

JAARVERSLAG

Brussel Fiscaliteit 2023



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 2023 betekent dat concreet 1,57 miljard euro aan belastingen en boetes*.



BRUSSEL FISCALITEIT

GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL

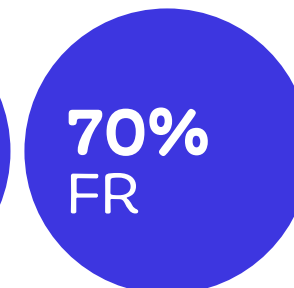
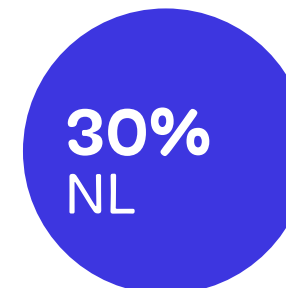
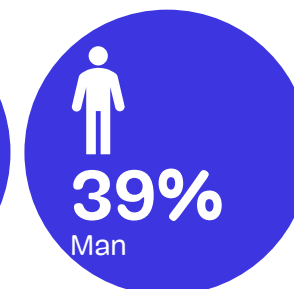
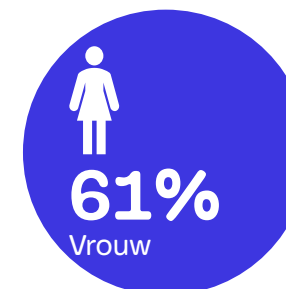
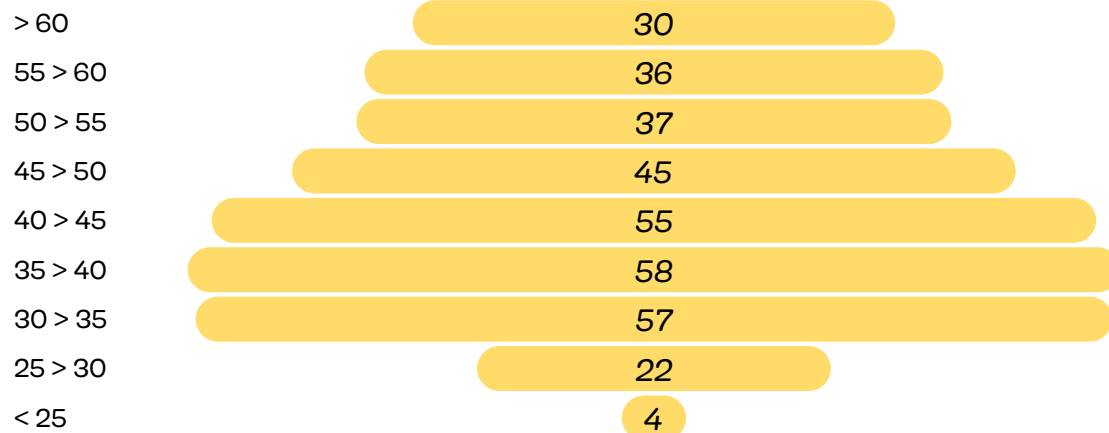


* Ontdek meer in de rubriek [Inningen](#) en meer info over de verdeling voor gewest/agglomeratie op de [website van Brussel Financiën en Begroting](#).

Wie?

Eind 2023 telt Brussel Fiscaliteit 344 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



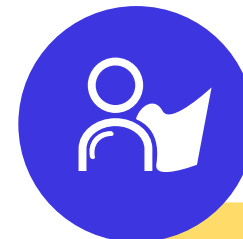
klantgerichtheid



solidariteit



leiderschap



durf



innovatie



Brussel Fiscaliteit: terugblik 2023

Onze strategische doelstellingen (SD) vormen de leidraad voor een terugblik op de belangrijkste activiteiten van 2023.



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 2023 hebben we 3 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 2023 zijn 6.494.243 gegevens verwerkt. Bij kruising van bronnen worden **anomalieën** (conflicten) geconstateerd en opgelost, goed voor 101.054 of 1,56% van de massa aan gegevens.

6



Bovendien voerden de twee enquêteurs van Brussel Fiscaliteit 195 **controles** uit. De focus lag op verificatie van gegevens en identificatie van nieuwe gebouwen in het kader van de belasting op niet-residentiële oppervlakten. In hun eerstelijnsfunctie informeren en helpen ze ook belastingplichtigen.

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 Hoofdstedelijk Gewest verschuldigde **belastingen** en het behalen van de opgestelde **begrotingsdoelstelling**. Het volume aan vastgestelde rechten bedraagt € 1.571.050.906,95¹.

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 2023 vastgestelde rechten per activiteitendomein:

De realisatiegraad bedraagt meer dan 100% voor de belastingen met betrekking tot onroerend goed en net onder 100% voor mobiliteit. Dit betekent dat de vastgestelde rechten slechts lichtjes afwijken van wat eerder werd geraamd. Voor de 'andere' belastingen is alles op schema met een realisatiegraad van 100%.

Daarnaast kent Brussel Fiscaliteit de premie BE HOME toe voor een bedrag van € 29.750.850.



Wat zijn vastgestelde rechten?

Een recht wordt vastgesteld als deze vier voorwaarden worden vervuld:

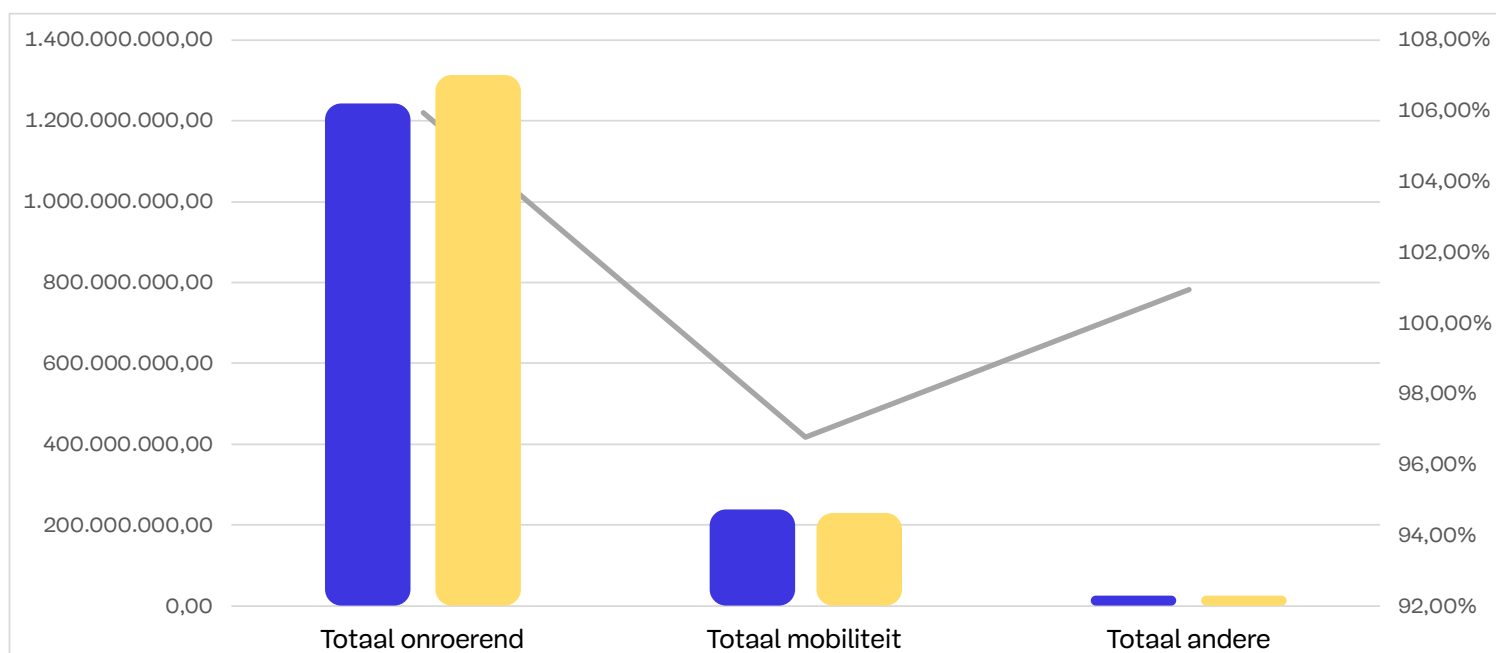
- het bedrag ervan is nauwkeurig vastgesteld;
- de identiteit van de schuldenaar of de schuldeiser is bepaalbaar;
- er is een verplichting tot betaling;
- de boekhoudkundige entiteit bezit een verantwoordingsstuk.

