

français): La réduction des accises sur les carburants donne également un avantage significatif aux indépendants et aux PME. Il n'y a pas d'autres mesures dans l'accord. L'accent a été principalement mis sur les ménages.

01.12 Denis Ducarme (MR): L'UNIZO estime que les mesures fédérales oublient les indépendants et les PME, alors qu'ils sortent d'une période difficile et sont déjà en extrême difficulté au niveau de la trésorerie et de leurs réserves.

Je vous invite à continuer à réfléchir à des mesures, même si je souligne la qualité de vos propositions dans le cadre de celles adoptées à plus de 1,3 milliard d'euros par le gouvernement. Plutôt que de débattre des propositions techniques et des questions de fond, le PTB et le Vlaams Belang veulent casser le gouvernement.

Je voulais vous sensibiliser à l'appel de l'UNIZO et à la situation dramatique et amener le gouvernement à réfléchir à des mesures fiscales qui pourraient soulager un certain nombre de secteurs face à ce doublement – voire triplement – des factures énergétiques.

01.13 Wouter Vermeersch (VB): Au sein du gouvernement, le MR n'a pas émis de réserves quant à la suppression de l'avantage sur le diesel professionnel. Or M. Ducarme se fait tout à coup le porte-parole du secteur.

L'incident est clos.

02 Débat d'actualité sur la communication avec le SPF Finances et questions jointes de

- Wouter Vermeersch à Vincent Van Peteghem (VPM Finances) sur "La désactivation des numéros de téléphone et des adresses e-mail du SPF Finances" (55025679C)
- Benoît Piedboeuf à Vincent Van Peteghem (VPM Finances) sur "Le trafic e-mail et téléphonique du SPF Finances" (55025875C)
- Joy Donné à Vincent Van Peteghem (VPM Finances) sur "La communication entre le fisc et le contribuable" (55026118C)
- Malik Ben Achour à Vincent Van Peteghem (VPM Finances) sur "La suppression des adresses e-mail du SPF Finances" (55026233C)
- Christian Leysen à Vincent Van Peteghem (VPM Finances) sur "Les communications par e-mail et par téléphone avec le SPF Finances" (55026391C)
- Dieter Vanbesien à Vincent Van Peteghem (VPM Finances) sur "Les préoccupations des

De verlaging van de accijnzen op brandstof is ook een aanzienlijk voordeel voor de zelfstandigen en de kmo's. Er staan geen andere maatregelen in het akkoord. Het accent werd hoofdzakelijk op de gezinnen gelegd.

01.12 Denis Ducarme (MR): UNIZO vindt dat de zelfstandigen en de kmo's over het hoofd gezien worden in het kader van de federale maatregelen, terwijl ze net een moeilijke periode achter de rug hebben en al in een uiterst moeilijk parket zitten qua liquiditeiten en reserves.

Ik roep u ertoe op verder na te denken over maatregelen, ook al onderstreep ik de kwaliteit van uw voorstellen in het kader van de maatregelen ten belope van meer dan 1,3 miljard euro die de regering goedgekeurd heeft. De PTB en het Vlaams Belang willen niet zozeer over technische voorstellen en inhoudelijke kwesties debatteren als wel de regering bashen.

Ik wilde u attent maken op de oproep van UNIZO en de hachelijke situatie en de regering ertoe aanzetten na te denken over fiscale maatregelen die een aantal sectoren zouden kunnen helpen het hoofd te bieden aan die verdubbeling – of zelfs verdriedubbeling – van de bedragen van de energiefacturen.

01.13 Wouter Vermeersch (VB): De MR heeft in de regering geen bezwaar geuit tegen het afschaffen van het voordeel op professionele diesel. Nu is de heer Ducarme plots de woordvoerder van de sector.

Het incident is gesloten.

