

INHOUDSTAFEL / TABLE DES MATIERES

WOORD VOORAF / AVANT-PROPOS

B. Hubeau en/et P. Lewalle

XV

OPENINGSTOESPRAAK / ALLOCUTION D'OUVERTURE

H. De Croo

1

EERSTE DEEL.

DE DOORWERKING VAN DE OMBUDSMAN IN DE FISCALITEIT OP FEDERAAL NIVEAU

PREMIERE PARTIE.

LES RESULTATS DE L'OMBUDSMAN DANS LE DOMAINE DE LA FISCALITE FEDERALE

11

OMBUDSWERK EN FISCALITEIT OP FEDERAAL NIVEAU

H. Wuyts en P.-Y. Monette,

met mederwerking van C. Mertens en P. De Becker

13

I. Inleiding

13

II. Fiscale thema's bij het College van de federale ombudsmannen

15

A. Administratie van de Ondernemings- en de Inkomensfiscaliteit (AOIF)

15

1. Tussen de indiening van de aangifte en het eerste aanslagbiljet

15

2. Rechtzetting van een aanslag zonder bezwaar of verzoek

16

3. Afstand van bezwaar – inkomstenbelastingen

17

4. Corrigerende aanslag(en) en invordering

18

5. Bezwaren betreffende de aanvullende gemeentebelasting op de personenbelasting

19

6. Bezwaartermijn – administratieve formaliteiten

20

7. Onroerende voorheffing

21

8. Bedrijfsvoorheffing

22

9. Problemen met betrekking tot de invulling van de personeelsformatie

23

B. Administratie van de Invordering (AINV)

24

1. Wijziging van de toerekeningsvolgorde

24

2. Verkeersbelasting – teruggave

24

3. Collectieve schuldenregeling

26

4. Beslag en kinderen ten laste

27

C. Administratie van de Thesaurie

28

D. Administratie van het Kadaster, de Registratie en de Domeinen (AKRED)	29
1. Kadaster	29
2. Registratie	31
E. Administratie van de Douane en Accijnzen	33
III. Klachtenbeeld inzake fiscaliteit bij het College van de federale ombudsmannen	34
A. Kwantitatief overzicht	34
B. Evolutie	35
IV. Welke ombudsnormen worden geschonden inzake fiscale thema's?	35
A. Knelpunten blootgelegd inzake federale fiscaliteit	35
B. Geschonden ombudsnormen	36
V. Welke moeilijkheden ondervindt het College van de federale ombudsmannen bij de behandeling van fiscale dossiers?	36
A. Informatieverstrekking	36
B. Toegankelijkheid	37
C. Transparantie	37
D. (H)erkenning	38
E. Middelen	38
VI. Recommandations formulées par le Collège des médiateurs fédéraux en matière de fiscalité	
A. Les rapports du contribuable avec l'administration fiscale	39
B. La fiscalité et les voies de recours	41
C. La fiscalité et le recouvrement	44
D. La fiscalité et la société	45
E. La fiscalité et l'immobilier	46
F. La fiscalité automobile	47
VII. Influence des recommandations formulées par le Collège des médiateurs fédéraux en matière fiscale sur la législation, sur son exécution ou sur les pratiques internes de l'administration	48
A. Avancées résultant des recommandations générales formulées par le Collège des médiateurs fédéraux	49
B. Avancées résultant des recommandations officielles formulées par le Collège	51
C. Autres avancées	52
VIII. Conclusions	54

LES MEDIATEURS FEDERAUX ET LE SERVICE PUBLIC
FEDERAL FINANCES

<i>J.-C. Laes</i>	57
I. Missions et pouvoirs des médiateurs fédéraux	57
II. Collaboration avec les médiateurs	59
III. Importance des plaintes	61
IV. Changement de mentalité	62
V. Réforme de la procédure fiscale	63
VI. Responsabilisation des taxateurs	64
VII. Interprétation de la loi fiscale	65
VIII. Modernisation des services publics	67
IX. Investissements informatiques	68
X. Intervention des médiateurs	70
XI. Mission du SPF Finances	72
XII. Gestion des ressources humaines	74
XIII. Communication	74
XIV. Tableaux de bord	75
XV. Résultats obtenus	77
A. Directives spécifiques pour les fonctionnaires	77
B. Formation ciblée de fonctionnaires	78
C. Réorganisation interne	79
D. Adaptation de la législation	79
E. Négociation avec les Régions en vue de modifier la fiscalité régionale	80
XVI. Conclusion	82
ANNEXE: Missions du Service Public Fédéral Finances	84

