

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

21 février 2014

**Discussion de la situation actuelle
au SPF Finances et de la mise en œuvre
du projet Coperfin 2.0**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION DES FINANCES
ET DU BUDGET
PAR
M. Dirk VAN der MAELEN

SOMMAIRE

Pages

- | | |
|--|----|
| I. Audition relative à la situation actuelle au SPF Finances et à la mise en œuvre du projet Coperfin 2.0, avec les syndicats | 3 |
| II. Échange de vues sur la situation actuelle au SPF Finances et la mise en œuvre du projet Coperfin 2.0 avec le ministre des Finances, chargé de la Fonction publique | 35 |

Annexes:

1. Protocole du 17 janvier 2014 relatif au basculement 3
2. Plan infrastructure Horizon 2015 sur cartes ...

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

21 februari 2014

**Bespreking van de actuele toestand
bij de FOD Financiën en de uitvoering
van het project Coperfin 2.0**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR DE FINANCIËN
EN DE BEGROTING
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Dirk VAN der MAELEN**

INHOUD

Blz.

- | | |
|--|----|
| I. Hoorzitting over de actuele toestand bij de FOD Financiën en de uitvoering van het project Coperfin 2.0, met de vakbonden | 3 |
| II. Gedachtewisseling over de actuele toestand bij de FOD Financiën en de uitvoering van het project Coperfin 2.0, met de minister van Financiën, belast met Ambtenarenzaken | 35 |

Bijlagen:

1. Protocol van 17 januari 2014 over de kanteling 3.....
2. Infrastructuurplan Horizon 2015 op kaart

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

Président/Voorzitter: Georges Gilkinet

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Peter Dedecker, Jan Jambon, Steven Vandeput, Veerle Wouters
PS	Olivier Henry, Christophe Lacroix, Alain Mathot, Christiane Vienne
CD&V	Carl Devlies, Kristof Waterschoot
MR	Olivier Destrebecq, Damien Thiéry
sp.a	Karin Temmerman
Ecolo-Groen	Georges Gilkinet
Open Vld	Luk Van Biesen
VB	Hagen Goyvaerts
cdH	Benoît Drèze

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Karolien Grosemans, Peter Luykx, N, Karel Uyttersprot, Bert Wollants
Laurent Devin, Isabelle Emmery, Yvan Mayeur, Franco Seminara, Eric Thiébaud
Jenne De Potter, Raf Terwingen, Jef Van den Bergh
David Clarinval, Luc Gustin, Marie-Christine Marghem
Dirk Van der Maelen, Peter Vanvelthoven
Meyrem Almaci, Muriel Gerkens
Patrick Dewael, Gwendolyn Rutten
Gerolf Annemans, Barbara Pas
Christian Brotcorne, Catherine Fonck

C. — Membre sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigd lid:

LDD	Jean Marie Dedecker
-----	---------------------

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
VB	:	Vlaams Belang
cdH	:	centre démocrate Humaniste
FDF	:	Fédéralistes Démocrates Francophones
LDD	:	Lijst Dedecker
MLD	:	Mouvement pour la Liberté et la Démocratie
INDEP-ONAFH	:	Indépendant-Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkortingen bij de nummering van de publicaties:	
DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Questions et Réponses écrites	QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral	CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Compte Rendu Analytique	CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN:	Séance plénière	PLEN:	Plenum
COM:	Réunion de commission	COM:	Commissievergadering
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

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

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail : publicaties@dekamer.be

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

MESDAMES, MESSIEURS,

Le mardi 14 janvier 2014, une audition a eu lieu avec les syndicats concernant la situation actuelle au SPF Finances et la mise en œuvre du projet Coperfin 2.0.

Le mardi 21 janvier 2014, s'est tenu un échange de vues sur la situation actuelle au SPF Finances et la mise en œuvre du projet Coperfin 2.0, avec le ministre des Finances, chargé de la Fonction publique.

I. — AUDITION RELATIVE À LA SITUATION ACTUELLE AU SPF FINANCES ET À LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET COPERFIN 2.0, AVEC LES SYNDICATS

A. Exposés introductifs

1. Exposé de M. Aubry Mairiaux, président fédéral francophone Secteur Finances (UNSP)

M. Aubry Mairiaux, président fédéral francophone Secteur Finances (UNSP), aborde la question de l'impact de la réforme Coperfin 2.0 sur le personnel du Service Public Fédéral Finances (SPF Finances), les services offerts au citoyen et la lutte contre la fraude fiscale.

L'intervenant rappelle que la réforme Coperfin 2.0 vise la suppression de 450 implantations et d'en-core plus de services. Si les objectifs annoncés par le ministre visent à diminuer les coûts généraux du SPF Finances et à optimiser ses ressources humaines ("la bonne personne à la bonne place"), le front commun syndical doute que ces objectifs seront atteints.

Par contre, la réforme, censée entrer en vigueur en 2015, implique déjà de devoir gérer une pénurie de personnel. De manière générale, la réforme prévoit une réduction de près de 11 000 agents pour l'ensemble du pays sur les 26 000 agents en service actuellement. Cette diminution drastique engendrera à terme une baisse de la qualité du service offert au citoyen ainsi qu'un affaiblissement de la lutte contre la fraude fiscale.

L'intervenant évoque à titre d'exemple la situation de la province de Namur où une diminution importante du nombre de fonctionnaires est prévue, plus particulièrement au sein de l'Administration générale de la Fiscalité (AgFisc):

DAMES EN HEREN,

Op dinsdag 14 januari 2014 heeft er een hoorzitting met de vakbonden plaatsgevonden over de actuele toestand bij de FOD Financiën en de uitvoering van het project Coperfin 2.0.

Op dinsdag 21 januari 2014 heeft er een gedach-tewisseling plaatsgehad over de actuele toestand bij de FOD Financiën en de uitvoering van het project Coperfin 2.0 met de minister van Financiën, belast met Ambtenarenzaken.

I. — HOORZITTING OVER DE ACTUELE TOESTAND BIJ DE FOD FINANCIËN EN DE UITVOERING VAN HET PROJECT COPERFIN 2.0, MET DE VAKBONDEN.

A. Inleidende uiteenzettingen

1. Uiteenzetting van de heer Aubry Mairiaux, Franstalig federaal voorzitter Sector Financiën (UNSP)

De heer Aubry Mairiaux, Franstalig federaal voorzitter Sector Financiën (UNSP), gaat in op de impact van de Coperfin 2.0-hervorming op het personeel van de Federale Overheidsdienst Financiën (FOD Financiën), de dienstverlening aan de burger en de bestrijding van de fiscale fraude.

De spreker herinnert eraan dat in het raam van de Coperfin 2.0-hervorming 450 kantoren en nog meer diensten zouden verdwijnen. De minister kondigt aan dat de hervorming tot doel heeft de algemene kosten van de FOD Financiën te doen dalen en het humanresources-beheer bij die FOD te optimaliseren ("de juiste persoon op de juiste plaats"), maar het gemeenschappelijk vak-bondsfrond betwijfelt ten eerste dat die doelstellingen zullen kunnen worden gehaald.

Als gevolg van de hervorming, die in 2015 in werking zou moeten treden, moet nu al met een tekort aan personeel worden omgegaan. Over het algemeen zullen ingevolge de hervorming over het hele land bijna 11 000 ambtenaren verdwijnen, terwijl er momenteel zo'n 26 000 in dienst zijn. Die drastische vermindering zal er op termijn niet alleen toe leiden dat de dienstverle-ning aan de burger aan kwaliteit inboet, maar ook dat de fiscale fraude moeilijker zal kunnen worden bestreden.

Als voorbeeld verwijst de spreker naar de situatie in de provincie Namen, waar fors zal worden gesnoeid in het aantal ambtenaren, meer bepaald bij de Algemene Administratie van de Fiscaliteit (AAFisc):

	A3	A2/A1	B	C	D	Total personnel
AgFisc	- 12	- 18	- 44	- 69	- 35	- 178
Percep- tion	2	10	- 3	- 8	- 3	- 2
Douanes	- 1	1	- 2	- 16	- 3	- 21
Doc Pat	6	12	- 26	- 19	2	- 25

M. Mairiaux souligne également que la réduction de personnel prévue pour le SPF Finances est trois fois plus importante que celle opérée dans d'autres SPF. Il y a là manifestement une différence de traitement que l'orateur ne s'explique pas. Or, les conséquences de cette diminution de personnel sont importantes:

- les missions ordinaires de contrôle ne peuvent plus être assurées;
- la réduction du personnel n'est certainement pas compensée par une informatisation accrue au sein du SPF Finances;
- dans le même temps, on assiste de manière générale à un “upgrading” des fonctions et donc à une surqualification de certaines fonctions. À titre d'exemple, au sein de la Douane, l'intervenant s'attend à ce qu'un fonctionnaire de niveau A effectue dans le futur des tâches exercées aujourd'hui par un collègue de niveau D;
- la réforme est également inachevée en matière de lutte contre la fraude. En effet, les services de l'Inspection spéciale des Impôts (ISI) ne seront pas forcément réparties sur l'ensemble du territoire alors qu'ils doivent effectuer des contrôles dans toute la Belgique.

M. Mairiaux conteste ensuite l'affirmation selon laquelle la réforme engendrera une forte diminution des coûts. Il s'étonne d'ailleurs que le ministre ne puisse chiffrer l'économie réalisée par la réforme puisqu'il a affirmé lui-même que *“le bénéfice estimé pour le SPF Finances – ... – n'est pas précisément quantifiable à l'heure actuelle, dans la mesure où le plan infrastructures sera mis en œuvre graduellement et où le calcul est extrêmement complexe”*.

En pratique, le SPF Finances conservera certes encore des bâtiments mais d'autres devront être construits voire loués en vue de faire face à une centralisation accrue des services, d'où un coût supplémentaire pour

	A3	A2/A1	B	C	D	Totaal aantal perso- neels- leden
AAFisc	- 12	- 18	- 44	- 69	- 35	- 178
Inning	2	10	- 3	- 8	- 3	- 2
Douane	- 1	1	- 2	- 16	- 3	- 21
DocPat	6	12	- 26	- 19	2	- 25

De heer Mairiaux onderstreept eveneens dat de voor de FOD Financiën geplande personeelsinkrimping drie keer zo groot is als voor andere FOD's. Dat is een verschil in behandeling waar de spreker niet bij kan. De gevolgen van die personeelsinkrimping zijn immers niet van de minste:

- de gewone controletaken kunnen niet langer worden gewaarborgd;
- de personeelsinkrimping wordt hoegenaamd niet gecompenseerd door een verdere informatisering bij de FOD Financiën;
- tegelijkertijd wordt algemeen overgegaan tot een “upgrading” van de functies, wat voor sommige functies tot overkwalificatie leidt. De spreker verwacht bijvoorbeeld dat een ambtenaar van niveau A in de toekomst taken zal uitvoeren die momenteel worden uitgevoerd door een collega van niveau D;
- ook schiet de hervorming haar doel voorbij op het vlak van de fraudebestrijding. De diensten van de Bijzondere Belastinginspectie (BBI) zullen immers niet over het hele land verspreid zijn, terwijl zij toch in het hele land controles moeten doen.

Vervolgens gaat de heer Mairiaux er helemaal niet mee akkoord dat de hervorming een aanzienlijke kostenbesparing zal meebrengen. Het verbaast hem overigens dat de minister de door de hervorming opgeleverde besparing niet in cijfers kan uitdrukken; de minister heeft immers zelf verklaard dat *“le bénéfice estimé pour le SPF Finances – ... – n'est pas précisément quantifiable à l'heure actuelle, dans la mesure où le plan infrastructures sera mis en œuvre graduellement et où le calcul est extrêmement complexe”*.

In werkelijkheid zal de FOD Financiën bepaalde gebouwen behouden, maar andere zullen moeten worden gebouwd of gehuurd om de toenemende centralisatie van de diensten op te vangen, wat dan weer extra kosten

l'État. À Fosses-la-Ville par exemple, tous les fonctionnaires seront mutés à Namur et devront quitter une citée administrative qui appartient aujourd'hui à l'État pour occuper un bâtiment qui sera loué à une banque.

La réforme implique également pour de nombreux citoyens la fin d'un service de proximité et plus particulièrement dans les zones rurales. À Couvin par exemple, l'ensemble des services fiscaux de l'Administration générale de la Fiscalité (AgFisc) disparaîtront de sorte que le citoyen de Couvin devra se rendre à Namur! Même une optimisation des systèmes informatiques du SPF Finances ne permettra pas de résoudre cette difficulté. De la même manière, l'orateur conteste que la création de nouvelles antennes dont le nombre reste d'ailleurs incertain permettra de garantir un service de proximité de qualité.

Le Front commun syndical revendique dès lors:

- une vue claire et stable du SPF Finances dans le futur avant le “basculément 3” et une mise en compétence, pour chaque administration, tenant compte des métiers et de la qualification technique;

- une suspension de la réforme des structures le temps d'analyser les possibilités de maintien d'implantations ou de services équitablement répartis dans tout le pays et notamment dans les zones rurales, où les citoyens doivent pouvoir accéder aux services de base auxquels ils contribuent financièrement comme tout un chacun;

- le maintien d'un personnel en suffisance, afin de fournir un service optimal aux citoyens et de pouvoir lutter efficacement contre la fraude fiscale;

- des compensations à la centralisation excessive pour le personnel qui verra sa résidence supprimée.

Enfin, l'intervenant signale qu'une pétition visant le maintien de services fiscaux de proximité a récolté plusieurs milliers de signatures et sera remise au ministre.

2. Exposé de M. François Goris, président fédéral néerlandophone Secteur Finances (NUOD)

M. François Goris, président fédéral néerlandophone Secteur Finances (NUOD), se concentrera sur la carrière fiscale. Le SPF Finances traite de matières très techniques et fiscales nécessitant plusieurs années de formation et d'études de la part du personnel avant

pour de la Staat meebrengt. In Fosses-la-Ville, bijvoorbeeld, zullen alle ambtenaren worden overgeplaatst naar Namen; zij verlaten dus een rijksadministratief centrum om elders in te trekken in een gebouw dat van een bank moet worden gehuurd.

Bovendien betekent de hervorming voor heel wat burgers, meer bepaald in de landelijke gebieden, het einde van de dienstverlening in de nabije omgeving. Zo zullen in Couvin alle belastingdiensten van de Algemene Administratie van de Fiscaliteit verdwijnen, waardoor de burgers van Couvin helemaal tot in Namen zullen moeten gaan! Met een optimalisering van de informaticasystemen van de FOD Financiën is dat pijnpunt daarenboven niet verholpen. Evenzo gelooft de spreker er niets van dat met de oprichting van nieuwe regiokantoren, waarvan het aantal bovendien nog altijd niet vaststaat, een kwaliteitsvolle lokale dienstverlening zal kunnen worden gewaarborgd.

Het gemeenschappelijk vakbondsfront eist dan ook:

- een duidelijke en stabiele toekomstgerichte visie, voordat “kanteling 3” ingaat, en een “incompetitiestelling” voor elke administratie, waarbij rekening wordt gehouden met de functies en de technische kwalificatie;

- een opschorting van de hervorming van de structuren, zolang als nodig om de mogelijkheden te onderzoeken om een billijke spreiding van kantoren of diensten over het hele land te handhaven, met name in landelijke gebieden, waar de burgers toegang moeten kunnen hebben tot de basisdienstverlening, waar zij zoals iedereen financieel toe bijdragen;

- het behoud van voldoende personeelsleden, zodat de burgers een optimale dienstverlening kan worden geboden en fiscale fraude doeltreffend kan worden aangepakt;

- compensaties voor de buitensporige centralisatie, ten gunste van de personeelsleden die van standplaats moeten veranderen.

Ten slotte wijst de spreker erop dat een petitie voor het behoud van nabijgelegen belastingdiensten door duizenden mensen ondertekend werd en aan de minister zal worden aangeboden.

2. Uiteenzetting van de heer François Goris, Nederlandstalig federaal voorzitter Sector Financiën (NUOD)

De heer François Goris, Nederlandstalig federaal voorzitter Sector Financiën (NUOD), zal zich concentreren op de fiscale loopbaan. De FOD Financiën behandelt zeer technische en fiscale materies die een jarenlange opleiding en studie vergen van het personeel

d'atteindre un rendement normal. Qui plus est, le personnel doit également posséder une connaissance approfondie de ces matières et s'informer en permanence, de manière à suivre les nombreuses modifications de la législation fiscale.

La complexité de la législation fiscale nécessite un personnel hautement qualifié techniquement à tous les niveaux

Personne ne disconviendra que la législation fiscale (qu'il s'agisse de l'IPP ou de l'impôt des sociétés, de TVA ou de douanes, d'accises ou de succession, d'enregistrement, etc.) est une matière complexe, qui nécessite des collaborateurs hautement qualifiés techniquement à tous les niveaux. Les compétences de base s'acquièrent en suivant les cours de base dispensés à l'embauche et s'enrichissent en passant des examens de carrière de collaborateur financier, d'assistant financier, d'expert fiscal et d'inspecteur principal.

Des collaborateurs correctement formés et expérimentés tant sur le plan administratif que sur le plan fiscal

C'est notamment lors de ses missions de contrôle que le personnel des Finances défend l'intérêt général (de l'État et, partant, de tous les citoyens). À cet égard, les collaborateurs sont sans cesse confrontés à l'intérêt personnel du contribuable. Il faut donc des collaborateurs correctement formés et expérimentés, capables de résister à la pression du contribuable, pour servir l'intérêt général. À cet égard, il ne faut certainement pas en sous-estimer l'aspect psychologique.

Indépendance

Les fonctions doivent être exercées en tout indépendance, tant vis-à-vis de l'extérieur qu'à l'égard de la hiérarchie interne. Dans certains dossiers, le membre du personnel concerné doit donc pouvoir adopter un point de vue motivé, qui peut aller à l'encontre de la position de la hiérarchie, sans devoir en subir les conséquences (refus ou retard au niveau des mutations, affectations ou promotions).

Une carrière fiscale est une situation "win-win" pour tout le monde:

— Pour le SPF Finances: il peut disposer de collaborateurs plus compétents dont il peut s'attacher les services pendant une plus longue période;

vooral een normaal rendement wordt behaald. Bovendien wordt van het personeel een diepgaande kennis gevraagd van die materies evenals een permanente studie om de talrijke wijzigingen in de fiscale wetgeving op te volgen.

De complexiteit van de fiscale wetgeving noodzaakt technisch hooggeschoolde personeelsleden binnen alle niveaus

Niemand zal betwisten dat de fiscale wetgeving (of het nu personenbelasting betreft of vennootschapsbelasting, btw of douane, accijnzen of successie, registratie, ...) een ingewikkelde en complexe materie is. Dat noodzaakt technisch goed geschoolde medewerkers binnen alle niveaus. De basiscompetenties worden verworven door het volgen van de basiscursussen bij werving en verhoogd door de loopbaanexamens van financieel medewerker, financieel assistent, fiscaal deskundige en eerstaanwezende inspecteur.

Goed opgeleide en ervaren medewerkers zowel op administratief als fiscaal vlak

Ondermeer tijdens hun controlemissies verdedigt het personeel van Financiën het algemeen belang (van de Staat en zodoende van alle burgers). Daarbij worden zij telkenmale geconfronteerd met het persoonlijk belang van de belastingplichtige. Dat noodzaakt goed opgeleide en ervaren medewerkers die de druk van de belastingplichtige kunnen weerstaan om het algemeen belang te dienen. Men mag zeker het psychologische aspect hiervan niet onderschatten.

Onafhankelijkheid

De functies dienen uitgeoefend te worden in alle onafhankelijkheid zowel ten opzichte van de buitenwereld als ten opzichte van de interne hiërarchie. Het betrokken personeelslid moet, in sommige dossiers, dus een gemotiveerd standpunt kunnen innemen dat eventueel ingaat tegen het standpunt van de hiërarchie zonder dat hij daarvoor later de gevolgen draagt (weigeren of vertraging van mutaties, dienstwijzigingen of bevorderingen).

Een fiscale loopbaan is een "win-win" situatie voor iedereen:

— Voor de FOD Financiën: ze beschikt over competentere medewerkers die ze ook langer aan haar departement kan binden;

— Pour la communauté: un plus grand nombre de personnes compétentes offre des garanties de meilleures recettes pour l'État;

— Pour le personnel concerné: une carrière plus rapide ou mieux rémunérée.

Cette carrière fiscale repose sur deux grands principes:

— la nécessité, pour l'administration, de pouvoir compter sur des collaborateurs bien formés disposant de connaissances fiscales étendues, connaissances qui doivent être maintenues à niveau afin d'assurer le suivi des nombreuses évolutions en matière de législation fiscale;

— la nécessité d'offrir au personnel la perspective d'une carrière attrayante et correctement rémunérée:

- de sorte que les personnes qualifiées restent aux Finances;
- de sorte que l'administration puisse faire appliquer les lois et règlements avec une autonomie suffisante par rapport à la hiérarchie;
- de sorte que les différentes fonctions techniques nécessaires pour gérer correctement l'administration puissent être occupées.

C'est la raison pour laquelle les organisations syndicales représentatives défendent le principe d'une carrière fiscale au sein du SPF Finances, et ce, à tous les niveaux. Supprimer la carrière fiscale pour des raisons budgétaires ferait baisser le niveau du département (qualification plus élevée pour un salaire moindre), alors que le personnel est confronté à un nombre sans cesse croissant de spécialistes (avocats et juristes fiscalistes, etc.).

Pour l'administration, la carrière fiscale est nécessaire en raison des nombreuses connaissances techniques dont elle a besoin pour exécuter correctement la mission qui lui est confiée. La modification constante des législations concernées entraîne la nécessité d'investir dans la formation permanente, afin de maintenir cette expertise à niveau. Depuis l'instauration des formations certifiées, la formation permanente au sein du SPF Finances a été traitée en parent pauvre, ce qui ne semble pas prêt de changer, au vu des réformes engagées récemment par le directeur d'encadrement. Pour de plus amples explications à ce sujet, l'orateur renvoie à ses collègues de la CSC.

M. Goris constate toutefois que, dans la pratique, le management actuel accorde de moins en moins d'importance à l'expérience et à l'expertise en matière fiscale. En particulier, pour le personnel dirigeant.

— Voor de gemeenschap: competentere mensen bieden garanties op betere inkomsten voor de Staat;

— Voor het betrokken personeel: een snellere of beter verloonde loopbaan.

Deze fiscale loopbaan steunt op twee krachtlijnen:

— de noodzaak voor de administratie om over goed geschoolde medewerkers te beschikken die over een grote technische fiscale kennis beschikken dat op niveau dient te blijven om de talrijke veranderingen inzake fiscale wetgeving op te volgen;

— de noodzaak om het personeel een attractieve en correct verloonde loopbaan voor te stellen:

- zodat de gekwalificeerde personen bij Financiën blijven;
- zodat de administratie met voldoende autonomie ten opzichte van de hiërarchie wetten en reglementen kan doen toepassen;
- zodat de verschillende technische functies die noodzakelijk zijn om op een correcte wijze de administratie te beheren, kunnen ingevuld worden.

Dat is waarom de representatieve vakorganisaties het principe van een fiscale loopbaan binnen de FOD Financiën verdedigen en dat binnen alle niveaus. De fiscale loopbaan afschaffen om budgettaire redenen is het niveau van het departement naar beneden halen (een hogere kwalificatie voor een lager salaris) en dit terwijl het personeel geconfronteerd wordt met meer en meer specialisten (zoals fiscale advocaten en juristen, ...)

Die fiscale loopbaan is dus noodzakelijk omwille van de uitgebreide technische kennis nodig om de haar toegewezen opdracht correct te kunnen uitoefenen. Door de constante wijziging van de desbetreffende wetgevingen is het noodzakelijk om te investeren in permanente opleiding om die expertise op peil te houden. Sinds het invoeren van gecertificeerde opleidingen werd de permanente vorming binnen Financiën stiefmoederlijk behandeld wat met de recente hervormingen van de stafdirecteur personeel geen beterschap doet vermoeden. Meer toelichting daaromtrent zal verstrekt worden door de collega's van het ACV.

In de praktijk stelt de heer Goris echter vast dat het huidig management steeds minder en minder belang hecht aan fiscale expertise en ervaring. Zeker voor het leidinggevende personeel.

Or, ce sont en premier lieu les connaissances fiscales approfondies couplées à l'expérience du chef qui forcent le respect des collaborateurs à son égard. Alors que le management incite les chefs à accorder davantage d'importance au suivi des absences et à toutes sortes de statistiques, ceux-ci ressentent cela comme très démotivant étant donné qu'ils s'attachent davantage à utiliser leurs connaissances fiscales et leur expérience.

En outre, le département veut réduire de moitié le nombre de collaborateurs au sein du cadre moyen (niveau A, catégorie A3), les possibilités de promotion de jeunes universitaires étant dès lors bloquées pour plusieurs années. Tous ne doivent pas revêtir une fonction dirigeante, dès lors qu'une carrière d'expert offre de nombreuses possibilités en l'occurrence. Mais, bien que cette carrière d'expert ait été annoncée de longue date par les autorités, dans la pratique elle est encore absente.

Enfin, les nouvelles carrières, mises au point par le secrétaire d'État Hendrik Bogaert et entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2014, vident encore davantage l'actuelle carrière fiscale de sa substance.

Au sein du SPF Finances, il n'est pas du tout évident de changer d'administration (par exemple, de la douane aux contributions directes) en raison de la technicité des différentes matières. Il faut davantage de spécialisation que de mobilité.

L'orateur conclut que pour avoir la garantie d'un prélèvement et d'une perception efficaces des contributions et d'une lutte efficace contre la fraude fiscale, le maintien de la carrière fiscale au sein du SPF Finances est essentiel.

3. Exposé de Mme Valérie Demeulemeester, vice-présidente du Comité technique fédéral Finances et de M. Aimé Truyens, président du Comité technique fédéral Finances (CGSP AmiO)

Mme Valérie Demeulemeester, vice-présidente du Comité technique Fédéral Finances (CGSP AmiO) souhaite attirer l'attention des membres de la commission sur la problématique du "basculement 3" au SPF Finances. En effet, il a été décidé d'opérer le transfert du personnel du SPF Finances vers les nouvelles structures en deux phases dénommées "basculement 1" et "basculement 3". Il y a également eu un basculement 2, relatif à la carrière d'une partie des membres du personnel et à la mise en place d'un nouveau règlement organique.

Het is echter in de eerste plaats een uitgebreide fiscale kennis en gekoppeld aan ervaring van de chef die medewerkers respect voor hem doet opbrengen. Terwijl het management chefs meer belang doet hechten aan het opvolgen van afwezigheden en statistieken allerlei vinden deze laatste dit zeer demotiverend aangezien zij meer belang hechten aan het inzetten van hun fiscale kennis en ervaring.

Bovendien wil het departement het aantal medewerkers binnen het middenkader (niveau A, klasse A3) halveren waardoor promotiekansen voor jongere universitaires voor jaren geblokkeerd worden. Zij dienen niet allemaal een leidinggevende functie te bekleden want hier biedt een expertenloopbaan veel mogelijkheden. Maar van deze expertenloopbaan, alhoewel lange tijd aangekondigd door de overheid, is in de praktijk nog steeds niets terug te vinden.

Tot slot hollen de nieuwe loopbanen, ontworpen door staatssecretaris Hendrik Bogaert en per 1 januari 2014 in werking getreden, de huidige fiscale loopbaan verder uit.

Binnen de FOD Financiën is het alles behalve vanzelfsprekend om van administratie te wisselen (voorbeeld: douane versus directe belastingen) wegens de techniciteit van de verschillende materies. Specialisatie is nodig, eerder dan mobiliteit.

De spreker concludeert dat indien men verzekerd wil blijven van een efficiënte heffing en inning van de belastingen en een doeltreffende bestrijding van de fiscale fraude het behoud van een fiscale loopbaan binnen de FOD Financiën essentieel is.

3. Uiteenzetting van mevrouw Valérie Demeulemeester, ondervoorzitter van het Federaal Technisch Comité Financiën, en de heer Aimé Truyens, voorzitter van het Federaal Technisch Comité Financiën (ACOD AmiO)

Mevrouw Valérie Demeulemeester, ondervoorzitter van het Federaal Technisch Comité Financiën (ACOD AmiO), wenst de aandacht van de commissieleden te vestigen op de zogenoemde "kanteling 3" die bij de FOD Financiën wordt doorgevoerd. Er is namelijk beslist de overplaatsing van het personeel van de FOD Financiën naar de nieuwe structuren in twee fasen te doen verlopen, "kanteling 1" en "kanteling 3" genoemd. Er heeft ook een "kanteling 2" plaatsgehad, met betrekking tot de loopbaan van een deel van de personeelsleden en de invoering van een nieuw organiek reglement.

Le personnel du SPF Finances était affecté dans une cellule provisoire depuis 2002. Les règles qui étaient d'application dans l'ancien Ministère des Finances continuaient *mutatis mutandis* à être appliquées, mais pas de manière systématique, ce qui a commencé à générer des problèmes. À titre d'exemple, la nomination des titulaires dans certaines fonctions a été retardée ce qui a entraîné des intérim de longue durée pour ces fonctions. La limitation des compétences matérielles des dirigeants des services extérieurs a également provoqué des difficultés au niveau de l'organisation.

Dans une première phase, qui s'est déroulée entre septembre et novembre 2013, le personnel a été transféré de la cellule provisoire vers une des nouvelles administrations générales ou un des services d'encadrement du SPF Finances. Cette phase s'est relativement bien déroulée, bien que les représentants syndicaux aient ressenti les réticences du management à laisser un libre choix aux membres du personnel. Cette manière condescendante de traiter le personnel et ses représentants, a traversé comme un fil rouge l'ensemble des négociations menées par les syndicats.

