek van allerlei kosten in hoofde van de Belgische managementvennootschap). We spitsten ons bij de selectie van de dossiers hoofdzakelijk toe op managementvennootschappen met een Nederlandse zaakvoerder die prestaties leverden ten behoeve van werkvennootschappen met zetel in Nederland.

- Aanvang van de controleactie: 05/10/2009
- Totaal aantal dossiers: 21
- Aantal gecontroleerde dossiers in 2010: 21
- Verhoging belastbare basis directe belastingen: 1.785.965 euro
- In te vorderen btw in 2010: 138.155 euro
- In te vorderen boete in 2010: 20.698 euro

Curatoren van faillissementen

De beschrijving van de doelgroep 'Curatoren van faillissementen' toonde aan dat het noodzakelijk was om de fiscale verplichtingen van de curatoren te controleren, zowel als belastingplichtige (minimumhonoraria, achterstallen, werken onder vennootschapsvorm...) als in de hoedanigheid van gerechtelijk mandataris (aangifte btw, neerlegging van de rekeningen). Naast de fiscale dossiers van de curatoren zelf onderzochten we ook vijf door hen behandelde faillissementsdossiers.

- Aanvang van de actie: april 2009
- Verhoging belastbare basis directe belastingen DB in 2010: 3.732.025,71 euro
- In te vorderen btw in 2010: 173.668 euro

Transport

We controleerden ook een aantal transportondernemingen die instaan voor het vervoer van goederen voor rekening van derden (activiteitscode 49410). De risico-indicatoren die we hanteerden bij de selectie hebben voornamelijk betrekking op aanwijzingen van zwartwerk en (fictieve) delocalisatie.

- Aanvang van de actie: 03/02/2010
- Totaal aantal dossiers: 88
- Aantal afgewerkte dossiers in 2010: 75
- Verhoging belastbare basis directe belastingen: 8.657.290,84 euro
- In te vorderen btw in 2010: 1.399.326 euro
- In te vorderen boete in 2010: 1.726.981,93 euro

Btw-controles voor CKBB (Centraal btw-Kantoor Buitenlandse Belastingplichtigen)

We stelden vast dat de btw-aangiften van buitenlandse belastingplichtigen zonder vaste inrichting in België vaak niet, en alleszins veel te weinig, gecontroleerd werden. Daarom beslisten we om een aantal testdossiers nauwlettend te onderzoeken. Dat deden we via een samenwerking tussen de Algemene Administratie van de Fiscaliteit en de Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude, waarbij deze laatste instond voor de coördinatie van dit transversaal project.

- Aanvang van de actie: 21/04/2010
- Totaal aantal dossiers: 26
- Aantal afgewerkte dossiers in 2010: 23
- In te vorderen btw in 2010: 1.581.990,39 euro
- In te vorderen boete in 2010: 158.560 euro

Maaltijdcheques van de Stad en het OCMW van Charleroi

Bepaalde Waalse gemeenten en intercommunales hadden de gewoonte opgevat om aan hun personeel maaltijdcheques toe te kennen in plaats van een eindejaarspremie. In Charleroi is dit systeem in werking gesteld vanaf 1989.

De Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude onderzocht dit en diende klacht in bij Justitie. Daarop stelde de Algemene Administratie van de Fiscaliteit in 2010 de Stad en het OCMW van Charleroi in gebreke voor de betaling van de bedrijfsvoorheffing.

Het ging in totaal om 42.008 aangiften van OCMW- en gemeentepersoneel. Een aantal hiervan hadden echter betrekking op aanslagjaren die intussen te ver in het verleden lagen wat het uiteindelijke aantal op 22.638 te corrigeren aangiften bracht. Aangezien de stad en het OCMW van Charleroi de ingekohierde bedrijfsvoorheffing weigerden te voldoen, moest de fiscale situatie van de begunstigen zelf geregulariseerd worden en dus werd voor 15.030 dossiers een bericht van wijziging verstuurd dat voldeed aan de wettelijke voorschriften en termijnen.

Het nazicht van de 15.030 beoogde aangiften resulteerde in 9.900 belastingsupplementen, die de Schatkist 4,5 miljoen euro opleverden.

We wachten momenteel nog op de afhandeling van de bezwaarschriften (+/- 5.000 gevallen begin 2011 voor de aanslagjaren 2006 en 2007). Momenteel is de zaak aanhangig bij de Rechtbank van eerste aanleg in Bergen.

Algemene Administratie van de Fiscaliteit: gerichte opsporingsacties

De Nationale OpsporingsDirectie (NOD) voert onderzoeksactiviteiten uit ter ondersteuning van de taxatiediensten en de technische diensten van de Algemene Administratie van de Fiscaliteit. Zo zamelen we allerhande informatie in, hoofdzakelijk op het terrein. Die opdracht voeren we uit op uitdrukkelijk verzoek van andere partners binnen onze FOD, maar ook in samenwerking met externe partners zoals de Sociale Inlichtingen- en OpsporingsDienst (SIOD).

Naast deze gestuurde opdrachten zamelen we ook informatie in op eigen initiatief. In 2010 realiseerden we op die manier 22.244 onderzoeken en laadden we 28.134 nieuwe vaststellingen op in onze databank. Uit de cijfers van 2010 blijkt dat het 'eigen initiatief' van de NOD in absolute cijfers belangrijk blijft. Relatief gezien vermindert dit echter ten voordele van de meer gestuurde acties.

Het aandeel gestuurde acties in de onderzoeken van de NOD evolueerde van 620 in 2009 of 3,2 % naar 2.887 of 13 % in 2010.

Naast de gerichte acties lichten we vanuit de NOD ook een aantal sectoren door. Zo voerden we in 2010 een aantal onderzoeken uit in de immobiliënsector. Bovendien komen we tussen wanneer andere administraties ondersteuning op het terrein wensen. Zo onderzochten we in 2010, op vraag en met medewerking van de Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude, een aantal testdossiers i.v.m. eBay, net als een omvangrijk dossier inzake pretparken. Daarnaast stonden we de Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude bij in een actie 'horeca' m.b.t. elektronische kassa's.

In 2010 voerde de NOD een aantal onderzoeken uit in opdracht van de Dienst Risicobeheer. Om te beginnen deden we 110 vaststellingen in de sector van de industriële reiniging. Daarnaast ondernamen we i.s.m. de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen een aantal BeNeFraLux-acties en een specifieke actie rond de aanwezigheid van buitenlandse yachten in Belgische havens, goed voor 103 vaststellingen. Bij een actie in verband met grensarbeid behandelden we dan weer 1.039 dossiers, waarbij we 8.409 vaststellingen deden.

Verder voerden we maandelijkse continue acties m.b.t. het vervoer over de weg, wat 1.568 vaststellingen opleverde. Hiervoor werkten we samen met de motorbrigades van de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen. Bij die acties downloaden we de gegevens van de digitale tachograaf van de vrachtwagen en de gegevens van de chauffeurskaart. Die data zetten we om naar een leesbaar formaat en stellen we via een webapplicatie ter beschikking van de controlecentra.

Andere initiatieven van de Algemene Administratie van de Fiscaliteit

Samenwerking met de Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude

De Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude staat in voor de preventieve en repressieve aanpak van de grootschalige en georganiseerde fiscale fraude. Kenmerkend voor dit soort fraude zijn het gebruik van ingewikkelde mechanismen en internationale structuren. Verder behoort ook de doorstroming van dossiers met vertakkingen tot de kerntaken van die administratie. Uitlopers van grote fraudezaken handelen we soms verder af binnen de Algemene Administratie van de Fiscaliteit. Ook in 2010 zetten we hiervoor een aantal specifieke controleacties op. Die acties hebben meestal betrekking op leveringen van goederen en diensten zonder factuur, uitgifte van valse facturen, uitbetaling van zwarte lonen en commissies...

Toename controles op basis van internationale gegevensuitwisseling

Vanaf 1 januari 2010 zijn de wijzigingen van kracht geworden in verband met de internationale gegevensuitwisseling tussen EU-lidstaten.

Om te beginnen werd de basis van de gegevensuitwisseling hierbij uitgebreid. Voortaan worden naast gegevens over goederenleveringen ook gegevens over de aan belastingplichtigen van een andere lidstaat verleende diensten² uitgewisseld. Dat gebeurt net als bij goederenleveringen via het VIES-systeem. Het VIES- of Value Added Information Exchange System is een systeem dat toelaat intracommunautaire opgaven uit te wisselen.

Bovendien is ook de periodiciteit van de intracommunautaire opgaven veranderd. Bovenop de driemaandelijke en jaarlijkse opgaven zijn er nu ook maandelijkse intracommunautaire opgaven. Ook de overdracht van gegevens in verband met intracommunautaire leveringen via VIES gebeurt nu maandelijks, en dat zowel naar andere landen als vanuit die landen naar België. Dit laat een snelle opvolging toe van de foutmeldingen (i.v.m. ten onrechte vrijgestelde intracommunautaire leveringen) en van de aangegeven intracommunautaire accijnsgoederen. De gegevens worden momenteel dan ook systematisch gecommuniceerd om zo het aantal gerichte btw-controles op te voeren.

In 2010 gaven we 5.843.643 gegevens door aan andere lidstaten over operaties die in intracommunautaire opgaven aangegeven werden door Belgische belastingplichtigen. Dat is goed voor een totaalbedrag van 213.965.885.977,67 euro.

Ontwikkeling van een berekeningstool voor de bedrijfsvoorheffing

Ter ondersteuning van de diensten van de Algemene Administratie van de Fiscaliteit ontwikkelden we een tool om de bedrijfsvoorheffing te berekenen. In 2010 maakten we een omschrijving van de toepassingsmogelijkheden van de tool, stelden we een gebruikershandleiding op en ontwikkelden we een testversie van het programma. In 2011 zal de tool wellicht volop in productie gaan.

Dankzij dit berekeningsprogramma kunnen de diensten die dossiers van werkgevers controleren de bedrijfsvoorheffing geautomatiseerd berekenen.

Meer specifiek laat de tool ons toe om in eerste instantie een controleactie van een zekere omvang op te zetten in activiteitensectoren die ervan verdacht worden het stelsel van de grensarbeiders te misbruiken.

Stand van zaken van de controleacties van de Algemene Administratie van de Fiscaliteit

Zowel voor de klassieke diensten van de Directe Belastingen en van de Btw als voor de controlecentra werden doelstellingen bepaald inzake het aantal uit te voeren controles. Niet alleen wordt van de diensten verwacht dat zij dat aantal controles werkelijk uitvoeren, maar ook dat zij dat doen volgens een opgelegd ritme. Deze doelstelling wordt via prestatie-indicatoren (KPI – Key Performance Indicator) opgevolgd. De behaalde resultaten worden opgelijst per dienst.

Controlecentra

Wat de controlecentra betreft, werd gedoogd dat zij tot 31 december 2010 hun werkplan konden afwerken. Zij realiseerden uiteindelijk 85% van het werkplan 2009/2010. Het ritme werd slecht gerespecteerd, maar dat was te wijten aan het onrealistische ritme dat werd opgelegd. In overleg met de gewestelijke directeurs pasten we dat, in het kader van de beheerscyclus, aan voor de controleperiode 2010/2011. Eind december bereikten we de doelstelling m.b.t. het werkplan 2010/2011 wel.

² Het gaat om het uitwisselen van gegevens over diensten verleend aan een belastingplichtige van een andere lidstaat waar deze belastingplichtige aan de belasting onderworpen is en voor zover deze prestaties niet vrijgesteld zijn van taks in deze lidstaat.

Om het aantal controles te verhogen, moesten de controlecentra de duur van de controles gemiddeld beperken tot gemiddeld 6 dagen. In juni 2010 bedroeg die ratio 5,7 voor alle controlecentra samen. Twee controlecentra kregen in de cockpit een rood signaal, wat een te verantwoorden afwijking aanduidt. Op 31 december bedroeg de globale ratio 5,6 en had geen enkel controlecentrum nog een rood signaal.

Intussen ontvingen de controlecentra binnen de vooropgestelde termijn een unieke lijst Datamining/Mercurius met de te verifiëren dossiers voor het werkplan 2010-2011.

Daarbij werden de Mercurius-criteria verbeterd. We creëerden namelijk 87 criteria die rekening houden met de risicograad, het relatief gewicht van het dossier en het risicogewicht.

Klassieke diensten Directe Belastingen

Om te beginnen waren er een aantal doelstellingen voor rechtspersonen en zelfstandigen. Voor de rechtspersonen hadden we op 30 juni 2010, 98% van het aantal opgelegde controles voor het werkplan 2009/2010 uitgevoerd. De KPI voor zelfstandigen in dit werkplan bedroeg op 30 juni 2010 slechts 52%, en op 31 december 2010 behaalden we 76%. De maandelijkse opvolging van die KPI zette een aantal gewestelijke directeurs er al toe aan om bepaalde werkmethoden aan te passen.

Het werkplan 2010-2011 stelde niet alleen het aantal uit te voeren controles voorop, maar ook het aantal rechtzettingen dat daaruit voortvloeide. Doelstelling is dat minstens 65% van het aantal uitgevoerde controles door de Directe Belastingen aanleiding geeft tot een rechtzetting. Op 31 december 2010 behaalden we volgende resultaten:

- bedrijfsleiders: 59%
- zelfstandigen: 72%
- vennootschappen: 62%

In de nieuwe cockpits die in ontwikkeling zijn (voor de Administraties P, KMO en GO) breiden we deze doelstelling uit naar alle diensten en alle categorieën van belastingplichtigen. Daarbij bekijken we ook of we de focus van deze doelstelling niet moeten verhogen.

Daarnaast waren er ook een aantal doelstellingen voor de controleacties in de personenbelasting met betrekking tot aanslagjaren 2008 en 2009. Op dat vlak concentreerden we ons op de dossiers van loontrekkers en zelfstandigen waar we anomalieën vaststelden in de aangiftes: fiches van commissies, loonfiches, huurgelden en alimentatiegelden (die in mindering zijn gebracht in één dossier en niet zijn aangegeven in een ander).

Op 83.321 gecontroleerde dossiers in 2010 is er een verhoging van de inkomsten van 46.923.163 euro (t.o.v. 30.391.095 euro verhoging van de inkomsten in 2009).

Klassieke diensten Btw

De klassieke diensten Btw moesten in 2010 10% van het aantal uit te voeren controles in de categorie 'VIES' uitvoeren. Op 31 december 2010 bereikten we deze doelstelling maar voor 35%. Dat is te wijten aan het feit dat de basisinformatie voor dit soort controles maandelijks of semestrieel wordt aangeleverd. Aangezien het echter niet de bedoeling kan zijn om een belastingplichtige maandelijks met dit soort controles te confronteren, moet deze informatie eerst worden omgezet op jaarbasis. Dat verklaart waarom we die controles pas in de tweede helft van het jaar konden aanvatten, met een lage ratio tot gevolg.

Acties risicobeheer van de Algemene Administratie Douane en Accijnzen

In 2010 ondernamen we heel wat acties inzake risicobeheer, die we hieronder oplijsten.