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

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

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

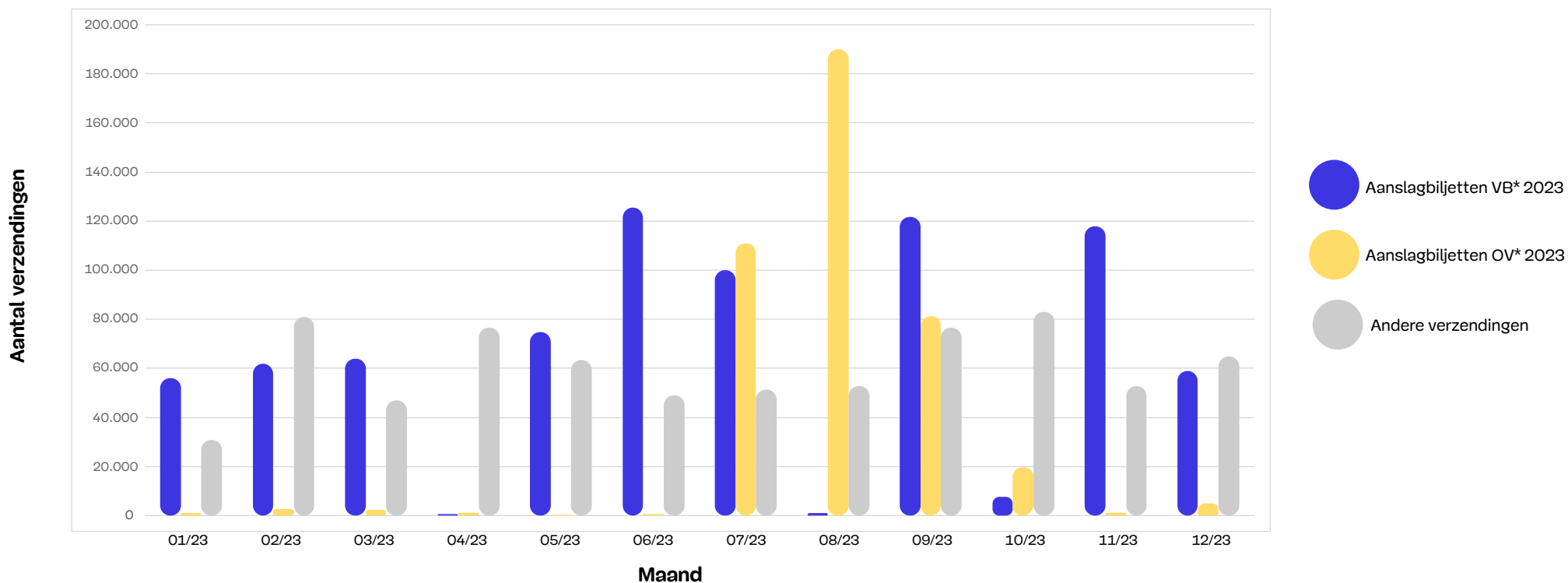
	Geraamde vastgestelde rechten (aangepast) voor het begrotingsjaar 2023 (euro)	Gecreëerde vastgestelde rechten tijdens het begrotingsjaar 2023 (euro)	Realisatiegraad %
Totaal onroerend	1.237.013.000,00	1.310.435.234,59	105,94%
Totaal mobiliteit	243.279.100,00	235.427.339,30	96,77%
Totaal andere	24.953.787,02	25.188.333,06	100,94%



Verzendingen

Ondanks het digitale tijdperk is er nog heel wat uitgaande post. In 2023 werden bijna 2 miljoen documenten verzonden, voornamelijk in het kader van de verkeersbelastingen en de onroerende voorheffing.

Verzendingen 2023



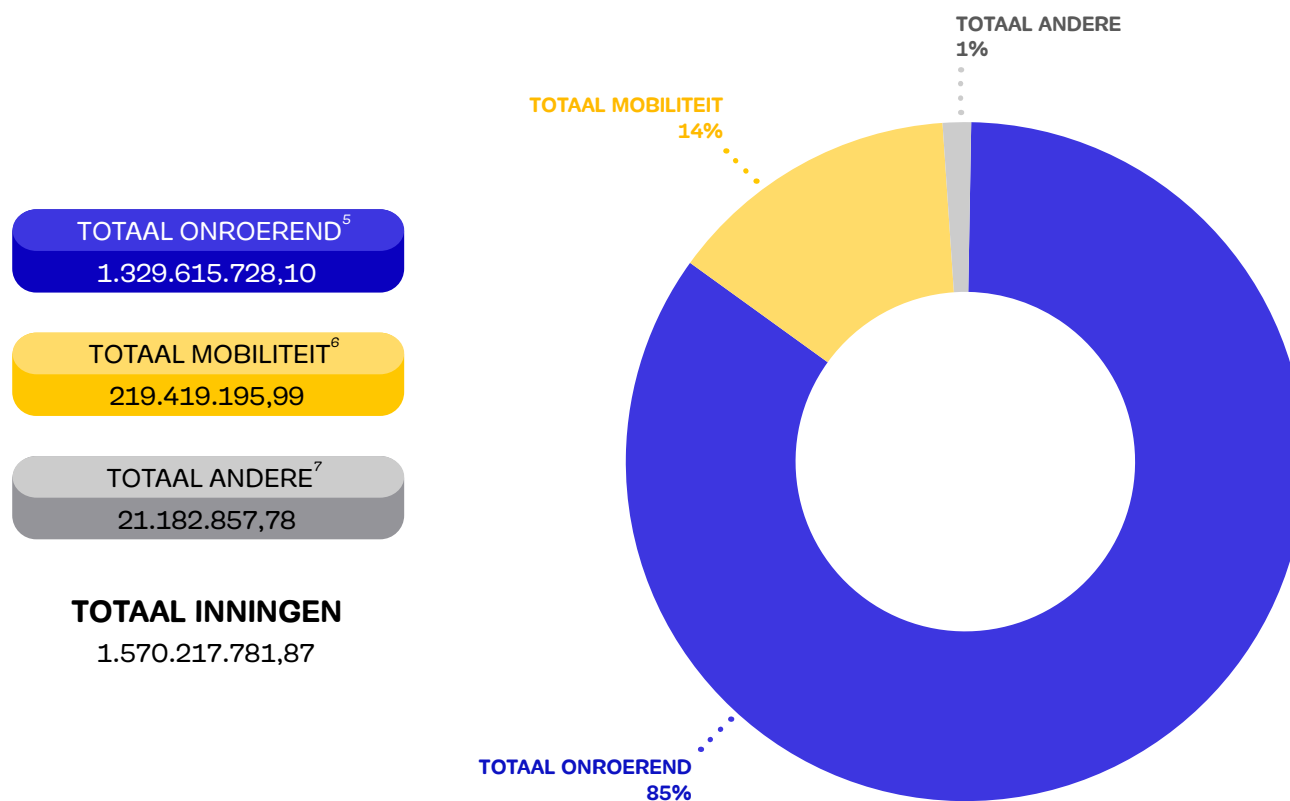
* zie glossarium

Inningen

De **inning van belastingen en boetes** leverde een totaal van € 1.570.217.781,87 op in 2023.