La seconde phase, qui est actuellement en cours de préparation, doit veiller à ce que les membres du personnel soient affectés dans les nouveaux services qui vont être créés dans certaines administrations générales ou services d'encadrement. L'arrêté royal du 19 juillet 2013 qui décrit les règles de cette transition ("le basculement 3"), a fait l'objet d'un désaccord unanime des organisations syndicales représentatives. Une des raisons principales du désaccord réside dans le choix qui a été fait de la "règle de priorité" car celle-ci ne donne dans les faits aucune garantie réelle de rester dans sa résidence administrative. En outre, pour les collègues qui proviennent de services qui disparaissent totalement, la *priorité* pour des résidences proches est fournie sous réserve du nombre de places disponibles.

Enfin, l'intervenante constate aussi que pour certaines résidences et/ou pour certains niveaux, le nombre de places prévues dans la future structure est bien plus bas que dans la situation actuelle.

Par conséquent, un membre du personnel qui, pour ces raisons, ne conserve pas sa résidence actuelle, perd totalement son droit de priorité. En effet, un membre du personnel qui aurait pu s'attendre à rester dans sa résidence actuelle, sur base de son classement dans celle-ci, peut se voir repoussé dans le classement par une personne provenant d'une résidence ayant une plus grande ancienneté que lui et provenant d'une résidence appelée à disparaître complètement (ou déjà supprimée après le 1^{er} janvier 2012). Cette règle est donc ressentie comme particulièrement injuste par le personnel.

Het personeel van de FOD Financiën kreeg sinds 2002 een voorlopige cel toegewezen. De regels die golden in het vroegere Ministerie van Financiën, bleven *mutatis mutandis* van toepassing, zij het niet systematisch, waardoor problemen zijn beginnen ontstaan. Zo liep de benoeming van functionarissen voor bepaalde betrekkingen vertraging op, wat geleid heeft tot langdurige tijdelijke aanstellingen voor die betrekkingen. De beperking van de materiële bevoegdheden van de leidinggevenden van de externe diensten heeft ook organisatorische moeilijkheden teweeggebracht.

In een eerste fase, die liep van september tot november 2013, werd het personeel overgeplaatst van de voorlopige cel naar een van de nieuwe algemene administraties of een van de stafdiensten van de FOD Financiën. Deze fase is relatief goed verlopen, hoewel de vakbondsvertegenwoordigers voelden dat de directie het er moeilijk mee had het personeel een vrije keuze te laten. De neerbuigende houding jegens het personeel en zijn vertegenwoordigers vormde de rode draad van de vakbondsonderhandelingen.

In de tweede fase, die nu in voorbereiding is, moet erop worden toegezien dat de personeelsleden een plaats krijgen in de nieuwe diensten die in sommige algemene administraties of stafdiensten zullen worden opgericht. Het koninklijk besluit van 19 juli 2013, dat de regels van die overgang ("kanteling 3") beschrijft, werd door de representatieve vakorganisaties eenparig afgewezen. Een van de redenen voor die afwijzing betreft de "voorrangsregel", die feitelijk geen enkele waarborg biedt dat men zijn administratieve standplaats behoudt. Daarbij komt nog dat, voor de collega's die afkomstig zijn van diensten die volledig verdwijnen, de nabij gelegen standplaatsen als prioritair gelden voor zover het aantal beschikbare plaatsen dat toestaat.

Tot slot stelt de spreker vast dat voor sommige standplaatsen en/of niveaus, het in uitzicht gestelde aantal plaatsen in de toekomstige structuur aanzienlijk lager is dan thans het geval is.

Een personeelslid dat om die redenen zijn huidige standplaats niet behoudt, verliest zo zijn voorrangrecht volledig. Een personeelslid dat verwachtte in zijn huidige standplaats te kunnen blijven, op basis van zijn rangorde daar, kan worden voorbijgestreefd door iemand met een groter aantal dienstjaren dan hijzelf en die afkomstig van een standplaats die geacht is volledig te verdwijnen (of sinds 1 januari 2012 al opgedoekt is). Het personeel ervaart die regel als bijzonder onrechtvaardig.

Malheureusement, les représentants de l'autorité n'ont pris conscience de ce problème qu'à l'automne 2013; période à laquelle les arrêtés royaux avaient déjà été publiés.

Depuis lors, les syndicats ont obtenu un entretien avec le Ministre des Finances et le Président du Comité de Direction. Il en a résulté un protocole contenant l'engagement de l'autorité d'essayer de résoudre de manière sociale les problèmes qui se présenteraient encore.

Ce dialogue constructif a été bien accueilli mais s'avère tardif avec pour conséquence que tout nouvel accord doit maintenant être repris dans un protocole dont la force contraignante est moins grande que celui d'un arrêté royal. Or, par le passé déjà, les syndicats ont dû constater que des protocoles n'étaient pas respectés et qu'il n'y avait aucun moyen juridique contraignant pour les faire appliquer. Le risque existe donc de devoir à nouveau recourir à des actions afin de faire respecter les promesses actuelles, ce qui ne serait bénéfique ni pour l'autorité, ni pour le personnel, et encore moins pour le citoyen.

M. Aimé Truyens, président du Comité Technique Fédéral Finances (CGSP AmiO), précise qu'il ne met pas en doute la parole du Ministre des Finances et du Président du Comité de Direction actuels. Mais la direction du département peut passer dans les mains d'autres personnes qui pourraient ne pas se sentir liées par les accords passés. Un protocole peut facilement être ignoré, sans qu'un dialogue soit noué avec les syndicats.

M. Truyens rappelle aussi que les propositions des syndicats ont trop souvent rencontré une grande méfiance. Ce serait un mensonge de dire qu'aucune concession n'a été faite pendant la négociation et la concertation des arrêtés royaux. Mais le désaccord unanime aurait dû rendre l'autorité consciente du fait que le fossé était encore trop grand.

Il est possible que l'autorité ait eu le sentiment que les syndicats n'exprimaient pas le point de vue du personnel. Si c'est le cas, il est plus que regrettable que les syndicats aient dû prouver le contraire en entamant des actions. La culture de concertation qui existait auparavant dans le département permettait aux dirigeants et aux représentants du personnel de rechercher ensemble des solutions à des problèmes d'une aussi grande ampleur. Il est regrettable que l'on ne pratique plus de la sorte.

De vertegenwoordigers van de overheid zijn zich van dat probleem jammer genoeg pas in het najaar van 2013 bewust geworden, nadat de koninklijke besluiten al waren bekendgemaakt.

Sindsdien hebben de vakbonden een onderhoud gehad met de minister van Financiën en de voorzitter van het Directiecomité. Daar is een protocol uit voortgekomen waarin de overheid zich ertoe verbindt een sociale oplossing te zoeken, mochten in de toekomst nog problemen rijzen.

Deze constructieve dialoog vond een goed onthaal maar kwam rijkelijk laat, met als gevolg dat elk nieuw akkoord nu zijn beslag moet krijgen in een protocol dat minder bindend is dan een koninklijk besluit. De vakbonden hebben in het verleden echter al moeten vaststellen dat protocollen niet werden nagekomen en dat er geen enkele dwingend rechtsmiddel was om ze te doen toepassen. Het risico bestaat dus dat opnieuw actie moet worden ondernomen om de huidige beloften te doen nakomen, wat voor niemand een goede zaak zou zijn: niet voor de overheid, niet voor het personeel en al zeker niet voor de burger.

De heer Aimé Truyens, voorzitter van het Federaal Technisch Comité Financiën (ACOD AmiO), geeft aan dat hij de woorden van de huidige minister van Financiën en voorzitter van het Directiecomité niet in twijfel trekt. De leiding van het departement kan echter in handen komen van andere personen die zich misschien niet gebonden voelen door de vroegere akkoorden. Een protocol kan gemakkelijk van tafel worden geveegd, zonder met de vakbonden in dialoog te gaan.

Voorts herinnert de heer Truyens eraan dat de voorstellen van de vakbonden al te vaak op een groot wantrouwen botsten. Het zou gelogen zijn te beweren dat tijdens de onderhandelingen en het overleg over de koninklijke besluiten geen enkele toegeving is gedaan. Toch had de eenparige verwerping de overheid moeten doen inzien dat de kloof nog te groot was.

Het is mogelijk dat de overheid het gevoel heeft gehad dat de vakbonden het standpunt van het personeel niet vertolkten. Als dat zo is, dan is het meer dan betreurenswaardig dat de vakbonden het tegendeel hebben moeten bewijzen door acties aan te vatten. De overlegcultuur die vroeger in het departement bestond, bood de leiding en de vertegenwoordigers van het personeel de mogelijkheid samen oplossingen te zoeken voor dergelijke omvangrijke problemen. Het is jammer dat men niet meer op die manier tewerk gaat.

4. Exposé de M. Francis Timmermans, conseiller juridique (VSOA-SLFP)

M. Francis Timmermans, conseiller juridique (VSOA-SLFP) rappelle que les organisations syndicales représentatives ne se sont jamais opposées à la réforme du SPF Finances. Elles ont demandé que celui-ci améliore les outils permettant la juste perception de l'impôt, en sauvegardant le service au public ainsi que le bien-être au travail des membres du personnel dans le cadre d'un véritable dialogue social. Pour établir un véritable dialogue social, il est indispensable que tous les interlocuteurs participant à la négociation disposent des éléments nécessaires au débat.

Celui qui détient le pouvoir de décision a le devoir de communiquer à l'autre intervenant tout élément en sa possession indispensable à la maîtrise du sujet à négocier. Malheureusement, en ce qui concerne la réforme des structures du SPF Finances, cela n'a pas toujours été le cas.

Bien avant l'entame des négociations sociales sur lesdites réformes, la direction du SPF Finances avait commencé et donc, avant tout débat, la mise en œuvre de la réforme structurelle.

En effet, déjà en 2012 et plus encore en 2013, le déménagement et regroupement de services, la fermeture de bureaux et la disparition d'implantations avaient commencé, en négligeant totalement les conséquences que devait supporter le personnel suite à ces décisions ainsi que les compensations légales à verser au personnel dans les cas de changement unilatéral de résidence administrative.

Bien que ces décisions devaient légalement faire l'objet d'une concertation préalable, l'autorité avait décidé de mener sa politique de rationalisation de son parc immobilier, sans en informer les représentants du personnel du SPF Finances. Un oubli sans doute!

Alertées par leurs affiliés, les organisations syndicales représentatives, en Front commun, mirent en demeure l'autorité de respecter les prescrits de la loi de 1974 organisant les relations entre les syndicats et l'autorité dans le secteur public.

Face à la détermination du Front commun syndical, la direction se décida enfin, à organiser les réunions des Comités de Concertation de Base chargés d'examiner les conséquences des décisions de la direction

4. Uiteenzetting van de heer Francis Timmermans, juridisch adviseur (VSOA-SLFP)

De heer Francis Timmermans, juridisch adviseur (VSOA-SLFP) herinnert eraan dat de representatieve vakbondsorganisaties zich nooit tegen de hervorming van de FOD Financiën hebben verzet. Ze hebben gevraagd dat de FOD de instrumenten die de billijke inning van de belasting mogelijk maken, verbetert, en tegelijk de dienstverlening aan het publiek en het welzijn op het werk voor de personeelsleden vrijwaart in het kader van een echte sociale dialoog. Om zo'n echte sociale dialoog tot stand te brengen, is het onontbeerlijk dat alle gesprekspartners die aan de onderhandelingen deelnemen over alle voor het debat nodige elementen beschikken.

Wie de beslissingsbevoegdheid heeft, moet de andere in kennis stellen van elk element dat onontbeerlijk is om het onderwerp waarover moet worden onderhandeld te beheersen. Wat de hervorming van de structuren van de FOD Financiën betreft, is dat jammer genoeg niet altijd het geval geweest.

De directie van de FOD Financiën heeft de toepassing van de structurele hervorming lang vóór de sociale onderhandelingen over de voormelde hervormingen en dus vóór enig debat aangevat.

De verhuizing en de groepering van diensten, de sluiting van kantoren en het opdoeken van vestigingen zijn al in 2012 en nog meer in 2013 begonnen. Daarbij werden de gevolgen van die beslissingen en de wettelijke compensaties die aan het personeel moeten worden betaald in geval van eenzijdige wijziging van administratieve standplaats compleet over het hoofd gezien.

Hoewel de wet bepaalt dat over die beslissingen vooraf overleg moest worden gepleegd, had de overheid beslist haar beleid van rationalisatie van haar onroerend park door te voeren zonder de vertegenwoordigers van het personeel van de FOD Financiën daarvan in kennis te stellen. Wellicht een vergetelheid!

De representatieve vakbondsorganisaties werden gealarmeerd door hun leden en hebben een gemeenschappelijk vakbondsfront gevormd om de overheid ertoe aan te zetten de wet van 1974 in verband met de betrekkingen tussen de vakbonden en de overheid in de openbare sector in acht te nemen.

Mede dankzij de vastberaden houding van het gemeenschappelijk vakbondsfront heeft de directie uiteindelijk beslist de vergaderingen te organiseren met de basisoverlegcomités die belast waren met het

en matière de rationalisation des immeubles où était implanté le SPF Finances.

Les premières réunions se tinrent en l'absence de toute documentation relative à l'objet de l'ordre du jour du Comité de Concertation.

Dès lors, n'ayant reçu aucune information relative au sujet concerté, il était impossible à la délégation syndicale de défendre les intérêts du personnel. À maintes reprises, les représentants syndicaux ont quitté la réunion en exigeant du Président la tenue de nouveaux débats et ce, après avoir mis à leur disposition tous les éléments nécessaires pour leur permettre de connaître aussi bien le dossier que les représentants de l'autorité.

Dans le même cadre, il est impératif que la direction du SPF Finances communique correctement les résultats des négociations, à l'ensemble du personnel (tous ne sont pas affiliés à un syndicat). Il y va de la crédibilité des représentants du personnel. Ainsi, à plusieurs reprises, la direction du SPF Finances communiquait au personnel une décision, en évoquant que celle-ci avait été prise dans le cadre d'un compromis avec la délégation syndicale, alors que celle-ci, à l'unanimité de ses membres, avait donné un avis négatif dans le protocole clôturant les débats.

Il est aisé de comprendre le désarroi des membres du personnel quand sur le site du SPF Finances, ils pouvaient lire que tout allait pour le mieux alors que leurs représentants tiraient la sonnette d'alarme.

Lorsque les négociations abordèrent la réforme structurelle proprement dite, le Front commun syndical a souhaité recevoir le plan global de celle-ci. Ce plan global aurait donné une vue d'ensemble précise de l'avenir du SPF Finances. L'intervenant regrette donc que la direction n'ait jamais jugé opportun de communiquer ce plan.

La délégation syndicale a reçu de l'autorité des bribes d'informations, ne lui permettant pas d'informer correctement leurs collègues de la totalité des conséquences que ceux-ci devront supporter. Encore à l'heure actuelle, alors que la négociation touche progressivement à sa fin, il reste des zones d'ombre où l'objectif réel de la direction ne peut être déterminé avec certitude.

onderzoek naar de gevolgen van de beslissingen van de directie inzake de rationalisatie van de gebouwen waarin de FOD Financiën gehuisvest is.

Tijdens de eerste vergaderingen was er absoluut geen documentatie beschikbaar in verband met het onderwerp op de agenda van het Overlegcomité.

De vakbondsafvaardiging heeft niet de minste informatie gekregen over het onderwerp waarover overleg werd gepleegd en kon dus onmogelijk de belangen van het personeel verdedigen. De vakbondsafgevaardigden hebben herhaaldelijk de vergaderingen verlaten en van de voorzitter geëist dat nieuwe debatten zouden worden gehouden nadat hun alle nodige elementen ter beschikking zouden gesteld zijn zodat zij het dossier even goed zouden kennen als de vertegenwoordigers van de overheid.

Het is in hetzelfde kader absoluut noodzakelijk dat de directie de resultaten van de onderhandelingen correct doorspeelt aan alle personeelsleden (ze zijn niet allemaal aangesloten bij een vakbond). De geloofwaardigheid van de vertegenwoordigers van het personeel staat hier op het spel. Zo heeft de directie van de FOD Financiën het personeel meermaals in kennis gesteld van een beslissing en daarbij laten uitschijnen dat die was genomen in het kader van een compromis met de vakbondsafvaardiging, terwijl alle leden van die laatste een negatief advies hadden gegeven in het protocol dat de debatten had afgesloten.

Het is begrijpelijk dat de personeelsleden ontsteld waren toen zij op de website van de FOD Financiën konden lezen dat alles perfect verliep, terwijl hun vertegenwoordigers aan de alarmbel trokken.

Toen de eigenlijke structurele hervorming in de onderhandelingen aan bod is gekomen, heeft het gemeenschappelijk vakbondsfront het algemeen plan van die hervorming gevraagd. Dat algemeen plan zou een nauwkeurig overzicht hebben gegeven van de toekomst van de FOD Financiën. De spreker betreurt dus dat de directie het nooit opportuun heeft geacht dat plan ter hand te stellen.

De vakbondsafgevaardigden hebben flarden informatie gekregen die hun niet de mogelijkheid hebben geboden hun collega's correct in te lichten over alle gevolgen die zij zullen moeten ondergaan. Zelfs vandaag nog, nu de onderhandelingen stilaan afgerond worden, blijven er grijze zones waarbij niet met zekerheid kan worden uitgemaakt wat de directie echt beoogt.

Pendant toute la durée des débats, cette situation a plongé les membres du personnel dans un sentiment d'inquiétude, de désarroi et de démotivation, alors que l'autorité prétendait, y compris auprès du Ministre Geens, que tout allait bien et que le processus poursuivait son cours. Même, sur le site du SPF Finances, l'autorité publiait des informations à caractère réglementaire qui n'avait fait l'objet d'aucune négociation. Interpellée par les représentants du personnel, l'autorité a reconnu, à plusieurs reprises, "avoir quelque peu anticipé".

Quant aux négociations portant sur les textes légaux mettant en œuvre la réforme structurelle du SPF Finances, l'intervenant constate qu'il était fréquent que les représentants syndicaux reçoivent le vendredi après 16 heures, des centaines de pages de projets d'arrêtés royaux dont ils devaient débattre avec la direction, le mardi matin suivant. À de nombreuses reprises, la délégation syndicale a fait remarquer à l'autorité, les délais insuffisants dont elle disposait pour prendre connaissance et examiner les textes qui lui avaient été communiqués.

Il en a été de même, lorsque fin décembre 2013, alors que la négociation était au point mort suite à l'attitude de certains représentants de l'autorité et que le Front commun syndical avait organisé de nombreuses actions, le Ministre Geens a de nouveau ouvert les débats. Ces débats ont été menés au pas de charge et nous avons reçu le 8 janvier 2014, les textes qui sont le résultat de cette négociation. Pourquoi un tel délai dans la communication du fruit d'un travail acharné?

À de très nombreuses reprises, l'autorité a évoqué la transparence dans la réforme structurelle du SPF Finances. La transparence est, pour le Front commun syndical, le fait de dire vrai, de respecter les intervenants syndicaux et de leur permettre de défendre le personnel de qui ils ont reçu mandat.

La transparence c'est également de communiquer aux membres du personnel les instructions permettant d'assurer le bon fonctionnement de l'administration.

Alors pour la délégation syndicale, il est difficilement compréhensible de constater que l'autorité a demandé au personnel de faire un choix d'horaires, alors que l'instruction déterminant les tenants et aboutissants de ce choix n'ont toujours pas faits l'objet d'une concertation sociale et que ces horaires sont entrés en application le 1^{er} janvier 2014.

Tijdens de hele duur van de besprekingen zorgde die toestand voor ongerustheid, verwarring en demotivering bij het personeel, terwijl de hiërarchie, ook jegens minister Geens, beweerde dat alles naar wens verliep en dat het proces zijn gang ging. Op de website van de FOD Financiën maakte de hiërarchie zelfs regelgeving bekend waarover nooit werd onderhandeld. Toen de hiërarchie daarop aangesproken werd door de personeelsvertegenwoordigers, erkende ze meermaals "enigszins voorbarig" te hebben gehandeld.

Met betrekking tot de onderhandelingen over de wetteksten die uitvoering geven aan de structurele hervorming van de FOD Financiën constateert de spreker dat de vakbondsafgevaardigden niet zelden op vrijdag, na 16 uur, honderden pagina's met ontwerpen van koninklijk besluit kregen die de daaropvolgende dinsdag met de directie moesten worden besproken. De vakbondsafgevaardigden hebben de hiërarchie er meermaals op gewezen dat de termijnen waarover ze beschikten, niet volstonden om de hen bezorgde teksten ter kennis te nemen en te bestuderen.

Eind december 2013 heeft dat scenario zich herhaald: toen de onderhandelingen door het standpunt van sommige vertegenwoordigers van de hiërarchie in het slop zaten en het gemeenschappelijk vakbondsfront veel acties had georganiseerd, heeft minister Geens de debatten opnieuw op gang getrokken. Het overleg werd op een drafje gevoerd; op 8 januari 2014 werden de teksten met de uitkomst van die onderhandelingen bezorgd. Waarom werd dat resultaat — de vrucht van noeste arbeid — pas zo laat meegedeeld?

De hiërarchie heeft te pas en te onpas verklaard dat de structurele hervorming van de FOD Financiën transparant is. Volgens het gemeenschappelijk vakbondsfront houdt "transparantie" in dat men de waarheid spreekt, dat de vakbondsafgevaardigden worden gerespecteerd en dat zij in staat worden gesteld het personeel — dat hen heeft afgevaardigd — te verdedigen.

"Transparantie" impliceert tevens dat de personeelsleden instructies krijgen, opdat zij de behoorlijke werking van de administratie kunnen waarborgen.

Voor de vakbondsafgevaardigden is de vaststelling dan ook nauwelijks te bevatten dat de hiërarchie het personeel heeft verzocht zijn uurroosters te kiezen, terwijl over de instructie met alle aspecten van die keuze nog steeds geen sociaal overleg werd gepleegd en die uurroosters op 1 januari 2014 in werking zijn getreden.

5. Exposé de M. Stefaan Slaghmuylder, secrétaire national du Groupe Finances (SLFP)

M. Stefaan Slaghmuylder, secrétaire national du Groupe Finances (SLFP), explique que la concertation et le dialogue avec les travailleurs et leurs délégués sont des éléments essentiels d'une administration efficace. Un dialogue est une conversation au cours de laquelle deux parties échangent leurs arguments. Le dialogue social n'est pas une "conversation" au sens général du terme mais bien un exercice au cours duquel il s'agit de comprendre et d'être compris.

De nouvelles informations et de nouvelles perspectives s'en dégagent. D'éventuels conflits sont éclairés différemment. La créativité sociale bénéficie de nouvelles impulsions et la démocratie prend une nouvelle dimension dès lors qu'elle dépasse complètement le mode de pensée personnel.

Un dialogue social performant constitue dès lors une garantie de qualité pour une politique socialement responsable.

Le SPF Finances est à la veille de sa principale restructuration. Cette réforme est nécessaire, y compris pour le personnel.

La mise en œuvre de réformes structurelles et de réformes du statut du personnel d'une telle ampleur ne peuvent être un succès que si elles tiennent également compte du personnel.

L'intervenant a toutefois déjà constaté à plusieurs reprises la quasi-absence de prise en compte, par l'administration, des propositions et des observations formulées par les représentants du personnel au cours de la concertation.

Il est arrivé à plusieurs reprises que la concertation se borne à une réunion d'information ne répondant absolument pas à toutes les questions posées à l'administration.

Il est regrettable que les syndicats aient dû constater, après avoir émis, à l'unanimité, des avis négatifs, voire accablants, que leurs observations étaient complètement ignorées. Il est trop souvent arrivé qu'on leur réponde toutefois: "le comité de direction en a décidé ainsi". Et ils ont alors dû constater que les parties n'étaient pas mutuellement disposées à communiquer. Cela a totalement vidé la concertation sociale de sa substance.

L'intervenant estime dès lors que les représentants des pouvoirs publics gagneraient à écouter davantage

5. Uiteenzetting van de heer Stefaan Slaghmuylder, nationaal secretaris Groep Financiën (VSOA)

De heer Stefaan Slaghmuylder, nationaal secretaris Groep Financiën (VSOA), legt uit dat overleg en dialoog met de werknemers en hun afgevaardigden essentiële onderdelen zijn van een performant overheidsapparaat. Een dialoog is een gesprek waarbij beide partijen elkaar van repliek dienen. Sociale dialoog is geen 'gesprek' in de gewone zin van het woord. Het is de oefening in verstaan en verstaan worden.

Er komt nieuwe informatie vrij, er ontstaan nieuwe perspectieven, mogelijke conflicten komen in een ander licht, sociale creativiteit krijgt nieuwe impulsen en de democratie krijgt een nieuwe dimensie omdat het geheel het eigen denken overschrijdt.

Een performante sociale dialoog betekent dan ook een kwaliteitsgarantie voor een maatschappelijk verantwoord beleid.

De FOD Financiën staat aan de vooravond van haar belangrijkste herstructurering. Deze hervorming van de FOD Financiën is noodzakelijk, ook voor het personeel.

Het implementeren van structuurhervormingen en hervormingen van het personeelsstatuut met dergelijke omvang kunnen enkel slagen indien er ook rekening wordt gehouden met het personeel.

De spreker moest echter meermaals vaststellen dat de overheid quasi geen rekening hield met de voorstellen en opmerkingen die tijdens het overleg werden geformuleerd door de vertegenwoordigers van het personeel.

Het overleg beperkte zich meermaals tot een informatieve vergadering waarbij lang niet alle aan de overheid gestelde vragen werden beantwoord.

De vakbonden hebben unaniem negatieve en zelfs vernietigende adviezen gegeven maar moesten betreurenswaardig vaststellen dat hun bemerkingen straal werden genegeerd. Maar al te vaak kregen zij als antwoord: "Het directiecomité heeft dit zo beslist ..." en moesten zij vaststellen dat er geen wederzijdse bereidheid was om te communiceren. Op deze wijze werd het sociaal overleg volledig uitgehold.

De spreker is dus van mening dat de vertegenwoordigers van de overheid beter meer naar de vakbonden

les organisations syndicales. Trop souvent, cependant, les syndicats observent que les dispositions proposées ne sont pas conformes à la législation en vigueur et qu'elles poseront des problèmes. Cela explique aussi très largement pourquoi le SPF Finances ne dispose pas encore d'un règlement de travail concerté à l'unanimité.

L'administration essaie alors d'imposer des règlements fragmentés qui ne nécessitent pas un accord unanime.

Une délégation de compétence est accordée au service d'encadrement P&O ou au chef hiérarchique sans que l'on sache vraiment quels sont les critères qui doivent guider le délégué dans l'exercice de sa compétence. Cette façon de procéder vide les textes de leur substance, ce qui provoque de nombreuses discussions sur le terrain. Dans une réglementation, il convient d'inscrire des règles claires et non de vagues délégations de compétence.

Ce contexte d'incertitude et de mécontentement a de nouveau provoqué une grogne sociale et des actions de la part du personnel.

Des corrections se sont avérées nécessaires et ont, dans un certain nombre de cas, été opérées sans la moindre concertation.

Les arrêtés relatifs au basculement publiés au *Moniteur belge* devraient, eux aussi, être modifiés, mais cela ne s'avère plus possible.

On a fait preuve de persévérance et de créativité dans la recherche de solutions visant à tout pouvoir réaliser dans le cadre légal existant et à dégager un accord avec le personnel.

Les protocoles proposés sont un pas important dans la bonne direction mais, sur de nombreux points, ils n'offrent pas de sécurité juridique quant à la portée des textes et aux conséquences pour le personnel.

Pour que des négociations ou une concertation aient des chances d'aboutir, il faut que les autorités prennent des positions et des engagements clairement fixés et stables, et ne se contentent pas de simples explications ou de vagues promesses dont l'examen est renvoyé à des groupes de travail.

Il est nécessaire que des engagements sans équivoque et contraignants figurent dans le procès-verbal de la réunion ou dans le protocole.

À la suite des actions, le ministre et le président du Comité de direction ont promis que les modalités de la

zouden luisteren. Maar al te vaak moeten de vakbonden opmerken dat voorgestelde regelingen niet conform zijn met de vigerende wetgeving en zullen zorgen voor problemen. Dit is ook de belangrijkste reden waarom de FOD Financiën nog steeds niet over een unaniem overlegd arbeidsreglement beschikt.

De overheid probeert dan gefragmenteerde reglementen op te dringen, waarvoor geen unaniem akkoord vereist is.

Er worden bevoegdheidsdelegatie verleend aan de stafdienst P&O of aan de hiërarchische chef waarvoor het niet duidelijk is welke de criteria zijn waardoor de gedelegeerde zich bij de uitoefening van zijn bevoegdheid zou moeten laten leiden. Op deze wijze worden de teksten uitgehold wat op de werkvloer voor heel wat discussies zorgt. In een reglementering moeten duidelijke regels worden opgenomen en geen vage bevoegdheidsdelegaties.

Die context van onzekerheid en van ontevredenheid heeft opnieuw geleid tot sociale onrust en acties van het personeel.

Correcties bleken noodzakelijk en gebeurden in een aantal gevallen zonder het minste overleg.

Ook de in het *Belgisch Staatsblad* gepubliceerde kantelingsbesluiten zouden moeten worden bijgestuurd, maar dit blijkt niet meer mogelijk.

Er werd druk en creatief naar oplossingen gezocht om alles binnen het bestaande wettelijke kader te kunnen realiseren en tot een vergelijk te komen met het personeel.

De voorgestelde protocollen zijn een belangrijke stap in de goede richting, maar geven op veel vlakken geen rechtszekerheid over de draagwijdte van de teksten en de gevolgen voor het personeel.

Onderhandelingen of overleg vereisen duidelijk vastgelegde stabiele standpunten en engagementen vanwege de overheid en niet loutere toelichtingen of vage beloftes over begeleidende maatregelen waarvan de bespreking wordt doorverwezen naar werkgroepen.

Het is noodzakelijk dat in het proces-verbaal van de vergadering of protocol ondubbelzinnige en afdwingbare engagementen worden opgenomen.

Ingevolge de acties hebben de minister en de voorzitter van het directiecomité beloofd dat de wijze waarop

concertation sociale feront l'objet d'une évaluation. Les syndicats seront plus étroitement associés dès le début du processus décisionnel.