Risicobeheer op het vlak van accijnzen

Het risicobeheer op het vlak van accijnzen focuste zich op twee assen: de 'operator'-benadering en de 'goederen'-benadering. Voor de goederen definieerden we twee doelgroepen die van belang zijn in termen van risico- en alarmprofiel: 'dranken' en 'tabakswaren'. Ook voor de middelgrote operatoren identificeerden we twee doelgroepen: de groep 'energieproducten' en de groep 'alcohol en alcoholische dranken'. Voor die doelgroepen ontwikkelden we gestandaardiseerde risicoprofielen en controleprogramma's.

Risicobeheer van de gecertificeerde AEO-operatoren

Bij het risicobeheer van de gecertificeerde AEO-operatoren maken we traditioneel gebruik van een handleiding Risicobeheer en van verschillende catalogi met specifieke risico-indicatoren. Sinds kort breidden we deze set van tools uit met een specifieke applicatie, RAM genaamd (Risk Audit Management). Deze nieuwe toepassing zal ons toelaten om het AEO-risicobeheer op een geharmoniseerde manier aan te pakken.

Risicobeheer middelgrote operatoren

Betreffende de verbetering van het risicobeheer in het kader van de vereenvoudigde procedures werden een aantal doelgroepen 'middelgrote operatoren' geïdentificeerd. Hierdoor werden gestandaardiseerde risicoprofielen en controleprogramma's ontwikkeld. Deze doelgroepen zijn toegespitst op de volgende thema's: entrepots, douaneagentschappen, actieve veredeling en behandeling onder douanetoezicht.

Risicobeheer op het vlak van veiligheid en beveiliging

Bovenop de risico- en alarmprofielen die gegenereerd zijn per doelgroep, ondersteunde het beheer van veiligheids- en beveiligingsrisico's diverse andere operaties. Meer bepaald ging het om operaties die betrekking hadden op de veiligheid van producten, drugsprecursoren, CITES (bedreigde dier- en plantensoorten) en namaak. Zo focuste operatie PANGEA op illegale medicatie en namaak van medicijnen, terwijl operatie WOODECKER handelde rond tropisch hout. Operatie ALCHEMIST had tot slot betrekking op verschillende precursoren voor drugs zoals azijnzuuranhydride ...

Risicobeheer met geautomatiseerde selectiemotor (CSPbis)

Voor een goed risicobeheer is een doelgerichte aanpak van de te controleren aangiften onontbeerlijk. Daarom zijn alle sectoren betrokken bij het bepalen van de selectiemotor, zowel om aangiften te selecteren als om ze te deselecteren.

Bovendien vroegen we een specifieke inspanning aan de doelgroepen om de procedure te versnellen bij de aanmaak van SPS-records. Zo voerden we een proefproject uit in het kader van de 'antidumping'-rechten. Het project kan als geslaagd worden beschouwd daar het een aanzienlijk bedrag aan supplementaire rechten heeft opgeleverd.

Implementering van de methodologie 'Business Process Modeling'

De Europese Commissie heeft in haar actieplan het principe van de modelering van de douaneprocessen geïntroduceerd. In dit kader is de Algemene Administratie Douane en Accijnzen begonnen met de modelering van haar processen volgens de BPM-methode (Business Process Modeling). Interne controlemechanismen werden rechtstreeks in de processen ingebouwd.

Algemene Administratie van de Inning en de Invordering: gerichte invorderingsacties

In 2010 programmeerden we een reeks gerichte invorderingsacties in de betrokken operationele diensten. Het gaat meer bepaald om volgende acties:

- procedure van uitvoerend beslag op onroerend goed
- internationale invordering : de selectielijst voor de implementatie hiervan op nationaal niveau werd eind juni 2011 ter beschikking gesteld.
- invorderingsacties lastens jonge bedrijven met belangrijke schulden

Verder bereiden we momenteel een studie voor i.v.m. doelgroepgerichte acties met behulp van Crassus. De beroepsmatige klant die een factuur moet betalen aan een aannemer of onderaannemer (onderneming uit de bouwsector) moet op het ogenblik van de betaling van de factuur een internetconsultatie doen om na te gaan of hij ja dan nee een inhouding van 15 % moet doen, die hij moet betalen bij het bijzonder ontvangkantoor.

De implementatie is gepland voor 2011.

Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude

Samen met Fiscaliteit en Douane en Accijnzen zijn wij prominent aanwezig in het college Devlies dat instaat voor de interdepartementale coördinatie van de fiscale en de sociale fraudebestrijding. Vertrekkend van onze corebusiness, de aanpak van de grootschalige fiscale fraude, nemen wij in dit kader het voortouw in verschillende dossiers, zoals bijvoorbeeld de portage salarial, de douaneregeling CP42, de afvalsector en het vrij verkeer in de verzekeringssector. Verder zijn wij actief betrokken in twee werkgroepen: de una via-regeling en de privaat-publieke samenwerking.

Bij de ontdekking en ontmanteling van fraudemechanismen worden wij vaak geconfronteerd met een groot aantal betrokken operatoren die wij door onze beperkte omvang onmogelijk allemaal autonoom kunnen controleren. In het kader van de procedure 'dossiers met vertakkingen' identificeren wij de te verifiëren belastingplichtigen, onderzoeken we enkele proefdossiers, doen we modeltaxaties en geven we deze dossiers, vergezeld van een handleiding, vervolgens voor verdere afhandeling door aan onze partneradministraties, meestal aan de Fiscaliteit en de Patrimoniumdocumentatie.

In 2010 werden 27 dossiers doorgespeeld. Die waren goed voor meer dan 5.000 belastingplichtigen, behorend tot de meest uiteenlopende economische sectoren. In de dossiers kwamen alle mogelijke fiscale malversaties aan bod ... (buitenlandse beleggingen, valse facturen, verdoken bezoldigingen en commissies, onrechtmatige aftrekken, phoneshops, ...).

BEHEER- EN MANAGEMENT- INSTRUMENTEN

Al in 2009 stelden we kritieke succesfactoren en prestatie-indicatoren op, die we opnamen in een balanced scorecard. De combinatie van die methode, de balanced scorecard (= BSC), en de Cognos-applicatie, noemen we de 'Managementcockpit'. Naarmate we de managementcockpit realiseerden, groeide ook het besef dat we het gebruik hiervan moesten organiseren. We startten die oefening in januari 2010 en dat leidde tot een beheerscyclus die uitgetekend is op maat van de administraties of stafdiensten.

De Stafdienst Budget en Beheerscontrole zette stappen om het Mississippi-programma maximaal te integreren in de beheerscyclus binnen een geïntegreerde managementbenadering. In het kader van het Mississippi-programma analyseerden we de beheerscyclus per administratie of stafdienst, zetten we hen verder op weg en leverden we iedereen een managementcockpit aan (zie tabel).

Tabel realisatie managementcockpits 2010 in het kader van het Mississippi-programma

Indicatoren	Gebruikers	Power users	Normal users
Fiscaliteit	36	208	6
Inning en Invordering	34	70	9
Fiscale Fraudebestrijding	30	11	4
Patrimoniumdocumentatie	43	122	17
Douane & Accijnzen	77	49	/
Thesaurie			
Betalingen	29	9	8
Deposito- en Consignatiekas	13	8	4
Financiering van de Staat en Financiële Markten	30	14	7
Internationale en Europese Aangelegenheden	16	8	4
Budget & Beheerscontrole	24	16	6
ICT	33	15	29
Personeel & Organisatie	34	23	12
Logistiek	29	25	15

Algemene Administratie van de Fiscaliteit

De beheerscyclus zal zich op termijn afspelen op elk niveau. Tijdens de eerste cyclus, gedurende de periode 2010-2011 speelt hij zich echter enkel af op de niveaus N-1 (de managers), N-2 (de administrateurs onder de managers) en N-3 (de gewestelijke directeurs). Deze 3 cycli sluiten op elkaar aan en zorgen ervoor dat informatie zowel bottom-up als top-down doorstroomt.

Concreet gebeurt deze informatiedoorstroming bij de volgende vergaderingen:

- maandelijks teamvergaderingen
- trimestriële evaluatievergaderingen
- trimestriële rapporteringen aan het directiecomité
- jaarlijkse strategische seminars.

Maandelijks leggen de personen die verantwoordelijk zijn voor de KPI van de BSC de resultaten van de voorbije maand voor om ze te bespreken in een teamvergadering. De MPM-of Performantiemanagementcorrespondent acteert in de cockpit alle acties waartoe de vergadering beslist. Elk kwartaal worden de resultaten van de voorbije 12 maanden bovendien besproken in een evaluatievergadering.

Dat alles situeert zich voorlopig enkel op het niveau van de administrateur-generaal en van de administrateurs N-2 van de Administraties P, KMO en GO. De Algemene Administratie van de Fiscaliteit staat momenteel namelijk voor de opdracht zich te reorganiseren in 3 administraties, elk met een eigen doelgroep: Particulieren, Kleine en Middelgrote Ondernemingen en Grote Ondernemingen. Vanaf juni 2010 startten we met de ontwikkeling van specifieke cockpits voor elke administratie. We ontwikkelden nieuwe KSF en KPI. Op 15 december sloten we de conceptuele fase af. De technische realisatie van de nieuwe cockpits is gepland voor juli 2011.

Aan de vergaderingen op niveau N-2 nemen ook de gewestelijk directeurs/centrumdirecteurs deel. Bovendien kunnen alle gebruikers van de cockpit alle acties die in de cockpit genomen worden, raadplegen. Dat verhoogt de transparantie en beantwoordt aan de behoefte om de informatie op een vlotte manier te laten doorstromen, zowel top-down als bottom-up.

Hoewel de cockpit in de eerste plaats een sturingsinstrument is voor gebruik binnen de Algemene Administratie van de Fiscaliteit, worden bepaalde KPI ook gebruikt voor externe rapportering.

We zullen namelijk een trimestriële rapportering opzetten naar het Directiecomité om tot bilateraal overleg te komen tussen de voorzitter van de FOD Financiën en de Algemene Administratie van de Fiscaliteit.

De op die manier uitgetekende beheerscyclus vond ingang op 1 juli 2010 en werd in stappen in de volledige Algemene Administratie van de Fiscaliteit uitgerold. Vanaf oktober 2010 konden de gewestelijke directeurs de cockpit gebruiken. Sindsdien worden alle geplande vergaderingen stipt uitgevoerd. De acties inzake niet-indieners en de aanpassing van het afhandelingsritme voor de werkplannen zijn al een eerste concreet resultaat van deze regelmatige evaluaties.

Verder was er nog een belangrijke wijziging, die niet rechtstreeks verbonden is met de beheerscyclus maar toch uit deze oefening voortvloeide. Het gaat hierbij specifiek om de controleperiode die de administratie hanteert. Tot nog toe waren de taken van de gewestelijke directies van de Directe Belastingen en van de controlecentra georganiseerd volgens een controleperiode die liep van 1 juli van het jaar tot 30 juni van het daaropvolgende jaar. Nu werd beslist hiervan af te stappen: vanaf 1 januari 2012 organiseren we het werk per kalenderjaar. Dat betekent ook dat de controleperiode 2010-2011 uitzonderlijk over een periode van 18 maand loopt, namelijk van 1 juli 2010 tot 31 december 2011.

Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen

Het gebruik van de Balanced Score Card liet de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen toe om aan te leren hoe performantiemanagement werkt. Op basis van de behaalde cijfers werden de gewestelijke directies uitgenodigd om hun doelstellingen na te streven met behulp van de ontwikkelde tool.

Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude

Al sinds 2001 werken de buitendiensten van de Strijd tegen de Fiscale Fraude met semestriële opgevolgde bordtabellen en beheersindicatoren op verschillende van onze relevante werkdomeinen (internationale samenwerking, samenwerking met het gerecht, duur van de vooronderzoeken, opbrengsten van de eigenlijke onderzoeken, ...). Tijdens het strategisch seminarie van 2010 werden niet alleen de nieuwe beheerscyclus met de bijhorende KPI's geïntroduceerd maar ook enkele van de oorspronkelijke indicatoren geactualiseerd.

Tijdens dat seminarie kwamen ook nog andere, onder meer door de resultaten van de audit van het Rekenhof geïnspireerde, thema's aan bod: onze corebusiness, de geïntegreerde opleidingscyclus en de criteria voor de kennisgevingen bij het gerecht.

Algemene Administratie van de Thesaurie

Tijdens het 2de semester van 2010 begon de Algemene Administratie van de Thesaurie aan het uitwerken van een beheerscyclus op maat. De doelstelling bestond erin vanaf 2011 de cockpit van de 'Betalingen', 'Deposito's, Consignaties en Verzetbetekeningen', 'Internationale, Financiële en Europese Aangelegenheden' en 'Financiering van de Staat en financiële markten' op een georganiseerde wijze te beheren.

3

MIDDELEN



MEDEWERKERS MAKEN HET VERSCHIL

De medewerkers vormen de bouwstenen van een organisatie. De FOD Financiën streeft ernaar de juiste medewerkers de juiste job te geven met het juiste takenpakket. Dit verhoogt de efficiëntie van onze organisatie. Ook in 2010 zorgde dat voor een positieve dynamiek en heel wat animo binnen het personeelsbestand. We investeerden hard in het potentieel van onze medewerkers. Dat is nodig om te beantwoorden aan de grote natuurlijke uitstroom waarmee we worden geconfronteerd. De continuïteit blijft verzekerd.

Algemene Administratie Douane en Accijnzen: meer doen met minder

De natuurlijke uitstroom maar ook bijvoorbeeld het verschuiven van bevoegdheden, maakt dat we meer werk moeten verzetten met minder medewerkers.

Een voorbeeld is de verkeersbelasting. Dat werd een bevoegdheid van het Vlaamse Gewest, waardoor 94 werknemers de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen verlieten. Ook bij de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering en bij de Algemene Administratie Fiscaliteit kozen een aantal medewerkers voor het Vlaamse gewest.

Douane en Accijnzen boog zich over de vraag hoe minder mensen meer werk kunnen verrichten: door enkele diensten samen te voegen, de takenpakketten aan te passen en de prioriteiten bij de uitvoering van de verschillende taken duidelijk vast te leggen.

Algemene Administratie van de Inning en de Invordering: meer hooggekwalificeerde werknemers

Hoe meer de automatisering zich doorzet, hoe meer ruimte er voor de medewerkers vrijkomt om zich toe te leggen op meer complexe taken. Maar die taken vragen om meer kennis en kunde. Beschikken over hooggekwalificeerd personeel speelt een doorslaggevende rol voor een efficiënte en effectieve werking.

In 2010 nam de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering hierrond verschillende initiatieven:

- Het accent bij de aanwervingen lag op medewerkers van niveau A en B. Dit ligt volledig in lijn met de Coperfin-hervormingen en beantwoordt aan de noden binnen de huidige samenstelling van het personeelsbestand.
- Er stonden ook enkele doelgerichte opleidingen op het programma die de kennis en kunde van onze medewerkers nog aanscherpten. Ze waren pragmatisch opgevat en geïnspireerd door de reële noden op de werkvloer.
- Inning en Invordering nam ook deel aan internationale seminaries zoals 'Fiscalis'.

