

JAAERVERSLAG

Brussel Fiscaliteit 2022

Brussel Fiscaliteit: wie zijn we?

Wie?

Brussel Fiscaliteit (BF) is de belastingdienst van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Onze opdracht bestaat erin het fiscaal beleid van het Brussels Gewest uit te voeren en zo de openbare diensten te financieren.

De inkomsten van Brussel Fiscaliteit worden verdeeld over het gewest, de agglomeratie en de Brusselse gemeenten. Voor 2022 betekent dat concreet 1,23 miljard euro aan belastingen en boetes*.

2022 is een lustrumjaar: Brussel Fiscaliteit is sinds 5 jaar een volledig onafhankelijke overheidsdienst.



BRUSSEL FISCALITEIT

GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL

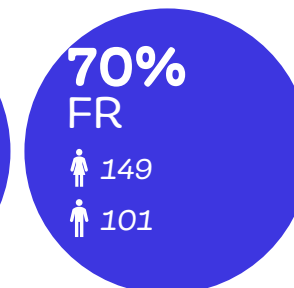
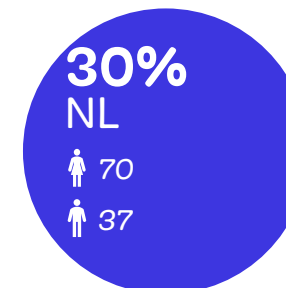
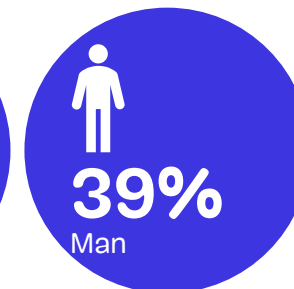
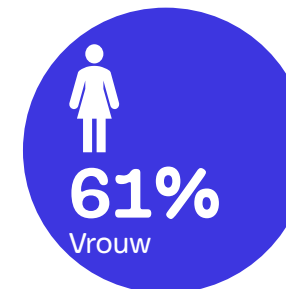
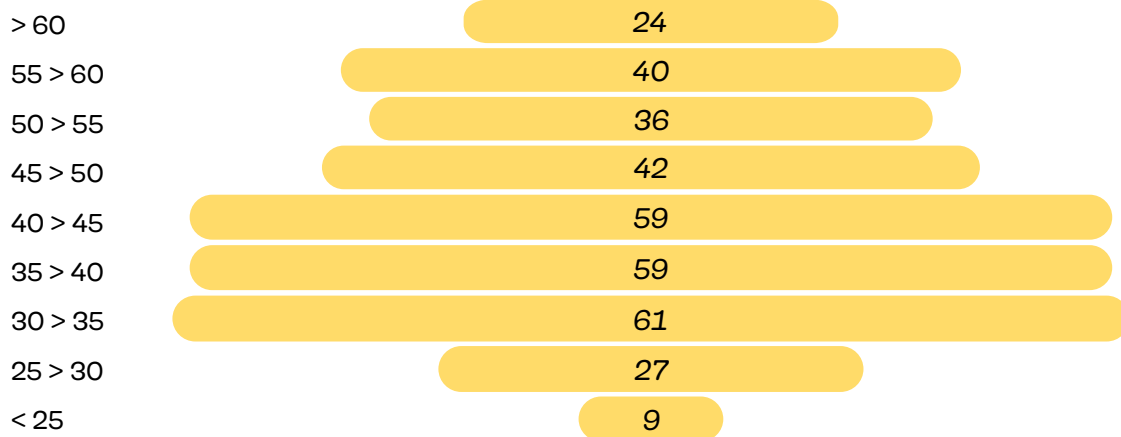


* Ontdek meer in de rubriek [Inningen](#) en meer info over de verdeling voor gewest/agglomeratie op de [website van Brussel Financiën en Begroting](#).

Wie?

Eind 2022 telt Brussel Fiscaliteit 357 medewerkers. Daarnaast is er ook een structurele samenwerking met medewerkers van IRISteam (Paradigm). Hierbij enkele cijfers op vlak van geslacht, taal en leeftijd.

LEEFTIJDSPIRAMIDE



Missie & waarden

Onze missie

De fiscale bevoegdheden van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest uitoefenen en de belastingen klantgericht, efficiënt en effectief beheren zodat deze op een geloofwaardige, zorgvuldige en verantwoorde wijze worden geïnd.

Ons motto: *elke Brusselaar telt!*

Onze waarden



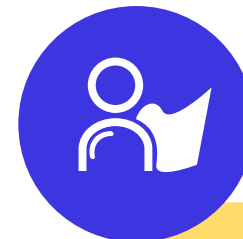
klantgerichtheid



solidariteit



leiderschap



durf



innovatie

Brussel Fiscaliteit: terugblik 2022

Onze strategische doelstellingen (SD) vormen de leidraad voor een terugblik op de belangrijkste activiteiten van 2022.

SD 1 Het uitoefenen van de dienst van de belastingen en administratieve boetes

Brussel Fiscaliteit is verantwoordelijk voor 22 (para)fiscale en administratieve producten. In 2022 hebben we 13 protocollen afgesloten. Dit alles is goed voor meer dan een miljoen aanslagbiljetten en betalingstransacties.

Hoe start het fiscaal proces?

1



Alles start bij het verzamelen van de correcte gegevens.

2



Datamanagement beheert optimaal de gegevens die Brussel Fiscaliteit nodig heeft om belastingen en boetes te kunnen heffen en innen.

3



Voor de integratie van noodzakelijke gegevens in onze databank raadplegen we tal van externe bronnen zoals bijvoorbeeld: Rijksregister, Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, Dienst voor Inschrijvingen van Voertuigen (DIV), Kadaster en Viapass.

4



Bij de gegevensverwerking streven we continu **optimalisering** na.

5



In 2022 zijn 6.208.169 gegevens verwerkt. Bij kruising van bronnen worden anomalieën (conflicten) geconstateerd en opgelost, goed voor zo'n 130.000 of 2,06% van de massa aan gegevens.

6



Bovendien voerden de 'enquêteurs' van Brussel Fiscaliteit 184 controles uit.

7



Op basis van correcte gegevens gaat Brussel Fiscaliteit over tot inkohiering. Dat is de officiële fase van het heffen van belastingen. Zo zorgen we voor een **correcte en billijke berekening van de** in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verschuldigde **belastingen** en het behalen van de opgestelde **begrotingsdoelstelling**. Het volume aan vastgestelde rechten bedraagt € 1.365.201.837,05¹.

¹ In dit bedrag zijn eveneens de boetes en dagpassen vervat die niet beschouwd worden als een vastgesteld recht.

Onze activiteiten spelen zich af op drie domeinen: **onroerend goed**², **mobiliteit**³ en **andere belastingen en boetes**⁴.

Op de volgende pagina een overzicht van de voor het begrotingsjaar 2022 vastgestelde rechten per activiteitendomein:

De realisatiegraad bedraagt bijna 100% voor de belastingen met betrekking tot onroerend goed en mobiliteit. Dit betekent dat de vastgestelde rechten slechts lichtjes afwijken van wat eerder werd geraamd. Voor de 'andere' belastingen scoren we echter minder goed: daar is de realisatiegraad slechts 49,55%.

Daarnaast kent Brussel Fiscaliteit de premie BE HOME toe voor een bedrag van € 26.982.275,86.



Wat zijn vastgestelde rechten?

Een recht wordt vastgesteld als deze vier voorwaarden worden vervuld:

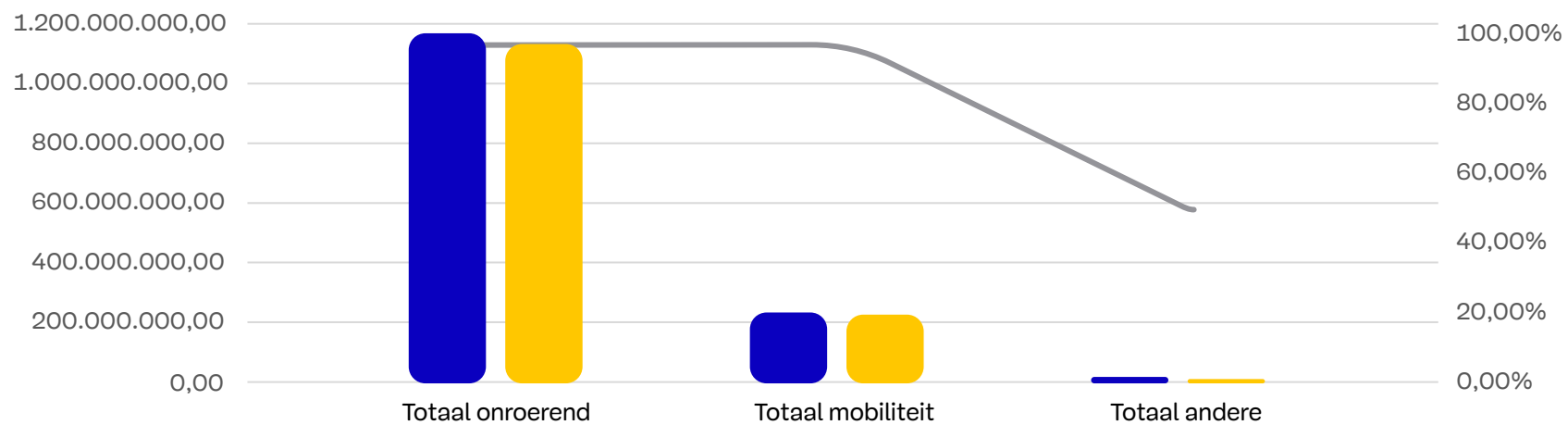
- het bedrag ervan is nauwkeurig vastgesteld;
- de identiteit van de schuldenaar of de schuldeiser is bepaalbaar;
- er is een verplichting tot betaling;
- de boekhoudkundige entiteit bezit een verantwoordingsstuk.