Les syndicats croient aux bonnes intentions du ministre et du président, mais ils demandent si le directeur du service d'encadrement P&O et les autres membres du Comité de direction seront prêts à traduire ces bonnes intentions dans la pratique. C'est là pourtant un point essentiel.

Si un véritable dialogue social était mené au sein du SPF Finances, on aurait déjà tiré depuis longtemps la conclusion qu'une négociation constructive débouche presque toujours sur de bien meilleurs résultats. Il est à espérer qu'un véritable dialogue social puisse libérer les structures sclérosées et donc déboucher sur une nouvelle politique.

6. Exposé de M. Pascal Tytgat, délégué permanent (ACV-CSC)

M. Pascal Tytgat, délégué permanent (ACV-CSC) souhaite aborder la problématique des indemnités forfaitaires.

a. Situation existante jusqu'en 2013

Le principe qui a été appliqué jusqu'à présent est l'octroi d'indemnités forfaitaires mensuelles au personnel du SPF Finances afin de couvrir des frais incombant à l'employeur.

Ces indemnités sont prévues notamment par les arrêtés ministériels du 12 avril 1965 relatifs aux indemnités forfaitaires mensuelles pour frais de parcours et de séjour (appelées communément petite ou grande indemnité), pour frais de représentation, et pour frais de gestion.

L'avantage du principe de l'indemnité forfaitaire est qu'il est simple et demande peu de travaux administratifs.

L'autorité du SPF Finances avait toutefois émis des critiques à l'encontre de ce système. Selon le Président du Comité de Direction, l'Inspecteur des Finances et la Cour des Comptes ont émis des critiques sur les indemnités forfaitaires: une partie serait injustement accordée car certains agents ne supporteraient pas de frais réels en contrepartie. De plus, certaines indemnités forfaitaires seraient en fait des incitants à rejoindre certains services. La Cour des Comptes, dans son rapport de juillet 1998, recommande également la simplification du système.

het sociaal overleg plaatsvindt, zal worden geëvalueerd. De syndicaten zullen van bij het begin van het besluitvormingsproces nauwer worden betrokken.

De vakbonden geloven deze goede intenties van de minister en de voorzitter, maar stellen de vraag of de Directeur van de stafdienst personeel en de andere leden van het directiecomité wel bereid zullen zijn om deze intenties in de praktijk waar te maken. Nochtans is dit hoogstnoodzakelijk.

Indien bij de FOD Financiën een echte sociale dialoog zou gevoerd worden, dan had men al lang de conclusie getrokken dat constructief onderhandelen bijna altijd tot veel betere resultaten leidt. Het valt te verhoppen dat een echte sociale dialoog de vastzittende structuren kan bevrijden en dus wel tot nieuw beleid zal leiden.

6. Uiteenzetting van de heer Pascal Tytgat, vast afgevaardigde (ACV-CSC)

De heer Pascal Tytgat, vast afgevaardigde (ACV-CSC) gaat eerst en vooral in op het vraagstuk van de forfaitaire vergoedingen.

a. Toestand tot in 2013

Tot dusver werd het beginsel gehanteerd dat het personeel van de FOD Financiën maandelijks forfaitaire vergoedingen krijgt om kosten te dekken die ten laste zijn van de werkgever.

Die vergoedingen worden onder meer vastgesteld bij de ministeriële besluiten van 12 april 1965 betreffende de toekenning van een forfaitaire maandelijks vergoeding voor reis- en verblijfskosten (gemeenzaam de "kleine" en de "grote" vergoeding genoemd), voor vertegenwoordigingskosten en voor beheerskosten.

Het beginsel van de forfaitaire vergoeding heeft het voordeel dat die vergoeding eenvoudig is en weinig administratief werk vergt.

De leidinggevers van de FOD Financiën hadden echter kritiek op die regeling. Volgens de voorzitter van het Directiecomité hebben de Inspecteur van Financiën en het Rekenhof de forfaitaire vergoedingen gehekeld: een deel ervan zou onterecht worden toegekend omdat sommige ambtenaren geen echte kosten zouden maken. Bovendien zouden sommige forfaitaire vergoedingen in feite fungeren als stimulans om voor bepaalde diensten te gaan werken. Ook het Rekenhof beveelt in zijn rapport van juli 1998 aan het systeem te vereenvoudigen.

b. Nouvelle réglementation (A.M. du 13 décembre 2013 - Moniteur belge du 19 décembre 2013)

À titre de mesure transitoire, l'indemnité forfaitaire devient une allocation taxable pendant 10 ans (règle du "sac à dos"), sauf si le membre du personnel obtient entretemps une promotion.

Pour en bénéficier, il faut satisfaire à deux conditions:

- il faut être en droit de percevoir l'indemnité au 31/12/2013 et,
- durant une période de référence, avoir été en droit de l'avoir durant 90 jours.

Les indemnités journalières pour frais de parcours et de séjour, qui sont accordées au personnel des services publics fédéraux, seront aussi accordées lors de missions de service en dehors de la résidence administrative ou l'agglomération, pour autant que le lieu de la mission se trouve plus loin que 5 km selon le livre des distances légales et que la mission de service dure plus de 5 heures.

Les organisations syndicales ont émis les critiques suivantes à l'encontre du nouveau système:

- en cas de promotion, l'agent perd son "sac à dos";
- par la règle "du sac à dos", il y aura une distinction entre différents membres du personnel qui, suite au basculement 3, travailleront peut-être ensemble dans un même bureau: *ceux avec un "grand sac à dos, ceux avec un "petit sac à dos" et ceux "sans sac à dos"*;
- la règle du "sac à dos" et les indemnités journalières coûtera, selon le service P&O, plus que l'ancienne règle des indemnités forfaitaires. En effet, le "sac à dos", plus les cotisations sociales, plus les indemnités journalières généreront des charges plus élevées que les indemnités forfaitaires anciennes. Dès lors que la nouvelle réglementation est plus chère et confère une indemnisation moindre aux agents, il ne peut être question de progrès;
- l'indemnité forfaitaire est remplacée dans certains cas par une indemnité journalière. Cela signifie plus de travail administratif, que ce soit pour la demande d'indemnité (établissement de relevés journaliers), son paiement (jamais deux fois le même montant), et surtout

b. Nieuwe reglementering (Ministerieel besluit van 13 december 2013 – Belgisch Staatsblad van 19 december 2013)

Als overgangsmaatregel is bepaald dat de forfaitaire vergoeding wordt omgevormd tot een gedurende tien jaar belastbare toelage (de "rugzakregel"), behalve in de gevallen waarin het personeelslid in die periode een bevordering krijgt.

Om voor die regeling in aanmerking te komen, moet het personeelslid aan twee voorwaarden voldoen:

- de ambtenaar moet op 31 december 2013 aanspraak kunnen maken op die vergoeding;
- in de loop van een referentieperiode moet hij voor die vergoeding in aanmerking zijn gekomen gedurende een periode van 90 dagen.

De aan het personeel van de federale overheidsdiensten toegekende dagvergoedingen voor reis- en verblijfskosten worden doorbetaald bij dienststopdrachten buiten de administratieve standplaats of de agglomeratie, op voorwaarde dat de dienststopdracht wordt uitgevoerd op een plaats die zich volgens het boek der wettelijke afstanden op meer dan 5 km bevindt, alsook dat de dienststopdracht langer dan vijf uur duurt.

De vakorganisaties hebben de volgende kritiek op het nieuwe systeem geformuleerd:

- bij een bevordering verliest de ambtenaar zijn "rugzak";
- door de "rugzakregel" zal er een onderscheid bestaan tussen verschillende personeelsleden die, ingevolge kanteling 3, misschien samen in hetzelfde kantoor zullen werken: degenen met een "zware rugzak", degenen met een "lichte rugzak" en degenen "zonder rugzak";
- de "rugzakregel" en de dagvergoedingen zullen volgens de dienst P&O meer kosten dan de vroegere regel van de forfaitaire vergoedingen. De "rugzak", plus de sociale bijdragen en de dagvergoedingen zullen de kosten immers hoger doen oplopen dan de vroegere forfaitaire vergoedingen. Daar de nieuwe reglementering duurder uitvalt en ze de ambtenaren een lagere vergoeding oplevert, kan er geen sprake zijn van vooruitgang;
- de forfaitaire vergoeding wordt in sommige gevallen vervangen door een dagvergoeding. Dat betekent meer administratief werk, niet alleen in verband met de vergoedingsaanvraag (opmaak van dagoverzichten) of de uitbetaling ervan (geen tweemaal hetzelfde bedrag),

son contrôle demandé par la Cour des Comptes. Cette charge de travail supplémentaire ne rapporte aucun impôt. De plus, il y a maintenant plus de personnel et de managers au service P&O qu'à l'ISI. Il est préférable que le temps de travail soit consacré à la lutte effective contre la fraude fiscale;

— l'agent qui effectuera des missions de service au sein de la commune de son lieu de travail ou de l'agglomération, parfois bien grande, ne pourra bénéficier d'aucune indemnité journalière ni indemnité kilométrique pour couvrir les frais qu'il aura supportés. Le projet de rembourser les frais de parking, importants dans les grandes villes, a, en outre, été abandonné par l'autorité. Dans ces conditions, quel agent voudra encore aller en mission avec son propre véhicule?;

— on remarque de grandes différences, malgré que les missions soient assez similaires, entre les indemnités perçues par les agents des Finances et celles perçues par les inspecteurs sociaux au SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. Ces inspecteurs perçoivent une indemnité de bureau de 119,61 euros par mois, une indemnité de téléphone de 37,88 euros par mois, une indemnité forfaitaire pour frais de séjour d'au minimum 208,71 euros net par mois, plus l'indemnité kilométrique fédérale. Ils ont en outre un ordinateur portable, une imprimante, un GSM et une connexion internet à la maison payés par l'employeur. Rien de comparable au SPF Finances. Dans ces conditions, l'intervenant doute que le SPF Finances puisse encore recruter des agents motivés;

— plus grave est le fait que le remplacement des indemnités non imposables par des allocations taxables durant 10 ans est contraire au Commentaire du CIR 1992 qui précise au point 31/42, que ces indemnités, lorsqu'elles sont attribuées au personnel des services publics sont censées avoir servi effectivement et complètement au paiement de frais en remboursement desquels elles sont allouées. Dès lors, si les mêmes indemnités accordées aux fonctionnaires doivent être considérées par l'Administration fiscale comme des frais propres à l'employeur, pourquoi le SPF Finances interdit-il à son propre personnel de bénéficier du même régime? C'est à la fois injuste et totalement démotivant pour des agents qui sont chargés de la juste application des règles fiscales.

mais ook, en vooral, in verband met het door het Rekenhof gevraagde toezicht. Die bijkomende werklust levert geen enkele belasting op. Bovendien is er momenteel meer personeel en zijn er meer managers bij P&O dan bij de BBI. Het is verkieslijk dat de arbeidstijd wordt besteed aan de daadwerkelijke bestrijding van de fiscale fraude;

— een ambtenaar die dienstopdrachten zal volbrengen in de gemeente van zijn standplaats of in de soms vrij grote agglomeratie, zal op geen enkele dagvergoeding noch kilometervergoeding aanspraak kunnen maken om de kosten die hij heeft gedaan, te dekken. Bovendien is de hiërarchie afgestapt van het plan om de parkeerkosten terug te betalen (die in de grote steden hoog oplopen). Welke ambtenaar zal in die omstandigheden nog een opdracht willen verrichten met zijn eigen voertuig?

— ofschoon de opdrachten vrij gelijkaardig zijn, bestaan er kennelijk grote verschillen tussen de door de ambtenaren van Financiën ontvangen vergoedingen en die welke te beurt vallen aan de sociale inspecteurs van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. Die inspecteurs krijgen een kantoorvergoeding van 119,61 euro per maand, een telefoonvergoeding van 37,88 euro per maand, een forfaitaire verblijfskostenvergoeding van ten minste 208,71 euro netto per maand alsook de federale kilometervergoeding. Voorts beschikken zij over een laptop, een printer, een mobiele telefoon en thuis een door de werkgever betaalde internetverbinding. Bij de FOD Financiën is er niets vergelijkbaars voorhanden. In die omstandigheden twijfelt de spreker eraan of de FOD Financiën nog wel gemotiveerde ambtenaren kan aantrekken;

— erger nog is dat de vervanging van de niet-belastbare vergoedingen door tien jaar lang belastbare toelagen strijdig is met de Commentaar op het WIB 1992, die in punt 31/42 het volgende bepaalt: "De toekenningen aan het personeel van overheidsdiensten (...), zomede de (...) vergoedingen en toelagen worden geacht werkelijk en volledig gediend te hebben voor de betaling van de kosten waarvoor ze zijn toegekend (...)". Diezelfde, aan de ambtenaren toegekende vergoedingen moeten dus door de belastingadministratie worden beschouwd als kosten eigen aan de werkgever; waarom verbiedt de FOD Financiën dan zijn eigen personeel aanspraak te maken op dezelfde regeling? Dat is tegelijkertijd onrechtvaardig en volstrekt demotiverend voor ambtenaren die zijn belast met de correcte toepassing van de fiscale regels.

7. *Exposé de M. Alphonse Vanderhaeghe, secrétaire permanent ACV-CSC*

M. Alphonse Vanderhaeghe, secrétaire permanent ACV-CSC, souhaite encore préciser les contours de la réforme et son impact sur le personnel du SPF. Il rappelle que bien avant la réforme Coperfin, il était déjà acquis que la pyramide des âges au sein des Services publics et plus particulièrement du SPF Finances, conduira à une désertification de ses rangs. Le non remplacement des agents qui partent à la retraite est une catastrophe. En outre, l'Administration n'a pas ou peu prévu le transfert de la connaissance.

À ce jour, certains services ont perdu presque la totalité de leurs agents sans que ceux-ci aient pu transmettre leurs connaissances et leur inestimable expérience. Le manque de personnel est criant, alors que la charge de travail augmente.

L'intervenant illustre son propos au moyen de chiffres provenant du SPF Finances. Ainsi, entre 2009 et 2011, le nombre de contribuables a augmenté de:

- 123 124 à l'IPP,
- 37 827 à l'ISoc,
- 1 088 à l'INR,
- 24 733 à l'IPM

De même, le nombre d'assujettis à la TVA a augmenté de 34 825 et le nombre d'actes et de déclarations à l'enregistrement a augmenté de 1 357 628 unités.

Pendant la même période, le nombre d'agents du SPF Finances est passé de 29 949 à 26 967 agents, soit une perte de 2 982 membres du personnel. Il y a donc plus de travail pour moins d'agents.

De surcroît, ces départs et l'absence de recrutements ne sont pas compensés par des formations adéquates et réellement utiles. Alors que le SPF Finances était réputé pour ses formations où à certaines époques plus de 90 % du personnel recevait une formation annuelle, le nombre d'agents ayant suivi au moins une formation annuelle est en constante diminution depuis 2009:

- 21 402 agents en 2009 (71 % du personnel);
- 17 167 en 2010 (60 % du personnel);
- 16 172 agents en 2011 (soit 59 % du personnel).

7. *Uiteenzetting door de heer Alphonse Vanderhaeghe, vast secretaris van het ACV-CSC*

De heer Alphonse Vanderhaeghe, vast secretaris van het ACV-CSC, zal de contouren van de hervorming en de impact ervan op het personeel van de FOD nader toelichten. Hij herinnert eraan dat al lang vóór de Coperfin-hervorming vaststond dat de leeftijds piramide bij de overheidsdiensten, en meer bepaald bij de FOD Financiën, tot een personeelsleegloop zal leiden. Het is een ramp dat ambtenaren die met pensioen gaan niet worden vervangen. Voorts heeft het bestuur niet of nauwelijks in de kennisoverdracht voorzien.

Momenteel hebben sommige diensten bijna al hun ambtenaren zien vertrekken zonder dat de betrokkenen hun kennis en hun onschatbare ervaring hebben kunnen doorgeven. Er heerst een schrijnend personeelstekort, terwijl de werklust toeneemt.

De spreker illustreert zijn betoog aan de hand van cijfers van de FOD Financiën. Aldus is tussen 2009 en 2011 het aantal belastingplichtigen toegenomen met:

- 123 124 inzake de personenbelasting;
- 37 827 inzake de vennootschapsbelasting;
- 1 088 inzake de BNI;
- 24 733 inzake de RPB.

Bovendien is het aantal btw-plichtigen met 34 825 toegenomen en is het aantal akten en aangiften ter registratie gestegen met 1 357 628 stuks.

Tijdens dezelfde periode is het aantal ambtenaren bij de FOD Financiën gedaald van 29 949 naar 26 967 ambtenaren, wat neerkomt op 2 982 personeelsleden minder. Minder ambtenaren moeten dus meer werk verzetten.

Daar komt nog bij dat tegenover het vertrek van die personeelsleden en het uitblijven van nieuwe indienstnemeningen, geen gepaste en echt nuttige opleidingen staan. Terwijl de FOD Financiën bekend stond voor zijn opleidingen — ooit genoot meer dan 90 % van het personeel een jaarlijkse opleiding —, is het aantal ambtenaren dat minstens één opleiding per jaar heeft gevolgd, sinds 2009 gestaag afgenomen:

- 21 402 ambtenaren in 2009 (71 % van het personeel);
- 17 167 in 2010 (60 % van het personeel);
- 16 172 in 2011 (59 % van het personeel).

M. Vanderhaeghe aborde également la problématique de la gestion paritaire du Service Social. En effet, les organisations syndicales n'étant associées que de manière symbolique dans la gestion du service social, elles avaient demandé en 1996 une révision de son mode de fonctionnement. L'intervenant précise que le Ministre des Finances alors en charge s'était montré ouvert sur le sujet et avait donné en date du 18 juin 1998 un accord de principe sur:

— la réorganisation du service social visant à aboutir à une gestion paritaire de celui-ci;

— et sur les projets d'arrêtés royaux et d'arrêtés ministériels élaborés en concertation avec ces organisations, visant à adapter le cadre juridique existant sur le sujet.

M. Vanderhaeghe regrette donc qu'après 18 ans la demande d'amélioration du fonctionnement du service social est toujours d'actualité et n'a toujours pas aboutie malgré les engagements pris dans le passé. Le front commun syndical demande donc le respect des engagements pris pour la mise en place de la gestion paritaire du service social en vue d'une meilleure efficacité et plus de transparence, une mise en perspective plus grande et une vraie gestion participative augmentant le degré de responsabilité des organisations syndicales.

8. Exposé de M. Marc Nys, secrétaire services publics (ACV)

M. Marc Nys, secrétaire services publics (ACV), se penche sur la restructuration et la situation de l'Administration générale des douanes et accises.

Instauration du système de travail en équipes dans les ports et aéroports

En septembre 2013, les autorités ont annoncé que les douanes seraient désormais joignables 24 heures sur 24 dans les ports et aéroports. En fait, c'était déjà le cas dans les aéroports. Il était parfois aussi possible de joindre les douanes 24 heures sur 24 dans les ports, mais il fallait payer un supplément lorsque c'était en dehors des heures d'ouverture habituelles. Cela faisait déjà tout un temps que cela ne se faisait plus en parfaite conformité avec la réglementation, sans pour autant occasionner des pertes financières pour les entreprises. Et la décision a alors été prise d'instaurer un système de travail en équipes. Durant cette période, ce sujet n'a jamais été évoqué avec les syndicats. Ni en ce qui concerne l'aspect financier, ni pour ce qui est de l'aspect organisationnel.

De heer Vanderhaeghe gaat vervolgens nader in op een andere heikele kwestie: het paritair beheer van de Sociale Dienst. De vakbonden, die louter symbolisch bij het beheer van de Sociale Dienst waren betrokken, hadden in 1996 gevraagd dat de werking van de dienst zou worden herzien. De spreker geeft aan dat de toenmalige minister van Financiën oor had naar de verzuchtingen van de bonden en op 18 juni 1998 zijn principeakkoord heeft gegeven voor:

— de reorganisatie van de Sociale Dienst, met de bedoeling tot een paritair beheer van de dienst te komen;

— de ontwerpen van koninklijk en ministerieel besluit die in overleg met de bonden waren uitgewerkt en als doel hadden het terzake geldende juridisch kader aan te passen.

De heer Vanderhaeghe betreurt dan ook dat, 18 jaar later, de vraag om de werking van de Sociale Dienst te verbeteren, nog steeds aan de orde is en het nog altijd wachten is op een definitieve oplossing, ondanks de in het verleden gedane beloften. Het gemeenschappelijk vakbondsfront vraagt derhalve de inachtneming van de verbintenissen die zijn aangegaan voor het organiseren van het paritair beheer van de Sociale Dienst, met het oog op een grotere efficiëntie en meer transparantie, een betere situering en een volwaardig participatief beheer, met een grotere responsabilisering van de vakbonden.

8. Uiteenzetting van de heer Marc Nys, secretaris openbare diensten (ACV)

De heer Marc Nys, secretaris openbare diensten (ACV), gaat verder in op de herstructurering en toestand bij de Algemene Administratie van Douane en Accijnzen.

Invoering shiftsysteem in havens en luchthavens

In september 2013 meldt de overheid dat voortaan de douane 24 u op 24 u bereikbaar zal zijn in havens en luchthavens. Eigenlijk was dit al zo in de luchthavens. De havens waren soms ook de hele tijd bereikbaar maar buiten de gewone openingsuren moest hiervoor worden bijbetaald. Dat gebeurde al een hele tijd niet meer volledig conform de regelgeving en was bepaald geen financiële aderlating voor de bedrijven. Wat er wel gebeurde was de invoering van een shiftsysteem. In die periode werd er met de vakbonden nergens over gesproken. Noch over de financiële, noch over de organisatorische kant van de zaak.

Fin 2013, on a alors eu droit à un texte relatif à une indemnité de shift au niveau de l'autorité fédérale. Dès lors qu'elle était prévue pour tous les services publics fédéraux, cette indemnité n'a pas été examinée au sein du Comité de secteur II — Finances mais au sein du comité de coordination B. À remarquer que tous les systèmes existants demeuraient inchangés et que le nouveau régime ne s'appliquait qu'aux nouveaux systèmes. Dans la pratique, seule les douanes étaient donc concernées. L'ancien ministre S. Vanackere a reconnu ouvertement par la suite qu'il voulait éviter une confrontation directe avec le personnel des douanes. La proposition se fondait sur un système forfaitaire ne tenant aucun compte, par exemple, que l'on travaille 1 dimanche sur 13 ou 7 dimanches sur 13. Plus qu'insuffisant, le système était inéquitable. En dépit d'un protocole de non-accord, la décision a été mise en œuvre par arrêté royal.

Des actions dures ont émaillé la période allant de septembre à décembre 2013. Elles ont débouché sur un arrêté royal complémentaire, destiné au seul département des Finances, qui prévoit des mesures supplémentaires pour les samedis, dimanches et nuits prestés effectivement.

S'il y avait eu une concertation préalable avec les personnes directement concernées, les syndicats n'auraient pas dû mener des actions. L'autorité est entièrement responsable des dommages éventuels.

Pour rappel, la fonction publique fédérale dispose actuellement d'une réglementation générale pour le travail en équipes qui ne s'applique à personne.

Entre-temps, les services doivent encore être organisés. Cette organisation s'est faite dans le plus grand chaos.

Le recrutement de membres du personnel supplémentaires ne s'est pas déroulé de manière optimale et de nombreux candidats ont renoncé prématurément.

Les nouveaux membres du personnel destinés aux services de sécurité sont intégrés dans le système de travail en équipes, ce qui entraîne des frustrations chez les intéressés.

Le déroulement de la formation a souvent été chaotique. Certains ont traîné pendant des semaines dans le réfectoire faute de formation. Les rares connaissances qu'ils ont éventuellement pu y engranger l'ont été grâce aux collègues plus âgés. Beaucoup estiment à ± deux ans la période nécessaire pour qu'un fonctionnaire de niveau B soit entièrement autonome et opérationnel.

Eind 2013 kwam er dan een tekst over een shift-vergoeding bij de federale overheid. Aangezien de vergoeding was voorzien voor alle federale overheidsdiensten werd deze besproken niet in het sectorcomité II — Financiën maar in het overkoepelende comité B. Merkwaardig was wel dat alle bestaande stelsels onveranderd bleven bestaan en dat de regeling alleen gold voor nieuwe systemen. In de praktijk ging het dus alleen over de Douane. Voormalig minister Vanackere erkende achteraf ruiterlijk dat hij een directe confrontatie met het Douanepersoneel wou voorkomen. Het voorstel ging uit van een forfaitair systeem waarbij het bijvoorbeeld niet uitmaakte of men nu 1 zondag op 13 deed of 7 zondagen op 13. Meer nog dan alleen onvoldoende was het systeem onrechtvaardig. Ondanks een protocol van niet-akkoord werd het koninklijk besluit doorgevoerd.

In de periode september tot december 2013 waren er hevige acties. Dat leidde na een week tot een bijkomend koninklijk besluit, alleen voor Financiën, wat extra voorziet voor effectief gewerkte zaterdagen, zondagen en nachten.

Indien er voorafgaandelijk overleg was geweest met de rechtstreeks betrokkenen hadden er geen vakbondsacties moeten komen. Eventuele schade is geheel de schuld van de overheid.

Terloops, er is thans een algemene regeling voor shift-werk bij het federaal ambt, die op niemand van toepassing is.

Ondertussen moeten de diensten nog worden georganiseerd. Dat is in de grootste chaos verlopen.

De rekrutering van bijkomende personeelsleden verliep niet vlot en velen haakten vroegtijdig af.

Nieuwe personeelsleden bestemd voor de veiligheidsdiensten worden ingeschakeld in het shiftsysteem. Dat leidt tot frustraties voor de betrokkenen.

De opleiding verliep vaak chaotisch. Sommigen hebben weken gesleten in de refter bij gebrek aan opleiding. De weinige kennis die er eventueel werd vergaard, is via oudere collega's. Velen achten de periode van volledige zelfstandige inzetbaarheid voor een ambtenaar niveau B op ± 2 jaar.

Le personnel a pu opter volontairement pour le système de travail en équipes, mais a reçu des informations erronées à ce sujet lors des réunions du personnel.

De sérieuses pressions ont parfois été exercées sur les membres du personnel en raison du manque d'intérêt.

Il est à craindre que les douanes comptent désormais deux types d'agents: d'une part, le personnel soumis au régime habituel et, d'autre part, les travailleurs en équipes. Ce dernier groupe ne pourrait obtenir une mutation qu'à partir du moment où il peut être pourvu au remplacement. Qu'advient-il s'il s'avère que personne n'est disponible pour remplacer celui qui souhaite une mutation?

b. Les projets

Au cours des dix dernières années, les douanes ont lancé une série de "projets" sans base juridique, avec pour conséquence que ceux-ci ont été mis œuvre dans une grande confusion, ce qui favorise l'arbitraire.

L'équipe de *rummage*

Cette équipe effectue des fouilles approfondies à bord de bateaux. Il s'agit d'un bon système. Toutefois, à l'époque où l'on a commencé, le personnel était peu préparé et ne disposait pas du matériel nécessaire. Aujourd'hui, il ne reste plus que deux personnes de l'équipe initiale tout au plus. C'est surtout la sélection qui pose problème. Les aptitudes physiques n'ont jamais été contrôlées, et il a fallu des années pour que l'on dispose du matériel de sécurité nécessaire.

La brigade canine

L'idée initiale était certainement valable. Il ne reste toutefois pratiquement personne de l'équipe initiale. Les chiens sont sélectionnés par des personnes qui ne s'y connaissent pas. La base sur laquelle le personnel nécessaire est recruté est extrêmement floue. Des tests sont organisés sur une base très contestable. Des Flamands sont envoyés en Wallonie pour y être formés et testés et sont "examinés" par des examinateurs qui ne connaissent pas le néerlandais.

Le scanning

Les scanners respectifs (lorsqu'ils ne sont pas en panne) sont trop peu utilisés. Étant donné l'énorme

Het personeel kon vrijwillig opteren voor het shiftsysteem maar kreeg foutieve inlichtingen bij de personeelsvergaderingen hierover.

Door gebrek aan belangstelling werd soms serieus druk uitgeoefend op personeelsleden.

De vrees bestaat dat de douane thans twee soorten personeelsleden krijgt. Enerzijds het personeel onderworpen aan de gewone arbeidsregeling en anderzijds de "shiftwerker". Die laatste groep zou pas een overplaatsing kunnen krijgen van zodra er in vervanging kan worden voorzien. Wat indien er geen vervangers blijken te zijn voor iemand die een overplaatsing wenst?

b. De projecten

De voorbije 10 jaar heeft de Douane een reeks "projecten" gelanceerd zonder juridische basis, met als gevolg dat deze werden uitgevoerd in een sfeer van grote onduidelijkheid wat willekeur in de hand werkt.

Het *rummage* team

Dat team doorzoekt grondig boten. Het is een goed systeem. Men begon destijds evenwel met weinig voorbereide mensen en zonder het nodige materieel. Van het oorspronkelijke team zijn er nu nog hooguit 2 mensen overgebleven. Vooral op vlak van selectie rijst er een probleem. De fysieke paraatheid werd nooit gecontroleerd; en slechts na jaren beschikt men over het nodige veiligheidsmaterieel.

Hondenbrigade

Het oorspronkelijke idee was zeker goed. Van het oorspronkelijke team blijft er wel bijna niemand meer over. De selectie van de honden gebeurt door mensen die er geen kaas van gegeten hebben. De basis waarop men het nodige personeel rekruteert is zeer wazig. Testen worden georganiseerd op zeer betwistbare basis. Vlamingen worden voor opleiding en voor testen naar Wallonië gestuurd en worden "geëxamineerd" door examinatoren die geen Nederlands kunnen.

De scanning

De respectieve scanners worden (indien niet in panne) te weinig gebruikt. Gezien de enorme massa

quantité de conteneurs, on peut véritablement se demander si les contrôles sont suffisants. L'ampleur du trafic de stupéfiants qui passe par Anvers est un indice du nombre insuffisant de contrôles qui seraient effectués.

