

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

24 april 2019

**HET ONDERZOEK
“FISCALE SCHULDEN:
INVORDERINGSSTRATEGIE
VAN DE FOD FINANCIËN”**

**Hoorzitting met de federale ombudsmannen,
de heer Guido Herman en
mevrouw Catherine De Bruecker**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE FINANCIËN EN DE BEGROTING
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Peter DEDECKER**

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzettingen van de federale ombudsmannen.....	3
II. Vragen van de leden	19
III. Antwoorden van de federale ombudsmannen en replieken	24

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

24 avril 2019

**L'ENQUÊTE
“DETTES FISCALES:
LA STRATÉGIE
DE RECOUVREMENT
DU SPF FINANCES”**

**Audition des médiateurs fédéraux,
M. Guido Herman et
Mme Catherine De Bruecker**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES FINANCES ET DU BUDGET
PAR
M. **Peter DEDECKER**

Pages

SOMMAIRE

I. Exposés introductifs des médiateurs fédéraux	3
II. Questions des membres	19
III. Réponses des médiateurs fédéraux et répliques.....	24

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Eric Van Rompuy

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA	Peter Dedecker, Rita Gantois, Jan Jambon, Steven Vandeput
PS	Michel Corthouts, Frédéric Daerden, Ahmed Laaouej
MR	Gautier Calomne, Benoît Piedboeuf, Vincent Scoumeau
CD&V	Roel Deseyn, Eric Van Rompuy
Open Vld	Luk Van Biesen, Dirk Van Mechelen
sp.a	Peter Vanvelthoven
Ecolo-Groen	Georges Gilkinet
cdH	Benoît Dispa

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Peter Buysrogge, Inez De Coninck, Peter De Roover, Bart De Wever, Zuhail Demir
Olivier Henry, Emir Kir, Laurette Onkelinx, Sébastien Pirlot
Olivier Chastel, Philippe Goffin, Kattrin Jadin, Damien Thiéry
Hendrik Bogaert, Griet Smaers, Vincent Van Peteghem
Patricia Ceysens, Ine Somers, Carina Van Cauter
Karin Temmerman, Dirk Van der Maelen
Meyrem Almaci, Jean-Marc Nollet
Michel de Lamotte, Catherine Fonck

C. — Niet-stemgerechtigde leden / Membres sans voix délibérative:

VB	Barbara Pas
PTB-GOI	Marco Van Hees
DéFI	Olivier Maingain
Vuye&Wouters	Veerle Wouters

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GOI	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:	Abréviations dans la numérotation des publications:
DOC 54 0000/000: Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 54 0000/000: Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA: Questions et Réponses écrites
CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV: Beknopt Verslag	CRABV: Compte Rendu Analytique
CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN: Plenum	PLEN: Séance plénière
COM: Commissievergadering	COM: Réunion de commission
MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers	Publications officielles éditées par la Chambre des représentants
Bestellingen: Natieplein 2 1008 Brussel Tel.: 02/ 549 81 60 Fax: 02/549 82 74 www.dekamer.be e-mail: publicaties@dekamer.be	Commandes: Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél.: 02/ 549 81 60 Fax: 02/549 82 74 www.lachambre.be courriel: publications@lachambre.be
De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier	Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft deze hoorzitting gehouden tijdens haar vergadering van 12 februari 2019.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTINGEN VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN

A. Inleidende uiteenzetting van heer Guido Herman

De heer Guido Herman, federale ombudsman, stipt aan dat de inning en invordering van belastingen voor een democratische samenleving van fundamenteel belang is. Dat gebeurt liefst doelmatig en op een manier waardoor de burger erop kan vertrouwen dat iedereen zijn bijdrage correct betaalt.

Zowat elke Belg heeft minstens één keer per jaar contact met de fiscus. Voor de overgrote meerderheid verloopt dat zonder problemen: de belastingen worden binnen de vooropgestelde termijn betaald. Ook voor de grote meerderheid van belastingplichtigen die een afbetalingsplan aanvragen blijken de procedures die de fiscus aanbiedt een gepaste oplossing te zijn.

Maar voor een aantal belastingplichtigen die hun belastingen willen betalen, maar daartoe niet in staat zijn onder de voorwaarden zoals gesteld door de fiscale administratie (en dat is hier de Algemene Administratie Inning en Invordering of AAIL), stelt dat wel problemen.

Er is een belangrijk gegeven in de evolutie van de invordering en dat is de rol van de ontvanger van de belastingen. Tot 2011 kwam die bevoegdheid hem uitsluitend toe. Hij was een rekenplichtige van de staat en onderworpen aan de rechtsmacht van het Rekenhof. Hij had een persoonlijke verantwoordelijkheid.

Door de wet van 22 mei 2003 houdende organisatie van de begroting en de comptabiliteit van de Federale Staat, met de inwerkingtreding van het artikel 38 op 1 januari 2012, vermindert de persoonlijke verantwoordelijkheid van de ontvanger. Het Rekenhof stelt in een verslag van 2014 dat de administratie duidelijke criteria en procedures moet voorzien voor de invordering die onder meer voldoen aan het beginsel van de gelijke behandeling (betalingsfaciliteiten van gunst ontvanger naar subjectief recht).

Die veranderingen volgen elkaar sinds 2011 vrij snel op, maar het loopt niet altijd even lekker.

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a organisé cette audition au cours de sa réunion du 12 février 2019.

I. — EXPOSÉS INTRODUCTIFS DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX

A. Exposé introductif de M. Guido Herman

M. Guido Herman, médiateur fédéral, indique que la perception et le recouvrement des impôts revêtent une importance fondamentale dans une société démocratique. Idéalement, ces opérations doivent être efficaces et garantir au citoyen que chacun s'acquitte correctement de sa contribution.

Presque tous les Belges ont au moins une fois par an un contact avec le fisc. Pour la très grande majorité d'entre eux, cela se passe sans problème: les impôts sont payés dans le délai imparti. Pour la très grande majorité des contribuables qui demandent un plan d'apurement également, les procédures proposées par le fisc se révèlent une solution appropriée.

Mais pour un certain nombre de contribuables qui veulent payer leurs impôts mais ne sont pas en mesure de le faire selon les conditions imposées par l'administration fiscale (en l'occurrence, l'Administration générale Perception et Recouvrement ou AGPR), des problèmes se posent.

Une donnée importante dans l'évolution du recouvrement est le rôle du receveur des contributions. Jusqu'à 2011, cette compétence lui était exclusivement réservée. Il était un comptable de l'État soumis à la juridiction de la Cour des comptes. Il assumait une responsabilité personnelle.

Par suite de la loi du 22 mai 2003 portant organisation du budget et de la comptabilité de l'État fédéral et de l'entrée en vigueur de son article 38 le 1^{er} janvier 2012, la responsabilité personnelle du receveur est réduite. Dans un rapport de 2014, la Cour des comptes indique que l'administration est tenue d'édicter des critères et des procédures clairs en matière de recouvrement respectant notamment le principe de l'égalité de traitement (facilités de paiement, de la faveur du receveur au droit subjectif).

Ces changements se suivent à un rythme assez soutenu depuis 2011, mais tout ne se passe pas toujours bien.

Ieder jaar contacteren zowat 200 burgers de federale ombudsmannen voor problemen bij de invordering van hun belastingen. Dat gaat voornamelijk over de betalingsfaciliteiten die ze (niet) kunnen krijgen of over de vervolgingen die tegen hen zijn ingesteld.

Belangrijk is dat deze problematiek frequent terugkomt, niet alleen bij hun instelling, maar ook bijvoorbeeld bij de Fiscale Bemiddelingsdienst (FBD) van de FOD Financiën met wie de federale ombudsmannen een positieve en vruchtbare samenwerking hebben. Deze kreeg in 2017 in dit verband 1 614 verzoeken binnen.

Het grootste deel van de klachten die de federale ombudsmannen krijgen betreft de personenbelasting en de onroerende voorheffing (wat dit laatste betreft is enkel voor Wallonië het federale niveau nog bevoegd.)

Om het onderzoeksdomein af te bakenen en met deze elementen in het achterhoofd hebben zij zich daarom dan ook beperkt tot deze twee domeinen.

De federale ombudsmannen hopen met dit onderzoek bij te dragen aan de versterking van een verantwoorde,lijke, integere en rechtvaardige administratie.

Hoe zijn zij tewerk gegaan?

Op basis van de analyse van de klachten en met de vaststelling dat er duidelijk structurele elementen een rol speelden, zijn zij in september 2016 het vooronderzoek begonnen met de monitoring van de klachten en een aantal verkennende gesprekken.

Uit deze fase volgden de centrale vragen die dienden als basis van het onderzoek:

Kan het beleid van de AAll voor wat betreft de inning en invordering van de fiscale schulden

1. een evenwicht waarborgen tussen de doelstellingen van een efficiënte en effectieve invordering, de bescherming van de belangen van de burger en de maatschappelijke kost van de invorderingen?

2. kan ze een gepast antwoord bieden voor burgers die zich in bijzondere omstandigheden bevinden?

Vanaf januari 2018 was er de voorbereidende fase van het onderzoek.

Chaque année, quelque 200 citoyens prennent contact avec les médiateurs fédéraux pour des problèmes de recouvrement de leurs impôts. Il s'agit principalement des facilités de paiement qu'ils peuvent (ou ne peuvent pas) obtenir ou des poursuites qui ont été engagées à leur encontre.

Il est important de noter que cette question revient fréquemment, non seulement auprès de leurs services, mais aussi, par exemple, auprès du Service de Conciliation Fiscale (SCF) du SPF Finances, avec lequel les médiateurs fédéraux ont une collaboration positive et fructueuse. En 2017, le SCF a reçu 1 614 demandes à ce propos.

La plupart des plaintes reçues par les médiateurs fédéraux concernent l'impôt des personnes physiques et le précompte immobilier (dans ce dernier cas, le niveau fédéral est encore uniquement compétent pour la Wallonie).

En gardant ces éléments à l'esprit, ils se sont donc limités à ces deux domaines pour délimiter le champ de la recherche.

Par cette enquête, les médiateurs fédéraux espèrent contribuer au renforcement d'une administration responsable, honnête et juste.

Comment ont-ils procédé?

Sur la base de l'analyse des plaintes et forts de la constatation que certains éléments structurels jouent clairement un rôle, ils ont entamé l'enquête préliminaire en septembre 2016 en réalisant un monitoring des plaintes et menant un certain nombre d'entretiens exploratoires.

De cette phase se sont dégagées les questions centrales qui ont constitué le fondement de l'enquête:

La politique de l'AGPR en matière de perception et de recouvrement des dettes fiscales permet-elle:

1. d'assurer un équilibre entre les objectifs d'efficacité et d'efficacité du recouvrement, la préservation des intérêts des citoyens et les coûts sociétaux du recouvrement?

2. d'apporter une réponse adéquate aux situations particulières rencontrées par certaines catégories de contribuables?

La phase préparatoire de l'enquête a débuté en janvier 2018.

Er waren gesprekken met diverse diensten van de FOD Financiën, waarvan de FBD een belangrijke gesprekspartner is, de direct betrokken administraties van inning en invordering, maar ook met bijvoorbeeld het Steunpunt van de Diensten Schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (GREPA), als met gerechtsdeurwaarders, het Vlaams Centrum Schuldenlast, het Rekenhof, de Nederlandse Ombudsman, het Centrum voor Sociaal Beleid Herman Deleeck, de POD Maatschappelijke Integratie, etc.

Naast deze gesprekken en de analyse van cijfermateriaal en administratieve omkaderingsmaatregelen van het gevoerde beleid, hebben de federale ombudsmannen een monitoring kunnen doen van de verzoeken gericht aan de FBD (354 dossiers van 1/2/2018 tot 30/4/2018).

Vanaf 1 mei 2018 werkten zij aan de uitvoerende fase waarbij zij een ontwerp van verslag voorlegden aan de administratie en verschillende individuele gesprekken voerden met ontvangers en leidinggevendenden.

In deze fase hebben zij een nieuw methodologisch element ingevoerd: een rondetafelgesprek op basis van het ontwerp van verslag met de vertegenwoordigers van de federale administratieve diensten (centrale diensten AAll, FBD en POD Maatschappelijke Integratie). Deze aanpak bleek niet alleen door iedereen gesmaakt omdat het meteen verduidelijking bracht over een aantal items, maar tevens omdat het tot een constructieve gedachtewisseling leidde die ook concreet meegenomen werd door de administratie voor verder gevolg.

Daarna (oktober 2018) hebben de federale ombudsmannen hun aangepast verslag aan de FOD Financiën, de FBD en de POD Maatschappelijke Integratie bezorgd voor finale reactie. Die reacties zijn opgenomen in het verslag dat uiteindelijk aan het Parlement werd bezorgd half januari 2019.

Uiteindelijk heeft het onderzoek geleid tot twintig aanbevelingen.

Een belangrijk gegeven in het domein dat zij behandelen is het jaarlijks terugkeren van de belastingheffing. Dat impliceert dat wanneer iemand een belastingsschuld heeft en die niet binnen het jaar is terugbetaald, er een schuldophoping ontstaat met alle gevolgen van dien, zeker voor belastingplichtigen die willen betalen, maar dat niet kunnen.

Het hoeft dan ook niet te verbazen dat de fiscus er alles zal aan doen om binnen 12 maand zijn geld in te vorderen.

Des entretiens ont été menés avec divers services du SPF Finances, dont le SCF est un interlocuteur important, les administrations de la perception et du recouvrement directement impliquées, mais aussi avec le Centre d'appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles (GREPA), ainsi qu'avec des huissiers de justice, le *Vlaams Centrum Schuldenlast*, la Cour des comptes, le Médiateur néerlandais, le *Centrum voor Sociaal Beleid Herman Deleeck*, le SPP Intégration sociale, etc.

Outre ces entretiens et l'analyse des statistiques et des mesures d'encadrement administratif de la politique menée, les médiateurs fédéraux ont pu procéder à un monitoring des requêtes adressées au SCF (354 dossiers, du 1^{er} février 2018 au 30 avril 2018).

À partir du 1^{er} mai 2018, ils ont entamé la phase exécutoire, en envoyant un projet de rapport à l'administration et en organisant une série d'entretiens individuels avec des receveurs et des dirigeants.

Au cours de cette phase, un nouvel élément méthodologique a été introduit: une table ronde sur la base du projet de rapport avec les représentants des services administratifs fédéraux (services centraux de l'AGPR, SCF et SPP Intégration sociale). Cette approche a été appréciée de chacun non seulement parce qu'elle clarifiait d'emblée une série d'aspects, mais aussi parce qu'elle a donné lieu à un échange de vue constructif dont l'administration a, elle aussi, retenu des éléments concrets pour suite utile.

Ensuite (octobre 2018), les médiateurs fédéraux ont soumis leur rapport adapté à la réaction finale du SPF Finances, du SCF et du SPP Intégration sociale. Ces réactions figurent dans le rapport qui a finalement été transmis au parlement à la mi-janvier 2019.

Au bout du compte, l'enquête a débouché sur vingt recommandations.

La récurrence annuelle de l'imposition constitue un élément important dans le domaine qui les occupe. Cela implique que lorsqu'une personne a une dette fiscale qui n'est pas remboursée dans l'année, il y a une accumulation de dettes avec toutes les conséquences qui s'ensuivent, en particulier pour les contribuables qui souhaitent payer, mais ne sont pas en mesure de le faire.