02 Actualiteitsdebat over de communicatie met de FOD Financiën en toegevoegde vragen van

- Wouter Vermeersch aan Vincent Van Peteghem (VEM Financiën) over "Het verdwijnen van de telefoonnummers en e-mailadressen van de FOD Financiën" (55025679C)
- Benoît Piedboeuf aan Vincent Van Peteghem (VEM Financiën) over "Het e-mail- en telefoonverkeer bij de FOD Financiën" (55025875C)
- Joy Donné aan Vincent Van Peteghem (VEM Financiën) over "De communicatie fiscus-belastingplichtige" (55026118C)
- Malik Ben Achour aan Vincent Van Peteghem (VEM Financiën) over "Het schrappen van de e-mailadressen van de FOD Financiën" (55026233C)
- Christian Leysen aan Vincent Van Peteghem (VEM Financiën) over "Het e-mail- en telefoonverkeer bij de FOD Financiën"

mandataires au sujet des plateformes digitales publiques" (55026419C)**(55026391C)**

- **Dieter Vanbesien** aan **Vincent Van Peteghem (VEM Financiën)** over "De bezorgdheden van mandatarissen over de digitale overheidsplatformen" (55026419C)

02.01 Wouter Vermeersch (VB): La Compagnie Royale des Experts-Comptables et des Comptables de Belgique s'est vue signifier par l'administration fiscale qu'elle ne pourrait désormais plus communiquer avec elle que par l'intermédiaire de MyMinFin et de l'eBox. Toute communication par voie électronique et téléphonique est désactivée. Or selon les intéressés, une telle mesure est totalement impraticable.

Le ministre se concertera-t-il avec l'association professionnelle? Qu'entreprendra-t-il pour soutenir le travail des experts-comptables, des comptables et des fiscalistes et pour améliorer leur communication avec le fisc?

02.02 Benoît Piedboeuf (MR): *Le SPF Finances veut supprimer tout le trafic e-mail et téléphonique. L'Association professionnelle des comptables vous a dit par courrier le désavantage causé aux contribuables et aux comptables.*

Par téléphone, il faut déjà se contenter du numéro général sans accès à la personne concernée. Le courrier électronique devrait passer par MyMinFin et eBox, mais c'est impossible à mettre en œuvre.

Pourriez-vous revoir cette mesure?

02.03 Christian Leysen (Open Vld): La technologie doit être un outil, mais cela ne signifie pas que tout doit prendre l'apparence de formes de communication numériques impersonnelles. Je n'ose pas croire que l'intention soit de placer toute l'administration derrière un mur numérique pour que le citoyen ne puisse plus établir de contact personnel avec elle et qu'il n'y ait plus de responsable. N'est-ce pas un pas dans la mauvaise direction?

02.04 Dieter Vanbesien (Ecolo-Groen): Le contact avec le SPF Finances ne serait finalement possible qu'à travers les plateformes numériques. Malheureusement, elles ne sont toujours pas adaptées à la réalité.

Pourquoi ne pouvons-nous plus communiquer par courriel ou par téléphone? Une telle décision n'est-elle pas surtout inefficace? Les partenaires professionnels seront-ils impliqués dans

02.01 Wouter Vermeersch (VB): De Koninklijke Vereniging van Accountants en Boekhouders van België kreeg bericht van de fiscale administratie dat zij voortaan alleen nog maar met hen kan communiceren via MyMinFin en eBox. Alle e-mail- en telefoonverkeer wordt gedeactiveerd. Zo'n maatregel is volgens de betrokkenen echter totaal onwerkbaar.

Zal de minister met de beroepsvereniging overleggen? Wat zal hij ondernemen om het werk van accountants, boekhouders en fiscalisten te ondersteunen en hun communicatie met de fiscus te verbeteren?

02.02 Benoît Piedboeuf (MR): *De FOD Financiën wil al het e-mail- en telefoonverkeer deactiveren. De Koninklijke Vereniging van Accountants en Boekhouders van België heeft een schrijven aan u gericht om u te laten weten dat dit zeer nadelig is voor de boekhouders en accountants.*

Wie telefonisch contact wil opnemen, moet het nu al stellen met het algemeen nummer, zonder nog toegang te hebben tot de betrokken gesprekspartner. E-mailverkeer zou verlopen via MyMinfin en de eBox, maar dat is onwerkbaar.