Il est peut-être facultatif d'organiser des "services de sécurité" dans l'enceinte portuaire si les contrôles sont suffisants et que soit maintenue à l'extérieur l'"insécurité".

Dans le même temps, ce service se compose pour plus de la moitié, depuis le 1^{er} janvier 2014, de collaborateurs nouvellement recrutés pour intégrer les équipes. Ces personnes ne sont en fait pas encore préparées à leur mission (par exemple, réaliser de bonnes analyses d'images) en raison de la durée trop courte de leur formation.

Les appareils ne sont pas utilisés pour leur finalité principale, à savoir les contrôles des marchandises interdites/non déclarées, mais sont utilisés la plupart du temps comme moyen de facilitation pour les services de vérification.

On envisage encore également d'acheter des *backscatters* (scanners supplémentaires), alors que les appareils dont on dispose actuellement ne sont même pas encore utilisés à la moitié de leur capacité. Le personnel s'interroge sur l'utilité d'une telle acquisition dès lors que le résultat obtenu au test est de 7/100.

Procédure simplifiée AEO

Un doute important plane sur les firmes qui bénéficient d'un "agrément automatique". Octroyer un agrément automatique à des firmes est une chose, mais contrôler le respect des conditions en est une autre: ce contrôle n'a (presque) jamais eu lieu jusqu'à présent.

Depuis l'instauration du PLDA (système de déclaration électronique), les déclarants ont le choix de conserver eux-mêmes les annexes d'une déclaration douanière ou de les transmettre au bureau douanier. Bizarrement, personne ne contrôle si les documents fournis sont complets ou corrects.

PLDA (*Paperless* douanes et accises)

Après 6 ans, certaines déclarations ne peuvent toujours pas être intégrées dans le système. Certaines adaptations indispensables des paramètres n'ont pas lieu parce qu'elles sont trop coûteuses (confiées au secteur privé).

aan containers is het zeer de vraag of er wel voldoende controle gebeurt. De omvang van de drugshandel in Antwerpen is een aanwijzing voor de onvoldoende controle die er zou gebeuren.

"Veiligheidsdiensten" organiseren in de haven is misschien overbodig indien er voldoende controle is en de "onveiligheid" wordt buiten gehouden.

Tevens is deze dienst voor meer dan de helft bevolkt sinds 1 januari 2014 met nieuw aangeworven medewerkers voor de shifts. Deze mensen zijn eigenlijk nog niet tegen hun taak (vb. goede beeldanalyses maken) opgewassen als gevolg van de te korte opleidingstermijn.

De toestellen worden niet voor hun voornaamste taak gebruikt, zijnde controles op verboden/niet-aangegeven goederen, maar hun grootste deel van hun tijd gebruikt worden als faciliteringsmiddel voor de verificatiediensten.

Tevens overweegt men nog de aankoop van *backscatters* (extra scantoeestellen) terwijl de capaciteit van de huidige toestellen nog niet voor de helft benut wordt. Het personeel stelt zich vragen over het nut bij een testresultaat van 7/100.

AEO-vereenvoudigde procedure

Er is grote twijfel bij de firma's die "automatische erkenning" hebben. Firma's een automatische erkenning leveren is één zaak, maar controles uitvoeren op de naleving van de voorwaarden is tot op heden nog maar zelden of niet gebeurd.

Sinds de invoering van PLDA (elektronisch aangiftesysteem) hebben de aangevers de keuze om de bijhorende stukken van een douaneaangifte zelf te bewaren of te bezorgen op het douanekantoor. Raar maar waar, men voert geen controle uit als de binnengebrachte stukken volledig of correct zijn.

PLDA (Profielen douane en Accijnzen)

Na 6 jaar zijn er nog aangiftes die niet kunnen ingebracht worden. Noodzakelijke aanpassingen van de parameters gebeuren niet omdat het te duur is (uitgegeven aan privésector).

Sélection par une équipe de sélection

À l'automne 2009, il a été décidé que les sélections pour les vérifications seraient effectuées par une équipe de sélection. Cette équipe décide quelles déclarations seront contrôlées de façon approfondie (de manière documentaire ou physique) (après que le PLDA a indiqué le profil de risque de la déclaration).

Cette équipe de sélection supervise toutes les équipes responsables de la vérification de première ligne. Elle devrait donc être composée des meilleurs vérificateurs de première ligne qui ont effectué le plus de constatations par le passé. En effet, une bonne sélection permet d'effectuer des contrôles ciblés, ce qui incite chaque fonctionnaire à exécuter sa tâche avec zèle.

Malheureusement, l'équipe de sélection n'est pas constituée des meilleurs vérificateurs de première ligne, mais, au contraire, de fonctionnaires qui viennent juste d'être engagés. Ceux-ci ne disposent pas de suffisamment de connaissances et d'expérience. Par conséquent, de nombreuses sélections laissent perplexe le fonctionnaire qui doit effectuer le contrôle, qui remet en question l'utilité ou le but de ce contrôle. Cela nuit au bon fonctionnement de l'administration.

Organisation de la vérification par la régie (= MOTO)

Le projet pilote MOTO est actuellement intégré progressivement dans tous les services de toutes les provinces. Mais les régies ne travaillent pas de manière uniforme, leur fonctionnement étant déterminé en partie par les directions. Il existe dès lors des différences notables entre les régies.

Les régies situées à l'intérieur du pays se voient confier une mission par l'équipe de sélection et prennent immédiatement contact avec un agent exécutif afin qu'il se rende à l'endroit où sont situés les biens et qu'il puisse effectuer immédiatement le contrôle. Il se passe environ 45 minutes entre le moment de la sélection et le début du contrôle.

Les régies des ports se voient confier une mission par l'équipe de sélection et prennent contact avec l'opérateur économique. Elles lui font savoir que son envoi fera l'objet d'une vérification physique et lui demandent quelles sont ses convenances.

L'opérateur économique fixe le moment du contrôle. Le délai qui s'écoule entre la sélection et la notification du contrôle et le contrôle effectif est dès lors très long et varie entre 2 heures et 2 jours. Ce laps de temps est

Selectie door selectieteam

In het najaar van 2009 is er beslist dat de selecties voor verificaties gebeuren via een selectieteam. Dit team beslist welke aangiftes grondig (documentair of fysiek) gecontroleerd worden (nadat PLDA een risicoprofiel aan de aangifte heeft toegewezen). Dit selectieteam stuurt alle teams van de eerstelijnsverificatie aan.

Dit selectieteam zou dan ook moeten samengesteld zijn uit de beste eerstelijnsverificateurs die in het verleden de meeste vaststellingen hadden. Want goede selecties zorgen ervoor dat er doelgerichte controles uitgevoerd worden waarbij elk ambtenaar gedreven zijn taak uitvoert.

Spijtig genoeg bestaat het selectieteam niet uit de beste eerstelijnsverificateurs maar integendeel uit ambtenaren die juist aangeworven zijn. Zij missen kennis en ervaring. Hierdoor zijn er veel selecties waarbij de ambtenaar die de controle moet uitvoeren zijn wenkbrauwen fronsen en het nut of het doel van deze controle in vraag stelt. Dit bevordert de goede werking van de administratie niet.

Organisatie van verificatie door regiekamer (= MOTO)

Het pilootproject MOTO wordt nu geleidelijk aan geïntegreerd in alle diensten in alle provincies. Maar de regiekamers werken niet uniform, de werking wordt gedeeltelijk bepaald door de directies. En hierdoor zijn er merkwaardige verschillen.

De regiekamers in het binnenland ontvangen een opdracht van het selectieteam en nemen onmiddellijk contact op met een uitvoerende ambtenaar zodat deze ambtenaar zich naar de locatie van de goederen kan begeven en de controle onmiddellijk kan uitvoeren. Tussen het tijdstip van de selectie en start van de controle zit gemiddeld 45 minuten.

De regiekamer van de havens ontvangen een opdracht van het selectieteam en nemen contact op met de economische operator. Ze delen ze mee dat er een fysieke verificatie zal uitgevoerd worden op hun zending en vraagt aan de economische operator wanneer dit past.

De economische operator bepaalt wanneer de controle plaatsvindt. Hierdoor is de tijd tussen de selectie en verwittiging van controle en de effectieve controle zeer groot dit varieert van 2 u tot 2 dagen. Deze tijd

suffisant pour faire en sorte qu'aucune irrégularité ne puisse être constatée lors du contrôle. À l'intérieur du pays, de nombreux opérateurs économiques permettent aux douaniers d'effectuer des contrôles sur leur terrain. Leurs usines et le fonctionnement de leur entreprise sont transparents et leurs envois ont généralement un caractère répétitif. Il s'agit dès lors la plupart du temps d'opérateurs économiques de bonne foi, chez lesquels les contrôleurs ont découvert peu d'irrégularités ou de substances interdites dans le passé.

La conclusion de l'orateur est la suivante:

- on investit beaucoup d'argent dans des projets de prestige, alors qu'il faudrait investir ailleurs;
- le contrôle n'est pas organisé de manière efficace;
- les autorités agissent de manière irréfléchie et même inéquitable;
- des universitaires, des entrepreneurs, des comptables, des agents du fisc (en bref: "tout le monde") estiment que la législation fiscale devrait être fortement simplifiée (par exemple, en réduisant fortement le nombre de déductions fiscales). Qu'a fait le parlement à cet effet?
- le monde n'est pas constitué "de fraudeurs et de personnes honnêtes", mais la vérité est plutôt "grise". C'est pourquoi il convient de donner la *priorité* au contrôle "ordinaire". Sans contrôle, la lutte contre la fraude est comme "un emplâtre sur une jambe de bois".

B. Questions des membres

M. Christophe Lacroix (PS) relève tout d'abord que l'impact de la réforme Coperfin 2.0 décrit par les représentations syndicales est très différent de celui annoncé par le ministre.

Premièrement, il apparaît clairement que les régions rurales sont celles qui vont subir les conséquences les plus importantes d'une suppression de 450 implantations. Si cette décision devait être maintenue, l'intervenant propose, à titre d'alternative, la mise en place d'un système de permanences dans les communes à l'instar de ce que l'Office National des Pensions (ONP) propose déjà aujourd'hui. L'intervenant est conscient que cette proposition va à l'encontre d'un processus de rationalisation de l'occupation des bâtiments et de modernisation des services voulus par le ministre; processus ayant déjà supprimé des services de proximité (permanences en vue d'aider les citoyens à remplir leurs déclarations fiscales par exemple).

Les syndicats sont-ils favorables à sa proposition et quels sont les services de première ligne qui devraient alors y être fournis?

is voldoende om te zorgen dat er tijdens de controle geen onregelmatigheden kunnen vastgesteld worden. In het binnenland laten veel economische operatoren de douaniers op hun terrein toe voor controles. Hun fabrieken en de werking van hun bedrijf zijn transparant en hun zendingen hebben meestal een repetitief karakter. Hierdoor zijn dit meestal bonafide economische operatoren waarbij in het verleden weinig onregelmatigheden en verboden middelen zijn ontdekt.

De spreker concludeert als volgt:

- men investeert veel geld aan prestigeprojecten terwijl het elders nodig is;
- de controle wordt niet efficiënt georganiseerd;
- de overheid gaat onoordeelkundig en zelfs onrechtvaardig te werk;
- academici, ondernemers, boekhouders, fiscale ambtenaren (kortom "iedereen") vinden dat de belastingwetgeving veel eenvoudiger moet (veel minder aftrekposten bijvoorbeeld). Wat heeft het parlement hiervoor gedaan?
- de wereld bestaat niet uit "fraudeurs en eerlijke mensen". De waarheid is veeleer "grijs". Prioriteit moet daarom gaan naar zijn "gewone" controle. Zonder controle is fraudebestrijding "dweilen met de kraan open".

B. Vragen van de leden

De heer Christophe Lacroix (PS) merkt om te beginnen op dat de impact van de Coperfin 2.0-hervorming, zoals de vakbonden die beschrijven, sterk verschilt van de door de minister aangekondigde impact.

Ten eerste is het duidelijk dat de landelijke gebieden het zwaarst zullen worden getroffen door de sluiting van 450 vestigingen. Als die beslissing gehandhaafd blijft, stelt de spreker bij wijze van alternatief een helpdesk-systeem in de gemeenten voor, zoals de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) nu al doet. De spreker is er zich van bewust dat dit voorstel ingaat tegen een rationeel gebruik van de gebouwen en de modernisering van de diensten waar de minister voor ijvert; bepaalde laagdrempelige diensten (bijvoorbeeld de hulp bij het invullen van belastingaangiften) werden in dat verband al afgevoerd.

Zijn de vakbonden het met zijn voorstel eens en in welke eerstelijnsdiensten zou dan moeten worden voorzien?

Deuxièmement, l'intervenant rappelle que la réforme a pour objectif annoncé de réduire sensiblement le coût de fonctionnement des services du SPF Finances. Il est évident qu'une diminution de l'effectif de près de 10 000 fonctionnaires de même que la réduction du nombre d'implantations engendreront une économie. Toutefois, les syndicats soulignent que la réforme aura pour effet de réduire drastiquement le nombre de contrôles fiscaux et donc les recettes fiscales. Les syndicats ont-ils chiffré ce manque à gagner pour l'État?

Enfin, M. Lacroix souhaite obtenir des précisions sur les éléments suivants:

- en quoi la réforme Coperfin 2.0 va-t-elle améliorer la qualité du service public?;
- la lutte contre la fraude fiscale constitue-t-elle encore une priorité dans la mise en œuvre de la réforme et comment va-elle être encadrée?;
- comment va-t-on former dorénavant les agents qui, par le truchement d'un critère de priorité, resteront travailler près de leur domicile tout en devant changer de service voire de métier?;
- quel est l'état d'esprit du personnel? ressent-on déjà une certaine démotivation?;
- existe-t-il des données quant au nombre de départs anticipés, voire de démissions depuis l'annonce de la réforme Coperfin 2.0?;
- en cas de modification du lieu de travail, quel type de compensation faudrait-il prévoir? La durée du trajet domicile-lieu de travail devrait-elle par exemple être comptabilisée comme temps de travail?;
- il existe à Spa une administration du Cadastre et une administration de l'Enregistrement. Or, l'administration du Cadastre de Spa qui dépend de Verviers sera en principe supprimé. Le personnel de cette administration n'est prioritaire que pour l'administration de l'Enregistrement de Spa alors qu'une majorité de fonctionnaires souhaite exercer leurs compétences à Verviers. Qu'en est-il?;
- quelle est la réaction des syndicats à l'issue de leur réunion du 23 décembre 2013 avec le ministre des Finances?;
- enfin, comment les syndicats interprètent-ils l'affirmation du ministre selon laquelle le basculement s'opèrera "avec souplesse et pragmatisme"?

M. Dirk Van der Maelen (sp.a) demande s'il est possible de disposer d'une représentation graphique de la diminution du nombre de bureaux en Région flamande.

Ten tweede herinnert de spreker eraan dat aangekondigd werd dat de hervorming gepaard zou gaan met een forse daling van de werkingskosten van de diensten van de FOD Financiën. Het spreekt voor zich dat een vermindering van het personeelsbestand met circa 10 000 ambtenaren en de beperking van het aantal vestigingen voor een besparing zullen zorgen. Toch onderstrepen de vakbonden dat de hervorming voor gevolg zal hebben dat het aantal fiscale controles, en dus ook de fiscale ontvangsten, drastisch zullen verminderen. Hebben de vakbonden het bedrag dat de Staat daardoor misloopt, berekend?

Ten slotte had de heer Lacroix graag een antwoord gehad op de volgende vragen:

- in welke zin zal de Coperfin 2.0-hervorming de kwaliteit van de openbare dienstverlening verbeteren?;
- is de bestrijding van de fiscale fraude nog een prioriteit bij de uitvoering van de hervorming, en in welk raamwerk zal daartoe worden voorzien?;
- hoe zal voortaan worden voorzien in de opleiding van de ambtenaren die, als gevolg van een zwaarder doorwegend criterium, dicht bij huis zullen blijven werken, maar wel van dienst of zelfs van functie zullen moeten veranderen?;
- hoe reageren de personeelsleden? is al sprake van een zekere demotivatatie?;
- bestaan er gegevens hoeveel ambtenaren vroegd weggaan of zelfs ontslag nemen sinds de Coperfin 2.0-hervorming werd aangekondigd?;
- in welke soort compensatie moet worden voorzien ingeval de ambtenaar elders moet gaan werken? Zou bijvoorbeeld de tijd die de woon-werkreis in beslag neemt, moeten worden aangerekend als arbeidstijd?;
- in Spa bestaat er zowel een Administratie van het Kadaster als een Registratiekantoor. In principe verdwijnt de Administratie van het Kadaster van Spa, die ressorteert onder Verviers. De personeelsleden van die Administratie worden alleen maar prioritair ingezet voor het Registratiekantoor, terwijl de meeste ambtenaren aan de slag willen in Verviers. Hoe zit dat precies?;
- wat is de reactie van de vakbonden na afloop van hun vergadering van 23 december 2013 met de minister van Financiën?;
- hoe interpreteren de vakbonden, ten slotte, de verklaring van de minister dat de kanteling "soepel en pragmatisch" zal verlopen?

De heer Dirk Van der Maelen (sp.a) vraagt of het mogelijk is om ook een grafische weergave te krijgen van de vermindering van het aantal kantoren in het Vlaams Gewest.

Dans quelle mesure la réduction de personnel du SPF Finances a-t-elle des conséquences au niveau du *know-how* présent au sein de l'administration? Qu'en est-il de la formation du personnel du SPF Finances? Jadis, l'administration fiscale était le fleuron en la matière. L'intervenant déduit d'un certain nombre de réclamations que d'importantes économies sont réalisées au niveau de la formation.

Comment l'informatisation du SPF Finances progresse-t-elle? Est-il exact que l'informatisation entraîne une diminution du nombre d'agents? Les agents qui effectuent des contrôles sur le terrain ne peuvent quand même pas être remplacés par des ordinateurs.

Que pensent les organisations syndicales de la diminution de personnel?

Comment est-il possible que la concertation entre les organisations syndicales et le management du SPF Finances soit à ce point laborieuse? Est-il exact que l'arrêté royal relatif au basculement 3 a été rejeté à l'unanimité par les organisations syndicales et que l'on tente à présent de remédier à la situation à l'aide d'un protocole? Quelle est la teneur précise de ce protocole? Quelle en est la valeur juridique: un protocole ne peut quand même pas contredire cet arrêté royal? Qu'ont pu modifier les syndicats dans le protocole grâce à la concertation? Quels aspects le protocole ne règle-t-il pas encore?

Le basculement 3 pose essentiellement trois problèmes: la proximité du client, les règles de priorité pour les fonctionnaires et la fusion des services de l'impôt des personnes physiques et de la TVA. Comment explique-t-on que des fonctionnaires affectés tout au long de leur carrière à la TVA doivent subitement s'occuper de l'impôt des personnes physiques ou inversement?

M. Jean-Marc Delizée (PS) considère le SPF Finances comme essentiel car il est celui qui génère de manière générale les ressources de l'État. Les fonctions premières du département des Finances doivent en tout temps être garanties: assurer une juste perception de l'impôt mais aussi l'égalité du citoyen devant l'impôt ce qui implique également la lutte contre la fraude fiscale.

L'intervenant rappelle qu'il habite une petite commune de 12 000 habitants (Viroinval) dont le conseil communal a, dès le mois de mai 2012, adopté une première motion en vue de désapprouver le plan de restructuration des services du SPF Finances et la suppression de services et de bureaux régionaux en Province de Namur et dans le Sud-Hainaut. Une seconde motion a été reprise en date du 16 décembre 2013 sur base d'informations plus

In hoeverre heeft de vermindering van het personeel van de FOD Financiën gevolgen voor aanwezige *know-how* binnen de administratie? Hoe is het gesteld met de opleiding van het personeel van de FOD Financiën? Vroeger was de belastingadministratie op dat vlak het paradepaardje. Op basis van een aantal klachten leidt de spreker af dat er serieus bespaard wordt op het vlak van opleidingen.

Hoe vordert de informatisering van de FOD Financiën? Is het juist dat er door de informatisering, minder ambtenaren zijn? De ambtenaren die controles doen op het terrein kunnen toch niet worden vervangen door computers?

Wat is de mening van de vakbonden over de personeelsvermindering?

Hoe is het mogelijk dat het overleg tussen de vakbonden en het management van de FOD Financiën zo stroef verloopt? Is het juist dat het koninklijk besluit over kanteling 3 unaniem is afgewezen door de vakbonden en dat men het nu tracht te remediëren via een protocol? Wat is juist de inhoud van dat protocol? Wat is de juridische waarde van dat protocol: een protocol kan toch niet ingaan tegen dat koninklijk besluit? Wat hebben de vakbonden in het protocol dankzij het overleg kunnen wijzigen? Welke aspecten zijn nog niet geregeld in het protocol?

Er stellen zich voornamelijk drie problemen met kanteling 3: de nabijheid bij de klant, de voorrangeregels voor ambtenaren en de samenvoeging van de diensten van personenbelasting en btw. Hoe valt het te verklaren dat ambtenaren die zich tijdens hun hele carrière met btw bezig waren, nu plots personenbelasting moeten gaan doen of omgekeerd?

De FOD Financiën is volgens de heer Jean-Marc Delizée (PS) zeer belangrijk omdat hij algemeen de middelen van de Staat voortbrengt. De hoofdfuncties van het departement Financiën moeten te allen tijde worden gewaarborgd: zorgen voor een billijke inning van de belasting maar ook voor de gelijkheid van de burger ten aanzien van de belasting, wat ook de bestrijding van de fiscale fraude impliceert.

De spreker wijst erop dat hij in een kleine gemeente met 12 000 inwoners woont (Viroinval) waarvan de gemeenteraad al in mei 2012 een eerste motie heeft aangenomen om het herstructureringsplan van de diensten van de FOD Financiën en de afschaffing van diensten en regionale kantoren in de provincie Namen en in zuid-Henegouwen af te keuren. Op 16 december 2013 werd een tweede motie aangenomen op grond

précises. Il reste toutefois quelques zones d'ombre à éclaircir avec le ministre.

M. Delizée souligne l'importance d'une réelle concertation sociale avec les organisations syndicales représentatives du personnel du SPF Finances. Il n'est en effet pas possible d'atteindre les résultats escomptés sans concertation sociale. L'intervenant est d'autant plus frappé par ce manque de concertation que le ministre lui a personnellement répondu que cette concertation avait eu lieu. Il y a donc deux visions différentes sur cette question.

M. Delizée constate également que l'incidence de la réforme en province de Namur est exemplative de son ampleur. Dans le dialogue avec l'autorité, quels sont les critères qui ont été retenus pour supprimer certains bureaux?

L'orateur relève aussi que la carte reprenant la liste des implantations supprimées présentée par M. Mairiaux ne comprend pas Philippeville alors que cette implantation serait supprimée selon certains représentants syndicaux. Ce bureau disparaît-il finalement? Un *back-office* ou un *front-desk* sera-t-il conservé? De la même manière, un bureau est-il conservé à Fosses-la-Ville?

À la lumière des informations recueillies pour l'instant par l'intervenant, il semble que le nombre d'implantations qui seraient supprimées n'est pas encore définitif.

Enfin, la question de la ruralité et de la décentralisation est cruciale. Il convient d'attirer une nouvelle fois l'attention du ministre sur les conséquences de la restructuration des services de proximité offerts aux citoyens des communes rurales. Un dialogue doit être initié car les communes sont demandeuses d'une collaboration et d'un partenariat avec le SPF Finances en vue de conserver à tout le moins des permanences locales organisées de manière périodique à l'instar de ce que l'ONP a mis sur pied.

À l'image de l'ONP, le SPF Finances devrait avoir une politique de proximité en développant des permanences décentralisées dans les petites communes, ce qui n'est nullement contradictoire avec le maintien de certains bureaux en région rurale. L'orateur demande aux organisations syndicales de confirmer que cette politique de décentralisation n'est pas contradictoire avec l'organisation de permanences.

M. Luk Van Biesen (Open Vld) s'étonne que les syndicats aient une attitude négative vis-à-vis de la réforme. Une diminution du nombre de fonctionnaires ne

van nauwkeuriger informatie. Er zijn echter nog enkele onduidelijkheden die samen met de minister moeten worden uitgeklaard.

De heer Delizée wijst op het belang van een echt sociaal overleg met de representatieve vakbondsorganisaties van de FOD Financiën. Zonder sociaal overleg kan men immers niet tot de verwachte resultaten komen. De spreker is des te meer verwonderd over dat gebrek aan overleg omdat de minister hem persoonlijk heeft geantwoord dat dit overleg had plaatsgehad. Er zijn dus twee uiteenlopende visies over die kwestie.

De heer Delizée stelt ook vast dat de weerslag van de hervorming in de provincie Namen als voorbeeld kan dienen door de omvang ervan. Wat zijn, in de dialoog met de overheid, de criteria die werden gehanteerd om bepaalde kantoren af te schaffen?

De spreker merkt ook op dat Philippeville niet is opgenomen op de kaart die de door de heer Mairiaux voorgestelde lijst van de afgeschafte vestigingen weergeeft, terwijl sommige vakbondsafgevaardigden aangeven dat die vestiging zou verdwijnen. Verdwijnt dat kantoor uiteindelijk? Zal een *back-office* of een *front-desk* worden behouden? Wordt een kantoor behouden in Fosses-la-Ville?

Volgens de informatie waarover de spreker momenteel beschikt, ligt het aantal vestigingen die zouden worden gesloten nog niet definitief vast.

Tot slot is de kwestie van de landelijkheid en van de decentralisatie cruciaal. De aandacht van de minister moet nogmaals worden gevestigd op de gevolgen van de herstructurering van de buurtdiensten die worden geboden aan de burgers van de landelijke gemeenten. Er moet een dialoog worden aangevat want de gemeenten zijn vragende partij voor een samenwerking en een partnerschap met de FOD Financiën om op zijn minst periodiek bemande lokale helpdesks te behouden, in navolging van wat de RVP heeft gedaan.

Naar het voorbeeld van de RVP zou de FOD Financiën een buurtbeleid moeten voeren door gedecentraliseerde wachtdiensten te organiseren in de kleine gemeenten; dat is geenszins in tegenspraak met het behoud van sommige kantoren in landelijk gebied. De spreker vraagt de vakorganisaties te bevestigen dat dit decentralisatiebeleid niet in tegenspraak is met de organisatie van wachtdiensten.

De heer Luk Van Biesen (Open Vld) drukt zijn verwondering uit over het feit dat de vakbonden negatief staan ten opzichte van de hervorming. Een vermindering

donnera pas nécessairement lieu à moins de contrôles, comme l'affirment les syndicats. Se basant sur sa pratique de fiscaliste, le membre dit avoir constaté que depuis quelques années, les fonctionnaires fiscaux sont beaucoup mieux formés qu'ils ne l'étaient jadis. L'informatisation a fait en sorte que les fonctionnaires disposent de beaucoup plus d'informations, si bien qu'il est beaucoup moins nécessaire qu'auparavant de procéder à des contrôles sur le terrain.

Il devrait être parfaitement possible, pour un fonctionnaire, de passer de l'impôt des personnes physiques à la TVA, ou l'inverse, étant donné que tout est lié. L'intervenant ne comprend pas pourquoi les syndicats jugent cela problématique. Selon M. Van Biesen, les syndicats sous-estiment la qualité et les connaissances du personnel du SPF Finances.

L'intervenant ne comprend pas non plus l'opposition des syndicats à la centralisation des bureaux. Le rassemblement de spécialités différentes fera précisément en sorte que les contrôles pourront s'effectuer de manière plus efficace et plus approfondie.

Quelles suggestions les syndicats peuvent-ils encore faire afin de réformer plus avant le SPF Finances?

M. Dirk Van der Maelen (sp.a) indique qu'il n'est pas opposé à la création de services mixtes. L'arrêté royal permet toutefois qu'un agent ayant voué toute sa carrière à l'impôt des personnes physiques dirige tout à coup un service s'occupant exclusivement de TVA. La création d'équipes mixtes ne garantit pas de manière suffisante que les connaissances requises en matière de TVA et d'IPP seront bel et bien présentes.

Mme Veerle Wouters (N-VA) constate que les syndicats ont une attitude encore plus négative vis-à-vis de la réforme qu'en mai 2012, époque où ils avaient aussi été entendus par la commission à propos de ces matières.

La fiscalité est complexe non seulement pour les fonctionnaires, mais aussi pour les contribuables.

Les nouveaux services intégrés offrent-ils suffisamment de garanties que les spécialités et le savoir-faire des fonctionnaires seront maintenus? Il est important que le SPF Finances continue à investir dans la formation de son personnel. Contrairement à ceux du secteur privé, il arrive souvent que les managers du SPF Finances disposent seulement de connaissances en matière de gestion du personnel, et pas en matière de fiscalité. Dans ce contexte, le départ de fonctionnaires vers le secteur privé entraîne automatiquement la perte de nombreuses connaissances.

van het aantal ambtenaren hoeft niet noodzakelijk te leiden tot minder controles zoals de vakbonden beweren. Vanuit zijn praktijk als fiscalist stelt het lid vast dat de ambtenaren van financiën de laatste jaren veel beter zijn opgeleid dan vroeger. De informatisering heeft ertoe geleid dat de ambtenaren over veel meer informatie beschikken ten vroeger waardoor er veel minder nood is aan controles op het terrein.

Het zou voor een ambtenaar perfect mogelijk moeten zijn om over te stappen van personenbelasting naar btw of omgekeerd omdat alles aan elkaar is gekoppeld. De spreker begrijpt niet waarom de vakbonden dit problematisch achten. Volgens de heer Van Biesen onderschatten de vakbonden de kwaliteit en de kennis van het personeel van de FOD Financiën.

De spreker begrijpt ook het verzet van de vakbonden niet tegen de centralisatie van de kantoren. Het samenbrengen van verschillende specialismen zal er juist toe kunnen leiden dat de controles efficiënter en grondiger zullen verlopen.