De activiteiten onder de noemer 'onroerend' zijn goed voor 85% van het totaal aan inningen. De onroerende voorheffing overstijgt in 2023 de kaap van 1 miljard en brengt € 1,18 miljard op.

De inning van belastingen en boetes 2023



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.

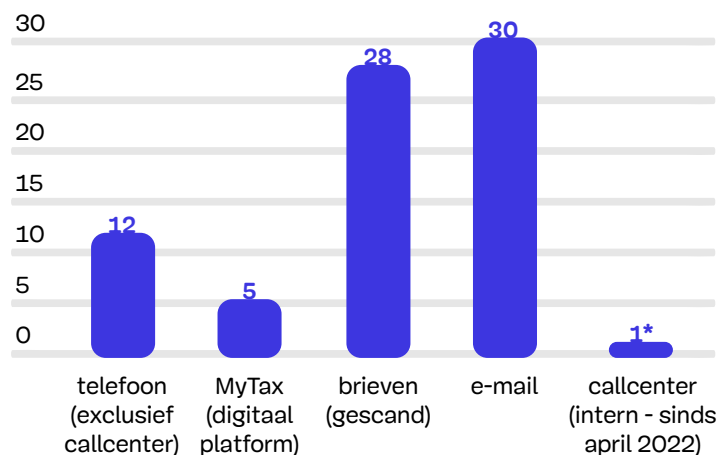


Klantencontact

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.

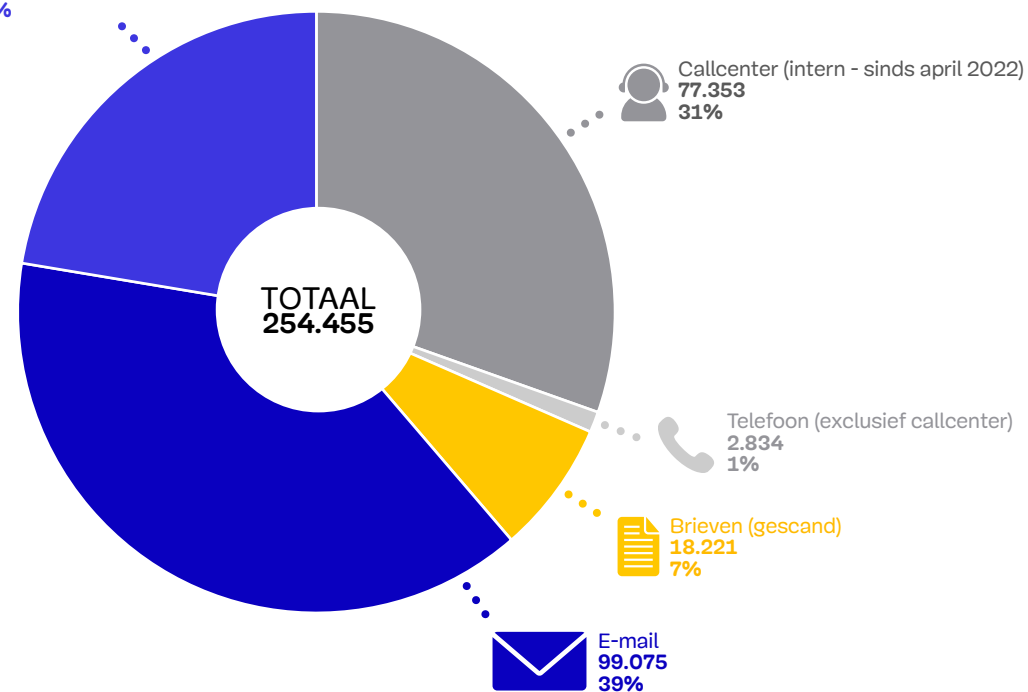
De meeste aanvragen gebeuren via telefoon en het aantal neemt zelfs toe. In tegenstelling tot fax blijft briefwisseling bestaan maar het aandeel hiervan vermindert jaarlijks. E-mail blijft het voorkeurskanaal en het gebruik van het digitaal platform MyTax neemt toe. Bovendien bevordert de digitalisering de gemiddelde doorlooptijd voor de behandeling van een aanvraag.

Gemiddelde doorlooptijd (dagen)



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

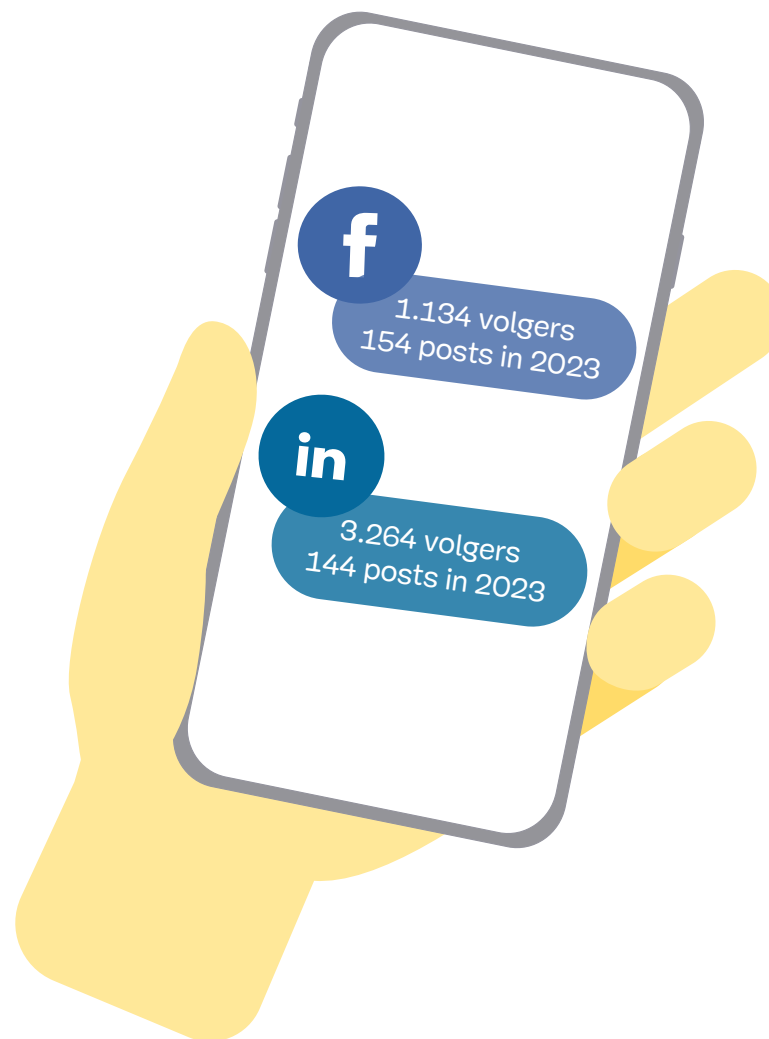
MyTax MyTax (digitaal platform)
56.972
.brussels 22%



* criterium 'toegankelijkheidsgraad' = 90%

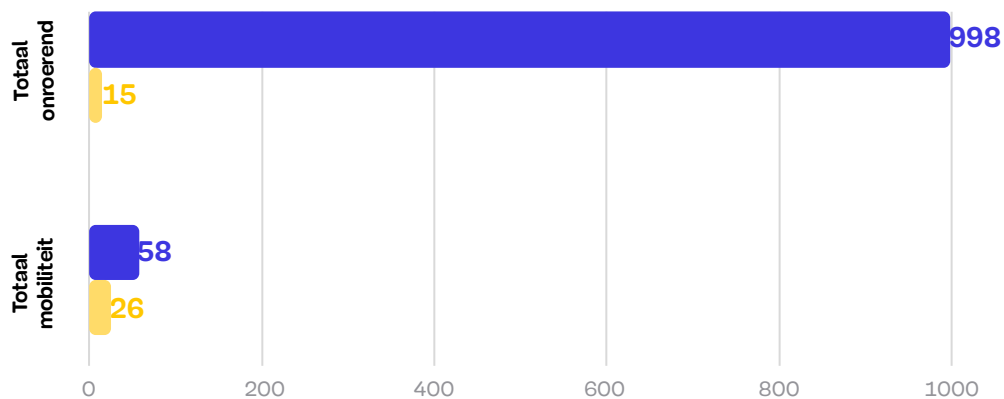
Communicatie

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 enz.) als de externe (website, MyTax, social media enz.).



