



Federale  
Overheidsdienst  
**FINANCIEN**

# BESTUURSPLAN 2019

## VOORWOORD

De FOD Financiën heeft een nieuwe bestuursovereenkomst voor de periode 2019-2021. Onze ambitie is om in de komende jaren een leidende overheidsdienst te blijven en een daadwerkelijke meerwaarde te bieden aan de maatschappij. Jaarlijks worden de doelstellingen uit de bestuursovereenkomst 2019-2021 geconcretiseerd in een bestuursplan. Dit bestuursplan bevat de initiatieven en concrete meetpunten voor 2019.

Onze focus ligt op de eerste plaats op het correct en performant uitvoeren van onze missie en onze kernopdrachten. Het grootste deel van onze middelen wordt ook aan deze taken toegekend. Het efficiënt en effectief uitvoeren van onze missie en onze kernopdrachten wordt opgevolgd aan de hand van performantie-indicatoren. Die indicatoren zijn opgenomen in het eerste deel "**Presteren**" van dit bestuursplan.

Naast het uitvoeren van onze kerntaken, is het belangrijk dat wij als organisatie blijven evolueren om onze werking en performantie naar een hoger niveau te tillen. Daarom hebben we vier nieuwe strategische ambities gedefinieerd:

- Op maat
- Samenwerken
- Slim
- Performant

We wensen de komende drie jaar dan ook in die richting te transformeren. Die transformatie realiseren we aan de hand van concrete projecten, die in het tweede deel "**Transformeren**" van dit bestuursplan werden opgenomen. Als bijlage van dit bestuursplan vindt u ook een gedetailleerde tabel die de omschrijving van elk project bevat, net zoals de begin- en vooropgestelde einddatum.

# INHOUD

<b>PRESTEREN</b> .....	<b>4</b>
MISSIE.....	4
KERNOPDRACHTEN .....	4
MEETPUNTEN.....	5
<b>TRANSFORMEREN</b> .....	<b>8</b>
OP MAAT: TOEGANKELIJKE EN GEPERSONALISEERDE DIENSTVERLENING.....	8
SAMENWERKEN: WAARDEVOLLE INTERACTIES GEBASEERD OP WEDERZIJDIG VERTROUWEN.....	10
SLIM: DATAGESTUURDE EN INNOVATIEVE ORGANISATIE .....	11
PERFORMANT: WENDBARE ORGANISATIE WAAR HET AANGENAAM WERKEN IS.....	13

## PRESTEREN

Onze focus ligt op het correct en performant uitvoeren van onze missie en kernopdrachten.

### MISSIE

Door het uitvoeren van onze kernopdrachten dragen we bij tot het economisch en sociaal welzijn van iedere burger en onderneming en bouwen we mee aan een gezonde, veilige en toekomstgerichte samenleving. We zijn transparant, passen de fiscaliteit correct toe en zorgen voor rechtszekerheid en financiële stabiliteit.

### KERNOPDRACHTEN

De kernopdrachten van de FOD Financiën zijn:

- een tijdige en juiste heffing, inning en invordering van de belastingen;
- de optimale financiering van de staat met het verzekeren van het evenwicht van de Thesaurie en het beheer van de openbare schuld;
- de rechtszekerheid van de juridische omloop van goederen waarborgen door het verstrekken van patrimoniumdata;
- toezicht uitoefenen op de in-, door- en uitvoer van goederenstromen;
- bijdragen tot het voorkomen en het bestrijden van elke vorm van fraude en misdaad;
- verstrekken van beleidsexpertise en -ondersteuning

