



Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN

BESTUURSPLAN 2021

VOORWOORD

Het bestuursplan 2021 is de derde en laatste concrete uitwerking van de strategische ambities vervat in onze bestuursovereenkomst 2019-2021.

In 2020 schudde COVID-19 de wereld stevig door elkaar. Daar waar de strijd tegen dit coronavirus continu centraal stond, bracht deze gezondheids crisis ook een aantal maatschappelijke, technologische en economische veranderingen in een stroomversnelling. Ook voor de FOD Financiën is het een uitdaging om op een proactieve en doeltreffende manier met deze veranderingen om te gaan en mee te evolueren.

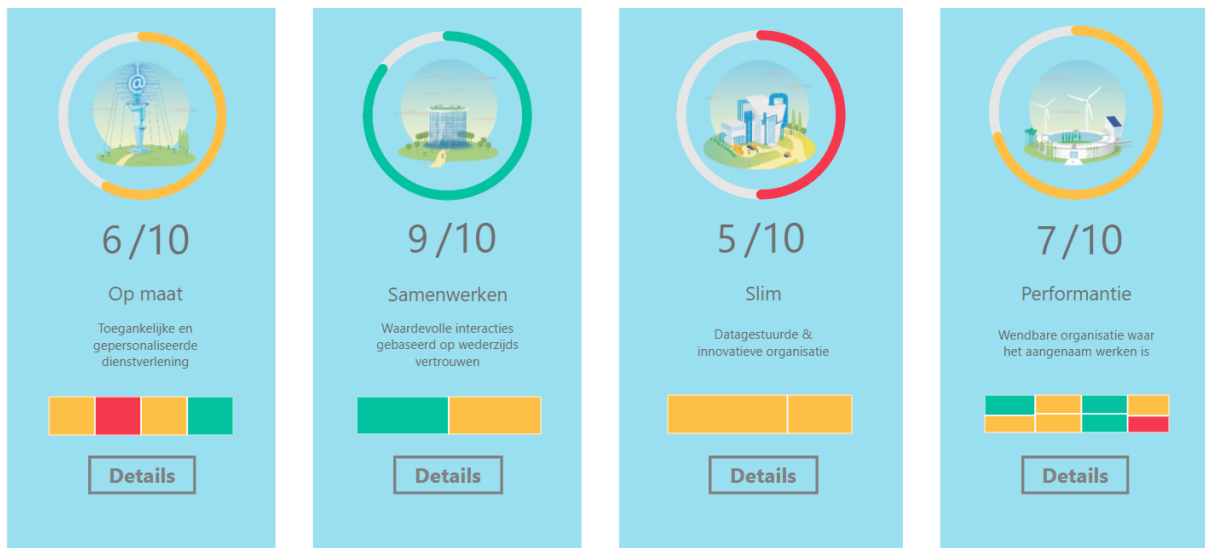
Uiteraard hadden COVID-19 en de bijhorende maatregelen ook op onze werking een impact. Toch slaagde de FOD Financiën erin om, in soms moeilijke omstandigheden, de continuïteit van zijn diensten te verzekeren. Dit was enkel mogelijk dankzij de inzet van alle medewerkers, die zich snel aanpasten aan en flexibel omgingen met de gewijzigde werkcontext. De jaarresultaten voor 2020 tonen aan dat de inspanningen van alle medewerkers ervoor zorgden dat de FOD Financiën de gezondheids crisis het hoofd kon bieden.

Ook in 2021 zal onze focus liggen op het correct en performant uitvoeren van onze missie en onze kernopdrachten. Het grootste deel van onze middelen wordt ook aan die opdrachten toegekend. Het performant 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 en onze werking naar een hoger niveau tillen. Dit doen we aan de hand van vier strategische ambities: op maat, samenwerken, slim en performant.