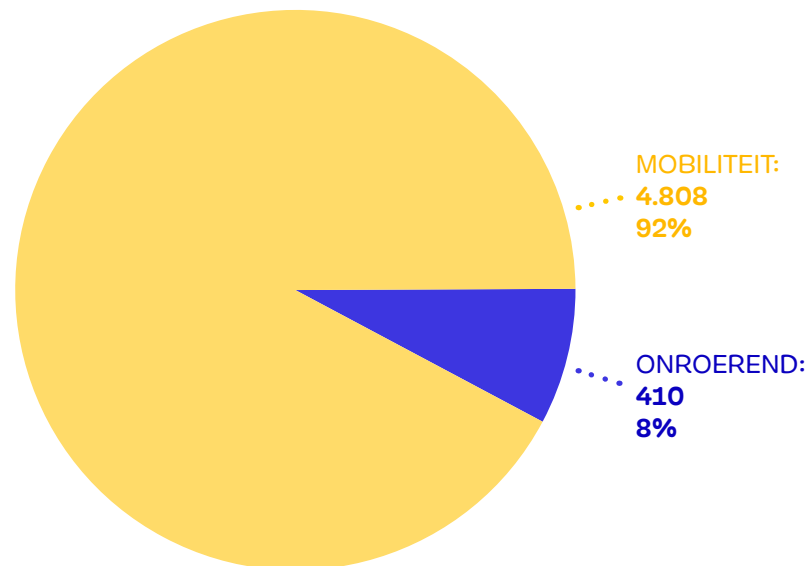
Als burgers het niet eens zijn met een beslissing kunnen ze een administratief en/of gerechtelijk beroep instellen. Zijn ze van mening dat ze onheus werden behandeld, dan kunnen ze een klacht indienen. In 2023 werden maar liefst 5.218 **administratieve beroepen** afgehandeld en 1.056 **gerechtelijke beroepen** opgevolgd. Daarnaast werden er 348 **klachten** afgehandeld.

Gerechtelijke beroepen

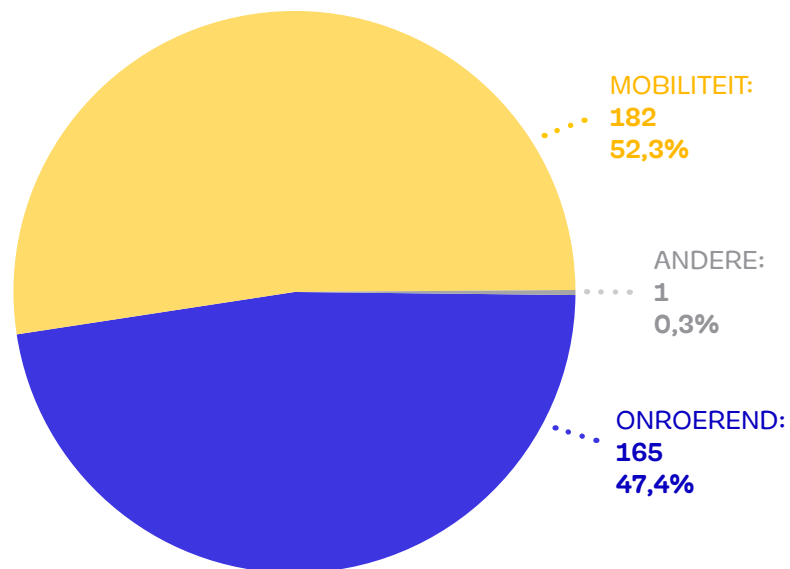


- gerechtelijke beroepen opgevolgd in 2023
- gerechtelijke beroepen afgesloten in 2023

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**. Het aantal terug te betalen posten liep in 2023 op tot 101.645, goed voor een bedrag van € 51,69 miljoen. In totaal werden er net iets meer dan 25.000 aanvragen ('Incoming Posts' of 'IP's') behandeld.

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

Het hele grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest valt onder de **lage-emissiezone (LEZ)**. De toelatingscriteria om in de lage-emissiezone te mogen rijden, werden in 2023 niet verstrengd ten opzichte van 2022.

In 2023 ging de externe testfase van **SmartMove** verder door. SmartMove is het voorstel van de Brusselse regering tot invoering van een slimme kilometerheffing om de mobiliteit in het Brussels Gewest te verbeteren. De feedback van de testers heeft in belangrijke mate bijgedragen tot de ontwikkeling van verdere verbeteringen en verfijningen van de SmartMove-applicatie.

Bij het uitblijven van een politieke positionering over het toekomstig verloop van SmartMove, werd de testfase eind 2023 opgeschort.



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:




Het kenniscentrum ontwikkelde een aantal studies om de minister van Financiën en de regering te adviseren over een reeks fiscale kwesties. Deze studies vormden vaak een basis voor wetteksten. Voor 2023 zoomen we in op vier onderwerpen:

1  *Flexibiliteit in de onroerende voorheffing*

2  *Vermindering van de registratierechten bij verkoop*

3  *Modernisering van de successierechten*

4  *Budgettaire hervormingen*

1. Flexibiliteit in de onroerende voorheffing

Een aantal Brusselse gemeenten zijn vragende partij om meer flexibiliteit te verkrijgen in de onroerende voorheffing. Meer bepaald wensen ze de gemeentelijke opcentiemen te moduleren volgens bepaalde criteria (bv. de zone, het bedrag van het kadastraal inkomen, het gebruik van de eigendom enz.).

Brussel Fiscaliteit ging in gesprek met de Brusselse gemeenten om hun behoeften in kaart te brengen en heeft de voorwaarden en het kader geanalyseerd waarbinnen de gemeentelijke opcentiemen bij de onroerende voorheffing zouden kunnen worden gedifferentieerd.



2. Vermindering van de registratierechten bij verkoop

Op 1 april 2023 traden de wijziging van het abbatement op het verkooprecht en de invoering van een aanvullend abbatement bij een verbeterde energieprestatie in werking.

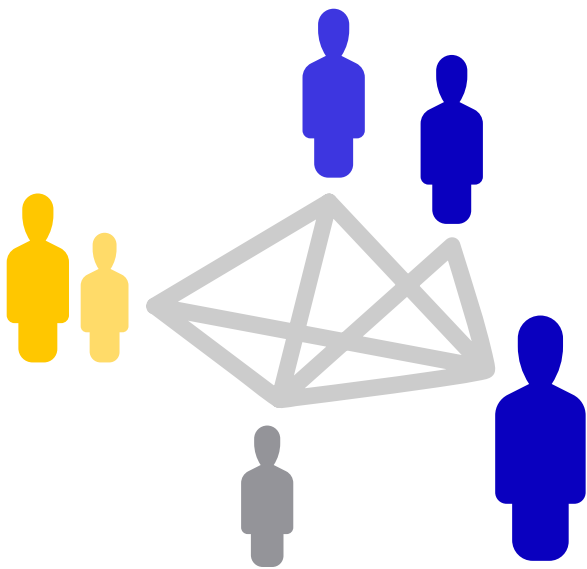
Brussel Fiscaliteit heeft het wetgevend proces van deze hervormingen voorbereid en geleid. Daarnaast werkte ze ook aan enkele informatietools voor de belastingbetalers (bv. een digitale FAQ over deze hervormingen).



3. Modernisering van de successierechten

De ordonnantie die een modernisering van de successierechten beoogt, is intussen in werking getreden en is van toepassing op nalatenschappen die vanaf 1 januari 2024 zijn opgevallen.