## MEETPUNTEN

Opdrachten	Indicator	Performantie 2017	Doelwaarde 2019
<b>Kernopdracht 1</b> een tijdige en juiste heffing, inning en invordering van de belastingen;	<i>Het percentage ingediende en niet ingediende behandelde aangiften PB en VENB (AAFisc)</i>	98,64%	100%
	<i>Het percentage tijdig ingediende aangiften PB en VENB die binnen de termijn werden verwerkt (AAFisc)</i>	96,53%	100%
	<i>Het percentage inschrijvingen bij de KBO (kruispuntbank) waarvoor de AAFisc het ondernemingsnummer binnen de 5 dagen voor BTW-doeleinden heeft geactiveerd (AAFisc)</i>	94,12%	100%
	<i>Het percentage productieve controles (AAFisc)</i>	65,23%	60%
	<i>De evolutie van de voorraad bezwaarschriften IB waarvoor geen beslissing werd genomen binnen de vastgelegde termijn (AAFisc)</i>	-6,80%	Aantal neemt af
	<i>Spontane en tijdige betaling van belastingen (compliance) (AAll)</i>	94,88%	Kengetal
	<i>Aantal schuldenaars die hun belastingen tijdig betalen (compliance) (AAll)</i>	74,26%	Kengetal
	<i>Tijdige behandeling van de verzoeken tot vermindering van de schuld (AAll)</i>	93,63%	90%
	<i>Invordering na 12 maanden van de niet-spontaan betaalde schulden (AAll)</i>	Fiscaal: 71,25% Niet-fiscaal: 16,75%	Kengetal
	<i>Actieve invordering beëindigd binnen 12 maanden (AAll)</i>	Fiscaal: 96,69% Niet-fiscaal: 66,05%	Fiscaal: 95% Niet-fiscaal: 67,50%
<b>Kernopdracht 2</b> de optimale financiering van de staat met het verzekeren van het evenwicht van de Thesaurie en het beheer van de openbare schuld	<i>Toevertrouwd aan het Agentschap van de Schuld</i>		

Opdrachten	Indicator	Performantie 2017	Doelwaarde 2019
<b>Kernopdracht 3</b> de rechtszekerheid van de juridische omloop van goederen waarborgen door het verstrekken van patrimoniumdata	<i>Tijdig registreren (geaggregeerd meetpunt) (AAPD)</i>	69,5%	>=83,25%
	<i>Tijdig de patrimoniumdocumentatie bijwerken (geaggregeerd meetpunt) (AAPD)</i>	74,4%	>=80,25%
	<i>Tijdig patrimoniuminformatie afleveren (geaggregeerd meetpunt) (AAPD)</i>	72,8%	>=88,9%
	<i>Tijdig patrimoniumdiensten verstrekken (geaggregeerd meetpunt) (AAPD)</i>	73,4%	>=74,75%
<b>Kernopdracht 4</b> toezicht uitoefenen op de in-, door- en uitvoer van goederenstromen	<i>Opmaken van een beschikking betreffende het afleveren van een nieuwe vergunning Douane binnen de wettelijke termijnen (AAD&amp;A)</i>	NA	90% binnen wettelijke termijn + eventuele wettelijke verlenging
	<i>Fysieke controles Enig document PLDA (geaggregeerd meetpunt) (AAD&amp;A)</i>	97,50%	90% van de onderliggende normen
	<i>Fysieke controles Enig document PLDA – rekening houdend met Brexit (AAD&amp;A)</i>	97,50%	90% van de onderliggende normen
	<i>Aantal vaststellingen naar aanleiding van fysieke controles van PLDA aangiftes – algemene vaststellingsgraad (AAD&amp;A)</i>	5,33%	4,00%
	<i>Percentage gevallen in kracht van gewijsde waarvan AAD&amp;A gelijk gekregen heeft (AAD&amp;A)</i>	93,90%	95%
<b>Kernopdracht 5</b> bijdragen tot het voorkomen en het bestrijden van elke vorm van fraude en misdaad	<i>Percentage afgehandelde luiken met resultaat (AABBI)</i>	41,8%	>50%
	<i>Beheersing stock administratieve geschillendossiers (AABBI)</i>	+2,7%	+0%
	<i>Vermeden fiscale verliezen omwille van preventieve acties (AABBI)</i>	€ 287 513 132	> € 130 000 000
	<i>Ingekohierde bedragen per ambtenaar AABBI (AABBI)</i>	€ 1 668 099	> € 750 000 (per semester)
	<i>Geïnde bedragen per ambtenaar AABBI (AABBI)</i>	€ 221 171	> € 125 000 (per semester)
	<i>Oriëntatie van de opgestarte onderzoeken binnen de strategische beleidsdomeinen AAD&amp;A (AAD&amp;A)</i>	63,86%	80%