Welke suggesties kunnen de vakbonden nog geven om de FOD Financiën verder te hervormen?

De heer Dirk Van der Maelen (sp.a) geeft aan niet gekant te zijn tegen gemengde diensten. Echter laat het koninklijk besluit wel toe dat een ambtenaar die heel zijn leven personenbelasting heeft gedaan nu plots een dienst gaat moeten leiden die zich enkel met btw bezighoudt. De gemengde teams geven geen voldoende garantie dat de vereiste kennis inzake btw en personenbelasting aanwezig zal zijn.

Mevrouw Veerle Wouters (N-VA) stelt vast dat de vakbonden nog negatiever staan tegenover de hervorming dan in mei 2012, toen de vakbonden ook over deze materie werden gehoord in deze commissie.

De fiscaliteit is niet alleen complex voor de ambtenaren maar ook voor de belastingplichtigen.

Bieden de nieuwe geïntegreerde diensten wel voldoende garantie dat de bestaande specialismen en *know-how* bij de ambtenaren behouden blijven? Het is van belang dat de FOD Financiën blijft investeren in de opleiding van haar personeel. De managers van de FOD Financiën beschikken vaak enkel over kennis van het personeelsbeleid en niet over kennis van de fiscaliteit in tegenstelling tot de privésector. Als er dan ambtenaren vertrekken naar de privésector, gaat meteen ook veel kennis verloren.

Est-il exact qu'à l'heure actuelle, seule l'ancienneté est un facteur déterminant en cas de mutation? Dans quelle mesure les résultats des examens sont-ils également pris en considération?

Qu'en est-il de l'informatisation des Douanes et Accises?

L'intervenante déplore que la commission parlementaire mixte chargée de la réforme fiscale se penche uniquement sur le glissement de l'impôt sur le travail vers d'autres formes de fiscalité, sans analyser la simplification de la fiscalité.

M. Georges Gilkinet (Ecolo-Groen) ne cache pas son mécontentement dès lors qu'il constate qu'à l'exception d'un récent protocole ce dossier n'a pas vraiment évolué depuis l'audition du mois de mai 2012. Il constate que les critiques formulées par les syndicats sont identiques.

L'orateur s'interroge sur les actes qui peuvent être posés aujourd'hui afin d'influencer l'issue de ce dossier. Il est frappé par l'impact annoncé de la réforme sur la manière dont le personnel devra à l'avenir travailler et sur les risques en matière de récolte de l'impôt.

L'intervenant s'inquiète également des dégâts causés par une absence prolongée de concertation sociale et souligne qu'il est primordial pour le ministre de rectifier le tir. À cette fin, M. Gilkinet souhaite obtenir les précisions suivantes:

- quel est le calendrier des opérations de basculement 3?;
- quel est la teneur du récent protocole?;
- qu'en est-il de la nécessaire spécialisation des métiers fiscaux (TVA, IPP, Isoc, ..)?;

- *quid* de la problématique du transfert des connaissances tant théoriques que pratiques (détection de fraudes, capacité d'entrer en contact avec les contribuables, ...)?;

- quelle est la situation exacte du basculement prévu en région namuroise en vue d'identifier les changements encore possibles?

C. Réponses des syndicats

M. Stefaan Slaghmuylder, secrétaire national (VSOA-SLFP) revient sur la question du dialogue social. Il rappelle que la réforme Coperfin 2.0 est un sujet qui n'est pas récent puisqu'il fait débat depuis plusieurs

Is het juist dat op dit moment bij overplaatsingen enkel de anciënniteit de bepalende factor is? In hoeverre wordt er ook rekening gehouden met examenresultaten?

Hoe is het gesteld met de informatisering bij Douane en Accijnzen?

De spreekster betreurt dat de gemengde parlementaire commissie belast met de fiscale hervorming zich enkel buigt over de verschuiving van de belasting op arbeid naar andere vormen van fiscaliteit en geen onderzoek voert naar de vereenvoudiging van de fiscaliteit.

De heer Georges Gilkinet (Ecolo-Groen) verbergt zijn ongenoegen niet bij de vaststelling dat in dit dossier — op een recent protocol na — niet echt schot in de zaak is gekomen sinds de hoorzitting van mei 2012. Hij constateert dat de vakbonden dezelfde kritische bedenkingen maken.

De spreker vraagt zich af wat men nu zou kunnen ondernemen om de afwikkeling van dit dossier in goede banen te leiden. Hij verwondert zich over de weerslag die de hervorming naar verwachting zal hebben op de werkwijze van het personeel en op de risico's inzake de belastinginning.

Het lid is tevens ongerust over de schade die kan worden veroorzaakt door een langdurig uitblijven van sociaal overleg; hij beklemtoont dat het voor de minister zeer belangrijk is een en ander bij te sturen. In dat verband vraagt de heer Gilkinet om verduidelijking over de volgende aspecten:

- wat is het tijdpad van de kanteling-operaties 3?;
- wat is de strekking van het recente protocol?;
- hoe staat het met de vereiste specialisatie van de fiscale beroepen (btw, personenbelasting, vennootschapsbelasting enzovoort)?;
- hoe staat het met de overheveling van de kennis, zowel de theoretische kennis als de praktische kennis (opsporing van fraude, capaciteit om in contact te treden met de belastingplichtingen enzovoort)?;
- wat is de precieze toedracht van de overgang waarin is voorzien voor de regio Namen, om na te gaan welke wijzigingen nog mogelijk zijn?

C. Antwoorden van de vakbonden

De heer Stefaan Slaghmuylder, nationaal secretaris (VSOA-SLFP) komt terug op de vraag over de sociale dialoog. Hij wijst erop dat de Coperfin 2.0-hervorming niet bepaald een recent onderwerp is, aangezien er al

années. Cette réforme qui devait en principe être mise en œuvre depuis 2011 ne l'a pas été suite à la chute du gouvernement. Toutefois, le SPF Finances a décidé de poursuivre le dialogue avec les syndicats mais uniquement de manière informelle et a même formulé quelques solutions assez pragmatiques. L'intervenant estime que cette méthode n'a pas donné de résultats satisfaisants mais a, au contraire, engendré une situation de plus en plus complexe.

Parmi les difficultés à résoudre, l'orateur souligne que l'article 11 de l'arrêté royal du 19 juillet 2013 fixant les règles selon lesquelles certains membres du personnel du Service public fédéral Finances sont affectés à un nouveau service est le plus problématique. Cet article énonce notamment que:

“Art. 11. § 1^{er}. Par dérogation à l'article 8 et pour autant qu'ils remplissent le cas échéant, les exigences de la fonction, les membres du personnel sont prioritaires pour une affectation à un emploi de leur grade ou de leur classe dans la résidence administrative dans laquelle, à la date d'entrée en vigueur du présent arrêté, ils sont occupés sur base:

- d'une affectation ou d'une mutation au sens de l'article 49 de l'arrêté royal du 2 octobre 1937 portant le statut des agents de l'État;*
- d'une nomination;*
- d'un détachement ou d'une mise à disposition au sens de l'arrêté royal du 29 octobre 1971 fixant le règlement organique du Service public fédéral Finances, ainsi que les dispositions particulières y assurant l'exécution du Statut des agents de l'État, tel que cet arrêté était d'application avant son abrogation.*

Le droit de priorité pour un emploi dans la résidence administrative d'occupation visé à l'alinéa 1^{er} ne s'applique que lorsque cette résidence constitue le premier choix du membre du personnel.

§ 2. Par dérogation à l'article 8, le membre du personnel qui est occupé dans une résidence administrative aux conditions visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, est prioritaire pour un emploi dans les trois résidences administratives les plus proches de sa résidence actuelle lorsque dans cette résidence aucun nouveau service n'est créé qui comprendrait un ou plusieurs emplois auxquels ce membre du personnel pourrait se porter candidat compte tenu des éventuelles exigences de la fonction (...).”

Les syndicats souhaitent que cet article soit modifié car il accorde au fonctionnaire un droit de priorité par rapport au lieu de travail mais nullement par rapport à sa fonction. Or, la majorité des agents préfèrent exercer

jarenlang over wordt gedebatteerd. Deze hervorming, waarvan de tenuitvoerlegging in principe vanaf 2011 was gepland, is niet doorgegaan door de val van de regering. Niettemin heeft de FOD Financiën beslist de dialoog met de vakbonden voort te zetten, maar dan wel louter informeel; de FOD heeft zelfs enkele vrij pragmatische oplossingen naar voren geschoven. Volgens de spreker heeft deze methode geen bevredigende resultaten afgeworpen, maar heeft ze de zaken integendeel almaar complexer gemaakt.

Van de pijnpunten die moeten worden opgelost, wijst de spreker met name op artikel 11 van het koninklijk besluit van 19 juli 2013 tot vaststelling van de regels volgens dewelke sommige personeelsleden van de Federale Overheidsdienst Financiën worden aangewezen voor een nieuwe dienst. Dat artikel luidt:

“Art. 11. § 1. In afwijking van artikel 8 hebben de personeelsleden, mits ze in voorkomend geval de functievereisten vervullen, een recht van voorrang voor aanwijzing in een betrekking van hun graad of klasse in de administratieve standplaats waarin zij tewerkgesteld zijn op grond van:

- een dienstaanwijzing of mutatie in de zin van artikel 49 van het koninklijk besluit van 2 oktober 1937 houdende het statuut van het rijkspersoneel;*
- een benoeming;*
- een detachering of terbeschikkingstelling in de zin van het koninklijk besluit van 29 oktober 1971 tot vaststelling van het organiek reglement van de Federale Overheidsdienst Financiën en van de bijzondere bepalingen die er voorzien in de uitvoering, zoals dit besluit van toepassing was voor zijn opheffing.*

Het in het eerste lid vermelde recht van voorrang voor een betrekking in de administratieve standplaats van tewerkstelling, geldt slechts wanneer deze standplaats de eerste keuze is van het personeelslid.

§ 2. In afwijking van artikel 8, heeft het personeelslid dat tewerkgesteld is in een administratieve standplaats, onder de voorwaarden bedoeld in paragraaf 1, eerste lid, een recht van voorrang op een betrekking in de drie administratieve standplaatsen die zich het dichtst bevinden bij zijn huidige standplaats, wanneer in deze standplaats geen nieuwe diensten worden opgericht met een of meer betrekkingen waarvoor hij zich kandidaat kan stellen, rekening houdend met de eventuele functievereisten. (...).”

De vakbonden vragen dat dit artikel zou worden gewijzigd, omdat het de ambtenaar een recht van voorrang verleent met betrekking tot de plaats waar het werk wordt verricht, maar niet met betrekking tot zijn functie.

leurs fonctions actuelles ailleurs plutôt que d'apprendre un nouveau "métier" dans leur résidence administrative actuelle. En outre, lors du basculement 3, le fonctionnaire ne pourra choisir que sa résidence administrative mais pas le pilier et encore moins le service.

D'après le Comité de direction du SPF Finances, il semblerait qu'il ne soit plus possible de modifier ledit article avant les élections de mai 2014. En l'absence d'une révision de l'arrêté royal précité, l'autorité a reconnu certaines difficultés liées à la mise en œuvre des basculements et tente d'y remédier par la négociation d'un protocole avec les syndicats.

M. Luk Van Biesen (Open Vld) fait remarquer que le ministre peut modifier l'arrêté précité même lorsque le gouvernement est en affaires courantes.

M. Aimé Truyens, président du Comité technique fédéral Finances (CGSP AmiO), précise que l'article 11 du l'arrêté royal du 19 juillet 2013 accorde un droit de priorité sur la base de l'affectation actuelle. Cet article se fonde sur le classe et le niveau, et non sur les résultats d'examen. L'expertise ne doit obligatoirement être prise en compte. Le comité de direction avait annoncé qu'il ne tiendrait pas compte de l'expertise, mais il est malgré tout revenu sur son point de vue.

M. Francis Timmermans, conseiller juridique (SLFP-VSOM) est d'avis qu'un protocole n'est pas contraignant. Il s'agit d'un engagement moral de la part de la hiérarchie. En cas de litige quant à une désignation par exemple, le Conseil d'État ne sera pas obligé de tenir compte de ce protocole.

M. Marc Nys, secrétaire services publics (CSC), reconnaît que le protocole n'a pas de force contraignante.

Aux Douanes et Accises, les nouveaux agents ont bénéficié d'une formation de base intensive et ont été accompagnés par des instructeurs pendant plusieurs mois. À l'heure actuelle, les nouveaux membres du personnel doivent, à l'issue d'une brève formation de base, diriger eux-mêmes des vérifications sans aucun accompagnement.

La qualité des contrôles fiscaux régresse, parce que seuls certains aspects sont contrôlés. Il est rare qu'un contrôle global soit encore effectué portant, par exemple, sur le chiffre d'affaires d'une entreprise. Par suite des contrôles imparfaits, les montants déclarés

De meeste ambtenaren willen immers hun bestaande taken liever elders uitoefenen, dan op hun standplaats blijven maar een nieuw "beroep" moeten aanleren. Bovendien zal de ambtenaar bij de kanteling 3 alleen zijn administratieve standplaats kunnen kiezen, maar niet de pijler en al helemaal niet zijn dienst.

Volgens het Directiecomité van de FOD Financiën zou dat artikel niet meer kunnen worden gewijzigd vóór de verkiezingen van mei 2014. De hiërarchie erkent dat, zonder een aanpassing van voornoemd koninklijk besluit, bepaalde moeilijkheden zullen opduiken bij de uitvoering van de kantelingen. Via een protocol met de vakbonden tracht de hiërarchie dat te verhelpen.

De heer Luk Van Biesen (Open Vld) merkt op dat de minister voornoemd koninklijk besluit kan wijzigen, zelfs als de regering alleen lopende zaken behandelt.

De heer Aimé Truyens, voorzitter van het Federaal Technisch Comité Financiën (ACOD AmiO), verduidelijkt dat artikel 11 van het koninklijk besluit van 19 juli 2013 een recht van voorrang verleent op basis van de huidige werkplaats. Dit artikel is geschreven op basis van klasse en niveau, niet op basis van examenresultaten. Men is niet verplicht rekening te houden met expertise. Het directiecomité had aangekondigd geen rekening te zullen houden met expertise, maar is daar nu toch op teruggekomen.

De heer Francis Timmermans, juridisch adviseur (VSOA-SLFP), is van mening dat een protocol niet afdwingbaar is. Het is louter een morele verbintenis vanwege de hiërarchie. Bij een geschil over een aanwijzing bijvoorbeeld, is de Raad van State niet verplicht om met het protocolakkoord rekening te houden.

De heer Marc Nys, secretaris openbare diensten (ACV), geeft toe dat het protocol geen bindende waarde heeft.

Bij de Douane en Accijnzen kregen de nieuwe ambtenaren een intensieve basisopleiding en werden zij gedurende maanden begeleid door lesgevers. Nu moeten de nieuwe personeelsleden na een korte basisopleiding zelf verificaties gaan leiden zonder enige begeleiding.

De kwaliteit van de fiscale controles gaat achteruit omdat enkel maar bepaalde aspecten worden gecontroleerd. Het gebeurt nog maar zelden dat er een globale controle wordt gedaan zoals bijvoorbeeld de omzet van een onderneming. Door de gebrekkige controles

diminuent, ce qui entraîne une baisse des recettes pour l'État.

L'orateur plaide en faveur de la suppression de toute une série de déductions fiscales et de l'abaissement des taux généraux d'imposition.

Les organisations syndicales sont favorables à l'idée de charger les agents du SPF Finances d'assurer des permanences dans les communes rurales. Il faut néanmoins prévoir du personnel suffisant à cet effet. Cela ne peut se faire au détriment des contrôles fiscaux ordinaires.

M. Aubry Mairiaux, président fédéral francophone UNSP est également favorable au maintien d'une certaine décentralisation avec en plus un système de permanences périodiques. Cela n'empêche nullement une certaine rationalisation de l'occupation des bâtiments existants dans une même ville ou localité. Dans le même ordre d'idées, une optimisation de l'informatique est souhaitable et favorise la possibilité de conserver des points de contacts dans les zones rurales.

Sur la question des formations, l'intervenant souligne que jusqu'à présent les agents bénéficiaient d'une formation générale suivie d'une formation spécialisée dans les différents centres de formation professionnels. La réforme Coperfin 2.0. prévoit toutefois la suppression de ces centres de formation; l'autorité prévoyant d'assurer elle-même ces formations. Or, l'intervenant rappelle que ce genre de formations est plus théorique que pratique, ce qui risque également de nuire à la qualité du travail des agents sur le terrain. Outre le fait que la formation doit permettre aux agents de vulgariser l'ensemble de la législation, il ne sera pas forcément aisé de trouver des collègues pour assurer lesdites formations.

Sur la question des métiers, l'intervenant souligne que la législation fiscale est de plus en plus complexe. Les agents sont confrontés quotidiennement à des avocats et fiscalistes spécialisés et doivent donc continuer à pouvoir se former. La polyvalence comporte également des limites. Si la réforme prévoit ainsi une fusion des départements du Cadastre et de l'Enregistrement, force est de constater qu'il s'agit là de métiers totalement différents.

Depuis de nombreuses années, le dialogue social est néant. Aucune réponse n'a été réservée aux différents protocoles de désaccord motivés envoyés à l'Autorité ce qui a obligé le personnel à mener des actions. L'intervenant reconnaît une évolution depuis

verlagen elkaar de aangegeven bedragen met minder inkomsten voor de staat tot gevolg.

De spreker pleit voor de afschaffing van een hele reeks fiscale aftrekken en het verlagen van de algemene belastingtarieven.

De vakbonden zijn gewonnen voor het idee om de ambtenaren van de FOD Financiën permanenties te laten doen in landelijke gemeenten. Echter moet er daarvoor voldoende personeel worden voorzien. Het mag niet ten koste gaan van de gewone fiscale controles.

Ook de heer Aubry Mairiaux, *Franstalig federaal voorzitter van de NUOD*, is voorstander van het behoud van een zekere mate van decentralisatie, met daarbovenop een systeem met periodieke wachtdiensten. Dat verhindert geenszins de bezetting van de bestaande gebouwen in een zelfde stad of gemeente enigszins te rationaliseren. Evenzo is een optimalisatie van de informatica wenselijk; ze bevordert de mogelijkheid om in de landelijke gebieden aanspreekpunten te handhaven.

In verband met de opleidingen beklemtoont de spreker dat de ambtenaren tot dusver een algemene opleiding kregen, gevolgd door een gespecialiseerde opleiding in de diverse beroepsopleidingscentra. De hervorming Coperfin 2.0. voorziet echter in de afschaffing van die opleidingscentra, aangezien de hiërarchie van plan is die opleidingen zelf te doen verstrekken. De spreker herinnert er evenwel aan dat dergelijke opleidingen veeleer theoretisch dan praktisch zijn, hetgeen ook de kwaliteit dreigt te schaden van het werk van de ambtenaren in het veld. De moeilijkheid is niet alleen dat de opleiding de ambtenaren de gelegenheid moet bieden vertrouwd te raken met alle wetgeving; het zal bovendien niet echt makkelijk vallen collega's te vinden om die opleidingen te verzorgen.

Wat de vakgebieden aangaat, beklemtoont de spreker dat de fiscale wetgeving almaar complexer wordt. De ambtenaren worden dagelijks geconfronteerd met gespecialiseerde advocaten en fiscalisten, en zij moeten zich dus kunnen blijven bijscholen. Ook polyvalentie heeft grenzen. Ook al voorziet de hervorming aldus in een samensmelting van de dienst Kadaster en de dienst Registratie, toch kan men niet om de vaststelling heen dat het om volstrekt uiteenlopende vakgebieden gaat.

Al jarenlang is hoegenaamd geen sprake van enige sociale dialoog. Er is geen enkel antwoord gekomen op de aan de hiërarchie toegezonden, met redenen omklede protocollen van niet-akkoord; dat heeft het personeel ertoe genoopt acties te voeren. De spreker

l'arrivée du nouveau président du comité de direction et le rétablissement d'une certaine confiance.

En ce qui concerne la problématique des compensations à envisager, M. Mairiaux est favorable à une indemnité de déplacement complémentaire pour les agents qui seront déplacés. Il rappelle en effet que les "victimes" de la réforme seront surtout les agents des niveaux C et D. Il confirme qu'il existe déjà une tendance à un départ massif d'agents et que les syndicats ont proposé d'exclure du champ d'application de la réforme les agents âgés de plus de 60 ans.

Enfin, il est évident que la réforme Coperfin 2.0 accorde une priorité à la gestion mais nullement au contrôle des déclarations fiscales.

M. Vanderhaeghe, secrétaire permanent (ACV-CSC) souligne que le défi lié à l'informatisation du SPF Finances est quotidien:

- l'outsourcing de l'informatisation est à l'origine de nombreuses difficultés;
- l'informatisation poussée ne peut résoudre l'ensemble des problèmes existants et ne peut pallier à tout ("Tax-on web ne fait pas de contrôles sur le terrain!");
- la commission du suivi de l'informatique au sein du SPF Finances ne se réunit plus à l'instar de la commission de suivi de la formation.

M. Stefaan Slaghmuylder, secrétaire national (VSOA-SLFP) estime que la dernière rencontre avec le ministre peut être qualifiée de positive mais qu'il reste encore de nombreux points de désaccord: la question de l'horaire variable, la question des indemnités, la question des basculements et l'amélioration de la concertation sociale.

erkent dat een evolutie heeft plaatsgevonden sinds de nieuwe voorzitter van het directiecomité is aangetreden en dat enige mate van vertrouwen werd hersteld.

Voorts gaat de heer Mairiaux in op het vraagstuk van de te overwegen vergoedingen. In dat verband is hij gewonnen voor een aanvullende reisvergoeding voor de ambtenaren die zullen worden overgeplaatst. Hij herinnert er immers aan dat vooral de ambtenaren van de niveaus C en D het "slachtoffer" zullen worden van de hervorming. Hij bevestigt dat ambtenaren massaal overwegen te vertrekken en dat de vakbonden hebben voorgesteld de ambtenaren die ouder zijn dan 60 jaar uit te sluiten van de werkingssfeer van de hervorming.

Tot slot spreekt het voor zich dat de Coperfin 2.0-hervorming voorrang verleent aan het beheer, maar geenszins aan de controle van de belastingaangiften.

De heer Alphonse Vanderhaeghe, vast secretaris (ACV-CSC), beklemtoont dat de informatisering van de FOD Financiën dagelijks problemen doet rijzen:

- de *outsourcing* van de informatisering leidt tot veel problemen;
- de doorgedreven informatisering kan niet alle bestaande problemen wegwerken en kan niet alles verhelpen ("tax on web voert geen controles in het veld uit!");
- de opvolgingscommissie inzake informatica van de FOD Financiën komt niet meer samen, evenmin als de opvolgingscommissie inzake opleiding.

Volgens de heer Stefaan Slaghmuylder, nationaal secretaris (VSOA-SLFP) is de recentste ontmoeting met de minister positief verlopen, maar blijven nog veel punten van onenigheid overeind: de variabele uurroosters, de vergoedingen, de kanteling en een beter sociaal overleg.

II. — ÉCHANGE DE VUES SUR LA SITUATION ACTUELLE AU SPF FINANCES ET LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET COPERFIN 2.0 AVEC LE MINISTRE DES FINANCES, CHARGÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE

A. Exposé introductif de M. Koen Geens, ministre des Finances, chargé de la Fonction publique

M. Koen Geens, ministre des Finances, chargé de la Fonction publique, fait part de ses observations et de ses réponses à l'occasion de l'audition des organisations syndicales représentatives du SPF Finances.

1. **Basculément**

Le dialogue social a été tendu ces derniers mois, mais a été mené intensivement, et ce, tant sur le plan formel que sur le plan informel. Ces tensions sociales n'avaient rien de surprenant dès lors que les Finances sont confrontées à leur plus grande réforme depuis dix ans. À cet égard, divers chantiers sont menés de front, de sorte que tel dossier peut parfois compliquer tel autre. *A contrario*, l'avantage de tout cela est que l'on a une vue globale de ce vers quoi nous nous dirigeons, et tant les organisations syndicales que les collaborateurs savent quel est notre objectif. Une restructuration de cette ampleur génère une inquiétude bien compréhensible parmi le personnel et notre mission est de veiller à dissiper ses inquiétudes.

Suivant la demande des organisations syndicales, le dossier a été amené, avant Noël, au niveau du ministre. Même si ce dossier bénéficie de l'attention particulière du ministre, et est suivi de très près par ses collaborateurs, on ne peut pas s'attendre à ce que le ministre s'immisce dans la gestion quotidienne de son département, mais, bien évidemment, qu'il prenne ses responsabilités. Ce qu'il a fait.

Le ministre a pris ce rôle à cœur, a rencontré les syndicats le 23 décembre 2013, et observe, en toute modestie une évolution positive du dossier, qui a débouché vendredi 17 janvier 2014 sur des protocoles favorables entre l'administration et les syndicats, tant pour le dossier du Basculement que dans celui du temps de travail. Le Basculement doit être poursuivi, tout le monde est bien d'accord là-dessus, précisément pour mettre fin à ces nombreuses années d'incertitude.

Le personnel peut lui-même, en toute liberté et en connaissance de cause, faire un choix pour le lieu

II. — GEDACHTEWISSELING OVER DE ACTUELE TOESTAND BIJ DE FOD FINANCIËN EN DE UITVOERING VAN HET PROJECT COPERFIN 2.0 MET DE MINISTER VAN FINANCIËN, BELAST MET AMBTENARENZAKEN

A. Inleidende uiteenzetting van de heer Koen Geens, minister van Financiën, belast met Ambtenarenzaken

De heer Koen Geens, minister van Financiën, belast met Ambtenarenzaken, geeft zijn bedenkingen en antwoorden mee naar aanleiding van de hoorzitting met de representatieve vakorganisaties van de FOD Financiën.

1. **Kanteling**

De sociale dialoog is de voorbije maanden gespannen geweest, maar heeft uitvoerig plaatsgevonden, en dit zowel formeel als informeel. Die sociale spanning was geen verrassing gezien Financiën voor zijn grootste hervorming sinds tien jaar staat. Daarbij lopen diverse werven tegelijkertijd waardoor het ene dossier soms bemoeilijkt wordt door een ander. Het voordeel daarvan is echter dat er een totaal zicht is over waar we naartoe gaan, en zowel vakorganisaties als de medewerkers weten waar we voor gaan. Een herstructurering van deze grootteorde creëert een zeer begrijpelijke ongerustheid bij het personeel en het is onze taak ervoor te zorgen dat onze mensen dan ook gerustgesteld worden.

Vóór de Kerstperiode is het dossier, op vraag van de vakorganisaties, tot op het niveau van de minister gebracht. Hoewel dit dossier de bijzondere aandacht van de minister geniet, en zeer nauw wordt opgevolgd door zijn medewerkers, mag niet verwacht worden dat de minister zich mengt in het dagelijkse beheer van zijn departement, maar uiteraard wel zijn verantwoordelijkheid neemt. De minister heeft deze verantwoordelijkheid dan ook op zich genomen.

De minister heeft zich daarvoor ingezet en de vakbonden op 23 december 2013 ontmoet en denkt in alle bescheidenheid te kunnen stellen dat het dossier positief evolueert. Dat overleg is op vrijdag 17 januari 2014 uitgemond in protocollen tussen de administratie en de vakorganisaties, die een gunstige weerslag zullen hebben op zowel het dossier-Kanteling als het dossier met betrekking tot de arbeidstijd. Iedereen is het erover eens dat de Kanteling voort haar beslag moet krijgen, omdat precies daardoor een einde kan worden gemaakt aan de jarenlange onzekerheid.

De personeelsleden kunnen zelf, in alle vrijheid en met kennis van zaken, kiezen op welke standplaats en in

de résidence et la matière dans lesquels il veut poursuivre sa carrière. Pour l'Administration générale de la Fiscalité, compte tenu de la grande diversité de matières et d'expertises qu'elle connaît, des exigences de fonction ont été élaborées. On y a également tenu compte de l'ancienneté. Par exemple, on a prévu de demander cinq ans d'expérience de contrôle de l'impôt des personnes physiques pour les candidats qui postuleront une fonction à l'administration des Particuliers. La concertation est actuellement en cours avec les responsables de l'Administration générale de la fiscalité, et ces exigences de fonction seront ensuite examinées avec les syndicats dans les prochains comités de suivi. Un équilibre est ainsi recherché entre les intérêts des collaborateurs et le bon fonctionnement de l'organisation.

Des sessions d'information approfondies sur le Basculement ont déjà eu lieu sur le terrain. Cet esprit de transparence avec les organisations syndicales et les collaborateurs sera certainement poursuivi à l'avenir.

Le protocole permet de procéder au basculement sans aller à l'encontre de l'arrêté royal du 19 juillet 2013. Le protocole est destiné à offrir une protection accrue aux membres du personnel par le biais d'un accompagnement social supplémentaire.

Ce plan d'accompagnement social comprend des possibilités supplémentaires de télétravail et de travail dans des bureaux satellites, une priorité, en cas de fermeture de bureaux, sur les trois bureaux les plus proches, une indemnité temporaire en cas de mutation d'office, un excédent de personnel dans les limites du raisonnable, une plus grande souplesse dans l'affectation pour les niveaux inférieurs, etc. Il existe un comité de suivi réunissant les quatre associations syndicales représentatives, qui veillera à l'application concrète du Basculement et, le cas échéant, à l'application des mesures d'accompagnement social.

Tout est donc prêt pour lancer le Basculement 3. Demain, l'outil de choix sera ouvert au personnel pour toutes les administrations générales et tous les services d'encadrement, à l'exception de l'Administration générale de la Fiscalité, où les exigences de fonction doivent encore être définies en détail et où une communication d'accompagnement doit intervenir.