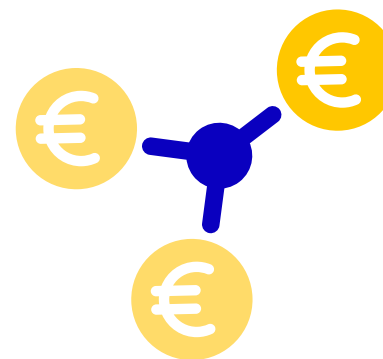
Brussel Fiscaliteit heeft het wetgevend proces van deze hervormingen voorbereid en begeleid.



4. Budgettaire hervormingen

In het kader van het begrotingsconclaf bestudeerde Brussel Fiscaliteit samen met het voorgedijkabinet verschillende fiscale maatregelen die tot meer ontvangsten moeten leiden vanaf 2024. Enkele voorbeelden:

- een indexatie van de belasting op inverkeerstelling vanaf juli 2024;
- een afschaffing van het fiscaal gunstregime voor pick-ups voor particulieren vanaf 1 januari 2025.

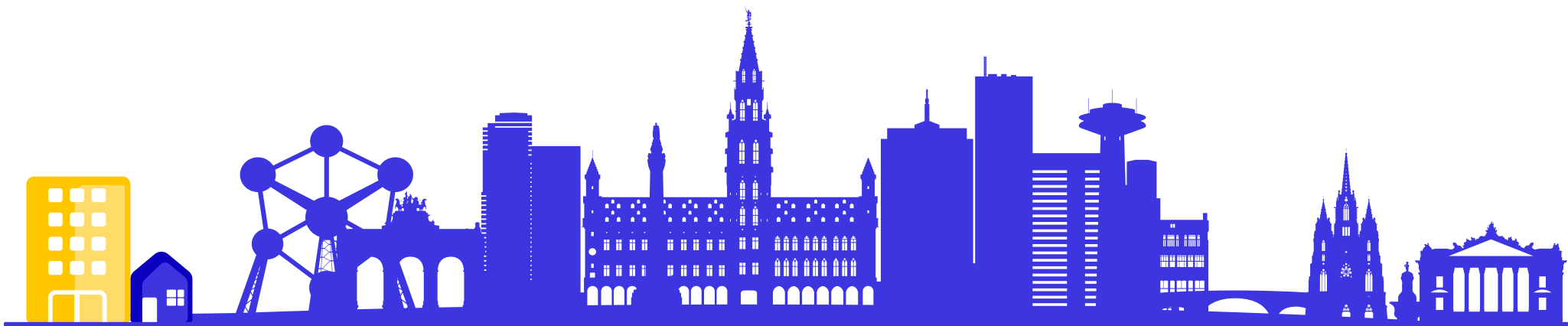


Onze vastgoedexperten

Het **Aankoopcomité van onroerende goederen** maakt integraal deel uit van Brussel Fiscaliteit. Het Aankoopcomité levert schattingen af voor alle Brusselse openbare instanties. Deze schattingen hebben als doel de venale waarde te bepalen van onroerende goederen en rechten gelegen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Daarnaast geeft het Aankoopcomité ook juridisch advies over notariële akteontwerpen.

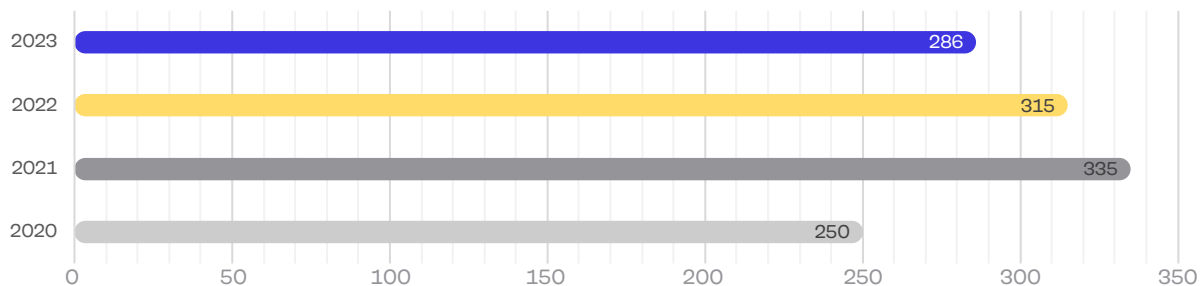
In 2023 werden **286 schattingsdossiers** afgewerkt en **16 juridische adviezen** opgemaakt. Naargelang de vereiste termijn, de aard van het goed of de schattingshypothese zijn verschillende soorten schattingen mogelijk.

De diensten van het Aankoopcomité worden aangeboden aan de gewestelijke en gemeentelijke overheidsinstanties, doorgaans aan elke instantie met een onteigeningsbevoegdheid. De in 2023 ontvangen aanvragen zijn hoofdzakelijk afkomstig van gewestelijke overheidsinstanties (zoals de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, GOB, BGHM enz.) alsook van de Brusselse gemeenten en OCMW's.



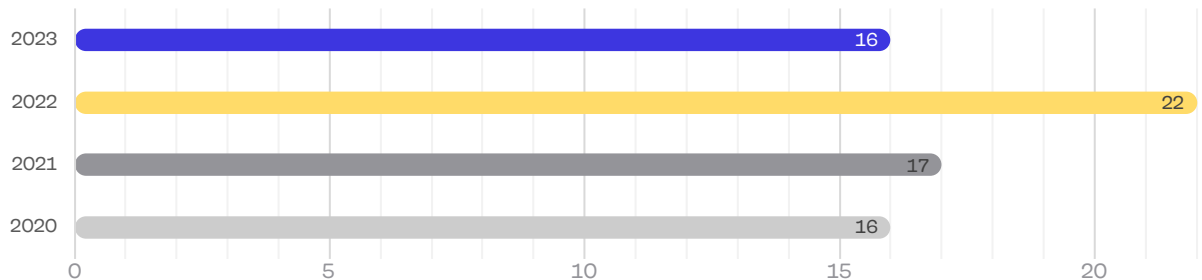
Schattingen

Evolutie sinds 2020

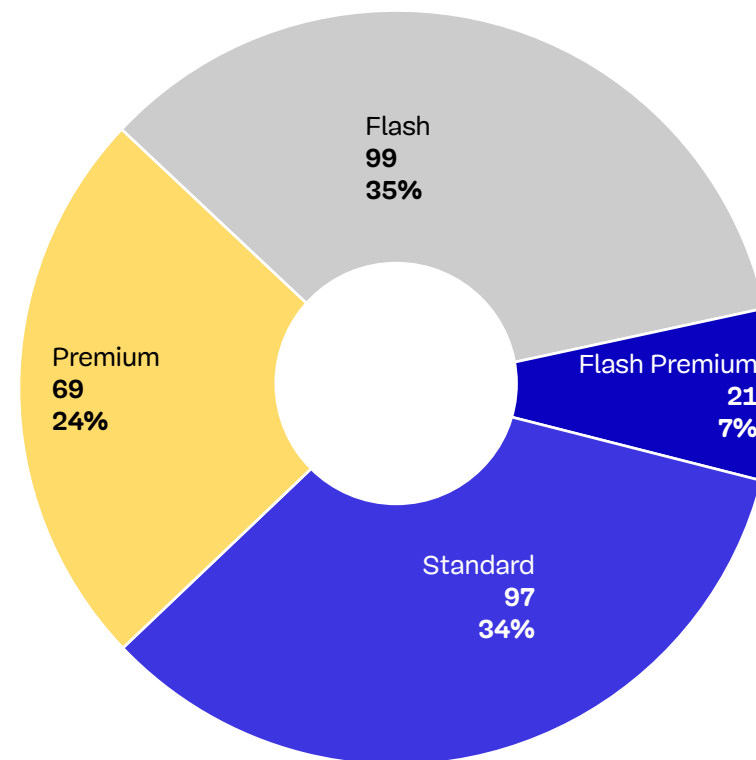


Juridische adviezen

Evolutie sinds 2020



Verdeling per type in 2023

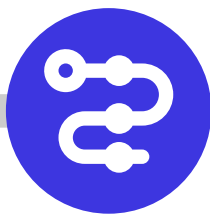


De **CoördinatieStructuur van PatrimoniumInformatie**, kortweg CSPI, helpt overheidsdiensten van de drie gewesten en de federale overheid met het beheer en de uitwisseling van patrimoniuminformatie. Brussel Fiscaliteit treedt in naam van CSPI op als contactpersoon voor de Brusselse gewestelijke instellingen. Voor 2023 zijn er 19 aanvragen te melden, die nog steeds binnen de 10 werkdagen werden behandeld.