De mate waarin we elke strategische ambitie realiseren wordt gemeten aan de hand van prestatiedoelstellingen. We realiseerden in 2019 en 2020 een aantal projecten, maar het effect is daarvan (nog) niet meteen (volledig) zichtbaar. De projecten in dit bestuursplan 2021 zullen pas in 2021 of 2022 (of later) gerealiseerd worden en hun effect zal pas later zichtbaar zijn.

De realisatiegraad van onze ambities, eind 2020, is:



We zetten reeds belangrijke stappen in 2019 en 2020 om onze ambities te realiseren. Ook in het komende jaar wensen we 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

PRESTEREN	5
MISSIE.....	5
KERNOPDRACHTEN	5
MEETPUNTEN.....	6
TRANSFORMEREN.....	9
OP MAAT: TOEGANKELIJKE EN GEPERSONALISEERDE DIENSTVERLENING	9
SAMENWERKEN: WAARDEVOLLE INTERACTIES GEBASEERD OP WEDERZIJDIG VERTROUWEN	12
SLIM: DATAGESTUURDE EN INNOVATIEVE ORGANISATIE	14
PERFORMANT: WENDBARE ORGANISATIE WAAR HET AANGENAAM WERKEN IS.....	16

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 2020	Doelwaarde 2021
Kernopdracht 1 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>	99%	97%
	<i>Het percentage tijdig ingediende aangiften PB en VENB die binnen de termijn werden verwerkt (AAFisc)</i>	92%	97%
	<i>Het percentage inschrijvingen bij de KBO (kruispuntbank) waarvoor AAFisc het ondernemingsnummer binnen de 5 dagen voor btw-doeleinden heeft geactiveerd (AAFisc)</i>	94%	97%
	<i>Het percentage productieve controles (AAFisc)</i>	56%	60%
	<i>Het percentage vonnissen/arresten in kracht van gewijsde waarvoor AAFisc gelijk heeft gekregen (AAFisc)</i>	82%	85%
	<i>Spontane en tijdige betaling van belastingen (compliance) (AAll)</i>	87,79%	Kengetal
	<i>Aantal schuldenaars die hun belastingen tijdig betalen (compliance) (AAll)</i>	72,05%	Kengetal
	<i>Tijdige behandeling van de verzoeken tot vermindering van de schuld (AAll)</i>	90,45%	90%
	<i>Invordering na 12 maanden van de niet-spontaan betaalde schulden (AAll)</i>	Fiscaal: 67,81% Niet-fiscaal: 16,27%	Kengetal
	<i>Actieve invordering beëindigd binnen 12 maanden (AAll)</i>	Fiscaal: 96,09% Niet-fiscaal: 76,69%	Fiscaal: 95% Niet-fiscaal: 78%
	<i>Het percentage vonnissen/arresten in kracht van gewijsde waarvoor de AAll gelijk heeft gekregen (AAll)</i>	94,94%	Kengetal
Kernopdracht 2 de optimale financiering van de staat met het verzekeren van het evenwicht	<i>Toevertrouwd aan het Agentschap van de Schuld</i>		

Opdrachten	Indicator	Performantie 2020	Doelwaarde 2021
van de Thesaurie en het beheer van de openbare schuld			
Kernopdracht 3 de rechtszekerheid van de juridische omloop van goederen waarborgen door het verstrekken van patrimoniumdata	<i>Tijdig registreren (geaggregeerd meetpunt) (AAPD)</i>	87,21%	89,64%
	<i>Tijdig de patrimoniumdocumentatie bijwerken (geaggregeerd meetpunt) (AAPD)</i>	81,36%	81,36%
	<i>Tijdig patrimoniuminformatie afleveren (geaggregeerd meetpunt) (AAPD)</i>	81,36%	80,82%
	<i>Tijdig patrimoniumdiensten verstrekken (geaggregeerd meetpunt) (AAPD)</i>	79,16%	85,50%
Kernopdracht 4 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&A)</i>	91,92%	90%
	<i>Het percentage fysieke controles Enig document PLDA (geaggregeerd meetpunt) (AAD&A)</i>	88,89%	90%
	<i>Het percentage vaststellingen naar aanleiding van fysieke controles Enig document PLDA (geaggregeerd meetpunt)</i>	9,4%	6,4%
	<i>Percentage gevallen in kracht van gewijsde waarvan AAD&A gelijk gekregen heeft (AAD&A)</i>	93,66%	95%
Kernopdracht 5 bijdragen tot het voorkomen en het bestrijden van elke vorm van fraude en misdaad	<i>Percentage afgehandelde luiken met resultaat (AABBI)</i>	65,40%	50%
	<i>Het percentage vonnissen/arresten in kracht van gewijsde waarvoor de AABBI gelijk heeft gekregen (AABBI)</i>	75,82%	80%
	<i>Vermeden fiscale verliezen omwille van preventieve acties (AABBI)</i>	281.360.000 €	130.000.000 €
	<i>Ingekohierde bedragen per ambtenaar AABBI (AABBI)</i>	1.806.586 € / semester	750.000 € / semester
	<i>Geïnde bedragen per ambtenaar AABBI (AABBI)</i>	264.018,50 € / semester	125.000 € / semester

