

# CoperfinFlash

Uitgave nr. 3 - Februari 2002

Dit is het derde nummer van de CoperfinFlash waarmee we u op regelmatige tijdstippen op de hoogte houden van de vooruitgang van Coperfin en dus van de modernisering van ons ministerie.

In dit nummer vindt u een uitgebreid verslag over het Resto-Info en enkele antwoorden op vragen die tijdens dit evenement aan bod zijn gekomen. Zoals beloofd in het vorige nummer hebben wij het dit keer ook over de leidende of strategische principes waarop de toekomstige werking van de administratie gebaseerd zal zijn.

Grégoire Brouhns,  
Secretaris-generaal

## In dit nummer :

- p. 1: Resto-Info  
Bezoek de Coperfinwebsite
- p. 2: De eerste steen voor onze toekomst is gelegd !  
Strategische principes "Particulieren"
- p. 3: Strategische principes "Opmetingen en Waarderingen"
- p. 4: Reportage Resto-Info

Verantwoordelijke uitgever :  
Grégoire Brouhns,  
Wetstraat 14 - 1000 Brussel

Hebt u vragen over Coperfin ?  
Schrijf of fax naar het Coperfin-  
communicatieteam  
Arts Center  
Kunstlaan 19H - bus 2  
1000 Brussel  
fax : 02/233.87.58

CoperfinFlash is een  
publicatie van het Coperfin-  
communicatieteam

COPERNICUS  
coperfin

## Resto-Info

Op 18 en 19 december 2001 had in een 30-tal restaurants van het Ministerie van Financiën het Resto-Info plaats. Er was een Resto-Infostand in de volgende steden en gemeenten : Aalst, Antwerpen (Italiëlei en Kattendijkdok), Aarlen, Ath, Beringen, Brugge, Brussel (Financietoren, Kunstlaan, Paleizenstraat, Kiekenmarkt, Louisalaan en Jan Jacobsplein), Charleroi, Dendermonde, Eupen, Gent, Hasselt, Ieper, Kortrijk, Lier, Luik, Bergen, Namen, Nijvel, Oostende, Saint-Hubert, Saint-Vith, Tienen, Verviers en Waregem. Leden van het lokaal communicatienetwerk en vrijwilligers uit de werkgroepen stonden van 11u30 tot 14u klaar om de vragen van onze ambtenaren over Coperfin te beantwoorden. Ook al kon niet op alle vragen een antwoord worden gegeven, op de meeste plaatsen werd druk gediscussieerd over de veranderingen die deze hervorming met zich mee zal brengen.

Verspreid over de verschillende locaties zijn in totaal ongeveer 2000 mensen komen opdagen. Er kon op een zeer directe en intensieve wijze worden gecommuniceerd. Vele bezoekers bleven geruime tijd, soms één uur of meer, bij de stand.

Op bladzijde 4 krijgt u een beeld van hoe het Resto-Info verliep en welke vragen er zoal aan bod kwamen.

## Bezoek de Coperfinwebsite

U vindt er de structuur en de timing van Coperfin, maar ook de inhoud van de 16 programma's en de 4 netwerken. Bovendien vindt u op de site ook een voorstelling van alle Coperfinmedewerkers en het nieuwe organigram van de FOD Financiën.

Er zijn twee manieren om op de Coperfinwebsite te geraken :

1. Via <http://www.copernic-us.be> : Ga naar Copernicus voor de ambtenaar, en klik vervolgens op "Uw FOD". Daar vindt u een link naar "FOD Financiën". Door hierop te klikken, komt u rechtstreeks terecht op de Coperfinwebsite.
2. Via <http://www.minfin.fgov.be> : Ga naar de onthaalpagina en klik in het hoofdmenu op de knop Copernicus-Coperfin. U komt dan op een pagina terecht van waar u rechtstreeks naar de Coperfinwebsite kan.



## Bent u nog mee ?

Algemene administratie ?