Bij het **beheer van belanghebbenden (stakeholdermanagement)** streefde Brussel Fiscaliteit in 2023 eens te meer naar een optimalere samenwerking. Om diverse belanghebbenden gericht te woord te staan, hebben we ons ook intern beter georganiseerd. Verder blikken we terug op een reeks activiteiten:



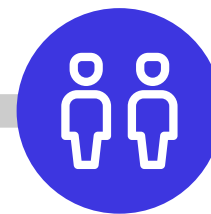
continue evaluatie van de samenwerking met partneradministraties



uitrol van de strategie en het communicatieplan voor de belanghebbenden



informatiecampagne voor lokale overheden over de onroerende voorheffing 2023 en bijkomende communicatieacties over de verhoging van de onroerende voorheffing 2023



informatiesessies voor de Brusselse gemeenten naar aanleiding van de lancering van de onroerende voorheffing 2023



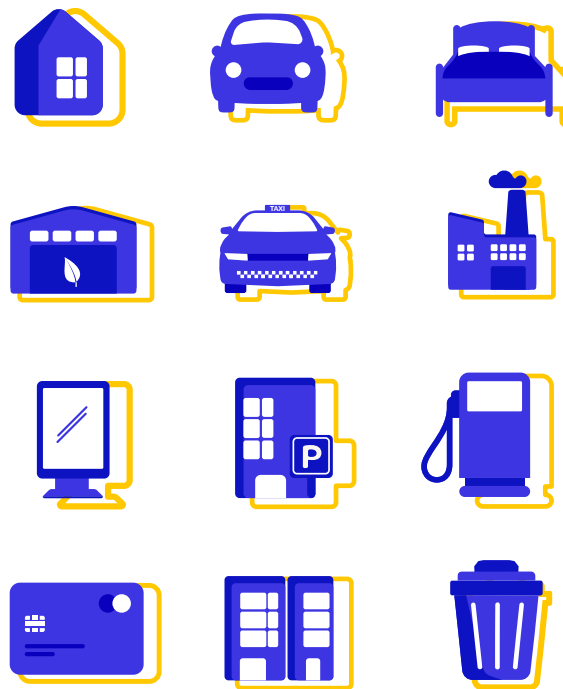
behandeling van 200 vragen van Brusselse gemeenten

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. Na de integratie van enkele bestaande belastingen zijn er 12 belastingen beschikbaar op MyTax. Burgers en organisaties kunnen MyTax gebruiken als centraal contactpunt voor hun gewestbelastingen. In 2023 werd specifiek gewerkt aan een aantal zaken: het proces van afbetalingsplannen, een verbinding tussen MyTax en de e-kiosken aan het onthaal, een vlottere authenticatiemethode en ten slotte ook de leesbaarheid voor de eindgebruiker van het platform.



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 2023 verliep 22% van de aanvragen van burgers via MyTax. Concreet zijn er 57.000 aanvragen ingediend, goed voor een stijging van 7,5% ten opzichte van 2022.

Deze aanvragen worden overgeheveld in een **Customer Relation Management-systeem (CRM)**. 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 in 2023 meer dan 75.000 oproepen in dezelfde CRM-omgeving.



In 2023 werd er gewerkt aan tal van IT-oplossingen en verdere digitalisering:

Interne processen



Intranet:

een nieuwe tool voor interne communicatie en samenwerking



Authentieke bronnen:

aanpassing van onze systemen om de gegevens van bedrijfswagens en ondernemingen te blijven ontvangen



Onroerende voorheffing:

verbeterd beheer van kadastrale correcties

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



Appinest:

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



LEZ:

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

ICT



Move To Cloud:

migratie van de infrastructuur van Brussel Fiscaliteit naar de Cloud



Rollen & autorisaties:

optimalisatie van autorisaties in IT-systemen

SD 5 Een aantrekkelijke en op zelfontplooiing
gerichte werkgever zijn

Brussel Fiscaliteit is een diverse, 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

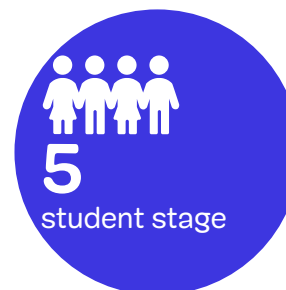
In 2023 kwam er een einde aan de jaarlijkse groei van het personeelsbestand en was er een nettokrimp met 13 medewerkers. Het aantal externe vaste collega's van het IRISteam (Paradigm) daalde met 2.

Verder hebben we vooral ingezet op tijdelijke werkaanbiedingen voor jonge starters (First Stage van Actiris) en mensen met een beperking (CAP-contract*). Ook studenten konden bij ons terecht voor een stage.

Enkele concrete cijfers in 2023:



Andere contracten:



* CAP = contrat d'adaptation professionnelle

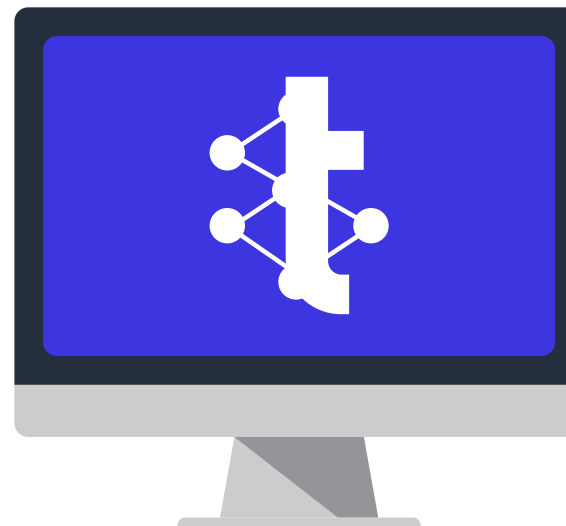
Onze opleidingen

Het digitaal leerplatform MyTalent Learning ging van start in mei 2022. In samenwerking met talent.brussels biedt Brussel Fiscaliteit elke medewerker steeds meer e-learning aan. In 2023 is het aanbod uitgebreid tot meer dan 6.000 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. Autonome individuele zelfontplooiing krijgt een vaste plek binnen de professionele context.



MyTalent Learning

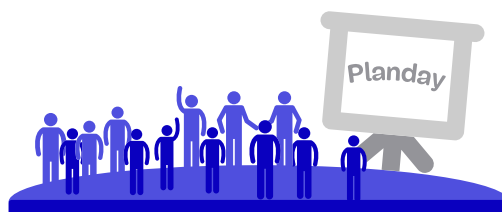


Onze aandacht voor sociale cohesie en welzijn

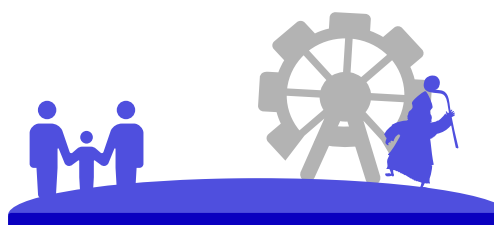
Brussel Fiscaliteit gelooft dat een sterke band tussen collega's ook de dienstverlening aan de burgers en ondernemingen ten goede komt. In 2023 noteren we enkele initiatieven om de **sociale cohesie** onder de collega's te verstevigen:



We organiseerden meerdere **afterworks**. Verder maakten we meer gebruik van de ontspanningsruimtes (biljart en pingpong).