Rien d'étonnant dès lors à ce que le fisc mette tout en œuvre pour recouvrer ses fonds dans les douze mois.

De federale ombudsmannen zien dan ook dat in de evolutie van de invorderingsstrategie er finaal 3 groepen door de fiscus worden vastgelegd om de betalingsfaciliteiten te bepalen voor belastingplichtigen die niet onmiddellijk kunnen betalen:

- de kortlopende afbetalingsplannen tot maximaal 6 maanden (de termijnen worden steeds berekend vanaf het ontstaan van de schuld) die automatisch worden toegestaan op voorwaarde dat er geen andere schuld is die niet gedekt wordt door een afbetalingsplan;

- de middellange afbetalingsplannen, van 6 tot 12 maanden, waarvan de afbetalingslooptijd wordt bepaald in functie van de betalingscapaciteit van de schuldenaar;

- de langlopende afbetalingsplannen, meer dan 12 maanden.

Het zijn de twee laatste categorieën die de federale ombudsmannen in dit onderzoek bezighouden.

Eerst dus de middellange afbetalingsplannen.

De belastingplichtige moet die betalingsspreiding aanvragen aan de hand van een typeformulier, melding maken van zijn maandelijkse inkomsten en uitgaven en zelf een voorstel doen van terugbetaling.

De fiscus bepaalt daarna zelf de termijn waarbinnen moet worden terugbetaald, en doet dit, aan de hand van vaste barema's voor wat betreft de vaste kosten. Die forfaitaire bedragen zijn: 1 300 euro voor een alleenstaande, 1 600 euro voor een koppel, verhoogd met 150 euro per kind ten laste. Het is op basis van deze forfaits dat de fiscus dan eenzijdig bepaalt wat de betalingscapaciteit van de betrokken belastingplichtige is.

Van die betalingscapaciteit berekend op basis van de forfaits wordt enkel expliciet luidens de instructies afgeweken in "bijzondere omstandigheden (medische kosten)" om een eventueel langere afbetalingstermijn toe te staan.

De spreker geeft hierbij het voorbeeld van een belastingplichtige, genaamd Didier. Hij heeft een belastingsschuld van 870 euro. Hij stelt zelf een afbetalingsplan voor van 75 euro per maand. Dit voorstel wordt door de fiscus geweigerd. Hierop formuleert hij een nieuw voorstel waarbij hij 110 euro per maand zal aflossen en waarbij de totale schuld binnen de 12 maanden is afgelost. Dit voorstel wordt op haar beurt ook geweigerd omdat de fiscus op basis van zijn maandinkomen, dat

À noter que, dans l'évolution de la stratégie de recouvrement, le fisc définit finalement trois groupes afin de fixer les facilités de paiement pour les contribuables qui ne sont pas en mesure de payer dans l'immédiat:

- les plans de paiement à court terme, de maximum six mois (les délais sont toujours calculés à compter de l'apparition de la dette) qui sont automatiquement accordés à condition que le débiteur ne présente pas d'autres dettes non couvertes par un plan de paiement;

- les plans de paiement à moyen terme, de six à douze mois, dont la durée est déterminée en fonction de la capacité de paiement du débiteur;

- les plans de paiement à long terme, de plus de douze mois.

Ce sont les deux dernières catégories qui retiennent l'attention des médiateurs fédéraux dans l'enquête à l'examen.

Commençons donc par les plans de paiement à moyen terme.

Le contribuable doit demander cet étalement des paiements au moyen d'un formulaire type, mentionner ses revenus et dépenses mensuels et faire lui-même une proposition de remboursement.

Ensuite, c'est le fisc qui fixe les délais dans lesquels les remboursements doivent intervenir, et ce, sur la base de barèmes forfaitaires en ce qui concerne les frais fixes. Ces montants forfaitaires sont les suivants: 1 300 euros pour un isolé, 1 600 euros pour un couple, majorés de 150 euros par enfant à charge. C'est sur la base de ces forfaits que le fisc détermine unilatéralement la capacité de paiement du contribuable concerné.

Dans les instructions, il n'est explicitement dérogé à cette capacité de paiement calculée sur la base de forfaits que dans des "circonstances particulières (frais médicaux)" afin d'accorder éventuellement un délai de paiement plus long.

L'orateur donne à cet égard l'exemple d'un contribuable nommé Didier, qui a une dette fiscale de 870 euros. Il propose lui-même un plan d'apurement de 75 euros par mois. Cette proposition est rejetée par le fisc. Il formule ensuite une nouvelle proposition prévoyant un paiement de 110 euros par mois et le remboursement de la totalité de la dette dans les 12 mois. Cette proposition est également rejetée par le fisc parce que celui-ci estime, sur la base du revenu

1 637 euro bedraagt, meent dat de maandelijkse terugbetalingscapaciteit van de betrokken belastingplichtige 237 euro bedraagt. De fiscus meent dat de betrokken belastingplichtige een grotere inspanning kan leveren. Bovendien zijn er geen bijzondere omstandigheden waarop hij een beroep kan doen.

Er zijn twee fundamentele opmerkingen te maken bij deze benadering.

1. De poging om door een forfaitair bedrag aan vaste kosten een gelijkheid in te voeren bij de behandeling van alle belastingplichtigen (conform de aanbevelingen van het Rekenhof opgenomen in het 171^{ste} Boek van het Rekenhof gepubliceerd in 2014), leidt er nu net toe dat er een ongelijkheid wordt tot stand gebracht. Niet samendrukbare kosten van een schuldenaar kunnen met name sterk variëren, bijvoorbeeld door geografische elementen (de huurprijzen op de woningmarkt) of door eerder aangegane engagementen die niet kunnen worden herroepen (kredieten, alimentatiegeld...).

Gelijkheid wordt slechts gebracht wanneer burgers die zich in verschillende omstandigheden bevinden effectief ook verschillend worden behandeld.

2. Voor wat betreft de “bijzondere omstandigheden”: deze worden inderdaad te vaak beperkt tot medische kosten. Naargelang van de ontvanger is de interpretatie breder of juist heel strikt. In de discussie met de administratie werd gesteld dat de beperking tot medische kosten niet de norm kon zijn.

De risico's van een strikte toepassing van de instructies zoals hierboven beschreven is dat de belastingplichtige met betalingsmoeilijkheden effectief niet meer kan betalen, of zijn afbetalingsplan niet kan respecteren en finaal schuld ophoopt, wat trouwens vrij snel kan gaan wanneer de vervolgingen worden ingezet.

Om dit te vermijden en een methode te vinden die zowel de belangen van de staat als die van de belastingplichtige in evenwicht brengt, doen de federale ombudsmannen daarom in het verslag twee aanbevelingen:

1. de betalingscapaciteit van de belastingplichtige objectiveren aan de hand van een transparante berekeningsmethode, waarbij de noodzakelijke uitgaven om de basisbehoeften te dekken worden geïntegreerd. Daarbij verwijst de spreker naar wetenschappelijk onderbouwde instrumenten zoals de referentiebudgetten, waarbij een meer realiteitsgebonden benadering mogelijk is van alle elementen die uiteindelijk bepalen wat het minimum-budget is dat nodig is voor de betrokkenen om een menswaardig bestaan te kunnen leiden.

mensuel de l'intéressé, à savoir 1 637 euros, que sa capacité de remboursement est de 237 euros par mois. Le fisc estime que le contribuable concerné peut fournir un effort plus important. En outre, il ne peut invoquer aucune circonstance particulière.

Cette approche appelle deux observations fondamentales.

1. La tentative d'instaurer une égalité de traitement de tous les contribuables par l'application d'un montant forfaitaire de frais fixes (conformément aux recommandations de la Cour des comptes contenues dans son 171^e Cahier publié en 2014) a créé aujourd'hui une inégalité. Les frais incompressibles d'un débiteur peuvent en effet varier fortement, par exemple en raison d'éléments géographiques (les loyers sur le marché du logement) ou d'engagements antérieurs irrévocables (crédits, pensions alimentaires, etc.).

Il ne peut y avoir égalité que si des citoyens qui se trouvent dans des situations différentes sont effectivement traités différemment.

2. En ce qui concerne les “circonstances particulières”: celles-ci sont en effet trop souvent limitées aux frais médicaux. Selon le receveur, l'interprétation sera tantôt plus large tantôt très stricte. Lors de la discussion avec l'administration, il a été indiqué que la limitation aux frais médicaux ne pouvait constituer la norme.

Une application stricte des instructions décrites ci-dessus contient le risque que le contribuable confronté à des difficultés de paiement ne puisse effectivement plus payer ou pas respecter son plan de paiement et qu'il finisse par accumuler des dettes, ce qui peut au demeurant arriver très rapidement lorsque des poursuites sont intentées.

Afin d'éviter cette situation et de trouver une méthode qui équilibre à la fois les intérêts de l'État et ceux du citoyen, les médiateurs fédéraux formulent deux recommandations dans le rapport:

1. objectiver la capacité de paiement du contribuable à partir d'une méthode de calcul transparente qui intègre les dépenses nécessaires pour couvrir ses besoins élémentaires. L'orateur renvoie à cet égard à des instruments scientifiquement étayés, tels que les budgets de référence, qui permettent d'approcher de façon plus réelle tous les éléments qui définissent finalement le budget minimal nécessaire pour mener une vie conforme à la dignité humaine.

Tijdens het rondetafelgesprek werd door de POD Maatschappelijke Integratie daartoe ook een duidelijk pleidooi gehouden op basis van hun ervaring met die methode (bijvoorbeeld in samenwerking met de OCMW's). De fiscale administratie is kennelijk erg geïnteresseerd.

2. er is nood aan precisering van de bijzondere omstandigheden die de operationele diensten toelaten om toch een afbetalingsplan toe te staan, langer dan datgene bepaald op basis van betalingscapaciteit. De mogelijkheid moet worden voorzien om ook de niet herroepbare financiële engagementen in rekening te nemen die deze betalingscapaciteit onmiskenbaar verminderen.

De spreker heeft al gewezen op de ratio die achter de termijn van 12 maand schuilgaat, bij de invorderingsstrategie van de fiscus.

Wat te doen bij fiscale schulden die cyclisch zijn, die om een of andere reden elk jaar terug opduiken?

Uit de klachtenanalyse blijkt dat nogal wat problemen voortspuiten uit een onvoldoende inhouding van bedrijfsvoorheffing op het ontvangen beroepsinkomen.

Dat laatste kan tijdelijk zijn (economische werkloosheid, ouderschapsverlof, primaire arbeidsongeschiktheid...), maar kan ook permanent. Vooral bij arbeiders (afhouding jaarlijks vakantiegeld!), bij de uitzendkrachten, bij deeltijdse werknemers met meerdere gecombineerde banen, in geval van een arbeidsinkomen dat wordt gecombineerd met een vervangingsinkomen, etc. komt die permanente problematiek vaak voor.

Aangezien deze belastingplichtigen elk jaar een vaak aanzienlijke som moeten afbetalen om hun fiscale schuld in te lossen binnen de 12 maand, slagen ze er niet in een reserve op te bouwen tegen de volgende fiscale aanslag. Is er geen akkoord over een afbetalingsplan, of slagen ze er niet in dat plan ordentelijk op te volgen, dan riskeren ze vervolgingen en komen ze in de situatie waarin meerdere belastingschulden moeten worden gedelgd. Er ontstaat een verhoogd risico van overmatige schuld.

Er zijn twee manieren om dat te voorkomen:

- het stelsel van voorafbetalingen;
- het fiscaal voluntariaat (vrijwillige inhouding op vraag van belastingplichtige).

Lors de la table ronde, le SPP Intégration sociale a aussi plaidé clairement en ce sens, compte tenu de l'expérience qu'il a acquise avec cette méthode (par exemple, en collaboration avec les CPAS). L'administration fiscale est manifestement très intéressée.

2. il est nécessaire de préciser les circonstances particulières qui autorisent les services opérationnels à accorder malgré tout un plan de paiement d'une durée plus longue que celle établie sur la base de l'évaluation de la capacité de paiement. Il convient de prévoir la possibilité d'intégrer également les engagements financiers irrévocables qui grèvent manifestement sa capacité de paiement.

L'orateur a déjà souligné la raison sous-jacente au délai de 12 mois dans la stratégie de recouvrement du fisc.

Que faire face à des dettes fiscales cycliques qui, pour l'une ou l'autre raison, réapparaissent d'année en année?

Il ressort de l'analyse des plaintes que bon nombre de problèmes trouvent leur origine dans une retenue de précompte professionnel insuffisante au regard des revenus professionnels perçus.

Cette retenue insuffisante peut être temporaire (chômage économique, congé parental, incapacité de travail primaire...), mais aussi permanente. C'est surtout chez les ouvriers (retenue du pécule de vacances annuel!), les travailleurs intérimaires, les travailleurs à temps partiel combinant plusieurs emplois ou combinant un revenu du travail avec un revenu de remplacement, etc., que cette problématique a souvent un caractère permanent.

Confrontés chaque année à un impôt important à payer, ces contribuables ne parviennent généralement pas à provisionner les montants nécessaires au paiement de leur prochain impôt, compte tenu des difficultés qu'ils rencontrent pour acquitter leur dette fiscale de l'exercice d'imposition en cours. En l'absence d'accord sur un plan de paiement, ils s'exposent à des poursuites et se retrouvent face à plusieurs dettes fiscales à apurer. Le risque de surendettement est donc accru.

Il existe deux manières de prévenir cet écueil:

- le système de versements anticipés;
- le volontariat fiscal (retenue volontaire de précompte professionnel, à la demande du contribuable).

Het doelpubliek zou ten eerste systematisch door de fiscus van deze mogelijkheden moeten worden geïnformeerd.

Maar ook hier geldt dat een oplossing slechts echt mogelijk is voor de betrokkene wanneer de inspanning om de opgebouwde schuld van het jaar op langere termijn kan worden gespreid dan 12 maanden, zodat er inderdaad in het daaropvolgende jaar een extra inspanning kan geleverd worden op het lopende inkomen. De mogelijkheid moet dus worden geboden om de lopende fiscale schulden over een langere periode te spreiden.

Het formaliseren van de procedure van fiscaal voluntariaat is aan te bevelen, zo blijkt uit de klachten, bijvoorbeeld door een schriftelijk akkoord tussen de belastingplichtige en de administratie die de werkgever op de hoogte brengt en waarbij bij een herroeping door de werknemer, de werkgever de administratie daarvan informeert.

Het formaliseren van de procedure zou trouwens ook het fiscaal voluntariaat beschermen bij een loonbeslag door derden.

Ten slotte is aan te bevelen om de FOD Financiën de mogelijkheid te geven een overeenkomst die hij sluit met de belastingplichtige over het fiscaal voluntariaat tegenstelbaar aan derden te maken. Dat laatste kan voor bepaalde belastingbetalers trouwens betekenen dat hun werkelijk beschikbare netto bezoldiging in rekening wordt gebracht voor de toekenning van een aantal voordelen of toelagen.

Bij het begin van het onderzoek, in januari 2018, lieten de instructies van de centrale administratie geen afbetalingsplan toe langer dan 12 maanden.

De belastingplichtige die wel wilde, maar niet kon betalen binnen die 12 maand werd overeenkomstig de instructies door de administratie verwezen naar de privécredietmarkt of naar de insolventieprocedures.

