



OPERATIONEEL PLAN 2025

INHOUD

INHOUD	2
VOORWOORD	3
ONZE MISSIE	4
KERNOPDRACHTEN	4
OPERATIONELE MISSIE-INDICATOREN	5
ONZE VISIE EN AMBITIES	18
ONZE DIENSTEN: EENVOUDIG EN DIGITAAL	19
ONZE PARTNERSCHAPPEN: PROACTIEF EN BETROUWBAAR	22
ONZE MEDEWERKERS: TALENTVOL EN ONDERSTEUND	24
ONZE BESLISSINGEN: ONDERBOUWD EN VERANTWOORD	26
ONZE TOEKOMST: DUURZAAM EN VEILIG	28

VOORWOORD

De maatschappij verandert voortdurend. Als FOD Financiën staan we voor de uitdaging om snel en effectief in te spelen op die **veranderingen**. Nieuwe technologieën, veranderende fraudemechanismen, evoluties in dienstverlening en (inter)nationale samenwerking vragen onze aandacht. Ook data beter benutten is essentieel, net zoals omgaan met geopolitieke spanningen en onverwachte crisissen die onze werking beïnvloeden.

Tegelijk moeten we die uitdagingen aanpakken met steeds **minder middelen**. Dat vraagt om een **vernieuwende aanpak**. We zetten in op creativiteit en innovatie, maar moeten ook duidelijke prioriteiten stellen. Zo verhogen we onze doeltreffendheid, efficiëntie en productiviteit.

De afgelopen jaren hebben we al veel bereikt. Samen werkten we aan een FOD Financiën die **op maat, slim en toekomstgericht** is. Met dit operationeel plan 2025 zetten we hier verder op in. We introduceren ook **nieuwe strategische ambities** die onze organisatie klaarstomen voor de toekomst. Deze ambities vormen de kern van onze **langetermijnvisie**.

Ook in 2025 blijven we focussen op onze **missie en kernopdrachten**. Het grootste deel van onze middelen gaat naar het correct en performant uitvoeren van die taken. We meten die prestaties aan de hand van **performantie-indicatoren**, opgenomen in het deel 'Onze missie' van dit plan.

Maar we willen meer. Als ambitieuze overheidsdienst blijven we evolueren en een voortrekkersrol spelen binnen de federale overheid. We zetten daarbij volop in op eenvoudige en digitale **diensten**, proactief en betrouwbaar **partnerschap** en een datagedreven aanpak die ons helpt om onderbouwde en verantwoorde **beslissingen** te nemen. We stroomlijnen onze processen en zetten maximaal in op die taken die de meeste waarde creëren voor de overheid, met oog op een sterke **toekomst**. Onze **medewerkers** zijn daarbij onze grootste kracht. Door continu te investeren in kennis, vaardigheden en samenwerking zorgen we voor een omgeving waarin zij kunnen groeien en uitblinken.

In het deel 'Onze visie en ambities' lees je meer over de **projecten** waarmee we in **2025** deze **transformatie** willen realiseren. Een gedetailleerde tabel met de beschrijving en timing van elk project vind je in bijlage.

ONZE MISSIE

Missie

Door het correct en performant uitvoeren van onze fiscale, financiële en patrimoniale opdrachten en het voeren van de strijd tegen misdaad en fraude dragen we bij tot de welvaart van iedere burger en onderneming¹ en bouwen we mee aan een veilige, solidaire en duurzame samenleving.

Waarden en normen

Vier **waarden** staan centraal in onze organisatie en in onze werking: onze medewerkers zijn dienstbaar, correct, integer en gedreven. Aanvullend bieden vier **normen** onze medewerkers een houvast in een werkcontext die de voorbije jaren grondig is gewijzigd: flexibel, open, verantwoordelijk en samen sterk.

Integriteit

We kunnen onze missie en onze ambities slechts realiseren met toegewijde en vastberaden medewerkers die onze waarden en normen uitdragen. Hierbij speelt ook het **integriteitsbeleidsplan** een belangrijke rol.

KERNOPDRACHTEN

De **kernopdrachten** van de FOD Financiën zijn:

- een tijdige en juiste heffing, inning, invordering en terugbetaling van de belastingen en taksen
- het Shared Service Center zijn voor de inning en invordering van fiscale en niet-fiscale schuldvorderingen
- een betrouwbaar beheer van alle patrimoniumdata
- de legale handel faciliteren en de maatschappij beschermen door gerichte controles uit te voeren op de in-, door- en uitvoer van goederen
- bijdragen tot het voorkomen en het bestrijden van fraude, ontwijking en misdrijven binnen onze bevoegdheidsdomeinen
- de financiële verbintenissen van de Staat beheren en de financiering van deze laatstgenoemde verzekeren
- verstrekken van beleidsexpertise en -ondersteuning

Duurzame ontwikkeling

We voeren onze kernopdrachten uit met belang voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en nemen de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen (SDG's) van de Verenigde Naties als leidraad voor onze werking.

¹ In de tekst gebruiken we geregeld de uitdrukking 'burgers en ondernemingen' om in algemene zin naar onze externe stakeholders te verwijzen. Met die vorm verwijzen we zowel naar burgers, ondernemingen, zelfstandigen en vrije beroepen, vzw's, experts en partners ...



OPERATIONELE MISSIE-INDICATOREN

Het opvolgen van het performant en correct uitvoeren van onze kernopdrachten gebeurt aan de hand van indicatoren. Het resultaat voor 2024 wordt hierna vermeld.

Kernopdrachten	Indicatoren	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat
		2021	2023	2023	2024	2024
Een tijdige en juiste heffing, inning, invordering en terugbetaling van de belastingen en taksen	1. Het percentage tijdig ingediende aangiften PB die, op het einde van de periode, binnen een termijn van 8 maanden vanaf de datum van indiening het statuut 'klaar voor inkohiering' hebben gekregen (AAFisc)	98,16%	94%	89,36%	95%	92,01%
	2. Het percentage anomalieën in de periodieke btw-aangiften die, op het einde van de periode, werden behandeld binnen de zes maanden vanaf hun ontstaan (AAFisc)	99,30%	96%	98,95%	97%	98,84%