De **Planday** is een dag waarop we terugkijken naar het voorbije jaar en vooruitblikken op het volgende jaar. In 2023 vonden opnieuw BF-talks met medewerkers plaats. Tijdens de teambuilding ontdekten we de geschiedenis van de site Tour & Taxis. We sloten de dag af met een spetterend dansfeest.



In het najaar organiseerden we een **Sinterklaasfeest**. Eens te meer een leuke sfeer en een grote opkomst van medewerkers met hun jongste kinderen.



Eind 2023 werd de Vriendenkring '**Vrienden van Bruxs & Fiks**' opgericht.

Een gezond bedrijf valt of staat met gezonde werknemers. Brussel Fiscaliteit zet daarom extra in op **welzijn op het werk**.

In 2023 werd de welzijnswerking verder geprofessionaliseerd. Het accent kwam meer te liggen op de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (IDPBW). Zo werden risicoanalyses georganiseerd meer bepaald rond beeldschermwerk. Dit resulteerde in een actieplan 'beeldschermwerk'.

Naar aanleiding van gewijzigde wetgeving stond een actualisering van ons re-integratiebeleid na langdurige ziekte op de agenda.

Ook dit jaar boden we workshops aan om het mentale en fysieke welzijn van medewerkers te verhogen.

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.



Seksisme: wat verstaan we hieronder en hoe gaan we ermee om?



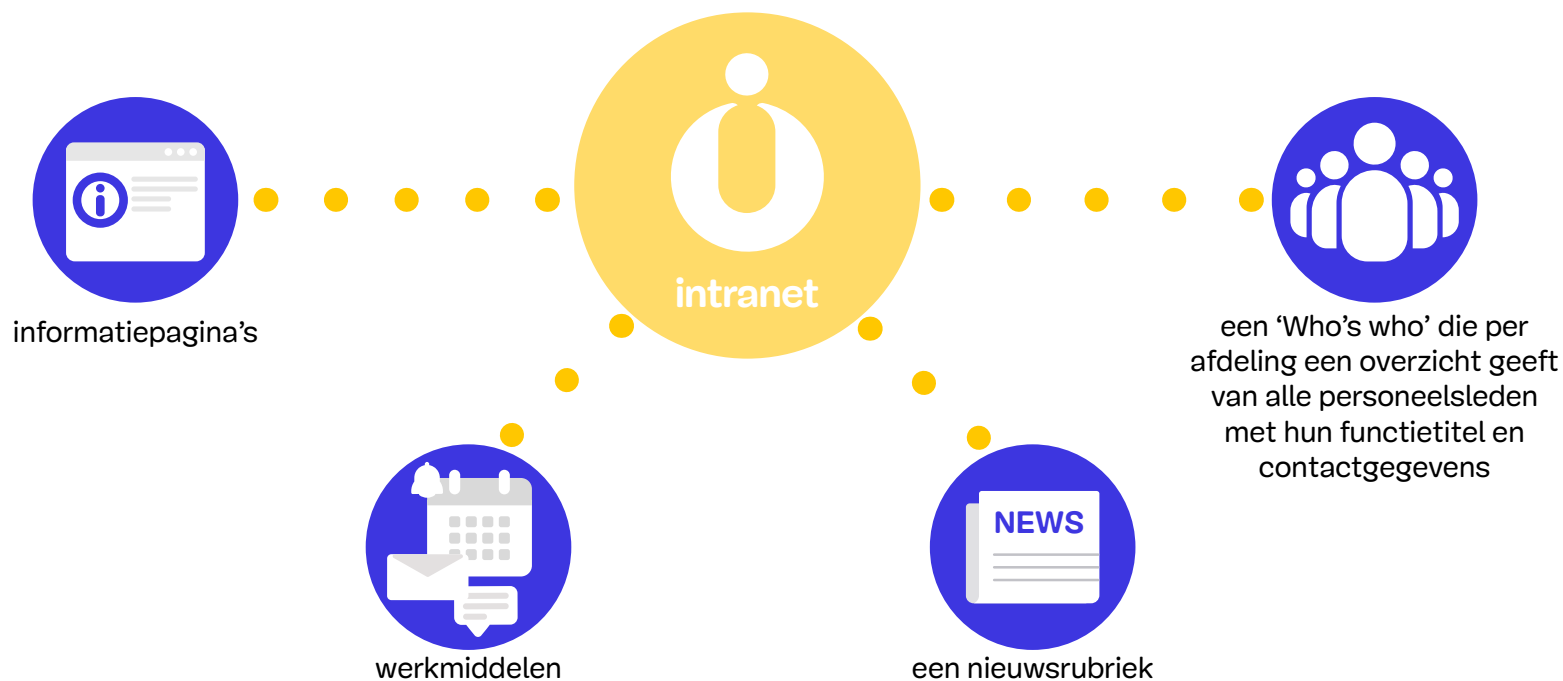
'Blijf van mijn lijf': speciale sessies om het veiligheidsgevoel in de stationsbuurt te verbeteren

Een sprong voorwaarts op vlak van interne communicatie!

Communicatie is één van de belangrijkste factoren die de werktevredenheid beïnvloeden.

In 2023 lanceerde Brussel Fiscaliteit **een nieuw intranet**. Met deze gebruiksvriendelijke tool hebben medewerkers in een paar klikken toegang tot alle informatie die ze nodig hebben om in onze administratie te werken.

Concreet biedt dit intranet toegang tot:



Naast de invoering van deze nieuwe tool zijn er nog andere maatregelen genomen om onze communicatiemiddelen beter af te stemmen op de behoeften van onze medewerkers: **een nieuw intern sociaal netwerk** en de lancering van **een wekelijkse nieuwsbrief**.

