

Vraag nr. 33 van de heer Robert Van de Velde van 16 januari 2008 (N.) aan de minister van Werk:

FOD. — Organisation en werking. — Peiling naar mening belastingplichtigen.

De FOD Financiën heeft niet de beste reputatie van alle federale overheidsdiensten (FODs). Alvast de 30 000 ambtenaren zijn niet onverdeeld gelukkig met de werking van de dienst. Ambtenaren protesteerden al meermaals omdat de modernisering van de overheidsdienst Financiën niet slaagt, met andere woorden, ze willen dat hun dienst beter, efficiënter werkt. Het «Copernicus plan» is duidelijk dode letter gebleven. Terwijl we voor het niveau van de belastingen duidelijk aan de top van de wereldwijde rankings vertoeven, bevinden we ons qua efficiëntie helemaal onderaan. Dat bleek al uit cijfers van het «*World Economic Forum*». Misschien hangen deze twee rankings wel samen.

Voor de ambtenaren is de belastingwetgeving veel te complex. Er zijn bovendien teveel politieke benoemingen. Het departement is geplaagd geweest door grote blunders en fouten. Het computerprogramma faalde meermaals. Sommige belastingplichtigen kregen een aanslag van ettelijke miljoenen in de bus. Het «lotto-formulier» dat de belastingaangifte is geworden leidde en leidt tot problemen bij de invulling en bij het inscannen.

Maar hoe zit het met de belastingplichtigen? Particuliere belastingplichtigen en ondernemers blijken ook niet zo tevreden te zijn met de werking van de FOD. Maar naar hun mening wordt niet gevraagd.

Question n° 33 de M. Robert Van de Velde du 16 janvier 2008 (N.) au ministre de l'Emploi:

SPF. — Organisation et fonctionnement. — Sondage sur l'avis des contribuables.

Le SPF Finances n'est pas le service public fédéral (SPF) qui jouit de la meilleure réputation. Ses 30 000 fonctionnaires, qui ne sont pas non plus tous satisfaits du fonctionnement de leur service, ont déjà dénoncé à plusieurs reprises l'échec de la modernisation du service public des Finances. En d'autres termes, ils veulent un service plus efficace. Le «Plan Copernic» est manifestement resté lettre morte. Tandis que nous nous situons clairement dans le haut du classement mondial en ce qui concerne le niveau d'imposition, nous occupons plutôt une place en fin de classement sur le plan de l'efficacité. C'est du moins ce qui ressort des chiffres du «*World Economic Forum*». Mais ces deux classements sont peut-être liés.

Les fonctionnaires jugent la législation sur les impôts beaucoup trop compliquée. Ils dénoncent également le trop grand nombre de nominations politiques. Le département n'a pas non plus été épargné par les bévues et les erreurs. Le programme informatique s'étant plusieurs fois révélé défaillant, il est arrivé que des contribuables reçoivent dans leur boîte aux lettres des impositions de plusieurs millions. La déclaration fiscale, qui prend aujourd'hui des allures de formulaire Lotto, a été et reste source de difficultés, qu'il s'agisse de la remplir ou de la soumettre à la lecture optique.

Mais qu'en est-il des contribuables? Il semble que les particuliers et les entrepreneurs ne soient pas non plus vraiment satisfaits du fonctionnement du SPF mais on ne leur demande pas leur avis.

In Nederland bijvoorbeeld is er jaarlijks een «Fiscale Monitor». In dit jaarlijks onderzoek vraagt de belastingdienst naar de mening van belastingplichtigen. De uitkomsten worden onder andere gebruikt voor de verbetering van de organisatie en de werking van de belastingdienst.

Wat de FOD onder uw bevoegdheid betreft, rijzen de volgende vragen.

1. Wat zijn de jaarlijkse administratieve kosten om de FOD te runnen?
2. Wat is het aantal ambtenaren en evolutie ervan gedurende de jongste vijf jaar?
3. Wat is het precieze bedrag dat is besteed voor de automatisering gedurende de jongste vijf jaar?
4. Wat werd er recentelijk ondernomen om de werking en de organisatie van de FOD te verbeteren?

Antwoord van de minister van Werk van 15 februari 2008, op de vraag nr. 33 van de heer Robert Van de Velde van 16 januari 2008 (N.):

Gelieve hierna het antwoord op de gestelde vragen te vinden.