Algemene Administratie van de Thesaurie: personeelsbehoeften snel in kaart brengen

Bij de Algemene Administratie van de Thesaurie veroorzaakten vooral de toenemende opdrachten van de Deposito- en Consignatiekas (bijzonder beschermingsfonds, slapende rekeningen, solidaire borgstellingen, faillissementen) de nood aan een actieplan om de personeelsbehoeften op korte termijn correcter in te schatten. De opstelling van de competentieprofielen mondde uit in het aanwerven van nieuwe medewerkers.

Stafdienst Personeel en Organisatie

Met het personeelsplan 2011 brengt de Stafdienst Personeel en Organisatie de personeelsbehoeften in kaart. Uitgaand van het personeelsplan 2010, trokken we nieuwe medewerkers aan en voerden we bevorderingen door.

Daarnaast bereidden we de organisatiedatabase voor en stonden we in voor het preventief gezondheidstoezicht op de werknemers. Het personeelsbeleid stemt niet alleen overeen met de eisen van een kwalitatieve werking en dienstverlening aan de klanten. Het beantwoordt ook aan de noden van de medewerkers op het vlak van middelen en incentives zodat zij hun taken goed en efficiënt kunnen uitoefenen.

Het eHR-proefproject is dan weer de voorbode van een gecentraliseerd en uniek systeem op het vlak van personeel en organisatie op maat van de FOD Financiën. In 2010 bereidde de Stafdienst Personeel en Organisatie samen met de Stafdienst ICT de eHR voor in overleg met de FOD P&O. Het project bestaat uit drie onderdelen: de invoering van een nieuwe HR-applicatie, het aanpassen en uniformiseren van de P&O-processen (vertrekkend vanuit de processen vastgelegd in eHR-Peoplesoft) en een nieuwe structuur voor de dienst P&O.

Problemen met de stabiliteit van de software vormden in 2010 een struikelblok voor de koppeling van de informatieverwerkende systemen van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven en die van de Federale Overheidsdienst Personeel en Organisatie.

In de loop van 2011 wordt de test uitgerold.

In 2010 tekenden we tot slot ook een nieuwe structuur voor de Stafdienst Personeel en Organisatie uit. Zo kunnen we efficiënter, doorgedreven en sneller inspelen op alle personeelsaangelegenheden binnen de FOD Financiën. In 2011 volgen de daaraan gekoppelde nieuwe werkprocessen.

EFFICIENT INZETTEN VAN MIDDELEN

Terecht verwacht de maatschappij dat overheidsadministraties efficiënt, snel en betrouwbaar werken en het belastinggeld optimaal aanwenden. De informatisering via de invoering van nieuwe technische toepassingen speelt een sleutelrol in het uitbouwen van een hedendaagse organisatie zowel op het vlak van processen, personeelsbeleid als infrastructuur.

Milieuvriendelijker en makkelijker met minder papier

Het verminderen van de papierstapel(s) ten voordele van digitale toepassingen en werkinstrumenten verhoogt het milieuvriendelijk karakter van onze organisatie. Naast de ecologische winst, komt het dikwijls ook de administratieve vereenvoudiging, de efficiëntie van ons werk en de klantvriendelijkheid ten goede.

Digitalisering speelt tenslotte een sleutelrol bij alle nieuwe geïntegreerde toepassingen en bij de doorgedreven e-governmentstrategie die de FOD Financiën voert.

Elektronische aangiften bij Financiën

De Algemene Administratie van de Fiscaliteit zet continu in op het meer elektronisch verzamelen en verwerken van aangiften zoals via Tax-on-web voor de personenbelasting. Ook de toelichting die bij de papieren belastingaangifte zit, is opgenomen in Tax-on-web. Papieren belastingaangiften versturen naar de gebruikers van Tax-on-web is dus helemaal niet meer nodig.

Bovendien kunnen de bewijsstukken via Tax-on-web elektronisch als bijlage toegevoegd worden. Nadien blijven ze consulteerbaar in My Minfin en Tax-on-web. De backofficetoepassing 'Taxi' garandeert het beheer van de aangiften en bijlagen.

Voor de eerste keer werden de belastingplichtigen die in 2009 hun aangifte via een mandataris via Tax-on-web indienden per post verwittigd (ook de mandatarissen) dat ze vanaf 2010 geen papieren aangifte meer zouden ontvangen.

Meer dan 130.000 belastingplichtigen - die zelf hun aangiften indienen - kozen er via hun fiscaal dossier in My Minfin voor om in het vervolg geen papieren versie meer te ontvangen.

Fiscaliteit stuurt vanaf 2010 geen papieren aangiften meer naar bijna 1.000.000 belastingplichtigen!

Green-IT conference

Op 13 en 14 oktober 2010 organiseerde de FOD Financiën in het kader van het Belgische EU-voorzitterschap en ondersteund door OASIS de conferentie 'Green IT for Green Policies'. Verschillende debatten tussen de overheid en de privésector bogen zich over de vraag welke bijdrage ICT kan leveren aan 'milieu en duurzame energie'. Vice-premier en minister van Financiën, Didier Reynders, zette direct de toon in zijn openingspeech: "Duurzaamheid is de verantwoordelijkheid van iedereen. De overheid en de private sector hebben hierin samen een belangrijke rol te spelen. Daarom is deze conferentie een unieke gelegenheid om van gedachten te wisselen en de violen op elkaar af te stemmen." Op basis van de conclusies van de debatten werd een actieplan met 16 concrete aanbevelingen opgesteld, gespreid over de verschillende thema's van de conferentie. Aspecten als open standaarden, beveiliging, privacy, hernieuwbare energie en energiebeheer komen hierin aan bod.

Minder papier in huis: scannen is de boodschap!

Het project Papyrus richt zich op een cultuur van minder papiergebruik en een stijgend gebruik van gedeelde printers en multifunctionele toestellen die kunnen scannen, kopiëren en printen.

De centrale printfaciliteiten van onze drukkerij, Finpress zijn het meest aangewezen voor het printen van grote volumes. Maar toch blijft het gebruik van elektronische documenten de toekomst. De verouderde multifunctionele toestellen, klassieke printers en kopieertoestellen zijn aan vervanging toe. In 2010 is een inhaalbeweging ingezet waarbij we binnen een termijn van twee jaar in alle gebouwen nieuwe multifunctionele toestellen plaatsen. Het aantal persoonlijke printers bouwen we verder af. Vanaf 2011 vervangen we maximaal één op drie printers.

De nieuwe multifunctionele toestellen maken het voor alle medewerkers makkelijk documenten en beelden te digitaliseren. In meer dan 350 gebouwen van de FOD Financiën duiken vanaf 2011 scanrooms op. Nieuwe en gebruiksvriendelijke scantoestellen zullen in een apart lokaal dat door verschillende diensten gedeeld wordt, opgesteld staan. De productiescanners scannen minimaal 40 pagina's per minuut in recto/verso. Ze verwerken gemakkelijk 3.000 pagina's per dag en kunnen zonder probleem verschillende papiersoorten en papierformaten aan. De MyScan-software stuurt de scanners aan. De boodschap is duidelijk: scannen en mailen zijn waardevolle en kostenbesparende alternatieven voor het klassieke printen, faxen en op papier versturen van documenten. De komende jaren blijven we de medewerkers van onze FOD Financiën daartoe sensibiliseren.

Automatisering

De e-douane

Automatisering is een sleutelbegrip voor de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen. De realisatie van een volwaardige e-douane ligt in de lijn van het strategisch meerjarenplan (MASP) van de Europese Commissie. Het beantwoordt bovendien aan de vragen vanuit de economische sector zelf: onze economie in het algemeen en de concurrentiepositie van onze havens hebben er alle baat bij.

Een geautomatiseerde intrestkorting voor groene leningen

Wie tussen 1 januari 2009 en 31 december 2011 een lening aangaat voor bepaalde energiebesparende investeringen krijgt een intrestverlaging van 1,5 %. De Algemene Administratie van de Thesaurie financiert deze intrestverlagingen. Om het beheer van de aanvraagdossiers efficiënter te beheren, nam de Thesaurie een geautomatiseerd systeem in gebruik. Een hiervoor samengesteld en gevormd personeelsteam zorgt voor een punctuele opvolging van de vervaldagenkalender en de rapportering.

Voorstel van aanslag: de FOD doet het voor u

Wie een voorstel van aanslag krijgt, moet zelf geen aangifte meer invullen. Dat heeft een dubbel voordeel: naast een administratieve vereenvoudiging betekent het ook een ecologische winst want de aangifte moet voor de betrokken belastingplichtigen niet meer gedrukt worden.

In 2010 hoorde het voorstel van aanslag nog thuis in een proefproject van de Algemene Administratie van de Fiscaliteit, waarbij 5.000 belastingplichtigen zo'n voorstel kregen.

Uit de analyse bleek dat het project in 2011 naar een veel grotere doelgroep van 724.109 belastingplichtigen kan worden uitgebreid. Dat betekent meteen een drastische vermindering van het aantal te versturen aangiften.

Vanaf 2011 krijgt het project een nieuwe naam. Van voorstel van aanslag is dan geen sprake meer. We spreken voortaan over het voorstel van vereenvoudigde aangifte.

Professionalisering

Altamira voor de logistieke diensten

Het project Altamira is een Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS) met een grafische oriëntatie. Het draagt bij tot een optimaal beheer van alle gebouwen, de werkomgevingen en de facilitaire dienstverlening. Altamira vormt een geïntegreerd pakket van gekoppelde softwareapplicaties zoals Cadwin en fmUP.

Cadwin is een databaseprogramma dat in één toepassing zowel de plannen als de facilitaire en infrastructurele gegevens van de gebouwen beheert met het oog op standaardisatie en optimalisatie.

Centralisering

Tijdig betalen van facturen

Sedert 1 januari 2005 gebruiken de Stafdienst Logistiek en de Stafdienst Budget & Beheerscontrole Web-KBS (Web-kredietbeheersysteem), het zelf ontwikkelde onlineaankoop- en boekhoudprogramma.

Dankzij de volledige implementatie ervan in 2010, is de gecentraliseerde verwerking van alle bestel- en betalingsverrichtingen voor de hele FOD nu een feit. De hele aankoopcyclus, van de bestelopdracht, over de uitvoering van de bestelling tot de betaling ervan, verloopt binnen dat systeem. Het vereist een nauwe samenwerking tussen de Stafdiensten Logistiek en Budget en Beheerscontrole.

Budget en Beheerscontrole werkt ook op andere vlakken om leveranciers sneller te kunnen betalen:

- het groeperen van het aantal facturen:
Dit gebeurde bijvoorbeeld met de facturen voor het telefoongebruik: het aantal facturen en dus ook het aantal bewerkingen ervan verminderde gevoelig.
- het integreren van de gewestelijke directies in Web-KBS:
De stafdienst Budget en Beheerscontrole genereert zelf de ordonnanties voor betaling waardoor de gewestelijke directies dagelijks de goedgekeurde facturen in betaling kunnen stellen. Het proefproject rond die integratie dateert van 1 januari 2008. Op 1 januari 2010 is ook het laatste luik ervan afgerond.
- het creëren van een enig factuurregister voor de FOD Financiën.

In totaal verrichtten we in 2010 meer dan 60.000 betalingen. 76% daarvan gebeurden binnen de gestelde betalingstermijn. Dat is een lichte terugval in vergelijking met vorige jaren. Maar al bij al werd de doelstelling voor 2010 om minimum 75% van de facturen tijdig te betalen, toch gehaald.

Die terugval is te wijten aan de inzet van quasi de hele Stafdienst B&B in het FedCom-traject. Dat had duidelijk een impact op de tijdige betaling van facturen. Ook de budgettaire discipline en de budgettaire voorzichtigheid speelden een rol.

Als gevolg waren er weer meer betalingsherinneringen en aanmaningen van leveranciers en verhoogden de telefonische oproepen en het mailverkeer.

Positief was dat geen enkele leverancier zijn dienstverlening stopzette in afwachting van de betaling.

Centralisering van diensten in minder gebouwen

De FOD Financiën is vandaag nog steeds verspreid over meer dan 400 kantoorgebouwen in het land. De Stafdienst Logistiek zette zich in 2010 verder in om de diensten te hergroeperen in een kleiner aantal gebouwen op basis van de nieuwe organisatie. Met dat project verminderen de werkingskosten en verhoogt de veiligheid en het comfort van de werknemers.

Heel wat beweging in de gebouwen van de FOD Financiën in 2010.

In Brussel:

- De oprichting van de logistieke afdeling Brussel zorgt voor een gemeenschappelijk logistiek beheer van de gebouwen North Galaxy, Finto, Thesaurie en andere gebouwen. Die krachtenbundeling is kostenbesparend op het vlak van renovatie, onderhoudscontracten (schoonmaken, vuilnis ...), veiligheid (bewaking), water, gas, elektriciteit, huisvestingsbeheer, beheerscomités, bestellingen van bureaumeubelen, ander materiaal en verbruiksartikelen, post ...
- Een departementale interventiedienst onder leiding van die logistieke afdeling staat niet enkel ten dienste van de Brusselse gebouwen, maar zal ook bijspringen in andere afdelingen die niet over arbeiders beschikken.