Opdrachten	Indicator	Performantie 2020	Doelwaarde 2021
	<i>Oriëntatie van de opgestarte onderzoeken binnen de strategische beleidsdomeinen AAD&A (AAD&A)</i>	86,65%	80%
Kernopdracht 6 verstrekken van beleidsexpertise en -ondersteuning	<i>Opleveren binnen de 10 werkdagen van de ramingen van de totale fiscale ontvangsten en de middelen G&G te rekenen vanaf de officiële bekendmaking van de parameters van het Planbureau (AABEO)</i>	35%	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>	91,67%	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>	100%	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>	87,50%	80%
	<i>Indienen dossier eigen middelen tegen 31/07 bij de Europese Commissie (AABEO)</i>	100%	100%
	<i>Aantal relevante kabinetsvoorstellen (Wetten, Arresten, Richtlijnen enz.) die zijn goedgekeurd (AAThes)</i>	1	1

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. Dat doen we aan de hand van vier strategische ambities:

- op maat
- samenwerken
- slim
- performant

TOEGANKELIJKE EN GEPERSONALISEERDE DIENSTVERLENING (OP MAAT)

Als een burger of een onderneming in contact komt met een overheidsdienst, verwacht hij toegankelijke en begrijpbare diensten en een kwaliteitsvolle dienstverlening. Het programma “CRM en dienstverlening” bundelt alle initiatieven ter verbetering van de contacten met alle gebruikers.

De focus ligt uiteraard op de uitbouw van de digitale kanalen, maar onze dienstverlening moet toegankelijk zijn, ook voor zij die niet over digitale tools beschikken. 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. De boordtabel, als bijlage van dit bestuursplan, bevat een omschrijving van elk project, de begindatum en de vooropgestelde einddatum.

Uitbouwen van onze digitale dienstverlening

We zetten de voorbije jaren reeds belangrijke stappen op het vlak van digitale dienstverlening. We ontwikkelden een groot aantal e-services die het gemakkelijker maken om verplichtingen na te komen werden en bundelden die in het portaal MyMinfin. Het is onze ambitie om MyMinfin nog verder uit te bouwen tot een uniek portaal voor het gebruik van een e-service, het lanceren van (aan)vragen (attesten, vergunningen ...), het consulteren van statussen, het beantwoorden van correspondentie en het consulteren van documenten.

In 2020 verbeterden we de gebruikerservaring van MyMinfin. Hiervoor bouwden we verder op het onderzoek bij gebruikers over onze online diensten en hun ervaringen met het gebruik van MyMinfin. We lanceerden ook enkele nieuwe functionaliteiten zoals het online raadplegen van schetsen, de redesign van Fisconetplus...

De FOD participeerde in 2020 ook aan de uitrol van de eBOX, via zijn project EBOX4Fin. Ook in 2021 participeren we aan de verdere uitrol van de eBOX naar een digitale brievenbus voor burgers en ondernemingen.