Opdrachten	Indicator	Performantie 2017	Doelwaarde 2019
<b>Kernopdracht 6</b> verstrekken van beleidsexpertise en -ondersteuning	<i>Opleveren binnen de 10 werkdagen van de ramingen van de totale fiscale ontvangsten en de middelen G&amp;G te rekenen vanaf de officiële bekendmaking van de parameters van het Planbureau (AABEO)</i>	/	100%
	<i>Opleveren van de nota's voor het Schatkistcomité op de dag vóór de vergadering of op de vastgelegde datum indien er geen vergadering is bepaald (AABEO)</i>	/	90%
	<i>Opleveren van een 1ste ontwerp aanpassing reglementering ter uitvoering van een richtlijn minstens 3 maanden vóór de deadline van de omzetting (voor zover de lidstaten over minimaal 6 maanden beschikken voor de omzetting) (AABEO)</i>	/	80%
	<i>Opleveren van het 1ste ontwerp van recurrente KB's minstens 1 maand vóór ze inwerking moeten treden. (Er zal een lijst worden gemaakt van de recurrente KB's) (AABEO)</i>	/	80%
	<i>Indienen dossier eigen middelen tegen 31/07 bij de Europese Commissie (AABEO)</i>	/	100%
	<i>Aantal relevante kabinetsvoorstellen (Wetten, Arresten, Richtlijnen enz.) die zijn goedgekeurd (AAThes) (AAThes)</i>	/	1 per jaar

## TRANSFORMEREN

Naast het uitvoeren van onze kerntaken, is het belangrijk dat wij als organisatie blijven evolueren om onze werking en performantie naar een hoger niveau te tillen. Daarom hebben we vier nieuwe strategische ambities gedefinieerd:

- Op maat
- Samenwerken
- Slim
- Performant

### OP MAAT: TOEGANKELIJKE EN GEPERSONALISEERDE DIENSTVERLENING

Als een burger of een onderneming in contact komt met een overheidsdienst, verwacht hij toegankelijke en begrijpbare diensten en een kwaliteitsvolle dienstverlening. De FOD Financiën heeft in dat opzicht ook een programma "CRM en Dienstverlening" lopen. Onze gebruiker staat centraal in alles wat we doen en iedere gebruiker verdient een gelijke behandeling. Het is onze ambitie om onze gebruikers diensten aan te bieden die eenvoudig en gepersonaliseerd zijn.

Om onze ambitie te concretiseren, hebben we drie transformatiedoelstellingen gedefinieerd:

- Uitbouwen van onze digitale dienstverlening
- Verbeteren van onze telefonische dienstverlening
- Efficiënter maken van ons fysiek onthaal

De transformatiedoelstellingen worden gerealiseerd aan de hand van projecten, waarvan een gedetailleerd overzicht opgenomen is als bijlage.

#### Uitbouwen van onze digitale dienstverlening

We moedigen onze gebruikers aan om onze portaalsite MyMinfin te gebruiken. We blijven daarom dit portaal verder ontwikkelen, door meer diensten online aan te bieden. Bovendien zetten we ook in op de gebruiksvriendelijkheid en veiligheid van het portaal en van de achterliggende toepassingen.

De volgende projecten werken aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- 276 CONV (AAFisc)
- Applicatie buitenlandse inkomsten (AAFisc)
- Attest invalide (AAFisc)
- BBI-ISI DataOnWeb (AABBI)
- BV-F Onderhoud (AAFisc)
- Chatbot pilot (DVZ)
- CRM – Infocenters selfservice (DVZ)
- CRM - MyMinfin 2019 (DVZ)
- De belastingplichtige aanzetten zijn rekeningnummer met ons te delen (AAll)
- Digilex 2.0 (AABEO)
- Leesbaarheid – Lisibilité (DVZ)
- Medattest elektronisch attest (AAFisc)
- MyRent Evolutief Onderhoud 2019 (AAPD)
- Onderhoud Biztax (FO-BO) - CalcIsoc 201 (AAFisc)
- Onderhoud TOW 2019 (AAFisc)
- Online raadplegen van schetsen via MyMinfinPro (AAPD)
- OSS (One Stop Shop) - (AAFisc)
- Overheidsopdracht Fisconet2 (AABEO)



- Digitaliseren aanvragen statuut buitenlandse kaderleden (AAFisc)
- Diverse aanpassingen Intervat support (AAFisc)
- E 604 A-B-C (AAFisc)
- Elektronische verwerking attest van erfopvolging voor oa levensverzekeringen (AAPD)
- Evolutief onderhoud Fisconetplus 2019 (AABEO)
- InfoFin Plus 2019 (DVZ)
- KIS-SIC (Klanten Informatie Systeem- Kunden Information Systeme-Système d'Information Clients) (AAD&A)
- Pandregister Evolutief onderhoud 2019 (AAPD)
- PRECAD online (AAPD)
- RV Follow Up (AAFisc)
- Scanning van de schetsen (AAPD)
- Search Engine Optimization (DVZ)
- Self Service Notariaat (AAPD)
- Single Window Common Veterinary Entry Document (CVED) (AAD&A)
- Strategie e-Seal (ICT)
- User Experience (UX) – internet portaal (DVZ)
- Vernieuwing finprof (AAll)

