VINCENT
VAN PETEGHEM
Vice-eersteminister en minister van Financiën,
belast met de Coördinatie van de Fraudebestrijding

Hoge Raad voor de Zelfstandigen en
de KMO
City Atrium C - 4de verdieping
Vooruitgangstraat 50

1210 Brussel

Brussel, 20-05-2022

uw kenmerk	ons kenmerk	bijlage(n)
	MKDV-CRM-2022-01 CAB/02645	

Betreft: Uw e-mail van 08.03.2022 - HRZKMO – communicatie FOD Financiën

Geachte heer Hoogmartens,

Ik heb uw mail betreffende de communicatie van de FOD Financiën goed ontvangen. Die communicatie volgt sinds 2019 een digitaliseringstraject. Ik ben dan ook verheugd om in de vermelde adviezen van de Hoger Raad de noodzaak aan digitalisering terug te vinden, waaronder de creatie van een elektronisch portaal voor alle officiële communicatie met de FOD Financiën.

De communicatie tussen burgers, ondernemingen, professionele partners en de FOD Financiën is voor mij als Minister van het allerhoogste belang. Naar aanleiding van de reacties die ik ontvangen heb bij de invoering van een nieuwe fase in het digitaliseringstraject heb ik het initiatief genomen om een specifiek overleg met de stakeholders te organiseren. Dit high level overleg is lopende en de resultaten worden besproken op het niveau van het directiecomité van de FOD Financiën.

Wat betreft de dienstverleningsstrategie van de FOD Financiën zelf vindt u hierna verduidelijking die bepaalde keuzes onderbouwen.

Burgers, ondernemingen en professionele partners staan centraal in de dienstverlening van de FOD Financiën. De FOD Financiën stelt dan ook alles in het werk om aan hun verwachtingen te voldoen, voornamelijk wat het professionalisme en de gebruiksvriendelijkheid van de diensten betreft.

uw contactpersoon
Bart Van humbeeck - bart.vanhumbeeck@vincent.minfin.be

Wetstraat 12
1000 BRUSSEL

Wat het e-mailkanaal betreft, moet een onderscheid worden gemaakt tussen de inkomende en de uitgaande stroom van e-mails, d.w.z. dat er een onderscheid moet worden gemaakt tussen het communicatiekanaal voor de burger of onderneming die e-mail gebruikt om een vraag te stellen en het kanaal waarmee de overheid daarop antwoordt. Belangrijk om te vermelden is dat het antwoord al dan niet per e-mail zal gebeuren afhankelijk van de gevoeligheid van het meegedeelde antwoord. Om redenen van vertrouwelijkheid, beroepsgeheim en privacy kan het gebruik van het elektronisch portaal MyMinifin noodzakelijk zijn.

Wat de inkomende stroom van e-mails betreft, kunnen burgers, ondernemingen en professionele partners momenteel in die context nog altijd het e-mailkanaal gebruiken om met de FOD Financiën te communiceren. De FOD Financiën stelt echter voor om voorrang te geven aan communicatie via webformulieren.

Wat de uitgaande e-mails betreft, antwoordt de FOD Financiën per e-mail in geval van een algemeen antwoord waarvoor het dossier niet hoeft te worden geraadpleegd. Het MyMinfin-platform geniet de voorkeur voor antwoorden op e-mails die de raadpleging van het dossier of van persoonsgegevens vereisen. Deze keuze wordt gemaakt om redenen van gegevensbeveiliging en om de risico's in verband met de identificatie van de afzender te beperken.

Zoals u wellicht weet, biedt de FOD Financiën sinds 17 april 2020 de mogelijkheid om via MyMinfin te antwoorden op een brief. Ook is het al mogelijk om bepaalde attesten aan te vragen. Het is uiteraard de bedoeling om het MyMinfin-portaal verder te ontwikkelen zodat burgers, ondernemingen en professionele partners of hun mandataris langs deze weg kunnen interageren en er elk door de FOD Financiën ontvangen of verzonden document kunnen raadplegen.

Via het algemeen telefoonnummer 02 572 57 57 behandelt de FOD Financiën jaarlijks ongeveer 3 miljoen oproepen en er wordt gestreefd naar de best mogelijke telefonische dienstverlening. Ik wil graag verduidelijken dat het telefoniesysteem werd aangepast om de bereikbaarheid te verbeteren. Naast de invoering van dit nieuwe telefoniesysteem worden er ook directe oproepcodes gedrukt op uitgaande brieven. Dankzij die directe oproepcode, die aan het begin van het IVR-keuzemenu (Interactive Voice Response) kan worden ingegeven, kunnen burgers, ondernemingen en professionele partners onmiddellijk in contact komen met de juiste dienst.

De FOD Financiën vermijdt om nog individuele telefoonnummers te communiceren omdat de niet beschikbaarheid van een medewerker dan de facto leidt tot een niet beantwoorde oproep. In het nieuwe telefoniesysteem worden zo veel mogelijk oproepen beantwoord. Als de medewerker niet direct een volledig antwoord kan geven, schakelt hij door of noteert hij de vraag om ze door te geven aan de collega die wel zal kunnen antwoorden. Die contacteert de beller later opnieuw.

Ik begrijp dat het voor burgers, ondernemingen en professionele partners belangrijk is om onmiddellijk in contact te komen met de juiste antwoordgroep of medewerker. Het is dan ook met het oog op de vermindering van de wachttijd aan de telefoon dat ik u uitnodig om de directe oproepcode systematisch te gebruiken. Naast de directe oproepcodes op brieven, hebben we aan het ITAA ook een lijst van codes toegezonden. Deze codes geven rechtstreeks toegang tot een bepaalde antwoordgroep en het ITAA heeft dit initiatief positief onthaald in zijn nieuwsbrief van 18.03.2022.

Ik hoop dat de toelichting hierboven meer inzicht geeft in de keuzes die de FOD Financiën op het vlak van dienstverlening maakt.

Om dieper in te gaan op andere vragen of argumenten, herinner ik u eraan dat, naast het vernoemd high level overleg, er elk kwartaal een vergadering wordt georganiseerd tussen de FOD Financiën en de economische professionele partners (o.a. het ITAA). Mocht u nog informatie wensen bij meer specifieke onderwerpen, nodig ik u uit om de punten te agenderen op deze vergaderingen. De volgende bijeenkomst vindt plaats op 14 juni 2022.

Ik dank u bij voorbaat voor uw begrip.

Hoogachtend,

Vincent VAN PETEGHEM

VINCENT
VAN PETEGHEM
Vice-eersteminister en minister van Financiën,
belast met de Coördinatie van de Fraudebestrijding

Wetstraat 12, B-1000 Brussel

25/05/2022

BELGIQUE BELGIE bpost
Collect & Stamp
bpost
U.V. | BELGIE



.be