² onroerende voorheffing + belasting op inrichtingen van toeristisch logies + belasting op niet-residentiële oppervlakten

³ verkeersbelastingen (+ belasting op inverterstelling) + kilometerheffing voor vrachtwagens + lage-emissiezone

⁴ DEMI, ETBA, ETDE, PAPU, PARI, POCA ... (zie glossarium)

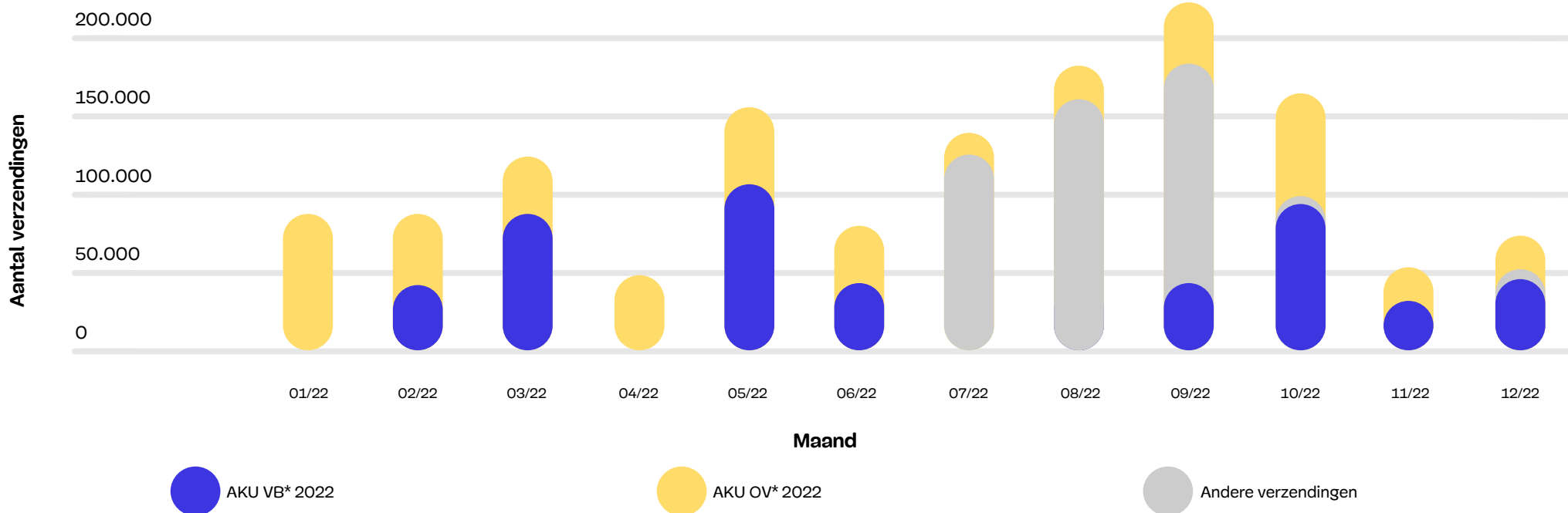
	Geraamde vastgestelde rechten (aangepast) voor het begrotingsjaar 2022 (euro)	Gecreëerde vastgestelde rechten tijdens het begrotingsjaar 2022 (euro)	Realisatiegraad %
Totaal onroerend	1.170.275.640,00	1.132.842.518,75	96,80%
Totaal mobiliteit	233.265.731,35	226.167.710,20	96,96%
Totaal andere	12.495.047,83	6.191.608,10	49,55%



Verzendingen

Ondanks het digitale tijdperk is er nog heel wat uitgaande post. De verzendingen in 2022 in cijfers: een totaal van 1.386.730 uitgaande post met een gemiddelde van 115.560 op maandbasis.

Verzendingen 2022



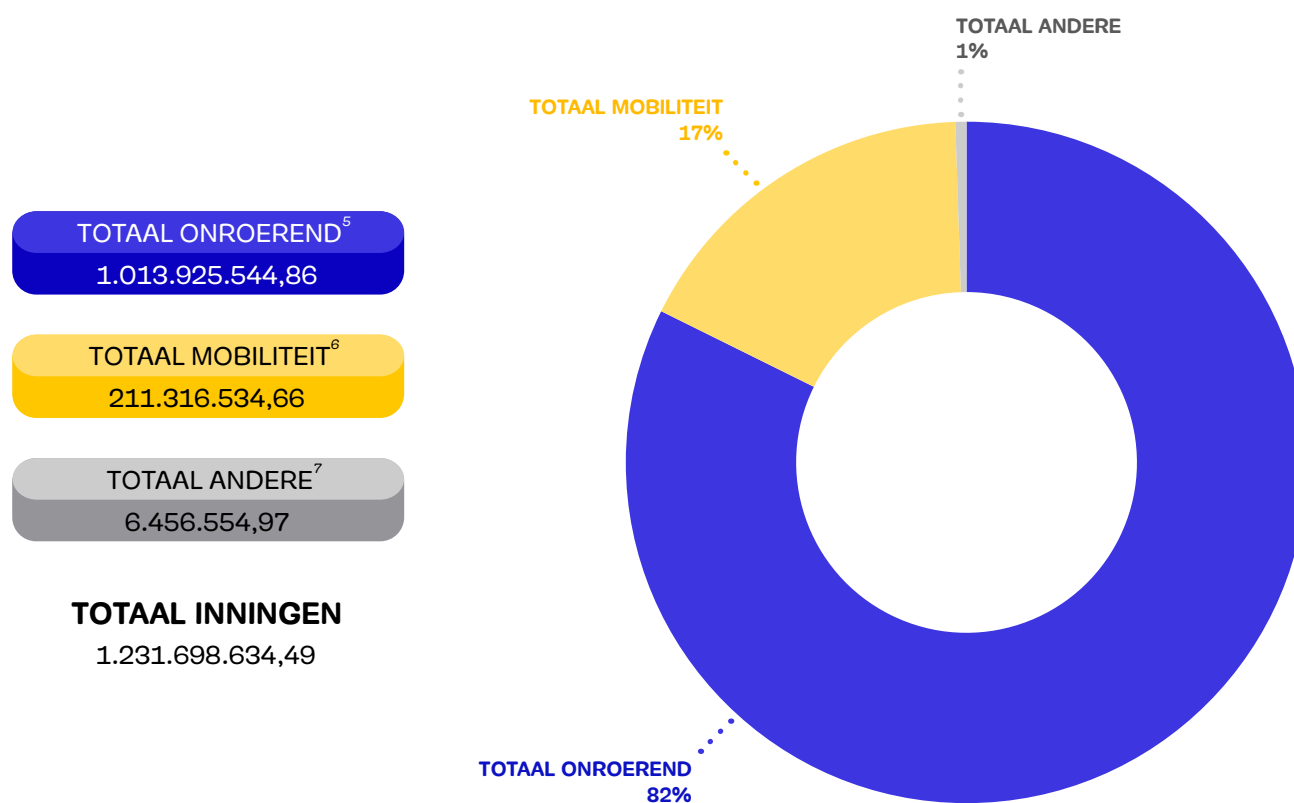
* zie glossarium

Inningen

De **inning van belastingen en boetes** leverde een totaal van € 1.231.698.634,49 op in 2022. Het grootste deel van de koek is onroerend goed met meer dan € 1 miljard inningen. Daarvan komt meer dan € 965 miljoen van de onroerende voorheffing.

Let op: Door de overgang van de beheerstool FOX naar SAP is er wat vertraging geslopen in het inkoopingsproces. Hierdoor zal een beperkt deel van 2022 ingekohierd worden in 2023.