We werken in 2021 verder aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling met de volgende projecten:

- 276 CONV [AAFisc]
- Attesten via MMF [AAFisc]
- Cadgis Edition 2 [AAPD]
- Chatbot pilot [DVZ]
- CRM – Interacties met niet-digitale gebruikers [DVZ]
- CRM - MyMinfin 2021 [DVZ]
- DataOnWeb [AABBI]
- Detax [AAD&A]
- DIGILEX 2.0 [AABEO]
- E 604 A-B-C [AAFisc]
- eBox4Fin [DVZ]
- Elektronische verwerking attest van erfopvolging [AAPD]
- KIS-SIC (Klanten Informatie Systeem) [AAD&A]
- MDR-DAC6 [AAFisc]
- Modernisering vzw-taks RZ [AAPD]
- MyFINdebit [AAIL]
- MyRent Evolutief Onderhoud 2019 [AAPD] Online consultatie van schetsen via MyMinFin [AAPD]
- Opdracht BPR [AAIL]
- OSS (One Stop Shop) [AAFisc]
- Portaal Tax Shelter [AAFisc]
- PRECAD online [AAPD]
- QRedibile [AAIL]
- Redesign Fisconetplus [AABEO]
- RV Follow Up [AAFisc]
- Self Service Notariaat [AAPD]
- STIRFraude X [AABBI]
- User centered website [DVZ]
- Vernieuwing finprof [AAIL]
- Webformulier 43B via MyMinfin [AAPD]
- Webshop voor de beveiligde en automatische aflevering van patrimoniale documentatie [AAPD]

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. Dat betekent dat we ook telefonisch toegankelijk blijven. In dat opzicht is het onze ambitie om in de komende jaren onze telefonische dienstverlening te verbeteren.

Door de uitzonderlijke omstandigheden naar aanleiding van het coronavirus, beslisten we om in 2020 geen face-to-face invulsessies voor de PB-aangiften in de kantoren en in de gemeenten te organiseren. In plaats daarvan verliep de hulp bij het invullen van de aangifte in de personenbelasting telefonisch en voor de aangifte niet-inwoners via teams, beide op afspraak. Deze aanpak zal ook in 2021 worden herhaald.

In 2019 startten we met de centralisatie van onze telefonie. Dat verliep niet zonder slag of stoot. Uit de ervaren moeilijkheden trokken we de nodige lessen om het vervolgtraject in 2020 & 2021 beter te laten verlopen. We streven ernaar alle inkomende oproepen te verwerken via één uniek nummer en door het gebruik van een telefoniecode wordt de beller rechtstreeks naar de juiste

antwoordgroep begeleid. Verschillende administraties leverden belangrijke inspanningen om te functioneren binnen het gedistribueerd contactcenter.

Die inspanningen zullen worden voortgezet in 2021 via volgende projecten:

- Activering AAFISC in CC [AAFisc]
- Attest mindervalide [AAFisc]
- CRM - FAQ Beheer [DVZ]
- Dynamic Office North Galaxy – Voorbereidende fase [B&B]
- InfoFin Plus 2020 [DVZ]
- Realisatie centralisatie telefonie [DVZ]
- SMS for compliance [AAll]
- Uitrol van het nieuwe telefoniesysteem bij de AAll [AAll]
- VoiceBot telefonie [DVZ]

Efficiënter maken van ons fysiek onthaal

Door de maatregelen genomen in het kader van de bestrijding van het coronacrisis, beslisten we in maart 2020 om face-to-face contacten zoveel mogelijk te beperken. Daar waar een face-to-face-contact nodig is, willen we werken via een afsprakensysteem. Dit systeem werd in 2020 uitgetest in verschillende infocenters en zal in 2021 verder uitgerold worden naar al onze kantoren. De volgende projecten werken aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- CRM - Afsprakentool kantoren [DVZ]
- CRM - POC Virtuele medewerker [DVZ]
- Dynamic Office North Galaxy – Voorbereidende fase [B&B]

WAARDEVOLLE INTERACTIES GEBASEERD OP WEDERZIJDS VERTROUWEN (SAMENWERKEN)

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.