Kernopdrachten	Indicatoren	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat
		2021	2023	2023	2024	2024
	3. Het percentage uitgevoerde controleopdrachten inzake inkomstenbelasting, btw, diverse taken en voorheffingen die op het einde van de periode aanleiding heeft gegeven tot een rechtzetting (AAFisc)	57,33%	58%	58,48%	60%	56,94%
	4. A) Het gemiddeld bedrag van de gevestigde inkomstenverhogingen inzake inkomstenbelasting (AAFisc)	70.326,46 €	100% van het resultaat van de voorgaande periode van 12 maanden	91,84%	100% van het resultaat van de voorgaande periode van 12 maanden	185,01%
	B) Het gemiddeld bedrag na te vorderen btw, diverse taken en voorheffingen (AAFisc)	17.855,12 €	100% van het resultaat van de voorgaande periode van 12 maanden	100,78%	100% van het resultaat van de voorgaande periode van 12 maanden	165,51%
	5. Het percentage administratieve geschillen die, op het einde van de periode, werden behandeld binnen de zes	79,84%	75%	63,13%	80%	60,79%



Kernopdrachten	Indicatoren	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat
		2021	2023	2023	2024	2024
	(of negen) maanden vanaf hun indiening (AAFisc)					
	6. Compliance: in bedrag (AAll) ²	94,41%	Kengetal	83,52%	Kengetal	90,54%
	7. Compliance: in aantal schuldenaars (AAll) ³	78,24%	Kengetal	60,99%	Kengetal	73,44%
	8. Invordering na 12 maanden van de niet-spontaan betaalde fiscale schulden (AAll) ⁴	57,93%	Kengetal	56,69%	Kengetal	60,81%
Het Shared Service Center zijn voor de inning en invordering van fiscale en niet-fiscale schuldvorderingen	9. Invordering na 12 maanden van de niet-spontaan betaalde niet-fiscale schulden (AAll) ⁵	20,26%	Kengetal	21,27%	Kengetal	23,95%
	10. Tevredenheidsmeting dienstverlening (AAll)			Geen gegevens beschikbaar		Geen gegevens beschikbaar
	11. Evolutie aantal schuldsoorten (AAll)			Geen gegevens beschikbaar		Geen gegevens beschikbaar
	12. De hypothecaire getuigschriften worden	82,1%	87%	92,6%	86%	88,48%

² Zonder rekening te houden met de termijn die in het kader van de energiecrisis was toegekend

³ Zonder rekening te houden met de termijn die in het kader van de energiecrisis was toegekend

⁴ ICOB 'Betwisting van de schuld' zijn inbegrepen

⁵ ICOB 'Betwisting van de schuld' zijn inbegrepen



Kernopdrachten	Indicatoren	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat
		2021	2023	2023	2024	2024
Een betrouwbaar beheer van alle patrimoniumdata	tijdig afgeleverd en de openstaande aanvragen kunnen nog tijdig verwerkt worden (AAPD)					
	13. De hypothecaire formaliteiten worden tijdig verwerkt, en de openstaande dossiers kunnen nog tijdig verwerkt worden (AAPD)	89,6%	85,5%	Geen gegevens beschikbaar	88%	60,14%
	14. De manutentie van de successies wordt tijdig gerealiseerd, en de openstaande dossiers kunnen nog tijdig verwerkt worden (AAPD)	72%	79,5%	Geen gegevens beschikbaar	75%	Geen gegevens beschikbaar
	15. De bezwaren tegen KI worden tijdig verwerkt, en de openstaande dossiers kunnen nog tijdig verwerkt worden (AAPD)	72%	56,3%	49,6%	60%	59,07%
	16. De fysieke mutaties worden tijdig verwerkt en de openstaande dossiers	89,9%	85,5%	89,1%	87%	89,82%



Kernopdrachten	Indicatoren	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat
		2021	2023	2023	2024	2024
	kunnen tijdig verwerkt worden (AAPD)					
	17. De prekadastreringen (voorafgaandelijke identificaties) worden tijdig verwerkt, en de openstaande dossiers kunnen nog tijdig verwerkt worden (AAPD)	90%	90%	93,3%	90%	98,73%
	18. De aankoop-/verkoopopdrachten van het federaal comité worden tijdig verwerkt, en de openstaande opdrachten kunnen nog tijdig verwerkt worden (AAPD)	51,8%	81%	90%	85%	92,56%
De legale handel faciliteren en de maatschappij beschermen door gerichte controles uit te voeren op de in-, door- en uitvoer van goederen	19. Het percentage beschikkingen voor het afleveren van een nieuwe vergunning Douane dat wordt opgemaakt binnen de wettelijke termijnen (op maandbasis) (AAD&A)	87,39%	90%	84,25%	90%	92,20%



Kernopdrachten	Indicatoren	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat
		2021	2023	2023	2024	2024
	20. A) Het percentage uitgevoerde fysieke controles Enig document PLDA normale procedure (geaggregeerd) (op maandbasis) (AAD&A)	64%	90%	52,5%	90%	56,70%
	B) Het percentage uitgevoerde fysieke controles op invoeraangiftes PLDA normale procedure (met uitzondering van regeling J en aangiftes met een statistische waarde tot en met 150€) en op uitvoeraangiftes PLDA normale procedure (op jaarbasis) (AAD&A)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	100% = 54.000 uitgevoerde fysieke controles op jaarbasis	100,61%
	21. Het percentage vaststellingen naar aanleiding van fysieke controles Enig document PLDA normale procedure (geaggregeerd) (op maandbasis) (AAD&A)	11,20%	6,4%	9,62%	6,4%	10,96%



Kernopdrachten	Indicatoren	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat
		2021	2023	2023	2024	2024
Bijdragen tot het voorkomen en het bestrijden van fraude, ontwijking en misdrijven binnen onze bevoegdheidsdomeinen	22. Percentage afgehandelde luiken met resultaat (AABBI)	61,65 %	>50%	54,87%	> 50%	60,11%
	23. Vermeden fiscale verliezen omwille van preventieve acties (AABBI)	€ 264.950.000	Meer dan €130.000.000	€ 255.200.000	Meer dan €130.000.000	TBD ⁶
	24. Ingekohierde bedragen per ambtenaar AABBI	€ 3.725.582	> € 1.500.000	€ 3.685.803	> € 1.500.000	€ 4.538.017
	25. Geïnde bedragen per ambtenaar AABBI	€ 543.788	> € 250.000	€ 453.648	> € 250.000	€ 357.964
	26. Het percentage opgestarte opsporingsonderzoeken dat zich binnen de strategische beleidsdomeinen AAD&A situeert (op maandbasis) (AAD&A)	90,92%	80%	91,10%	80%	90,17%
	27. Percentage gevallen in kracht van gewijsde waarvoor de BBI gelijk heeft gekregen (AABBI)	78,90%	>80%	77,34%	> 80%	80,82%

⁶ Dit resultaat zal pas op 01.03.2025 beschikbaar zijn.