2. Diminution du personnel

La remarque des syndicats sur la diminution du nombre d'agents au SPF Finances au cours des dernières années est fondée. Cela représente une diminution de 17 % par rapport à la situation du personnel en 2006. Cela s'est fait en ne remplaçant pas tous les

welk werkdomein ze hun loopbaan verder willen uitbouwen. Voor de Algemene Administratie van de Fiscaliteit werden specifieke functievereisten uitgewerkt, omdat die administratie actief is in zeer uiteenlopende materies die een dito deskundigheid vergen. Tevens werd daar rekening gehouden met de anciënniteit. Zo zullen de kandidaten die bij de Administratie Particulieren aan de slag willen, vijf jaar ervaring moeten kunnen voorleggen in de controle op de personenbelasting. Momenteel wordt daarover met de leiding van de Algemene Administratie van de Fiscaliteit overleg gepleegd; tijdens de voor later geplande vergaderingen van de opvolgingscomités zullen die functievereisten samen met de vakorganisaties onder de loep worden genomen. Aldus wordt een balans nagestreefd tussen de belangen van de medewerkers en de goede werking van de administratie.

Er zijn reeds uitvoerig informatiesessies geweest over de Kanteling op het terrein. Deze geest van transparantie met vakorganisaties en medewerkers wordt zeker verder gezet voor de toekomst.

Het protocol maakt de kanteling mogelijk zonder in te gaan tegen het koninklijk besluit van 19 juli 2013. Bedoeling is dat het protocol bijkomende bescherming voor de personeelsleden biedt via extra sociale begeleiding.

Dit sociaal begeleidingsplan omvat extra mogelijkheden voor telewerk en werk in satellietkantoren, bij het sluiten van kantoren een voorrangrecht op de drie dichtstbijzijnde kantoren, een tijdelijke vergoeding bij ambtshalve standplaatsverandering, overtal van personeel binnen de limieten van het haalbare, meer soepelheid in de toewijzing voor de lagere niveaus, ... Er bestaat een opvolgingscomité met de vier representatieve vakverenigingen dat zal waken op de concrete toepassing van de Kanteling en de toepassing van de sociale begeleidingsmaatregelen, waar nodig.

Alles staat dus klaar om de Kanteling 3 te starten. Morgen wordt voor alle algemene administraties en stafdiensten, met uitzondering voor de Algemene Administratie van de Fiscaliteit waar de functievereisten nog verder worden uitgewerkt en begeleidende communicatie moet gebeuren, de keuzetool voor het personeel opgesteld.

2. Minder personeel

De vakorganisaties hebben er terecht op gewezen dat de afgelopen jaren het aantal personeelsleden bij de FOD Financiën is afgenomen. Ten opzichte van de personeelstoestand in 2006 gaat het om een vermindering met 17 %; die is er gekomen doordat niet

départs à la retraite. La baisse moyenne pour les autres SPF est de 7 %.

L'administration fonctionne avec les moyens qui lui sont attribués dans le budget approuvé par le parlement. Une limitation de ces moyens se traduit par une limitation du personnel. Cette réduction de personnel s'est traduite à son tour par un certain sous-effectif dans les bureaux, mais, en aucun cas, par une perte de recettes, que du contraire. Les recettes fiscales poursuivent leur croissance d'année en année. Cet accroissement s'est fait tantôt en intervenant et en prenant les mesures fiscales appropriées au maintien des recettes, tantôt spontanément, grâce à la croissance économique.

3. *Présence des Finances*

En ce qui concerne le nombre d'implantations, il est essentiel de mener la discussion en la plaçant dans la bonne perspective. Il est important, à cet égard, de faire la distinction entre le nombre de bâtiments et le nombre de localités où les Finances sont présentes, et le restent. Les chiffres exacts sont que l'on passe de 456 bâtiments répartis dans 196 localités, à 182 bâtiments dans 115 localités. Il est donc fort possible que dans une commune donnée, on centralise quatre implantations ou bâtiments dans un seul bâtiment spacieux équipé de façon moderne.

En ce qui concerne le service à la population, il a été convenu que l'Administration resterait représentée dans chaque commune où le SPF Finances est présent. Soit il y aura un service Particuliers à part entière, soit une présence sera organisée sous la forme d'une antenne à laquelle les contribuables pourront s'adresser certains jours ouvrables. Et ce, en marge de l'organisation de séances pendant la période de remplissage des déclarations fiscales, qui continueront à être organisées en étroite collaboration avec les communes. Le remplissage de la déclaration fiscale est en outre de plus en plus facilité par l'extension de la déclaration préremplie et la performance sans cesse accrue de *tax on web* et de son programme de calcul.

Le ministre tient à souligner que la commission des Finances de la Chambre du 21 mai 2012 a bien été entendue sur ce sujet, tout comme les organisations syndicales, qui ont pu intervenir. Entre-temps, il a été décidé que le SPF Finances maintiendrait une présence dans douze communes supplémentaires. Le SPF Finances reste attentif à l'accès optimal des citoyens et des entreprises.

Iedereen die met pensioen ging, werd vervangen. Bij de overige FOD's bedraagt die personeelsinkrimping gemiddeld 7 %.

De administratie werkt met de middelen die haar in de door het Parlement goedgekeurde begroting werden toegewezen. Minder middelen resulteert in minder personeelsleden. Die personeelsvermindering heeft op haar beurt geresulteerd in een zekere onderbezetting in de kantoren, maar in geen geval in minder fiscale ontvangsten, wel integendeel: die ontvangsten nemen jaar na jaar toe, soms door in te grijpen en passende maatregelen te nemen ter vrijwaring van de ontvangsten, soms spontaan dankzij de economische groei.

3. *Aanwezigheid van Financiën*

Wat het aantal belastingkantoren betreft, is het heel belangrijk het debat in het juiste perspectief te voeren. Het is in dat opzicht van belang een onderscheid te maken tussen enerzijds het aantal gebouwen, anderzijds het aantal gemeenten en steden waar Financiën aanwezig is en er blijft. De exacte cijfers zijn dat wordt overgeschakeld van 456 gebouwen, gespreid over 196 gemeenten en steden, naar 182 gebouwen in 115 gemeenten en steden. Het is dus heel goed mogelijk dat in een bepaalde gemeente vier kantoren of gebouwen worden gecentraliseerd in één ruim gebouw, dat modern is uitgerust.

Wat de dienstverlening aan de bevolking betreft, is afgesproken dat de Administratie in elke gemeente waar de FOD Financiën aanwezig is, vertegenwoordigd blijft. Ofwel zal er een volwaardige dienst Particulieren zijn, ofwel wordt de aanwezigheid georganiseerd als een antenne waar de belastingplichtigen op sommige werkdagen terecht kunnen. Dit naast de organisatie van de zittingen in de periode van het invullen van de belastingaangiftes die blijvend georganiseerd worden in nauwe samenwerking met de gemeenten. Het invullen van de belastingaangifte wordt bovendien steeds gemakkelijker gemaakt door het verder uitbreiden van de voor-ingevulde aangifte en het steeds performanter worden van *Tax-on-web* en zijn berekeningsprogramma.

De minister wenst te benadrukken dat er wel degelijk geluisterd werd naar de Kamercommissie Financiën van 21 mei 2012 over dit onderwerp, net zoals naar de vakorganisaties die hun inbreng mochten doen. Intussen zijn er 12 gemeenten toegevoegd waar de FOD Financiën aanwezig zal blijven. De FOD Financiën blijft waakzaam voor een optimale toegankelijkheid voor de burgers en ondernemingen.

4. Niveau de formation / expertise du personnel des Finances

Une autre préoccupation que partage le management du SPF, est le maintien du niveau de formation et d'expertise de nos fonctionnaires, en particulier à la lumière du grand mouvement de départs naturels dans les années à venir.

L'administration a de nombreuses années d'expérience dans l'organisation d'examens de promotion (les brevets bien connus) et dans les formations techniques internes spécifiques assurées pour nos experts, par nos experts.

Un dossier sera soumis sous peu au Conseil des Ministres pour l'organisation d'une carrière d'expert spécifique au SPF Finances.

En outre, dans le contexte du basculement, un changement de la matière pourrait se produire pour un certain nombre de collaborateurs qui auront choisi de le faire, ce qui en soi ne posera pas de problème. Un changement de matière — certainement dans le cadre de l'administration de la fiscalité — n'a jamais été non plus un problème dans le passé, puisque le support est assuré par la formation interne et que l'administration a une longue expérience en la matière.

5. Temps de travail

L'adaptation de la réglementation horaire a également causé quelques soucis. Il s'agit de l'adaptation d'une réglementation de 1981 qui, en raison de l'évolution de la société, devait être revue.

La flexibilité en faveur des membres du personnel est le fil rouge de l'horaire variable, pour lequel un protocole d'accord avec quatre syndicats a aussi été conclu le 17 janvier 2014. Il a également été convenu d'évaluer ce nouvel horaire variable après quelques mois, dans un dialogue social, sur base d'expériences concrètes.

6. Informatisation

L'informatisation a également fait l'objet de remarques. Force est cependant de constater que la stabilité d'applications telles que le système PLDA (*paperless douane* — dédouanement électronique), Intervat (introduction électronique des déclarations TVA), *Tax-on-Web* (introduction électronique des déclarations à l'impôt des personnes physiques) s'est nettement améliorée ces derniers temps. En l'occurrence, le

4. Opleidings- en deskundigheidsniveau van het personeel van de FOD Financiën

Een andere bekommerning die door het management van de FOD Financiën wordt gedeeld, is de instandhouding van het opleidings- en deskundigheidsniveau van de ambtenaren, zeker als men bedenkt dat de komende jaren heel veel mensen op natuurlijke wijze zullen vertrekken.

De administratie heeft talrijke jaren ervaring in het organiseren van bevorderingsexamens (de welbekende brevetten), alsook in het verstrekken van specifieke, interne opleidingen in technische aangelegenheden voor en door eigen deskundigen.

Binnenkort zal aan de Ministerraad een dossier worden voorgelegd met het oog op de invoering van een expertenloopbaan, specifiek voor de FOD Financiën.

In de context van de Kanteling zullen bovendien een aantal medewerkers zich mogelijk met andere materies moeten bezighouden, maar zij zullen daar sowieso voor hebben gekozen en dat zou dus probleemloos moeten verlopen. In het verleden hebben wijzigingen van de taakinvulling (zeker bij de Algemene Administratie van de Fiscaliteit) overigens nooit moeilijkheden opgeleverd, aangezien de betrokken medewerkers intern zijn begeleid en deze administratie daar jarenlange ervaring in heeft.

5. Arbeidstijd

Ook de aanpassing van de arbeidstijdregeling is met enige kopzorgen gepaard gegaan. De uit 1981 daterende regeling was aan een aanpassing toe, omdat de samenleving is geëvolueerd.

Flexibiliteit voor het personeel is hier de rode draad, wat tot uiting komt in variabele werkuren waarvoor op 17 januari 2014 een protocolakkoord is gesloten met de vier vakorganisaties. Tevens werd overeengekomen dat die nieuwe, variabele arbeidstijdregeling na een aantal maanden zou worden geëvalueerd, in het kader van een sociale dialoog en op grond van de opgedane ervaring.

6. Informatisering

Ook over de informatisering waren er opmerkingen. Het moet nochtans gezegd dat toepassingen zoals PLDA (*paperless douane* — elektronische douane afhandeling), Intervat (elektronische indiening btw-aangiften), *Tax-on-web* (elektronische indiening aangiften personenbelasting) de laatste tijd veel stabielere werken. Ook hier geldt de boodschap dat de beschikbaarheid van middelen een rol speelt. Hoe meer personeel en

message est également que la disponibilité de moyens joue un rôle. L'informatisation sera d'autant plus rapide et étendue que l'on disposera de davantage de personnel et de moyens.

L'informatisation se heurte aussi à une certaine résistance de la part du personnel, qui voit sa liberté se réduire en raison du *datatiming* et des nouvelles méthodes de travail. C'est ainsi que la sélection est de plus en plus centralisée sur la base de la gestion des risques, et ce, afin d'affecter les moyens humains disponibles avec un maximum d'efficacité. Cela n'empêche toutefois pas un contrôleur de terrain d'utiliser ses connaissances pratiques pour lutter contre les erreurs fiscales.

7. Governance

Le département a également été professionnalisé sur d'autres plans.

Le ministre relève qu'entre-temps, ainsi qu'il avait été convenu lors de la réunion précédente consacrée au contrôle interne et à l'audit, treize contrôleurs internes ont été recrutés par le biais du Selor, de même que sept contrôleurs de gestion. La fonction d'audit interne a également été développée et des programmes de développement du leadership ont été mis au point.

8. Conclusion

Dans l'ensemble, ces mois syndicalement sensibles de l'automne 2013 étaient prévisibles et attendus. Plusieurs initiatives de modernisation se déroulent en parallèle et se cumulent en 2014, ce qui, de façon très compréhensible, survient comme une tempête après un calme relativement stable au cours des dernières années. Le ministre prévoit cependant que cela n'apparaîtra que comme une tempête nécessaire mais passagère, lorsque, dans quelques années, nous nous retournerons sur ces quelques mois, et le ministre accorde toute sa confiance au management du Service Public Fédéral Finances pour mener ces réformes à leur bonne fin.

B. Questions des membres

Mme Christiane Vienne (PS) indique que son parti soutient la réforme en ce qu'elle a pour objectif de moderniser et d'optimiser le SPF Finances. Toutefois, la concertation syndicale et le respect du travailleur sont des éléments fondamentaux qui ne doivent pas être oubliés par l'autorité. L'intervenante reste donc attachée au fait que cette concertation sociale se poursuive tout au long de la mise en œuvre de ladite réforme et ne s'arrête pas aujourd'hui au motif qu'un protocole a été signé.

budget er ter beschikking wordt gesteld, hoe sneller en meer geïnformatiseerd kan worden.

De informatisering krijgt ook wat weerstand bij het personeel wiens vrijheid wat ziet verminderen omwille van *datamining* en nieuwe werkmethodes. Zo gebeurt de selectie meer en meer centraal op basis van risico-beheer. Dit om de beschikbare menselijke middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten. Dit belet echter niet dat een controleur te lande zijn terreinkennis aanwendt om fiscale fouten aan te pakken.

7. Governance

Het departement wordt ook op andere vlakken verder geprofessionaliseerd.

Zo meldt de minister dat zoals afgesproken in onze vorige ontmoeting rond interne controle en audit er ondertussen 13 interne controllers aangeworven zijn via Selor, en 7 beheerscontrollers. Ook wordt de interne audit-functie verder uitgebouwd en werden programma's leiderschapsontwikkeling opgezet.

8. Conclusie

Algemeen waren die op vakbondsvlak gevoelige maanden in de herfst van 2013 voorspelbaar en werden ze ook verwacht. Verscheidene moderniseringsinitiatieven verlopen parallel en komen samen in 2014, wat heel begrijpelijkerwijze overkomt als een storm na de vrij stabiele periode van rust van de afgelopen jaren. De minister voorziet dat als men over enkele jaren op deze paar maanden terugblijkt, die piek een noodzakelijke maar slechts tijdelijke storm zal blijken te zijn. De minister heeft alle vertrouwen in het management van de FOD Financiën om de hervormingen tot een goed einde te brengen.

B. Vragen van de leden

Mevrouw Christiane Vienne (PS) verklaart dat haar fractie de hervorming steunt in zoverre ze ertoe strekt de FOD Financiën te moderniseren en te optimaliseren. Het vakbondsoverleg en het respect voor de werknemer zijn echter fundamentele elementen die de hiërarchie iet over het hoofd mag zien. De spreker blijft er dan ook aan gehecht dat het sociaal overleg gedurende de uitvoering van die hele hervorming wordt voortgezet en vandaag niet stopt met het argument dat er een protocol is ondertekend.

Sur le fond, Mme Vienne déclare que le contribuable est en droit d'attendre un service de proximité facilement accessible pour entrer en dialogue avec le SPF Finances. L'application "Tax-on-web" est certes un outil important mais il reste encore de nombreux citoyens qui ont besoin qu'on les aide à remplir leur déclaration fiscale par exemple.

L'intervenante propose dès lors la mise en place de permanences dans les communes à l'instar de ce qui a été mis en œuvre par l'ONP. Il s'agit en général d'un même public cible. La qualité du service offert est essentielle.

D'autre part, la réforme prévoit de modifier la situation des agents suite aux "basculéments". A partir de janvier 2014, les agents devront postuler dans des services en ayant priorité là où ils sont déjà installés. Si un service est supprimé dans une localité, l'agent reste prioritaire pour cette localité même si c'est dans un autre service qu'il doit travailler.

Ce basculement pose la question de la flexibilité des agents au sein du SPF, mais aussi celle de la formation: l'autorité est-elle prête à former des agents qui devront orienter leur carrière? cette formation est-elle déjà prévue et prête? Le ministre peut-il préciser par ailleurs la date du basculement 3?

L'intervenante se réjouit qu'un protocole ait vu le jour à la suite d'une longue concertation. Toutefois, dans la mesure où certains syndicats ont juste pris acte de ce protocole, le dialogue doit se poursuivre.

La nature dudit protocole doit aussi être précisée. L'oratrice demande quelle est la force contraignante de ce protocole pour un futur gouvernement. La signature du ministre actuel engage-t-elle celle d'un prochain ministre? Cette question est cruciale car la stabilité du SPF Finances est fondamentale.

Enfin, l'intervenante signale l'existence d'un problème spécifique à Spa, où subsistent deux services: celui du cadastre et celui de l'enregistrement. Le service du cadastre de Spa qui dépend déjà de Verviers sera supprimé en 2015. Or, étant donné que ce service disparaîtra, le personnel aimerait pouvoir postuler prioritairement au service du cadastre de Verviers. Malheureusement, les employés ne seront prioritaires que pour le service d'enregistrement de Spa, et ne pourront donc rejoindre le cadastre verviétois. Comment le ministre compte-t-il mettre en œuvre à Spa et à Verviers un basculement souple et pragmatique?

Wat de inhoud betreft, verklaart de spreekster dat de belastingplichtige aanspraak mag maken op een laagdrempelige dienst in zijn buurt om met de FOD Financiën in dialoog te treden. De applicatie "Tax-on-web" is zeker een belangrijk instrument, maar er zijn nog veel mensen die hulp nodig hebben, bijvoorbeeld om hun belastingaangifte in te vullen.

De spreekster stelt daarom de oprichting voor van *helpdesks* in de gemeenten, naar het voorbeeld van wat de RVP heeft gedaan. In het algemeen gaat het over een zelfde doelgroep. De kwaliteit van de geboden dienstverlening is essentieel.

De hervorming voorziet ook in een wijziging van de situatie van de ambtenaren als gevolg van de "kantelingen". Vanaf januari 2014 zullen de ambtenaren moeten kandideren in diensten, waarbij ze voorrang krijgen voor de standplaats waar ze al werken. Als een dienst in een gemeente wordt afgeschaft, behoudt de ambtenaar zijn prioriteit voor die gemeente, zelfs al zal hij in een andere dienst moeten werken.

Die kanteling doet de vraag rijzen naar de flexibiliteit van de ambtenaren binnen de FOD, maar ook die naar de opleiding: is de overheid bereid om personeel op te leiden dat zijn loopbaan zal herschikken? Is die opleiding al gepland en gereed? Kan de minister voorts verduidelijken wanneer kanteling 3 zal plaatshebben?

De spreekster is verheugd dat het langdurige overleg tot een protocol heeft geleid. Aangezien sommige vakorganisaties echter louter akte van dat protocol hebben genomen, moet de dialoog worden voortgezet.

Tevens moet de aard van dit protocol worden verduidelijkt. De spreekster wenst te weten in welke mate het een toekomstige regering zal binden. Is de handtekening van de huidige minister bindend voor een volgende minister? Dit is een zeer belangrijke vraag: de stabiliteit van de FOD Financiën is immers van fundamenteel belang.

Ten slotte wijst de spreekster op een specifiek probleem in Spa, waar twee diensten blijven bestaan: die van het Kadaster en die van de Registratie. De Dienst Kadaster in Spa, die reeds afhangt van die in Verviers, zal in 2015 worden opgeheven. De personeelsleden van de ten dode opgeschreven dienst zouden graag voorrang krijgen wanneer zij solliciteren bij de Dienst Kadaster in Verviers. Jammer genoeg hebben die personeelsleden alleen voorrang voor de Dienst Registratie in Spa en kunnen zij dus niet overstappen naar de Dienst Kadaster in Verviers. Hoe denkt de minister in Spa en in Verviers een soepele en pragmatische kanteling te kunnen bewerkstelligen?

Mme Meyrem Almaci (Ecolo-Groen) souligne également l'importance d'un dialogue social dans la mise en œuvre du basculement. Elle se réjouit que celui-ci a pu être renoué récemment.

En ce qui concerne le protocole, il appert que différents syndicats ont pris acte ou ont refusé de le signer. Le ministre peut-il préciser la réaction de chaque syndicat face à ce protocole?

L'intervenante constate qu'il n'est pas étonnant que certains syndicats ont émis des réserves dans la mesure où ils étaient opposés à l'arrêté royal du 19 juillet 2013. Le protocole ne peut en tout état de cause pas modifier cet AR. Le ministre peut-il préciser la force contraignante de ce protocole en cas de formation d'un nouveau gouvernement?

Par ailleurs, le ministre compte-t-il analyser et prendre en compte les remarques des syndicats qui ont pris acte ou refusé de signer ledit protocole?

Comme d'autres membres, l'intervenante s'interroge quant à la date exacte du basculement 3 et au calendrier des opérations.

En ce qui concerne la réduction des implantations, celle-ci impliquera des déplacements accrus pour de nombreux agents. Une étude de mobilité a-t-elle été commanditée pour étudier l'impact du transfert des agents dans d'autres lieux? Des compensations seront-elles prévues en faveur du personnel? Le télétravail sera-t-il généralisé?

En ce qui concerne la formation, Mme Almaci souhaite partager ses questionnements sur le sujet. Quelle est l'offre actuelle? L'autorité a-t-elle déjà chiffré le nombre de personnes qui devront se réorienter professionnellement et le nombre de jours de formation qui doivent globalement être prévus suite au basculement? Dans la mesure où une partie des centres de formation ont été supprimés, comment cette formation sera-t-elle d'ailleurs organisée?

Mme Almaci partage les objectifs de la réforme, soit un SPF Finances efficace pouvant offrir un service de qualité au citoyen. Si l'application "Tax-on-web" semble stabilisée, l'intervenante souhaite avoir un état de la question.

En ce qui concerne le nombre d'implantations qui seront supprimées, Mme Almaci relève que 12 communes

Mevrouw Meyrem Almaci (Ecolo-Groen) beklemtoont tevens het belang van sociaal overleg bij de tenuitvoerlegging van de kanteling. Zij is verheugd dat dit overleg onlangs opnieuw op de sporen is gezet.

Met betrekking tot het protocol blijkt dat verschillende vakorganisaties louter akte hebben genomen van het protocol, dan wel hebben geweigerd het te ondertekenen. Kan de minister de reactie van elke vakbond over dit protocol toelichten?

De spreekster constateert dat het niet verwonderlijk is dat bepaalde vakorganisaties bedenkingen hebben geuit, aangezien ze gekant waren tegen het koninklijk besluit van 19 juli 2013. Hoe dan ook kan het protocol dit koninklijk besluit niet wijzigen. Kan de minister verduidelijken of dit protocol bindende kracht heeft ten aanzien van een nieuw gevormde regering?

Voorts vraagt de spreekster of de minister van plan is de opmerkingen te analyseren van de vakorganisaties die van dit protocol louter akte hebben genomen of die hebben geweigerd het te ondertekenen. Zal de minister met die opmerkingen rekening houden?

Net als andere leden vraagt de spreekster zich af wanneer kanteling 3 precies in werking zal treden en hoe het tijdspad van die overgang eruit zal zien.

De inperking van het aantal belastingkantoren heeft tot gevolg dat veel ambtenaren een grotere afstand zullen moeten afleggen. Werd een mobiliteitsonderzoek besteld om na te gaan welke impact de overplaatsing van de ambtenaren naar andere standplaatsen zal hebben? Is in compensaties voor het personeel voorzien? Zal het thuiswerk worden veralgemeend?

Mevrouw Almaci heeft bepaalde vragen over de opleiding. Hoe ziet het aanbod er nu uit? Heeft de hiërarchie al berekend hoeveel mensen beroepsmatig zullen moeten omschakelen, alsook in hoeveel opleidingsdagen in totaal zal moeten worden voorzien naar aanleiding van de kanteling? Hoe zal die opleiding overigens worden georganiseerd, nu een deel van de opleidingscentra zal verdwijnen?

Mevrouw Almaci staat achter de doelstellingen van de hervorming, meer bepaald een efficiënte FOD Financiën die de burger een kwaliteitsvolle dienstverlening aanbiedt. De applicatie *Tax-on-web* lijkt dan wel opnieuw stabiel te werken, de spreekster verzoekt niettemin om een stand van zaken.

In verband met het aantal kantoren dat zal verdwijnen, merkt mevrouw Almaci op dat uiteindelijk twaalf

ont finalement été retirées de la liste. Quels sont les critères qui ont justifié cette décision?

En conclusion, l'intervenante estime que si la réforme n'a pas été menée de manière optimale jusqu'à présent, il importe aujourd'hui tout d'abord de simplifier la fiscalité, de former le personnel et de lui annoncer clairement les différentes étapes du basculement ainsi qu'un calendrier des opérations.

M. Benoît Drèze (cdH) constate que le dialogue social évolue favorablement depuis un mois et demi. Il ne peut que s'en réjouir mais regrette que des actions de mobilisation ont dû préalablement être menées pour arriver à ce résultat. L'intervenant espère donc qu'à l'avenir l'autorité maintiendra une concertation sociale permanente. Le ministre peut-il le confirmer?

D'autre part, une carte de la Wallonie reprenant l'ensemble des implantations actuelles et celles qui seront supprimées a été remise aux membres de la commission lors de l'audition avec les organisations syndicales. L'orateur souhaiterait obtenir une carte identique pour l'ensemble du pays. Par ailleurs, si le ministre a rappelé le nombre d'implantations qui seront supprimées, peut-il préciser les différents critères qui ont été utilisés afin de choisir les localités et les implantations supprimées, étant entendu que chacune des dites implantations a une ou des compétences spécifiques en matière fiscale.

En ce qui concerne la problématique de la formation, M. Drèze rappelle que d'après la CSC le nombre de dossiers traités est en constante augmentation alors même que le nombre d'agents diminue d'année en année et qu'en outre ceux-ci bénéficient de moins en moins de formations. Si l'intervenant peut encore comprendre qu'il soit possible théoriquement de "faire plus avec moins de personnel", encore faut-il que ce personnel soit mieux formé et plus spécialisé. Or, les syndicats affirment que c'est la situation inverse qui se produit dès lors qu'ils ne sont plus que 59 % à être formés au lieu de 90 % auparavant. Comment le ministre explique-t-il ce faible pourcentage?

Enfin, M. Drèze signale qu'un contrôleur l'a informé de ce que l'application "Tax-on-web" agit également comme un filtre informatique en ce qui concerne les contribuables à contrôler. En effet, si la déclaration introduite sur "Tax-on-web" n'est pas signalée comme erronée ou suspecte et est donc traitée, le contrôleur ne peut plus se saisir du dossier pour un éventuel contrôle. Il perd son pouvoir d'appréciation. Sachant qu'aujourd'hui, les contribuables ne doivent plus joindre d'annexes à leurs déclarations mais uniquement

gemeenten van de lijst gehaald zijn. Op basis van welke criteria werd die beslissing genomen?

Ten slotte is de spreekster van mening dat de hervorming tot dusver weliswaar niet optimaal verlopen is, maar dat het er thans vooral op aankomt de fiscale regels te vereenvoudigen, te voorzien in opleidingen voor het personeel, en de personeelsleden duidelijk in te lichten over de verschillende fases van de kanteling en over het tijdspad van de diverse operaties in dat verband.

De heer Benoît Drèze (cdH) stelt vast dat de sociale dialoog sinds anderhalve maand gunstig evolueert. Dat stelt hem zonder meer tevreden, al betreurt hij dat eerst mobiliserende acties noodzakelijk zijn geweest om tot dat resultaat te komen. De spreker hoopt dan ook dat de hiërarchie een permanent sociaal overleg zal handhaven. Kan de minister dat bevestigen?

Voorts werd tijdens de hoorzitting met de vakorganisaties aan de commissieleden een kaart overhandigd waarop is aangegeven welke kantoren er momenteel in Wallonië bestaan, en welke daarvan zullen verdwijnen. De spreker vraagt dat een dergelijke kaart zou worden uitgewerkt voor het hele land. De minister heeft eraan herinnerd hoeveel kantoren zullen verdwijnen, maar kan hij preciseren aan de hand van welke criteria beslist is welke kantoren in welke gemeenten zullen verdwijnen, ermee rekening houdend dat elk van die kantoren een of meer specifieke bevoegdheden in belastingaangelegenheden heeft?

Aangaande het opleidingsvraagstuk herinnert de heer Drèze eraan dat het aantal behandelde dossiers volgens het ACV voortdurend stijgt, terwijl het aantal ambtenaren jaar na jaar afneemt en die ambtenaren almaar minder opleidingen krijgen. De spreker begrijpt enigszins dat in theorie "méér kan worden gedaan met minder personeel", maar volgens hem moet dat personeel dan wel beter worden opgeleid en meer gespecialiseerd zijn. Volgens de vakorganisaties is echter net het omgekeerde het geval: thans zou nog amper 59 % van het personeel een opleiding krijgen, terwijl dat vroeger 90 % was. Heeft de minister een verklaring voor dat lage percentage?

Tot slot heeft de heer Drèze van een controleur vernomen dat de *Tax-on-web*-applicatie ook als een computerfilter fungeert voor de te controleren belastingplichtingen. Als de belastingaangifte die via *Tax-on-web* wordt ingediend immers niet als onjuist of verdacht wordt aangemerkt en dus wordt verwerkt, kan de controleur het dossier niet meer opvragen voor een eventuele controle. Hij beschikt dus niet langer over zijn beoordelingsbevoegdheid. Aangezien de belastingplichtigen tegenwoordig bij hun aangifte geen

s'engager à les délivrer en cas de demande, il y a un réel risque pour que le contribuable peu scrupuleux élude l'impôt. Il faut donc éviter que "Tax-on-web" devienne un mécanisme différencié de perception de l'impôt. Les affirmations de ce contrôleur sont-elles exactes?

