

**SAMENVATTING FEITEN**

De verzoeker ontvangt op 8 maanden tijd zijn aanslagbiljetten onroerende voorheffing voor drie verschillende aanslagjaren. De verzoeker wil informeren naar een gespreide betaling maar raakt telefonisch niet binnen bij de Vlaamse Belastingdienst.

**SAMENVATTING KLACHT**

Teveel aanslagbiljetten op korte tijd en problemen met de telefonische bereikbaarheid.

**SAMENVATTING KM-ONDERZOEK**

De Klachtendienst Financiën bevestigt de onregelmatige verzending van de aanslagbiljetten: de aanslag 2007 op 29/06/2009, de aanslag 2008 op 17/11/2009 en de aanslag 2009 op 2/03/2010. De Vlaamse Belastingdienst contacteert de verzoeker om een gespreide betaling af te spreken.

De aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing worden normaal gezien jaarlijks verstuurd tijdens de maanden mei tot oktober van het lopende aanslagjaar. Om verschillende redenen slaagt de Vlaamse Belastingdienst er niet altijd in om de aanslagbiljetten rond dezelfde periode als het vorige jaar of zelfs tijdens het aanslagjaar te verzenden. De gegevens van het Kadaster worden niet elk jaar op hetzelfde tijdstip verkregen en de dienst voert ook eigen controles uit, bijvoorbeeld op de correctheid van verminderingen. Ook de opschorting van de aanmaak van nieuwe aanslagbiljetten voor een onroerend goed, in afwachting van de afhandeling van een bezwaarschrift kan voor vertraging en vervolgens voor een inhaalbeweging bij de verzending zorgen. Wettelijk heeft de administratie 3 jaar de tijd om een aanslag te vestigen.

Uit de gegevens blijkt dat er in de loop van de maand maart inderdaad problemen waren met de telefonische bereikbaarheid van de Vlaamse Belastingdienst. Het aantal oproepen bleek in maart 2010 erg hoog te liggen, ruim 30.000 bellers tegenover 4.000 in maart 2009 waardoor een groot aantal oproepen niet kon worden beantwoord.

**KWALIFICATIE EN NORMEN**Gegronde en voldoende hersteld

- redelijke behandeltermijn (13)  
laattijdige verzending van aanslagbiljetten
- doeltreffende algemene informatieverstrekking (10)  
onvoldoende informatie over de onregelmatige verzending en de mogelijkheid van gespreide betaling bij het aanslagbiljet
- vlotte bereikbaarheid (9)  
onvoldoende telefonische bereikbaarheid

**VOORSTEL TOT BEMIDDELING / AANBEVELING**

De Vlaamse Belastingdienst moet streven naar een regelmatige verzending van de aanslagbiljetten, bij voorkeur rond hetzelfde jaarlijkse tijdstip of toch minstens binnen het aanslagjaar. Als er toch een korte opeenvolging is, moet de dienst actief informeren over de mogelijkheden van een gespreide betaling.