Kernopdrachten	Indicatoren	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat
		2021	2023	2023	2024	2024
	28. Het percentage vonnissen / arresten in kracht van gewijsde waarvoor de AAD&A gelijk heeft gekregen (op maandbasis) (AAD&A)	95,37%	95%	96,66%	95%	97,24%
	29. Percentage onderzoekdossiers met internationaal uitgewisselde informatie (AAD&A, AABBI en AAFisc)	AAD&A: 27,37% AABBI: KPI in ontwikkeling AAFisc: KPI in ontwikkeling	Kengetal	AAD&A: 43,63% AABBI: 14,67% AAFisc: 4,86%	Kengetal	AAD&A: 32,09% AABBI: 15,42% AAFisc: 4,02%
De financiële verbintenissen van de Staat beheren en de financiering van deze laatstgenoemde verzekeren	30. Percentage positieve controles in het kader van het respecteren van de wettelijke verplichtingen op financieel vlak (UBO, CAP, ICB, Financiële sancties, Consolidaties) (AAThes)	NVT	70%	66,66%	70%	80,15%
	31. Invulpercentage van de registers UBO en CAP door de informatieplichtigen (AAThes)	UBO: 85,2% CAP: 96%	UBO: 98% CAP: 99%	UBO : 93,5% CAP : 96,86%	UBO: 99% CAP: 99%	UBO: 96,60% CAP: 98,26%



Kernopdrachten	Indicatoren	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat
		2021	2023	2023	2024	2024
	32. Consolidatie van de financiële activa van overheidsinstellingen (AAThes)	99,31%	99,50%	99,99%	99,50%	99,97%
	33. Geïnde bedragen (interessen en verjaringen) door de Deposito- en Consignatiekas (AAThes)	€ 3,5 miljoen	€ 6 miljoen	€ 175,44 miljoen	€ 8 miljoen	€ 149,59 miljoen
Verstrekken van beleidsexpertise en -ondersteuning	34. Percentage tijdige opleveringen van de nota's voor het Schatkistcomité (AABEO)	100%	90%	83,33%	90%	91,67%
	35. Percentage tijdige opleveringen 1ste ontwerp van reglementering ter uitvoering van een richtlijn (AABEO)	100%	60%	100%	100%	100%
	36. Percentage tijdige opleveringen 1ste ontwerp van recurrente KB's (AABEO)	100%	80%	87,5%	80%	100%
	37. Percentage tijdige oplevering van dossier	100%	100%	100%	100%	100%



Kernopdrachten	Indicatoren	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat	Doelwaarde	Resultaat
		2021	2023	2023	2024	2024
	eigen middelen bij de Europese Commissie (AABEO)					
Verstrekken van professionele en klantvriendelijke dienstverlening	38. Telefonische bereikbaarheid: antwoordpercentage voor telefoongesprekken tijdens de kantooruren (FODFin)	62,64%	80%	83,91%	80%	85,25%
	39. Fysieke bereikbaarheid: het percentage bezoekers waarvoor de wachttijd aan de loketten <= aan 8 minuten is (FODFin)	NVT	80%	NVT	80%	NVT



Vanaf 2025 zullen we de kernopdrachten van de FOD Financiën opvolgen vanuit de verschillende waardeketens in de procesarchitectuur van de FOD Financiën.

Waardeactiviteiten	Indicatoren	Doelwaarde 2025
Beheren van de interacties met burgers, ondernemingen en partners	Aantal personen in de wachtrij telefonie die contact gehad hebben met een agent (FODFin)	80%
	Aantal (eerste) antwoorden op webforms binnen de termijn (FODFin)	
Faciliteren van de taxatie	Het percentage beschikkingen voor het afleveren van een nieuwe vergunning Douane dat wordt opgemaakt binnen de wettelijke termijnen (op maandbasis) (AADA)	90%
Heffen van belastingen en taksen	Het percentage tijdige aangiften directe belastingen die binnen de wettelijke termijn de status 'ingekohierd' of 'niet belastbaar' kregen (AAFisc)	95%
	Het percentage niet indieners (incl. laattijdige aangiften) directe belastingen die binnen de wettelijke termijn de status 'ingekohierd' of 'niet belastbaar' kregen (AAFisc)	95%
	Het percentage tijdig behandelde anomalieën in de periodieke BTW-aangiften (AAFisc)	97%
Controleren, beschermen van de maatschappij, nazicht van de fiscale situatie, bestrijden en voorkomen van fraude	Het percentage controleopdrachten met betrekking tot inkomstenbelastingen, BTW, diverse taksen en voorheffingen die aan het einde van de periode hebben geleid tot een rechtzetting (AAFisc)	60%
	Het totaal door de AADA vastgesteld bedrag aan fiscale opbrengsten bij de uitvoering van controles en toezicht door de eerstelijndiensten (op jaarbasis) +	
	Het totaal door de AADA vastgesteld bedrag aan fiscale opbrengsten bij de uitvoering van controles en audits door de tweedelijndiensten (op jaarbasis)	
	Het percentage afgehandelde luiken met een positief resultaat (AABBII)	50%
	Het percentage van succesvolle controles (AAThes)	70%



	Het invulpercentage van de registers UBO en CAP door de informatieplichtigen (AAThes)	96%
Innen en invorderen van rechten, belastingen en taksen, beheren van de financiële regelgeving en toepassen van boekhoudkundige regels	Het percentage schuldenaren die spontaan betalen op vervalddag (AAll)	
	Het percentage betalingen uitgevoerd op vervalddag (AAll)	
	Het percentage ontvangen bedragen 12 maanden na de vervalddag (AAll)	
Beheren van de patrimoniale informatie	Het percentage tijdig verwerkte dossiers binnen de patrimoniumdiensten (AAPD)	
	Het percentage tijdig afgeleverde patrimoniale informatie (AAPD)	
	Het percentage tijdig ontvangen informatieverzameling (AAPD)	
	Het percentage tijdige verwerking van patrimoniale informatie (AAPD)	
Ondersteunen van beleid en reglementeren	Het percentage analyses, ramingen en/of gegevens die tijdig aan de stakeholders (intern of extern) zijn geleverd (AABEO)	
	Het percentage van programmawetten, wetten diverse bepalingen en omzettingen van richtlijnen die binnen de gevraagde termijnen zijn geleverd (AABEO)	
Beheren van de financiële verbintenissen	Het percentage van het totale geconsolideerde kapitaal (AAThes)	99,60%
	Het bedrag aan ontvangsten voor rekening van de Staat (DCK) (AAThes)	€ 60 miljoen
	Het percentage correcte dagelijkse vooruitzichten van de liquiditeitsbehoeften van het Federaal Agentschap van de Schuld (AAThes)	
	Het beheer van Staatsgaranties (AAThes)	



Transversaal	De evolutie van het aantal geschillen/bezwaren (FODFin)	
	Het percentage vonnissen/arresten waarvoor de FODFin gelijk gekregen heeft (FODFin)	

ONZE VISIE EN AMBITIES

Deze langetermijnvisie vat samen waar de FOD Financiën voor staat en waar we samen naartoe werken:

We zijn een dynamische overheidsdienst met geëngageerde en competente medewerkers die samen bijdragen tot een financieel gezond land.