1. Bestendige uitgaven voor aankopen van niet-duurzame goederen en diensten:
 - verbruikersuitgaven met betrekking tot het bezetten van de lokalen;
 - uitgaven voor onderhoud;
 - bureaunkosten;
 - vorming personeel;
 - publicaties.

Uitgaven voor de aankoop van duurzame roerende goederen:

- machines;
- meubilair;
- materieel;
- vervoermiddelen.

Totalen: 2003: 7 215 000;
2004: 9 113 500;
2005: 8 397 525;
2006: 8 047 306;
2007: 7 908 152.

2. Totaal aantal personeelsleden:
 - 1 januari 2003: 1 547;
 - 1 januari 2004: 1 525;

Aux Pays-Bas, il est procédé chaque année à un «Fiscale Monitor», une enquête dans le cadre de laquelle le service des impôts recueille l'avis des contribuables. Les résultats de cette enquête servent, entre autres, à améliorer l'organisation et le fonctionnement du service des impôts.

Les questions suivantes se posent donc à propos du SPF qui ressortit à votre compétence.

1. À combien s'élèvent, sur une base annuelle, les frais administratifs pour la gestion du SPF?
2. Quel est le nombre de fonctionnaires et comment a-t-il évolué au cours des cinq dernières années?
3. Quel montant a été consacré exactement à l'automatisation au cours des cinq dernières années?
4. Quelles mesures ont été prises récemment pour améliorer le fonctionnement et l'organisation du SPF?

Réponse du ministre de l'Emploi du 15 février 2008, à la question n° 33 de M. Robert Van de Velde du 16 janvier 2008 (N.):

Veillez trouver ci-dessous la réponse aux questions posées.

1. Dépenses permanentes pour achats de biens non durables et de services:
 - dépenses de consommation relatives à l'occupation des locaux;
 - dépenses d'entretien;
 - frais de bureau;
 - formation du personnel;
 - publications.

Dépenses pour l'acquisition de biens meubles durables:

- machines;
- mobilier;
- matériel;
- moyens de transport.

Total: 2003: 7 215 000;
2004: 9 113 500;
2005: 8 397 525;
2006: 8 047 306;
2007: 7 908 152.

2. Nombre total des membres du personnel:
 - 1^{er} janvier 2003: 1 547;
 - 1^{er} janvier 2004: 1 525;

1 januari 2005: 1 484;
1 januari 2006: 1 485;
1 januari 2007: 1 467;
1 december 2007: 1 434.

3. Werkingskosten met betrekking tot de informatica:

- licenties;
- externe deskundigen;
- klein informaticamaterieel.

Investeringsuitgaven inzake informatica:

Totalen: 2003: 2 735 000;
2004: 5 463 000;
2005: 3 803 000;
2006: 3 641 000;
2007: 3 715 000.

4. In de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg is modernisering steeds één van de grote aandachtspunten geweest. In de jaren '80 werd een Moderniseringscel opgericht die de aanzet gaf voor meerdere verbeteringsprojecten. In de jaren '90 werd een eerste opiniepeiling gehouden, die heeft geleid tot een seminarie COV (Collectief Onderzoek en Verbetering) en tot een eerste identiteitsverklaring. In dezelfde periode, en nog vóór de Copernicushervormingen, werd bij de toenmalige secretaris-generaal een beheerscel opgericht, evenals een directiecomité naar het beeld van het comité dat momenteel op de FOD functioneert.

Recent werden een aantal informatica-initiatieven genomen die de werking van de overheidsdienst en de kwaliteit van de dienstverlening ter goede moeten komen. Ik denk onder meer aan de vernieuwde website van de FOD die bekroond werd met de zilveren CMS-Award 2007 in de categorie «government» en aan de voorbereidende werkzaamheden (behoefteanalyse, visienota) voor de uitbouw van een nieuw intranet gericht op kennismanagement.

Daarnaast werd gestart met een moderniseringswerk «Spring 08». Deze werf wordt concreet vertaald in vier projecten.

