



## HOE GAAT DE ALGEMENE ADMINISTRATIE VAN DE FISCALITEIT OM MET KLACHTEN?

De Algemene Administratie van de Fiscaliteit (AAFisc) heeft altijd een luisterend oor voor belastingplichtigen en mandatarissen. Ook als zij problemen ervaren met haar dienstverlening wil AAFisc daarvan op de hoogte zijn. AAFisc biedt belastingplichtigen en mandatarissen daarom de mogelijkheid om een klacht in te dienen als ze niet tevreden zijn over haar dienstverlening of als een van haar medewerkers deontologisch tekortschiet. Eventuele klachten kunt u indienen via de [website van de FOD Financiën](#) (Home > Contact > Klachtenbeheer).

Een klacht is echter geen bijkomende vorm van fiscaal beroep. Het is een manier om de dienstverlening te verbeteren en het vertrouwen van de burger in de organisatie te behouden. Het indienen van een klacht heeft geen opschortend effect op lopende fiscale procedures.

AAFisc hecht veel belang aan de naleving van de waarden die haar organisatie aanprijst (Integer, Correct, Dienstbaar, Gedreven) en dan vooral aan de integriteit van haar medewerkers. Dat met het doel om een onberispelijke federale administratie te zijn.

Als een klacht te maken heeft met een mogelijke schending van de integriteit van een medewerker bij het uitoefenen van zijn of haar functie, start de Dienst Interne Inspectie van AAFisc een intern administratief onderzoek op. Dat onderzoek naar de medewerker wordt à charge en à décharge gevoerd op basis van feitelijke elementen die worden verzameld over de in de klacht beschreven omstandigheden en grieven, en wordt afgerond binnen een termijn van vier maanden. Het puur fiscale luik van het dossier maakt geen deel uit van dat onderzoek.

### WAT ZIJN DE MOGELIJKE RESULTATEN VAN EEN ONDERZOEK NAAR EEN INTEGRITEITSSCHENDING?

Na het onderzoek brengt AAFisc de indiener van de klacht op de hoogte van het resultaat:

- ofwel heeft het onderzoek aangetoond dat de medewerker de integriteitsprincipes niet heeft nageleefd,
- ofwel heeft het onderzoek op grond van de verzamelde feiten niet kunnen aantonen dat de medewerker de integriteitsprincipes heeft geschonden,
- ofwel heeft het onderzoek aangetoond dat de medewerker de aangeklaagde integriteitsschending niet heeft begaan.

### WAT DOET AAFISC INTERN MET HET RESULTAAT VAN HET ONDERZOEK?

Het onderzoeksverslag wordt doorgegeven aan de humanresourcesdienst, die de leidinggevende van de medewerker op de hoogte brengt om zo nodig concrete maatregelen te nemen (opstart van een tuchtdossier, formeel onderhoud in het kader van het evaluatiesysteem van ambtenaren enz.).

Als openbare instelling moet AAFisc een onberispelijk voorbeeld zijn. Dit klachtensysteem maakt het mogelijk de dienstverlening aan burgers en mandatarissen te verbeteren en naar hen te luisteren.