Naast het uitvoeren van onze missie en kernopdrachten, is het belangrijk dat we als ambitieuze overheidsdienst blijven evolueren en de werking van onze organisatie verder optimaliseren. Dat doen we aan de hand van **vijf strategische ambities**:

- Onze diensten: eenvoudig en digitaal
- Onze partnerschappen: proactief en betrouwbaar
- Onze medewerkers: talentvol en ondersteund
- Onze beslissingen: onderbouwd en verantwoord
- Onze toekomst: duurzaam en veilig

De vijf strategische ambities worden gerealiseerd via projecten. Deze projecten zijn gegroepeerd rond **verschillende thema's**, die hieronder **per ambitie** worden weergegeven.

- **Onze diensten: eenvoudig en digitaal**
 - Kwaliteitsvolle en toegankelijke digitale diensten
 - Ondersteuning van niet-digitale burgers
 - Stakeholderbetrokkenheid bij ontwikkeling van diensten
- **Onze partnerschappen: proactief en betrouwbaar**
 - Internationale verplichtingen
 - Facilitatie en vertrouwensrelatie
 - Gegevensuitwisselingsinitiatieven
- **Onze medewerkers: talentvol en ondersteund**
 - Onboarding
 - Learning & development
 - Employer binding
- **Onze beslissingen: onderbouwd en verantwoord**
 - Data governance en data science
 - Volop inzetten van technologische mogelijkheden voor datagebruik en data-exploitatie
 - Informatieveiligheid en verantwoord gebruik
- **Onze toekomst: duurzaam en veilig**
 - Hertekenen werking en processen
 - Een duurzaam ICT-landschap

ONZE DIENSTEN: EENVOUDIG EN DIGITAAL

We optimaliseren onze dienstverlening door een eenvoudig en digitaal aanbod met oog voor de inclusie van niet-digitale burgers.

- **Kwaliteitsvolle en toegankelijke digitale diensten**

De meeste burgers, ondernemingen en verenigingen dienen correct hun belastingaangifte in en betalen tijdig hun belastingen. Het uitgangspunt van de FOD Financiën is dan ook om het zo gemakkelijk mogelijk te maken voor zij die hun verplichtingen nakomen. De dienstverlening van de FOD Financiën focust daarbij op een **eenvoudig en digitaal aanbod**. We willen het voor iedereen gemakkelijk maken om zijn interacties en transacties online te verrichten en op te volgen. Zo is het de ambitie van de FOD Financiën om alle administratieve stappen **100% digitaal** mogelijk te maken tegen ten laatste **1 januari 2028**.

In 2025 bouwen we verder aan **kwaliteitsvolle en toegankelijke digitale diensten** met behulp van een aantal initiatieven.

Zo moet het project **'Attesten via MyMinfin'** het mogelijk maken om attesten en machtigingen digitaal aan te vragen via het beveiligde online portaal MyMinfin. We zetten dit project verder met de uitrol van nieuwe attesten.

Het project **'Integratie van e-services in MMF'** richt zich dan weer op het toegang bieden tot onze e-services via het beveiligde online portaal MyMinfin. Ook dit project zetten we verder met de integratie van E604, Biztax en Intervat.

Daarnaast streven we met het project **'TOW 2.0'** de transformatie van Tax-on-web na met oog op een optimale gebruikerservaring. We zetten de burger centraal en voeren een stapsgewijze aangifte in om dit proces zowel intuïtiever als meer 'op maat' te maken. We herzien de 'TOW-samenvatting' en implementeren een eerste versie van de stapsgewijze aangifte, die ontworpen is om via gerichte vragen burgers door de vooraf ingevulde aangifte te leiden.

Het project **'Ketting btw'** eindigt met de volledige uitrol van de nieuwe procedure voor het beheer van periodieke btw-aangiftes. Daarnaast zet AAll de ontwikkelingen verder op vlak van beheer van betalingen en teruggaven die zijn aangepast aan de nieuwe btw-procedure.

Met het project **'Pillar 2'** zetten we verder in op de ondersteuning van het volledige Pijler 2-proces. Denk daarbij aan het inhoudelijk definiëren van de aangifte- en notificatieformulieren en aanslagbiljetten, de uitbouw van e-services in MyMinfin voor het indieningsproces, het geschillenproces en de digitale interacties. Aanvullend omvat het project de ontwikkeling van de nodige backoffice tools om het verwerkingsproces (aangiften, inkohiering, sanctiebeleid, bezwaarprocedure, interacties met de doelgroep) te ondersteunen. We voorzien bovendien een connectie met FIRST om de bijheffingen zowel te innen, in te vorderen als terug te betalen. In deze fase werken we ook aanvullende regelgeving en circulaires uit en voorzien we in de nodige communicatie met zowel interne als externe doelgroepen. We finaliseren ook de de QDMTT verklaring.

Het project '**Biztax 2.0**' heeft als doel om de technologisch verouderde Biztax applicatie te herontwerpen. Daarvoor zullen de nodige analyses van start gaan. Het project omvat zowel het aanpassen van de schermen als het grondig herzien van de taxonomie volgens moderne standaarden die API's mogelijk maken. Daarnaast voorzien we nieuwe functionaliteiten en vergemakkelijken we de procedure voor het invullen van de aangifte door dit meer intuïtief te maken. Intern zal dit de verwerkingsprocedure van de aangifte vergemakkelijken doordat we de automatische verwerking maximaliseren.