In Vlaanderen:

- de verhuis van alle diensten van Financiën naar het vroegere gemeentehuis in Bree
- de centralisatie in twee gebouwen (Eurostation-Kamgebouw en Vyncke Dujardin) van alle Brugse diensten van Financiën
- eerste fase van de verhuisbeweging in het gebouw Vyncke Dujardin: verhuis van een aantal diensten naar de nieuwe vleugel
- verdere opvolging van de nieuwbouw 'Eurostation' en voorbereiding van de verhuisbeweging evenals de voorbereiding van de tweede fase van de verhuisbeweging in het gebouw Vincke-Dujardinstraat
- opvolging van de renovatie van het kloostergebouw als nieuw onderkomen voor de diensten van de kadastercontrole en het registratiekantoor in Maasmechelen
- de verhuis van de douanediens en de opleidingscentra in het Noordstercomplex (Ellermanstraat) te Antwerpen
- herschikking van de douanediens in de Spitsenstraat in Antwerpen
- inleiding project AMCA bij Inspectie van Financiën – gedeeltelijke renovatie met herinrichting van het gelijkvloers en van de eerste en tweede verdieping met het oog op de functionele hergroepering van de diensten, de optimalisatie van de bezetting van het gebouw en de huisvesting van de registratiekantoren en de hypotheekbewaringen uit de Frankrijklei in Antwerpen
- slotfase van de renovatie van het complex Ter Plaeten in Gent en centralisatie van de diensten van de Patrimoniumdocumentatie en van Douane en Accijnzen
- nieuwe huisvesting voor de douanediens in de Mandellaan in Roeselare
- verhuis van een gedeelte van de douanediens te Zeebrugge van de Karveelstraat naar de GIP Minister Beernaertstraat
- verhuis van het registratiekantoor uit de Hundelgemsesteenweg in Merelbeke naar Gent, Ter Plaeten (1 gebouw verlaten)
- verhuis van de controle en het ontvangkantoor van de Directe Belastingen in de Antwerpsesteenweg in Malle naar de Spoorwegstraat in Turnhout wegens stabiliteitsproblemen

- verhuis van de Gewestelijke Directie Antwerpen II Directe Belastingen van de Tabakvest, gedeeltelijk naar Amca en naar het gebouw te Lier, Kruisbogenhofstraat, waardoor de Tabakvest volledig verlaten wordt
- start van de oprichting van een gebouw voor de centralisatie van alle diensten van Financiën in Aalst (Postsite). De FOD Financiën verlaat vier gebouwen.
- start van het dossier Asse (rijkswachtkazerne), centralisatie van diensten

In Wallonië:

- het samenvoegen van de diensten uit drie verouderde gebouwen in Doornik bij andere diensten van de FOD Financiën in een modern en gerenoveerd gebouw
- een grondige opknapbeurt, de renovatie en/of het uitrusten van verschillende gebouwen met nieuwe ergonomische meubelen om het welzijn op het werk te verbeteren (Braine l'Alleud, Mariembourg, Beauraing, Soumagne, SHAPE, Quaregnon, Nivelles...). Het hergroeperen van diensten in nieuwe gebouwen wordt nog onderzocht (Liège, Huy, Dinant).

Evolutie aantal sites:

	2004	oktober 2010
Brussel		
• Brussel Hoofdstad	71	19
Vlaanderen		
• Antwerpen	93	68
• Limburg	47	19
• Oost-Vlaanderen	65	49
• Vlaams-Brabant	48	36
• West-Vlaanderen	48	44
Subtotaal	301	216
Wallonië		
• Waals-Brabant	23	18
• Henegouwen	64	51
• Luik	58	51
• Luxemburg	19	18
• Namen	38	33
Subtotaal	202	171
TOTAAL	574	406

Focus op mobiliteit

Mobiliteit en flexibiliteit zijn cruciaal om aan te sluiten op de veranderingen die de FOD Financiën de komende 2 tot 3 jaar zal ondergaan bij de invoering van de nieuwe organisatiestructuur, de ingebruikname van nieuwe toepassingen, de verhuis en consolidatie van gebouwen.

Laptops en desksharing: naar een mobiele bureauticastrategie

Vandaag krijgt elke medewerker van de FOD Financiën een standaard desktopconfiguratie op een vaste werkplek. In 2010 zijn de eerste belangrijke stappen gezet om de mobiliteit en flexibiliteit van de werkposten te verbeteren. Hierbij verlaten we steeds meer het klassieke scenario van de 'vaste' werkpost als algemene regel.

Voor elke computer, of het nu om een desktop of om een laptop gaat, hanteren we vandaag een levensduur van 5 jaar.

De nieuwe generatie laptops beschikt over dezelfde verwerkingskracht en functionaliteit als een klassieke pc. Hun kostprijs is vergelijkbaar. Het operationeel beheer van een laptop is eenvoudiger (want uit één stuk). In de toekomst ligt de keuze voor een laptop dus voor de hand.

Op vraag van de medewerkers houden we de keuze tussen een vaste werkpost of een laptop evenwel nog open. Alleen medewerkers die een draagbare pc nodig hebben voor het uitvoeren van hun taak, hebben die keuze niet.

Desksharing betekent het afstand doen van een vaste plaats op kantoor.

Je werkt op de plaats die het best aansluit bij je werkzaamheden van dat moment.

Met een laptop zijn onze medewerkers zowel op verplaatsing als op kantoor met het netwerk van de FOD Financiën verbonden. Door steeds meer met elektronische dossiers te werken, beschikken ze altijd en overal over alle nodige informatie.

Een proefproject rond deze nieuwe manier van werken ging in 2010 van start. De kantoornruimte in de nieuwe vleugel van het gebouw Vyncke-Dujardin is volledig vanuit deze benadering uitgewerkt. Het gebruikskomfort kreeg er alle aandacht: een draadloos netwerk, een soft-phone op elke pc zodat medewerkers geen vast telefoontoestel meer nodig hebben ...

Dat lijkt misschien revolutionair, maar wetende dat het merendeel van de medewerkers gemiddeld maar één dag per week op kantoor doorbrengt, is dit niet meer dan een logische oplossing.

Een ‘number for life’ voor elke medewerker

Belgacom zal als vaste en mobiele operator voor de FOD Financiën de komende vijf jaar, de gewenste telefoniediensten leveren. Het contract met Belgacom is zowel technisch als economisch vernieuwend.

Elke ambtenaar krijgt een eigen telefoonnummer toegewezen. Dat nummer is voor iedereen op dezelfde manier opgebouwd, nl. 0257/abcde voor de vaste telefoons en 04707/abcde voor de mobiele telefoons. De ‘abcde’ cijfercombinatie vormt het persoonlijk telefoonnummer zolang de betrokken medewerker bij de FOD Financiën werkzaam is. Voor de meesten zal het mobiele nummer ook gekoppeld zijn aan hun vaste toestel.

Het contract is gebaseerd op een vaste kost voor de FOD Financiën. Ook de gsm-toestellen zijn inbegrepen in deze prijs. Zo besparen we op onze telecommunicatiekost én breiden we tegelijk de dienstverlening uit.

Co-sourcing

Externe dienstverleners helpen de FOD Financiën bij de noodzakelijke en doortastende modernisering van onze ICT-omgeving. Die hulp van buitenaf is welkom. Niet alleen omdat we in huis nog niet over alle nodige kennis beschikken, maar ook omdat we de nieuwe geïntegreerde toepassingen in een zo kort mogelijke periode wensen te ontwikkelen.

Dat eigen medewerkers van de FOD Financiën (Dienst ‘Applications’ binnen de Stafdienst ICT) op termijn het beheer en het onderhoud van deze toepassingen zelf verzekeren, was van bij het begin de bedoeling. In 2010 zijn de eerste stappen gezet om medewerkers tijdig de nodige kennis en ervaring te laten opdoen. Het ‘co-sourcing’ aspect, de kennisoverdracht over de nieuwe toepassingen tussen de externe dienstverlener en de Dienst ‘Applications’, krijgt in elk project de nodige aandacht. De voorbije jaren kregen de medewerkers van de Stafdienst ICT daarnaast ook opleiding in de nieuwe technologische standaarden.

Ondanks die inspanningen beschikt de Stafdienst ICT vandaag nog niet over voldoende medewerkers om zelf alle toepassingen te onderhouden.

Daarom is een eerste gestructureerde en becijferde inschatting gemaakt van de werklast. In overleg met andere overheidsdiensten kunnen we de gedefinieerde parameters toetsen aan concrete projecten binnen de federale overheid.

Druk in de drukkerij

Sedert 2003 heeft de FOD Financiën haar verschillende digitale drukkerijen samengevoegd, in 2006 de verschillende offsetdrukkerijen, waardoor we nu spreken van de enige drukkerij van de FOD Financiën, FINPRESS.

De ERP-software (Enterprise Resource Planning) van deze drukkerij verbindt bedrijfsprocessen als voorraadsystemen, bedrijfsadministratie en logistiek met elkaar. Via het ERP-systeem komt een ingevoerde bestelling automatisch terecht in het stockbeheer en in de planning.

FINPRESS heeft heel wat nieuwe klanten: de FOD Sociale Zekerheid, de Federale Politie, de Ombudsmannen van de Pensioenen, de Federale Ombudsman, de POD Duurzame ontwikkeling, enz.

De stafdienst Logistiek stelt zich als doel de planning van de printjobs te respecteren teneinde drukwerk tijdig en kwalitatief op te leveren

In 2010 zet de dalende trend in het laattijdig afwerken van de werkorders zich verder dankzij een efficiënter beheer.

Een belangrijke doelstelling van FinPress is immers de tijdige uitvoering en levering van de bestelde drukwerken.

Uit de statistieken blijkt dat er in 2009 nog 53.5% van de werken laattijdig aan de klanten werd bezorgd. Dit percentage is voor 2010 teruggelopen tot 38.8%, niettegenstaande er een stijging was van 103 bestellingen (822 in 2009, 925 in 2010).

Deze daling werd grotendeels bekomen door het invoeren halverwege het jaar van een document dat wekelijks in de opvolgingsvergadering van de teamchefs wordt besproken. Dit document is de weergave van de openstaande jobs en hun toestand in de drukkerij (RIP, drukkers, finishing, ...). Het laattijdig leveren van bestellingen is evenwel niet volledig toe te schrijven aan FinPress daar er ook externe factoren zijn die de vertragingen in de hand werken, zoals het niet tijdig aanleveren van drukbestanden en van productiemiddelen die tijdig werden aangevraagd.

Door de bespreking van het hiervoor vermelde document ontstaat er een responsabilisering van elke teamchef betrokken bij de uitvoering van de bestellingen.

In 2010 werden de voorbereidingen getroffen voor de start van Fedopress, zijnde de reorganisatie van Finpress gekoppeld aan een state-of-the art nieuw machine park.”

De drukkerij in cijfers		
Omschrijving drukwerk	Aantal stuks	Aantal pagina's
Aanslagbiljetten personenbelasting	8,6 miljoen	35,4 miljoen
Uitnodigingen tot betaling verkeersbelasting	5,7 miljoen	12 miljoen
Aanslagbiljetten onroerende voorheffing	1,8 miljoen	7,5 miljoen
Overige		48,1 miljoen
TOTAAL		103 miljoen

Vertalingen

In 2010 vertaalde de Stafdienst Logistiek ongeveer 12.374 pagina's, en dit in de 3 landstalen en het Engels. Voor een aantal specifieke onderwerpen zoals aanbestedingen voor Logistiek en ICT deden we een beroep op externe firma's. Samen vertaalden zij ongeveer 1.987 pagina's.

Fleet Management

In 2010 beschikten onze verschillende diensten samen over ongeveer 750 voertuigen. Het Fleet Management stond in voor het aansturen, coördineren en superviseren van de dagelijkse activiteiten van dit wagenpark.

Quickwins

Een snellere en betere dienstverlening voor de burgers in de Infocenters in Brussel. Dat was het opzet van de uitbreiding van de administratieve dienstverlening in deze frontoffices. Onder de vorm van een aantal specifieke quickwins worden bijvoorbeeld niet-gecontesteerde fouten (vanwege de belastingbetaler of de administratie) in de personenbelasting rechtgezet. Op die manier worden bezwaarschriften vermeden.

Medewerkers van de Algemene Administratie van de Fiscaliteit versterkten de frontoffices van de Dienst Multikanaaldienstverlening. De ambtenaren van de frontoffices kregen een specifieke opleiding over verschillende fiscale materies: het juridische aspect, het functioneren van de TAXI-toepassing (de backofficetoepassing voor de aangiftes in de personenbelasting) ...

Met die kennis als bagage, verstrekken de frontoffices correcte en precieze informatie aan de belastingplichtige over de ontvankelijkheid van zijn bezwaar, over zijn vragen tot ambtshalve ontheffing, enz.

GEÏNTEGREERDE INFORMATIE- VERWERKING

Alleen op basis van betrouwbare en accurate informatie kan de FOD Financiën een kwalitatieve werking garanderen. Dat wil zeggen dat alle klanten een gelijke behandeling krijgen en dat de reglementering correct wordt toegepast. De burger staat hierbij centraal.

Efficiënte gegevensuitwisseling

De FOD Financiën bouwt volop aan een burgercentrische administratie. We maken het burgers en bedrijven zo gemakkelijk mogelijk om aan hun fiscale verplichtingen te voldoen. Het concept van de 'unieke gegevensinzameling' speelt hierbij een sleutelrol. Het beperkt de vragen naar informatie aan de burger tot het minimum.

De realisatie van dit concept vergt een intense samenwerking tussen verschillende diensten binnen en buiten de FOD Financiën. Zij moeten op een gestructureerde manier onderling informatie en gegevens uitwisselen, zonder daarbij het recht op de privacy te schenden.

Het slagen van een efficiënte informatie-uitwisseling hangt nauw samen met de mogelijkheid om die informatie-uitwisseling automatisch te laten verlopen en te verwerken. Op basis van de resultaten van de eerder uitgevoerde studie is een zogenaamd 'multiworkflow', een generiek en centraal systeem voor gegevensuitwisseling, ontwikkeld. Dat systeem is in 2010 volop in gebruik genomen.

Algemene Administratie van de Fiscaliteit

Op 15 december 2009 ondertekenden de Algemene Administratie van de Fiscaliteit en een aantal sociale inspectiediensten een samenwerkingprotocol om de uitwisseling van de informatie uit de controles te verbeteren.

De betrokken partners in dit verhaal zijn:

- de Directie Toezicht op de Sociale Wetten van de FOD Werkgelegenheid Arbeid & Sociaal Overleg
- de Sociale Inspectie van de FOD Sociale Zekerheid
- de Inspectiedienst van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid en de Dienst Handhaving van het beleid van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
- het Rijksinstituut voor Ziekte – en Invaliditeitsverzekering
- de Sociale Inlichtingen en Opsporingsdienst.

Het akkoord bevat ondermeer:

- een duidelijke definitie van de voor uitwisseling vatbare gegevens
- de organisatie van vormingsessies
- het samenstellen van een stuurgroep met vertegenwoordigers van de ondertekenende partijen om de gegevensstroom regelmatig te evalueren en bij te sturen waar nodig.

Het respecteren van de privacy speelt hierbij een belangrijke rol. Enkel individuele gegevens kunnen daarom worden uitgewisseld. De uitwisseling kan spontaan gebeuren of op uitdrukkelijke vraag van één van de partijen.

Omwille van de nogal ingewikkelde structuren en bevoegdheden van de verschillende betrokken diensten, zijn een beperkt aantal contactpunten aangeduid die op hun beurt instaan voor de verdere verspreiding van de informatie naar diensten binnen hun eigen organisatie.

De contactpunten zijn de provinciale zetels van de Sociale Inspectie voor mededelingen aan de sociale inspectiediensten en de Dienst Risicobeheer bij de Algemene Administratie van de Fiscaliteit voor de mededelingen aan Financiën door de sociale inspectiediensten.

Het samenwerkingsakkoord wierp in 2010 al de eerste vruchten af. De diensthoofden van de klassieke diensten Directe Belastingen en Btw, de diensthoofden van de controlecentra en hun teamchefs konden deelnemen aan vormingsessies. De effectieve uitwisseling van gegevens ging van start. In de loop van 2010 heeft de Algemene Administratie van de Fiscaliteit 56 mededelingen verstuurd, 65 mededelingen van resultaten van controles en 275 informatieve mededelingen van de sociale inspectiediensten ontvangen.