Uit de klachtenanalyse blijkt dat deze aanpak onge-schikt is voor een tweetal categorieën belastingplichtigen:

— degenen die kampen met tijdelijke betalingsmoeilijkheden als gevolg van ziekte, werkloosheid, scheiding, een overlijden, en waarvan de meesten enkel nood hebben aan een langere terugbetalingstermijn, en waar zij vaststellen dat andere procedures geen enkele meerwaarde leveren;

Le fisc devrait avant tout informer systématiquement le public cible de ces possibilités.

Mais ici aussi, une solution n'est vraiment réaliste pour l'intéressé que lorsque les efforts consentis pour apurer la dette constituée sur l'année peuvent s'étaler sur un délai supérieur à douze mois, de manière à ce que, l'année suivante, un effort supplémentaire puisse effectivement être fourni sur les revenus courants. La possibilité doit donc être offerte d'étaler sur une plus longue période les dettes fiscales en cours.

Il est souhaitable de formaliser la procédure de volontariat fiscal, ainsi qu'il ressort des plaintes, par exemple par la voie d'un engagement formel entre le contribuable et l'administration, qui informerait l'employeur, et, en cas de révocation par le travailleur, l'employeur en informerait l'administration.

La formalisation de la procédure protégerait du reste également le volontariat fiscal en cas de saisie sur salaire effectuée par des tiers.

Enfin, il se recommande que le SPF Finances puisse opposer à des tiers l'engagement relatif au volontariat fiscal qu'il conclut avec le contribuable. Pour certains contribuables, cela pourrait même impliquer que leur véritable rémunération nette mensuelle soit prise en compte pour l'octroi d'un certain nombre d'avantages ou d'allocations.

Au lancement de l'enquête, en janvier 2018, les instructions fournies par l'administration centrale ne permettaient pas d'accorder un plan de paiement de plus de 12 mois.

Le contribuable qui, malgré lui, n'était pas en mesure de payer dans ce délai de 12 mois était réorienté par l'administration selon les instructions vers le marché du crédit ou vers les procédures d'insolvabilité.

Il ressort de l'analyse des plaintes que cette procédure se révélait peu appropriée à la situation de deux catégories de contribuables:

— les contribuables confrontés à des difficultés temporaires qui résultent d'une maladie, d'une perte d'emploi, d'une séparation, d'un décès, et dont la plupart ont simplement besoin d'un délai de paiement plus long et pour lesquels d'autres procédures n'apportent aucune valeur ajoutée;

— degenen die geconfronteerd worden met een uitzonderlijke schuld: gevolgen van een faillissement, schuld bij de RVA die wordt teruggevorderd, penale boete, etc. Het betreft schulden die niet cyclisch zijn en waarvoor een groter gespreide betaling in vele gevallen soelaas brengt.

Het doorverwijzen naar insolventieprocedures (collectieve schuldenregeling of onbeperkt uitstel van de invordering van belastingen) gaan uit van een duurzaam en structureel gebrek aan evenwicht tussen schulden en gewone inkomsten. Dat betreft niet de grote meerderheid van de hierboven geschetste gevallen.

Soms wordt gesteld dat de langlopende afbetalingsplannen in hun verwerkingskost voor de administratie duur zijn. Daartegenover moet echter de maatschappelijke kost worden geplaatst, voor overheid en betrokkenen, van bijvoorbeeld de collectieve schuldenregeling. Die is zeker niet verwaarloosbaar.

Ook de doorverwijzing naar de privé kredietmarkt biedt geen geschikte oplossing voor de meeste belastingplichtigen met betalingsmoeilijkheden.

De spreker geeft hierbij het voorbeeld van een belastingplichtige, genaamd Edith. Zij beschikt over een werkloosheidsuitkering van 1 060 euro. Zij heeft een belastingsschuld ten belope van 1 262 euro voor de periode waarin zij nog werkte. Zij spreekt af met de fiscus om de schuld af te lossen met maandelijkse betalingen ten belope van 160 euro. Zij respecteert dit afbetalingsplan in een eerste fase maar komt daardoor in de knoei met haar overige financiële verplichtingen, met name haar huur, haar energiekosten en een persoonlijke lening die ze had afgesloten toen zij nog werkte. Zij vraagt een herziening van het plan maar deze herziening wordt geweigerd. Ze stopt vervolgens met de afbetalingen van de fiscale schuld om de andere schuldafbetalingen gedeeltelijk in te halen en contacteert later opnieuw de fiscus en stelt voor om het saldo ten belope van 479 euro af te betalen in maandelijkse schijven van 50 euro. De administratie van de fiscus weigert dit en verwijst de betrokken belastingplichtige naar de collectieve schuldenregeling of de privé kredietmarkt.

Edith bevindt zich nochtans niet in situatie van overmatige schuldenlast: naast fiscale schuld is de enige betekenisvolle schuld de lening aangegaan toen ze nog werkte met maandelijkse aflossing van 212 euro. Door haar huidige situatie komt ze niet in aanmerking voor een persoonlijke lening op de privé kredietmarkt.

— les contribuables présentant une dette de nature exceptionnelle: conséquences d'une faillite, d'une dette auprès de l'ONEM qui est réclamée, d'une amende pénale, etc. Il s'agit de dettes qui ne présentent pas de caractère cyclique et pour lesquelles un meilleur échelonnement du paiement constitue souvent une solution.

Le renvoi vers des procédures d'insolvabilité (règlement collectif de dettes ou surséance indéfinie au recouvrement des impôts) vise la situation de déséquilibre durable et structurel entre les dettes et les rentrées courantes. Cela ne concerne pas la grande majorité des cas précités.

Par ailleurs, un des arguments avancés par l'administration pour motiver l'impossibilité d'accorder des plans de paiement à long terme réside dans le coût excessif de cette procédure. Ce coût doit cependant être mis en balance avec le coût sociétal, tant pour les autorités publiques que pour le contribuable, de la procédure en règlement collectif de dettes, qui n'est certainement pas négligeable.

Le renvoi vers le marché du crédit privé n'offre aucune solution appropriée à la plupart des contribuables en difficultés de paiement.

L'orateur cite, à cet égard, l'exemple d'un contribuable nommée Édith. Elle touche une allocation de chômage mensuelle de 1 060 euros. Elle doit payer un impôt de 1 262 euros correspondant à la période pendant laquelle elle travaillait. Elle conclut un plan de paiement de 160 euros par mois avec le fisc. Dans un premier temps, elle respecte le plan, mais elle ne parvient plus ensuite à le concilier avec son loyer, ses factures d'électricité et un prêt personnel. Elle sollicite une révision du plan, en vain. Elle décide alors d'arrêter le versement de ses mensualités pour rattraper le retard accumulé auprès de ses autres créanciers. Plus tard, elle reprend contact avec le fisc et propose de solder sa dette de 479 euros par mensualités de 50 euros. L'administration fiscale refuse et renvoie Édith vers le règlement collectif de dettes ou le marché du crédit.

Édith ne se trouve pourtant pas dans une situation de surendettement: comme seule autre dette significative, elle n'a qu'un prêt à tempérament contracté avant la perte de son emploi et d'une mensualité de 212 euros. Elle n'a pas non plus accès au marché du crédit compte tenu de ses faibles revenus.

Vele belastingplichtigen met betalingsmoeilijkheden hebben geen toegang tot de privé kredietmarkt, of enkel tegen dermate hoge rentevoeten dat hun financiële situatie nog erger wordt.

Vanaf 1 juni 2018 heeft de AAll de Administratieve Schuldenregeling (ASR) ingevoerd. Deze regeling laat toe dat er een afbetalingsplan wordt toegestaan met een looptijd van maximaal 60 maanden, met eventueel vrijstelling van nalatigheidintresten of een gedeeltelijke kwijtschelding van de schuld (via procedure onbeperkt uitstel van invordering). Het moet ook om hoofdzakelijk fiscale schulden gaan.

Wat de spreker zorgen baart, is dat de administratie enkel de belastingplichtigen over die procedure ASR informeert waarvan zij meent dat deze op basis van de door haar zelf bepaalde betalingscapaciteit (zie de bedenkingen van de federale ombudsmannen daarbij) niet in staat blijken binnen de 12 maanden de schuld af te lossen.

Wie op de website van de FOD Financiën kijkt, stelt trouwens vast dat een belastingplichtige zelf niet rechtstreeks beroep kan doen op de ASR. Dat blijkt een stap terug in vergelijking met de info in een omzendbrief van juni 2018.

Rekening houdend met vernoemde elementen, beveelt de spreker aan om deze procedure voldoende toegankelijkheid te geven en ook de nodige bekendheid.

Na analyse van deze dossiers beveelt hij eveneens aan dat de potentiële meerwaarde die zowel de FBD als de erkende diensten schuldbemiddeling kunnen leveren in de procedure ASR volop moet worden aangewend.

Tot slot is het belangrijk te vermelden dat in de loop van het gehele onderzoek, dus vanaf de verkennende gesprekken tot op het ogenblik van het overhandigen van het verslag aan het parlement, het debat en ook de praktijk van de inning en invordering een belangrijke evolutie heeft gekend. De voortschrijdende besprekingen en de inzichten daaraan verbonden werden door de administratie in het algemeen constructief ontvangen en sommige daarvan al intern ter bespreking voorgelegd. De samenwerking met de FOD Financiën mag gerust vruchtbaar en positief worden genoemd.

Wat zijn de concrete stappen die gezet zijn of zullen worden op basis van de analyse en de aanbevelingen van het verslag?

Voor wat betreft de administratie, heeft de AAll bij de POD Maatschappelijke Integratie de informaticatool voor

Beaucoup de contribuables n'ont pas accès au marché privé du crédit, ou uniquement à des taux d'intérêts si élevés qu'ils présentent un risque important d'aggravation de leur situation financière.

Depuis le 1^{er} juin 2018, l'AGPR a instauré la procédure de Règlement administratif de dettes (RAD). Cette procédure permet d'accorder un plan de paiement pour une durée maximale de 60 mois, assorti éventuellement d'une exonération des intérêts de retard ou d'une remise d'une partie de la dette (par le biais de la procédure de surséance indéfinie au recouvrement). Il doit aussi s'agir de dettes essentiellement fiscales.

Ce qui inquiète l'orateur, c'est que seuls les contribuables dont l'administration estime, sur la base de leur capacité de paiement qu'elle détermine elle-même (voir les observations des médiateurs fédéraux à ce sujet), qu'ils ne sont pas en mesure d'acquitter leur(s) dette(s) dans un délai de douze mois, sont informés de la possibilité d'avoir recours à cette procédure RAD.

Si on consulte le site internet du SPF Finances, on constate d'ailleurs qu'un contribuable ne peut faire lui-même directement appel au RAD. Cela représente un pas en arrière par rapport aux informations figurant dans une circulaire de juin 2018.

Compte tenu des éléments précités, l'orateur recommande d'assurer une accessibilité et une visibilité suffisantes de cette procédure.

Après analyse de ces dossiers, il recommande également d'exploiter pleinement la valeur ajoutée potentielle qui peut être offerte tant par le SCF que par les services de médiation de dettes agréés dans le cadre de la procédure RAD.

Enfin, il importe de mentionner qu'au cours de l'ensemble du déroulement de l'enquête, donc depuis les entretiens exploratoires jusqu'au moment de la remise du rapport au parlement, le débat, mais aussi la pratique de la perception et du recouvrement, ont connu une évolution importante. La progression des discussions et les idées formulées dans ce cadre ont, en général, été perçues de manière constructive par l'administration, et certaines ont déjà été soumises à discussion en interne. La coopération avec le SPF Finances peut réellement être qualifiée de fructueuse et positive.

Quelles sont les démarches concrètes qui sont ou seront effectuées sur la base de l'analyse et des recommandations du rapport?

En ce qui concerne l'administration, l'AGPR a étudié au SPF Intégration sociale l'outil informatique utilisé

de berekening van de referentiebudgetten bestudeerd en zal zij bekijken hoe deze tool in hun werkmethode kan worden geïntegreerd. Daarnaast zet de AAll met de sociale secretariaten en de POD Maatschappelijke Integratie een project op rond het fiscaal vrijwillariat (resultaten eerste trimester 2019). Bovendien zal de AAll de notie van de structurele betalingsmoeilijkheden herbekijken en verder objectiveren. Tot slot zal er een herziening komen van het algemeen samenwerkingsprotocol met de deurwaarders met daarin geen verplichte aanmaning, maar wel de keuze. In het protocol zal eveneens de mogelijkheid opgenomen worden zodat gerechtsdeurwaarders afbetalingsplannen kunnen toekennen in overeenstemming met de invorderingsstrategie.

Thans is er reeds een akkoord bereikt over de uitbreiding van het project met de ervaringsdeskundigen tot alle infocentra, behalve in Neufchâteau. Daarnaast verandert de AAll de typebrief die een afbetalingsplan weigert. Deze brief vermeldt voortaan de mogelijkheid om een beroep te doen op de FBD.

De bevoegde minister vraagt aan de FOD Financiën om snel met een plan van aanpak te komen voor de omzetting van de aanbevelingen van de federale ombudsmannen. Hij stelt daarbij het volgende: "...Wanneer het toch zover komt, moet men zoeken naar een aanpak die voldoende rekening houdt met de situatie waarin mensen zich bevinden. Ook het maken van extra kosten voor de belastingplichtigen door bijvoorbeeld het inzetten van deurwaarders moet zoveel mogelijk beperkt worden. Het kan niet dat invorderingskosten oplopen tot een veelvoud van het verschuldigde bedrag."

B. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Catherine De Bruecker

Mevrouw Catherine De Bruecker, federale ombudsman, gaat in op het tweede deel van het onderzoek; dat heeft betrekking op de wijze waarop de FOD Financiën uitvoering geeft aan de gedwongen invordering van belastingschulden.

De invorderingsstrategie van de FOD Financiën bestaat erin dat de invorderingsacties voornamelijk worden uitgevoerd in de periode van twaalf maanden nadat de schuld is ontstaan.

Daartoe bevatten de instructies een aantal acties die de ontvanger moet ondernemen; de daarbij te volgen procedure moet, na het ontstaan van de schuld, gefaseerd ten uitvoer worden gelegd.

Bij gebrek aan een aanvaard afbetalingsplan moeten de ontvangers aldus in principe een eerste invorderingsactie ondernemen binnen de 4 maanden na het ontstaan

pour calculer les budgets de référence et examinera comment intégrer cet outil dans leur méthode de travail. Par ailleurs, l'AGPR met sur pied avec les secrétariats sociaux et le SPF Intégration sociale un projet en matière de volontariat fiscal (résultats premier trimestre 2019). En outre, l'AGPR réexaminera la notion de difficultés de paiement structurelles afin de l'objectiver davantage. Enfin, il y aura une révision du protocole général de collaboration avec les huissiers de justice, qui ne prévoira pas l'envoi obligatoire d'une sommation mais laissera le choix à l'huissier à cet égard. Le protocole prévoira aussi la possibilité pour les huissiers de justice d'octroyer des plans d'apurement conformément à la stratégie de recouvrement.

Un accord a déjà été conclu en ce qui concerne l'extension du projet "Experts du vécu" à tous les infocenters, excepté Neufchâteau. Par ailleurs, l'AGPR modifiera la lettre type utilisée pour refuser un plan d'apurement. Elle mentionnera dorénavant la possibilité de faire appel au SCF.