### Verbeteren van onze telefonische dienstverlening

Onze voorkeur gaat uit naar digitale dienstverlening en selfservice oplossingen voor onze gebruikers. Het blijft echter een bijzonder aandachtspunt om in een steeds verder digitaliserende wereld toegankelijk te zijn en te blijven voor alle burgers, wat ook hun sociale of digitale skills zijn, en voor alle ondernemingen. Dit betekent dat we ook telefonisch toegankelijk blijven. In dat opzicht is het onze ambitie om in de komende jaren onze telefonische dienstverlening te verbeteren.

De volgende projecten werken aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- Activering AA FISC in CC (AAFisc)
- Activering van de AAPD in het gedistribueerd Contact Center en andere CRM-projecten binnen de AAPD (AAPD)
- CRM - Code Doorverwijzing (ICT)
- CRM - FAQ Beheer (DVZ)
- InfoFin Plus 2019 (DVZ)
- Outsourcing eerste lijn Duitstalig (DVZ)
- Realisatie centralisatie telefonie (DVZ)
- Uitrol van het nieuwe telefoniesysteem bij de AAll (AAll)

### Efficiënter maken van ons fysiek onthaal

Naast telefonische contact kunnen burgers nog steeds terecht in onze kantoren. We wensen dit fysiek onthaal echter (kosten)efficiënter te organiseren. We groeperen ons fysiek onthaal in Infocentra en wensen zoveel mogelijk via een systeem van afspraken te werken.

De volgende projecten werken aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- Activering van de AAPD in het gedistribueerd Contact Center en andere CRM-projecten binnen de AAPD (AAPD)
- CRM - Infocenters self-service (DVZ)
- Dienstverlening op afspraak (DVZ)
- InfoFin Plus 2019 (DVZ)

## SAMENWERKEN: WAARDEVOLLE INTERACTIES GEBASEERD OP WEDERZIJDIG VERTROUWEN

Burgers en ondernemingen kunnen erop vertrouwen dat onze middelen gaan naar het opvolgen en bestrijden van niet-compliant gedrag. We maken het gemakkelijk voor wie zijn verplichtingen nakomt en zijn streng voor wie dat niet doet. Dankzij een doorgedreven nationale en internationale samenwerking willen we net die mensen opsporen en aanpakken die hun verplichtingen niet nakomen.

Om onze ambitie te concretiseren, hebben we twee transformatiedoelstellingen gedefinieerd:

- Uitbouwen van partnerships
- Verhogen van de transparantie over onze organisatie (werking & cijfers)

De transformatiedoelstellingen worden gerealiseerd aan de hand van projecten, waarvan een gedetailleerd overzicht opgenomen is als bijlage.

### Uitbouwen van partnerships

Een goede samenwerking met al onze stakeholders, intern en extern, is cruciaal om onze gebruikers goed ten dienste te staan en onze werking continu te verbeteren. Via onze contacten en samenwerkingen met interne en externe stakeholders capteren en analyseren we op efficiënte wijze beleidsvoorstellen uit nationale en internationale fora en kunnen we ook beter onze regering adviseren over gevoerd en te voeren beleid.

Daarnaast moeten wij ook verder invulling geven aan het beginsel dat overheid en reguliere economische operatoren partners kunnen zijn en daarmee een win-win realiseren. Eén van de prioriteiten is dan ook het breed uitrollen van een model van horizontaal toezicht.