De inning van belastingen en boetes 2022



⁵ onroerende voorheffing + belasting op inrichtingen van toeristisch logies + belasting op niet-residentiële oppervlakten

⁶ verkeersbelastingen (+ belasting op inverkeerstelling) + kilometerheffing voor vrachtwagens + lage-emissiezone

⁷ DEMI, ETBA, ETDE, PAPU, PARI, POCA ... (zie glossarium)

Betalen de belastingplichtigen niet op tijd, dan ontvangen ze een **herinnering**. Wanneer ze ook de herinnering niet betalen, gaan we over tot **gedwongen invordering** waarbij we al dan niet beroep doen op gerechtsdeurwaarders.

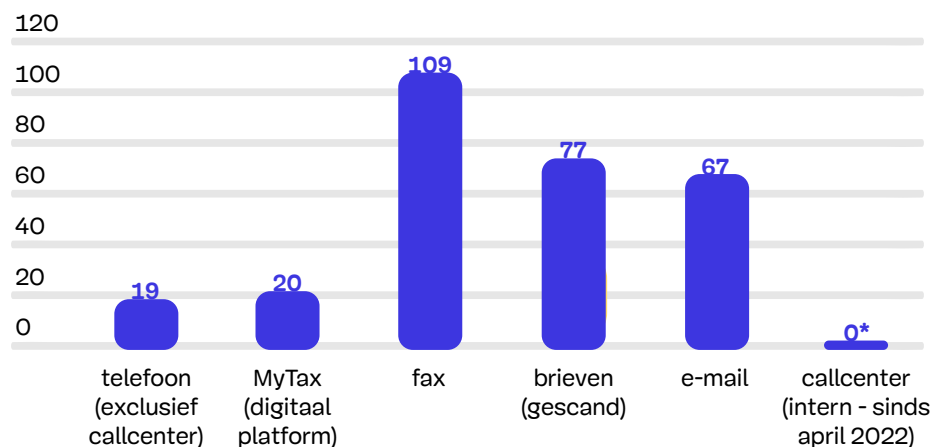


Klantencontact

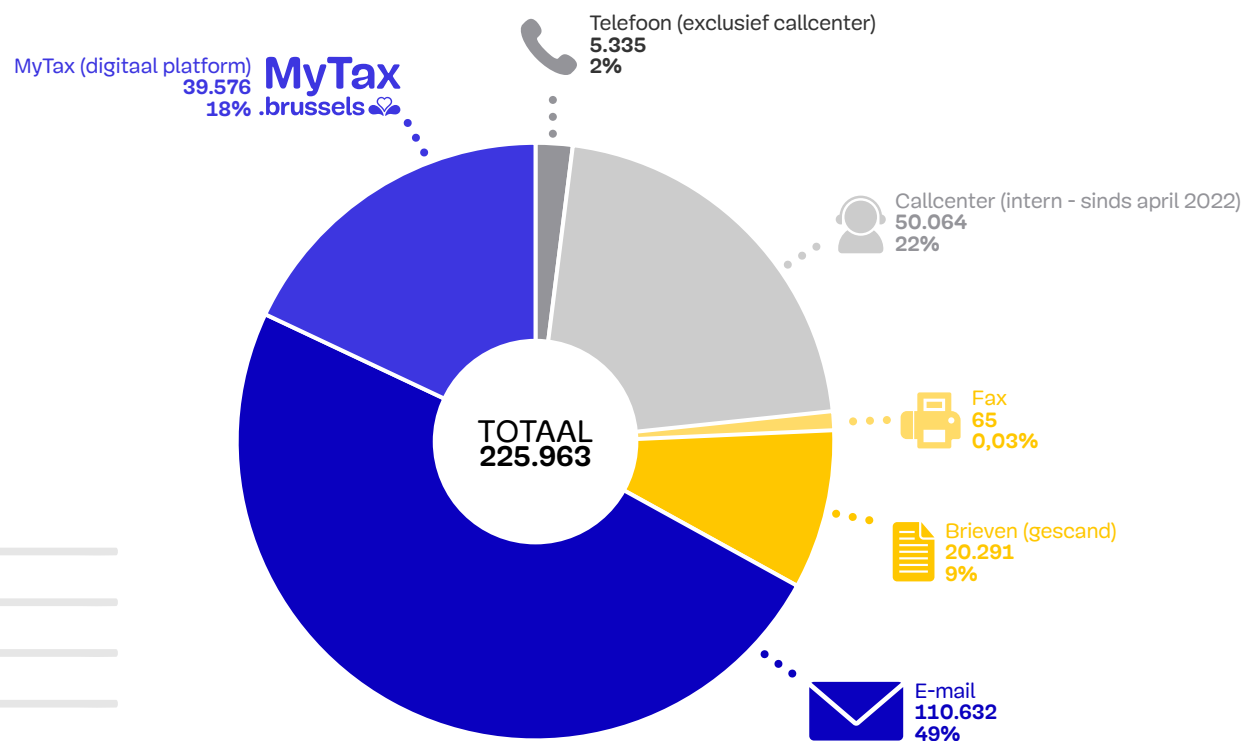
Onze klanten (belastingplichtigen) hebben vaak tal van vragen en doen dan ook beroep op onze diensten voor advies. Via verschillende **contactkanalen** (online en offline) richten zij zich tot Brussel Fiscaliteit. De doorlooptijd kan variëren per kanaal en per onderwerp.

Telefonische oproep blijft een klassieker. Briefwisseling is niet weg te denken en ook fax blijft bestaan, maar dit gebruik neemt geleidelijk aan af. E-mail is en blijft het voorkeurskanaal en het gebruik van het digitaal kanaal MyTax neemt toe. Bovendien bevordert de digitalisering de gemiddelde doorlooptijd voor de behandeling van een aanvraag.

Gemiddelde doorlooptijd (dagen)



Aantal items (inkomende post) & aandeel per kanaal/totaal (%)



* criterium 'toegankelijkheidsgraad' = 90%

Communicatie

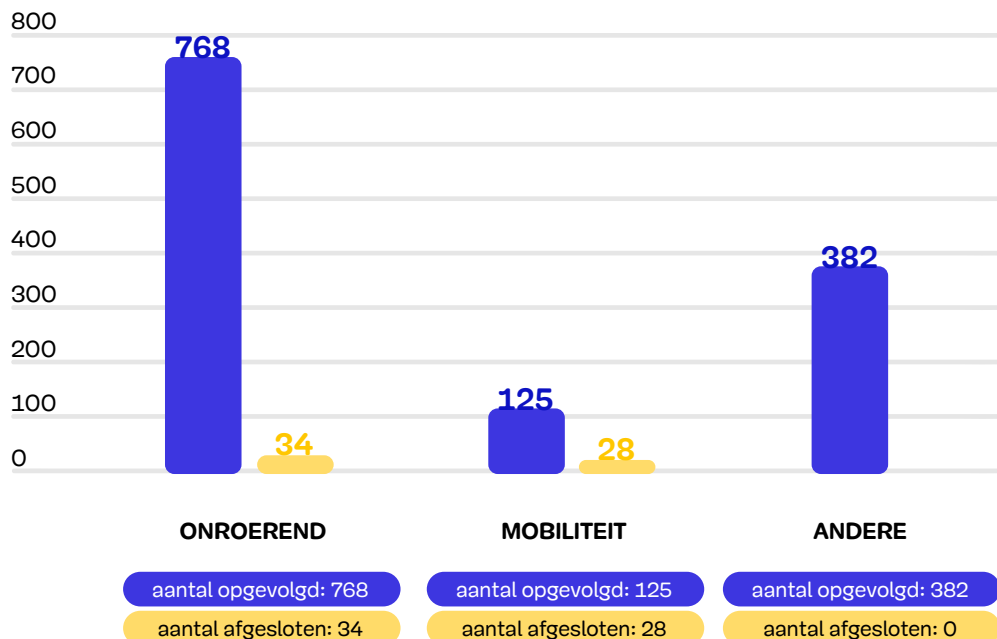
Brussel Fiscaliteit zet sterk in op communicatie, zowel intern met haar medewerkers als extern met de burger en gemeenten. Daarnaast ontwikkelt het communicatieteam de communicatiestrategie en voert het de bijhorende acties uit. Ook houdt het alle communicatiekanalen in beide gewesttalen up-to-date. Het gaat dan zowel om de interne kanalen (intranet, digitale schermen op kantoor ...) als de externe (website, MyTax, social media enz.).