Le ministre compétent demande au SPF Finances de présenter rapidement un plan d'action en vue de mettre en œuvre les recommandations des médiateurs fédéraux. Il déclare à ce propos: "Lorsqu'on en arrive malgré tout là, il faut chercher une approche qui tienne suffisamment compte de la situation dans laquelle les personnes se trouvent. Il faut également éviter autant que possible au contribuable d'exposer des frais supplémentaires, comme par exemple le recours à des huissiers. Il est inadmissible que les frais de recouvrement dépassent largement le montant dû." (traduction)

B. Exposé introductif de Mme Catherine De Bruecker

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, aborde le deuxième volet de l'enquête qui porte sur la manière avec laquelle le SPF Finances procède au recouvrement forcé des dettes fiscales.

La stratégie de recouvrement du SPF Finances vise à concentrer les actions en recouvrement dans le délai de douze mois à compter de l'apparition de la dette.

À cette fin, les instructions préconisent un certain nombre d'actions à entreprendre par le receveur, selon une approche qui est phasée depuis la naissance de la dette.

Ainsi, en l'absence de plan de paiement accepté, les receveurs doivent en principe entreprendre une première action de recouvrement dans les 4 mois de

van de belastingschuld (derdenbeslag dan wel doorsturing van het dossier naar de gerechtsdeurwaarder).

Uit het onderzoek blijkt dat de aan de ontvangers opgelegde prestatiedoelstellingen sommigen van hen ertoe aanzetten te kiezen voor een al te strenge en rigide toepassing van de administratieve instructies.

Deze instructies vormen slechts een indicatie van de best mogelijke strategie; bij de concrete uitvoering van de invorderingsacties mogen de ontvangers hun beoordelingsbevoegdheid aanwenden. Wanneer zij echter de doelstelling van 80 % van de binnen dit tijdsbestek te ondernemen acties niet halen, moeten zij daarover verantwoording afleggen.

Sommigen geven er dan ook de voorkeur aan de aanbevolen strategie strikt te volgen, zonder rekening te houden met de specifieke omstandigheden van het dossier en zonder erop toe te zien dat de belangen van de Schatkist in balans zijn met die van de belastingplichtige. Daardoor zijn de jonge ontvangers minder geneigd af te wijken van de aanbevolen strategie. In sommige gevallen zou een andere, meer billijke aanpak echter even doeltreffend kunnen zijn om de schuld binnen de termijn van twaalf maanden te innen, zonder bijkomend nadeel of extra kosten voor de belastingbetaler.

De spreekster geeft het voorbeeld van Simone, een vrouw van 88 jaar die 18 000 euro verschuldigd is omdat ze een pensioen ontvangt van een internationale instelling die geen bedrijfsvoorheffing heeft ingehouden. Haar schoonzoon die haar helpt bij het overschrijven van dat bedrag, vergist zich van bankrekening, waardoor dat bedrag niet wordt overgeschreven op de rekening van de algemene administratie van de inning en de invordering (AII), maar op die van de algemene administratie van de patrimoniumdocumentatie. Op het moment dat de Simone de betalingsherinnering ontvangt, heeft de algemene administratie van de patrimoniumdocumentatie het verschuldigde bedrag nog niet overgeheveld naar de rekening van de algemene administratie van de inning en de invordering. Twee maanden na de vervaldatum deelt de ontvanger haar mee dat hij het dossier, indien hij het verschuldigde bedrag niet onverwijld ontvangt, zal doorsturen naar de gerechtsdeurwaarder. Uit schrik betaalt Simone een tweede keer, hoewel de Schatkist geen enkel risico op wanbetaling liep – het verschuldigde bedrag stond immers al op een rekening van de FOD Financiën.

De spreekster verwijst tevens naar gevallen van gelijktijdige inbeslagnemingen bij de bank en bij de werkgever en situaties waarin de AII, om vervolging te voorkomen, bedragen opeist waardoor de betrokkenen

l'apparition de la dette d'impôt (saisie indirecte ou envoi du dossier à l'huissier).

L'enquête révèle que les objectifs de performance imposés aux receveurs conduisent certains d'entre eux à opter pour une application trop stricte et rigide des instructions administratives.

Les instructions ne constituent qu'une indication de la meilleure stratégie à suivre et les receveurs ne sont pas dispensés d'exercer leur pouvoir d'appréciation dans la mise en œuvre concrète des actions de recouvrement. Toutefois s'ils n'atteignent pas l'objectif de 80 % d'actions entreprises dans ce délai, ils sont susceptibles de devoir se justifier.

Certains préfèrent donc s'en tenir strictement à la stratégie, sans avoir égard aux circonstances propres du dossier ni veiller à assurer un équilibre entre les intérêts du Trésor et ceux du contribuable. Ainsi, les jeunes receveurs hésitent davantage à s'écarter de la stratégie préconisée. Or dans certains cas, une autre approche, plus équitable, permettrait d'assurer tout aussi efficacement le recouvrement de la dette dans le délai de douze mois, sans occasionner de préjudice ou de frais supplémentaires pour le contribuable.

L'intervenante cite l'exemple de Simone qui a 88 ans et elle a une dette de 18 000 euros car elle reçoit une pension d'une institution internationale qui ne prélève aucun précompte professionnel. Son beau-fils l'aide à effectuer le virement mais il se trompe de compte bancaire. Il ne verse pas à l'administration générale de la perception et de recouvrement (AGPR) mais à l'administration générale de la documentation patrimoniale. Lors du rappel de paiement, l'administration générale de la documentation patrimoniale n'a pas encore effectué le transfert du montant dû vers le compte de l'administration générale de recouvrement. Deux mois après l'échéance, le receveur lui indique que s'il ne reçoit pas rapidement le paiement il transmettra le dossier à l'huissier. Par peur, Simone paye une deuxième fois, alors qu'il n'y avait aucun risque pour le Trésor puisque la somme due était déjà entre les mains du SPF Finances.

L'intervenante cite également des cas de saisies arêts simultanées auprès de la banque et de l'employeur et de situations où, pour éviter les poursuites, l'AGPR exige des montants qui laissent aux personnes moins

minder dan het leefloon overhouden, hoewel dat wordt beschouwd als het minimumbedrag om een menswaardig leven te kunnen leiden.

De spreekster geeft het voorbeeld van André, die een belastingschuld heeft van 7 151 euro. De belastingadministratie legt al een loonbeslag van 200 euro per maand en houdt zijn belastingteruggave van 1 200 euro in op zijn belastingschuld. Op deze manier recupereert de AAI al met zekerheid 3 600 euro per jaar. Het staat vast dat de AAI de volledige belastingschuld zal innen over een periode van twee jaar. In het licht van de doelstelling om de totale schuld binnen 12 maanden te innen, vindt het invorderingsteam het geïnde bedrag echter ontoereikend. De administratie kondigt aan dat ze het dossier zal doorsturen naar een gerechtsdeurwaarder om daarenboven executoriaal beslag te leggen op het gezinsmeubilair van André. Om dat beslag te voorkomen, moet André 600 euro per maand méér betalen. André en zijn vrouw, die niet werkt, hebben echter twee kinderen; ze zullen het dan ook maandenlang moeten doen met een bedrag dat onder het leefloon ligt.

Bovendien stelt de spreekster vast dat het door het invorderingsteam gehanteerde computerprogramma niet optimaal is om de dossiers individueel en correct te kunnen beheren. In de gevallen waarin een afbetalingsplan werd toegestaan, zorgt bijvoorbeeld zelfs een kleine schending van de voorwaarden ervoor dat het computerprogramma het afbetalingsplan automatisch intrekt, waarna het dossier wordt overgeheveld naar de lijst van de dossiers met gedwongen schuldinvoering. De spreekster constateert dat in de huidige regeling weinig ruimte is voor een individueler en humaner dossierbeheer.

Dat een andere aanpak noodzakelijk én mogelijk is, blijkt uit de onderzochte gevallen, alsook uit de ervaring van andere overheidsinstellingen (de VREG, bijvoorbeeld, beveelt aan de schuldenaar een tweede kans te geven wanneer hij een betaling van zijn maandelijkse rekening heeft gemist).

Daarom bevelen de federale ombudsmannen de administratie aan een invorderingsgedragscode uit te werken, teneinde de ontvangers ertoe aan te zetten hun acties niet alleen af te stemmen op de invorderingsstrategie, maar ook de beginselen van goed bestuur in acht te nemen.

Zulks zou hen er niet alleen toe aanzetten de vervolging te beperken tot de strikt noodzakelijke gevallen, maar zou hen tevens sterker doen staan wanneer zij, bij de beoordeling van hun prestaties, hun optreden moeten rechtvaardigen. Deze code zou daarenboven

que le revenu d'intégration, ce qui est pourtant considéré comme le minimum pour mener une vie digne.

Elle cite l'exemple d'André qui a une dette fiscale de 7 151 euros. L'administration fiscale pratique déjà une saisie au salaire de 200 euros par mois et impute sur sa dette fiscale son remboursement d'impôt de 1 200 euros. De cette manière, l'AGPR récupère avec certitude déjà 3 600 euros par an. Sur une période de deux ans, l'AGPR est certaine de récupérer sa dette. Néanmoins, l'équipe de recouvrement estime que le montant récupéré est insuffisant vu l'objectif de récupération de la dette totale dans un délai de 12 mois et annonce qu'elle va transmettre le dossier à un huissier pour pratiquer en plus une saisie d'exécution sur les meubles de la famille d'André. Afin d'éviter cette saisie, André est forcé de payer 600 euros par mois en plus. Pourtant André et sa femme, qui ne travaille pas, ont deux enfants et vont donc se retrouver pendant plusieurs mois sous le revenu d'insertion sociale.

En plus, l'intervenante constate également que le programme informatique qui est à la disposition du team recouvrement n'est pas optimale pour permettre une gestion individuelle et correcte des dossiers. Ainsi, lorsqu'un plan de paiement a été octroyé il suffit d'un non-respect même infime de ses modalités, le programme informatique va révoquer automatiquement le plan de paiement et transmettre le dossier dans la liste des dossiers pour lesquelles il faut entreprendre un recouvrement forcé. Elle constate qu'il y a peu de place dans le mécanisme actuel pour une approche plus individuelle et plus humaine des dossiers.

Les cas rencontrés pendant l'enquête, ainsi que les expériences pratiquées par d'autres institutions publiques (par exemple la VREG recommande de laisser une seconde chance au débiteur lors du non-respect d'une mensualité) indiquent que d'autres approches sont nécessaires et possibles.

À cette fin, les médiateurs fédéraux recommandent à l'administration d'élaborer un code de bonne conduite du recouvrement, pour que les receveurs soient incités à inscrire leurs actions non seulement dans la stratégie de recouvrement mais également dans le respect des principes de bonne administration.

Cela les inciterait à limiter les poursuites aux situations strictement nécessaires mais leur donnerait également plus d'assise, lors de l'évaluation de leur performance, pour justifier leur action. Ce code constituerait également un cadre de référence pour les autres

een referentiekader vormen voor de andere actoren die met de fiscus moeten omgaan (schuldbemiddelaar, de Fiscale Bemiddelingsdienst enzovoort).

De keuze voor een directe invorderingsprocedure door de gerechtsdeurwaarder dan wel voor een indirecte procedure door de administratie (via een derdenbeslag) wordt in beginsel aan de ontvanger overgelaten, maar wordt ingegeven door de beoordeling van de slaagkansen van de verschillende maatregelen, zoals die voortvloeit uit de *data mining*.

In 2017 hebben de belastingdiensten 135 000 dossiers aan gerechtsdeurwaarders bezorgd.

De gerechtsdeurwaarders moeten volgens het met hen gesloten samenwerkingsprotocol allereerst een dwangbevel met het oog op betaling afleveren, dat tussen 150 en 400 euro kost, naargelang van de omvang van de schuld.

Wanneer de belastingplichtige zijn schuld niet aanzuivert of wanneer hij met de gerechtsdeurwaarder niet tot een akkoord omtrent een afbetalingsplan komt, wordt het eigenlijke uitvoerend beslag ingeleid via een deurwaardersexploot, dat dan weer minstens 350 euro kost. Volgens de cijfers betreffende 2017 is dat in ongeveer 36 % van de dossiers gebeurd.

Dat betekent dat een groot aantal belastingplichtigen zijn schuld aanzuivert zodra de eerste deurwaardersakte aankomt. Aan die eerste akte zijn echter heel hoge kosten verbonden, die soms als een straf worden aangevoeld, in het bijzonder wanneer het in te vorderen bedrag klein is.

Experimenten door andere overheidsschuldeisers, zoals de Vlaamse en de Waalse belastingdiensten, tonen aan dat het versturen van een eerste aanmaning – wat niet meer dan 30 euro kost – hetzelfde resultaat kan opleveren. Bij die diensten wordt na die eerste aanmaning immers een aanzuiveringsgraad van 42 % tot 48 % vastgesteld.

De AAll wil zulks momenteel niet opleggen, maar heeft beslist om de gerechtsdeurwaarder te laten oordelen over het al dan niet versturen van die aanmaning. Het invorderingscentrum van Bergen had al beslist die maatregel op te leggen voor schulden van minder dan 1 000 euro.

De federale ombudsmannen menen dat het verplichte versturen van een minder dure aanmaning volstrekt gerechtvaardigd is, zeker bij belastingplichtigen tegen wie nog geen andere vervolgingen lopen.

acteurs appelés à interagir avec le fisc (médiateur de dettes, SCF, etc.).

Le choix du recours aux poursuites directes par l'huissier, ou indirectes par l'administration (via une saisie-arrêt entre les mains d'un tiers) est laissé en principe à l'appréciation du receveur mais il est guidé par l'évaluation des chances de succès des différentes mesures issue du *data mining*.

En 2017, l'administration fiscale a transmis 135 000 dossiers aux huissiers de justice.

Selon le protocole de collaboration établi avec les huissiers, le premier acte qu'ils doivent poser est un commandement à payer, dont le coût varie entre 150 et 400 euros selon le montant de la dette.

Si le contribuable ne s'acquitte pas de sa dette ou ne trouve pas d'accord avec l'huissier sur un plan de paiement, la saisie-exécution proprement dite est ensuite enclenché via un exploit d'huissier qui coûtera à son tour au minimum 350 euros. D'après les chiffres de 2017, cela est arrivé dans environ 36 % des dossiers.

Cela signifie qu'un nombre élevé de contribuables s'acquitte de sa dette dès le premier acte de l'huissier. Le coût de ce premier acte est toutefois très élevé et parfois perçu comme punitif, en particulier lorsque le montant à récupérer est peu élevé.

Des expériences menées par d'autres créanciers publics, comme les administrations fiscales flamande et wallonne, démontrent que l'envoi d'une première lettre de rappel, dont le coût ne dépasse pas 30 euros, peut avoir le même impact. Ces administrations enregistrent en effet des taux de paiement de 42 à 48 % après cette première sommation.

À ce stade, l'AGPR ne souhaite pas l'imposer mais a décidé de laisser l'envoi de ce courrier de rappel à l'appréciation de l'huissier. Le centre de recouvrement de Mons quant à lui avait déjà décidé de l'imposer pour les dettes inférieures à 1 000 euros.

Les médiateurs fédéraux estiment que l'envoi obligatoire d'une lettre de rappel à moindre coût se justifie pleinement, certainement pour les contribuables qui ne font pas encore l'objet d'autres poursuites.