Daarnaast deed de Algemene Administratie van de Fiscaliteit inspanningen in het kader van internationale uitwisseling van inlichtingen. STIRint is de toepassing om dossiers met een internationale draagwijdte te beheren. Voor de uitwisseling van inlichtingen met betrekking tot de Directe Belastingen nam de Algemene Administratie van de Fiscaliteit, zoals gevraagd door de Europese Commissie, op 15 december 2010 de elektronische formulieren in gebruik.

In 2010 wisselden we heel wat inlichtingen uit met Nederland, Frankrijk en Duitsland in het kader van de administratieve akkoorden met die landen. Daarnaast werkten we verder aan de ontwikkeling van de toepassing STIRint.

Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude

Begin 2010 hebben wij een protocol afgesloten met de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI), de zogenaamde Witwascel, waarbij, onder voorbehoud van een jaarlijkse evaluatie, voorzien wordt in de intensifiëring van de onderlinge samenwerking en de feedback op de verstrekte kennisgevingen.

Verder zijn in de loop van 2010 onderhandelingen opgestart met OLAF (Europees bureau voor fraudebestrijding) om ook met deze instantie zo vlug mogelijk een gelijkaardige samenwerkingsovereenkomst af te sluiten.

Geconfronteerd met belangrijke budgettaire verliezen en steeds inventievere protagonisten stelden de Europese Unie en de lidstaten vast dat, ondanks een veelvoud aan instrumenten (richtlijnen, verordeningen, grensoverschrijdende akkoorden, ...), de aanpak van de georganiseerde btw-fraude zeker niet steeds gestroomlijnd verloopt. Er was dus dringend nood aan een nieuw initiatief om de multilaterale samenwerking in dat domein te vergemakkelijken en te bevorderen.

In uitvoering van hoofdstuk X van de Verordening (EG) nr. 904/2010 van 7 oktober 2010 werd daarom het Eurofisc-concept gelanceerd. Concreet gaat het om een Europees netwerk voor het preventief ontmantelen van fraudestructuren. Aflijning en snelheid zijn hierbij de sleutelbegrippen. Op 10 november 2010, dus ruim voor de initieel vooropgestelde startdatum van 1 februari 2011,

werd onder het voorzitterschap van de Strijd tegen de Fiscale Fraude met alle 27 lidstaten een unaniem akkoord over het reglement van interne orde bereikt. Bij die gelegenheid werd ook met een ruime meerderheid en voor een periode van minimaal 18 maanden een van onze ambtenaren tot eerste voorzitter verkozen.

In het kader van Eurofisc werden meteen de volgende vier werkkerreinen bepaald:

- MTIC fraud (missing trader intracommunity fraud)
- voertuigen, vaartuigen en vliegtuigen
- misbruik van douaneregelingen om btw-fraude te plegen
- VAT observatory (studiecentrum voor de analyse van nieuwe fraudetendensen).

Een eventueel nieuw vijfde werkdomein zou de optie voor een gemeenschappelijke risicoanalyse kunnen zijn.

Stafdienst ICT: uitwisselen van bankgegevens over de grenzen heen

In het kader van de richtlijn 2003/48/EG van de Raad van de Europese Unie kwamen de EU-lidstaten tot een akkoord omtrent de geautomatiseerde informatie-uitwisseling over de uitbetaalde renteopbrengsten aan buitenlandse burgers.

De FOD Financiën heeft die sneller dan verplicht ingevoerd dankzij de ingebruikname van het centrale uitwisselingsplatform.

De toepassing werkt in twee richtingen. Enerzijds destilleert ze de gegevens van buitenlandse burgers uit de eigen databanken van de FOD Financiën. Anderzijds verwerkt ze de ontvangen informatie over Belgische burgers en laadt die op binnen onze eigen databanken voor verder gebruik.

Op 21 december 2010 ondertekenden de FOD Financiën en Febelfin, de Belgische Federatie van de Financiële Sector (banken en andere financiële instellingen) in dat kader een protocol. Hierin legde de FOD Financiën de werkwijze en praktische modaliteiten voor de gegevensuitwisseling in nauw overleg met Febelfin vast.

Informatisering van het beheer en verwerking van de informatiestroom

Verschillende toepassingen staan vandaag in voor het elektronisch verzamelen en automatisch verwerken van informatie. Dit zorgt voor een aanpassing van de werkprocessen: die verlopen nu preciezer, sneller en efficiënter.

Een overzicht:

Algemene Administratie Inning en Invordering

STIMER (Système de Traitement Intégré Multi-Entités Recouvrement) is de hoeksteen van het systeem voor de geïntegreerde verwerking van de inning en de invordering van alle rechten die door de FOD Financiën worden geheven. Doel van STIMER is een systeem uit te bouwen dat beantwoordt aan het principe van de enige ontvanger. Op die manier brengt de FOD Financiën de invordering van de verschillende belastingen per belastingplichtige samen in één administratieve dienst.

Daarnaast is het de bedoeling dat de STIMER-toepassing communiceert met andere geïntegreerde toepassingen zoals SITRAN (Signalétique Transversale of Transversaal beheer van persoonlijke gegevens) of STIPAD (Système de Traitement Intégré of Geïntegreerd systeem Patrimoniumdocumentatie).

STIMER werd in de loop van 2007 opgestart en loopt over een periode van 6 jaar tot 2012-2013.

Omwille van de complexiteit verloopt de ontwikkeling van STIMER op basis van modules die in 2 golven werden opgesplitst.

De drie eerste modules in ontwikkeling zijn: beslagen en overdrachten, roerende voorheffing en voorafbetalingen.

De module stimer « beslagen en overdrachten » heeft tot doel één toepassing te ontwikkelen voor de Fod Financiën om de beslagen en overdrachten, betekend door de schuldeisers van onze klanten, met betrekking tot hun terugbetaling op te volgen. Deze toepassing zal beheerd worden door de nieuwe dienst beslagen en overdrachten die een onderdeel zal vormen van het toekomstige Inningscentrum.

De toepassing STIMER RV biedt de belastingplichtigen de mogelijkheid hun aangifte in de roerende voorheffing op elektronische wijze in te dienen, waarna de betaling op één enkele dienst zal worden verwerkt.

STIMER RV komt in productie in de loop van 2011.

De module Voorafbetalingen zal in de loop van het jaar 2012 in productie worden genomen.

De tweede fase van het STIMER-project omvat onder andere de modules ICPC, interface STIMER-STIPAD, bedrijfsvoorheffing, onroerende voorheffing, diverse taksen en gewestbelastingen die nog door de federale staat worden geïnd.

Op termijn zal STIMER ook de invordering van de btw-schulden overnemen.

e-Notariat

In 2010 is de interface technisch verbeterd om een optimale werking en toekomstige integratie binnen STIMER te garanderen.

Algemene Administratie van de Fiscaliteit

TAXI is de toepassing waarin de aangiftes in de personenbelasting worden bewaard en verwerkt. TAXI slaat alle aangiftes op: zowel de aangiftes die op papier binnenkomen en worden ingescand als de aangiftes die via Tax-on-web worden ingediend. Een deel van die aangiftes verwerkt TAXI automatisch. De tussenkomst van een ambtenaar is daarbij niet nodig. Dankzij de verschillende validatieregels is de kwaliteit van de aangiftes ingediend via Tax-on-web technisch beter.

Dat zorgt er dan ook voor dat de verwerking van de elektronisch ontvangen aangiftes minder tussenkomst vereist van een taxatieambtenaar. Deze tussenkomst blijft niettemin noodzakelijk voor die aangiftes die door de TAXI-toepassing worden geblokkeerd. Ingescande aangiftes waarin gegevens ontbreken en/of onleesbaar zijn, zorgen er voor dat de taxatieambtenaar bij de verwerking ervan nog veel vaker moet tussenkomen.

Tussenkomst van de taxatieambtenaar bij de binnengekomen aangiften geblokkeerd door de TAXI-toepassing:

- **Tax-on-web: 24 %**
- **Ingescand : 58%**

De FOD Financiën zet volop in op automatisering. De jaarlijkse groei van het aantal ingediende aangiften via Tax-on-web biedt in dat opzicht duidelijke voordelen!

Ook voor de btw-aangiftes trekken we de kaart van de automatisering. 96% van de btw-aangiftes gebeurt vandaag elektronisch via de toepassing Intervat.

De toepassing STIR-BTW behandelt de anomalieën in de btw-aangiftes en de listings.

De controlecentra kunnen bovendien gebruik maken van de toepassing Stir Controle (STIRCO).

Het is een beheersinstrument voor het ganse controlewerkplan en voor de individuele controleambtenaren een instrument om de controledossiers elektronisch te beheren. Vanaf juli 2010 namen de 46 controlecentra van de Algemene Administratie van de Fiscaliteit de toepassing in gebruik. STIRCO beheert voor die diensten alle controledossiers binnen het controleprogramma 2010-2011.

Naast het ongestructureerd documentbeheer die het opladen van documenten van op de pc van de gebruiker toelaat, zullen vanaf 2011 ook geleidelijk aan specifieke Stir controletemplates vanuit de toepassing zelf gecreëerd kunnen worden. Het systeem zorgt voor een dubbel voordeel: enerzijds de uniformisering, anderzijds de mogelijkheid van de 'voorinvulling' door het systeem. Dankzij een specifieke module binnen de toepassing kunnen we bovendien rapporten genereren per centrum, per controleteam, per controleactie en per activiteitscode.

Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie

De geïntegreerde verwerking van de Patrimoniumdocumentatie is gebaseerd op een unieke gegevensbank, PATRIS, die alle informatie bevat over de patrimoniumdocumentatie. Het beheer en de bijwerking zal voornamelijk gebeuren via de toepassing STIPAD.

STIPAD biedt aan alle medewerkers van de Patrimoniumdocumentatie een geïntegreerd instrument dat hen helpt bij het uitvoeren van hun opdrachten. De taken worden geoptimaliseerd door toepassing van het « only once »-principe: bij een bepaalde gebeurtenis moeten de gegevens slechts eenmaal worden bijgewerkt, waarna ze beschikbaar worden in de unieke gegevensbank.

Op termijn zal STIPAD ook toelaten om snel en efficiënt de steeds complexer en specifiekere wordende vragen te beantwoorden van vastgoedprofessionals, universiteiten, andere administraties, gemeenten en Gewesten.

Ten slotte draagt STIPAD niet enkel bij tot de rechtszekerheid en tot de tijdige bijwerking van de patrimoniumgegevens, maar ook tot een betere toegankelijkheid en beschikbaarheid van de gegevens. Een project dat hiermee rechtstreeks verband houdt is het samenwerkingsproject met de notarissen, DER (Document électroniquement reconnaissable). Dit ambitieuze project voorziet in de elektronische verzending door de notaris van deels of volledig gestructureerde aktes, waarna deze aktes rechtstreeks in STIPAD worden verwerkt en via elektronische weg worden teruggestuurd.

De Patrimoniumdocumentatie werkt ook aan de ontwikkeling van een Geografisch Informatie Systeem in het kader van het project CadGIS. Dat project draait in hoofdzaak rond de bijwerking en de verdeling van het kadastraal percelenplan.

Een andere toepassing die een belangrijke rol speelt bij de onlinebehandeling van kadastrale gegevens is Urbain. Zij is het resultaat van een samenwerkingsovereenkomst met de gemeenten, die nu via elektronische weg rechtstreeks alle informatie over onroerend goed kunnen doorgeven, waardoor de gegevens sneller door de Patrimoniumdocumentatie behandeld kunnen worden. De administratie van haar kant stelt sinds 2010, via dezelfde webtoepassing, de gegevens van de kadastrale legger en een digitaal percelenplan, toestand op 01.01.xxx, ter beschikking van de gemeenten. Via de toepassing beschikken de gemeenten bovendien over informatie die belangrijk is voor de opmaak van hun jaarlijkse begroting, zoals informatie over de kadastrale inkomens en de oppervlakte, toestand op 01.01.xxx.

Algemene Administratie van de Thesaurie

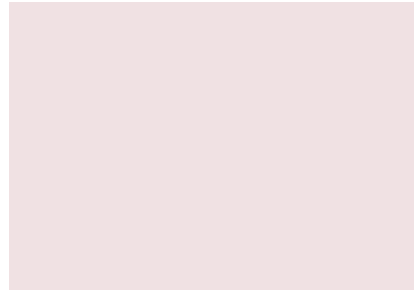
De Thesaurie centraliseert de ontvangsten en uitgaven van de federale overheidsdiensten. Daardoor is zij één van de belangrijke spelers in het Fedcom-project. In het kader van de hervorming van de rijkscomptabiliteit werd een nieuw boekhoudsysteem ingevoerd waarbij de Thesaurie als één van de eerste administraties binnen de FOD Financiën kennis maakte met de geautomatiseerde toepassing.

De fysieke dragers met betalingsbestanden vervingen we door een elektronische verzending via Isagate naar de Post, waardoor de overige diensten van de FOD Financiën in de loop van 2010 mee in het project konden stappen. Medewerkers van de Dienst Betalingen werkten mee aan deze realisatie.

Maar ook in andere initiatieven zette de Algemene Administratie van de Thesaurie in op automatisering.

De analyses voor de overdracht van pensioengegevens naar Pdos via de DMFA-aangifte begonnen in 2010. Dankzij de CAPELO-applicatie zullen de ambtenaren, net zoals in de privé-sector in de toekomst vanaf 55 jaar een pensioenraming ontvangen.

De Dienst Kinderbijslagen werkte op zijn beurt aan de automatische verwerking van de gegevens i.v.m. de kinderbijslagen en de bijhorende documentatie. In 2010 startte een haalbaarheidsstudie om de taken en verantwoordelijkheden van de Dienst Vooruitzichten in de toekomst te automatiseren.



GESTRUCTUREERD EXPERTISE- EN KENNISBEHEER

De medewerkers van de FOD Financiën beschikken over een ruime kennis en ervaring. Nieuwe medewerkers of collega's kunnen er heel wat van opsteken.

Het komt er op aan de uitwisseling van kennis goed te organiseren. Iedereen moet makkelijk de informatie die hij nodig heeft, terugvinden.

Van behoefte tot actieplan

De uitbouw van een gestructureerd kennisbeheer moet in de toekomst leiden tot meer kennisdeling en -verbreding. De Algemene Administratie van de Thesaurie bracht in een eerste fase de behoeften in kaart. Bedoeling is in een latere fase tot een actieplan te komen. Het project bevindt zich binnen de Thesaurie nog in de startfase. Maar een aantal initiatieven kwamen nu al van de grond.

Kennisoverdracht senior-junior

De uitstroom van oudere werknemers noodzaakt maatregelen om de kennisoverdracht van senior naar junior medewerkers te garanderen. Bij de Deposito- en Consignatiekas ontwikkelde de Thesaurie in het kader van de solidaire borgstellingen een gestructureerd vademecum (kennisfiche en werkprocedure) waarmee een junior medewerker (relatief) makkelijk de taken van een senior kan overnemen.

Het intranet

Het intranet is het kanaal bij uitstek waarlangs kennisdeling vandaag, en in de toekomst nog veel meer, kan gebeuren.