De volgende projecten werken aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- |   |   |
|---|---|
| ➤ Authentieke bron Landmeters-experten (AAPD)   | ➤ Onderhoud STIRINT 2019 (AAFisc)Policy Manager voor externen (ICT) |
| ➤ Beveiligde database CFII (AAThes)   | ➤ Raming Tax Gap BTW (AABEO)  |
| ➤ BBI-ISI datamining-kennis (AABBI)   | ➤ RESPO_ESUCC_TR JAVA en COMFOR_JAVA (AAPD)                         |
| ➤ BBI-ISI ENFIN-FCInet (AABBI)  | ➤ Single Window Common Veterinary Entry Document (CVED) (AAD&A)     |
| ➤ buca_STIRINT Onderhoud_2018 (AAFisc)  | ➤ STIRInt – eFCA (AAFisc)   |
| ➤ DER Evolutief onderhoud 2019 (AAPD)   | ➤ Studie Customs Intergov Assembly (AAD&A)                          |
| ➤ e-deduction 2019 (AAll)   | ➤ URBAIN 2 (AAPD)   |
| ➤ Elektronische verwerking attest van erfopvolging voor oa levensverzekeringen (AAPD) | ➤ URBAIN evolutief onderhoud 2017 (AAPD)                            |
| ➤ MyRent Evolutief Onderhoud 2019 (AAPD)  |   |

### Verhogen van de transparantie over onze organisatie

We vergroten de betrouwbaarheid en de volledigheid van onze informatie. We zijn transparant over wat we weten en geven onze gebruikers alle informatie om hun verplichtingen na te komen. Door

transparant te zijn over onze processen en over de cijfers waarover we beschikken, vergroten we hun vertrouwen in onze werking.

De volgende projecten werken aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- Analyse en blueprint voor een stockbeheerapplicatie om opvolging en transparantie binnen de Fin Shops mogelijk te maken (AAPD)
- Evolutief onderhoud Fisconetplus 2019 (AABEO)
- Overheidsopdracht Fisconet2 (AABEO)
- URBAIN evolutief onderhoud 2017 (AAPD)
- Applicatie buitenlandse inkomsten (AAFisc)

## SLIM: DATAGESTUURDE EN INNOVATIEVE ORGANISATIE

Onze FOD beschikt over heel wat gegevens. Die gegevens zitten in onze eigen systemen of verkrijgen we door gegevens uit te wisselen met publieke of private partners, op nationaal en internationaal niveau. Structuur en inzicht verwerven in deze data, laat ons toe om onze kernopdrachten efficiënter en effectiever uit te voeren.

We willen ook het voortouw nemen op het vlak van innovatie. Onze maatschappij evolueert zo snel dat wij inhoudelijk niet meer relevant blijven tenzij we anticiperen op wat leeft of zich vormt in de maatschappij.

Om onze ambitie te concretiseren, hebben we drie transformatiedoelstellingen gedefinieerd:

- Uitbouwen van data insights
- Bouwen aan een innovatieve cultuur
- Realiseren van geprioriteerde innovatiewerken

De transformatiedoelstellingen worden gerealiseerd aan de hand van projecten, waarvan een gedetailleerd overzicht opgenomen is als bijlage.

### Uitbouwen van data insights

We verzamelen data op een meer consistente manier met private en publieke partners. Door onze gebruiker centraal te plaatsen in een datastructuur, kunnen we onze dienstverlening verbeteren en personaliseren. Bovendien laten technieken zoals e-audit en datamining toe vluggere detecties te doen en verhogen we zo onze efficiëntie en effectiviteit. Hoe "slimmer" een organisatie, hoe meer vermogen zij heeft om zich aan te passen aan een gewijzigde omgeving.

De informatie die binnen de organisatie aanwezig is en de juistheid en pertinentie ervan, bepalen ons succes. Het is absoluut noodzakelijk dat de gegevens waarmee onze systemen werken juist en actueel zijn om zo tot meer pertinente inzichten te komen.

De volgende projecten werken aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- Beveiligde database CFII (AAThes)
- BBI ISI eAudit en BISC 2019 (AABBI)
- BBI-ISI DIOS (AABBI)
- BBI-ISI e-audit & BISC 2018 (AABBI)
- BBI-ISI ENFIN-FCInet (AABBI)
- Databank fiscale ressorten (AAPD)
- Datamart (AAFisc)
- Detax (AAD&A)
- DIGILEX 2.0 (AABEO)
- Bluestack (ICT)
- MISSISSIPPI - Behoeften 2018 (ICT)
- MyRent Evolutief Onderhoud 2019 (AAPD)
- Operationalisering ARANEO (AAll)
- Raming Tax Gap BTW (AABEO)
- Register 480 - Feedback (fase 2) (AAD&A)
- Ultimate Beneficial Owner (UBO)-Register (AAThes)
- Uitbreiding SEDA met NCTS, ICS2, SATO (AAD&A)