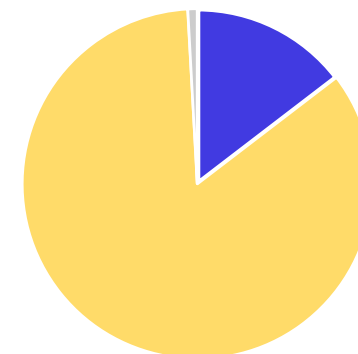
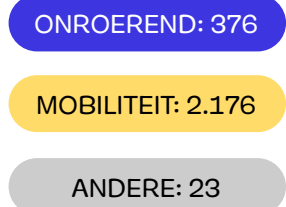
Als burgers het niet eens zijn met een beslissing kunnen ze een administratief en/of gerechtelijk beroep instellen. Zijn ze van mening dat ze onheus werden behandeld, dan kunnen ze een klacht indienen. In 2022 werden maar liefst 2.575 **administratieve beroepen** afgehandeld en 1.290 **gerechtelijke beroepen** opgevolgd. Daarnaast werden er 270 **klachten** afgehandeld.

Gerechtelijke beroepen

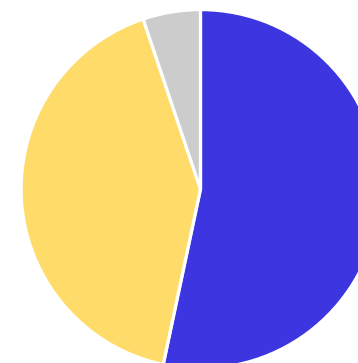
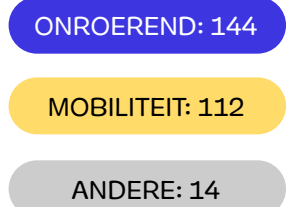
aantal opgevolgd en aantal afgesloten



Afgehandelde administratieve beroepen



Afgehandelde klachten



SD 2 De overname en ontwikkeling van de dienst van belastingen

Deze strategische doelstelling betreft de verdere ontwikkeling van het fiscaal beleid van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering.

Opmerking: De elementen van SD 2 hangen vaak samen met die van SD 4.

Terugbetalingen

Financieel beheer staat in voor **terugbetalingen**.

In 2022 lag de focus op het wegwerken van de achterstand bij terugbetalingen. Het aantal terug te betalen posten daalde van 136.000 in juni 2021 naar 30.000 begin 2023. Het aantal te behandelen aanvragen ('Incoming Posts' of 'IP's') daalde van 14.000 in juni 2021 naar 1.000 begin 2023. Een daling van bijna 80% in vergelijking met de situatie halweg 2021! Deze daling kwam er dankzij de inzet van het financieel team, de versterking van medewerkers van andere directies en de aanwerving van nieuwe fiscale dossierbeheerders.

Dankzij de ontwikkeling van een dashboard kunnen we het werk beter oriënteren en op een efficiëntere wijze de opgelopen achterstand wegwerken.

Op basis van de behoeften van de operationele teams werd een nieuwe technische oplossing uitgewerkt. Hiermee konden de processen voor de behandeling van terugbetalingen verbeterd worden.

Deze innovatieve oplossing bevat de volgende aspecten:



verbeterde procedure om bankgegevens bij te werken



herziening van de lijst met nog te behandelen negatieve openstaande posten



verbeterde procedure om terugbetalingen te valideren



groepering van de terugbetaalde bedragen

Kortom, de nieuwe tool vereenvoudigt het werk van verschillende partijen en maakt het voortaan mogelijk om binnen een termijn van twee maanden terug te betalen.

LEZ en SmartMove

In 2022 werden de toelatingscriteria om in de **lage-emissiezone (LEZ)** te rijden verstrengd. Die zone stemt overeen met het hele grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Voor het uitschrijven en opvolgen van boetes werd er echter een overgangperiode voorzien tot en met juni 2022. Door de wereldwijde aanvoerproblematiek was de levertijd van nieuwe (elektrische) wagens merkkelijk langer geworden waardoor eigenaars van een dieselveertuig met Euro 4-norm hun wagen niet tijdig konden vervangen.

In 2022 werkte Brussel Fiscaliteit ook verder aan de voorbereiding van de eventuele invoering van de slimme kilometerheffing **SmartMove**. Dit is een fiscaal project van de Brusselse regering om de mobiliteit in het Brussels Gewest te verbeteren.

Na het besluit van de regering in december 2020, dat in september 2021 werd herbevestigd, en de goedkeuring van het Europees herstelplan, hebben we concreet de volgende werkzaamheden voor SmartMove voortgezet:

De doelstelling van het Europees herstelplan is in juni 2022 bereikt.

De werkzaamheden in het kader van het overlegcomité zijn verdergezet.

Het advies van de Raad van State is ingewonnen.

Externe testen zijn uitgevoerd.



Deze hebben volgende doelstellingen: bugs opsporen, wensen voor functionele veranderingen in de app vastleggen en veranderingen in het gedrag van de mobiliteit waarnemen. De eerste twee doelstellingen zijn bereikt. Voor de derde doelstelling is het nog te vroeg om conclusies te trekken. Het doel van 500 testers werd eind augustus 2022 bereikt en het testen gaat nog steeds door.

SD 3 Het documentatie-, advies-, kennis- en datacentrum
zijn inzake fiscaliteit en patrimoniumdocumentatie

Brussel Fiscaliteit is uitgegroeid tot een **fiscaal expertisecentrum** voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:



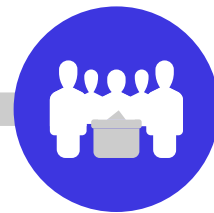
beheer van de fiscale ontvangsten



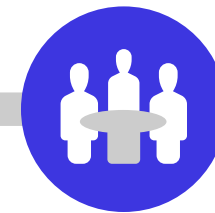
codificatie van de fiscale wetgeving



uitbouw van de rapportering en raadpleging



beleidsondersteuning aan de minister van Financiën en de regering



dienstverlening Aankoopcomité

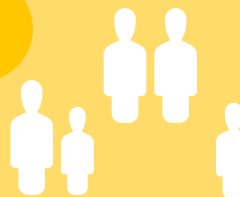
Het kenniscentrum heeft een aantal **studies** ontwikkeld om de minister van Financiën en de regering te adviseren over een reeks belastinggerelateerde kwesties. Deze studies hebben vaak geleid tot **wetteksten**. Voor 2022 zoomen we in op twee onderwerpen:

1



wijziging van bestaand abbatement en aanvullend abbatement

2



modernisering van de successierechten

1. Wijziging van het abbatement op het verkooprecht en invoering van een aanvullend abbatement in geval van verbetering van de energieprestatie

In 2022 was er een herziening van het abbatement met inwerkingtreding op 1 april 2023.

1° Het bedrag van het **bestaande abbatement verhoogde van** € 175.000 naar € 200.000. Ook het plafond van het abbatement (= de maximale verkoopprijs van de woning opdat de koper het abbatement kan genieten) werd opgetrokken van € 500.000 naar € 600.000.

2° Anderzijds, om eigenaars aan te moedigen de energieprestatie van hun goed te verbeteren werd een **aanvullend abbatement** ingevoerd. Het aanvullend abbatement in geval van verbetering van de energieprestatie (de “EPB”) van het aangekochte goed met ten minste twee energieklassen binnen een termijn van vijf jaar is gelijk aan € 25.000 voor elke sprong van energieklassen.

We geven mee dat de registratierechten (en dus het abbatement) nog steeds door de FOD Financiën worden beheerd. Goed om te weten: in 2022 werden zo’n 7.200 abbatementen toegekend, wat overeenkomt met een fiscale vermindering van € 157.143.562,50.



De koper van een woning in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die er zijn hoofdverblijfplaats vestigt heeft, onder bepaalde voorwaarden, recht op een vermindering van de registratierechten (= vermindering van de belastbare grondslag van de registratierechten op het aankoopbedrag).