In 2025 zal AAll officieel de nieuwe e-service '**MyMinfin Account**' lanceren. Via deze e-service hebben zowel burgers als bedrijven een duidelijk overzicht van hun fiscale en niet-fiscale balans direct vanaf het beveiligd online platform MyMinfin, evenals de mogelijkheid om verschillende acties te ondernemen om hun betalingen en terugbetalingen te beheren voor rechten die door AAll worden beheerd. MyMinfin Account zal ook de interface zijn voor het beheer van provisies en domiciliëringen, inclusief voor btw en pijler 2.

De bij de belastingplichtige verzamelde data vergt een hele specifieke aanpak. Het betreft zeer gevoelige bedrijfs- en persoonlijke data, die met de hoogst mogelijke omzichtigheid moet worden behandeld. Ze bevat daarnaast ook vaak gevaarlijke bestanden die binnen het bedrijfsnetwerk potentieel een risico vormen. Om dit probleem aan te pakken, werd een oplossing ontwikkeld onder de noemer 'e-AuditZone', waar deze data in een beveiligde omgeving, los van de rest van het intranet van de FOD Financiën, kan behandeld worden. Het project '**e-Audittools**' heeft specifiek tot doel om die werkzaamheden binnen de e-AuditZone kunnen op te volgen. Het betreft in concreto het veilig beheer van deze data doorheen de e-auditflow, waarbij de klemtoon ligt op het automatiseren van frequent terugkerende handelingen, het by design inbouwen van garanties op het beschermen van de authenticiteit en confidentialiteit van de gegevens, het beschermen van het netwerk, het opleveren van een audittrail van bewijs tot resultaat en het beheren van de teams.

Daarnaast zet ook de AAD&A haar inspanningen verder om haar ICT-systemen en digitale dienstenaanbod aan te passen op basis van het EU-douanewetboek. Dat gebeurt via de ontwikkeling van nieuwe aangiftemodules in volgende projecten: **AES** (Automated Export System), **IDMS** (Import Declaration Management System), **NCTS fase 5** (New Computerised Transit System), **PN TS** (Presentation Notification & Temporary Storage) en **CCI** (Centralised Clearance Import).

We blijven inzetten op de toegankelijkheid van de FOD Financiën, door informatie makkelijker beschikbaar en beter begrijpbaar te maken. Daarom zullen we via het project '**User centered website pro**' een nieuwe, duidelijkere website ontwikkelen voor professionele doelgroepen die bovendien afgestemd is op hun wensen en behoeften. Met oog op de best mogelijke gebruikerservaring, werken we via co-creatie samen met de eindgebruiker zelf. Dit project is een vervolg op het traject dat we eerder realiseerden voor burgers en waarin we voor deze doelgroep al een nieuwe website lanceerden.

De activiteiten van de AA Thesaurie inzake de bevrozing van de tegoeden en embargo's maken een deel uit van de strijd tegen de financiering van terrorisme. Het project

'**Digitalisering van de activiteit van de financiële sancties**' heeft tot doel zoveel mogelijk tijdrovende administratieve taken te digitaliseren zodat er meer tijd overblijft voor echte controleactiviteiten. We finaliseren dit project in 2025.

- **Ondersteuning van niet-digitale burgers**

Tegelijkertijd zorgt doorgedreven digitalisering voor een digitale uitsluiting en (mogelijk) groeiende ongelijkheid in onze samenleving. Daarom omarmen we **digitale inclusie** door zowel te investeren in onze digitale kanalen als ervoor te zorgen dat ze voldoen aan de hedendaagse toegankelijkheidseisen. De digitalisering van onze dienstverlening moet dus hand in hand gaan met de garantie dat ook niet-digitale burgers kunnen geholpen worden.

Het doel van het initiatief '**Reach Out - Sociaal partnerschap**' is het opzetten van een specifieke opvang- en partnerschapsorganisatie voor de behandeling van de dossiers van burgers die niet digitaal zijn of die sociale en/of financiële moeilijkheden ondervinden.

Dit project zal worden verrijkt met de resultaten van het project '**Analyse van de interacties met schuldenaren op het vlak van inning en invordering**', waarin we onderzoeken welke alternatieve kanalen voor dienstverlening (e-mail, telefoon, sms) een belangrijke rol kunnen spelen in onze aanpak op vlak van inning en invordering.

- **Stakeholderbetrokkenheid bij ontwikkeling van diensten**

We **betrekken stakeholders** bij de **ontwikkeling van diensten**. Dankzij gebruikersparticipatietrajecten stemmen we de opgeleverde oplossing zoveel mogelijk af op de behoeften van de eindgebruikers.

We finaliseren het project '**API eServices**', waarin we API's (Application Programming Interfaces) ontwikkelen waarmee professionele gebruikers vanuit hun eigen systeem documenten kunnen raadplegen en downloaden van MyMinfin en btw-aangiftes kunnen invoeren in Intervat. Dit project verliep in nauwe samenwerking met het ITAA.

De Belcotax-on-web applicatie voor het invoeren van 281.xx formulieren en attesten en het raadplegen van formuliergegevens dateert van 2006 en is gebaseerd op technologieën die niet meer up-to-date zijn. Het project '**Rewriting Belcotax-on-web**' wil de toepassing moderniseren door generieke componenten te gebruiken, nieuwe functionaliteiten aan te bieden en de verzendingsprocedure te vereenvoudigen. Een API zal externe gebruikers in staat stellen om gegevens automatisch te raadplegen en te versturen. De ontwikkelingen zijn aan de gang en de belanghebbenden worden regelmatig geraadpleegd in het kader van het herontwerp van de toepassing.

Het project '**Digitalisering van het proces van de diverse taksen**' zal het mogelijk maken om de bestaande aangiftes diverse taksen elektronisch in te voeren. Voorafgaand aan de implementatie zullen we gebruikerstesten realiseren met Febelfin en Assuralia.

In het kader van het project **'Biztax 2.0'** realiseren we in samenwerking met het ITAA een behoeftebevraging bij onze stakeholders.

We finaliseren in 2025 het project om de **Deposito- en Consignatiekas** (AAThes) te digitaliseren. Dit doen we door de financiële dossiers over faillissementen die door de curatoren worden beheerd, te integreren in de eDEPO-toepassing.

Nog in 2025 richt het project **'Finprof'** zich op het verbeteren van zijn functionaliteiten na de migratie van zijn omgeving, maar ook op het raadplegen van zijn stakeholders met oog op het verbeteren van de e-service en de creatie van een API. Het doel is om een hoogwaardige e-service aan te bieden die ontwikkeld wordt in samenwerking met onze partners (sociale secretariaten/ITAA).