Voorts stellen de federale ombudsmannen vast dat de gerechtsdeurwaarders soms meerdere maatregelen tot tenuitvoerlegging toepassen, waardoor kosten ontstaan die niet in verhouding staan tot de in te vorderen openstaande bedragen.

De spreekster haalt het voorbeeld aan van Ann, een dame met een belastingschuld van 255 euro. De gerechtsdeurwaarder stuurt een dwangbevel, dat 153 euro kost. Zij betaalt onmiddellijk haar schuld, maar niet de deurwaarderskosten. De deurwaarder gaat vervolgens over tot het uitvoerend beslag, wat tot bijkomende kosten ten belope van 225 euro leidt. Ann neemt contact op met de gerechtsdeurwaarder om een schikking te treffen, maar de deurwaarder eist de volledige betaling. Vervolgens maakt Ann 300 euro over, waardoor er nog maar 78 euro moet worden betaald. De gerechtsdeurwaarder gaat echter voort met de inbeslagneming van de roerende goederen; dat leidt tot 230 euro bijkomende kosten. Na tussenkomst van een schuldbemiddelingsdienst en steun van de federale ombudsman aanvaardt de gerechtsdeurwaarder een afbetalingsplan van 100 euro. Op drie maanden tijd is de aanvankelijke schuld van 255 euro aangegroeid met kosten ten belope van 591 euro.

Dergelijke toestanden zijn onaanvaardbaar. De federale ombudsmannen bevelen daarom aan dat de administratie een daadwerkelijk systeem instelt ter controle op en evaluatie van de gerechtsdeurwaarders met wie ze samenwerkt, en dat zij niet alleen de invorderingsratio als criterium hanteert, maar ook de gemiddelde kosten voor de burger. Zij moet er immers voor zorgen dat de onder haar verantwoordelijkheid genomen maatregelen tot tenuitvoerlegging stroken met het evenredigheids- en met het wettigheidsbeginsel. Het is gebleken dat de door beide gewestelijke belastingdiensten uitgevoerde experimenten ter zake goede resultaten hebben opgeleverd.

Door de reorganisatie van haar diensten is de AAIL heel ingewikkeld en minder toegankelijk voor de burger geworden.

Voortaan is de enige eerstelijnsdienst waarmee telefonisch contact kan worden opgenomen het Contact Center van de FOD Financiën. Die dienst geeft algemene informatie over de diverse mogelijkheden om de belasting te voldoen, maar kan zelf geen enkel afbetalingsplan toekennen. In 2017 liet de toegankelijkheid ervan trouwens ernstig te wensen over (61,70 %).

De burger die een afbetalingsplan wil aanvragen, wordt verzocht om My Minfin te gebruiken of zich te wenden tot het infocenter van zijn provincie. Alleen die infocenters zijn voortaan bevoegd om afbetalingsplannen toe te kennen, zolang het dossier niet aan het

Par ailleurs, dans certains dossiers les médiateurs fédéraux constatent que les huissiers multiplient parfois les actes d'exécution, engendrant des frais qui sont sans proportion avec les montants restants à récupérer.

L'intervenante cite l'exemple d'Ann. Elle a une dette fiscale de 255 euros. L'huissier envoie un commandement qui coûte 153 euros. Elle paye immédiatement sa dette mais pas les frais d'huissier. L'huissier lance alors la saisie-exécution, ce qui engendre un coût supplémentaire de 225 euros. Ann contacte l'huissier afin de trouver un arrangement mais il exige le paiement intégral. Ensuite, Ann verse 300 euros. Il reste seulement 78 euros à payer. Mais l'huissier continue la saisie des meubles ce qui entraîne encore 230 euros de frais. Il faudra l'intervention d'un service de médiation de dettes et l'appui du médiateur fédéral pour qu'il accepte un plan de paiement de 100 euros. En 3 mois, la dette initiale de 255 euros a été majorée de 591 euros de frais!

De telles situations sont inacceptables. Les médiateurs fédéraux recommandent donc que l'administration adopte un véritable mécanisme de contrôle et d'évaluation des huissiers avec lesquels elle collabore, et qu'elle intègre comme critère non seulement le ratio de recouvrement mais également le coût moyen pour le citoyen. Elle doit en effet s'assurer que les mesures d'exécution engagées sous sa responsabilité respectent le principe de proportionnalité et de légitimité. Les expériences menées en ce sens par les deux administrations régionales se sont avérées concluantes.

La réorganisation des services de l'AGPR a rendu celle-ci très complexe et moins accessible pour le citoyen.

Dorénavant, le seul service de première ligne accessible par téléphone est le Contact center du SPF Finances. Celui-ci délivre de l'information générale sur les différentes possibilités de paiement de l'impôt mais il ne peut octroyer lui-même aucun plan de paiement. Par ailleurs, en 2017 son accessibilité laissait sérieusement à désirer (61,70 %).

Le citoyen qui souhaite demander un plan de paiement est invité à utiliser My Minfin ou à s'adresser à l'Infocenter de sa province. Ceux-ci sont dorénavant seuls compétents pour accorder des plans de paiement tant que le dossier n'est pas parti au team recouvrement

invorderingsteam is bezorgd (doorgaans gedurende de eerste vier maanden). Die diensten kunnen niet telefonisch worden bereikt. Hun loketten zijn open van 9 tot 12 uur in de voormiddag, maar ze zijn niet allemaal in het stadscentrum gelegen (bijvoorbeeld Bergen, Gent, Hasselt enzovoort).

Voorts werd de arbeidsorganisatie binnen die infocenters tot het uiterste gerationaliseerd en werd daarbij de tijd voor het individueel onderzoek van de situaties beperkt. De weigering of de gedeeltelijke toekenning van de afbetalingsplannen worden middels standaardbrieven ter kennis gebracht; elke mogelijkheid tot een persoonlijk contact met de dossierbeheerder wordt uitgesloten.

Nochtans blijkt uit het onderzoek dat in dat stadium een persoonlijk contact per telefoon of ter plekke voor de burger met betalingsmoeilijkheden een wezenlijk verschil kan uitmaken en kan voorkomen dat de situatie verergert. Principeel moet de administratie zich aanpassen aan het door de gebruiker gekozen communicatiekanaal en niet omgekeerd. De federale ombudsmannen bevelen dan ook aan om ervoor te zorgen dat de diensten beter per telefoon bereikbaar zijn.

Voorts is de door de belastingdiensten meegedeelde informatie niet altijd volledig en proactief. Zo wordt alleen aan de belastingplichtigen die in het verleden al afbetalingsplannen hadden en die ze ook in acht hebben genomen, uit eigen beweging informatie over de afbetalingsplannen gestuurd (samen met het aanslagbiljet). De anderen moeten zelf aan de informatie zien te komen, via het Contact Center of op de webstek van de FOD Financiën.

De informatie over de administratieve schuldenregeling (ASR), binnen het kader waarvan een afbetalingsplan van meer dan 12 maanden kan worden aangevraagd, wordt alleen toegestuurd aan de belastingplichtigen die volgens de belastingdienst deel uitmaken van het doelpubliek van die maatregel. Dat is niet transparant. Alle belastingplichtigen moeten informatie ontvangen over de bestaande oplossingen.

De fiscus wil zich beschermen tegen ongerechtvaardigde verzoeken die de werklast onnodig zouden verzwaren. Zulks verantwoordt echter niet dat hij zelf de behartenswaardige verzoeken selecteert, temeer daar de infocenters niet over de capaciteit beschikken om voldoende aandacht aan het onderzoek van de dossiers te besteden, teneinde te kunnen uitmaken welke dossiers echt voor ASR in aanmerking verdienen te komen.

Om ongerechtvaardigde verzoeken te voorkomen, zouden de invorderingsdiensten er beter aan doen

(en général pendant les quatre premiers mois). Ces services ne sont pas joignables par téléphone. Leurs guichets sont ouverts de 9h à 12h le matin, mais ils ne sont pas tous situés en centre-ville (ex Mons, Gand, Hasselt,...).

Par ailleurs, l'organisation du travail au sein de ces Infocenters a été rationalisée au maximum, réduisant le temps consacré à l'examen individuel des situations. Les refus ou les accords partiels de plans de paiement sont notifiés par courrier-type, excluant toute possibilité d'un contact personnel avec un gestionnaire du dossier.

Pourtant, l'enquête révèle que c'est à ce stade qu'un contact personnel, par téléphone ou sur place, peut faire toute la différence pour le citoyen en difficulté de paiement et éviter que la situation ne s'aggrave. En principe, c'est à l'administration de s'adapter au canal de communication choisi par l'utilisateur et non l'inverse. Les médiateurs fédéraux recommandent donc de renforcer l'accessibilité téléphonique des services.

Par ailleurs, l'information communiquée par l'administration fiscale n'est pas toujours complète et proactive. Ainsi, l'information relative aux plans de paiement n'est adressée spontanément, avec l'AER, qu'aux contribuables qui ont déjà eu des plans de paiements par le passé et les ont respectés. Les autres doivent chercher eux-mêmes l'information, via le Contact center ou sur le site du SPF Finances.

L'information relative au Règlement administratif de dettes (RAD), permettant de demander un plan de paiement de plus de 12 mois, n'est adressée qu'aux contribuables qui, d'après l'administration, rentre dans le public-cible de cette mesure. Ce n'est pas transparent! Tous les contribuables doivent être informés des solutions qui existent.

Le fisc veut se prémunir de demandes injustifiées et qui augmenteraient inutilement sa charge de travail. Cela ne justifie toutefois pas qu'il sélectionne lui-même les demandes dignes d'intérêt. D'autant plus que les Infocenters n'ont pas la capacité d'accorder une attention suffisante à l'examen des dossiers pour détecter ceux qui méritent vraiment d'entrer en considération pour le RAD.

Pour éviter les demandes injustifiées, les services de recouvrement feraient mieux d'orienter

om burgers met structurele financiële moeilijkheden stelselmatig door te verwijzen naar de erkende schuldbemiddelingsdiensten, die beter zijn toegerust om hen naar de meest geschikte procedure te oriënteren. Dat zou de kwaliteit van de ingediende dossiers verbeteren.

Bovendien vraagt het ASR-aanvraagformulier veel informatie op die al bij de eerste aanvraag voor een afbetalingsplan werd verstrekt; dat is ontmoedigend en ondoeltreffend.

De federale ombudsmannen bevelen dan ook aan om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren, de belastingplichtigen beter over de bestaande oplossingen voor te lichten en om indien zulks nodig blijkt menselijk contact mogelijk te maken.

Die aanbevelingen sluiten trouwens aan bij de conclusies van het Burgerforum dat in oktober 2018 door de federale ombudsmannen was georganiseerd en waarin de nood aan een humane, laagdrempelige en bevattelijke administratie werd benadrukt.

Die vaststellingen zijn nog flagranter als het gaat om kwetsbare personen.

Dergelijke mensen hebben meer moeite om de gebruikelijke administratieve stappen te ondernemen en kunnen vaak niet omgaan met de elektronische kanalen. Ook denkt een groter deel van dat publiek dat een beslissing niet aanvechtbaar is. Voor die mensen zijn de onmogelijkheid tot persoonlijk telefonisch contact om hun dossier te bespreken, de complexiteit van de te ondernemen stappen en de vereiste om, bijwijlen herhaaldelijk, stavingsstukken te verstrekken, soms onoverkomelijke obstakels om voor hun financiële problemen een oplossing te vinden.

Het is voor hen van cruciaal belang om persoonlijk contact mogelijk te maken, met proactieve personeelsleden die zich van de juiste bewoordingen bedienen voordat de toestand verergert. Wanneer een burger met moeilijkheden te kampen krijgt om de door de administratie gevraagde stappen te ondernemen, moet hij trouwens op hulp kunnen terugvallen.

Er is gebleken dat, als in sommige infocenters op ervaringsdeskundigen inzake armoede en maatschappelijke uitsluiting een beroep wordt gedaan, die deskundigen waardevolle hulp kunnen bieden, zowel om de kwetsbaarste belastingplichtigen bij hun demarches te helpen als om de ambtenaren oog te doen krijgen voor de behoeften van die mensen. De federale ombudsmannen hebben aanbevolen om die ervaring uit te breiden tot alle infocenters.

systématiquement les citoyens confrontés à des difficultés financières structurelles vers les services de médiations de dettes agréés, mieux outillés pour les guider vers la procédure la plus adaptée. Cela renforcerait la qualité des dossiers introduits.

Par ailleurs, le formulaire de demande pour le RAD exige nombre d'informations qui ont déjà été fournies lors de la première demande de plan de paiement, ce qui est décourageant et inefficace.

Les médiateurs fédéraux recommandent donc de renforcer l'accessibilité téléphonique, de mieux informer les contribuables des solutions qui existent et de permettre un contact humain lorsque cela s'avère nécessaire.

Ces recommandations rejoignent d'ailleurs les conclusions du Forum citoyens que les médiateurs fédéraux avaient organisé en octobre 2018 et qui mettaient l'accent sur la nécessité d'une administration humaine, accessible et compréhensible.

Ces constats sont encore plus flagrants pour les personnes vulnérables.

Elles éprouvent plus de difficultés à accomplir les démarches administratives courantes et sont souvent désarmées face aux canaux électroniques. Elles sont également plus nombreuses à penser qu'une décision ne peut être contestée. Pour ces personnes, l'absence de contact téléphonique personnel pour discuter de leur dossier, la complexité des démarches à accomplir et la nécessité de devoir fournir, parfois de manière répétée, des pièces justificatives, représentent des obstacles parfois infranchissables pour trouver une solution à leurs problèmes financiers.

Pour ce public-là, il est essentiel de permettre un contact personnel, avec un personnel proactif et qui use d'un langage adapté, avant que la situation ne s'aggrave. Par ailleurs, lorsqu'un citoyen rencontre des difficultés pour effectuer les démarches demandées par l'administration, il doit pouvoir trouver de l'assistance.

Le recours à des experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale dans certains Infocenters a montré qu'ils peuvent apporter une aide précieuse, tant pour aider les contribuables les plus fragiles dans leurs démarches que pour sensibiliser les agents aux besoins de ces personnes. Les médiateurs fédéraux ont recommandé d'étendre cette expérience à tous les Infocenters.

Ten slotte herinnert de spreekster eraan dat de administratie zich ertoe heeft verbonden om de resultaten van het onderzoek in overweging te nemen en om na te trekken hoe uitvoering moet worden gegeven aan de daaruit voortvloeiende aanbevelingen.

Van de aanbevelingen waarvan de uitvoering nog niet aan de gang is, wil zij in het bijzonder de volgende beklemtonen:

- de noodzaak om de wijze waarop het betalingsvermogen van de belastingbetaler wordt berekend, bij te stellen dankzij de referentiebudgetten;

- het nut van een invorderingsgedragscode, om ervoor te zorgen dat de ontvangers bij de stappen die zij ondernemen de beginselen van goed bestuur daadwerkelijk in acht nemen;

- de verplichting voor de gerechtsdeurwaarders om een herinneringsbrief te zenden alvorens duurdere stappen te ondernemen;

- een betere telefonische bereikbaarheid van de diensten.

De federale ombudsmannen zullen dit onderzoek hoe dan ook opvolgen en zullen het Parlement op de hoogte houden over het concrete gevolg dat de administratie binnen een jaar zal hebben gegeven aan de erin vervatte aanbevelingen.