SD 6

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

1. Initiatieven voor klanten (intern en extern)

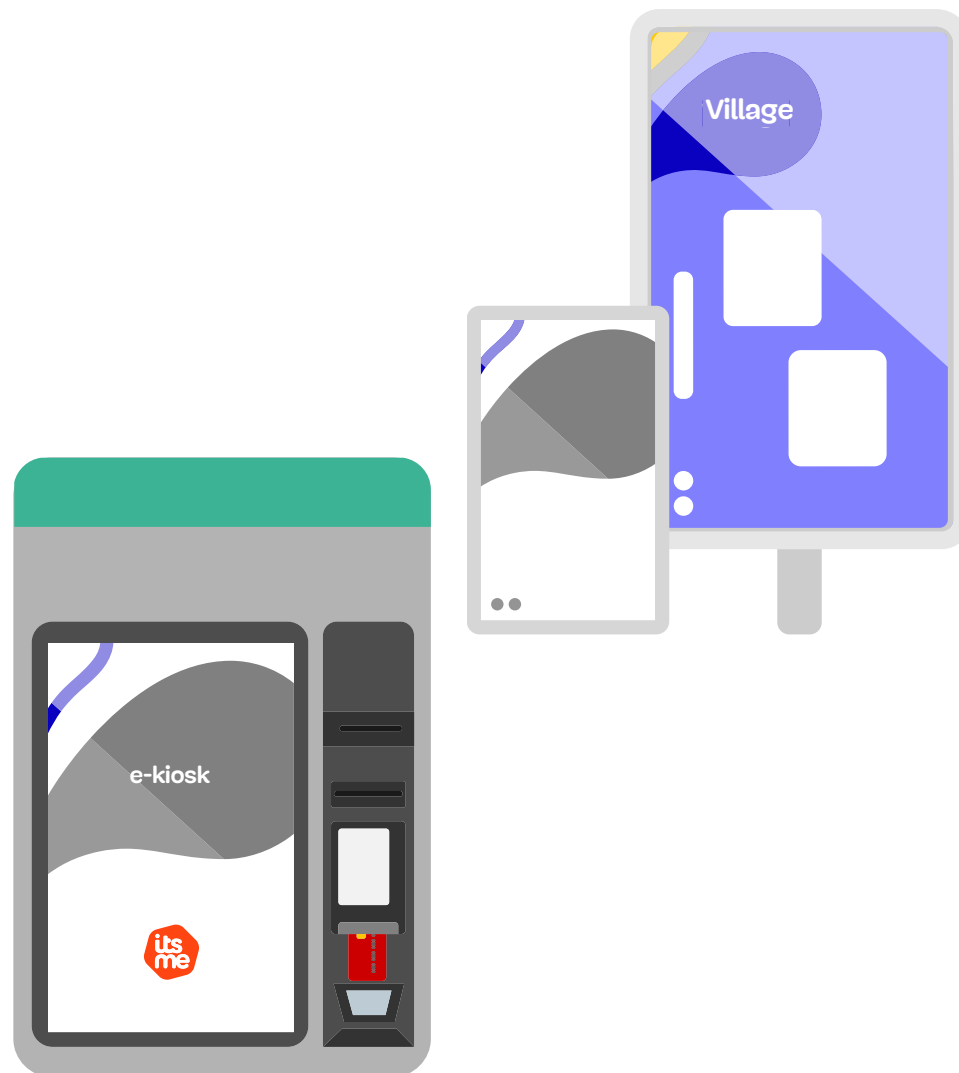
Digital Signage

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

E-kiosken

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

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



Onthaal

Het bezoekersparcours omvat een onthaalruimte waarbij de burger toegang heeft tot de meeste Brusselse gewestelijke diensten.

Een team van 12 **stewards** staat klaar om de bezoekers te ontvangen. 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 en hen te begeleiden bij de e-kiosken. Zo garanderen ze een optimaal klantenonthaal.

Onze organisatie hecht veel belang aan **gebruikerstevredenheid**. Met onze partner Easy.brussels stappen we dan ook in een groot project om een gewestelijke onthaalstrategie te ontwikkelen. Het doel is om de 'customer experience' bij het onthaal te verbeteren door nog meer aandacht te besteden aan omnichannel, transversaal en inclusief klantcontact.



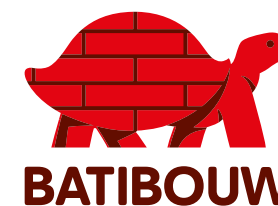
Ultieme doel is klanttevredenheid

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 aangenaam mogelijk te maken, blijven we onze **klantgerichte aanpak** verbeteren. Door de burger centraal te stellen, willen we onze bestaande diensten aanpassen en zelfs meer innovatieve diensten creëren, zodat ze beter beantwoorden aan de huidige Brusselse samenleving.

Daarnaast is het niet alleen belangrijk om de **kwaliteit** van onze interacties te garanderen, maar ook om ze te verbeteren. Zo bijvoorbeeld kan de burger na een oproep met ons callcenter een tevredenheidsenquête beantwoorden. Dit stelt ons in staat vooruitgang te boeken.

Tot slot, om zo dicht mogelijk bij de burger 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.



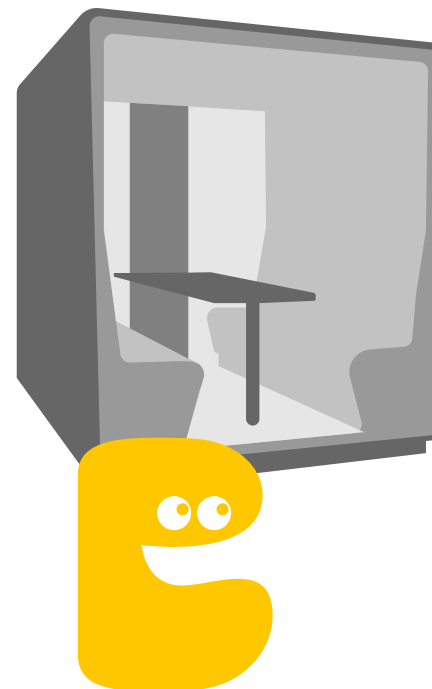
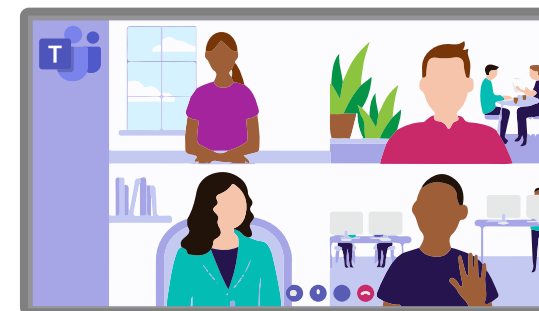
Office & Facility Management (OFM)

De ondersteunende dienst OFM staat in voor **alle faciliteiten in de werkomgeving**. In 2023 legde het team zich verder toe op:

- sensibilisering rond 'New Ways of Working': flex desk op 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 externe evenementen;
- samenwerking met de facilitaire diensten van de GOB die ook in de Iris Tower gevestigd zijn.

In maart 2023 paste Brussel Fiscaliteit de beschikbare werkruimte aan voor de komst van talent.brussels in de Iris Tower.

Met het oog op toekomstige activiteiten is er ook gesleuteld aan de indeling van één verdieping: computertestruimte (voor selectieprocedure van talent.brussels), werkruimte (Paradigm) en een zone voor grotere bijeenkomsten (voor meerdere administraties).



2. Nieuwe samenwerkingen met derden

Voor 2023 zijn er niet veel nieuwe samenwerkingen te melden. Er werden onderhandelingen opgestart met de gemeente Elsene om een nieuw protocol op te stellen voor de **autoluwe zone** (ZAL*) in Elsene. Verder nam de gemeente Anderlecht contact op met Brussel Fiscaliteit omtrent de creatie van een nieuwe autoluwe zone in Anderlecht. Hierbij zou Anderlecht gebruik maken van de dienstverlening van Brussel Fiscaliteit.

De samenwerking met de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM) voor het onderhoud van **Appinest** gaat verder. 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.



* ZAL = zone à accès limité

3. Beleidsinitiatieven met maatschappelijk belang: diversiteit en milieu

Onze acties rond diversiteit

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

Met het **diversiteitsactieplan** als basis lag de focus in 2023 op de verdere uitrol en de opvolging van verschillende actiepunten. Op het einde van dit werkingsjaar hebben we ons actieplan geëvalueerd.

Brussel Fiscaliteit beantwoordt aan de drie pijlers van het gewestelijke diversiteitskader: diversiteitsmanager, -commissie en -actieplan. De diversiteitsmanager werd tijdelijk vervangen. De diversiteitscommissie kreeg een nieuwe voorzitter en kende een kleine wissel qua ledenaantal.

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 voor de uitbanning van geweld tegen vrouwen i.s.m. Equal)



passwerk

Samenwerking met Passwerk (testengineers met ASS)



Loketruimte en e-kiosken aangepast aan rolstoelgebruikers



Educatieve filmpjes rond fiscaliteit in gebarentaal op onze website



Infosessie UNIA over neutraliteit binnen de overheidsdiensten

Werken met respect voor het milieu

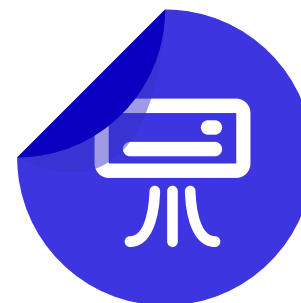
Als organisatie nemen we ook een rol op in milieubeleid met het oog op een koolstofneutrale voetafdruk. De belangrijkste acties in 2023 zijn:



*uitrol van bijkomende
afvalsortering:
organisch afval
(oranje zak)*



*organisatie van wandel-
en fietstochten om deze
vormen van
verplaatsing aan te
moedigen*



*nauwgezette opvolging
van de klimaatregeling
in de Iris Tower*

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)
ZAL	Autoluwe zone (Zone à accès limité)

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

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 2023
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.