In 2020 bouwden we onze partnerships verder uit door onder meer de ontwikkeling van een nieuwe applicatie voor het bevragen van het Centraal aanspreekpunt bij de Nationale Bank (CAP2), de realisatie van de hervorming van het Garantiefonds, en door onze samenwerking verder uit te bouwen met de Communities actief in havens en luchthavens...

In 2021 werken de volgende projecten aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- | | |
|---|--|
| → D&A – Communities [AAD&A] | → Opdracht BPR [AAlI] |
| → DER Evolutief onderhoud 2019 [AAPD] | → Pandwissel (DER-2021) [AAPD] |
| → Digitalisering van de Patrimoniumdiensten
- Erfloze Nalatenschappen [AAPD] | → Referentiebudget -- Procedure
administratieve schuldenregeling [AAlI] |
| → Dynamic Office North Galaxy –
Voorbereidende fase [B&B] | → REGONDES2 onderhoud 2020 [AAPD] |
| → e-deduction 2019 [AAlI] | → RESPO_ESUCC_TR JAVA en
COMFOR_JAVA [AAPD] |
| → ENFIN-FCInet [AABBI] | → Single Window [AAD&A] |
| → Financiële sancties [AAThes] | → Standaardisering foutmeldingen [AAPD] |
| → Kadastraal Inkomen voor goederen in het
buitenland [AAPD] | → UBO-register 2 [AAThes] |
| → MASP - Evolutief onderhoud 2021
[AAD&A] | |

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. In 2020 werd de redesign van Fisconet*plus* afgewerkt.

In 2021 werken de volgende projecten aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- Dynamic Office North Galaxy –
Vorbereidende fase [B&B]
- Identiteit & reputatiemanagement [DVZ]
- Opdracht BPR [AAlI]
- UBO-register 2 [AAThes]
- Vervanging TaskManager - POC
Rechtszekerheid [AAPD]

DATAGESTUURDE EN INNOVATIEVE ORGANISATIE (SLIM)

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 innovatiewerven

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. Technieken zoals e-audit en datamining laten toe vluggere detecties te doen en verhogen onze efficiëntie en effectiviteit. Hoe 'slimmer' een organisatie, hoe meer vermogen zij heeft om zich aan te passen aan een gewijzigde omgeving.

In 2020 werden alvast een aantal projecten voltooid, zoals de bottom-up raming van de Belgische tax gap met betrekking op de directe en de indirecte belastingen of de oplevering van het ARANEO-model dat de solvabiliteit van bedrijfsnetwerken analyseert. Andere initiatieven, onder meer op vlak van datamining en e-audit, lopen daarentegen over een langere termijn.

In 2021 werken de volgende projecten aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- | | |
|---|---|
| → AI en juridische voorspelbaarheid [AABEO] | → Incidentenbeheer [B&B] |
| → AI en wetgevingstechniek [AABEO] | → Opdracht BPR [AAIL] |
| → Cadgis Edition 2 [AAPD] | → Patrimony Management [AAPD] |
| → Consultance SAS BEPS 13 [AAFisc] | → Portaal Tax Shelter [AAFisc] |
| → Databank fiscale ressorten [AAPD] | → Register 480 [AAD&A] |
| → Detax [AAD&A] | → Register 480 - Feedback (fase 2) [AAD&A] |
| → DIGILEX 2 0 [AABEO] | → ServiceNow Ticketingtool P&O [P&O] |
| → DIOS [AABBI] | → Standaardisering foutmeldingen [AAPD] |
| → e-Audittools [AABBI] | → UBO-register 2 [AAThes] |
| → ENFIN-FCInet [AABBI] | → Uitbreiding SEDA fase 1 en 2 [AAD&A] |
| → Financiële sancties [AAThes] | → Vervanging TaskManager - POC |
| → Fleet – Geoloc [B&B] | Rechtszekerheid [AAPD] |
| → FORCE [AGD&A] | → Virtuele tijdregistratie en shifttool [P&O] |

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. In 2020 betrok de FOD Financiën zijn medewerkers bij het uitdenken van zijn nieuwe organisatiestrategie voor 2025. In 2021 wordt hier verder aan gewerkt en zullen ook de externe stakeholders betrokken worden. Andere projecten die in 2021 werken aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling zijn:

- Dynamic Office North Galaxy – Voorbereidende fase [B&B]
- Opdracht BPR [AII]

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.