II. — VRAGEN VAN DE LEDEN

De heer Luk Van Biesen (Open Vld) merkt op dat hij in de commissie reeds meermaals de minister van Financiën geïnterpelleerd heeft met betrekking tot de opmaak van de burgerrekening. Deze burgerrekening geeft een overzicht van alle fiscale schulden en fiscale posities die een burger heeft met de verschillende fiscale administraties. De opmaak van deze burgerrekening loopt echter enorm veel vertraging op. Zien de federale ombudsmannen in deze burgerrekening een betere bescherming voor de belastingplichtige? De spreker meent alvast van wel aangezien deze burgerrekening zowel de fiscale schulden alsook de fiscale baten oplijst waardoor bijvoorbeeld de fiscale schulden op het vlak van btw reeds vereffend kunnen worden met de fiscale baten op het vlak van de personenbelasting.

Daarnaast merkt de spreker op dat de federale ombudsmannen in hun betoog erop hebben gewezen dat een belangrijke oorzaak van fiscale schuld gelegen is in de te lage afhouding van de bedrijfsvoorheffing zoals bij deeltijdswork en interimarbeid. Bestaat het voorstel van

Finalement, l'intervenante rappelle que l'administration s'est engagée à prendre en considération les constats issus de l'enquête et à examiner comment mettre en œuvre les recommandations qui en sont issues.

Parmi celles qui ne sont pas encore en voie d'exécution, l'intervenante souhaite souligner en particulier les recommandations suivantes:

- la nécessité de revoir le mode de calcul de la capacité de paiement des contribuables, grâce aux budgets de référence;

- l'utilité d'un code de bonne conduite du recouvrement pour s'assurer que les receveurs intègrent effectivement les principes de bonne administration dans la conduite de leurs actions;

- l'envoi obligatoire d'une lettre de rappel par les huissiers avant d'entamer des actions plus coûteuses;

- le renforcement de l'accessibilité téléphonique des services.

Il est clair que les médiateurs fédéraux assureront le suivi de cette enquête et qu'ils informeront le Parlement de la suite concrète que l'administration aura réservé d'ici un an à ses recommandations.

II. — QUESTIONS DES MEMBRES

M. Luk Van Biesen (OpenVld) fait observer qu'il a déjà interpellé à plusieurs reprises le ministre des Finances en commission au sujet de l'élaboration du compte citoyen. Celui-ci présente un récapitulatif de toutes les dettes fiscales et de toutes les situations fiscales d'un citoyen avec les différentes administrations fiscales. La mise en place de ce compte citoyen a cependant accusé un retard énorme. Les médiateurs fédéraux considèrent-ils que ce compte citoyen est de nature à mieux protéger le contribuable? L'intervenant en est en tout cas convaincu, étant donné que le compte citoyen recense tant les dettes fiscales que les bénéfices fiscaux, si bien que les dettes fiscales en matière de TVA peuvent par exemple déjà être réglées par les bénéfices fiscaux en matière d'impôt des personnes physiques.

L'intervenant indique par ailleurs que les médiateurs fédéraux ont souligné, dans leur exposé, qu'une cause importante des dettes fiscales résidait dans une retenue insuffisante du précompte professionnel, notamment en cas de travail à temps partiel et d'interim. La proposition

de federale ombudsmannen erin om de bedrijfsvoorheffing bij deeltijdse arbeid te verhogen? Welke werkgever zal bij deeltijdse arbeid de verhoogde inhouding van de bedrijfsvoorheffing uitvoeren? Welke rol zal de fiscus hierbij toebedeeld krijgen?

Inzake de afbetalingsplannen, merkt de spreker op dat het heden ten dage allerm minst evident is om als belastingplichtige een afbetalingsplan te verkrijgen van de fiscus. Bovendien bedraagt de maximale termijn van een afbetalingsplan slechts zes maanden. De gehele procedure om een afbetalingsplan met een termijn van 6 maanden te verkrijgen is bijzonder omslachtig en ingewikkeld. De spreker lanceert dan ook het idee om de belastingplichtige met fiscale schulden aan de hand van een eenvoudig verzoekschrift een afbetalingsplan binnen een termijn van 6 maanden te verlenen zodat de belastingplichtige niet langer verplicht is om een tijdrovende en ingewikkelde procedure te doorlopen teneinde een afbetalingsplan te verkrijgen. Bovendien pleit de spreker ervoor dat de FBD een grotere rol zou vervullen bij de uitvoering van afbetalingsplannen van relatief hogere fiscale schulden binnen een termijn van minstens 12 maanden of meer.

In het kader van de rol van de gerechtsdeurwaarder, pleit de spreker ervoor dat er net zoals bij de Vlaamse belastingadministratie voortaan in eerste instantie een brief ter aanmaning wordt opgestuurd naar de betrokken belastingplichtige in plaats van direct over te gaan tot een gerechtelijke procedure. Het huidige voorstel dat op tafel ligt voorziet in de keuzemogelijkheid van de betrokken gerechtsdeurwaarder om zijn handelwijze te bepalen. De spreker vraagt zich af of er zich geen wetgevend initiatief opdringt indien het overleg tussen de betrokken partijen alsnog spaak zou lopen.

Op dit ogenblik worden bij de afbetaling van de fiscale schulden eerst de bijkomende lasten (mogelijke verwijlinteressen, boetes en bijkomende kosten) afgelost alvorens de hoofdsom van de fiscale schuld wordt verminderd. Hij zou graag de mening kennen van de federale ombudsmannen ten aanzien van het idee om in eerste instantie de hoofdsom af te lossen en pas daarna eventuele verwijlinteressen. Hij speelt met het idee om hieromtrent een wetgevend initiatief te nemen. Daarnaast wil hij ook vernemen van de federale ombudsmannen of er andere aanbevelingen zijn die niet in onderling overleg zullen uitgevoerd worden omwille van onenigheid met de fiscale administratie en of hij daarvoor wetgevende initiatieven kan of moet nemen teneinde die aanbevelingen alsnog te implementeren.

Daarnaast merkt de spreker op dat banken en kredietinstellingen meer gesensibiliseerd moeten worden ten opzichte van klanten die deeltijdse arbeid vervullen en

des médiateurs fédéraux consiste-t-elle à augmenter le précompte professionnel en cas de travail à temps partiel? Quel employeur effectuera, en cas de temps partiel, la retenue majorée du précompte professionnel? Quel sera le rôle du fisc à cet égard?

En ce qui concerne les plans de paiement, l'intervenant précise qu'à ce jour, il n'est pas du tout évident, pour un contribuable, d'obtenir un plan de paiement de la part du fisc. Qui plus est, le délai maximal d'un plan de paiement n'est que de six mois. L'ensemble de la procédure pour bénéficier d'un plan de paiement avec une échéance de six mois est particulièrement fastidieux et compliqué. L'intervenant émet par conséquent l'idée d'accorder au contribuable confronté à des dettes fiscales un plan de paiement par simple requête dans un délai de six mois, si bien que le contribuable n'est plus obligé de parcourir une procédure chronophage et compliquée pour obtenir un plan de paiement. L'intervenant préconise de surcroît que le SCF joue un rôle plus important dans la mise en place de plans de paiement pour des dettes fiscales relativement élevées dans un délai d'au moins 12 mois.

Dans le cadre du rôle de l'huissier de justice, l'intervenant recommande qu'à l'instar de ce qui se fait à l'administration fiscale flamande, on commence désormais par envoyer une mise en demeure au contribuable concerné plutôt que de passer directement à la procédure judiciaire. La proposition actuellement à l'examen offre à l'huissier de justice concerné la possibilité de choisir sa façon de procéder. L'intervenant se demande s'il n'y a pas lieu de prendre une initiative législative pour les cas où la concertation entre les parties concernées échouerait.

À l'heure actuelle, lors du remboursement des dettes fiscales, ce sont d'abord les charges supplémentaires (éventuels intérêts de retards, amendes ou frais supplémentaires) qui sont remboursées avant que la somme principale de la dette fiscale ne soit réduite. L'intervenant s'enquiert de l'avis des médiateurs fédéraux quant à l'idée de rembourser d'abord le principal avant de ne s'acquitter qu'ensuite d'éventuels intérêts de retard. Il envisage de déposer une initiative législative en la matière. Il demande également aux médiateurs fédéraux si d'autres recommandations ne seront pas mises en œuvre d'un commun accord en raison d'un désaccord avec l'administration fiscale et s'il peut ou doit prendre des initiatives législatives à ce sujet afin d'encore mettre en œuvre ces recommandations.

L'intervenant relève par ailleurs que les banques et les établissements de crédit devraient être davantage sensibilisés par rapport aux clients qui travaillent à temps

bij wie te weinig bedrijfsvoorheffing wordt ingehouden. Deze instellingen baseren zich op de netto-inkomsten van deze personen maar houden geen rekening met de fiscale repercussies waardoor deze belastingplichtigen vaak iets te ver boven hun stand leven. Bestaan er aanbevelingen van de federale ombudsmannen naar de bancaire wereld toe die betrekking hebben op deze problematiek?

De heer Peter Dedecker (N-VA) merkt op dat er in februari 2017 een wetsontwerp (DOC 54 1186/1 tot 5) werd aangenomen inzake de aanmaningsbrieven. Dankzij dit wetgevend initiatief is de eerste aanmaning een standaardbrief geworden en geen aangetekende zending met een meerkost voor de belastingplichtige. In hoeverre hebben de federale ombudsmannen een impact waargenomen van deze maatregel? Hoe beoordelen zij deze maatregel?

Daarnaast wil de spreker graag vernemen van de federale ombudsmannen in welke mate zij het opportuun achten om het tarief van de verwijlinteressen te verlagen. Dit tarief werd recentelijk verlaagd van 7 naar 4 %. Hij stelt vast dat de publieke overheid vandaag gratis geld kan lenen maar de belastingplichtigen die schulden hebben bij de publieke overheid betalen een woekerrente. In welke mate kan dit tarief verder worden verlaagd zodat het enkel een vergoeding is van de kost bij een laattijdige betaling in plaats van deze rentelasten als een bijkomende sanctie te beschouwen?

De spreker is verbaasd over de manier waarop fiscale schulden tot stand komen en hij verwijst hierbij naar de te lage inhouding van bedrijfsvoorheffing bij het netto-inkomen van twee deeltijdse banen. In tijden van sterk doorgedreven digitalisering moet het toch mogelijk zijn om op basis van de grote hoeveelheden beschikbare informatie een betere dienstverlening te verlenen aan de burger. In hoeverre zien de federale ombudsmannen mogelijkheden om ervoor te zorgen dat er wel voldoende bedrijfsvoorheffing wordt ingehouden en doorgestort?

De heer Benoît Dispa (cdH) wenst in eerste instantie de kwaliteit van het rapport van de federale ombudsmannen in de verf te zetten.

De spreker stelt vast dat het rapport gebaseerd is op een tweehonderdtal klachten die bij de federale ombudsman werden ingediend en op 1 617 vragen tot interventie bij de FBM. Hebben de federale ombudsmannen een evolutie vastgesteld in het aantal klachten en hun aard? Beschikken de federale ombudsmannen over een kader waarbinnen zij de opvolging en de uitkomst van deze klachten kunnen monitoren?

partiel et pour lesquels la retenue du précompte professionnel est insuffisante. Ces institutions s'appuient sur le revenu net de ces personnes, mais ne tiennent pas compte des répercussions fiscales, si bien que ces contribuables vivent souvent un peu trop au-dessus de leurs moyens. Les médiateurs fédéraux ont-ils formulé des recommandations au monde bancaire qui se rapportent à cette question?

M. Peter Dedecker (N-VA) fait observer qu'un projet de loi (DOC 54 1186/1 à 5) a été adopté en février 2017 concernant les lettres de mise en demeure. Grâce à cette initiative législative, la première mise en demeure est devenue une lettre-type, et non plus une lettre recommandée avec un surcoût pour le contribuable. Dans quelle mesure les médiateurs fédéraux ont-ils observé une incidence de cette mesure? Comment évaluent-ils cette mesure?

Par ailleurs, l'intervenant demande aux médiateurs fédéraux dans quelle mesure ils jugent opportun de diminuer le taux des intérêts de retard. Ce taux a récemment été réduit de 7 à 4 %. Il constate qu'alors qu'aujourd'hui, les pouvoirs publics peuvent emprunter gratuitement de l'argent, les contribuables qui ont des dettes auprès des pouvoirs publics payent, eux, un taux d'intérêt usuraire. Dans quelle mesure peut-on encore réduire ce taux afin qu'il serve simplement à indemniser les coûts en cas de paiement tardif, au lieu de considérer ces charges d'intérêt comme une sanction supplémentaire?

L'intervenant s'étonne de la manière dont les dettes fiscales voient le jour et il renvoie, à cet égard, à la retenue trop faible du précompte professionnel sur les revenus nets de deux emplois à temps partiel. À une époque de numérisation intensive, il doit tout de même être possible, sur la base des grandes quantités d'informations disponibles, de fournir un meilleur service au citoyen. Dans quelle mesure les médiateurs fédéraux entrevoient-ils des possibilités de veiller à ce qu'un précompte professionnel suffisant soit retenu et versé?

M. Benoît Dispa (cdH) souhaite tout d'abord souligner la qualité du rapport des médiateurs fédéraux.

L'intervenant constate que le rapport se base sur environ deux cents plaintes qui ont été déposées auprès du médiateur fédéral et sur 1 617 demandes d'intervention auprès du SCF. Les médiateurs fédéraux ont-ils constaté une évolution du nombre de plaintes et de leur nature? Les médiateurs fédéraux disposent-ils d'un cadre dans lequel ils peuvent assurer le suivi de ces plaintes et vérifier le sort qui leur a été réservé?

Daarnaast wil de spreker best geloven dat het rapport tot stand is kunnen komen op basis van een goede samenwerking en uitwisseling van informatie met de fiscale administratie. Hij stelt echter wel vast dat er op 6 van de 20 aanbevelingen van de federale ombudsmannen geen enkele opmerking is geformuleerd. Hoe moet de spreker dit interpreteren? Gaat het om een stilzwijgende instemming of goedkeuring van de desbetreffende aanbeveling door de fiscale administratie of wordt de betrokken aanbeveling simpelweg verticaal geklasseerd?

De spreker benadrukt dat de grote afwezige in dit verslag de minister van Financiën is. Hij viseert in deze niet zozeer de persoon dan wel de functie. Hij wil dan ook graag vernemen van de federale ombudsmannen op welke manier de minister een rol kan spelen bij de opvolging en de eventuele implementatie van de aanbevelingen en het actieplan.

Tot slot wil de spreker meer informatie vernemen van de federale ombudsmannen op welke manier de verschillende aanbevelingen kunnen uitgevoerd worden. Gaat het hierbij louter om technische en administratief-procedurele maatregelen die moeten genomen worden of veronderstelt de uitvoering van de vele aanbevelingen ook nieuwe wetgevende initiatieven?

De heer Ahmed Laaouej (PS) merkt op dat het probleem van de rigiditeit betreffende de terugvordering van de fiscale opbrengsten zeer goed gekend is bij de betrokken ambtenaren, belastingplichtigen en beroepsgroepen zoals boekhouders en advocaten. Het is een belangrijk onderwerp aangezien de fiscale administratie de belangrijkste ontvanger is van de overheid. Het gaat hierbij om meer dan 100 miljard euro verspreid over verschillende domeinen.