Aanvullend op de hierboven vermelde projecten bevat de boordtabel, als bijlage van dit operationeel plan, een overzicht van alle projecten waarmee de ambitie gerealiseerd wordt.

ONZE PARTNERSCHAPPEN: PROACTIEF EN BETROUWBAAR

We zijn een betrouwbare partner op nationaal, Europees en internationaal vlak door actief betrokken te zijn en onze expertise te delen.

- **Internationale verplichtingen**

De FOD Financiën wil een **betrouwbare partner** zijn voor ondernemingen, verenigingen en overheden, zowel nationaal, Europees, als internationaal. We ondersteunen belastingplichtigen die hun verplichtingen correct nakomen door hen te faciliteren in hun inspanningen.

Een uniforme, internationaal gecoördineerde aanpak op gebieden zoals fiscaliteit en fraudebestrijding maakt onze werking efficiënter. Daarom volgen we **Europese en internationale verplichtingen** nauwgezet op en nemen we hier concrete acties voor.

In 2025 finaliseren we het project **'MCAA MDR'**. Dit project focust op de internationale uitwisseling van informatie over bepaalde grensoverschrijdende constructies op niet-EU-niveau met betrekking tot MDR-informatie (Mandatory Disclosure Rules).

Met het project **'SME'** implementeren we de Europese richtlijn 2020/285 zodat KMO's die van deze administratieve vereenvoudiging inzake btw gebruik wensen te maken, zich digitaal kunnen registreren. Ze kunnen dan hun aangiften indienen die vervolgens met de andere lidstaten zullen worden uitgewisseld. We finaliseren dit project in 2025.

Het project **'CARF DAC 8'** beoogt dan weer de implementatie van Richtlijn 2023/2226/EU (DAC8) en het Crypto-Asset Reporting Framework (CARF) van de OESO. Dit houdt enerzijds de verplichting in voor Belgische crypto-activa dienstverleners met een vergunning in België

en de betrokken niet-EU crypto-activabedrijven crypto-asset operatoren van buiten de EU (die België zullen kiezen als lidstaat van aangifte) om informatie te rapporteren over inkomsten uit transacties met crypto-activa en anderzijds de verplichting voor de FOD Financiën om deze informatie internationaal uit te wisselen in het kader van een nieuw type van automatische uitwisseling van informatie (AEOI CARF IN & OUT). De analyses zullen in 2025 van start gaan.

Met het project '**Pillar 2 fase 3**' zorgen we voor de technische en organisatorische implementatie van het internationale belastingstelsel Pillar 2. In fase 3 zetten we in op de internationale uitwisseling van gegevens uit GIR-aangiften (GloBE Information Return) en de consultatie van de GIR. De GIR bevat de gegevens die nodig zijn om een passende risicobeoordeling uit te voeren en de juistheid van de aanvullende belastingplicht van een groepsentiteit te evalueren. Om het nieuwe type internationale uitwisseling te implementeren, worden twee nieuwe automatische uitwisselingsflow (In & OUT) ontwikkeld als onderdeel van STIRint. De STIRINT GIR IN-stroom zal worden ontwikkeld (toepassing voor de internationale uitwisseling van GIR's), evenals de voorschriften voor de implementatie van DAC 9 met betrekking tot internationale uitwisseling.

- **Facilitatie en vertrouwensrelatie**

We bouwen sterke vertrouwensrelaties op met belastingplichtigen en stakeholders. Dit begint met **open en toegankelijk contact** tussen belastingplichtigen en onze fiscale ambtenaren. Zo maken we duidelijk hoe zij aan hun verplichtingen kunnen voldoen, wat zorgt voor efficiëntere processen en minder geschillen.

Daarnaast versterken we het vertrouwen door de inspanningen van onze stakeholders te ondersteunen en hen proactief te betrekken. We gaan waar mogelijk **samenwerkingsinitiatieven en partnerschappen** aan om onze dienstverlening en samenwerking verder te verbeteren.

In 2025 zal de ondertekening van een **protocol** tussen de **AAII** en het **Openbaar Ministerie** het mogelijk maken om de relaties en uitwisselingen met de griffies en rechtbanken te standaardiseren en te verbeteren. Dit zal de doeltreffendheid van strafrechtelijke onderzoeken ten goede komen en zal de sanctieketen versterken in het geval van een strafrechtelijke veroordeling.

- **Gegevensuitwisselingsinitiatieven**

Als datagestuurde organisatie versterken we onze **gegevensuitwisselingsinitiatieven**, zowel nationaal als internationaal, om onze taken effectief uit te voeren. De **kwaliteit** van onze **gegevens** en informatie is daarbij **cruciaal** en bepaalt ons succes. We werken nauw samen met partners en waarborgen privacy en informatieveiligheid.

We richten ons op het **efficiënt verzamelen en benutten van gegevens**, met bijzondere aandacht voor internationale gegevensuitwisselingsinitiatieven en het hergebruik van open data. Dit bevordert transparantie, versterkt onze dienstverlening en stimuleert positieve

samenwerkingen. Door actief deel te nemen aan globale initiatieven en onze expertise te delen, vergroten we de meerwaarde voor onze stakeholders en bevestigen we onze rol als betrouwbare partner.

Een aantal van de hierboven aangehaalde projecten (CARF DAC 8, MCAA MDR, SME ...) zijn naast een wettelijke verplichting ook een gegevensuitwisselingsinitiatief.

Aanvullend op deze projecten bevat de boordtabel, als bijlage van dit operationeel plan, een overzicht van alle projecten waarmee de ambitie gerealiseerd wordt.

ONZE MEDEWERKERS: TALENTVOL EN ONDERSTEUND

We zijn een aantrekkelijke werkgever door een werkomgeving te creëren waar onze medewerkers kunnen groeien en zich volledig inzetten voor de organisatiedoelen.

- **Onboarding**

Het aantrekken, correct toewijzen en vlot introduceren van talent is cruciaal om de continuïteit van onze werking te verzekeren. De krapte op de arbeidsmarkt maakt dat we de verschillende troeven van de FOD Financiën als aantrekkelijke werkgever maximaal moeten benutten. Daarnaast is het optimaliseren en versnellen van het aanwervings- en selectieproces van groot belang om de juiste talenten aan te trekken en ervoor te zorgen dat nieuwe medewerkers snel aan de slag kunnen.

