

Gentbrugge, 25.02.2022

Geachte Minister van Financiën, Geachte Heer Van Peteghem,
Geachte verantwoordelijke voor de administratie FOD Fin,

We hebben uw antwoord op onze vraag, dat gestuurd werd door uw administratie, goed ontvangen. Daarin stipuleert u duidelijk dat het de bedoeling is om ook de **e-mailadressen** van de administratie **volledig te schrappen** in de toekomst, zodat er enkel nog kan gecommuniceerd worden via MyMinFin en E-box.

We nemen aan dat u 'vernieuwing' wil brengen, maar volgens ons, zou dit moeten betekenen dat er vooruitgang is in plaats van achteruitgang. De 'Overheidsdienst Financiën' zou er moeten zijn ten dienste van de burgers en de mandatarissen. Op deze manier moeten we toch toegeven, dat daar bitter weinig dienstverlening over blijft, noch voor de burger, noch voor de mandataris. FOD Financiën zou ten allen tijde goed bereikbaar en klantvriendelijk moeten zijn, althans dat beweert u in uw communicatie. In de praktijk komt dit veeleer neer op ergernissen en frustraties bij de burgers en mandatarissen.

Wij hebben wel wat bedenkingen bij het afschaffen van de telefoonnummers en verdwijnen van de e-mailadressen. Hieronder willen we een aantal argumenten aanreiken waarom we liever niet zien dat de e-mailadressen zullen verdwijnen. De voorbeelden die worden aangehaald zijn er uit de praktijk en zijn niet zomaar van de pot gerukt.

- De communicatie komt niet steeds bij de juiste persoon terecht. Bv. er is een vraag in verband met een kind ten laste. Het antwoord wordt door de administratie naar het kind gestuurd in plaats van naar de ouders. De mandataris kan het antwoord ook niet zien omdat de mandataris geen volmacht heeft op naam van het kind.
- Er is bij de burger en ook bij de mandataris zeer weinig vertrouwen in E-box omdat er heel veel phishing e-mails in omloop zijn van de overheidsdienst financiën. U merkt het al, dit is geen sinecure om echte van valse mails te onderscheiden.
- Het is in vele gevallen de cijferberoeper of mandataris die communiceert met de overheidsdiensten en niet de burger/zelfstandige. Deze laatste heeft dan ook niet de feeling om alles regelmatig centraal te gaan bekijken in MyMinFin.
- Op dit moment krijgt de mandataris geen bericht dat een document geüpload is in MyMinFin. De burger/zelfstandige krijgt deze mail wel maar is niet consequent om zijn mandataris op de hoogte te brengen van een nieuw document. Dit werkt voor geen meter en hierbij is de mandataris diegene die niet over alle info beschikt.
- Er worden enorm veel boetes geheven omdat de administratie zeer slecht bereikbaar is. Door het wegvallen van de telefoonnummers wordt direct contact met de administratie een huzarenstuk en betekent dit in vele gevallen 1/2 uur tot 1 uur 'in wacht' staan. Via het algemeen nummer krijgen we heel vaak het antwoord dat ze niet weten met wie de mandataris contact kan hebben. Zeker voor de mandatarissen is dit puur tijdsverlies en dit

kan niet worden doorgerekend aan de klant. Er kan hierdoor niet meer efficiënt gewerkt worden aan dossiers als men steeds moet 'wachten' op een antwoord.

- Het bereiken van de administratie zou een evidentie moeten zijn terwijl het wegnemen van een toch wel modern ingeburgerd communicatiemiddel voor velen een brug te ver is daar waar er via telefoon en e-mail wel vlot kan gecommuniceerd worden.
- Controles: de controleurs vragen om de stukken door te mailen. We kunnen toch niet alle stukken gaan opladen op MyMinFin, stukken die daar toch niet thuishoren.
- Capaciteit MyMinFin: op dit moment is het onmogelijk om grote bijlages toe te voegen in MyMinFin. Er zal hiervoor zeker een oplossing moeten komen zodat dit wel mogelijk wordt.
- De mandataris beschikt niet steeds over alle gegevens om te communiceren via MyMinFin, bv. het ontbreken van een dienstcode. Op dit moment kan de mandataris niets anders doen dan communiceren via het algemeen contactformulier. Wanneer de mandataris een antwoord zal krijgen op zijn vraag is koffiedik kijken.
- MyMinFin zou een verzameling moeten zijn van alle communicatie die de overheid voert met de burger/zelfstandige. Als er ingelogd wordt bij de burger dan staat daar communicatie die niet altijd zichtbaar is voor de mandataris. En daar wringt het schoentje. Als de mandataris niet over alle info beschikt, kan hij/zij onmogelijk correcte aangiftes indienen. Het is hierbij zeker van belang dat de mandataris toegang heeft tot ALLE communicatie. Ook hier is nog wel wat werk aan de winkel.
- Een mandataris kan onmogelijk achterhalen onder welk controlekantoor de burger/zelfstandige valt. Ook dit gaat in vele gevallen gepaard met tijdsverlies in plaats van rechtstreeks te kunnen communiceren met de juiste dienst.
- Op dit moment is het systeem zoals u nu voorstelt, niet werkbaar in deadlines-periodes zoals btw, VenB en PB.
- Zelfs de uitvoerende ambtenaren zijn niet tevreden met de huidige manier van werken. Het vraagt te veel tijd vooraleer de ambtenaren de nodige gegevens binnenkrijgen, nadat de belastingplichtige deze heeft bezorgd via MyMinFin. Termijnen van 14 dagen zijn geen uitzondering daarop.
- Wij willen toch ook een hekel punt aanhalen: **de bewijslast**. Bij het communiceren via MyMinFin en/of uploaden van bewijsstukken heeft de mandataris of burger/zelfstandige **GEEN ENKEL BEWIJS** dat deze stukken zijn aangeleverd. In tijden waar alles draait om bewijslast is dit toch iets waar de FOD Financiën werk zou moeten van maken.
- En tot slot een suggestie: zou het niet beter zijn dat de FOD Financiën geld en tijd investeert in het programmeren van een goed werkend **portaal voor de mandatarissen**. Dit zou de efficiëntie en de snelheid van communiceren ten goede komen.

Zoals u leest zijn er heel wat argumenten anti-afschaffing van de e-mailadressen en pro terug invoeren van (rechtstreekse) telefoonnummers.

Geachte minister, geachte verantwoordelijke van de administratie FOD Fin, we vragen met aandrang om de argumenten grondig door te nemen vooraleer er beslist wordt dat e-mailadressen zullen verdwijnen in de communicatie met de Overheidsdienst Financiën.

Hoogachtend,
Ludo Van den Bossche
Voorzitter KVABB - CRECCB