Voor de werknemers van de Deposito- en Consignatiekas (Thesaurie) ondersteunt de opstart van de intranetsite 'Bijzonder Beschermingsfonds' de interne werking en communicatie.

Voor ambtenaren belast met de uitvoering van een e-audit (Fiscaliteit) is er het Auditnet-project. Het staat voor de creatie van een intranetsite (Sharepoint) binnen het portaal van de FOD Financiën, waarop gegevens worden verzameld over de meest gebruikte boekhoudpakketten, kasregisters, bedrijfssoftware (SAP, ...) en e-audit tools. Doel van dit instrument is binnen een gestructureerd systeem en in voortdurende wisselwerking met de buitendiensten de informatie bij te werken en ervaringen of eventuele problemen te delen. In de loop van 2010 realiseerden we het inhoudelijke aspect van Auditnet concreet: we zamelden de basisdocumentatie in en leverden de inhoud aan in een vorm die de publicatie op de site mogelijk maakte.

De ontwikkeling van Auditnet gebeurde in eerste instantie op basis van de bestaande kennis van ambtenaren en controleagenten die ervaring hebben met de efficiënte uitvoering van een e-audit. Het beheer en het gebruik van Auditnet vereiste een beveiligd platform en de mogelijkheid om ambtenaren – naargelang hun bevoegdheid of specialisatie – de voor hen meest relevante informatie aan te reiken. We stelden 'pakketbeheerders' aan om alle beschikbare en nuttige informatie met betrekking tot bepaalde boekhoud- en ERP-pakketten te inventariseren en te beheren. Een belangrijk aspect binnen Auditnet is de regelgeving over de intellectuele eigendom ten aanzien van de producenten van de software, bijvoorbeeld wat de handleidingen van sommige boekhoudpakketten betreft. Om die reden werd een juridische audit verricht.

Een redactiecomité, samengesteld uit ambtenaren van de informaticacellen van de Algemene Administratie van de Fiscaliteit en de Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude en een multidisciplinaire delegatie afkomstig uit de centrale diensten van die administraties waken over de goede werking van dit project. Zij valideren de documenten die ter publicatie worden voorgelegd.

DE MIDDELEN IN CIJFERS

1. PERSONEEL (IN EFFECTIEVEN)

1.1 OPDELING VAN HET PERSONEEL PER ADMINISTRATIE/DIENST EN PER STATUUT (TOESTAND 01/12/2010)

	Contractuelen	Rosetta	Statutairen	Totaal
Algemene Administraties				
Algemene Administratie van de Fiscaliteit	756	116	9.751	10.623
Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen	267	41	3.532	3.840
Algemene Administratie van de Inning en Invordering	312	67	2.959	3.338
Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude	7		507	514
Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie	605	78	3.707	4.390
Algemene Administratie van de Thesaurie	76	11	470	557
Totaal	2.023	313	20.926	23.262
Stafdiensten				
Stafdienst voor Beleidsexpertise en -ondersteuning	20	4	123	147
Stafdienst voor Strategische Coördinatie en Communicatie	13	1	24	38
Stafdienst voor Begroting en Beheerscontrole	10	1	109	120
Stafdienst Personeel en Organisatie	120	11	787	918
Stafdienst Informatie en Communicatietechnologie	27	4	459	490
Stafdienst Logistiek	196	27	542	765
Totaal	386	48	2.044	2.478
Autonome Diensten				
Cel Fiscaliteit van de Buitenlandse Investeringen			6	6
Dienst van de Voorafgaande Beslissingen in Fiscale Zaken	5		92	97
Fiscale Bemiddelingsdienst	1		25	26
Waarnemingspost voor de Gewestelijke Fiscaliteit			4	4
Interne Auditdienst	1		1	2
Centrale Rechtskundige Dienst			7	7
Totaal	7		135	142
Andere				
Dienst Multikanaal Dienstverlening	36	1	105	142
Diensten van de Voorzitter	23	1	31	55
Totaal	59	2	136	197
Algemeen totaal	2.475	363	23.241	26.079

1.2 OPDELING VAN HET PERSONEEL PER ADMINISTRATIE/DIENST EN PER TAALROL (TOESTAND 01/12/2010)

	FR	DE	NL	Totaal
Algemene Administraties				
Algemene Administratie van de Fiscaliteit	4.636	85	5.902	10.623
Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen	1.142	54	2.644	3.840
Algemene Administratie van de Inning en Invordering	1.517	21	1.800	3.338
Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude	216		298	514
Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie	1.915	41	2.434	4.390
Algemene Administratie van de Thesaurie	284		273	557
Totaal	9.710	201	13.351	23.262
Stafdiensten				
Stafdienst voor Beleidsexpertise en -ondersteuning	82	1	64	147
Stafdienst voor Strategische Coördinatie en Communicatie	15		23	38
Stafdienst voor Begroting en Beheerscontrole	46		74	120
Stafdienst Personeel en Organisatie	448	6	464	918
Stafdienst Informatie en Communicatietechnologie	247		243	490
Stafdienst Logistiek	300	2	463	765
Totaal	1.138	9	1.331	2.478
Autonome Diensten				
Cel Fiscaliteit van de Buitenlandse Investerings	2		4	6
Dienst van de Voorafgaande Beslissingen in Fiscale Zaken	38		59	97
Fiscale Bemiddelingsdienst	12		14	26
Waarnemingspost voor de Gewestelijke Fiscaliteit	2		2	4
Interne Auditdienst			2	2
Centrale Rechtskundige Dienst	4		3	7
Totaal	58		84	142
Andere				
Dienst Multikanaal Dienstverlening	76		66	142
Diensten van de Voorzitter	41		14	55
Totaal	117		80	197
Algemeen totaal	11.023	210	14.846	26.079

1.3 OPDELING VAN HET PERSONEEL PER ADMINISTRATIE/DIENST EN PER NIVEAU (TOESTAND 01/12/2010)

	A	B	C	D	Totaal
Algemene Administraties					
Algemene Administratie van de Fiscaliteit	3.098	3.440	2.926	1.159	10.623
Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen	507	1.147	1.310	876	3.840
Algemene Administratie van de Inning en Invordering	654	1.005	1.217	462	3.338
Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude	284	152	52	26	514
Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie	985	1.408	1.601	396	4.390
Algemene Administratie van de Thesaurie	135	190	161	71	557
Totaal	5.663	7.342	7.267	2.990	23.262
Stafdiensten					
Stafdienst voor Beleidsexpertise en -ondersteuning	86	25	15	21	147
Stafdienst voor Strategische Coördinatie en Communicatie	20	8	7	3	38
Stafdienst voor Begroting en Beheerscontrole	44	29	36	11	120
Stafdienst Personeel en Organisatie	250	274	270	124	918
Stafdienst Informatie en Communicatietechnologie	142	269	47	32	490
Stafdienst Logistiek	64	134	209	358	765
Totaal	606	739	584	549	2.478
Autonome Diensten					
Cel Fiscaliteit van de Buitenlandse Investerings	4	2			6
Dienst van de Voorafgaande Beslissingen in Fiscale Zaken	73	12	12		97
Fiscale Bemiddelingsdienst	19	4	3		26
Waarnemingspost voor de Gewestelijke Fiscaliteit	3	1			4
Interne Auditdienst	1		1		2
Centrale Rechtskundige Dienst	6	1			7
Totaal	106	20	16		142
Andere					
Dienst Multikanaal Dienstverlening	29	45	53	15	142
Diensten van de Voorzitter	27	8	12	8	55
Totaal	56	53	65	23	197
Algemeen totaal	6.431	8.154	7.932	3.562	26.079

1.4 OPDELING VAN HET PERSONEEL PER ADMINISTRATIE/DIENST, PER STATUUT EN PER NIVEAU (TOESTAND 01/12/2010)

NIVEAU A

	Contractuelen	Rosetta	Statutairen	Totaal
Algemene Administraties				
Algemene Administratie van de Fiscaliteit	55	14	3.029	3.098
Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen	8	3	496	507
Algemene Administratie van de Inning en Invordering	13	5	636	654
Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude	2		282	284
Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie	39	3	943	985
Algemene Administratie van de Thesaurie	7		128	135
Totaal	124	25	5.514	5.663
Stafdiensten				
Stafdienst voor Beleidsexpertise en -ondersteuning	6	3	77	86
Stafdienst voor Strategische Coördinatie en Communicatie	8		12	20
Stafdienst voor Begroting en Beheerscontrole	2		42	44
Stafdienst Personeel en Organisatie	12	2	236	250
Stafdienst Informatie en Communicatietechnologie	2		140	142
Stafdienst Logistiek	12	1	51	64
Totaal	42	6	558	606
Autonome Diensten				
Cel Fiscaliteit van de Buitenlandse Investerings			4	4
Dienst van de Voorafgaande Beslissingen in Fiscale Zaken	2		71	73
Fiscale Bemiddelingsdienst			19	19
Waarnemingspost voor de Gewestelijke Fiscaliteit			3	3
Interne Auditdienst			1	1
Centrale Rechtskundige Dienst			6	6
Totaal	2		104	106
Andere				
Dienst Multikanaal Dienstverlening	2		27	29
Diensten van de Voorzitter	11		16	27
Totaal	13		43	56
Algemeen totaal	181	31	6.219	6.431

NIVEAU B

	Contractuelen	Rosetta	Statutairen	Totaal
Algemene Administraties				
Algemene Administratie van de Fiscaliteit	101	24	3.315	3.440
Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen	19	2	1.126	1.147
Algemene Administratie van de Inning en Invordering	56	12	937	1.005
Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude			152	152
Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie	67	7	1.334	1.408
Algemene Administratie van de Thesaurie	5	2	183	190
Totaal	248	47	7.047	7.342
Stafdiensten				
Stafdienst voor Beleidsexpertise en -ondersteuning	2		23	25
Stafdienst voor Strategische Coördinatie en Communicatie	2	1	5	8
Stafdienst voor Begroting en Beheerscontrole	2	1	26	29
Stafdienst Personeel en Organisatie	23	2	249	274
Stafdienst Informatie en Communicatietechnologie	6	1	262	269
Stafdienst Logistiek	10	2	122	134
Totaal	45	7	687	739
Autonome Diensten				
Cel Fiscaliteit van de Buitenlandse Investerings			2	2
Dienst van de Voorafgaande Beslissingen in Fiscale Zaken			12	12
Fiscale Bemiddelingsdienst			4	4
Waarnemingspost voor de Gewestelijke Fiscaliteit			1	1
Centrale Rechtskundige Dienst			1	1
Totaal			20	20
Andere				
Dienst Multikanaal Dienstverlening	2		43	45
Diensten van de Voorzitter		1	7	8
Totaal	2	1	50	53
Algemeen totaal	295	55	7.804	8.154

NIVEAU C

	Contractuelen	Rosetta	Statutairen	Totaal
Algemene Administraties				
Algemene Administratie van de Fiscaliteit	324	64	2.538	2.926
Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen	68	25	1.217	1.310
Algemene Administratie van de Inning en Invordering	131	50	1.036	1.217
Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude	3		49	52
Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie	323	62	1.216	1.601
Algemene Administratie van de Thesaurie	39	7	115	161
Totaal	888	208	6.171	7.267
Stafdiensten				
Stafdienst voor Beleidsexpertise en -ondersteuning	7	1	7	15
Stafdienst voor Strategische Coördinatie en Communicatie	2		5	7
Stafdienst voor Begroting en Beheerscontrole	3		33	36
Stafdienst Personeel en Organisatie	52	6	212	270
Stafdienst Informatie en Communicatietechnologie	13	3	31	47
Stafdienst Logistiek	35	12	162	209
Totaal	112	22	450	584
Autonome Diensten				
Cel Fiscaliteit van de Buitenlandse Investerings				
Dienst van de Voorafgaande Beslissingen in Fiscale Zaken	3		9	12
Fiscale Bemiddelingsdienst	1		2	3
Waarnemingspost voor de Gewestelijke Fiscaliteit				
Interne auditdienst	1			1
Centrale Rechtskundige Dienst				
Totaal	5		11	16
Andere				
Dienst Multikanaal Dienstverlening	24	1	28	53
Diensten van de Voorzitter	6		6	12
Totaal	30	1	34	65
Algemeen totaal	1.035	231	6.666	7.932

NIVEAU D

	Contractuelen	Rosetta	Statutairen	Totaal
Algemene Administraties				
Algemene Administratie van de Fiscaliteit	276	14	869	1.159
Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen	172	11	693	876
Algemene Administratie van de Inning en Invordering	112		350	462
Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude	2		24	26
Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie	176	6	214	396
Algemene Administratie van de Thesaurie	25	2	44	71
Totaal	763	33	2.194	2.990
Stafdiensten				
Stafdienst voor Beleidsexpertise en -ondersteuning	5		16	21
Stafdienst voor Strategische Coördinatie en Communicatie	1		2	3
Stafdienst voor Begroting en Beheerscontrole	3		8	11
Stafdienst Personeel en Organisatie	33	1	90	124
Stafdienst Informatie en Communicatietechnologie	6		26	32
Stafdienst Logistiek	139	12	207	358
Totaal	187	13	349	549
Autonome Diensten				
Cel Fiscaliteit van de Buitenlandse Investeringsdienst				
Dienst van de Voorafgaande Beslissingen in Fiscale Zaken				
Fiscale Bemiddelingsdienst				
Waarnemingspost voor de Gewestelijke Fiscaliteit				
Interne auditdienst				
Centrale Rechtskundige Dienst				
Totaal	0	0	0	0
Andere				
Dienst Multikanaal Dienstverlening	8		7	15
Diensten van de Voorzitter	6		2	8
Totaal	14		9	23
Algemeen totaal	964	46	2.552	3.562

1.5 OPDELING VAN HET PERSONEEL PER ADMINISTRATIE/DIENST EN PER LEEFTIJD (TOESTAND 01/12/2010)

	-30	30-39	40-49	50-59	+60	Totaal
Algemene Administraties						
Algemene Administratie van de Fiscaliteit	538	1.431	3.138	4.798	718	10.623
Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen	229	523	866	2.041	181	3.840
Algemene Administratie van de Inning en Invordering	274	472	921	1.482	189	3.338
Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude	36	84	164	197	33	514
Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie	365	614	1.077	1.981	353	4.390
Algemene Administratie van de Thesaurie	38	66	165	260	28	557
Totaal	1.480	3.190	6.331	10.759	1.502	23.262
Stafdiensten						
Stafdienst voor Beleidsexpertise en -ondersteuning	15	29	33	55	15	147
Stafdienst voor Strategische Coördinatie en Communicatie	7	8	16	5	2	38
Stafdienst voor Begroting en Beheerscontrole	11	24	32	51	2	120
Stafdienst Personeel en Organisatie	57	149	247	411	54	918
Stafdienst Informatie en Communicatietechnologie	71	118	142	137	22	490
Stafdienst Logistiek	86	72	196	358	53	765
Totaal	247	400	666	1.017	148	2.478
Autonome Diensten						
Cel Fiscaliteit van de Buitenlandse Investerings			1	5		6
Dienst van de Voorafgaande Beslissingen in Fiscale Zaken	5	29	39	24		97
Fiscale Bemiddelingsdienst		7	7	11	1	26
Waarnemingspost voor de Gewestelijke Fiscaliteit			1	3		4
Interne Auditdienst		1		1		2
Centrale Rechtskundige Dienst			4	3		7
Totaal	5	37	52	47	1	142
Andere						
Dienst Multikanaal Dienstverlening	21	37	42	37	5	142
Diensten van de Voorzitter	8	18	7	18	4	55
Totaal	29	55	49	55	9	197
Algemeen totaal	1.761	3.682	7.098	11.878	1.660	26.079