HET OMBUDSTEAM VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN
EN FINANCIEN

<i>D. De Brone</i>	87
I. Inleiding	87
II. Onderzoek door de ombudsmannen	88
A. Correct toepassen van de rechtsregel	89
1. De rechtsregel	89
2. De feiten	92
3. De 'onderhandelde' toepassing van de rechtsregel	93
4. De ontoepasbare rechtsregels	94
B. Respecteren van de algemene rechtsbeginselen	97
1. De algemene beginselen van behoorlijk bestuur	98
2. Een enig-loket-toepassing: eigendomsattestering	99
3. De informatieplicht: de 'voorwaardelijke gunstregelingen'	100
C. Beslissen in billijkheid	101
1. Billijkheid en gestrengheid	102
2. Billijkheid, gelijkheid en rechtszekerheid	103
3. De collectieve schuldenregeling, de fiscale schulden ... en de billijkheid	104
4. De 'tijdige vaststelling' van het kadastraal inkomen bij de aankoop van een bescheiden woning ... en de billijkheid	105
III. Versterkte en transparante samenwerking	106
A. Versterkte samenwerking	106
B. Transparante samenwerking	107

TWEEDE DEEL.

**DE DOORWERKING VAN DE OMBUDSMAN IN DE
FISCALITEIT OP REGIONAAL NIVEAU
DEUXIEME PARTIE.**

**LES RESULTATS DE L'OMBUDSMAN DANS LE DOMAINE
DE LA FISCALITE REGIONALE** 109

DE VLAAMSE OMBUDSDIENST EN FISCALITEIT

<i>A. Hanselaer</i>	111
I. Inleiding: fiscale thema's bij de Vlaamse Ombudsdienst	111
A. Vlaamse fiscaliteit	111
B. Fiscale thema's bij de Vlaamse Ombudsdienst	112

II. Klachtenbeeld inzake fiscaliteit bij de Vlaamse Ombudsdienst	114
A. Kwantitatief overzicht	114
1. Fiscale dossiers: cijfermatig overzicht	114
2. Onmiddellijke dienstverlening	115
III. Welke ombudsnormen worden geschonden inzake fiscale thema's?	116
A. Knelpunten blootgelegd inzake Vlaamse fiscaliteit	116
1. Kijk- en luistergeld	117
2. De onroerende voorheffing	117
3. De afvalwaterheffing	118
4. Heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen	119
5. Heffingen inzake bedrijfsruimtes	121
B. Geschonden ombudsnormen	121
IV. Hoe verloopt de samenwerking van de Vlaamse Ombudsdienst en de fiscale administraties bij de behandeling van dossiers?	123
A. Samenwerking Vlaamse Ombudsdienst en de fiscale administraties	123
B. Ombudsbemiddeling en fiscaal recht	123
C. Klachten over de inhoud van een beslissing	125
V. De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde volgende aanbevelingen inzake fiscaliteit	126
A. Thematische aanbevelingen die bij meerdere fiscale thema's voorkomen	126
1. Over de telefonische bereikbaarheid	126
2. Over de redelijke behandeltermijn van bezwaarschriften	127
3. Over de deugdelijke correspondentie	127
4. Over deurwaardersoptreden	127
5. Over de coördinatie van gegevens	127
6. Over een actief informerende overheid	128
B. Algemene aanbevelingen in verband met fiscaliteit en invoering	128
VI. De invloed van de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst inzake fiscaliteit op de wetgeving, op de uitvoering ervan of op de praktijken binnen de administratie	129
A. Algemeen; het natraject van de vorige aanbevelingen	129
B. De invloed van de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst inzake fiscaliteit op de wetgever	130
1. Algemeen, thema-overschrijdend	130
2. Kijk- en luistergeld	131
3. Onroerende voorheffing	131