### Bouwen aan een innovatieve cultuur

We kunnen onze strategische ambities slechts realiseren als onze organisatie ondersteund wordt door de juiste cultuur. Onze medewerkers dragen bij tot een innovatieve cultuur en organisatie. We verwachten dan ook van hen, dat ze:

- Lef hebben & lef tonen
- Anders zijn & anders doen
- Geloven in zichzelf, hun ideeën en die van anderen
- Een bron van inspiratie zijn en anderen in beweging brengen

De volgende projecten werken aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- Analyse wegwerken territorialiteit binnen de AAPD (AAPD)
- Innovation Lab (DVZ)

### Realiseren van geprioriteerde innovatiewerven

Naast het ontwikkelen van een innovatieve cultuur wensen we ook een aantal concrete innovatiewerven te realiseren. Nieuwe technologieën zorgen ervoor dat bepaalde opdrachten van de overheid er anders uitzien en georganiseerd worden. We onderzoeken hoe we deze technologieën kunnen gebruiken om de dienstverlening aan onze gebruikers te verbeteren en de efficiëntie en de effectiviteit van onze werking te verhogen.

De volgende projecten werken aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- Chatbot pilot (DVZ)
- Elektronische verwerking attest van erfopvolging voor oa levensverzekeringen (AAPD)
- Opportuniteitsstudie blockchain technologie (DVZ)
- Innovation Lab (DVZ)

## PERFORMANT: WENDBARE ORGANISATIE WAAR HET AANGENAAM WERKEN IS

We willen een wendbare organisatie zijn, met geëngageerde en flexibele medewerkers die proactief werken, continu bijleren en expertise opbouwen. Samenwerken, kennisdelen en de wil om steeds te verbeteren zijn cruciale onderdelen van onze organisatiecultuur. Onze medewerkers en onze werkprocessen dragen bij tot een toekomstgerichte organisatie.

Om onze ambitie te concretiseren, hebben we drie transformatiedoelstellingen gedefinieerd:

- Lean & maximaal digitaal werken
- Kostenefficiëntie nastreven
- Bouwen aan een aangename en toekomstgerichte werkplek

De transformatiedoelstellingen worden gerealiseerd aan de hand van projecten, waarvan een gedetailleerd overzicht opgenomen is als bijlage.

### Lean & maximaal digitaal werken

We bouwen mee aan de digitale agenda van de regering. We willen maximaal digitaal werken en onze processen onderbouwen door workflows. Bovendien willen we dat onze werkprocessen en -procedures zo efficiënt en lean mogelijk zijn. De volgende projecten werken aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- |  |   |
|--|---|
| ➤ 276 CONV (AAFisc)  | ➤ InfoFin Plus 2019 (DVZ)   |
| ➤ Aanpak processen en werkinstructies niveau 4 (DVZ)   | ➤ Integratie van de NFI in de XL-teams Invordering (AAll)   |
| ➤ ACM Flow tussen de diensten KEN_BSD-FDI-Comité (AAPD)  | ➤ Integratie van HYPO in de AAPD architectuur (AAPD)  |
| ➤ ACM PV (DVZ)   | ➤ Integratie Easyval met Cadbuild2 (AAPD)   |
| ➤ ACM Fiscale Bemiddelingsdienst (DVZ)   | ➤ Integratie van een tekstherkenning in het kanaal "Mail" (DVZ)   |
| ➤ ACM uitgavendossiers (B&B)   | ➤ KIS-SIC (Klanten Informatie Systeem- Kunden Information Systeme- Système d'Information Clients) (AAD&A) |
| ➤ Analyse en blueprint voor een stockbeheerapplicatie om opvolging en transparantie binnen de Fin Shops mogelijk te maken (AAPD) | ➤ KROL (AAFisc)   |
| ➤ Analyse wegwerken territorialiteit binnen de AAPD (AAPD)   | ➤ MASP - Evolutief Onderhoud 2019 (AAD&A)   |
| ➤ Attest invalide (AAFisc)   | ➤ Modernisering Easyval (AAPD)  |
| ➤ Authentieke bron Landmeters-experten (AAPD)  | ➤ MS Project – evolutief onderhoud (DVZ)  |
| ➤ Back Office BTW Onderhoud 2018 (AAFisc)  | ➤ MyRent Evolutief Onderhoud 2018 (AAPD)  |
| ➤ BBI_ISI STIRFraude_2019 (AABBI)  | ➤ MyRent Evolutief Onderhoud 2019 (AAPD)  |
| ➤ Beveiligde database CFII (AAThes)  | ➤ New BPM-tool (DVZ)  |
| ➤ BV-F Onderhoud (AAFisc)  | ➤ Onderhoud Biztax (FO-BO) - CalcIsoc 2019 (AAFisc)   |
| ➤ CadBuild2 onderhoud 2019 (AAPD)  | ➤ Onderhoud STIRINT 2019 (AAFisc)   |