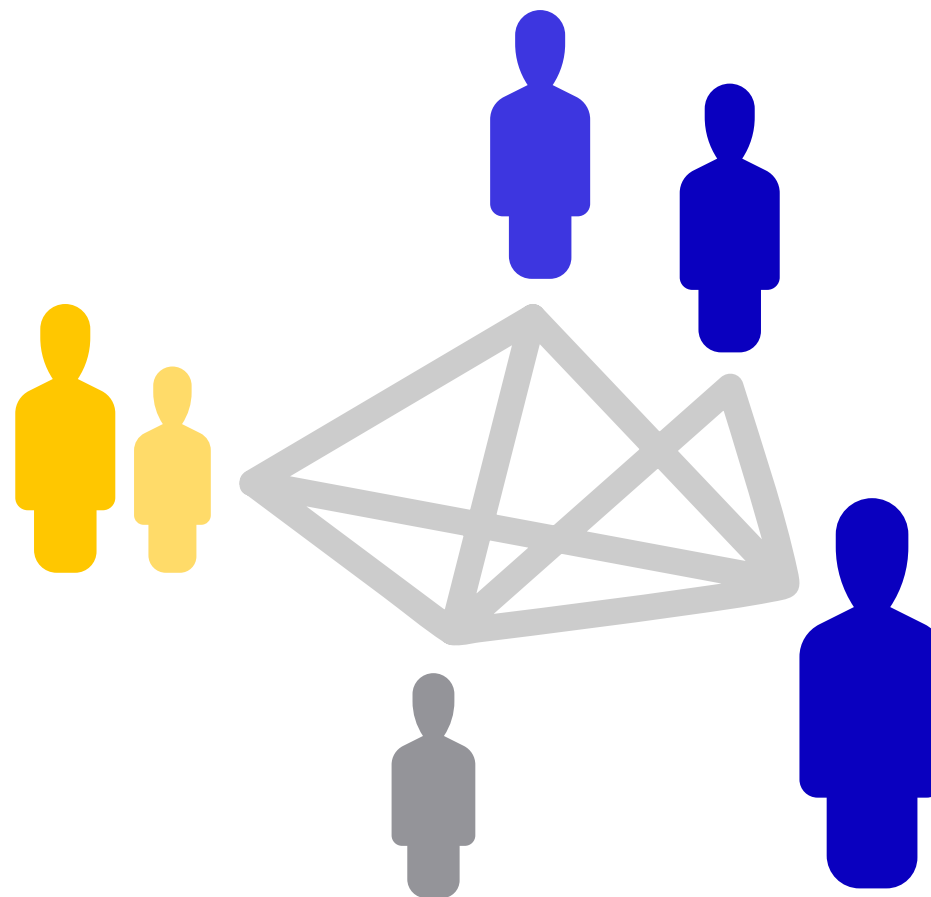
2. Modernisering van de successie- en schenkingsrechten

Voor de successie- en registratierechten op schenkingen staat conform het regeerakkoord een hervorming op til. In het kader hiervan werden enkele voorstellen van maatregelen opgenomen in een voorontwerp van ordonnantie.

Een van de voorstellen is onder meer om het **begrip van partner**, in het kader van successie- en schenkingsrechten, **uit te breiden naar bepaalde feitelijk samenwonenden**.

Bovendien, om de hoge bedragen van de successierechten tussen broers en zussen, ooms en tantes of neven en nichten een beetje te verzachten, werd een andere maatregel voorgesteld waarbij **deze personen**, naargelang de wens van de overledene, belast zijn 'als erfgenamen in de rechte lijn of partners' **(aan een voordelig tarief van 3%) op een bepaald bedrag dat ze bij testament ontvangen**.

Naast de deelname aan deze twee hervormingen bood onze studiedienst ook **beleidsondersteuning** aan de minister van Financiën. In 2022 resulteerde dat concreet in 70 ontwerpen van antwoord op parlementaire vragen.



Onze experts op vlak van onroerend goed

Het **Aankoopcomité van onroerende goederen**, dat deel uitmaakt van Brussel Fiscaliteit, verricht schattingen voor alle Brusselse openbare instanties en geeft ook juridische adviezen over ontwerpen van notariële akten. De schattingen bestaan uit het taxeren van onroerende goederen en rechten.

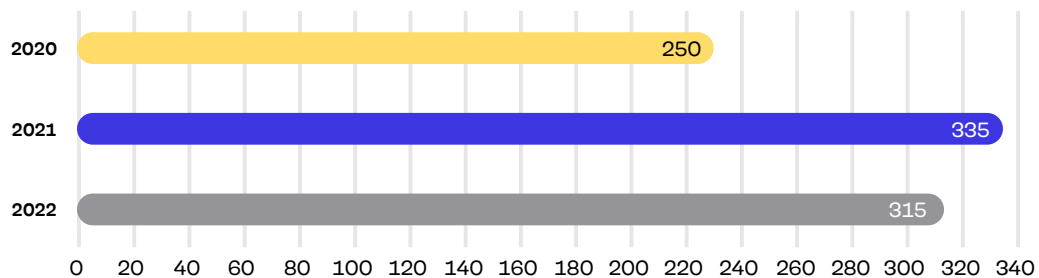
Het Aankoopcomité heeft in 2022 meer dan 300 **schattingdossiers** opgemaakt. Op basis van de vereiste termijn, de aard van het goed of vereiste waarderingshypothese is er een aanbod van meerdere soorten waardebevestigingen. Het aantal aanvragen van **juridisch advies** neemt ondertussen ook geleidelijk aan toe.

De diensten van het Aankoopcomité worden aangeboden aan de gewestelijke en gemeentelijke overheidsinstanties, doorgaans aan elke instantie met een onteigeningsbevoegdheid. De in 2022 ontvangen aanvragen zijn hoofdzakelijk afkomstig van gewestelijke overheidsinstanties (zoals de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, GOB, BGHM, enz.) alsook van de Brusselse gemeenten en OCMW's.

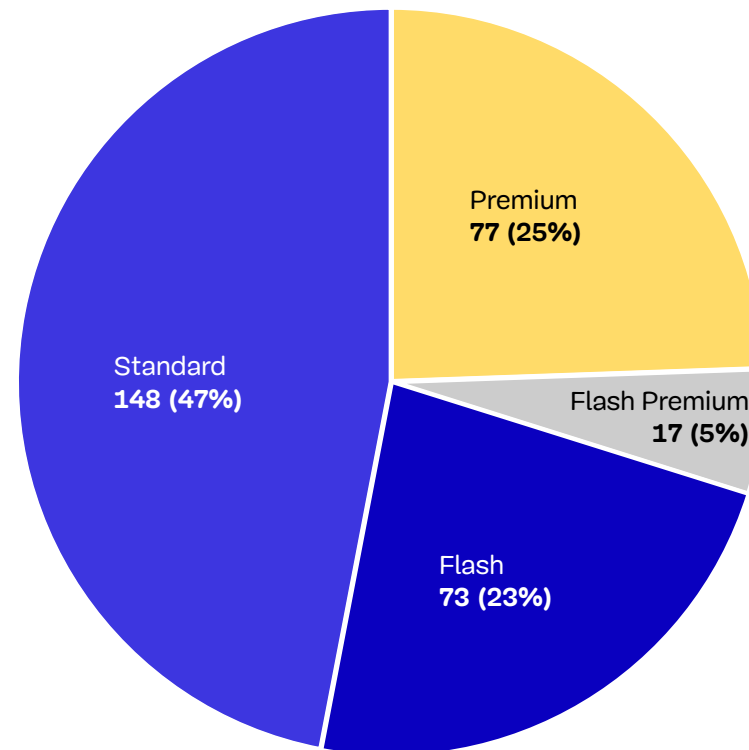


Schattingen

Evolutie sinds 2020

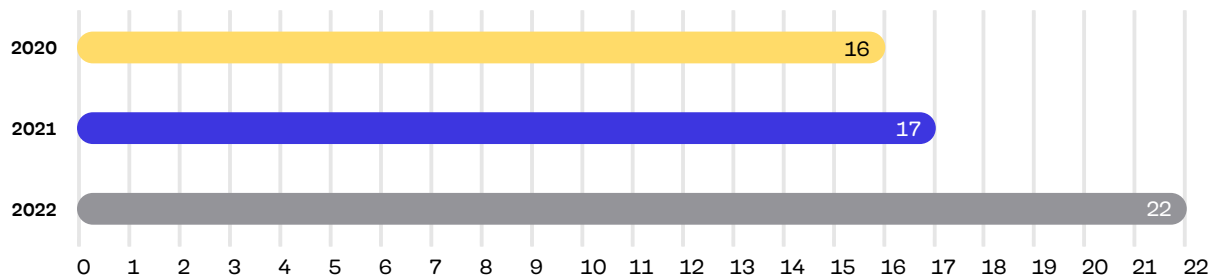


Verdeling per type in 2022



Juridische adviezen

Evolutie sinds 2020

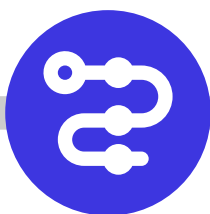


De **CoördinatieStructuur van PatrimoniumInformatie**, kortweg CSPI, helpt overheidsdiensten van de drie gewesten en de federale overheid met het beheer en de uitwisseling van patrimoniuminformatie. Brussel Fiscaliteit treedt in naam van CSPI op als contactpersoon voor de Brusselse gewestelijke instellingen. Voor 2022 zijn er 45 aanvragen te melden, die binnen de 10 werkdagen behandeld werden.