In 2020 werd een chatbot ontwikkeld voor de applicatie MyRent. Ook in 2021 nemen we het voortouw op het vlak van innovatie en artificiële intelligentie die de performantie van onze werking en onze dienstverlening kan verbeteren. Volgende projecten werden gedefinieerd:

- AI en juridische voorspelbaarheid [AABEO]
- AI en wetgevingstechniek [AABEO]
- Basket Ondernemingen [AAFisc]
- Chatbot pilot [DVZ]
- CRM - POC Virtuele medewerker [DVZ]
- DIOS [AABBI]
- Dynamic Office North Galaxy – Voorbereidende fase [B&B]
- EMDYN [AABBI]
- MyRent Evolutief Onderhoud 2019 [AAPD]
- Opdracht BPR [AII]
- VoiceBot telefonie [DVZ]

WENDBARE ORGANISATIE WAAR HET AANGENAAM WERKEN IS (PERFORMANT)

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

In de eerste plaats willen we dat onze werkprocessen en -procedures zo lean en efficiënt mogelijk zijn. Daarnaast willen we ook maximaal digitaal werken.

Deze transformatiedoelstelling bevat een groot aantal projecten die een langere termijn bestrijken en waarvan de vruchten pas in de komende jaren geplukt zullen worden (zoals bijvoorbeeld het aanpassen van onze ICT systemen aan de nieuwe Customs Code van de Europese Unie). Veel projecten betreffen ook het evolutief onderhoud van bestaande applicaties. Projecten die wel al in 2020 werden voltooid zijn onder meer een aanpak voor de werkprocessen en het ter beschikking stellen van werkinstructies, het verder digitaliseren van de processen van de Deposito- en Consignatiekas (E-DEPO), het vernieuwen van de applicaties CadGis en CadBuild, de vervanging van de applicatie van het Federaal Aankoopcomité (CDBFed), [...]

We zetten in 2020 ook belangrijke stappen in het realiseren van het project DigiPost. Om te evolueren naar een digitale organisatie is het belangrijk dat data maximaal digitaal gecapteerd worden en dat niet-gedigitaliseerde data worden gedigitaliseerd. Het project DigiPost digitaliseert de instroom van de documenten (scanning), wat ervoor moet zorgen dat er niet opnieuw papieren dossiers ontstaan. Bovendien is die digitalisering van informatie noodzakelijk om tijd- en plaatsonafhankelijk te kunnen werken, zeker in tijden van veralgemeend telewerk.