**1.6 AFWEZIGHEDEN INGEVOLGE ZIEKTE - OPDELING PER ADMINISTRATIE/DIENST EN PER TAALROL
(TOESTAND 01/12/2010)**

	Ziekteverzuimpercentage		
	Totaal (in %)	NL (in %)	FR (in %)
Algemene Administraties			
Algemene Administratie van de Fiscaliteit	8,4	7,4	9,7
Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen	8,0	7,4	9,6
Algemene Administratie van de Inning en Invordering	8,7	7,7	9,8
Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude	7,0	4,6	10,4
Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie	9,1	9,0	9,3
Algemene Administratie van de Thesaurie	6,8	5,4	8,1
Totaal	8,4	7,6	9,6
Stafdiensten			
Stafdienst voor Beleidsexpertise en -ondersteuning	4,0	5,7	2,7
Stafdienst voor Strategische Coördinatie en Communicatie	0,9	1,0	0,7
Stafdienst voor Begroting en Beheerscontrole	3,7	2,6	5,7
Stafdienst Personeel en Organisatie	5,1	4,9	5,2
Stafdienst Informatie en Communicatietechnologie	6,2	7,1	5,4
Stafdienst Logistiek	4,9	4,2	6,0
Totaal	5,1	4,3	5,3

2. BUDGET

2.1 BUDGET FOD FINANCIËN 2010 (IN MILJOEN EURO)

	Budget vastleggingskredieten	Vastgelegde verbintenissen	Budget vereffeningkredieten	Gerealiseerde betalingen
Personeelskosten	1.382.148	1.346.616	1.382.148	1.346.138
Algemene werkingskosten	174.833	151.567	174.873	140.176
Algemene investeringen	9.850	8.679	9.401	5.735
ICT-werkingskosten	86.516	80.773	107.924	88.427
ICT-investeringen	22.618	17.697	25.156	17.628
Voorschotten op alimentatievorderingen	18.816	18.824	18.816	18.824
Beleidsorganen	6.322	5.404	6.322	5.261
Andere	202.852	136.824	200.962	135.837
Totaal	1.903.955	1.766.384	1.925.602	1.758.026

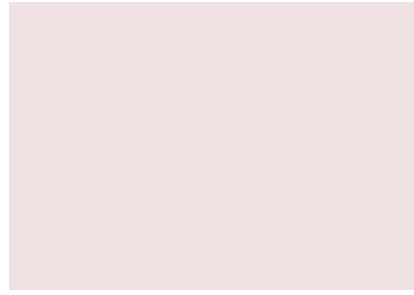
COMMENTAAR BIJ TABEL VII.2.1

Door het ontslag van de Regering werden in mei 2010 maatregelen getroffen voor budgettaire discipline en behoedzaamheid bij nieuwe uitgaven.

Dit had o.a. tot gevolg dat de procedures voor de vastlegging van de uitgaven voor de FOD's administratief veel zwaarder en dus tijdrovender waren en dat aan de controle-organen (inspectie van Financiën, Ministerraad) alle dossiers voor afwijkingen moesten worden voorgelegd.

Ondanks de weinig comfortabele toestand die de rest van het jaar bleef duren, zijn de day-to-day activiteiten toch nog vrij normaal kunnen verlopen.

De toestand van de uitvoering van de begroting op 31/12/2010 vindt u in bovenstaande tabel.



4

INNOVATIE



AANGEPASTE ORGANISATIE- STRUCTUUR

In 2010 tekenden heel wat administraties van de FOD Financiën een nieuwe interne organisatiestructuur uit. Daarbij zetten ze ook alvast de eerste stappen om deze reorganisatie te implementeren. Zoals vooropgesteld werd bij het moderniseringsproject richtten heel wat diensten daarbij ook een PMO- of Project Management Office-cel op.

Algemene Administratie van de Fiscaliteit

Bedoeling was om de eerste fase van de nieuwe organisatiestructuur van de Algemene Administratie van de Fiscaliteit te implementeren in 2010. Door het ontbreken van een reglementaire context hiervoor moest die fase echter worden uitgesteld. In 2010 werden de volgende projecten wel al voorbereid.

Administratie P

Het project 'Oprichting centra P' beoogt de gefaseerde operationalisering van de Administratie Particulieren of 'Administratie P' binnen de FOD Financiën, zoals vooropgesteld in Coperfin. Concreet bestaat dit project uit de oprichting van 18 Centra P die de volle bevoegdheid krijgen voor hun volledige grondgebied.

In de schoot van de Administratie P werden bovendien nog twee afzonderlijke projecten gedefinieerd. Het gaat om de operationalisering van het Polyvalent Centrum Eupen en van het Nationaal Centrum Opsporingen.

Het Polyvalent Centrum Eupen zal ontstaan uit een fusie van de klassieke diensten Btw, de klassieke diensten Personenbelasting/Vennootschapsbelasting en het Controlecentrum Eupen.

Het Nationaal Centrum Opsporingen of NCO zal de huidige Nationale Opsporingsdirectie (NOD) vervangen. Sinds 1998 voert de NOD de opsporingsactiviteiten uit. De NOD bestaat momenteel uit de afdeling Lokale Opsporingsdirectie (LOD) en de Nationale en Internationale Opsporingsdirectie (NIOD). Met het NCO worden deze bestaande structuren nu vervangen door een uniforme structuur. De werkwijze van het NCO zal bovendien fundamenteel verschillen van de huidige werkwijze. Het NCO zal namelijk uitsluitend op basis van SLA's (Service Level Agreements) opsporingen verrichten. Hoewel het NCO ressorteert onder de Administratie P, zal het opsporingen doen voor de stakeholders: Administratie Particulieren, Administratie Kleine en Middelgrote Ondernemingen, Administratie Grote Ondernemingen, Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude en de Dienst Risicobeheer.

Medio 2010 startten we met het NCO-project. Om te beginnen evalueerden en actualiseerden we de Coperfin-documenten. Daarbij besteedden we bijzondere aandacht aan de actualisering van de uitgeschreven procedure inzake opsporingen. Die omvat zowel het nazicht van de fiscale situatie als het uitvoeren van de opsporingsactiviteiten.

Die herziening was echt noodzakelijk. De interne werking van de NOD onderging de afgelopen jaren niet alleen belangrijke wijzigingen, we moesten ook anticiperen op de invoering van een nieuw dossieropvolgingsysteem, met name STIR-Opsporingen.

Eind 2010 namen we een aantal belangrijke stappen om het NCO te operationaliseren. Zo legden we het aantal, de omvang en de lokalisatie van de verschillende afdelingen definitief vast. In totaal zal het gaan om 9 afdelingen, bestaande uit 55 teams, waarvan we de personeelseffectieven valideerden, zoals bepaald in Coperfin. Verder besloten we om de Regionale Audit Informatica Cellen (RAIC) en Nationale Informatica Audit Cel (NICA) en ook Auditnet te integreren binnen het NCO.

Daarnaast werkten we het SLA-principe uit. We bepaalden de procedures, waarbij we uitgaan van een Service Level Request gevolgd door een Service Level Agreement met tot slot eventueel een bijsturing via een Change Request. Hiervoor ontwierpen we ook de nodige templates.

We bepaalden ook de instructies in verband met de werking van het NCO en stelden een protocol op voor de overdracht van de RAIC- en NICA-cellen en van Auditnet. Tot slot bevestigden we expliciet het principe van desksharing voor de afdelingen en de directie van het NCO. In afwachting van de uitrol van het NCO op het terrein voeren we het principe van desksharing trouwens nu al in bij geplande verhuisbewegingen en hergroeperingen. Dat is ondermeer het geval in Brugge (maart 2011).

Bedoeling van de oprichting van het NCO is om te beschikken over een performante opsporingseenheid die voor de diverse entiteiten, op hun vraag, activiteiten ontplooit. Die activiteiten zullen bijdragen tot een efficiëntere targetting van de fraudegevoelige activiteiten en tot beter georiënteerde controleactiviteiten gekoppeld aan een concrete kosten-batenanalyse. De uitwerking van het project 'opera NCO' beantwoordt trouwens volledig aan de aanbevelingen van het Rekenhof in haar verslag aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers van 25 januari 2006.

Administratie KMO

Naar analogie met het project 'Oprichting centra P' beoogt het project 'Oprichting centra KMO' de oprichting van 27 KMO Centra. Die zullen binnen de Algemene Administratie van de Fiscaliteit deel uitmaken van de Administratie KMO, zoals bepaald in Coperfin. Ook deze KMO-centra zullen voor hun volledige grondgebied over de volle bevoegdheid beschikken.

Binnen de Administratie KMO werd nog een tweede project gedefinieerd, namelijk de operationalisering van het Centrum Buitenland.

Het Centrum Buitenland zal ontstaan uit een fusie van de Dienst Buitenland (Directe Belastingen) met de CEIAS (Btw). Dit centrum zal een zelfstandige entiteit vormen binnen de Administratie KMO. Hiermee komen we tegemoet aan de verzuchting om meer en op een efficiëntere manier data uit te wisselen met het buitenland, ondermeer via performante ICT-tools zoals STIRint.

Administratie GO

Naar analogie met de projecten van de Administraties P en KMO beoogt het project 'Oprichting centra GO' de operationalisering van de Administratie van de Grote Ondernemingen of GO binnen de Algemene Administratie van de Fiscaliteit. Dat omvat de operationalisering van de dito centra bevoegd voor de grote ondernemingen. Qua bevoegdheid gaat het hierbij zowel om het beheer als om de controle en de geschillen bij deze doelgroep.

Binnen de Administratie GO bestond nog een ander, apart project, met name de oprichting van het Controlecentrum Grote Ondernemingen (CC GO). Dat controlecentrum werd operationeel op 1 januari 2010. Tot nu toe werden de controles van de grote ondernemingen in Brussel verdeeld over de verschillende Brusselse controlecentra. Voortaan vertrouwen we die controles toe aan de 7 teams die deel uitmaken van het nieuwe CC GO en die elk gespecialiseerd zijn in een bepaalde sector. Het Controlecentrum GO is verder opgedeeld in een cel Geschillen, een cel 'Transfer Pricing' en een cel Btw- eenheid.

Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen

Reorganisatie

Bij de opstart van haar reorganisatie in 2010 stelde de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen een rapport op. Daarin werden alle niet-ICT-projecten opgelijst en geanalyseerd. Op die manier kreeg Douane en Accijnzen een precies overzicht van alle domeinen die deel uitmaken van het moderniseringsplan.

Op basis hiervan gingen we over tot het plannen van de reorganisatie. Daarbij gingen we uit van een planning in niveaus, waarmee we inspeelden op het feit dat de verandering van de organisatiestructuur een meerjarenproject is. Die benadering laat toe om het veranderingstraject op te delen in fasen die, elk op zich, leiden naar een coherent geheel. Bovendien zorgt de methode er voor dat het 'oude' en het 'nieuwe' in de verschillende fasen van het veranderingsproces op een stabiele manier naast elkaar kunnen blijven bestaan, waardoor de organisatie in haar totaliteit kan blijven functioneren. De verschillende fasen volgen elkaar op in de tijd maar er moet niet gewacht worden op de realisatie van één fase om een volgende fase te kunnen starten. Die manier van werken laat dus een grote flexibiliteit toe.

Regie van Nationale en Internationale Samenwerking

Douane en Accijnzen beschikt over een Regie van Nationale en Internationale Samenwerking. Die entiteit moet de competenties en de werkmethodes van Douane en Accijnzen in kaart brengen en analyseren en de activiteiten opvolgen. Daarnaast moet de Regie ook de interactie tussen Douane en Accijnzen en haar partners en netwerken ondersteunen.

Operationele PMO-dienst

Binnen de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen werd een Project Management Office- of PMO-dienst opgericht en geoperationaliseerd. In het kader van de moderniseringsprojecten werd namelijk vooropgesteld dat elke algemene administratie een dergelijke dienst in het leven zou roepen.

Bedoeling van de PMO-dienst is de projectleiders van de algemene administratie waarvan ze deel uitmaken te ondersteunen in het besturen, beheren en opvolgen van het veranderingstraject binnen hun entiteit. Deze cel waakt er dan ook over dat elke doelstelling van haar entiteit, zowel projectmatig als day-to-day, ondersteund en opgevolgd wordt door een duidelijke projectstructuur en een heldere rapportering.

Meer concreet heeft een operationele PMO-dienst volgende doelstellingen:

- de projectvoorstellen ontvangen en de business-noden identificeren, zodat het management prioriteiten kan stellen
- de projectteams aanduiden om de projecten vlot te laten vooruitgaan
- de projecten coördineren gedurende hun levenscyclus
- er over waken dat de projectleiders regelmatig rapporteren aan het management
- methodes of standaarden en goede praktijken voorstellen aan de projectleiders.

De operationele PMO-diensten moeten nauw samenwerken met de Stafdienst Strategische Coördinatie en Communicatie (niveau N) om er voor te zorgen dat de nagestreefde doelstellingen per dienst afgestemd zijn op de strategische doelen van de FOD Financiën. Binnen die context moeten de operationele PMO-diensten er ook over waken dat de nodige gegevens ingevuld worden in ProjectMaster. Dat is de applicatie waarmee we de projecten op een gestructureerde manier kunnen opvolgen voor de verschillende hiërarchische niveaus van de FOD Financiën.

Verder omvatten de operationele PMO-diensten ook telkens een cel 'Beheer van de verandering'. Die moet garanderen dat de projecten op het terrein correct geïmplementeerd worden. De cel werkt nauw samen met de projectleiders. Vanaf 2011 zullen al deze PMO-diensten geïntegreerd worden in de Dienst 'Operationele Coördinatie en Communicatie'. Die zal 4 componenten samenbrengen:

- de strategie en het beheer van het veranderingsproces
- het operationeel Program Management Office
- het Business Process Management, externe communicatie
- het Business Process Management, interne communicatie

Algemene Administratie van de Inning en de Invordering

De Algemene Administratie van de Inning en de Invordering bereidde in 2010 de aanpassing van haar organisatiestructuur voor. In dat kader zal Inning & Invordering 14 regionale invorderingscentra, een Inningscentrum en een Bijzonder Invorderingscentrum oprichten.