In 2025 optimaliseren we de **aanwerving en toewijzing van medewerkers aan de juiste diensten via talentmanagement**. Dit doen we voor de procedures waarbij de tussenkomst van BOSA niet vereist is, zoals de startbaanovereenkomsten en de interne procedures (vb. interne mobiliteit). Het doel van dit project is om zowel medewerkers als teams gemotiveerd, flexibel en duurzaam inzetbaar te houden.

Aanvullend **evalueren en optimaliseren we het huidige wervings-, selectie- en onboardingsproces** in lijn met het nieuwe competentiemodel ingevoerd vanaf 1 januari 2025. Zo zal P&O bijvoorbeeld nog meer inzetten op voorbereidende vergaderingen met de verschillende diensten om hun troeven als werkgever nog beter te leren kennen en optimaal te integreren in onze vacatureteksten.

Daarnaast zetten we in op het verhogen van de binding van medewerkers vóór hun indiensttreding zodat we uitval in aanloop naar hun indiensttreding zoveel mogelijk vermijden. We breiden ook onze **samenwerking met scholen** uit en zetten de **organisatie van Challenges** (vb. fiscalist challenge) verder om FOD Financiën in de verf te zetten als werkgever. Hiermee willen we enerzijds de juiste profielen en anderzijds meer kandidaten aantrekken voor onze selectieprocedures.

- **Learning & development**

Als organisatie creëren we een stimulerende werkomgeving waarin onze medewerkers gemotiveerd worden om verantwoordelijkheid te nemen en ownership te tonen. **Kennis, knowhow en expertise** zijn daarbij cruciaal voor het succes van de FOD Financiën.

We investeren in kennisbehoud en kennisopbouw via een uitgebreid **Learning & development-programma**, met opleidingen, loopbaanmogelijkheden en on-the-job-opleidingen. Dit biedt onze medewerkers de kans om zich continu te ontwikkelen, wat niet alleen hun motivatie en betrokkenheid versterkt, maar ook het aanpassingsvermogen van zowel hen als de organisatie vergroot. Zo leveren we kwalitatieve diensten en versterken we de efficiëntie en effectiviteit van onze FOD.

In 2025 implementeren we het **nieuwe competentiemodel** van de federale overheid. Het model introduceert 12 generieke competenties die essentieel zijn voor alle medewerkers en vormt de ruggengraag van alle HR-processen. Het model biedt een uniforme en flexibele aanpak voor competentieontwikkeling. Hierdoor kunnen we beter inspelen op veranderingen en onze HR-processen efficiënter en toekomstbestendig maken.

Daarnaast **stimuleren** we een **leercultuur** binnen de organisatie. Hiermee willen we een werkomgeving creëren waarin continu leren vanzelfsprekend is. Denk aan de verdere optimalisatie van het leerplatform Explore en het stimuleren van een groei mindset bij zowel medewerkers als leidinggevenden.

We streven ook **meer openheid** na voor **nieuwe technologieën** zoals artificiële intelligentie (AI). Zo zetten we in op het vergroten van de bewustwording en acceptatie van nieuwe technologieën. Via campagnes, webinars en training helpen we medewerkers de benodigde vaardigheden te ontwikkelen om effectief gebruik te maken van technologieën zoals AI.

- **Employer binding**

Het aantrekken van nieuw talent is cruciaal in een krappe arbeidsmarkt, maar het **behoud** van onze **medewerkers** is minstens zo belangrijk. We investeren in een sterke employer branding/binding door een **cultuur van open feedback** te stimuleren en medewerkers actief te betrekken bij onze organisatiedoelen. Dit maakt hen **ambassadeurs** van de FOD Financiën en versterkt ons imago als aantrekkelijke werkgever.

Daarnaast zetten we in op een **organisatiecultuur** die draait om onze **waarden** (correct, integer, dienstbaar en gedreven) en **normen** (flexibel, open, verantwoordelijk en samen sterk). Door duurzame werkmethoden en flexibele, toekomstgerichte werkomgevingen te bieden, vergroten we de tevredenheid en het welzijn van onze medewerkers. Dit verhoogt niet alleen hun motivatie en productiviteit, maar versterkt ook de hele organisatie.

In 2025 finaliseren en introduceren we de **nieuwe visie op bevorderingsprocedures**. Zo willen we de tevredenheid bij onze medewerkers vergroten en versterken we hun verbondenheid met de organisatie. Verder zetten we in op het **transparanter informeren**

over het algemene verloop van een **selectie- en bevorderingsprocedure** om meer duidelijkheid te scheppen over de loopbaanmogelijkheden binnen onze organisatie. Ook het optimaliseren van onze communicatie, waaronder de **feedback in het kader van selectie- en bevorderingsprocedures**, is cruciaal.

Aanvullend op de hierboven vermelde projecten bevat de boordtabel, als bijlage van dit operationeel plan, een overzicht van alle projecten waarmee deze ambitie gerealiseerd wordt.

ONZE BESLISSINGEN: ONDERBOUWD EN VERANTWOORD

We maken de meest passende keuzes door optimaal en verantwoord gebruik te maken van data en technologie.

- **Data governance en data science**

We richten onze inspanningen op de gebieden die de meeste aandacht vereisen, zodat we onze middelen efficiënt inzetten en betere resultaten behalen in het naleven van belastingverplichtingen. Proactief handelen waar mogelijk en reactief waar nodig staat centraal, met een sterke focus op verantwoordelijkheid en voortgang binnen onze organisatie.

Goede beslissingen beginnen met hoogwaardige data. Daarom **verbeteren** we voortdurend de **nauwkeurigheid, volledigheid en consistentie** van onze **gegevens** en **verhogen** we onze **datamaturiteit**. Dit omvat niet alleen het ontwikkelen van systemen voor dataverzameling, maar ook het inzetten van processen, tools en technieken voor effectief databeheer.

Het project '**e-Reporting**', dat e-reporting wil implementeren na e-invoicing, start in 2025 met een analysefase. Daarnaast zetten we de communicatiecampagne voort om e-invoicing voor B2B-transacties te promoten.

In het project '**BE SAF-T**' werken we samen met de belanghebbenden verder aan de implementatie van de BE SAF-T-standaardbestanden.

Het project '**ARGUS**' (AAll) heeft dan weer als doel om invorderingsacties te versnellen en efficiënter te maken. Dit project verloopt in drie fases. In fase 1 wordt alle beschikbare informatie over de solvabiliteit verzameld en beschikbaar gemaakt voor de medewerker, die de analyse uitvoert en de actie onderneemt die hij het meest geschikt acht. In fase 2 kan de medewerker vooraf ingevulde acties (beslagen) direct starten en worden deze acties intelligent opgevolgd. In fase 3 ontwikkelen we een intelligente opvolging van dossiers, met de implementatie van signalen voor slapende dossiers.