In 2021 werken de volgende projecten aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- 276 CONV [AAFisc]
- Aanpak processen en werkinstructies niveau 4 [DVZ]
- ACM Diverse uitgaven [B&B]
- Attest mindervalide [AAFisc]
- Basket Ondernemingen [AAFisc]
- Baskets Unified Screen [DVZ]
- BE-FACS (Fast Control System) - Phase 1 [AAD&A]
- BV-F Onderhoud [AAFisc]
- CadBuild 2 [AAPD]
- Cadgis Edition 2 [AAPD]
- Client & Dossier Management System [AAPD]
- Collaboration@FIN [DVZ]
- Correspondentie [AAFisc]
- CRM - FAQ Beheer [DVZ]
- DER 2018 – fase 5 [AAPD]
- DER Evolutief onderhoud 2019 [AAPD]
- Detax [AAD&A]
- DIGILEX 2 0 [AABEO]
- DigiPost [DVZ]
- Digitalisatie via FINSCAN van het formulier Professionele Diesel [AAD&A]
- Digitalisering van de Patrimoniumdiensten - Erfloze Nalatenschappen [AAPD]
- Digitalisering van het Waarborgkantoor van de KMB [AAThes]
- Document factory - Generieke oplossing voor uitgaande correspondentie [ICT]
- Dynamic Office North Galaxy – Voorbereidende fase [B&B]
- e-Audittools [AABBI]
- e-CAD onderhoud 2020 [AAPD]
- e-deduction 2019 [AAIL]
- Een BCM-aanpak ontwikkelen (Business Continuity Management) [B&B]
- Elektronische verwerking attest van erfopvolging [AAPD]
- FINALITI [AAFisc]
- Financiële sancties [AAThes]
- FIRST [AAIL]
- Gamification [P&O]
- Hypo - Hypocomptabi evolutief onderhoud 2019 [AAPD]
- Implementatie van GCM-software (Governance & Compliance Management) bij de FOD Financiën [B&B]
- InfoFin Plus 2020 [DVZ]
- Integratie van HYPO in de AAPD architectuur [AAPD]
- ISMS (Information Security Management System) [DVZ]
- KIS-SIC (Klanten Informatie Systeem) [AAD&A]KROL [AAFisc]
- MASP - Evolutief onderhoud 2021 [AAD&A]
- MASP-delete [AAD&A]
- Modernisering van solidaire borgen [AAThes]
- Modernisering vzw-taks RZ [AAPD]
- MyRent Evolutief Onderhoud 2019 [AAPD]
- Online consultatie van schetsen via MyMinFin [AAPD]
- Opdracht BPR [AAIL]
- Overview company-group [AAFisc]
- Patrimony Management [AAPD]
- Portaal Tax Shelter [AAFisc]
- PRECAD online [AAPD]
- QRedibile [AAIL]
- Register 480 [AAD&A]
- Register 480 - Feedback (fase 2) [AAD&A]
- Reorganisatie van de DCK [AAThes]
- Risk Analysis Interface (RAI) [AAD&A]
- RV Follow Up [AAFisc]
- Self Service Notariaat [AAPD]
- ServiceNow Ticketingtool P&O [P&O]
- Single Window [AAD&A]
- Standaardisering foutmeldingen [AAPD]
- Stipad Evolutief Onderhoud 2020 [AAPD]
- STIRFraude X [AABBI]
- Tarbel 2 – Evolutief onderhoud 2020 [AAD&A]
- Tarbel 2 – Evolutief onderhoud 2021 [AAD&A]
- UBO-register 2 [AAThes]
- UCC - H7 [AAD&A]
- UCC PN & TS [AAD&A]
- UCC Automated Export System (AES) [AAD&A]
- UCC Centralised Clearance bij Import [AAD&A]
- UCC New Computerised Transit System (NCTS) - fase 5 [AAD&A]
- URBAIN Onderhoud 2020 [AAPD]
- Vernieuwing finprof [AAIL]
- Vervanging applicatie Comité DataBase (CDB)-CDBFed [AAPD]
- Vervanging TaskManager - POC Rechtszekerheid [AAPD]
- Virtuele tijdregistratie en shifttool [P&O]
- Webformulier 43B via MyMinfin [AAPD]
- Weergave van het HR-dossier op MyMinfin [P&O]
- Werklastmeting operationeel diensten [AAIL]
- WLM Centrale diensten [DVZ]

Kostenefficiëntie nastreven

Als overheidsdienst doen we alles in een kader van maatschappelijke verantwoordelijkheid en van financiële transparantie. Kostenefficiëntie en operational excellence staan hierbij centraal.