De 14 invorderingscentra zullen toelaten om, in eerste instantie, al een 'enig loket' voor de burgers en de ondernemingen toe te passen op het niveau van een centrum.

Het Inningscentrum en het Bijzonder Invorderingscentrum zullen - samen met de STIMER-modules - gradueel worden opgestart bij de reorganisatie van de bestaande structuren, waarbij de werkmethodes geëvalueerd en gestandaardiseerd worden.

Het Inningscentrum zal bestaan uit een centrale inningsdienst en uit een aantal lokale antennes. Die antennes zullen werken volgens gestandaardiseerde procedures, waarbinnen geharmoniseerde en uniforme regels zullen gelden. Bedoeling daarvan is om de inning te maximaliseren en de efficiëntie en effectiviteit van de inningsacties te verhogen. Op die manier zal het Inningscentrum een motiverende omgeving vormen voor de medewerkers en zal tegelijk de dienstverlening aan de burger verbeteren.

Het Bijzonder Invorderingscentrum zal belastingen invorderen voor de Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude en de Administratie van de Grote Ondernemingen. Het zal ook de invordering lastens niet-verblijfhouders en de internationale bijstand voor zijn rekening nemen.

Daarnaast startte ook de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering in 2010 een operationele PMO-dienst op.

Algemene Administratie van de Strijd tegen de Fiscale Fraude

De opkomst van nieuwe maatschappelijke fenomenen brengt niet steeds een even correcte toepassing van de vigerende regelgeving met zich mee. De explosie van de internethandel is hier een typisch voorbeeld van. Elektronisch verrichte handelingen moeten uiteraard een even correcte fiscale behandeling ondergaan als de via de traditionele kanalen gerealiseerde verkopen. Concreet komt het erop neer om aan de belastingdiensten onttrokken verrichtingen (fictieve particulieren, verdoken handelingen, schijnzelfstandigen, ...) in kaart te brengen en te regulariseren.

Vanuit die optiek werd op 1 juli 2010 het Belgian Internet Service Center opgericht. Het BISC vervult een puur ondersteunende rol en sluit hiertoe met de geïnteresseerde operationele eenheden SLA's (service level agreements) af waarbij duidelijke afspraken inzake timing en onderzoeksdomeinen worden gemaakt. Zijn doelpubliek omvat niet alleen onze eigen diensten maar ook andere diensten binnen (Fiscaliteit, Douane en Accijnzen ...) en buiten (Economische Zaken, Sociale Zaken, ...) de FOD Financiën.

Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie

Mac Kinsey-studie

Het consultancybedrijf Mac Kinsey maakte een studie van de aankoopcomités van de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie.

De studie legde belangrijke problemen bloot in verband met het personeelbestand. Uit de leeftijds piramide blijkt namelijk dat 40% van de medewerkers binnen de 5 jaar het departement zal verlaten. Met deze natuurlijke uitstroom zal heel wat kennis verloren gaan. Bovendien werken steeds meer medewerkers deeltijds en zijn er steeds meer afwezigheden. Daar staat tegenover dat het quasi onmogelijk is om het personeel te vervangen. De interne vijver is namelijk uitgeput en de externe aanwervingen zijn erg beperkt.

Naast een opsomming van de problemen bevatte deze studie heel wat aanbevelingen. Die moeten de aankoopcomités toelaten om zich te concentreren op hun 'core business' om zo hun efficiëntie met minstens 30% te verhogen.

Eén van de aanbevelingen bestond uit het opstellen van 'best practices'. Na een bevraging van de verschillende aankoopcomités heeft een werkgroep deze "best practices" geanalyseerd. Er moet nu worden voortgebouwd op de resultaten van deze studie met als einddoel de publicatie van de procedureboeken.

Op die manier krijgt het delen van ervaring, kennis en praktische tips voor iedereen een meerwaarde.

Algemene Administratie van de Thesaurie

In de toekomst zullen de bevoegdheden van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven van de Thesaurie naar twee andere diensten worden overgeheveld. De sectoren Wedden en Kinderbijslag komen bij de FOD P&O terecht, terwijl de sector Pensioenen bij de Pensioendienst voor de overheidssector (Pdos) zal worden ondergebracht. Dat betekent dat de structuur van de Thesaurie hiervan gevolgen zal ondervinden.

Daarnaast startte de Algemene Administratie van de Thesaurie in 2010 ook een operationele PMO-dienst. In 2010 duiden we alvast een PMO-contactpunt aan en bereidden we de werk- en productplanning voor. In 2011 zal deze nieuwe dienst verder vorm krijgen, en dat binnen de Dienst Operationele Coördinatie en Communicatie.

Stafdienst Personeel en Organisatie

In 2010 tekenden we de nieuwe structuren en werkprocessen verder uit. In de loop van 2011 zal dit theoretisch kader effectief in werking treden. Dat zal de transparantie voor het personeel en de efficiëntie van onze organisatie optimaliseren.

Nieuw in 2010 was de oprichting van de cellen Personeelszaken in de diverse administraties. Vanuit de Stafdienst P&O ondersteunt iedere cel Personeelszaken een manager in het strategisch HR-beleid van zijn entiteit. Zij vormt de unieke link tussen de Stafdienst P&O en de algemene administraties en andere stafdiensten. In 2010 traden die cellen effectief in werking. Ook op fysiek vlak verhuisden zij naar een plaats dicht bij het management van de bijhorende algemene administratie of stafdienst. In 2011 willen we de werking van deze cellen verder uitbouwen. Bovendien willen we onze dienstverlening verder afstemmen op de noden van het management.

Stafdienst Budget en Beheerscontrole

De voorzitter van het Directiecomité hecht prioritair belang aan beheerscontrole. Daarom startte hij in 2010 met bilaterale vergaderingen met elke administrateur-generaal of stafdirecteur. Die consultatieronde moet uitmonden in een managementcockpit voor het Directiecomité.

In een eerste ronde bilaterales overliepen we alle bestaande meetpunten, en dat voor iedere entiteit afzonderlijk. Bovendien toetsten we die meetpunten ook op hun relevantie. Belangrijk om op te merken is dat het hierbij in principe niet gaat om statistische informatie. Tijdens een tweede ronde maakten we een selectie uit die meetpunten die we voorlegden aan het Directiecomité. In een derde ronde focusten we op de keuze van de alarmdrempels en de verantwoording ervan.

In 2010 startten we binnen elke entiteit ook een cel 'Beheerscontrole' op. Deze cellen ondersteunen het management om de algemene administratie of stafdienst resultaatgericht aan te sturen. Daartoe ontwikkelt en onderhoudt de cel Beheerscontrole een systeem van managementinstrumenten. Die managementinstrumenten gebruiken we in een beheerscyclus die waarborgt dat er doelstellingen worden geformuleerd en dat de uitvoering ervan wordt opgevolgd. Daarnaast faciliteert de cel Beheerscontrole de interne controle binnen de organisatie. Hoewel deze cellen functioneel ten dienste staan van de administrateur-generaal of de stafdirecteur hangen ze hiërarchisch af van de Stafdienst Budget en Beheerscontrole.

Daarnaast startte de Stafdienst Budget en Beheerscontrole in 2010 ook met een operationele PMO-cel. De rollen project-, veranderings- en procesbeheer zijn toegespitst op de doeltreffende en efficiënte ondersteuning van het operationeel plan van de Stafdienst Budget en Beheerscontrole, in

samenwerking met de cel Beheerscontrole.

Die cellen PMO en BC waken er over dat elke doelstelling van de Stafdienst Budget en Beheerscontrole (day-to-day of project) gesteund en opgevolgd wordt door een duidelijke rapportering.

Stafdienst Logistiek

Operationaliseren afdelingen logistiek

In 2010 begon de Stafdienst Logistiek met de eerste fase van haar operationaliseringsplan. We tekenden voor het centraal niveau een nieuw organigram en creëerden verschillende nieuwe afdelingen:

- 3 logistieke afdelingen (voor respectievelijk Vlaanderen, Wallonië, Brussel)
- een Afdeling Aankopen
- een Afdeling Algemene Diensten, die Fleetmanagement en de vertaaldienst omvat
- FinPress, die alle drukwerk beheert
- een Afdeling Strategie van Gebouwen, die zich concentreert op de strategie, het onderhoud en het beheer van de gebouwen, en dat met behulp van moderne facility managementtools.

Daarnaast creëerden we 10 provinciale antennes. Elk van die antennes bestaat uit een verantwoordelijke en uit 2 personen die belast zijn met Fedcom.

Met deze nieuwe organisatiestructuur willen we tot een betere coördinatie en cohesie tussen de verschillende bestaande entiteiten komen om zo efficiënter te werken.

Operationaliseren Afdeling Aankopen

Op 1 januari 2010 richtten we de Afdeling Aankopen op, die ontstond uit de vroegere Dienst Aankopen/Overheidsopdrachten. Dat kaderde in de volledige reorganisatie van de logistiek. Met deze nieuwe afdeling wilden we de aankoopfunctie van de FOD Financiën, en meer bepaald die van de Stafdienst Logistiek, verder professionaliseren. Dat doen we op twee manieren.

Enerzijds wilden we alle expertise op het vlak van aankopen concentreren en ontwikkelen binnen deze ene afdeling. Anderzijds wilden we het competentieveld uitbreiden naar tal van aankoopdomeinen. Concreet breidden we dit competentieveld uit tot alle procedures van overheidsopdrachten in het kader van facility management, met uitzondering van het merendeel van de onderhandelingsprocedures. Daarnaast integreerden we ook de opdrachten van Finpress (met uitzondering van de kleine bestellingen van minder dan 1.250 euro, die onmiddellijk doorgegeven worden aan Finpress) en de opdrachten voor leveringen of specifieke diensten voor andere administraties.

We voerden dan ook een overdracht door van competenties en dus van personeel naar de nieuwe Afdeling Aankopen.

Vanaf haar creatie heeft de Afdeling Aankopen zich in 2010 gefocust op de volgende prioritaire doelstellingen:

- alle openbare en beperkte procedures van overheidsopdrachten in het kader van facility management (zowel voor leveringen als voor diensten) die een publicatie vereisen op Belgisch of Europees niveau centraliseren en beheren
- de procedures van overheidsopdrachten voor Finpress en voor andere administraties beheren
- de andere logistieke afdelingen bijstaan bij hun opdrachten in het kader van de specifieke bilaterale akkoorden. Daarbij ondersteunt de Afdeling Aankopen hen zowel bij de inkoop als bij de controle van de uitvoering, die moet gebeuren conform het samenwerkingsprotocol
- de andere administraties bijstaan bij de inkoop en de controle op de uitvoering van hun opdrachten
- (mee) de wettelijkheid van de procedures van overheidsopdrachten van de FOD Financiën

verzekeren

- waken over de efficiëntie en effectiviteit van de aankopen van de FOD. Dat doen we door de noodzakelijke tools te ontwikkelen voor inventarisatie, planning en geïntegreerde programmering van de overheidsopdrachten
- de opdrachten voor de Stafdienst Logistiek inventariseren

De uitvoering van deze doelstellingen vertaalde zich in 2010 in een aantal concrete realisaties.

Om te beginnen behandelde de Afdeling Aankopen 113 overheidsopdrachten van diensten of leveringen, en dat in diverse stadia van de procedure.

Hiervan maakten er 69 deel uit van een onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking, terwijl het in de 44 overige gevallen ging om een offerteaanvraag of een aanbesteding. Van die 44 opdrachten moesten er 31 bekendgemaakt worden op Europees niveau.

Daarnaast formaliseerden we het samenwerkingsprotocol met de andere afdelingen binnen de Stafdienst Logistiek, inclusief Finpress. Verder werkten we in 2010 ook de informaticatool af waarmee we overheidsopdrachten kunnen inventariseren en plannen.

We legden ook performantie-indicatoren vast. Daarmee gaan we niet alleen na of de planning gerespecteerd wordt, maar meten we ook de mate van rechtszekerheid, de mate waarin rekening wordt gehouden met green public procurement en de graad van informatisering van de procedures.

Parallel met de realisatie van haar hoofddoelstellingen werkte de Afdeling Aankopen in 2010 actief mee aan een tiental andere overheidsopdrachten. Het ging hierbij ondermeer over opdrachten voor beroepsopleiding, communicatie en consultancy, onlinepublicaties...

INTERNE CONTROLE EN INTEGRAAL KWALITEITSBELEID

In 2010 deden we een aantal inspanningen om een intern controlesysteem uit te bouwen binnen de FOD Financiën. De Stafdienst Budget en Beheerscontrole zorgde hierbij voor de nodige ondersteuning en begeleiding. De Algemene Administratie Douane en Accijnzen nam alvast stappen om dit intern controlesysteem te integreren in haar kwaliteitsbeleid.

Algemene Administratie van de Douane en de Accijnzen

De uitvoerende diensten van de Algemene Administratie van de Douane en de Accijnzen moeten de procedures perfect kennen én ze bovendien ook correct toepassen. Dat zijn de vereisten waaraan ze moeten voldoen om de kwaliteitscontrole goed te doorstaan. Douane & Accijnzen wil hier dan ook streng over waken. Vooral voor de handelsgoederen die onderworpen zijn aan restitutie vaardigde de Europese Commissie zeer strikte regels uit. Douane & Accijnzen zal haar modaliteiten van interne controle nu zo ontwikkelen dat ze integraal deel uitmaken van de werkprocedures. Dit sluit aan bij de technieken die ontwikkeld zijn door het Business Process Management.

Stafdienst Budget en Beheerscontrole

De voorzitter van het Directiecomité gaf in 2010 een nieuwe impuls aan de interne controle. Samen met de Stafdirecteur Budget en Beheerscontrole organiseerde hij hierover bilaterale vergaderingen met de leidinggevendenden van de algemene administraties, de stafdiensten en de autonome diensten. Bedoeling hiervan was om voldoende draagvlak te creëren voor het opzetten van een systeem voor organisatiebeheersing.

Tijdens de vergaderingen kwamen meerdere zaken aan bod. Om te beginnen koppelden we terug naar het tussentijds verslag over interne controle van 20 augustus 2010, dat handelde over de bestaande structuren en evaluatiemechanismen. Vervolgens vroegen we aan elke leidinggevende om de diverse processen binnen zijn dienst op te lijsten samen met de bijhorende doelstellingen.

Daarbij vroegen we ook om de belangrijkste risico's te identificeren die deze doelstellingen in de weg zouden kunnen staan.

De Stafdienst Budget en Beheerscontrole ondersteunde hen hierbij en reikte hen methodes aan die de uitbouw van het intern controlesysteem binnen de FOD Financiën begeleiden. Dat deden we ondermeer met het Netwerk Interne Controle. Daarnaast werkten we een handleiding 'Interne controle' uit. Daarin zetten we begrippen, concepten en methodieken over interne controle en risicomanagement uiteen. Met behulp van dit practicum en de ondersteuning van ICT-medewerkers kunnen de leidinggevenden de noodzakelijke risicoanalyses uitvoeren op hun processen en daarnaast monitoringtools- en activiteiten ontwikkelen.