Het project '**Modernisering van het geregistreerd kassasysteem in de horeca**' wordt afgerond. Dit project heeft tot doel om online omzetgegevens te verzamelen in overeenstemming met de relevante wettelijke bepalingen, zodat deze onmiddellijk beschikbaar zijn voor datamonitoring, risicoanalyse en controledoeleinden.

Data scientists spelen een sleutelrol door geavanceerde methoden zoals algoritmen, statistische analyses en artificiële intelligentie te gebruiken. Hun werk draagt bij aan het verhogen van compliance en het effectiever bestrijden van fraude en criminaliteit.

- **Volop inzetten van technologische mogelijkheden voor datagebruik en data-exploitatie**

Innovatieve technologieën zoals **artificiële intelligentie (AI)** bieden nieuwe mogelijkheden voor datagebruik. We zetten volop in op deze kansen door AI-opportunities te herkennen, te testen en daar waar zinvol te implementeren. Dit helpt ons patronen in gegevens te ontdekken en barrières voor datagebruik weg te nemen. Daarnaast **verbeteren** we de **kwaliteit** van onze **data** door structurele hiaten op te sporen en aan te pakken. Efficiënte data-uitwisseling, zowel op federaal niveau als met externe partners, speelt hierbij een sleutelrol.

De **POC AI fiscale samenvatting** richt zich op het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data voor machinelezen en het extraheren van specifieke informatie uit documenten tot wel 1.000 pagina's.

Het **gericht exploiteren** van **data** ondersteunt de uitvoering van onze missie en versterkt onze controlestrategie. Dit draagt bij aan een effectievere aanpak van criminaliteit en fraude. Investeren in geavanceerde technieken voor data-analyse en data-intelligence is hierbij onmisbaar. Tegelijk waarborgen we transparantie en verantwoording via gedetailleerde compliance- en risicoprofielen, aangevuld met een strikte opvolging en rapportering. Zo benutten we data op een onderbouwde en verantwoorde manier die vertrouwen wekt en resultaat oplevert.

Het project '**DIOS**' (Data Integrated Operational System) draagt bij aan deze strategische doelstelling. Deze op maat geconfigureerde toepassing voor AABBI, AAFisc en AAll maakt het eenvoudig om verschillende gegevensbronnen te raadplegen, geavanceerde kruisverwijzingen tussen gegevens uit te voeren, netwerken op te bouwen voor analyse ... Op basis van de lessen die zijn geleerd uit DIOS, verbetert DIOS2 deze tool door hem krachtiger, sneller en met nog efficiënter onderzoek te maken, en dat alles onder toezicht van een stabiel en effectiever team. Belangrijke verbeteringen zijn nieuwe dataminingsmodellen, contextueel zoeken, gegevenskwaliteit en de integratie van nieuwe databases.

- **Informatieveiligheid en verantwoord gebruik**

Het gebruik van data biedt enorme kansen, maar brengt ook verantwoordelijkheden met zich mee. Als overheidsdienst beheren we een **grote hoeveelheid gegevens**, en het is onze taak om deze **slim, ethisch en verantwoord** te **benutten**. Dit betekent dat we hiaten in onze data opsporen en aanpakken, continu werken aan betere **gegevenskwaliteit**, en dat we de principes van **informatiebeveiliging** strikt toepassen: vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid. Alleen geautoriseerde gebruikers krijgen toegang, en de juistheid van onze gegevens blijft gewaarborgd.

Privacy- en beveiligingsmaatregelen spelen daarbij een cruciale rol. Ze versterken het vertrouwen van burgers en partners, wat essentieel is voor een effectieve samenwerking. In een tijd van toenemende cyberdreigingen beschermen we onze systemen met robuuste beveiligingsmaatregelen om continuïteit in onze dienstverlening te garanderen en schade te voorkomen. Zo laten we zien dat criminelen geen kans krijgen en zorgen we voor veilige en betrouwbare interacties met onze organisatie.

Aanvullend op de hierboven vermelde projecten bevat de boordtabel, als bijlage van dit operationeel plan, een overzicht van alle projecten waarmee deze ambitie gerealiseerd wordt.

ONZE TOEKOMST: DUURZAAM EN VEILIG

We excelleren in het uitvoeren van onze missie door onze werking continue te verbeteren en futureproof te maken.

- **Hertekenen werking en processen**

We **zetten** onze **beperkte publieke middelen zo effectief mogelijk in** door onze werking en processen slimmer in te richten. Dat doen we door onnodige stappen te schrappen, processen te vereenvoudigen en ons te richten op taken die de meeste waarde opleveren voor de overheid. Met deze gerichte aanpak verhogen we onze efficiëntie, besparen we kosten en dragen we bij aan helder en samenhangend beleid.

- **Een duurzaam ICT-landschap**

Technologie is essentieel voor ons werk. Het efficiënt innemen van belastingen en het beheren van processen hangt af van sterke **automatisering** en **digitalisering**. De **digitale revolutie** biedt **kansen**, zoals verbeterde infrastructuur en innovatieve samenwerkingen, maar brengt ook **uitdagingen**, vooral op het gebied van de beveiliging van systemen en data. Het vernieuwen van onze software-infrastructuur is daarbij cruciaal om sneller in te spelen op wetgevende en maatschappelijke veranderingen. Dat vereist aanzienlijke **investeringen in IT-architectuur en software**.

Om deze ambitie waar te maken, nemen we volgende gerichte acties binnen dit domein.

Met het project **'MyCustoms'** zal de AAD&A het controleproces voor eerstelijnsdiensten en het aangiftebeheerproces volledig digitaliseren. Op de lange termijn moet MyCustoms de verschillende bestaande applicaties integreren in één enkele applicatie.

AAll zet verder in op nieuwe functionaliteiten binnen **FIRST**. Het doel is om de technologie van de toepassing FIRST te verbeteren via de creatie van microservices maar ook om innovals- en invorderingsacties verder te automatiseren.

Het project ter **verbetering van de boekhoudkundige en operationele rapportering** zal niet alleen de prestaties van onze boekhoudmodule in FIRST verbeteren, maar ook de kwaliteit van onze boekhouding en de informatie die wordt doorgegeven aan FEDCOM.

Aanvullend op de hierboven vermelde projecten bevat de boordtabel, als bijlage van dit operationeel plan, een overzicht van alle projecten waarmee deze ambitie gerealiseerd wordt.