Wat het **beheer van de belanghebbenden (stakeholdermanagement)** betreft, zijn volgende zaken uitgevoerd:



een algemene evaluatie van de samenwerking met de partneradministraties



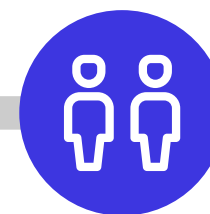
de ontwikkeling van een strategie en een communicatieplan voor de belanghebbenden



een tevredenheidsonderzoek bij de gemeenten



een specifieke informatiecampagne voor de lokale autoriteiten in het kader van de campagne onroerende voorheffing 2022



een specifieke evaluatie van de samenwerking met Brussel Lokale Besturen (eind 2022 aan de gang)



behandeling van 160 vragen van gemeenten

SD 4

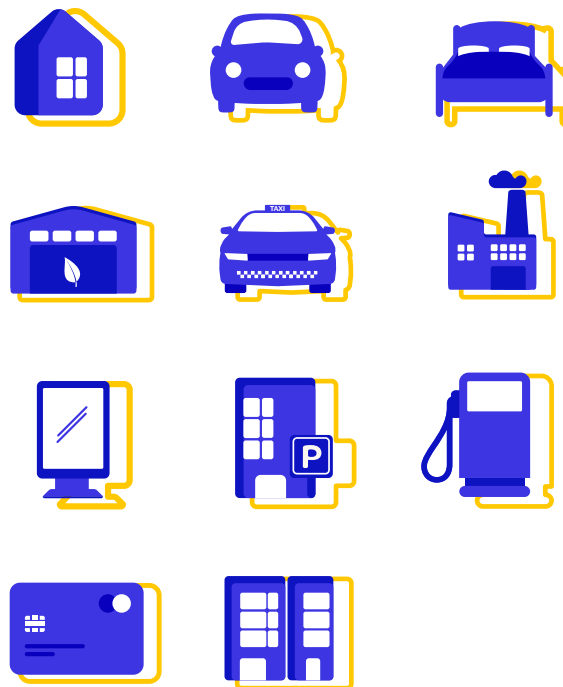
Ontwikkeling van een volwaardig fiscaal dienstverleningsplatform

Via verschillende projecten streeft Brussel Fiscaliteit naar een betere service en doorgedreven digitalisering. Zo lanceerden we in 2019 ons digitaal platform MyTax. Het platform is 24 uur per dag en zeven dagen per week toegankelijk via MyTax.brussels.

MyTax is een innovatieve tool die voortdurend verder ontwikkeld wordt. Zo hebben we in 2022 het platform verder uitgebreid met de integratie van 8 belastingen. Burgers en organisaties kunnen MyTax bijgevolg gebruiken als centraal contactpunt voor hun gewestbelastingen.

“ Als overheidsdienst ziet Brussel Fiscaliteit klantgerichtheid als één van haar belangrijkste prioriteiten. Het digitale platform MyTax sluit aan bij onze wens om de burger steeds meer diensten aan te bieden. Dankzij dit elektronische loket kunnen de Brusselse belastingplichtigen tijd besparen en krijgen ze veel sneller toegang tot hun documenten. ”

Dirk De Smedt, directeur-generaal van Brussel Fiscaliteit



Mee met de digitale evolutie

Innovatie is één van de vijf kernwaarden van Brussel Fiscaliteit. Daarom zetten we sterk in op vernieuwing en digitalisering. Ook bij Brussel Fiscaliteit is dienstverlening via digitale kanalen de norm geworden. Dankzij MyTax kunnen belastingplichtigen hun belastingen grotendeels online regelen:



documenten
bekijken



belastingen
betalen



betalingsregelingen
aanvragen



aanvragen indienen
en opvolgen

Alle nodige informatie en documenten over de verschillende belastingen zijn er verzameld op één plek. Gebruiksvriendelijk en overzichtelijk voor zowel de belastingplichtige als de dossierbeheerder.

Sinds de lancering in 2019 neemt het gebruik van MyTax steeds toe. In 2022 verliep 30% van de aanvragen van burgers via MyTax. Concreet zijn er 53.037 aanvragen ingediend: een stijging van maar liefst 51% ten opzichte van 2021!

Deze aanvragen worden overgeheveld in een Customer Relation Management-systeem (CRM), dat ook verder werd uitgebouwd in 2022. Klantenmanagement behandelde 30% van de aanvragen rechtstreeks in CRM, alle andere aanvragen werden verdeeld onder meerdere afdelingen en verwerkt in SAP. Bovendien registreerde het callcenter meer dan 50.000 oproepen in dezelfde CRM-omgeving.



In 2022 werd er gewerkt aan tal van IT-oplossingen en verdere digitalisering:

Interne processen:



Beheerstool Fox:

migratie van een reeks belastingen naar SAP



Customer Relation Management:

verdere ontwikkeling van CRM bij opstart van intern callcenter



Structurele verbeteringen aan het proces van terugbetalingen



ActaLibra:

implementatie van een softwarepakket voor notarieel beheer met het oog op een efficiënte verwerking en opvolging van authenticatieverzoeken

Dienstverlening voor burgers (intern en extern):



Digital Signage:

optimalisatie van interactieve digitale schermen voor interne en externe communicatie



MyTax:

verbetering van het digitale platform voor Brusselse belastingplichtigen



Beheerstool Fox:

integratie van een reeks belastingen in het digitale platform MyTax



LEZ:

aanpassingen aan het platform van de lage-emissiezone waar burgers terecht kunnen voor informatie, dagpassen, vrijstellingsformulieren enz.



Appinest:

uitbreiding van de applicatie om de communicatie te vergemakkelijken met sociale huurders over hun huisvesting

ICT:



Move To Cloud:

migratie van IT-infrastructuur van Brussel Fiscaliteit naar de 'Cloud'

SD 5 Een aantrekkelijke en op zelfontplooiing
gerichte werkgever zijn

Brussels Fiscaliteit is een gediversifieerde, dynamische en ambitieuze organisatie ten dienste van de Brusselaars. Als werkgever willen we evenveel aandacht besteden aan onze medewerkers met een inspirerende werkomgeving en een ruim aanbod aan opleidingen en ontwikkelingskansen.

Groei, interne jobrotatie en promoties

Om de beste profielen te werven bundelen de teams van HR en communicatie hun krachten voor acties rond 'employer branding', zoals onder meer de deelname aan de jobbeurs Job Fair Brussels.

Verder bieden we tijdelijke werkaanbiedingen voor jonge starters (First Stage van Actiris) en mensen met een beperking (CAP-contract). Dit maakt deel uit van het diversiteitsbeleid (zie SD 6).

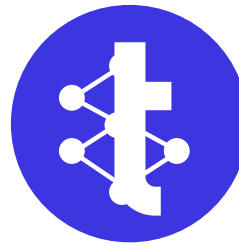
Enkele concrete cijfers in 2022:



Onze opleidingen

Na een eerste ervaring met e-learning via het platform BF Academy hebben we vanaf 1 mei 2022 een gloednieuw digitaal leerplatform gelanceerd in samenwerking met talent.brussels: **MyTalent Learning**. Via dit leerplatform heeft elk personeelslid toegang tot meer dan 3.000 opleidingen in het Nederlands, Frans of Engels.

MyTalent Learning laat ons toe om leren op een flexibele, on-demand en continue basis aan te bieden en om op die manier aan de organisatievereisten te voldoen. De autonome individuele zelfontplooiing krijgt een vaste plek binnen de professionele context.



MyTalent Learning

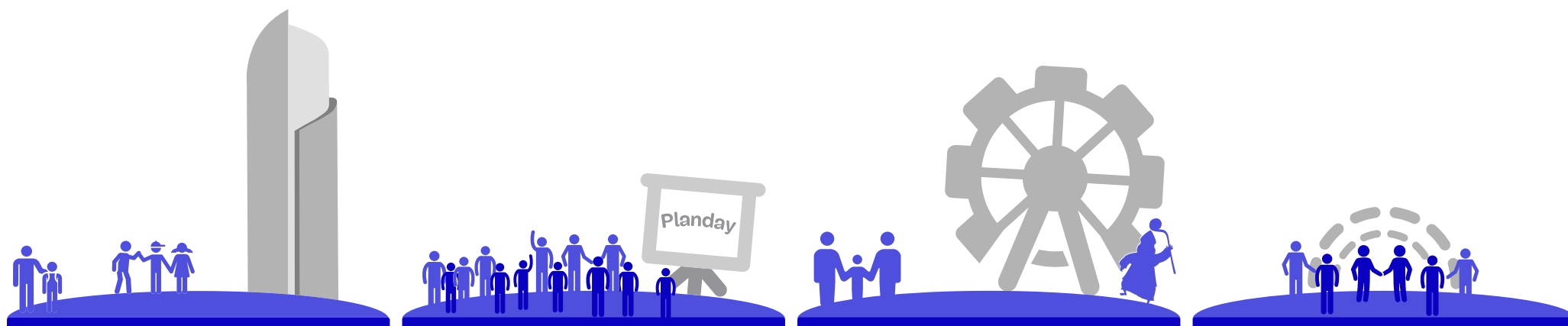
De top vijf van e-learnings over persoonlijke ontwikkeling:

1. Timemanagement
2. Feedback geven en ontvangen
3. Werk structureren
4. Een professionele houding ontwikkelen
5. Omgaan met een moeilijke situatie tijdens een evaluatiegesprek



Onze aandacht voor sociale cohesie en welzijn

Brussel Fiscaliteit gelooft dat een sterke band tussen collega's ook de dienstverlening aan de burgers en ondernemingen ten goede komt. In 2022 zetten wij 4 evenementen op touw om de **sociale cohesie** onder de collega's te verstevigen.



