

SAMENVATTING FEITEN

De verzoeker is ontevreden over opeenvolgende en mogelijk dubbel aangerekende aanslagbiljetten en over de moeilijke bereikbaarheid van de Vlaamse Belastingdienst.

De verzoeker wilde een digitale klacht indienen bij de Klachtendienst Financiën, maar hij zou geen ontvangstbericht hebben gekregen. De verzoeker probeerde nadien dagenlang telefonisch navraag te doen via de Vlaamse Belastinglijn, maar die bleek telkens overbezet.

SAMENVATTING KLACHT

- Onregelmatige, kort opeenvolgende verzending van de aanslagbiljetten voor de onroerende voorheffing.
- Geen bevestiging van ontvangst na een klacht bij de Klachtendienst.
- Moeilijke telefonische bereikbaarheid van de Belastingdienst via de Vlaamse Belastinglijn.

SAMENVATTING ONDERZOEK

De Vlaamse Belastingdienst erkent de onregelmatige en kort opeenvolgende aanrekening van de onroerende voorheffing. Het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2009 werd verstuurd op 1 december 2009 en had betrekking op zowel het bebouwde als het onbebouwde perceel van de verzoeker.

Voor het aanslagjaar 2008 werden er uitzonderlijk aparte aanslagbiljetten naar de verzoeker verstuurd. Het aanslagbiljet 2008 voor het onbebouwde perceel werd verzonden op 17 november 2009. Het aanslagbiljet 2008 voor het bebouwde perceel werd pas verstuurd op 23 februari 2010 en was nog niet betaald volgens de Vlaamse Belastingdienst.

Er was geen sprake van een dubbele aanrekening. Uit navraag blijkt verder ook dat de Klachtendienst Financiën geen elektronische klacht van de verzoeker had ontvangen.

De Vlaamse Belastingdienst geeft ook cijfers over de telefonische oproepen aan de Vlaamse belastinglijn. Daaruit blijkt dat, onder meer door de massale verzending van herinneringen en van aanslagbiljetten van 2008 en 2009, vooral in februari en begin maart 2010 veel oproepen werden ontvangen. Gemiddeld konden in die periode minder dan 20% en soms maar 13% van de oproepen beantwoord worden.

Tot nu toe wordt voor elke oproep een lokaal nummer aangerekend. De Vlaamse Belastingdienst heeft inmiddels beslist dat vanaf mei 2010 het infonummer 1700 als contactnummer op de aanslagbiljetten vermeld zal worden. Daardoor worden de oproepen van de belastingplichtigen over Vlaamse Belastingdienst en de onroerende voorheffing gratis.

KWALIFICATIE EN NORMEN

Deels gegrond en voldoende hersteld

De Klachtendienst Financiën heeft geen ontvangstbevestiging aan de verzoeker gestuurd omdat hij geen klacht van de verzoeker heeft ontvangen (dat deelaspect is ongegrond).

Actieve dienstverlening (7) Onvoldoende toelichting bij de aanrekening van de opeenvolgende aanslagbiljetten.

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (11) Onregelmatige en kort opeenvolgende verzending van aanslagbiljetten en soms ook ruim buiten het betrokken aanslagjaar.

Vlotte bereikbaarheid (9) Onvoldoende telefonische bereikbaarheid, hoewel de piekmomenten duidelijk voorspelbaar waren.

VOORSTEL TOT BEMIDDELING / AANBEVELING

In geval van voorspelbare piekmomenten zorgen voor een voldoende en dus verhoogde bezetting van de Vlaamse Belastinglijn, zodat het aantal onbeantwoorde oproepen maximaal wordt beperkt.