Kunt u die beslissing terugdraaien?

02.03 Christian Leysen (Open Vld): Technologie moet een hulpmiddel zijn, maar dat betekent niet dat alles in digitale, onpersoonlijke communicatievormen gegoten moet worden. Ik kan mij echt niet voorstellen dat het de bedoeling is dat de hele administratie voortaan achter een digitale muur zit, zodat de burger geen persoonlijke contacten meer kan leggen en er niemand meer verantwoordelijk is. Is dit geen stap in de verkeerde richting?

02.04 Dieter Vanbesien (Ecolo-Groen): Contact met de FOD Financiën zou op termijn alleen nog maar mogelijk zijn via de digitale platformen. Helaas zijn die nog steeds niet afgestemd op de realiteit.

Waarom kan er niet meer via e-mail of telefoon gecommuniceerd worden? Is zo'n beslissing niet vooral inefficiënt? Zullen professionele partners betrokken worden bij de verbetering van de digitale

l'amélioration des plateformes numériques?

02.05 Malik Ben Achour (PS): Le SPF Finances va supprimer ses adresses e-mail pour ne communiquer que via MyMinFin et eBox. Outre la déshumanisation des relations, cela est préjudiciable à la coopération entre les comptables et l'administration.

Confirmez-vous ces informations? N'est-ce pas contre-productif au bon fonctionnement de l'administration? Comment accompagne-t-on ce changement? La réforme est-elle prise en amont pour être implémentée correctement par les comptables?

Je vous demande de revoir cette stratégie qui éloigne contribuables et comptables des agents du fisc.

02.06 Vincent Van Peteghem, ministre (en néerlandais): La communication entre le SPF Finances et les citoyens, les entreprises et les partenaires professionnels doit toujours pouvoir se dérouler sans anicroche.

(En français) Je vais vous présenter nos projets en cours et les défis associés.

(En néerlandais) La crise sanitaire a accéléré la numérisation. La plate-forme MyMinFin gagne en importance et offre de nombreuses possibilités de communication. Je comprends que les partenaires professionnels préfèrent continuer à utiliser les courriels mais, au cours des derniers mois, nous avons constaté une augmentation des tentatives de fraude au moyen d'adresses électroniques de services publics. Nous devons protéger nos concitoyens de manière optimale contre ce type de fraude.

(En français) Pour lutter contre les pratiques criminelles et sécuriser les informations par voie numérique, mon administration étudie une *phase out* de la voie électronique et le report à son portail sécurisé MyMinfin.

(En néerlandais) Le SPF Finances poursuit ses efforts de rationalisation de la communication par le biais de MyMinFin ou d'eBox. À terme, tous les documents reçus ou envoyés par l'administration devront être disponibles sur ces plates-formes. Aussi longtemps qu'une réponse ne pourra pas être obtenue dans un délai raisonnable par le biais de la plate-forme numérique, la communication pourra également se faire par courriel. Il va de soi que le

platformen?

02.05 Malik Ben Achour (PS): De FOD Financiën zal geen e-mailadressen meer gebruiken, maar alleen nog via MyMinFin en eBox communiceren. Naast het feit dat het contact met de overheidsdienst ontmenselijkt wordt, is dat nefast voor de samenwerking tussen de boekhouders en de administratie.

Bevestigt u die informatie? Is dat niet contraproductief voor de goede werking van de administratie? Welke flankerende maatregelen worden er genomen? Wordt de hervorming goed voorbereid, zodat ze correct door de boekhouders geïmplementeerd kan worden?

Ik vraag u om die strategie, die zorgt voor een grotere afstand tussen de belastingplichtigen en de boekhouders enerzijds en de belastingambtenaren anderzijds, te herzien.