Tijdens de **Kids Welcome Day** waren alle kinderen van onze medewerkers welkom in de Iris Tower.

De **Planday** is een moment waarbij we samen met alle collega's terugkijken naar het voorbije jaar en vooruitblikken op het volgend werkjaar. Niet enkel het management maar al onze medewerkers stonden hierbij centraal: zij namen het woord via korte BF-talks om hun successen en uitdagingen te delen. We sloten de dag af met een spetterend dansfeest naar aanleiding van ons vijfjarig bestaan.

In het najaar organiseerden we een **Family Day** en een **Sinterklaasfeest**.

We zijn van plan om deze werking te versterken via de oprichting van een **Vriendenkring**.

Een gezond bedrijf valt of staat met gezonde werknemers. Brussel Fiscaliteit zet daarom extra in op **welzijn op het werk**. We bieden op regelmatige basis middagsessies aan die het mentale en fysieke welzijn op de werkvloer van onze medewerkers verhogen. Enkele topics die in 2022 aan bod kwamen:



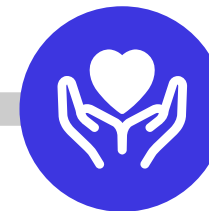
Het **managen van stress** in een hybride werkomgeving die steeds meer digitaliseert



Een gezonde geest in een gezond lichaam door **gezonde voeding**



Een 'deep dive' over hoe hormonen een invloed hebben op ons dagelijks lichamelijk en geestelijk welzijn



Welke ondersteuning kan de **sociale dienst** geven aan onze medewerkers?

Daarnaast bieden we onze medewerkers het **Employee Assistance Programme** (EAP) aan. Dit programma ondersteunt medewerkers en familieleden die onder hetzelfde dak wonen bij problemen die hun mentale welzijn en bijgevolg hun werkprestaties kunnen beïnvloeden.

SD 6

Het proactief ontwikkelen en mee uitvoeren van
nieuwe beleids- of administratieve initiatieven

1. Initiatieven voor klanten (intern en extern)

Digital Signage

Naast informatieve digitale schermen bij het onthaal zijn er ook interactieve schermen beschikbaar op trefpunten in de Iris Tower. Deze schermen bieden zowel medewerkers als burgers aan de loketten realtime informatie.

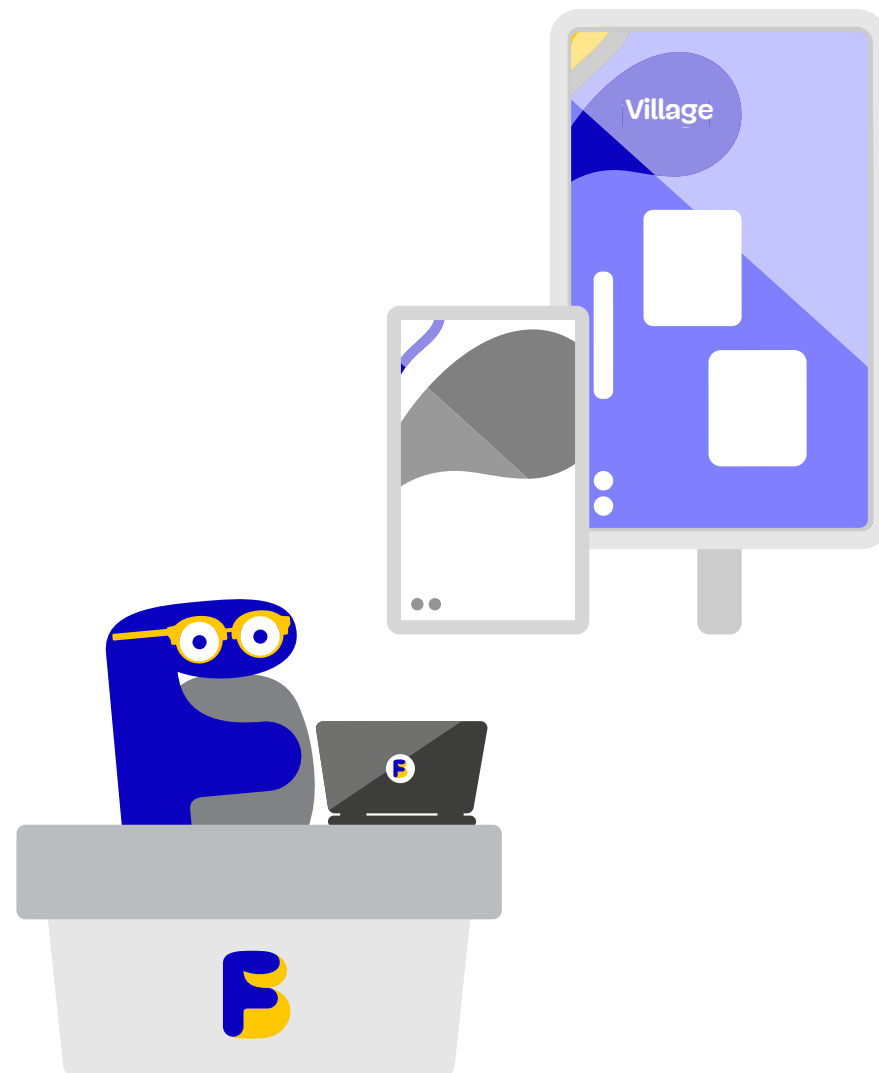
Onthaal

Sinds februari 2022 is er een vernieuwd bezoekersparcours: in het gloednieuwe onthaal heeft de burger toegang tot de meeste Brusselse gewestelijke diensten, en dit in dezelfde ruimte.

Een team van 12 stewards staat klaar om de bezoekers te ontvangen. Zij zijn gemakkelijk herkenbaar aan hun uniform in de kleuren van het Brussels Gewest. Als eerste aanspreekpunt spelen ze een belangrijke rol voor ons imago en dragen ze de waarden van onze administratie uit.

Hun taak bestaat er niet alleen in de burgers te verwelkomen, maar ook hun vragen te beantwoorden, hen te informeren over onze administratieve procedures, hen de weg te wijzen en hen te begeleiden bij de e-kiosken.

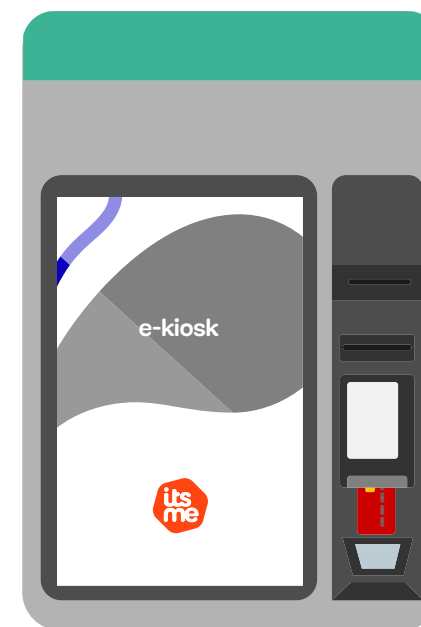
Onze stewards zijn empathisch, zorgzaam en kunnen goed luisteren. Zo garanderen ze een optimaal klantenonthaal!



E-kiosken

Het bezoekersparcours van de Iris Tower biedt burgers een digitale zelfbedieningsruimte met 20 e-kiosken. Deze geven burgers toegang tot een aantal diensten, waaronder MyTax. Na identificatie met hun identiteitskaart of itsme® kunnen ze informatie opzoeken, hun gebruikersprofiel instellen, hun aanvragen indienen en opvolgen, documenten afdrukken of versturen, een betaling doen enz.

Hoewel de digitale evolutie al ver gevorderd is, hebben niet alle burgers toegang tot deze technologie. Daarom kunnen ze steeds hulp vragen aan onze stewards via een hulpvraagknop op de e-kiosken. Ze worden dan in realtime geïnformeerd en zo snel verder geholpen.



Ultieme doel is klanttevredenheid

Telkens wanneer burgers contact hebben met onze administratie, hebben zij een oordeel over ons en onze dienstverlening. Deze percepties houden rechtstreeks verband met de manier waarop het contact verloopt.