- CADGIS onderhoud 2019 (AAPD)
- Client & Dossier Management System (AAPD)
- Componentisering PLDA (AAD&A)
- CRM - FAQ Beheer (DVZ)
- Procesgerichte werking van DAVO (AAll)
- DER 2017 (AAPD)
- DER 2018 – fase 5 (AAPD)
- DER Evolutief onderhoud 2019 (AAPD)
- Detax (AAD&A)
- Dienstencatalogoog (B&B)
- DIGILEX 2 0 (AABEO)Digipost (DVZ)
- Digitalisatie via FINSCAN van het formulier Professionele Diesel (AAD&A)
- Digitalisering AAll (AAll)
- Digitalisering van het document 43B (AAPD)e-Archiving (DVZ)
- e-deduction 2019 (AAll)
- Elektronische verwerking attest van erfopvolging voor oa levensverzekeringen (AAPD)
- Entiteiten NPP (PB & BNI) 2018 (AAFisc)
- Evolutief onderhoud Fisconetplus 2019 (AABEO)
- FINALITI (= NEW WFC) (AAFisc)
- Findemand (DVZ)
- FINSCAN DMR (DVZ)
- FIRST (AAll)
- Geïntegreerde module voor papieren akte van Rechtszekerheid (AAPD)
- GKS Onderhoud 2018 (AAFisc)
- Globalisaties (AAD&A)
- HYPO – HYPOCOMPTABI Evolutief onderhoud 2018 (AAPD)
- Hypo - Hypocomptabi evolutief onderhoud 2019 (AAPD)
- ICS2 (AAD&A)
- Implementatie van een GRC tool (Governance, Risk & Compliance) voor de FOD Financiën (B&B)
- Implementatie van batenbeheer voor de FOD Financiën (DVZ)
- Online raadplegen van schetsen via MyMinfinPro (AAPD)
- Ontwikkeling van een applicatie - Beheer van de woningen van het SHAPE-dorp (AAPD)
- Ontwikkelen van een BCM-aanpak (Business Continuity Management) (B&B)
- Overheidsopdracht Fisconet2 (AABEO)
- Pilootproject kenniscenter AAll (AAll)
- PM light (AAFisc)
- PRECAD online (AAPD)
- Register 480 - Feedback (fase 2) (AAD&A)
- REGONDES – Correcties SJRZ (AAPD)
- Reorganisatie van de DCK (AAThes)
- Reorganisatie van de logistieke diensten (B&B)
- RV Follow Up (AAFisc)
- Scan van de microfiches van de 2739 Belgische gemeenten (voor de fusie) voor de periode 1979 tot 2010 (AAPD)
- Scanning van de schetsen (AAPD)
- Self Service Notariaat (AAPD)
- Single Window Common Veterinary Entry Document (CVED) (AAD&A)
- STIPAD EVOLUTIEF ONDERHOUD 2018 (AAPD)
- Stipad Evolutief Onderhoud 2019 (AAPD)
- STIRCO – Onderhoud 2018 (AAFisc)
- STIRON Evolutief onderhoud 2018 (AAll)
- Strategie e-Seal (ICT)
- TAXI Onderhoud\_2018 (AAFisc)
- Trados - fase 2 Workflow (DVZ)
- Ultimate Beneficial Owner (UBO)-Register (AAThes)
- UCC Nationale Invoersystemen – upgrade (AAD&A)
- URBAIN 2 (AAPD)
- Vernieuwing finprof (AAll)
- Vervanging applicatie Comité DataBase (CDB)-CDBFed (AAPD)
- Werkbeheer (AAPD)
- Werklastmeting AAD&A (AAD&A)
- Werklastmeting operationeel diensten (AAll)
- Werklastmeting voor Diensten van de Voorzitter (DVZ)
- WLM Centrale diensten (DVZ)

## Kostenefficiëntie nastreven

We doen dat alles in een kader van maatschappelijke verantwoordelijkheid en van financiële transparantie waarin operational excellence (efficiënt, effectief en lean) centraal staat.