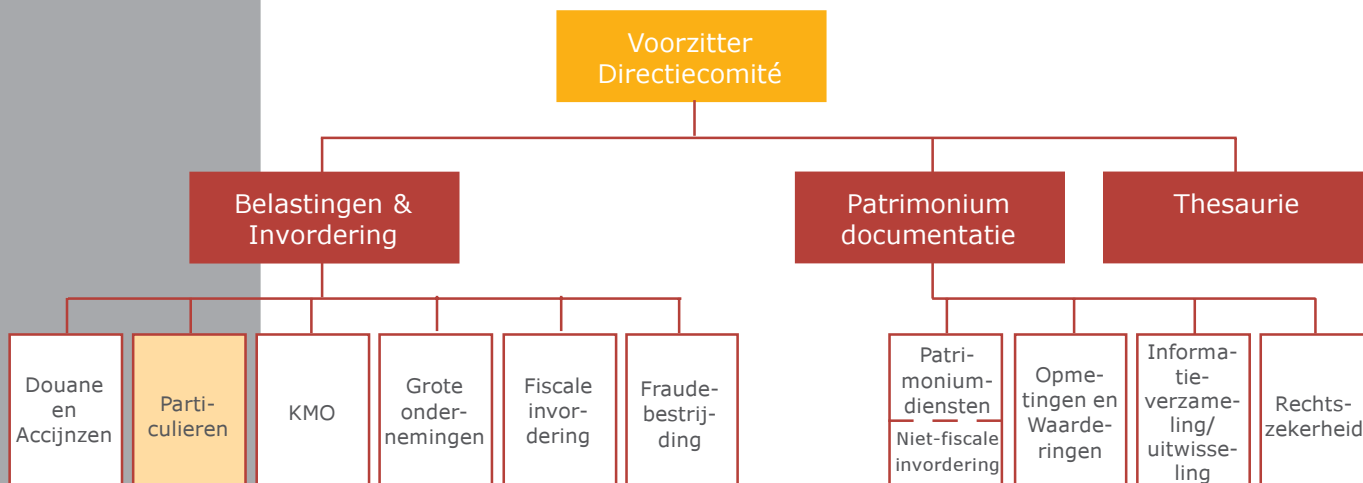
De Algemene administraties zijn de drie "delen" waaruit Financiën bestaat. In dit nieuwe organigram zijn dit : Belastingen en Invordering, Patrimoniumdocumentatie en Thesaurie.

Directie-generaal ?

De Algemene administraties bestaan ieder uit verschillende Directies-generaal. Zo bestaat bijvoorbeeld de Algemene administratie Patrimoniumdocumentatie uit 4 Directies-generaal : Patrimoniumdiensten, Opmetingen en Waarderingen, Informatieverzameling & -uitwisseling en Rechtszekerheid.