Om hun ervaring zo positief mogelijk te laten verlopen, ontwikkelden we een aanpak waarbij de klant centraal staat.

Hun verwachtingen begrijpen, anticiperen op hun behoeften, consequent en oplossingsgericht zijn: allemaal elementen waarmee we rekening hebben gehouden bij het verbeteren of creëren van nieuwe diensten voor burgers, zoals ons callcenter en bezoekersparcours.

Daarnaast is het niet alleen belangrijk om de kwaliteit van onze interacties te garanderen, maar ook om ze te verbeteren. Zo heeft de beller na een oproep met ons callcenter toegang tot een tevredenheidsenquête. De resultaten hiervan stellen ons in staat vooruitgang te boeken.

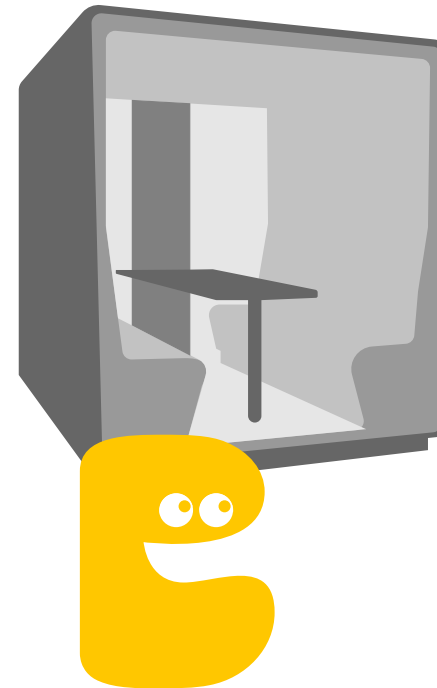
Tot slot, om zo dicht mogelijk bij het publiek te blijven, zetten we ons in om samen met andere administraties van het gewest deel te nemen aan verschillende evenementen, zoals Batibouw of het Irisfeest.



Office & Facility Management (OFM)

De ondersteunende dienst OFM staat in voor alle faciliteiten in de werkomgeving. In 2022 (sinds de verhuis naar de Iris Tower) legde het team zich verder toe op:

- sensibilisering van 'New Way of Working': flex desk over meerdere verdiepingen die ingedeeld en aangekleed zijn in functie van de activiteiten;
- toezicht op een gezonde, veilige en aangename werkomgeving;
- beheer van de vergaderzalen en de bijhorende multimediatoepassingen;
- onthaal van nieuwe medewerkers met het nodige werkmateriaal;
- service op vlak van telefonie en internet (abonnementsbeheer);
- logistieke ondersteuning op de werkvloer en op externe evenementen;
- samenwerking met de facilitaire diensten van de GOB die ook in de Iris Tower gevestigd zijn.



2. Nieuwe samenwerkingen met derden

Brussel Fiscaliteit startte een samenwerkingsproject op met de cel Leegstaande woningen van Brussel Huisvesting. Dit project beoogt de verbetering van de uitwisseling van gegevens ontvangen door Brussel Fiscaliteit en de rapportering aan derden. Ook de dienstverlening aan deze derde partij zal versterkt worden door de ontwikkeling van hypothecaire inschrijvingen en inbeslagneming van onroerend goed.

Deze goede praktijken kunnen worden uitgebreid tot samenwerking met andere derden. Zo werd voor de haven van Brussel een nieuw protocol opgemaakt. Brussel Fiscaliteit heeft ook overleg gehad met parking.brussels om de inning van parkeerboetes te bestuderen.

Tot slot werkt Brussel Fiscaliteit ook samen met de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM) voor het onderhoud van Appinest. Dat is een mobiele applicatie die de communicatie tussen de openbare vastgoedmaatschappijen (OVM's) en de huurders van sociale woningen moet vergemakkelijken. Dankzij deze applicatie kunnen zij talrijke interventies in de woningen uitvoeren.



3. Beleidsinitiatieven met maatschappelijk belang: diversiteit en milieu

Onze acties omtrent diversiteit

Bij Brussel Fiscaliteit telt elke medewerker, ongeacht etnische achtergrond, seksuele voorkeur, leeftijd, gender of gezondheidstoestand.

Om dit vorm te geven binnen de organisatie werkten we een diversiteitsactieplan uit. Sinds het ontstaan van Brussel Fiscaliteit als onafhankelijke overheidsdienst (2017) is dit dan ook het eerste gevalideerde diversiteitsactieplan (2022-2023) zoals wettelijk verplicht.

Brussel Fiscaliteit beantwoordt hiermee aan de drie pijlers van het gewestelijke diversiteitskader: diversiteitsmanager, -commissie en -actieplan.

Concrete acties:



Deelname aan de Belgian Pride onder de koepel van Open@Work, een organisatie die zich inzet voor LGBTQIA+ personen op de werkvloer



Samenwerking met Diversicom, die ons begeleidt bij het tewerkstellen van personen met een beperking



In onze dienstverlening zo veel mogelijk rekening houden met de diversiteit van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (bv. individuele begeleiding van klanten aan onze e-kiosken)



Internationale actiedagen in de kijker zetten (bv. Internationale dag van de uitbanning van geweld tegen vrouwen i.s.m. Equal)



Samenwerking met Passwerk (testengineers met ASS)



Loketruimte en e-kiosken aangepast aan rolstoelgebruikers



Educatieve filmpjes rond fiscaliteit in gebarentaal op onze website

Werken met respect voor het milieu

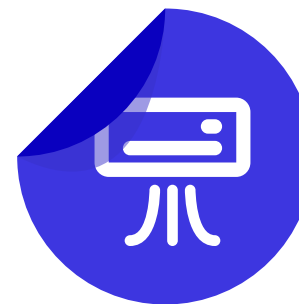
Als organisatie nemen we ook een rol op in milieubeleid met het oog op een koolstofneutrale voetafdruk. De belangrijkste acties in 2022 zijn:



petflessen vervangen door glazen flessen



lancering van een fietsproject in samenwerking met Leefmilieu Brussel om medewerkers te motiveren met de fiets naar het werk te komen



klimaatregeling in de Iris Tower aangepast aan de energierichtlijnen van de Brusselse overheid

Verder hebben we meerdere milieulabels onderzocht, waaronder het Label Ecodynamische Onderneming uitgereikt door Leefmilieu Brussel, de internationale norm ISO14001 en de strengere Europese norm EMAS. In eerste instantie wensen we onze kandidatuur te stellen voor het Label Ecodynamische Onderneming.

Glossarium

TAKSEN/BOETES**AFKORTING****Onroerend**

OV	Onroerende voorheffing
TEHT	Belasting op inrichtingen van toeristisch logies
M ²	Belasting op niet-residentiële oppervlakten

Mobiliteit

VB (& BIV)	Verkeersbelastingen (& Belasting op inverkeerstelling)
PKM	Kilometerheffing voor vrachtwagens
LEZ	Lage-emissiezone (Low Emission Zone)

Andere

DEMI	Belasting op stapelplaatsen van schroot
ETBA	Belasting op de bank- en financieringsinstellingen en de bankautomaten
ETDE	Belasting op inrichtingen waarvoor een milieuvergunning van klasse 1 of 2 nodig is
PAPU	Belasting op aanplakborden
PARI	Belasting op de agentschappen voor weddenschappen op paardenwedrennen
Parking	Belasting op overtollige parkeerplaatsen
POCA	Belasting op de verdeelapparaten van motorbrandstoffen
TAXI	Belasting op taxidiensten of voertuigen met chauffeur
Afvalsortering	Belasting op het niet-selectief ophalen van afval
Afvalverbranding	Belasting op afvalverbranding

VERZENDINGEN

AKU	Aanslagbiljet (Kohier Uittreksel)
-----	-----------------------------------

INSTELLINGEN

BGHM	Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij
CSPI	Coördinatiestructuur voor Patrimoniuminformatie
FOD	Federale Overheidsdienst
GOB	Gewestelijke Overheidsdienst Brussel
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OVM	Openbare Vastgoedmaatschappij

Meer informatie:
www.fiscaliteit.brussels

Contactgegevens:
fiscaliteit.brussels/nl/contact

Verantwoordelijke uitgever:
Dirk De Smedt, Directeur-generaal
Gewestelijke Overheidsdienst Brussel Fiscaliteit (GOBF)
Sint-Lazarusplein 2
1035 Brussel

Titel: Jaarverslag - Brussel Fiscaliteit 2022
Coördinatie en redactie: Cel communicatie in samenwerking met alle directies van Brussel Fiscaliteit
Lay-out en illustraties: Cel communicatie
Dit jaarverslag bestaat enkel in digitaal formaat. Print alleen indien noodzakelijk.