Combien d'agents recourent-ils au télétravail? Les indemnités journalières des agents en déplacement ont-elles déjà fait l'objet d'un accord?

M. Dirk Van der Maelen (spa) souligne qu'une réforme de cette ampleur nécessite une concertation continue avec le personnel. Il partage donc l'appel des préopinants à inciter l'autorité à poursuivre ce dialogue. Il ne peut être question d'appliquer des méthodes d'un autre âge où l'autorité imposait purement et simplement ses décisions au personnel.

En ce qui concerne la réduction des implantations en Flandre, l'intervenant relève une perte de 34 implantations pour l'Administration générale de la Fiscalité et 30 implantations pour l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement. Dans ces cas précis, à quels services les citoyens des localités visées pourront-ils encore avoir droit? Comment cela va-t-il être organisé?

M. Van der Maelen souligne également que le protocole existant soulève de nombreuses questions. Si le protocole comporte la signature du Président du Comité de direction, M. Hans D'Hondt, l'intervenant insiste pour que le ministre actuel s'engage à intervenir auprès de son successeur afin que ce protocole soit respecté. M. D'Hondt devra lui aussi s'engager sur une mise en œuvre de ce protocole.

En ce qui concerne le basculement 3, l'intervenant craint que les règles de priorité prévues aboutissent finalement à régler la composition des équipes dans les implantations restantes, avec le risque d'un déséquilibre entre spécialistes de la TVA et spécialistes de l'IPP ou d'ISOC. Il est évident que le processus de basculement doit tenir compte de l'aspect social mais l'autorité doit également veiller à optimiser les compétences de son personnel et mettre sur pied des équipes homogènes. Est-ce le cas?

Enfin, si l'informatisation du SPF Finances est cruciale, il faut bien constater que les organisations syndicales la qualifie de défailante. Par ailleurs, on

bijlagen meer moeten voegen, en het volstaat dat ze zich ertoe verbinden die bijlagen te bezorgen als erom gevraagd wordt, is het risico reëel dat belastingplichtigen met weinig scrupules de belastingen ontwijken. Het is dus zaak te voorkomen dat *Tax-on-web* een alternatief mechanisme voor belastinginning wordt. Klopt het wat die controleur zegt?

Hoeveel ambtenaren maken gebruik van telewerk? Is er al een akkoord bereikt over de dagvergoedingen voor de ambtenaren die op verplaatsing gaan?

De heer Dirk Van der Maelen (sp.a) onderstreept dat voor een hervorming van die omvang permanent overleg met het personeel noodzakelijk is. Hij staat dan ook achter de oproep van de vorige sprekers om de hiërarchie ertoe aan te zetten die dialoog voort te zetten. Er kan geen sprake van zijn dat teruggegrepen wordt naar methodes uit een ander tijdperk, waarbij de hiërarchie eenzijdig en zonder meer beslissingen aan het personeel oplegde.

Aangaande de vermindering van het aantal belastingkantoren in Vlaanderen, stelt de spreker een verlies vast van 34 kantoren voor de Algemene administratie van de Fiscaliteit en 30 kantoren voor de Algemene administratie van de inning en de invordering. Op welke dienstverlening zullen in die gevallen de burgers van de betrokken gemeenten concreet nog kunnen rekenen? Hoe zal dit worden georganiseerd?

De heer Van der Maelen benadrukt ook dat het bestaande protocol tal van vragen doet rijzen. Aangezien het protocol is ondertekend door de voorzitter van het Directiecomité, de heer Hans D'Hondt, dringt de spreker erop aan dat de huidige minister van Financiën er bij zijn opvolger voor zal pleiten dat het protocol zou worden nagekomen. Ook de heer D'Hondt zal zich ertoe moeten verbinden dat het protocol wordt uitgevoerd.

Wat "kanteling 3" betreft, vreest de spreker dat de voorrangsregels waarin is voorzien, uiteindelijk een impact zullen hebben op de samenstelling van de teams in de resterende belastingkantoren, met het risico dat een onbalans ontstaat tussen btw-specialisten en specialisten inzake personenbelasting of vennootschapsbelasting. Het ligt voor de hand dat bij het overgangsproces rekening moet worden gehouden met het sociaal aspect, maar de hiërarchie moet er ook voor zorgen dat de bekwaamheden van het personeel worden geoptimaliseerd, en ze moet homogene ploegen samenstellen. Is dat het geval?

Tot slot is de informatisering van de FOD Financiën weliswaar zeer belangrijk, maar men kan niet anders dan vaststellen dat de vakbondsorganisaties ze als

peut informatiser à outrance mais il faudra toujours du personnel pour effectuer des tâches sur le terrain. L'intervenant s'inquiète des raisons pour lesquelles le ministre n'a pas défendu une réduction de personnel moins drastique alors qu'il avait un argument fort à faire valoir: le personnel du SPF Finances rapporte cinq fois plus à l'État que ce qu'il ne coûte. Il faut donc prévoir du personnel en suffisance mais aussi des formations adéquates afin que les agents se spécialisent.

M. Jean-Marc Delizée (PS) souhaite une nouvelle fois rappeler l'importance stratégique et financière du SPF Finances puisqu'il génère les ressources de l'État, garantit l'égalité du citoyen devant l'impôt et mène par conséquent la lutte contre la fraude fiscale.

Sur la question de l'informatique, l'intervenant souscrit aux réactions des préopinants et précise qu'il ne faut pas perdre de vue qu'il existe en Belgique une réelle fracture numérique. De nombreux citoyens n'auront toujours pas accès à "Tax-on-Web" dans le futur.

La diminution du personnel interpelle également car si on veut garantir que les missions essentielles du département soient rencontrées, il faut se poser la question du personnel nécessaire.

A nouveau, la concertation sociale est essentielle afin que les objectifs de performance et de modernisation soient atteints. Une réforme ambitieuse dans un SPF important implique une concertation organisée. Certes, un protocole a entretemps vu le jour mais l'intervenant a le sentiment que cette concertation a été menée, tant formellement qu'informellement, au cours d'une longue et complexe négociation générant ainsi pas mal d'insatisfaction sur le terrain. Le résultat n'en reste pas moins un sentiment d'inquiétude voire de désapprobation du personnel.

L'orateur s'inquiète de l'ampleur du basculement puisque près de 70 % des bureaux décentralisés vont disparaître avec des conséquences pour le personnel et les citoyens. En effet, les services offerts aux citoyens des régions rurales ou précarisées vont disparaître. Une vaste centralisation vers les villes va également impacter les pouvoirs locaux. Quels sont les critères qui ont prévalu pour fonder la décision de fermer une implantation?

En particulier, la province de Namur semble devenir la province désertée notamment pour les services aux citoyens de Philippeville. Cette ville disparaît en effet

ontoereikend bestempelen. Bovendien kan wel extreem worden geïnformatiseerd, maar er zal steeds personeel moeten zijn om taken uit te voeren in het veld. De spreker is verontrust over de redenen waarom de minister geen minder drastische personeelsvermindering heeft verdedigd, ofschoon hij een doorslaggevend argument had kunnen aanvoeren: het personeel van de FOD Financiën brengt de Staat vijfmaal meer op dan wat het kost. Er moet dus worden gezorgd voor voldoende mankracht, maar ook voor passende opleidingen zodat de ambtenaren zich kunnen specialiseren.

De heer Jean-Marc Delizée (PS) wenst nogmaals te wijzen op het strategisch en financieel belang van de FOD Financiën: dat departement brengt de Staatsmiddelen voort, garandeert de fiscale gelijkheid van de burger en bestrijdt bijgevolg de fiscale fraude.

De spreker is het eens met wat de vorige sprekers in verband met de informatisering hebben verklaard. Hij stipt ook aan dat men niet uit het oog mag verliezen dat er in België een echte digitale kloof bestaat; tal van burgers zullen ook in de toekomst nog geen toegang hebben tot "Tax-on-web".

Ook de personeelsvermindering wekt verwondering: wil men ervoor zorgen dat de essentiële taken van het departement worden vervuld, dan rijst de vraag hoeveel personeel daarvoor nodig is.

Het sociaal overleg is andermaal zeer belangrijk zodat de doelstellingen inzake performativiteit en modernisering worden gehaald. Een ambitieuze hervorming in een grote FOD vereist georganiseerd overleg. Er is ondertussen wel een protocol tot stand gekomen, maar de spreker heeft de indruk dat dit overleg formeel én informeel tijdens lange en ingewikkelde onderhandelingen heeft plaatsgehad, wat heel wat ongenoegen heeft veroorzaakt in het veld. Het resultaat is echter dat het personeel ongerust of zelfs afkeurend reageert.

De spreker is verontrust over de omvang van de kanteling aangezien nagenoeg 70 % van de gedecentraliseerde belastingkantoren zal verdwijnen, wat gevolgen zal hebben voor het personeel én voor de burgers; de dienstverlening aan de burgers in landelijk gebied of in de probleemgebieden zal immers verdwijnen. Een doorgedreven en op de steden gerichte decentralisatie zal ook een weerslag hebben op de lokale overheden. Op grond van welke criteria werd beslist bepaalde belastingkantoren te sluiten?

Voor de provincie Namen lijkt maar weinig belastingdiensten te zullen behouden - de spreker denkt meer bepaald aan de dienstverlening aan de burgers

en tant que ville offrant des services aux particuliers. Est-il possible de reconsidérer la situation? Un *front-desk* sera-t-il maintenu? Une situation comparable est prévue pour l'implantation de Fosses-la-Ville. Y-a-t-il encore une ouverture pour ces deux villes?

L'intervenant rappelle également que des permanences décentralisées ont existées par le passé. Il n'est pas contradictoire d'opérer une centralisation tout en maintenant des permanences. Le ministre compte-t-il développer ces permanences comme l'ONP le fait actuellement?

En ce qui concerne le personnel, M. Delizée partage les inquiétudes formulées par ses collègues (formations prévues, risque de perte d'expérience). Il est important que des réponses concrètes soient données au personnel sur ce point.

Mme Veerle Wouters (N-VA) a l'impression que les organisations syndicales étaient encore plus insatisfaites le 14 janvier dernier qu'au mois de mai 2012. Elle estime donc que le dialogue est un des piliers de toute réforme; dialogue qui doit être mené en partant de la base afin de tenir compte des observations du personnel. Or, cela semble ne pas avoir été le cas alors même que les syndicats n'étaient pas d'accord avec les arrêtés royaux de juillet 2013.

Ainsi, les règles de priorité prévues pour le basculement peuvent générer des situations bizarres. Certes, le protocole tente d'y remédier mais tous les syndicats ne l'ont pas approuvé. Par ailleurs, des doutes existent quant à la force contraignante de ce protocole aujourd'hui et surtout après les élections de mai 2014. Le protocole ne pouvant en principe modifier un arrêté royal, le ministre compte-t-il encore modifier l'article 11 de cet arrêté en vue d'accorder plus de sécurité juridique au personnel?

L'informatisation du SPF Finances constitue également une difficulté majeure car il semblerait que tant le personnel que les citoyens connaissent encore des difficultés à accéder aux applications du SPF Finances. Il faut donc poursuivre et améliorer cette informatisation. Celle-ci doit par ailleurs aller de pair avec une formation et une spécialisation accrue des agents. Or, sur ce point, les syndicats mettent en garde contre la diminution du pourcentage d'agents formés puisqu'ils ne représentaient plus que 59 % en 2011. Le ministre dispose-t-il de chiffres plus récents?

van Philippeville, want in die stad zal de dienstverlening aan de particulieren verdwijnen. Is het mogelijk die verandering bij te sturen? Zal een *front desk* worden behouden? Voor de belastingkantoren van Fosses-la-Ville geldt een vergelijkbare situatie. Kan de zaak voor die twee steden nog worden aangepast?

De spreker herinnert eraan dat vroeger gedecentraliseerde helpdesks hebben bestaan. Het is niet tegenstrijdig een centralisatie door te voeren, en tegelijkertijd gedecentraliseerde helpdesks te behouden. Is de minister van plan die gedecentraliseerde helpdesks uit te bouwen, zoals de RVP al doet?

Wat het personeel betreft, spreekt de heer Delizée dezelfde bezorgdheden uit als zijn collega's inzake in uitzicht gestelde opleidingen en mogelijk verlies van ervaring. Het is belangrijk dat op dat vlak concrete antwoorden worden gegeven aan het personeel.

Mevrouw Veerle Wouters (N-VA) heeft de indruk dat de vakorganisaties op 14 januari jl. nog ontevredener waren dan in mei 2012. Volgens haar moet dialoog een van de hoekstenen vormen van elke hervorming; die dialoog moet worden gevoerd vanuit de basis, om rekening te houden met de opmerkingen van het personeel. Kennelijk was dat echter niet het geval, terwijl de vakorganisaties niet akkoord gingen met de koninklijke besluiten van juli 2013.

Ook kunnen de voorrangsregels waarin voor de kanteling is voorzien, tot vreemde situaties leiden. Het klopt weliswaar dat het protocol een en ander probeert te verhelpen, maar niet alle vakorganisaties hebben ermee ingestemd. Voorts heerst er twijfel omtrent de dwingende kracht van dat protocol, nu en vooral na de verkiezingen van mei 2014. Is de minister alsnog van plan artikel 11 van het koninklijk besluit bij te sturen om het personeel meer rechtszekerheid te bieden, gelet op het feit dat het protocol in beginsel geen koninklijk besluit kan wijzigen?

Ook de informatisering van de FOD Financiën doet grote problemen rijzen, want kennelijk hebben zowel het personeel als de burgers het nog altijd moeilijk om toegang te krijgen tot de applicaties van de FOD Financiën. Die informatisering moet dus worden voortgezet en verbeterd. De informatisering moet trouwens gepaard gaan met opleidingen en een verder doorgedreven specialisatie van de ambtenaren. Op dat vlak waarschuwen de vakorganisaties overigens voor de daling van het aantal opgeleide ambtenaren, want in 2011 kreeg nog slechts 59 % van alle ambtenaren een opleiding. Beschikt de minister over recentere cijfers?

Pour le surplus, l'intervenante se rallie aux observations des autres commissaires qui ont souligné la nécessité de disposer d'agents spécialisés. Pour cela, des formations spécifiques doivent être organisées afin de pouvoir se mesurer au quotidien avec fiscalistes et des avocats spécialisés en droit fiscal.

L'intervenante a également appris que du personnel a récemment été recruté, essentiellement pour la Douane et l'ISI. Il semblerait toutefois qu'une partie de ce personnel a finalement abandonné leur formation par crainte de devoir travailler dans un nouveau système de travail par équipes. Sur les 600 agents nouvellement engagés, combien ont achevé ladite formation?

M. Damien Thiéry (MR) défend également l'idée d'un SPF Finances plus performant dans le futur. Si cette réforme implique une réduction importante d'implantations, il importe surtout que cette réorganisation s'opère en toute transparence et sur base de critère objectifs. Quels sont-ils?

L'intervenant s'interroge également sur le nombre d'agents concernés par une éventuelle délocalisation. Il rappelle que la restructuration des forces armées a également impliqué en son temps la fermeture de dizaines de casernes et la délocalisation de nombreux militaires dont certains ont perdu toute motivation voire sont tombés en dépression. L'autorité du SPF Finances a-t-il tenu compte de cet aspect humain de la réforme?

Comme d'autres intervenants, M. Thiéry s'inquiète des conséquences réelles de la réforme sur le terrain, plus particulièrement en zone rurale. De la même manière, de nombreux citoyens précarisés qui jusqu'à présent faisaient appel aux services de proximité vont se retrouver du jour au lendemain seuls face à leurs questions. Des mesures spécifiques sont-elles prévues?

Enfin, il est primordial que la communication envers les usagers et les agents soit performante. Un calendrier clair des opérations de basculement doit ainsi être communiqué. De manière générale, un plan stratégique et un plan de communication ont-ils été élaborés et peuvent-ils, le cas échéant, être mis à la disposition des commissaires?

M. Carl Devlies (CD&V) demande pourquoi la commission de suivi "informatisation" ne s'est plus réunie. Cela signifie-t-il que les syndicats ne sont donc plus associés aux projets d'informatisation? Quelle en est la cause?

Voor het overige sluit de spreekster zich aan bij de opmerkingen van de andere commissieleden, die hebben beklemtoond dat het noodzakelijk is gespecialiseerde ambtenaren te kunnen inzetten. Met het oog daarop moeten specifieke opleidingen worden georganiseerd opdat de betrokken ambtenaren bij de uitoefening van hun taak niet moeten onderdoen voor fiscalisten en in fiscaal recht gespecialiseerde advocaten.

Tevens heeft de spreekster opgevangen dat onlangs personeel in dienst is genomen, vooral dan bij de Douane en de BBI. Kennelijk heeft een deel van die mensen echter hun opleiding opgegeven, uit vrees dat zij volgens een nieuwe teamregeling zouden moeten werken. Hoeveel van de 600 nieuw in dienst genomen ambtenaren hebben die opleiding afgerond?

Ook de heer *Damien Thiéry (MR)* is gewonnen voor het idee van een efficiëntere FOD Financiën in de toekomst. Als die hervorming een forse inkrimping van het aantal belastingkantoren impliceert, is het vooral belangrijk dat die reorganisatie in alle transparantie en op grond van objectieve criteria gebeurt. Wat zijn die criteria?

Voorts vraagt de spreker zich af hoeveel ambtenaren eventueel een andere standplaats zullen krijgen. Hij herinnert eraan dat de herstructurering van de strijdkrachten toentertijd ook de sluiting van tientallen kazernes impliceerde, alsook de overplaatsing van vele militairen; sommigen onder hen verloren alle motivatie of verzonken zelfs in een depressie. Heeft de leiding van de FOD Financiën rekening gehouden met dat menselijk aspect van de hervorming?

Net zoals andere sprekers, is de heer Thiéry ongerust over de werkelijke gevolgen van de hervorming in het veld, meer bepaald in landelijk gebied. Evenzo zullen tal van burgers in een precaire situatie die tot dusver een beroep deden op de buurtdiensten, van de ene dag op de andere alleen komen te staan met hun vragen. Wordt in specifieke maatregelen voorzien?

Tot slot is het van heel groot belang dat de communicatie ten behoeve van de gebruikers en de ambtenaren efficiënt is. Ook moet een duidelijk tijdpad voor de kanteling worden meegedeeld. Werden, algemeen gesproken, een strategisch plan en een communicatieplan uitgewerkt? Kunnen die plannen ter beschikking worden gesteld van de commissieleden?

De heer *Carl Devlies (CD&V)* vraagt waarom de opvolgingscommissie "informatisering" niet meer is bijeengekomen. Betekent dit dat de vakorganisaties dus niet meer worden betrokken bij de informatiseringsprojecten? Wat is hiervan de oorzaak?

Qu'en est-il de la formation interne au SPF Finances? La formation reste-t-elle une priorité pour le département?

C. Réponses du ministre et de M. Hans D'Hondt, président du comité de direction du SPF Finances

Le ministre répond que, lors de la réforme, il est veillé à assurer la continuité. Le président du comité de direction du SPF Finances y veillera. C'est pourquoi il a également signé lui-même le protocole. Les prochaines élections n'y changeront rien. Le fait que le protocole n'ait pas de base légale permet de le modifier rapidement et efficacement en cas de nécessité. Cela ne signifie toutefois pas qu'il ne sera pas respecté.

Le ministre a promis que les arrêtés royaux ne seraient pas appliqués si sévèrement en pratique sur le terrain. À la demande des syndicats, l'ancienneté et les exigences de fonction spécifiques seront mieux prises en compte. La direction du SPF Finances s'efforce de communiquer aussi bien et correctement que possible avec les fonctionnaires à propos de la réforme au travers de l'intranet du SPF Finances et sous forme de nombreuses communications sur le terrain.

Ensuite, le ministre approfondit la question des quatre tensions qu'il discerne dans l'administration.

L'administration s'efforce de gérer au mieux la tension entre le management et l'expertise. Il ne faut pas nécessairement tout savoir sur la fiscalité pour être un bon manager. La formation reste importante pour l'administration, qui souhaite conserver cette expertise au sein de l'institution.

À cela s'ajoute la tension entre la spécialisation et la formation générale. Un degré de spécialisation suffisant est nécessaire, mais celle-ci doit compléter une formation générale. C'est la raison pour laquelle les nouveaux agents reçoivent une formation plus générale qu'autrefois.

Il y a aussi la tension entre les fonctionnaires et l'informatique. L'informatique doit être au service des fonctionnaires et permettre de rendre l'administration plus efficace et plus performante. Le ministre demande que l'on ne panique pas lorsque se produit une panne informatique; cela se produit dans les meilleures entreprises.

Il y a enfin une tension entre échelle et mobilité. Le SPF Finances tente d'éviter autant que possible les problèmes de mobilité des fonctionnaires en instaurant notamment le télétravail et les bureaux satellites. En

Hoe is het gesteld met de interne opleiding binnen de FOD Financiën? Blijft opleiding een prioriteit voor het departement?

C. Antwoorden van de minister en de heer Hans D'Hondt, voorzitter van het directiecomité van de FOD Financiën

De minister antwoordt dat er bij de hervorming over wordt gewaakt dat de continuïteit wordt verzekerd. De voorzitter van het directiecomité van de FOD Financiën zal hierover waken. Daarom heeft hijzelf ook het protocol getekend. De aankomende verkiezingen zullen daar niets aan veranderen. Het feit dat het protocol geen wettelijke basis heeft, laat toe om het snel en efficiënt te wijzigen indien het nodig zou blijken. Het betekent echter geenszins dat het niet zal worden nageleefd.

De minister heeft beloofd dat de koninklijke besluiten in de praktijk op het terrein niet zo streng zullen worden toegepast. Op vraag van de vakorganisaties zal er meer rekening worden gehouden met de anciënniteit en de specifieke functievereisten. De top van de FOD Financiën tracht de hervorming zo goed en correct mogelijk te communiceren naar de ambtenaren via het intranet van de FOD en talrijke communicaties op plaatselijk niveau.

Vervolgens gaat de minister verder in op de vier spanningen die hij ziet binnen de administratie.

De administratie tracht zo goed mogelijk om te gaan met de spanning tussen management en expertise. Een goede manager hoeft niet noodzakelijk alles te kennen van fiscaliteit. Om deze expertise in huis te houden, blijft vorming een belangrijk aandachtspunt voor de administratie.

Daarnaast is er de spanning tussen specialisatie en generalisme. Voldoende specialisatie is nodig, maar die moet samengaan met een algemene vorming. Daarom krijgen de nieuwe ambtenaren een meer algemene vorming dan vroeger.

Vervolgens is er de spanning tussen ambtenaren en informatica. De informatica moet in dienst staan van de ambtenaren en moet leiden tot een efficiëntere en performantere administratie. De minister roept op om niet te panikeren als er eens een informaticapanne is; dat gebeurt in de beste bedrijven.

Ten slotte is er een spanning tussen schaal en mobiliteit. De FOD Financiën tracht de mobiliteitsproblemen van de ambtenaren zoveel mogelijk te vermijden door o.a. telewerk en satellietkantoren in te voeren. Door te

prévoyant des antennes locales et des permanences, l'administration essaie de rester la plus proche possible du citoyen. Une concertation sera également menée à ce sujet avec les unions des villes et communes.

Le ministre signale que la concertation avec les syndicats se déroule à nouveau dans une bonne atmosphère. Un accord sur le temps de travail a été conclu avec les quatre syndicats reconnus. En ce qui concerne le Basculement, un seul syndicat y a souscrit, deux autres en ont pris acte et le dernier a marqué son désaccord. Le protocole sera exécuté dans un esprit de respect mutuel.

Le ministre continuera à se concerter avec les syndicats sur les mesures sociales d'accompagnement.

Les fonctionnaires devront bientôt indiquer leurs priorités en ce qui concerne le lieu de travail et la matière. L'ensemble de la réforme devrait entrer en vigueur d'ici 2015, sauf en ce qui concerne l'Administration Générale de la Fiscalité. En ce qui concerne les services bruxellois, l'entrée en vigueur devrait intervenir plus tôt.

Le ministre répond ensuite aux questions concernant la centralisation des bureaux en Wallonie.

En ce qui concerne Verviers, tous les services restent à leur place actuelle, sauf l'ISI. À Spa, seuls les services d'enregistrement et les services relatifs à l'impôt des personnes physiques seront conservés.

En ce qui concerne la province de Namur, les bureaux de Gedinne, Florenne, Fosses-la-Ville, Sambreville et Andenne seront supprimés et centralisés dans les villes de Namur et de Philippeville. Les bureaux de Florenne et d'Andenne ont déjà été supprimés. Le bureau de Fosses-la-Ville le sera au printemps 2014. La location des bâtiments de Sambreville et de Gedinne prend fin en 2015. Le SPF Finances gardera des bureaux à Namur, Gembloux, Ciney, Dinant, Couvin, Beauraing, Philippeville et Walcourt. Après l'instauration du plan d'infrastructure, trois communes supplémentaires ont été retenues, à savoir Couvin, Beauraing et Walcourt. À Philippeville, les services relatifs aux PME et à la documentation patrimoniale ont été conservés.

Le ministre souligne que le SPF Finances reste présent dans 115 communes et totalise 182 bâtiments. La concertation nécessaire à ce sujet a eu lieu avec les syndicats et les communes concernées. Il n'est pas encore possible, à l'heure actuelle, d'indiquer combien de fonctionnaires changeront de lieu de travail, étant donné que tout va dépendre des choix individuels des intéressés.

voorzien in plaatselijke antennes en helpdesks tracht de administratie zo dicht mogelijk bij de burger te blijven. Hierover zal ook overleg worden gepleegd met de verenigingen van steden en gemeenten.

De minister geeft aan dat het overleg met de vakorganisaties terug in een goede sfeer verloopt. Met de vier erkende vakorganisaties is een akkoord bereikt over de arbeidstijd. Met de Kanteling is één vakbond akkoord gegaan, twee andere hebben er akte van genomen, één vakbond heeft zich niet akkoord verklaard. Het protocol zal in een geest van wederzijds respect worden uitgevoerd.

De minister zal met de vakorganisaties verder overleggen over de sociale begeleidingsmaatregelen.

De ambtenaren zullen binnenkort hun prioriteiten moet opgeven op het vlak van werkplaats en materie. De hele hervorming zou in werking kunnen treden tegen 2015, behalve voor de Algemene administratie van de Fiscaliteit. Voor de diensten in Brussel zou dat al vroeger het geval zijn.

Vervolgens gaat de minister in op de vragen over de centralisatie van de kantoren in Wallonië.

Voor wat Verviers betreft blijven alle diensten op hun huidige standplaats behalve de BBI. In Spa zullen enkel de registratiediensten en de diensten voor personenbelasting behouden blijven.

Wat de provincie Namen betreft zullen de kantoren in Gedinne, Florennes, Fosses-la-Ville, Sambreville en Andenne worden verlaten en worden gecentraliseerd in steden Namen en Philippeville. De kantoren in Florenne en Andenne zijn reeds verlaten. Het kantoor in Fosses-la-Ville zal worden verlaten in de lente van 2014. De huur van de gebouwen in Sambreville en Gedinne eindigt in 2015. De FOD Financiën zal met kantoren aanwezig blijven in Namen, Gembloux, Ciney, Dinant, Couvin, Beauraing, Philippeville en Walcourt. Na de invoering van het infrastructuurplan werden er nog drie bijkomende gemeenten weerhouden namelijk: Couvin, Beauraing en Walcourt. In Philippeville werden de diensten voor kmo's en patrimoniumdocumentatie behouden.

De minister beklemtoont dat de FOD Financiën aanwezig blijft in 115 gemeenten met in totaal 182 gebouwen. Daarover is het nodige overleg gepleegd met de vakorganisaties en de betrokken gemeenten. Het is momenteel nog onmogelijk om aan te geven hoeveel ambtenaren er exact van werkplaats zullen veranderen omdat alles afhangt van de individuele keuzes van de ambtenaren.

Lors de la sélection des bâtiments, il a notamment été tenu compte des critères suivants:

- propriété du bâtiment: pour les bâtiments loués, il est tenté de réduire le loyer;
- superficie du bâtiment: la norme est fixée à 13,5 m² par fonctionnaire;
- le taux d'occupation du bâtiment;
- l'âge du bâtiment;
- la proximité des transports en commun;
- la présence d'un parking;
- les exigences spécifiques auxquelles le bâtiment doit satisfaire, par exemple pour le services des douanes.

Le SPF Finances dispose de centres de formation permanente. Les fonctionnaires qui devront se spécialiser dans un autre domaine de la fiscalité recevront la formation nécessaire à cet effet en fonction de leur profil.

L'instauration d'une fouille des données (*datamining*) fondée sur l'analyse des risques a débouché sur des contrôles plus ciblés et ponctuels en fonction de certaines typologies. Le *datamining* limite, en quelque sorte, la liberté d'action du fonctionnaire mais améliore cependant l'accompagnement en cas de contrôle. Il ressort des visites effectuées par le ministre sur le terrain que les équipes de contrôle n'ont pas le sentiment que le *datamining* nuit à leur liberté de contrôle. À la demande des contrôleurs, 20 % de la capacité de contrôle est réservée aux contrôles que les fonctionnaires peuvent réaliser comme bon leur semble en fonction de leur propre expérience. Les 80 % de contrôles restants sont donc diligentés par les services centraux. En général, le nombre de contrôles a bien diminué, mais le produit total des contrôles a certainement augmenté.

Malgré la réduction du personnel, qui a été plus importante dans les autres services publics, le SPF Finances est parvenu à poursuivre l'accomplissement de ses missions avec succès, voire à en accroître l'efficacité.

Dans le cadre de *Tax-on-web*, près d'un million de déclarations électroniques ont été introduites avec l'aide d'agents fiscaux des bureaux.