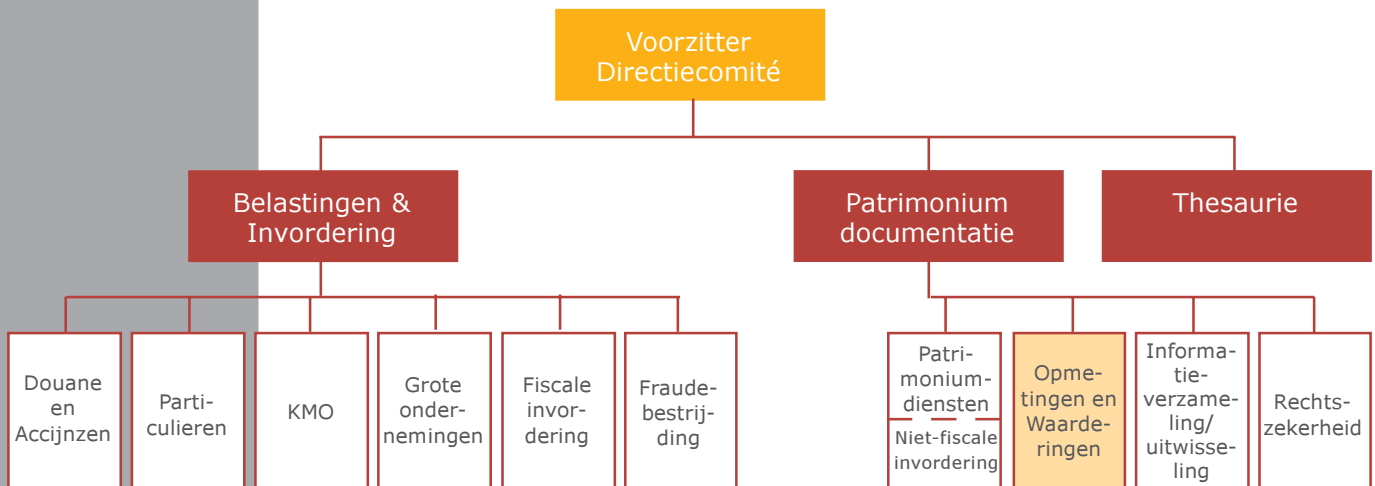
## De eerste steen voor onze toekomst is gelegd !

De eerste steen voor de toekomstige werking van onze FOD of Federale Overheidsdienst is gelegd. De verschillende werkgroepen hebben de **strategische principes** opgesteld. Deze principes geven de grote lijnen aan van hoe de Directies-generaal in de toekomst zullen werken en hoe men zal omgaan met burgers, bedrijven, andere organisaties,... Aangezien we hier niet de strategische principes van alle groepen kunnen bespreken, vindt u hier twee voorbeelden van wat dit concreet kan betekenen voor de Directies-generaal Particulieren en Opmetingen en Waarderingen.



In de toekomstige structuur zal de werking van "Particulieren" gebaseerd zijn op deze 5 strategische principes :

- Een administratie die zelf initiatieven neemt – Bijvoorbeeld: de loontrekkenden en gepensioneerden zullen een vooraf ingevuld 'aanslagbiljet' ontvangen. Zij zullen dus zo weinig mogelijk zelf moeten invullen.
- Een doorzichtige organisatie die haar belastingplichtigen op een gelijke manier behandelt – Bijvoorbeeld: De particulieren zullen in duidelijke taal geïnformeerd worden over hun rechten en plichten. Zo zal de particulier op de hoogte zijn van de fiscale voordelen die door de wet bepaald zijn en zal de belasting zo correct mogelijk worden vastgesteld.
- Een toegankelijke administratie en toegankelijke informatie - Bijvoorbeeld: De belastingdienst zal gemakkelijker te bereiken zijn door de burger. Er zullen verschillende kanalen opgericht worden zoals een onthaal, e-mail, ... die toelaten informatie uit te wisselen en de relatie met de burger te onderhouden.
- Een snellere administratie die het de belastingplichtige gemakkelijker maakt - Bijvoorbeeld: Het bepalen van de belasting, het uitvoeren van de onderzoeksprocedures en de controles en het afhandelen van geschillen van particulieren zullen in de toekomst eenvoudiger en sneller verlopen.
- Een administratie die zich op de belangrijke dingen toelegt - Bijvoorbeeld: Het personeel van 'Particulieren' zal de taken uitvoeren die de grootste toegevoegde waarde opleveren voor de particulieren én voor de Schatkist. Zo zal men in de toekomst meer gerichte controles uitvoeren.