In een eerste project wordt een nieuwe opiniepeiling bij het personeel gehouden. Uitgaande van de resultaten van deze enquête zal de FOD een aantal concrete acties opzetten die de algemene leef- en werkkwaliteit in de FOD ten goede moeten komen. Deze resultaten zullen later nog gebruikt worden voor het opstellen van een nieuwe identiteitsverklaring. De vragenlijst wordt verstuurd in februari 2008.

1^{er} janvier 2005: 1 484;
1^{er} janvier 2006: 1 485;
1^{er} janvier 2007: 1 467;
1^{er} décembre 2007: 1 434.

3. Dépenses de fonctionnement relatives à l'informatique:

- licences;
- experts externes;
- petit matériel informatique.

Dépenses d'investissement relatives à l'informatique:

Totaux: 2003: 2 735 000;
2004: 5 463 000;
2005: 3 803 000;
2006: 3 641 000;
2007: 3 715 000.

4. Le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale a toujours fait de la modernisation un de ses fers de lance. Les années 80 ont vu la création de la Cellule de modernisation qui a permis de donner corps à plusieurs projets d'amélioration. Une première enquête d'opinion dans les années 90 a donné naissance à un séminaire RAC (Recherche et Amélioration Collective) et à une première déclaration d'identité. Dans la même période, et nettement avant les réformes Copernic, une cellule de gestion a été mise en place auprès du secrétaire général de l'époque, ainsi qu'un Comité de direction à l'image de celui qui fonctionne aujourd'hui au SPF.

Récemment, des initiatives informatiques ont été prises pour améliorer le fonctionnement du service public et la qualité des services rendus. Je pense entre autre au nouveau site web du SPF qui a remporté le CMS-Award d'argent 2007 dans la catégorie «government» et aux travaux préparatoires (analyse des besoins, note de vision) en vue du développement d'un nouvel intranet orienté vers la gestion des connaissances.

De plus, le chantier de modernisation «Spring 08» a été mis en route. Ce chantier se traduit concrètement par quatre projets.

Le premier projet consiste à mettre en ouvre une nouvelle enquête d'opinion auprès du personnel. Suite aux résultats de cette enquête, le SPF mettra en place une série d'actions concrètes qui viseront une amélioration globale de la vie et du travail au sein du SPF. Dans un second temps, ces résultats seront utilisés pour rédiger une nouvelle déclaration d'identité. Le questionnaire sera envoyé en février 2008.

Het tweede project betreft de klanttevredenheid. Aan de hand van een vragenlijst zullen de ondervraagden (werkgevers, sociale partners, werknemers, werkzoekenden, ...) in maart of april 2008 gepeild worden naar hun mening over de contacten met de FOD en hun tevredenheid met de dienstverlening. Dat onderzoek zal geregeld worden overgedaan om de evolutie van de klanttevredenheid op de voet te kunnen volgen.

Het derde project slaat op de arbeidsprocessen en heeft tot doel alle diensten bewust te maken van de notie «kwaliteit». Concreet komt dat neer op de invoering van een CAF of een ISO-certificaat binnen de diverse diensten. In een eerste fase zijn het de diensten, betrokken bij de normering en het toezicht die deze instrumenten zullen leren kennen.

Het vierde project heeft betrekking op de interne controle, ook wel «good governance» genoemd. Dit project heeft tot doel de risicobeheersing te intensiveren en een gedecentraliseerde controle in de algemene directies te organiseren.

Le deuxième projet porte sur la satisfaction des usagers. À travers un questionnaire, les sondés (employeurs, partenaires sociaux, travailleurs, chercheurs d'emploi, ...) seront invités en mars ou en avril 2008 à donner une appréciation sur leurs contacts avec le SPF et leur satisfaction des services fournis. Cette enquête sera menée régulièrement pour pouvoir déterminer comment évolue la satisfaction de l'utilisateur.

Le troisième projet porte sur les processus de travail et a pour ambition d'engager l'ensemble des services sur la voie de la qualité. Concrètement, cela se traduira par la mise en place d'un CAF ou d'une certification ISO au sein des différents services. Dans un premier temps, ce sont les services concernés par l'élaboration des normes et le contrôle qui seront visés par ces instruments.

Le quatrième projet porte sur le contrôle interne ou la bonne gouvernance. Ce projet vise à renforcer la maîtrise des risques et à organiser la décentralisation du contrôle dans les directions générales.