Le ministre indique, enfin, que la commission de suivi en matière d'informatisation pourra poursuivre

Bij de selectie van de gebouwen werden onder meer de volgende criteria gehanteerd:

- de eigendom van het gebouw: als een gebouw wordt gehuurd, wordt getracht de huurprijs te drukken;
- de oppervlakte van het gebouw: een oppervlakte van 13,5 m² per ambtenaar is de norm;
- de bezettingsgraad van het gebouw;
- de ouderdom van het gebouw;
- de nabijheid van openbaar vervoer;
- de aanwezigheid van parkeergelegenheid;
- de specifieke behoeften waaraan het gebouw moet voldoen: bv. voor de douanediens.

De FOD Financiën beschikt over permanente vormingscentra. De ambtenaren die zich zullen moeten inwerken in een nieuw vakgebied van de fiscaliteit zullen op grond van hun profiel hiervoor de nodige opleiding krijgen.

De invoering van de *datamining* gebaseerd op risicoanalyse heeft geleid tot meer gerichte en specifieke controles gebaseerd op bepaalde typologieën. De *datamining* beperkt ergens de actievrijheid van de ambtenaren maar zorgt wel voor een betere begeleiding bij de controles. De bezoeken die de minister gebracht heeft op het terrein tonen aan dat de controleteams niet de indruk hebben dat hun controlevrijheid daardoor wordt geschaad. Op vraag van de controleurs wordt 20 % van de controlecapaciteit gereserveerd voor controles die ambtenaren naar eigen goeddunken zelf kunnen uitvoeren op basis van hun eigen ervaring. De overige 80 % van de controles wordt dus aangestuurd door de centrale diensten. In het algemeen is het aantal controles wel gedaald maar de globale opbrengst van de controles is zeker toegenomen.

Ondanks de afslanking van het personeel, die forser was in de andere overheidsdiensten, is de FOD Financiën in staat gebleken om succes zijn taken te blijven vervullen en de efficiëntie zelfs te verhogen.

In het kader van *Tax-on-web* zijn er ongeveer 1 miljoen elektronische aangiftes die worden ingediend met behulp van fiscale ambtenaren in de kantoren.

De minister meldt ten slotte dat de opvolgingscommissie inzake informatisering zonder problemen haar

ses travaux sans problème. Au SPF Finances, près de 4 000 fonctionnaires font du télétravail. Sur base mensuelle, près de 10 000 jours de travail sont prestés à domicile.

M. Hans D'Hondt, président du comité de direction du SPF Finances, répond que le mouvement de basculement s'opère en concertation permanente avec les syndicats. Chaque agent devra faire un choix par le biais d'une application sur l'intranet. Ensuite, les nouvelles fonctions seront attribuées sur la base de critères objectifs, tels que l'ancienneté et le droit de conserver son lieu d'affectation dans certains cas.

M. D'Hondt souligne que le protocole, qu'il a cosigné, sera également mis en œuvre.

D. Répliques des membres

Mme Christiane Vienne (PS) constate avec satisfaction que tant le ministre que M. D'Hondt se sont engagés à poursuivre la mise en œuvre de la réforme en concertation totale avec les syndicats.

Le SPF Finances a pour principale mission de générer un maximum de recettes pour l'État. Pour ce faire, il importe de lutter efficacement contre la fraude fiscale. À cette fin, les agents doivent disposer de moyens informatiques adéquats et performants.

Mme Meyrem Almaci (Ecolo-Groen) fait observer que le protocole n'a pas été accepté par tous les syndicats. Il est donc certainement nécessaire de poursuivre la concertation avant que les syndicats retrouvent la confiance dans l'ensemble de l'opération de basculement. Un plan social est absolument indispensable.

La lutte contre la fraude en première ligne doit principalement être menée par les contrôleurs sur le terrain et ne peut être totalement prise en charge par l'informatisation.

Le rapporteur,

Le président,

Dirk VAN DER MAELEN

Georges GILKINET

Annexes:

1. Protocole du 17 janvier 2014 relatif au basculement 3

2. Plan infrastructure Horizon 2015 sur cartes (voir site web)

werkzaamheden kan voortzetten. Er zijn ongeveer 4 000 ambtenaren van de FOD Financiën die aan telewerk doen. Op maandbasis wordt ongeveer voor 10 000 werkdagen thuis gewerkt.

De heer Hans D'Hondt, voorzitter van het directiecomité van de FOD Financiën, antwoordt dat de kantelingbeweging gebeurt in permanent overleg met de vakorganisaties. Elke ambtenaar zal een keuze moeten maken via een applicatie op het intranet. Nadien zullen de nieuwe functies worden toegewezen op basis van objectieve criteria zoals anciënniteit en het recht om zijn standplaats te behouden in bepaalde gevallen.

De heer D'Hondt beklemtoont dat het protocol dat hij zelf mee heeft ondertekend, ook zal worden uitgevoerd.

D. Replieken van de leden

Mevrouw Christiane Vienne (PS) stelt met tevredenheid vast dat de zowel de minister als de heer D'Hondt zich hebben geëngageerd om de hervorming volledig in overleg met de vakorganisaties verder uit te voeren.

De FOD Financiën heeft als voornaamste taak zoveel mogelijk inkomsten te genereren voor de Staat. Daarvoor is het belangrijk dat de fiscale fraude krachtadig wordt bestreden. De ambtenaren dienen daarvoor over adequate en performante informaticamiddelen te beschikken.

Mevrouw Meyrem Almaci (Ecolo-Groen) wijst erop dat het protocol niet door alle vakorganisaties is aanvaard. Er is dus nog zeker nog verder overleg nodig eer de vakorganisaties terug vertrouwen gaan hebben in de hele kantelingoperatie. Er is absoluut nood aan een sociaal plan.

De fraudebestrijding op de eerste lijn moet voornamelijk door controleurs op het terrein gebeuren en kan niet volledig worden opgevangen via informatisering.

De rapporteur,

De voorzitter,

Dirk VAN DER MAELEN

Georges GILKINET

Bijlagen:

1. Protocol van 17 januari 2014 over de kanteling 3

2. Infrastructuurplan Horizon 2015 op kaart (zie website)

ANNEXE

BIJLAGE



Service Public
Fédéral
FINANCES

N° C.D. 337/D/80/4

PROTOCOLE RELATIF AU BASCULEMENT 3

I. Propositions de l'Autorité

L'arrêté royal du 19 juillet 2013 fixant les règles selon lesquelles certains membres du personnel du Service public fédéral Finances sont affectés à un nouveau service n'est pas modifié et reste donc entièrement d'application.

Dans le cadre de l'exécution de l'arrêté royal susmentionné, l'Autorité prend les engagements suivants :

- 1) Les membres du personnel occupés au SECAL et les membres du personnel qui sont encore actuellement affectés dans les services de la mécanographie et qui ont été intégrés respectivement au SECAL et à l'Administration générale de la fiscalité sont autorisés à muter – sur base volontaire – vers la résidence administrative dans laquelle ils sont réellement occupés de sorte que leur situation soit régularisée avant le démarrage du basculement 3 (K3) (leur lieu réel d'affectation ne coïncide plus depuis des années avec leur lieu officiel d'affectation) . Ceci est sans conséquence sur leurs autres droits.
- 2) De garantir que les membres du personnel ne soient pas lésés par l'application de l'article 11 de l'arrêté royal susmentionné dans l'éventualité où ils se seraient classés en ordre utile pour une résidence administrative sur base de la pure application des règles de classement reprises dans cet arrêté. Cela signifie que ceux qui sur base de leur ancienneté de basculement auraient eu le droit d'affectation mais par application des droits de priorités de l'article 11 n'entrent pas en compte, seront désignés en surnombre.

Sans préjudice du point 2 :

- 3) Dans le cadre du comité de suivi, les conséquences du K3 seront examinées en toute transparence par résidence et pour chaque entité et ce, en présence de l'administrateur général ou du directeur du service d'encadrement concerné. Dans le comité de suivi, la nécessité de procéder à certaines adaptations pour raisons sociales sera également concertée et ce, compte tenu des nécessités de l'organisation.
Dans ce cadre le télétravail et le travail en bureaux satellites sera promu afin de pallier les difficultés pratiques issues de la centralisation des services et du K3 rencontrées par les membres du personnel et ce, compte tenu des tâches des membres du personnel et en concertation avec l'administrateur général ou le directeur du service d'encadrement concerné. Dans ce même cadre pour les membres du personnel de niveaux inférieurs qui n'ont pas obtenu d'emploi correspondant à leur choix, il sera fait preuve de souplesse lors de leur affectation d'office dans une résidence administrative et ce sans mettre en cause le bon fonctionnement des services.
- 4) Veiller à une communication claire et univoque sur les règles qui seront applicables lors de l'affectation dans les nouveaux services (K3).



**Federale
Overheidsdienst
FINANCIËN**

Nr. D.I. 337/D/80/4

PROTOCOL BETREFFENDE KANTELING 3

I. Voorstellen van de Overheid

Het koninklijk besluit van 19 juli 2013 tot vaststelling van de regels volgens dewelke sommige personeelsleden van de Federale Overheidsdienst Financiën worden aangewezen voor een nieuwe dienst, wordt niet gewijzigd en blijft dus onverminderd van toepassing.

De Overheid verbindt er zich toe in het raam van de uitvoering van bovenvermeld koninklijk besluit, om:

- 1) De personeelsleden tewerkgesteld bij de DAVO en de personeelsleden die nog zijn aangesteld in de mechanografische diensten, en die in uitvoering van kanteling 1 werden geïntegreerd respectievelijk in de DAVO en de Algemene Administratie van de Fiscaliteit, toe te laten - op vrijwillige basis - te muteren naar de standplaats waarin ze reëel zijn tewerkgesteld, zodat hun toestand (de plaats van effectieve tewerkstelling stemt al jaren niet overeen met hun officiële plaats van tewerkstelling) wordt geregulariseerd voor het opstarten van de kanteling 3 (K3). Dit beïnvloedt geenszins hun andere rechten;
- 2) Te verzekeren dat personeelsleden niet worden benadeeld door de toepassing van artikel 11 van bovenvermeld koninklijk besluit, wanneer zij louter op grond van de anciënniteitsregels vervat in dit besluit batig gerangschikt zouden zijn geweest voor een standplaats. Dit betekent dat diegenen die op basis van hun kantelingsanciënniteit het recht op aanduiding zouden gehad hebben, maar door toepassing van de voorrangrechten van art. 11 niet in aanmerking komen, in overtal zullen worden aangeduid;

Onverminderd de toepassing van punt 2 :

- 3) In het opvolgingscomité de gevolgen per standplaats en voor elke entiteit met de representatieve vakbonden transparant te evalueren, dit in aanwezigheid van de betrokken administrateur-generaal of stafdirecteur, alsook in het comité te overleggen over de noodzaak om bij te sturen wegens sociale redenen, dit rekening houdend met de functionele behoeften van de organisatie;
In dat kader zal telewerk en het werken in satellietkantoren verder bevorderd worden als tegemoetkoming aan praktische moeilijkheden die personeelsleden ondervinden ten gevolge van de centralisering van de diensten en de K3, dit rekening houdend met het takenpakket van de personeelsleden en in samenspraak met de bevoegde administrateur-generaal of stafdirecteur;
In hetzelfde kader voor de personeelsleden van de lagere niveaus, die geen betrekking behorend tot hun keuze hebben verkregen, soepel te zijn bij hun ambtshalve aanwijzing voor een standplaats en dit in de mate dat het de werking van de diensten niet in het gedrang brengt;
- 4) Te zorgen voor een duidelijke en ondubbelzinnige communicatie inzake de regels die zullen worden toegepast bij de aanwijzing voor de nieuwe diensten (K3);

- 5) Communiquer par résidence le nombre de places disponible par niveau et par classe ainsi que le maximum de membres du personnel qui sont prioritaires
- 6) Ne réaliser l'opérationnalisation que si cela ne met pas en cause le fonctionnement de l'organisation. Ceci implique notamment une souplesse dans le timing relatif à l'opérationnalisation compte tenu des résultats des affectations et également de concrétiser les mesures visées au point 3.

II. Positions des organisations syndicales

a) Position de la Centrale Générale des Services Publics - AMiO :

La CGSP prend acte de l'engagement de l'autorité (sans pour autant modifier sa position reprise dans le protocole référence C.D. 337/D/80/3 « Protocole relatif aux négociations menées les 13 novembre et 19 décembre 2012 et les 22 janvier, 29 janvier, 22 février et 16 avril 2013 au sein du Comité de Secteur II – Finances »), tel qu'indiqué dans le projet de protocole « basculement 3 », considérant que :

- Ces engagements indiquent que l'autorité a franchi une étape afin de montrer qu'elle tient à nouveau à respecter les droits du personnel du SPF Finances, mais aussi les droits de leurs représentants légaux, les organisations syndicales représentatives ;
- Ces engagements traduisent aussi la prise de conscience par l'autorité des difficultés engendrées par l'AR du 19 juillet 2013 fixant les règles selon lesquelles certains membres du personnel du SPF Finances sont affectés à un nouveau service et sa volonté d'en résoudre certaines ;
- La mise en œuvre de ces engagements devrait éviter au SPF Finances de sombrer dans une situation chaotique, qui provoquerait de grands dégâts tant au service au public qu'au personnel ;
- Ces engagements donnent l'espoir que l'autorité est enfin prête à prendre la concertation sociale au sérieux, la respectera à l'avenir et essaiera de mettre en place une atmosphère de respect mutuel.

La CGSP met néanmoins en garde :

- De trop d'optimisme, car le contenu de ce protocole ne peut supprimer l'impact négatif de la diminution du personnel qui se compte en milliers d'unités, et de la disparition de centaines de résidences. de milliers de membres du personnel, impact qui se marquera presque inévitablement par l'augmentation de la charge de travail et la diminution du service au public ;
- Du fait que le contenu de ce protocole ne résout pas l'ensemble des difficultés spécifiques que le basculement 3 va causer dans les différentes administrations générales ou services d'encadrement, de telle sorte qu'un dialogue social complémentaire reste absolument indispensable eu égard aux difficultés spécifiques qui seront rencontrées ;
- Du fait que malgré les éléments contenus dans ce protocole, aucune proposition concrète d'accompagnement social du personnel, qui sera malgré tout confronté à de plus grands déplacements entre le domicile et le lieu de travail, n'a encore été faite ce qui peut générer un nouveau malaise social ;
- Du fait que le contenu de ce protocole ne donne aucune piste de solution acceptable en matière d'indemnités, primes et remboursement de frais, ce qui peut également amener la détérioration du climat social ;

- 5) Mee te delen per standplaats hoeveel plaatsen er beschikbaar zijn per niveau en per klasse en hoeveel personeelsleden daarvoor maximaal prioritair kunnen zijn. ;
- 6) De operationalisering slechts uit te voeren, indien dit de werking van de organisatie niet dreigt in het gedrang te brengen. Dit betekent ondermeer een soepele timing te hanteren met betrekking tot de operationalisering afhankelijk van het resultaat van de toewijzingen en betekent eveneens een concrete invulling van de onder punt 3 bedoelde maatregelen.

II. Standpunten van de vakorganisaties

a) Standpunt van de Algemene Centrale der Openbare Diensten

De ACOD neemt akte van de engagementen van de overheid (zonder nochtans iets te wijzigen aan haar standpunt opgenomen in het protocol met referentie D.I. 337/D/80/3 "Protocol betreffende de onderhandelingen die op 13 november, 19 december 2012, 22 januari, 29 januari, 22 februari en 26 april 2013 in het Sectorcomité II – Financiën werden gevoerd"), zoals vermeld in het voorliggende protocol inzake 'kanteling 3', aangezien:

- deze engagementen uitdrukken dat de overheid stappen wil zetten in het opnieuw respecteren van de rechten van de personeelsleden van de FOD Financiën, alsmede van de rechten van hun wettige vertegenwoordigers, de representatieve vakorganisaties;
- deze engagementen drukken eveneens uit dat de overheid zich bewust is van de moeilijkheden die voortvloeien uit het KB van 19 juli 2013 houdende de regels volgens dewelke personeelsleden van de FOD Financiën worden toegewezen aan een nieuwe dienst en van haar wil om een aantal van deze moeilijkheden op te lossen;
- de uitvoering van deze engagementen er mee zal toe bijdragen dat de FOD Financiën niet wegzinkt in chaotische toestanden, die de dienstverlening aan samenleving en bevolking zware schade zou kunnen bezorgen ;
- deze engagementen doen verhopend dat de overheid bereid is het sociaal overleg opnieuw ernstig te nemen, in de toekomst te respecteren en zal trachten het wederzijds vertrouwen te herstellen.

Niettemin waarschuwt de ACOD:

- voor al te veel optimisme, aangezien de inhoud van dit protocol de negatieve weerslag van het verdwijnen van duizenden personeelsleden evenals het verdwijnen van honderden standplaatsen – negatieve weerslag inzake stijgende werkdruk en dalende dienstverlening aan het publiek – niet ongedaan zal maken;
- voor het feit dat de inhoud van dit protocol niet alle specifieke moeilijkheden zal kunnen oplossen bij de concrete uitvoering van kanteling 3 in diverse algemene administraties en stafdiensten, zodat bijkomend en intensief sociaal overleg ook op dat vlak absoluut noodzakelijk blijft;
- voor het feit dat ondanks de inhoud van dit protocol er nog steeds geen aanvaardbare afspraken werden gemaakt omtrent de sociale begeleiding van personeelsleden die zich ondanks dit protocol toch geconfronteerd zullen zien met grotere verplaatsingen tussen woning en werk, hetgeen aanleiding zou kunnen geven tot nieuwe sociale onrust;
- voor het feit dat de inhoud van dit protocol evenmin zorgt voor een aanvaardbare oplossing voor het dossier van de vergoedingen, premies en toelagen, hetgeen eveneens aanleiding zou kunnen geven tot nieuwe sociale onrust;

- Du fait qu'un protocole n'est pas juridiquement contraignant, c'est pourquoi la CGSP indique d'ores et déjà clairement qu'en cas de non-respect du protocole, tant de la part d'un manager d'une entité, que d'un éventuel nouveau responsable du SPF Finances qui ne se sentiraient pas liés par ce protocole, elle se verra contrainte à entreprendre de nouvelles actions avec le personnel afin de faire respecter les engagements pris par l'autorité.

b) Position de la Confédération des Syndicats Chrétiens - Services Publics :

La CSC-Services Publics marque son accord sur le protocole proposé, mais elle formule néanmoins les remarques suivantes :

- si nécessaire, il convient d'opter pour un classement particulier des deux grades au sein du niveau B ;
- nous attachons une grande importance à la commission de suivi et à la présence permanente des administrations générales respectives ;
- Lorsqu'un service spécifique disparaît mais que la résidence administrative est conservée pour d'autres services dans une administration générale, il convient d'établir une règle pour les membres du personnel de ce service (tel que les services de recherche, le service de documentation précompte professionnel) ;
- Les éventuelles conditions liées à la postulation dans certaines résidences administratives pour une fonction déterminée doivent encore être négociées avec les organisations syndicales représentatives.

c) Position de l'Union Nationale des Services Publics :

L'UNSP constate que la négociation a évolué favorablement, mais, tout comme pour la mise en route de l'horaire variable, l'UNSP constate un souhait de mise en œuvre qui peut être assimilé à de la précipitation, mauvaise conseillère en la matière.

L'UNSP souhaite prendre encore le temps de finaliser le protocole et d'obtenir certaines garanties avant de procéder au basculement 3, véritable aboutissement de la réforme Coperfin 2.0.

Dès lors, l'UNSP remet **un avis défavorable sauf si :**

- des propositions concrètes sont faites dans le cadre du plan social (compensation en temps, compensation pécuniaire, attention particulière pour les 60 ans et plus...) ;
- toutes les administrations offrent la possibilité de postuler par pilier et métier ;
- la notion d'exigence de fonction, telle que définie à l'AG Fisc soit revue. L'exigence de travail dans une administration ne peut être considérée comme une exigence de fonction. De plus, la solution retenue risque de complexifier inutilement le basculement ;
- la postulation a lieu par grade (lauréats d'examen) et non par niveau ;
- une actualisation des tableaux TO BE de chaque administration est fournie avant le début du lancement de la procédure de basculement 3 (exemple : actualisation des implantations de service P). Ces données doivent au minimum être en possession des agents 15 jours avant le lancement de la procédure ;
- l'autorité décide de maintenir des implantations équitablement réparties dans tout le pays et notamment dans les zones rurales ;
- un maximum de services du SPF Finances est organisé dans les implantations maintenues.

- voor het feit dat een protocol niet juridisch afdwingbaar is, waardoor de ACOD niet anders kan dan nu al duidelijk te maken dat zij niet zal aarzelen opnieuw naar het actiewapen te grijpen, mocht, hetzij een individuele manager op het niveau van een algemene administratie, hetzij een nieuwe verantwoordelijke voor het geheel van de FOD Financiën, zich niet gebonden voelen door de engagementen vervat in dit protocol.

b) Standpunt van het Algemeen Christelijk Vakverbond der Openbare Diensten

Het ACV-Openbare Diensten gaat akkoord met het voorgestelde protocol maar formuleert niettemin de volgende opmerkingen:

- Indien nodig moet er worden geopteerd voor een specifiek klassement van de twee graden binnen het niveau B;
- Wij hechten een groot belang aan het opvolgingscomité en de permanente aanwezigheid van de respectieve algemene administraties;
- Indien een specifieke dienst verdwijnt maar de standplaats blijft bestaan voor andere diensten binnen een algemene administratie dient een regeling getroffen voor de personeelsleden van die dienst (zoals opsporingen, documentatie dienst bedrijfsvoorheffing).
- Eventuele voorwaarden verbonden aan postulatie naar een bepaalde standplaats voor een bepaalde functie dienen nog te worden besproken met de representatieve vakbonden

c) Standpunt van de Nationale Unie der Openbare Diensten

De NUOD stelt vast dat de onderhandelingen in positieve zin evolueren maar dat de Overheid kanteling 3 overhaast wil doorvoeren, net zoals voor het nieuwe variabele uurrooster. Haast en spoed is zelden goed.

De NUOD wenst echter de tijd te nemen om het protocol te vervolledigen en een aantal garanties te bekomen vooraleer wordt overgegaan tot het doorvoeren van kanteling 3.

Daarom brengt de NUOD **een negatief advies uit tenzij**

- concrete voorstellen worden uitgebracht in het kader van een sociaal plan (compensaties in gewerkte tijd, financiële compensaties, bijzondere aandacht voor medewerkers van 60 jaar en ouder ...);
- alle administraties de mogelijkheid bieden om te postuleren per administratie en per dienst (beheer, controle, geschillen);
- het begrip functievoorwaarde, zoals gedefinieerd voor de algemene administratie fiscaliteit wordt herzien. Een voorwaarde om voor een bepaalde dienst gewerkt te hebben, kan niet beschouwd worden als een functievoorwaarde. Bovendien riskeert de weerhouden oplossing de kanteling nodeloos te verzwaren;
- een incompetitiestelling per graad (verbonden aan het slagen in een loopbaanexamen) en niet per niveau;
- een actualisatie van de TO BE – tabellen voor iedere administratie (voorbeeld; actualisatie van de inplantingen van de diensten binnen de administratie P). Deze gegevens dienen minstens 15 dagen voor het lanceren van de procedure ter beschikking gesteld te worden van het personeel;
- de Overheid beslist haar inplantingen beter te spreiden over het ganse land, inzonderheid binnen de landelijke gebieden;
- een maximum aan diensten van de FOD Financiën binnen de behouden inplantingen.

2

d) Position du Syndicat Libre de la Fonction publique :

Le SLFP prend acte des engagements de l'autorité repris dans le protocole proposé relatif au basculement 3.

Le protocole proposé est une étape importante qui va dans la bonne direction, mais ne donne aucune certitude juridique dans de nombreux domaines quant à la portée et aux conséquences pour le personnel.

Le SLFP est encore toujours d'avis qu'il aurait été préférable de revoir l'arrêté royal du 19 juillet 2013 portant détermination des règles selon lesquelles certains membres du personnel du Service Public Fédéral Finances seront désignés pour un nouveau service, en particulier l'article 11 de cet AR, et demande de reconsidérer encore cette possibilité.

Le SLFP **marque son accord** en ce qui concerne les engagements pris dans le protocole, mais a néanmoins des questions et des remarques en ce qui concerne le développement ultérieur.

Dans cette optique, le SLFP demande explicitement que la liste des exigences de fonction pour la mise en compétition auprès des services opérationnels de l'AG Fisc soit préalablement concertée avec les représentants du personnel.

Pour l'AG D&A le SLFP demande qu'il y ait concertation avec les représentants du personnel afin de voir dans quelle mesure il est indiqué d'introduire également les exigences de fonction.

En ce qui concerne le point 6 du protocole, le SLFP remarque que cet engagement ne contient aucun sauf-conduit pour les administrateurs généraux et les directeurs d'encadrement concernés, mais que au contraire, des décisions en la matière ne peuvent être prises qu'après une concertation sérieuse avec les représentants du personnel.

Cet accord ne modifie en rien l'avis formulé le 16 avril 2013 par le SLFP concernant le basculement 1, le basculement 2 et le basculement 3 (Comité supérieur de concertation N° 14 et Comité de Secteur II - Finances N° 80).

Bruxelles, le

17 -01- 2014

Délégation des organisations syndicales :

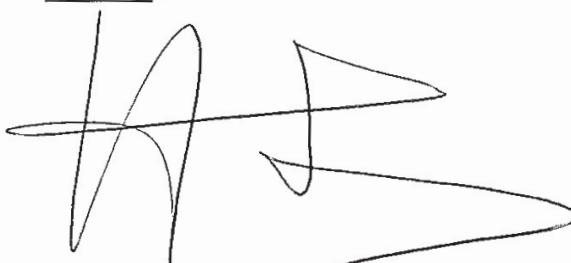
Pour la Centrale Générale des Services Publics

La CGSP regrette l'absence des managers N-1.



Délégation de l'Autorité :

Président :



Hans D'HONDT, délégué mandaté du
Ministre des Finances

d) Standpunt van het Vrij Syndicaat voor het Openbaar Ambt

Het VSOA neemt akte van de verbintenissen van de overheid opgenomen in het voorgestelde protocol betreffende kanteling 3.

Het voorgestelde protocol is een belangrijke stap in de goede richting, maar geeft op veel vlakken geen rechtszekerheid over de draagwijdte en de gevolgen voor het personeel.

Het VSOA is nog steeds van mening dat het beter zou zijn om het koninklijk besluit van 19 juli 2013 tot vaststelling van de regels volgens dewelke sommige personeelsleden van de Federale Overheidsdienst Financiën worden aangewezen voor een nieuwe dienst, in het bijzonder artikel 11 van dit KB, te herzien en vraagt deze mogelijkheid alsnog te overwegen.

Het VSOA **gaat akkoord** met de in het protocol opgenomen verbintenissen maar heeft desalniettemin vragen en opmerkingen bij de verdere uitwerking.

In dat kader vraagt het VSOA expliciet dat de lijst met functievereisten voor de in competitietelling bij de operationele diensten van de AA Fisc voorafgaandelijk met de vertegenwoordigers van het personeel zou worden overlegd.

Voor de AA D&A vraagt het VSOA met de vertegenwoordigers van het personeel voorafgaandelijk te overleggen in welke mate het aangewezen is eveneens functievereisten in te voeren.

Met betrekking tot punt 6 van het protocol merkt het VSOA op dat dit engagement geen vrijgeleide inhoudt voor de betrokken administrateurs-generaal en stafdirecteurs, maar in tegendeel beslissingen ter zake enkel kunnen worden genomen na ernstig overleg met de vertegenwoordigers van het personeel.

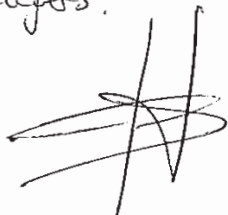
Dit akkoord wijzigt geenszins het dd. 16 april 2013 door het VSOA geformuleerde advies betreffende de kanteling 1, de kanteling 2 en de kanteling 3 (Hoog Overlegcomité nr. 14 en Sectorcomité II – Financiën nr. 80).

Brussel, 17-01-2014

De afvaardigingen van de
representatieve vakbonden:

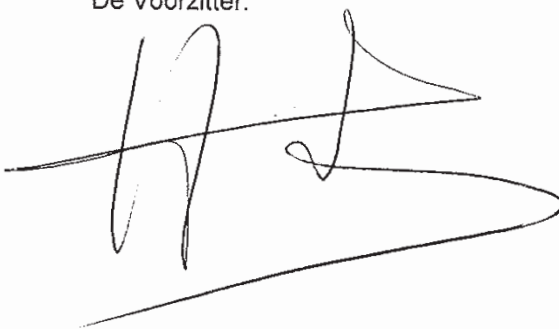
Voor de Algemene Centrale
der Openbare Diensten:

*De ACSO betreurt de
afwezigheid van de N-1
managers.*



Afvaardiging van de overheid :

De Voorzitter:



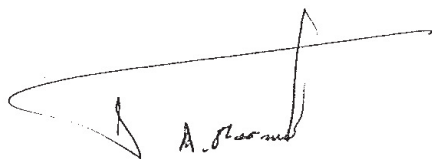
Hans D'HONDT, gemandateerd afgevaardigde
van de Minister van Financiën

Pour la Confédération des Syndicats
Chrétiens - Services Publics



VANDERHAEGHE

Pour l'Union Nationale des Services Publics

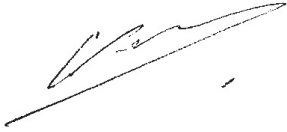


A. Gossens

Pour le Syndicat libre de la Fonction publique



Voor het Algemeen Christelijk Vakverbond
der Openbare Diensten

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke at the end.

Voor de Nationale Unie der Openbare
Diensten

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'U' shape with a vertical line through it.

Voor het Vrij Syndicaat voor het Openbaar
Ambt

A handwritten signature in black ink, showing a stylized 'S' or 'B' shape with a horizontal line through it.