De volgende projecten werken aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- ACM Flow tussen de diensten KEN\_BSD-FDI-Comité (AAPD)
- Analyse en blueprint voor een stockbeheerapplicatie om opvolging en transparantie binnen de Fin Shops mogelijk te maken (AAPD)
- Automated Application Deployment (ICT)
- Beveiligde database CFII (AAThes)
- CadBuild2 onderhoud 2019 (AAPD)
- Calcul IPP - Onderhoud 2018 (AAFisc)
- Controlling transparantie ICT-kredieten (B&B)
- De belastingplichtige aanzetten zijn rekeningnummer met ons te delen (AAll)
- DER 2017 (AAPD)
- Digipost (DVZ)
- Digitalisering van het document 43B (AAPD)
- Hervorming Garantiefonds (AAThes)
- HYPO – HYPOCOMPTABI Evolutief onderhoud 2018 (AAPD)
- Hypo - Hypocomptabi evolutief onderhoud 2019 (AAPD)
- Implementatie van een GRC tool (Governance, Risk & Compliance) voor de FOD Financiën (B&B)
- Implementatie van batenbeheer voor de FOD Financiën (DVZ)
- Integratie van de NFI in de XL-teams Invordering (AAll)
- MyRent Evolutief Onderhoud 2018 (AAPD)
- MyRent Evolutief Onderhoud 2019 (AAPD)
- Optimaliseren van het hulp personeel (B&B)
- REGONDES – Correcties SJRZ (AAPD)
- Reorganisatie van de DCK (AAThes)
- Reorganisatie van de logistieke diensten (B&B)
- RESPO\_ESUCC\_TR JAVA en COMFOR\_JAVA (AAPD)
- Self Service Notariaat (AAPD)
- Slim besparen - Rekeningen 679 (B&B)
- Stipad Evolutief Onderhoud 2019 (AAPD)
- STIRCO – Onderhoud 2018 (AAFisc)
- TAXI Onderhoud\_2018 (AAFisc)
- Uitbesteden van de verbetering van de PKP in Wallonië (AAPD)
- URBAIN evolutief onderhoud 2017 (AAPD)
- Vervanging applicatie Comité DataBase (CDB)-CDBFed (AAPD)



## Bouwen aan een aangename en toekomstgerichte werkplek

We willen een organisatie zijn die klaar is voor de toekomst. We moeten creatief en flexibel inspelen op veranderingen. We blijven inzetten op het ontwikkelen van de generieke en technische competenties van onze medewerkers en blijven ook aandacht besteden aan welzijn op het werk. Nieuwe en flexibele werkmethodes rollen we verder uit. Net zoals de begeleiding van onze medewerkers in de digitale transformatie.

De volgende projecten werken aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- ACM Flow tussen de diensten KEN\_BSD-FDI-Comité (AAPD)
- Analyse wegwerken territorialiteit binnen de AAPD (AAPD)
- Analysetool van de veiligheid en de kwaliteit van de code van de toepassingen (ICT)
- Automated Application Deployment (ICT)
- BBI-ISI datamining-kennis (AABBI)
- Burn-out preventie (P&O)
- Databank fiscale ressorten (AAPD)
- Digitalisatie van het leren (P&O)
- Dynamic Office – SCC (DVZ)
- Engagementsmeting in de teams (P&O)
- Evolutief onderhoud Fisconetplus 2019 (AABEO)
- FINSCAN DMR (DVZ)
- Gemeenschappelijk model voor het beheer van de technische competenties (P&O)
- Integratie van de NFI in de XL-teams Invordering (AAll)
- Interne impact Brexit op AAD&A (AAD&A)
- Modernisering en harmonisering toegangsbeveiliging (B&B)
- Modernisering Intranet (DVZ)
- Onderhoud eNotaire (AAll)
- Ondersteuning voor het programma Agile@Fin (ICT)
- Ontwikkelen van een BCM-aanpak (Business Continuity Management) (B&B)
- Overheidsopdracht Fisconet2 (AABEO)
- Pilootproject kenniscenter AAll (AAll)
- Positieve valorisatie van medewerkers (P&O)
- Reorganisatie van de logistieke diensten (B&B)
- RESPO\_ESUCC\_TR JAVA en COMFOR\_JAVA (AAPD)
- Strategie Employer branding (P&O)
- Testmanagement tool (ICT)
- Toepassing voor het berekenen van moratoriuminteressen (AAll)
- Vervolg ICT-audit (DVZ)