4. De afvalwaterheffing	132
5. Heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen	133
6. Heffing op leegstaande bedrijfsgebouwen	133
C. De invloed van de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst inzake fiscaliteit op de praktijken binnen de administratie	134
1. Onroerende voorheffing	134
2. Afvalwaterheffing	135
3. Heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen	135
VII. Conclusie	136
KLACHTENDIENST FINANCIEN EN BEGROTING: QUO VADIS?	
<i>H. Van der Borgh</i>	137
I. Inleiding	137
II. Onroerende voorheffing	139
III. Kijk- en luistergeld	141
IV. De werking van het Klachtendecreet	143
A. Algemeen	143
B. Organisatie van de interne klachtendienst	143
C. Een groot aantal klachten	146
D. Bezwaarprocedures	147
E. Wat met de beoordeling?	148
FISCALITE: L' ACTION DU MEDIATEUR DE LA REGION WALLONNE	
<i>F. Bovesse</i>	151
I. Introduction	151
II. Emergence d'une fiscalité wallonne	152
III. La fiscalité wallonne aujourd'hui	153
IV. L'action du Médiateur de la Région wallonne	156
X	

A. Problématiques posées	156
1. Perceptions fiscales effectuées au profit de la Région wallonne	156
2. Organisation de la fiscalité wallonne	157
B. Statistiques	158
C. Principales matières fiscales abordées au sein du Service	159
1. Taxe sur les déchets ménagers	159
2. Redevance radio-télévision	165
V. Conclusion	168

REACTION DE L'ADMINISTRATION WALLONNE

<i>G. Xhauftaire</i>	169
----------------------	-----

Préambule	169
-----------	-----

I. Comment l'Administration traite-t-elle les réclamations? Fait-elle une différence entre les réclamations portant sur le fond d'une décision et celles portant sur le traitement et/ou les procédures?	169
II. Existe-t-il un service de traitement des plaintes de première ligne au sein de l'Administration fiscale?	170
III. Comment l'Administration réagit-elle face aux recommandations des Services de médiation?	171
IV. Comment l'Administration réagit-elle face aux rapports annuels des Services de médiation?	171
V. Les Services de médiation ont-ils influencé la relation citoyen/fisc?	171
VI. Comment l'Administration fiscale ressent-elle les interventions des Services de médiation?	171
VII. Les interventions des Services de médiation sont-elles susceptibles d'améliorations?	172
VIII. Quelles sont, selon l'Administration, les différences entre les interventions du Service de médiation et le recours auprès du tribunal fiscal?	172

DERDE DEEL.	
DE DOORWERKING VAN DE OMBUDSMAN IN DE FISCALITEIT OP LOKAAL NIVEAU	
TROISIEME PARTIE.	
LES RESULTATS DE L'OMBUDSMAN DANS LE DOMAINE DE LA FISCALITE AU NIVEAU LOCAL	173
LOKALE OMBUDSMANNEN EN LOKALE FISCALITEIT	
<i>M. Vandenbraembussche</i>	175
I. Inleiding	175
A. Don't shoot the pianist. He's a drummer	175
B. It's not the number that counts	176
II. De belastingverordeningen	177
A. De ombudsman is onbevoegd ...	177
B. ... en toch	177
C. Onduidelijkheden	178
D. Moeilijk te controleren	178
E. Moeilijk uit te leggen	180
F. Geen duidelijke definitie	180
G. Sociale correcties	181
III. De belastingaanslag en de bezwaarprocedure	182
A. De nieuwe bezwaarprocedure	182
B. De ombudsman en de bezwaarprocedure	183
C. Contantbelastingen	185
D. De duur van de bezwaarprocedure	186
E. De leegstandsheffing: een Vlaamse belasting met lokale problemen	187
IV. De invordering	190
A. Billijkheid?	190
V. Behoorlijk is meer dan correct	192
VI. Besluit	193
BIBLIOGRAFIE	193

LOKALE FISCALITEIT EN OMBUDSWERK IN VLAANDEREN

<i>J. Astaes</i>	195
I. Algemene inleiding	195
A. Gemeentebelastingen zijn belangrijk	195
B. Gemeentebelastingen zijn niet geliefd	196
C. Van het ene komt het andere	196
II. Het omgaan met fiscale klachten	197
A. Het gemeentelijk klachtrecht is volop in beweging	197
B. De nulde lijn: informatieverstrekking en communicatie	198
1. Algemeen	198
2. De lokale fiscus en de nulde lijn	198
C. De eerste lijn: interne klachtenbehandeling	199
1. Algemeen	199
2. De klachtenverzameling	199
3. De interne klachtenbehandeling	199
4. De eerstelijnsklachtenbehandeling inzake lokale fiscaliteit	200
D. Het sluitstuk: externe klachtenbehandeling door de ombudsdienst	202
1. Algemeen	202
2. De lokale Vlaamse Ombudsdienst staat nog in de kinderschoenen	203
3. Lokale ombudsdiensten en lokale fiscaliteit	203
III. De invloed van de gemeentelijke ombudsdienst op de relatie burger/fiscus	203
A. Inleiding	203
1. Fiscaal recht is van openbare orde	203
2. De beginselen van behoorlijk bestuur	204
B. De invloed van de ombudsdienst	207
IV. Ombudsdienst of fiscale rechtbank?	207
V. Besluit	209