Op basis van het rapport van de federale ombudsman meent de spreker dat er wel degelijk sprake is van een probleem dat trouwens contraproductief blijkt zowel voor de betrokken belastingplichtige huishoudens die zich vaak in zeer moeilijke omstandigheden bevinden als voor de Schatkist, die het risico loopt om inkomsten te ontlopen, en voor het economisch weefsel in brede zin dat omwille van de bestaande inningsprocedures potentiële meerwaarden op het spel zet.

Vooreerst meent de spreker dat er zich een professionalisering van de relationele aanpak van de FOD Financiën zich opdringt. Hij wil geen loze verwijten richten aan het adres van de individuele medewerkers die verbonden zijn aan de teams invordering. Zij voeren met heel veel zin voor verantwoordelijkheid hun belangrijke taak uit, met name de invordering van de belastingen.

Par ailleurs, l'intervenant veut bien croire que le rapport a pu être établi sur la base d'une bonne collaboration et d'un bon échange d'informations avec l'administration fiscale. Il constate cependant qu'aucune observation n'a été formulée en ce qui concerne 6 des 20 recommandations des médiateurs fédéraux. Comment l'intervenant doit-il interpréter cela? S'agit-il d'un assentiment ou d'une approbation tacite de la recommandation concernée par l'administration fiscale, ou bien la recommandation concernée fait-elle tout simplement l'objet d'un classement vertical?

L'intervenant souligne que le grand absent de ce rapport est le ministre des Finances. Il vise par là moins la personne que la fonction. Il demande dès lors aux médiateurs fédéraux comment le ministre pourrait jouer un rôle dans le suivi et la mise en œuvre éventuelle des recommandations du plan d'action.

Enfin, l'intervenant aimerait que les médiateurs fédéraux en disent davantage sur la manière dont les différentes recommandations peuvent être mises en œuvre. Faut-il uniquement prendre des mesures techniques et de procédure administrative ou la mise en œuvre des nombreuses recommandations nécessite-t-elle aussi de nouvelles initiatives législatives?

M. Ahmed Laaouej (PS) fait observer que le problème de la rigidité dans le recouvrement des recettes fiscales est très bien connu des fonctionnaires, des contribuables et des groupes professionnels concernés, comme les comptables et les avocats. C'est une question importante dès lors que l'administration fiscale est le principal receveur des pouvoirs publics. Il y va de plus de 100 milliards d'euros répartis sur plusieurs domaines.

Se fondant sur le rapport du médiateur fédéral, l'intervenant estime qu'il y a bel et bien un problème, qui est du reste contreproductif tant pour les ménages contribuables concernés, qui se trouvent souvent dans des situations très difficiles, que pour le Trésor, qui risque de se voir privé de recettes, et le tissu économique au sens large étant donné qu'eu égard aux procédures de recouvrement existantes, des plus-values potentielles sont en jeu.

Tout d'abord, l'intervenant estime qu'une professionnalisation de l'approche relationnelle du SPF Finances s'impose. Il ne souhaite pas adresser des reproches gratuits aux collaborateurs individuels rattachés aux équipes de recouvrement, qui exécutent avec un grand sens des responsabilités leur importante mission, à savoir le recouvrement des impôts.

Desalniettemin begrijpen heel veel belastingplichtigen de bijzonder sterke administratieve rigiditeit van de betrokken diensten niet. Vandaar dat de spreker ervoor pleit om de relationele aanpak te professionaliseren teneinde alle elementen, die door de belastingplichtige aangeleverd worden, geïntegreerd worden in het beslissingsproces van de ontvanger. Hierbij zullen de medewerkers van de fiscale administratie uit de koude logica van het dossier *as such* moeten stappen en zich meer moeten toespitsen op de socio-economische realiteit van de belastingplichtige die tegenover de ontvanger zit.

Daarnaast heeft de spreker heel wat vragen bij de werkmethodes van de gerechtsdeurwaarders. Hij stelt zich vooral vragen bij de disproportionele verhouding tussen de fiscale schuld en de eventuele bijkomende kosten enerzijds en de kosten voor de inning anderzijds die door de gerechtsdeurwaarder in rekening worden gebracht. Hij kan begrijpen dat een gerechtsdeurwaarder zijn kosten voor het geleverde werk doorrekent maar dit mag echter niet op zo een bijzonder disproportionele wijze gebeuren.

De spreker stelt hierbij trouwens voor dat de FOD Financiën zelf de schulddinning voor haar rekening neemt aan hand van een nog op te richten dienst in plaats van deze taak toe te vertrouwen aan de gerechtsdeurwaarders.

Bovendien moet de fiscale administratie de fiscale schuld van een belastingplichtige kaderen in de globale financiële positie van de betrokkene. De uitdaging bestaat erin voor de fiscale administratie om specifieke tools te ontwikkelen die hem daartoe in staat stellen teneinde een betere inning van de fiscale schuld te realiseren die heilzaam is voor zowel de Schatkist als de belastingplichtige.

Tot slot vraagt de spreker zich af of er geen mogelijkheid bestaat om de bestaande arbitrage-instanties zoals de FBM en de federale ombudsman te versterken en hierbij de medewerkers van de teams invordering te ontlasten.

Inzake de politieke verantwoordelijkheid, vraagt de spreker zich af wat de bevoegde minister van Financiën zal ondernemen in het kader van de bevindingen en de aanbevelingen die opgenomen zijn in dit rapport. Hij stelt voor om de bespreking uit breiden door een extra hoorzitting te organiseren waarbij zowel de algemene ambtenaren inzake inning als de belastingontvangers worden gehoord zodat zij meer toelichting kunnen geven bij hun huidige werkomstandigheden en mogelijk oplossingen kunnen voorstellen.

Néanmoins, de très nombreux contribuables ne comprennent pas la rigidité administrative exacerbée dont font preuve les services concernés. L'intervenant plaide par conséquent en faveur d'une professionnalisation de l'approche relationnelle, afin d'intégrer dans le processus décisionnel du receveur tous les éléments fournis par le contribuable. À cette occasion, les collaborateurs de l'administration fiscale devront se départir de la froide logique du dossier en tant que tel et se concentrer davantage sur la réalité socioéconomique du contribuable qui fait face au receveur.

L'intervenant se pose par ailleurs des questions au sujet des méthodes de travail des huissiers de justice, surtout en ce qui concerne la disproportion entre, d'une part, la dette fiscale et les frais additionnels éventuels et, d'autre part, les frais facturés par l'huissier de justice pour la perception. S'il peut comprendre qu'un huissier de justice porte en compte ses frais pour le travail effectué, il a du mal à peut accepter un tel déséquilibre.

À cet égard, l'intervenant propose d'ailleurs que le SPF Finances prenne lui-même en charge la perception des dettes par le biais d'un nouveau service, plutôt que de confier cette mission aux huissiers de justice.

L'administration doit en outre replacer la dette fiscale d'un contribuable dans la situation financière globale de l'intéressé. Le défi consiste, pour l'administration fiscale, à développer des outils spécifiques qui lui permettent d'optimiser la perception des dettes fiscales, d'une manière salubre tant pour le Trésor que pour le contribuable.

Enfin, l'intervenant se demande s'il ne serait pas possible de renforcer les instances d'arbitrage existantes, telles que le SCF et le médiateur fédéral, et de décharger à cet égard les collaborateurs des teams recouvrement.

En ce qui concerne la responsabilité politique, l'intervenant se demande ce qu'entreprendra le ministre des Finances dans le cadre des conclusions et des recommandations figurant dans ce rapport. Il propose d'élargir la discussion en organisant une audition supplémentaire au cours de laquelle les fonctionnaires généraux en matière de perception ainsi que les receveurs des impôts pourraient fournir davantage d'informations sur leurs conditions de travail actuelles et proposer d'éventuelles solutions.

III. — ANTWOORDEN VAN DE FEDRALE OMBUDSMANNEN EN REPLIEKEN

Mevrouw Catherine De Bruecker, federale ombudsman, merkt op dat de vragen en opmerkingen met betrekking tot de versterking van de bestaande geschillenregelingen en de integratie van de globale socio-economische positie van de belastingplichtige in de afwikkeling van de fiscale schulden een antwoord krijgen in de aanbeveling van de federale ombudsmannen aan het team Invordering & Inning om meer een beroep te doen op de erkende bemiddelingsdiensten wanneer zij geconfronteerd worden met een belastingplichtige met een structurele schuldensituatie. Deze diensten zijn in staat om een meer verfijnde analyse te maken van de bestaande situatie teneinde een adequaat en gepast inningsproces op te starten en de fiscale schulden te recupereren.

Inzake de opmerkingen aangaande de disproportionele kosten die aangerekend worden door de gerechtsdeurwaarders, merkt de spreekster op dat zij de aanbeveling heeft geformuleerd om een mechanisme op te richten teneinde de werkzaamheden van de gerechtsdeurwaarders te controleren, te evalueren en indien nodig de gerechtsdeurwaarders te sanctioneren indien zij buitensporige kosten aanrekenen. Op dit ogenblik beschikt de fiscale administratie niet over een dergelijk mechanisme terwijl zo een mechanisme wel reeds in voege is in Vlaanderen en Wallonië.

De spreekster merkt op dat een wetgevend initiatief zich opdringt indien men de huidige regeling, waarbij eerst de verwijlinteressen en de bijkomende kosten worden afgelost en pas daarna de hoofdsom van de schuld kan afgebouwd worden, wil wijzigen aangezien deze regeling vervat zit in de wet inzake boekhouding van de Staat. In het kader van een administratieve schuldenregeling kunnen de verwijlinteressen en eventuele gerechtskosten kwijtgescholden worden. Het is echter de fiscale administratie zelf die op eigen houtje kan beslissen welke belastingplichtige in aanmerking komt voor een ASR. Voor de federale ombudsmannen is het onaanvaardbaar dat de fiscale administratie unilateraal kan beslissen of belastingplichtigen een beroep kunnen doen op een ASR.

De professionalisering van de relaties tussen de fiscale administratie en de belastingplichtige is een regelrechte noodzaak. Dit was één van de voornaamste pijnpunten die aan het licht is gekomen op basis van het onderzoek dat is gevoerd. Een van de aanbevelingen bestaat erin dat de agenten van de teams Invordering & Inning die rechtstreeks in contact staan met de belastingplichtigen extra vorming krijgen. De spreekster stipt aan dat heel wat procedures binnen de fiscale

III. — RÉPONSES DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX ET RÉPLIQUES

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, indique que les questions et observations relatives au renforcement des règlements actuels des litiges et à l'intégration de la situation socioéconomique globale du contribuable dans le traitement des dettes fiscales trouvent réponse dans la recommandation des médiateurs fédéraux au Team Recouvrement & Perception qui vise à faire davantage appel aux services de médiation agréés lorsque l'administration est confrontée à un contribuable en situation d'endettement structurel. Ces services sont en mesure de procéder à une analyse plus affinée de la situation afin d'initier un processus de perception approprié et de récupérer les dettes fiscales.

S'agissant des observations relatives aux frais disproportionnés facturés par les huissiers de justice, l'oratrice souligne qu'elle a recommandé la création d'un mécanisme en vue de contrôler et d'évaluer les activités des huissiers de justice et, au besoin, de sanctionner ces derniers s'ils facturent des frais disproportionnés. Pour l'heure, l'administration fiscale ne dispose pas d'un tel mécanisme, alors qu'il en existe déjà en Wallonie et en Flandre.

L'oratrice fait observer qu'une initiative législative s'impose si l'on entend modifier la réglementation actuelle, dans laquelle les intérêts de retard et les coûts additionnels sont réglés en priorité, avant que la somme principale de la dette puisse seulement être progressivement réduite, étant donné que cette réglementation est inscrite dans la loi relative à la comptabilité de l'État. Dans le cadre d'un règlement administratif de dettes, les intérêts de retard et les frais de justice éventuels peuvent être remis. C'est cependant à l'administration fiscale qu'il appartient de décider, en toute indépendance, quel contribuable est éligible à un RAD. Pour les médiateurs fédéraux, il est inadmissible que l'administration fiscale puisse décider unilatéralement si des contribuables peuvent prétendre à un RAD.

La professionnalisation des relations entre l'administration fiscale et le contribuable est une nécessité absolue. Il s'agit d'un des principaux problèmes mis en lumière par l'enquête menée. L'une des recommandations consiste à prodiguer une formation supplémentaire aux agents des teams Recouvrement Perception qui sont directement en contact avec les contribuables. L'oratrice ajoute qu'au cours des dernières années, de nombreuses procédures ont été mises en place au sein

administraties de afgelopen jaren zijn ingevoerd om de efficiëntie op te drijven teneinde binnen het krimpende budgettaire kader te blijven. Deze werkwijze die eenzijdig gericht is op de rationalisering van de middelen is bijzonder nadelig voor de kwaliteit van het menselijk contact tussen de fiscale overheid en de belastingplichtige.

De fiscale administratie heeft reeds ingestemd om in het kader van de verbetering van de menselijke relaties samen te werken met de POD Maatschappelijke Integratie en de ervaringsdeskundigen inzake armoede die de meest kwetsbare belastingplichtigen kunnen bijstaan. De spreekster merkt echter op dat er meer investeringen moeten gebeuren om het telefonisch contact te optimaliseren alsook om de openingsuren van de Contactcenters uit te breiden. Tot slot merkt de spreekster op dat de belastingplichtige zich moet kunnen wenden tot één specifieke identificeerbare medewerker die zich met de respectieve dossiers bezighoudt. De bezorgdheden van de ontvangers aangaande hun privacy en het risico op mogelijke bedreigingen kunnen relatief gemakkelijk ondervangen worden.

De evolutie van het aantal klachten is de afgelopen jaren constant gebleven. Wat echter wel heel wat vragen heeft opgeroepen zijn de steeds terugkerende problemen die blijken uit de klachten en de verzoeken die bij de FBD werden ingediend. Sinds de start van hun onderzoek is de ASR opgestart als een nieuwe mogelijkheid om de fiscale schulden in te lossen. Deze nieuwe optie biedt extra perspectieven in de zoektocht naar een oplossing.

De spreekster bevestigt dat er een individuele opvolging bestaat van de klachten die aan bod komen in het onderzoek. Zij kan een overzicht bezorgen van de klachten en welke afloop zij hebben gekend. In het kader van deze klachten werden de betrokken belastingplichtigen zoveel mogelijk doorverwezen naar de FBD wiens rol verder moet versterkt worden.

De aanbevelingen die tot op heden nog geen precieze opmerkingen hebben gekregen worden voorlopig nog onderzocht. Een aantal van deze aanbevelingen maken het voorwerp uit van een gedeeltelijke weigering zoals de verplichte verzending van een rappel door de gerechtsdeurwaarder en de gedragscode inzake de invordering die noodzakelijk is om de machtsrelatie tussen de fiscale administratie en de belastingplichtige in evenwicht te brengen.

Inzake de gebrekkige berekening van de reële bedrijfsvoorheffing merkt de spreekster op dat in bepaalde gevallen de belastingplichtige een aantal sociale voordelen misloopt omdat hij een te hoog netto-inkomen heeft.

de l'administration fiscale afin d'accroître l'efficacité et de respecter le cadre budgétaire réduit. Cette méthode de travail exclusivement axée sur la rationalisation des moyens est particulièrement préjudiciable à la qualité du contact humain entre l'autorité fiscale et le contribuable.