In de toekomstige structuur zal de werking van "Opmetingen en Waarderingen" gebaseerd zijn op deze 4 strategische principes :

- **Rechtszekerheid en doorzichtigheid van de administratie waarborgen** - Bijvoorbeeld : Documenten zoals het kadastraal plan zullen aan het publiek bezorgd worden met de garantie dat het betrouwbaar en juridisch correct is. Bovendien zullen alle stappen die genomen worden om tot een beslissing te komen, zoals bijvoorbeeld het vastleggen van het kadastraal inkomen, duidelijk uitgelegd en verantwoord worden.
- **De dienstverlening beheren "als een goede huisvader"** - Bijvoorbeeld : Opmetingen en Waarderingen wil haar kosten beter opvolgen en beheersen. Zo wil ze betalende diensten aanbieden aan het publiek naast de gratis dienstverlening.
- **Het ontwikkelen van een klantgericht 'Service Centrum'** - Bijvoorbeeld : Opmetingen en Waarderingen wil rekening houden met de behoeftes van interne en externe klanten. Hiervoor zal het nauw met hen samenwerken. Er zal onder andere een uniek contactpunt opgericht worden waar men zowel voor vragen als voor opdrachten voor Opmetingen en Waarderingen terecht kan.
- **Dienstverlening van Opmetingen en Waarderingen professionaliseren** - Bijvoorbeeld : Opmetingen en Waarderingen zal haar expertise verder ontwikkelen door onder andere aan haar personeel een permanente opleiding te bieden.

## Wil u meer weten over de strategische principes ?

De strategische principes van de 16 werkgroepen werden goedgekeurd door de stuurgroep en het Directiecomité van de fiscale administraties :

- Particulieren
- KMO
- Grote ondernemingen
- Inning
- Invordering
- Fraudebestrijding
- Patrimoniumdiensten
- Opmetingen en Waarderingen
- Rechtszekerheid
- Douane en accijnzen
- Onderzoek en Opsporingen
- CRM (2)
- Reglementering en Werkprocedures (2)
- Risicobeheer
- + ICT (netwerk)

Indien u hier meer over wenst te weten kan u schrijven of faxen naar het onderstaande adres met de vermelding van de werkgroepen waarvan u meer details over de strategische principes wenst.

Coperfin Communicatieteam  
Strategische principes  
Arts Center  
Kunstlaan 19 H - bus 2 - 1000 Brussel  
Fax : 02/233.87.58

U kunt hierover ook informatie vinden op de Coperfinsite.

## Hoe werden deze principes opgesteld ?

De werkgroepen hebben gebruikt gemaakt van verschillende bronnen om deze principes op te stellen :

- gesprekken met collega's van Financiën
- strategische documenten van de eigen administraties zoals bijvoorbeeld het strategisch plan van AKRED
- strategische documenten van andere overheidsorganisaties zoals bijvoorbeeld het Jaarverslag van de Federale ombudsman
- gesprekken met buitenlandse organisaties zoals bijvoorbeeld het Nederlandse Ministerie van Financiën
- gesprekken met verschillende belangengroepen, zoals bijvoorbeeld Testaankoop



## Nijvel, Boulevard des Archers 71

**"Hebben we wel de budgettaire middelen om dit mooie project te realiseren? We zijn al zo vaak ontgoocheld geweest. U moet begrijpen dat wij wantrouwig zijn."**

De werkgroepen hebben duidelijk de opdracht gekregen om creatief maar ook realistisch te zijn. Voorstellen die én meer geld, én meer middelen én meer mensen vragen, zullen niet aanvaard kunnen worden. Er is dus van in het begin al een controle ingebouwd om te vermijden dat er exuberante budgetten nodig zouden zijn om de voorstellen in te voeren.

Maar er zullen uiteraard budgetten nodig zijn. Op dit moment worden de kosten voor de ondersteuning door de externe consultants gedragen door het Copernicusbudget, aangezien Coperfin kadert in de Copernicus-hervorming. Vanaf juni 2002 zullen op de begroting van Financiën de nodige kredieten moeten vrijgemaakt worden om het invoeren van de Coperfin voorstellen te kunnen betalen.

Vermits Minister Reynders en de hoge directie van de administratie Coperfin voor 100% steunen, zullen zij alles in het werk stellen om de nodige budgetten vrij te maken.