In 2020 werd verder ingezet op Activity Based Costing. In 2021 werken de volgende projecten aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- DigiPost [DVZ]
- Digitalisering van de Patrimoniumdiensten - Erfloze Nalatenschappen [AAPD]
- DIOS [AABBI]
- Dynamic Office North Galaxy – Voorbereidende fase [B&B]
- e-Audittools [AABBI]
- eBox4Fin [DVZ]
- EMDYN [AABBI]
- FedoPress Reviewed [ICT]
- Hypo - Hypocomptabi evolutief onderhoud 2019 [AAPD]
- Implementatie van een kostentool ABC [B&B]
- Implementatie van GCM-software (Governance & Compliance Management) bij de FOD Financiën [B&B]
- Modernisering vzw-taks RZ [AAPD]
- Organisatiebeheersing 2.0 [B&B]
- Pandwissel (DER-2021) [AAPD]
- Rekeningen 679 [B&B]
- Reorganisatie van de DCK [AAThes]
- RESPO_ESUCC_TR JAVA en COMFOR_JAVA [AAPD]
- Self Service Notariaat [AAPD]
- SMS for compliance [AAIL]
- STIRFraude X [AABBI]
- Vervanging applicatie Comité DataBase (CDB)-CDBFed [AAPD]
- Webformulier 43B via MyMinfin [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.

Op het vlak van competentieontwikkeling lag de nadruk uiteraard op de digitalisering van het leren. De gezondheids crisis heeft het mogelijk gemaakt de omschakeling van traditionele opleidingen naar online opleidingen en de ontwikkeling van nieuwe inhoud te versnellen met de uitbreiding van ons aanbod van webinars en leermodules. Uiteraard hebben we ons het voorbije jaar ook voorbereid op de Brexit en de uitdagingen dat die met zich meebrengt voor onze FOD, en de Douane in het bijzonder.

In 2021 zal de focus liggen op de P&O dienstverlening met de lancering van een nieuw ticketsysteem, het aanbieden van een dienstencatalogus en de voorbereiding van het nieuwe platform dat My Academy zal vervangen. We zullen, in het licht van de langdurige gezondheids crisis, uiteraard ook aandacht hebben voor burn-outpreventie en de ontwikkeling van een deconnectiebeleid.

In 2021 werken de volgende projecten aan de realisatie van deze transformatiedoelstelling:

- AI en juridische voorspelbaarheid [AABEO]
- AI en wetgevingstechniek [AABEO]
- Basket Ondernemingen [AAFisc]
- Burn-out preventive [P&O]
- CadBuild 2 [AAPD]
- Collaboration@FIN [DVZ]
- Correspondentie [AAFisc]
- Databank fiscale ressorten [AAPD]
- Document factory - Generieke oplossing voor uitgaande correspondentie [ICT]
- Dynamic Office North Galaxy – Voorbereidende fase [B&B]
- Een BCM-aanpak ontwikkelen (Business Continuity Management) [B&B]
- FedoPress Reviewed [ICT]
- FORCE [AAD&A]
- Gamification [P&O]
- Gemeenschappelijk model voor het beheer van technische competenties [P&O]
- ISMS (Information Security Management System) [DVZ]
- Klantgerichte dienstverlening P&O [P&O]
- LMS LXP Competentiemanagement [P&O]
- Mobivis - overgang tweede generatie [AAD&A]
- Modernisering en harmonisering camerasystemen [B&B]
- Modernisering en harmonisering toegangsbeveiliging [B&B]
- Onboarding van nieuwe medewerkers [P&O]
- Ondersteuning van het programma Agile@Fin [ICT]
- Opdracht BPR [AII]
- Patrimony Management [AAPD]
- Redesign Fisconetplus [AABEO]
- RESPO_ESUCC_TR JAVA en COMFOR_JAVA [AAPD]
- Risk Analysis Interface (RAI) [AAD&A]
- ServiceNow Ticketingtool P&O [P&O]
- Stipad Evolutief Onderhoud 2020 [AAPD]
- STIRFraude X [AABBI]
- Testmanagement tool [ICT]
- Tool voor de veiligheids- en kwaliteitsanalyse van de broncode [ICT]
- UCC Automated Export System (AES) [AAD&A]
- Vernieuwing van de modelleringsomgeving voor BPM en EA met bijbehorende ondersteuning [DVZ]