L'administration fiscale a déjà consenti à collaborer avec le SPP Intégration sociale dans le cadre de l'amélioration des relations humaines, ainsi qu'avec les experts du vécu en matière de pauvreté, qui peuvent aider les contribuables les plus précarisés. L'oratrice souligne toutefois que davantage d'investissements s'imposent pour optimiser le contact téléphonique et élargir les heures d'ouverture des centres de contact. Enfin, elle précise que le contribuable doit pouvoir s'adresser au collaborateur spécifique et identifiable qui est en charge de son dossier. Il est relativement aisé de répondre aux préoccupations des receveurs en ce qui concerne la protection de leur vie privée et le risque de menaces éventuelles.

L'évolution du nombre de plaintes est restée constante ces dernières années. Ce qui a cependant soulevé pas mal de questions, ce sont les problèmes récurrents mis en avant par les plaintes et les demandes introduites auprès du SCF. Depuis le début de leur enquête, le RAD a été lancé en tant que nouvelle possibilité de rembourser les dettes fiscales. Cette nouvelle option offre des perspectives supplémentaires dans la recherche d'une solution.

L'oratrice confirme qu'il y a un suivi individuel des plaintes évoquées dans l'enquête. Elle peut fournir un aperçu des plaintes et de leur issue. Dans le cadre de ces plaintes, les contribuables concernés ont été aiguillés autant que faire se peut vers le SCF, dont le rôle doit encore être renforcé.

Les recommandations qui n'ont pas encore fait l'objet à ce jour d'observations précises sont encore en cours d'examen. Certaines de ces recommandations font l'objet d'un refus partiel, comme l'envoi obligatoire d'un rappel par l'huissier de justice et le code de conduite en matière de recouvrement qui est indispensable pour équilibrer le rapport de force entre l'administration fiscale et le contribuable.

En ce qui concerne le problème du calcul du précompte professionnel réel, l'oratrice souligne que dans certains cas le contribuable ne peut bénéficier de certains avantages sociaux parce que son revenu net est trop élevé.

Tot slot merkt de spreekster op dat haar regionale collega's ombudsmannen telkens vergezeld worden door de bevoegde administratie en de minister wanneer zij hun rapporten toelichten in het parlement. Op die manier is er slechts één hoorzitting nodig waarbij vragen kunnen gesteld worden aan alle betrokken actoren die zij vanuit hun specifieke achtergrond en hun bevoegdheden kunnen beantwoorden.

De heer Guido Herman, federale ombudsman, merkt op dat de oprichting van een burgerrekening een belangrijk element kan zijn in de ontwikkeling van een helder, compleet en transparant overzicht voor elke individuele burger van zijn verplichtingen ten aanzien van de overheid. Gezien de bijzonder complexe organisatie van de hedendaagse administratie en haar processen zal het echter geen sinecure zijn om dit te realiseren.

Aan de hand van digitalisering kan men op een snelle en adequate manier gegevens verzamelen maar in de dagdagelijkse administratieve praktijk blijkt maar al te vaak dat binnen één en dezelfde organisatie zoals de fiscale administratie de invorderingsstrategieën tussen verschillende diensten verschillen waardoor er geen afstemming kan plaatsvinden zelfs in gevallen waarbij men beschikt over een fiscale balans van de betrokken belastingplichtige waarbij zowel de fiscale schulden als baten staan opgelijst. De spreker meent dat via de digitalisering meer transparantie en duidelijkheid kan geschapen worden maar hij plaatst ook vraagtekens bij een te sterke centralisering van data omwille van overwegingen inzake privacy en pleit hierbij voor de nodige voorzichtigheid.

De federale ombudsmannen hebben effectief geprobeerd om het probleem van een te lage inhouding van de bedrijfsvoorheffing aan te pakken. Hij stelt echter vast dat zij hierbij op een zeer complexe materie zijn gestoten waarbij een aantal beslissingen het resultaat zijn van politieke en sociale onderhandelingen. Omwille van deze complexiteit, die geen excuus mag zijn om deze problematiek niet verder aan te pakken, hebben de federale ombudsmannen zich dan ook beperkt tot het vaststellen en benoemen van het probleem en het naar voren schuiven van een aantal corrigerende maatregelen zoals het fiscaal voluntariaat of de voorafbetalingen.

Betreffende de afbetalingsplannen, merkt de spreker op dat betalingsplannen die zes maanden lopen vanaf het ontstaan van de schuld dat zij automatisch worden toegekend op voorwaarde dat de belastingplichtige geen blokkerende schuld heeft.

De rol van de FBD is de afgelopen jaren stelselmatig uitgebreid en vervult een zeer grote rol zeker op het vlak van de "vermenselijking" van de relaties tussen

Enfin, l'oratrice fait observer que ses homologues médiateurs régionaux sont toujours accompagnés par l'administration compétente et le ministre lorsqu'ils commentent leurs rapports au parlement. Ainsi il ne faut organiser qu'une seule audition au cours de laquelle des questions peuvent être adressées à tous les acteurs concernés, qui peuvent y répondre en fonction de leurs expériences et compétences spécifiques.

M. Guido Herman, médiateur fédéral, fait remarquer que la création d'un compte citoyen peut constituer un élément important dans le cadre du développement d'un aperçu clair, complet et transparent des obligations de chaque citoyen individuel vis-à-vis des pouvoirs publics. Vu l'organisation particulièrement complexe de l'administration contemporaine et de ses processus, ce ne sera cependant pas une sinécure.

Grâce à la numérisation, on peut rassembler des données de manière rapide et adéquate, mais dans la pratique administrative quotidienne, il s'avère trop souvent qu'au sein d'une même organisation comme l'administration fiscale, les stratégies de recouvrement ne sont pas les mêmes d'un service à l'autre, ce qui empêche toute harmonisation, même dans les cas où l'on dispose d'un bilan fiscal du contribuable concerné comprenant tant les dettes que les profits fiscaux. L'orateur estime que l'on peut créer davantage de transparence et de clarté grâce à la numérisation, mais il émet aussi une certaine réserve quant à une centralisation trop forte des données en raison de considérations liées au respect de la vie privée, et il plaide pour que l'on fasse preuve de la prudence nécessaire en la matière.

Les médiateurs fédéraux ont effectivement essayé de s'attaquer au problème de la retenue trop faible du précompte professionnel. Il constate cependant qu'ils se sont heurtés à une matière très complexe, dans le cadre de laquelle un certain nombre de décisions résultent de négociations politiques et sociales. En raison de cette complexité, qui ne peut être une excuse pour ne pas continuer à s'attaquer à cette problématique, les médiateurs fédéraux se sont dès lors limités à constater et à nommer le problème, et à proposer une série de mesures correctrices comme le volontariat fiscal ou les versements anticipés.

Concernant les plans de paiement, l'orateur fait remarquer que les plans de paiement de six mois à compter de l'apparition de la dette sont accordés d'office à condition que le contribuable ne présente pas de dette bloquante.

Le rôle du SCF s'est systématiquement élargi ces dernières années et est très important, certainement sur le plan de l'"humanisation" des relations entre

de administratie en de belastingplichtigen. De medewerkers van de FBD geven trouwens aan dat zij de afgelopen jaren inzake een aantal materies een grote omslag hebben vastgesteld in de houding van de fiscale administratie naar de belastingplichtigen toe. De FBD heeft samen met de andere erkende schuldbemiddelingsprocedures een belangrijke rol te vervullen om te voorkomen dat belastingplichtigen in de insolventie of in de richting van de privé kredietmarkt worden geduwd.

Hij erkent dat een aantal belastingplichtigen te veel engagementen zijn aangegaan waardoor zij niet meer in staat zijn om hun fiscale en/of andere schulden af te betalen. Hij werpt echter ook op dat er thans een gehaaide machinerie bestaat die erop gericht is om vaak die kwetsbare personen verstreckende financiële engagementen te doen aangaan om via de kunstmatig gecreëerde koopkracht haar producten op de markt te slijten.

Inzake de aanmaning, heeft de fiscale administratie in eerste instantie aangegeven dat zij deze aanmaning zal voorstellen aan de gerechtsdeurwaarders maar dat zij die aanmaning niet kan opleggen. De federale ombudsmannen zullen echter blijven aandringen opdat er eerst een aanmaningsbrief wordt verzonden alvorens de gerechtsdeurwaarder de procedure tot schuldvordering inzet. Hij wijst erop dat de aanmaningsbrief die door de belastingadministraties van het Vlaams en Waalse Gewest worden verstuurd, en slechts een geringe kostprijs (20 à 30 euro) heeft, grote effecten ressorteert inzake een betere inning van de fiscale schulden.

Daarnaast merkt de spreker op dat de fiscale administratie steeds meer en meer de manier evalueert waarop zij de belastingplichtige benadert. Hij verwijst hierbij naar het experiment van *nudging* waarbij de fiscale administratie in 2018 aan de hand van een standaardbrief die men stuurt aan de belastingplichtige en waarin bepaalde formuleringen worden opgenomen zodat de belastingplichtige zich meer aangesproken voelt en zo meer geneigd zal zijn om de verschuldigde som te betalen. Het gaat hierbij om een substantiële stijging ten belope van 20 % meer belastingplichtigen die hun fiscale schuld inlossen. Het gaat hier dan weliswaar om belastingplichtigen die kunnen betalen.

Inzake de aanbevelingen, benadrukt de spreker dat een aanbeveling die niet opgevolgd wordt niet mag beschouwd worden als een aanbeveling die geen waarde heeft. Een aanbeveling die niet wordt opgevolgd geeft vaak ook aanleiding tot een intern debat in de desbetreffende organisatie. Dit intern debat is belangrijk om een aantal standpunten te doen rijpen. Hij verwijst hierbij naar het voortschrijdend inzicht. Het geeft trouwens ook aan een kleinere groep binnen de administratie de

l'administration et les contribuables. Les collaborateurs du SCF indiquent d'ailleurs que, ces dernières années, ils ont constaté, dans une série de matières, un grand changement dans l'attitude de l'administration fiscale vis-à-vis des contribuables. Avec les autres procédures reconnues de médiation de dettes, le SCF a un rôle important à jouer pour empêcher que les contribuables soient poussés vers l'insolvabilité ou le marché privé du crédit.

Il reconnaît qu'un certain nombre de contribuables ont contracté trop d'engagements et ne sont dès lors plus capables de payer leurs dettes fiscales et/ou leurs autres dettes. Il souligne cependant aussi qu'il existe actuellement une machinerie retorse qui s'attaque souvent à ces personnes vulnérables en vue de leur faire contracter des engagements financiers afin d'écouler des produits sur le marché par le biais d'un pouvoir d'achat créé artificiellement.

En ce qui concerne la sommation, l'administration fiscale a indiqué en première instance qu'elle la proposerait aux huissiers de justice, mais qu'elle ne peut l'imposer. Les médiateurs fédéraux continueront cependant à insister pour que l'on envoie d'abord une lettre de sommation avant que l'huissier de justice n'entame la procédure de recouvrement des dettes. Il souligne que la lettre de sommation envoyée par les administrations fiscales des Régions flamande et wallonne, qui n'a qu'un coût limité (20 à 30 euros), permet d'améliorer fortement la perception des dettes fiscales.

Par ailleurs, l'orateur fait remarquer que l'administration fiscale évalue de plus en plus la manière dont elle approche le contribuable. Il renvoie, à cet égard, à l'expérience du *nudging*, dans le cadre de laquelle l'administration fiscale a, en 2018, envoyé aux contribuables une lettre standard utilisant certaines formulations afin que le contribuable se sente plus concerné et soit ainsi plus enclin à payer la somme due. Cela a permis de parvenir à une augmentation substantielle, à concurrence de 20 %, du nombre de contribuables qui paient leur dette fiscale. En l'occurrence, il s'agit ici de contribuables qui peuvent payer.

En ce qui concerne les recommandations, l'orateur précise qu'une recommandation qui n'est pas suivie ne doit pas pour autant être considérée comme sans valeur. Une recommandation qui n'est pas suivie donne malgré tout souvent lieu à un débat interne au sein de l'organisation concernée. Ce débat interne est important en ce qu'il fait mûrir un certain nombre de points de vue et suscite une prise de conscience. Il permet à un groupe plus restreint au sein de l'administration de continuer

mogelijkheid om hun standpunten te blijven ventileren om op die manier alsnog op de interne besluitvorming te proberen wegen.

Voor wat betreft de problematiek van de rentesnieuwbal waarbij de verwijlinteresten en eventuele kosten de totale schuldenberg exponentieel doen oplopen, gaat de spreker akkoord met het idee om geen verwijlinteresten meer te innen maar louter een vergoeding te eisen voor de laattijdige betaling van de fiscale schulden.

De heer Ahmed Laaouej (PS) wenst de beide federale ombudsmannen te bedanken voor hun komst. Daarnaast pleit hij ervoor om een bijkomende hoorzitting te organiseren in aanwezigheid van twee ontvangers (de personenbelasting en de vennootschapsbelasting) en de algemene ambtenaar van de dienst invordering. Hij stipt aan dat eventuele voorstellen afkomstig vanuit de administratie om de inning van de fiscale schulden te optimaliseren het werk van de bevoegde minister kan ondersteunen.

De heer Luk Van Biesen (Open Vld) merkt op dat het meer logisch is dat de fiscale administratie zelf bepaalt wie er deelneemt aan een eventuele bijkomende hoorzitting. Hij pleit dat de bevoegde verantwoordelijken van de FOD Financiën alsook de minister van Financiën hun licht laten schijnen over de aanbevelingen van het voorliggend rapport en de werkwijze die zij wensen te hanteren bij de implementatie van deze aanbevelingen. Hij pleit ervoor om bij een volgende hoorzitting met de federale ombudsmannen steevast de bevoegde administratie en minister uit te nodigen om op die manier in één zitting alle betrokken partijen te kunnen horen.

De rapporteur,

Peter DEDECKER

De voorzitter,

Eric VAN ROMPUY

à exprimer ses points de vue et de tenter ainsi à peser sur le processus décisionnel interne.

En ce qui concerne la problématique de l'effet boule de neige en matière d'intérêts, par lequel les intérêts de retard et les frais éventuels font augmenter de manière exponentielle le montant total de la dette, l'orateur se rallie à l'idée de ne plus percevoir d'intérêts de retard mais simplement d'exiger une indemnité pour le paiement tardif des dettes fiscales.

M. Ahmed Laaouej (PS) tient à remercier les deux médiateurs fédéraux pour leur intervention. Il demande en outre d'organiser une audition supplémentaire en présence de deux receveurs (l'impôt des personnes physiques et l'impôt des sociétés), ainsi que du fonctionnaire général du service du recouvrement. Il indique que le travail du ministre compétent pourrait s'appuyer sur les propositions éventuelles provenant de l'administration en vue d'optimiser la perception des dettes fiscales.

Pour *M. Luk Van Biesen (Open Vld)*, il serait plus logique que ce soit l'administration fiscale qui détermine elle-même qui participerait à une éventuelle audition supplémentaire. Il suggère que les responsables compétents du SPF Finances ainsi que le ministre des Finances s'expriment sur les recommandations du rapport à l'examen et sur la méthodologie qu'ils souhaitent développer pour les mettre en œuvre. Il préconise, lors d'une prochaine audition des médiateurs fédéraux, d'inviter d'office l'administration et le ministre compétents afin de pouvoir entendre en une seule réunion toutes les parties concernées.

Le rapporteur,

Peter DEDECKER

Le président,

Eric VAN ROMPUY