**RAPPORT DE L'OMBUDSMAN SUR LA FISCALITE
AU NIVEAU LOCAL**

P. de Suray

211

I. L'expérience louviéroise: introduction

211

II. Médiateur et fiscalité: règlements et compétences

212

A. La gestion des réclamations

212

B. La nature des réclamations

212

1. Respect des procédures

213

2. L'application des règlements-taxes

213

III. Cas concrets

213

A. La taxe sur l'occupation privative de voirie

214

B. La taxe sur les terrains non-bâti

215

1. Terrains adjacents

216

2. Les critères fixant le montant de la taxe

217

C. Tarification du transport par ambulances

218

IV. Conclusion

218

REACTION DE L'ADMINISTRATION FISCALE LOCALE

J. Moens et/en M. Defossé

221

CONCLUSIES/CONCLUSIONS

OMBUDSMAN ET FISCALITE: CONCLUSIONS

R. Andersen

227

AVANT-PROPOS

“Il vient toujours un moment où l'on a trop vu un paysage, de même qu'il faut longtemps avant qu'on l'ait assez vu”

Noces - A. Camus

Chacun veut savoir dans quel but il travaille et ce qu'il accomplit ou pourrait accomplir. Les médiateurs et les médiatrices, eux aussi, veulent savoir si leur travail a un impact et ce qu'il signifie dans la pratique. Mais mesurer cela revient pratiquement à mesurer l'immensurable. Trop peu d'études ont été entreprises sur le sujet pour que ce le soit.

Le but de ce livre, qui paraît à l'occasion d'une journée d'études organisée le 14 décembre 2004, est d'examiner l'efficacité, les résultats concrets, les effets prolongés du travail de médiateur à travers une des facettes des réclamations, à savoir celles d'ordre fiscal. La fiscalité est un thème intéressant, parce qu'il est présent à la fois au niveau fédéral (par exemple, les impôts sur les revenus), régional (par exemple, les taxes sur l'environnement) et local (par exemple, la taxe sur les immondices) dans le paysage des plaintes formulées.

Comme point de départ, nous avons pris les dossiers concrets et les recommandations repris dans les rapports annuels des divers médiateurs. Les plaintes sont autant de signaux valables ou non émanant du citoyen. Les recommandations sont les enseignements potentiels pour améliorer les actes des diverses autorités et le service qu'elles rendent. À l'aide d'un questionnaire, les services de médiation consignent aux divers niveaux ce qu'ils ont remarqué.

Ensuite, les diverses administrations fiscales compétentes réagissent sous forme d'un rapport. Fait important: ceci permet aussi de vérifier comment les plaintes des citoyens sont traitées en général et leur gestion par les services de médiation. Cette dernière aboutit-elle à des résultats et comment ceux-ci peuvent-ils être évalués?

Pour terminer, un certain nombre de conclusions sont présentées. La principale perspective reste d'évaluer les effets du travail de médiation, si tant est que ce soit le cas. En d'autres termes, l'effet de l'intervention du médiateur dans la pratique fiscale.

La journée d'études est organisée par le Centre de Recherche Interdisciplinaire sur l'Ombudsman/Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies (CRIO/ICOM), un organe de coopération entre les médiateurs, les per-

sonnes chargées de traiter les réclamations et le monde académique dans toute la Belgique. En 2002, un premier livre était paru dans cette série: "L'ombudsman en Belgique après une décennie".

Nous tenons à remercier Madame Annemarie Hanselaer, chercheur au Service de Médiation flamand, pour son travail de rédaction et de coordination.

Bernard HUBEAU, Médiateur flamand, président du CRIO/ICOM,
et
Paul LEWALLE, Université de Liège,
Rédacteurs.