## Aalst, Graanmarkt 1

**"Wanneer gaan wij onze nieuwe PC's krijgen?"**

De overheidsopdracht voor de "roll-out" van 6.000 nieuwe PC's is toegewezen aan de firma Compaq. De roll-out omvat veel meer dan het louter verspreiden en ter plaatse leveren van de PC's in onze gebouwen. Om een nieuwe PC te kunnen installeren op een bureau moet niet alleen een "image" worden aangemaakt met de juiste configuratie van de software (Windows 2000, Office 2000, een antivirusprogramma,...), er moet ook een verbinding tot stand gebracht worden met de centrale computers.

De nieuwe PC's zullen tussen 15 maart en einde mei worden geleverd in de verschillende diensten van ons Departement. Enkele dagen na de levering zal de firma Compaq ze komen installeren aan de hand van een configuratieblad dat door de administratie werd opgesteld. Compaq zal ook zorgen voor de overdracht van de gegevens van de oude naar de nieuwe PC's.

De informaticadiensten van de verschillende administraties leggen op dit moment de laatste hand aan een gedetailleerde planning voor alle diensten. De administraties die zelf instaan voor de installatie (BBI, Thesaurie) zullen als eersten hun PC's geleverd krijgen.

## Aarlen, Place des Fusillés 7

**"Waarom zou Coperfin wel lukken en de vorige hervormingen niet?"**

Verscheidene oorzaken kunnen aan de grond hiervan liggen: een sceptische hou-

ding, een gebrek aan middelen, een te weinig globale aanpak, ... Dit keer willen we de zaken echt anders aanpakken en van bij het begin aandachtig zijn voor deze valkuilen. Coperfin krijgt de steun van de hele regering. Alle nodige middelen werden ingezet om de hele organisatie, in al zijn aspecten (personeel, ICT, procedures, enz.) te hertekenen, en dus niet enkel bepaalde loshangende aspecten zoals dat vroeger het geval was. Een ander belangrijk verschil schuilt in het feit dat dit keer de ambtenaren zelf de veranderingen leiden. De voorstellen komen dus van de basis, van mensen die vanuit hun eigen ervaring kunnen spreken! Bovendien staat de ambtenaar centraal in deze hervorming. De eerste doelstelling is een aangenamere werkomgeving creëren voor ons eigen personeel.

## Tienen, Goossensvest 3-11

**"Wat gaat er met mijn dienst gebeuren? Waar ga ik werken?"**

De antwoorden op vragen met betrekking tot de toekomst zullen in grote mate bepaald worden door de resultaten van de BPR's en de middelen die zullen worden aangewend voor de uiteindelijke realisatie.

Op de vraag "Waar ga ik werken?", kunnen we nu echter al het volgende antwoorden:

- Enerzijds, is het evident dat er altijd wel decentrale diensten van Financiën zullen blijven bestaan. Op die manier zullen onze ambtenaren wel altijd min of meer in eigen streek kunnen blijven werken.
- Anderzijds, zal iedereen op basis van de resultaten van de BPR's en rekening houdend met de voorkeuren die de ambtenaren zullen uitdrukken tijdens de algemene incompetentiestelling, aan een welbepaalde dienst worden toegewezen.

We hebben veel vragen ontvangen over de nieuwe lonen en loopbanen.

Een gedeelte van de antwoorden hierop kunt u terugvinden in:

- de brief en de informatiefolder van Minister Van den Bossche over de gemene graden van de niveaus 2+, 2, 3 en 4
- de brief van de Ministers Reynders en Van den Bossche over de bijzondere lonen en loopbanen van ons Departement. Deze zal u binnenkort ontvangen.

U vindt eveneens bijkomende informatie op de Coperfinwebsite. In de rubriek "bibliotheek" vindt u:

- een document dat de meest gestelde vragen bevat en hun antwoorden
- een lexicon waarin u een verklaring vindt voor termen die vaak gebruikt worden in het kader van Coperfin.