02.06 Minister Vincent Van Peteghem (Nederlands): De communicatie tussen de FOD Financiën en de burgers, ondernemingen en professionele partners moet altijd vlot kunnen verlopen.

(Frans) Ik zal u onze lopende projecten en de daarmee gepaard gaande uitdagingen voorstellen.

(Nederlands) De coronacrisis heeft de digitalisering in een stroomversnelling gebracht. Het MyMinFin-platform wint aan belang en biedt veel mogelijkheden om te communiceren. Ik begrijp dat de professionele partners liever e-mail blijven gebruiken, maar de voorbije maanden zien we steeds meer fraudepogingen met e-mailadressen van overheidsdiensten. We moeten onze burgers optimaal beschermen tegen deze fraude.

(Frans) Om criminele praktijken te bestrijden en digitaal doorgestuurde informatie te beveiligen bestudeert mijn administratie de geleidelijke afschaffing van het elektronisch mailverkeer en de overstap naar het beveiligde MyMinfin-portaal.

(Nederlands) De FOD Financiën werkt verder aan de stroomlijning van haar communicatie via MyMinFin of via eBox. Op termijn moeten alle door de administratie ontvangen of verzonden documenten daar ter beschikking zijn. Zolang er niet binnen een redelijke termijn geantwoord kan worden via het digitale platform, kan er ook via e-mail gecommuniceerd worden. Uiteraard blijft telefonisch contact centraal staan binnen de

contact par téléphone conserve une place centrale dans la communication. Les utilisateurs reçoivent à cet effet un code direct qui leur permet d'atteindre plus rapidement la bonne personne.

L'optimisation de la communication demeure une priorité absolue et je compte mener des concertations intensives à ce sujet avec les associations professionnelles.

02.07 Wouter Vermeersch (VB): La communication concernant la disparition des numéros de téléphone et des adresses électroniques est néfaste. Les professionnels du chiffre ont déjà été confrontés à des difficultés supplémentaires durant la crise sanitaire. Ils ne reçoivent aucune réponse à temps à leurs questions. Les échanges téléphoniques ont déjà été réduits considérablement.

Nous appelons une fois de plus à s'asseoir autour de la table avec les partenaires professionnels.

02.08 Benoît Piedboeuf (MR): Dans 90 % des cas, l'action d'un professionnel facilite le travail du fisc. Et dès lors que notre législation rend le recours à des professionnels du chiffre nécessaire, il faut que ceux-ci restent les interlocuteurs privilégiés de l'administration. Le contact direct entre le contrôleur et un professionnel ou une entreprise reste préférable pour résoudre les conflits, malgré les progrès de l'ère digitale.

Je vous invite à poursuivre les concertations et à trouver un *modus vivendi* avec les professionnels du chiffre.

02.09 Malik Ben Achour (PS): La simplification administrative est un objectif louable. Mais il faut être attentif aux effets pervers d'une simplification qui pourrait compliquer la communication. Les relations ne sont jamais aussi fluides que quand elles se déroulent en direct, humainement.

Des réformes de ce type doivent être bien préparées en amont, pour pouvoir être implémentées de façon optimale. Je ne suis pas sûr que cela ait été le cas cette fois-ci.

02.10 Christian Leysen (Open Vld): Une communication aisée avec le fisc est essentielle. Parfois, un échange de deux mots peut éviter des courriels interminables. Le ministre doit fournir suffisamment de moyens et d'instructions à l'administration. Chaque changement nécessite également une formation et un accompagnement.

communicatie. Gebruikers krijgen hiervoor een directe code om sneller bij de juiste persoon terecht te komen.

De optimalisering van de communicatie blijft een topprioriteit en ik zal hierover intensief overleggen met de beroepsverenigingen.

02.07 Wouter Vermeersch (VB): De communicatie over het verdwijnen van de telefoonnummers en e-mailadressen is nefast. Tijdens de coronacrisis hadden de cijferberoepen het al extra zwaar. Hun vragen worden helemaal niet tijdig beantwoord. Het telefoonverkeer is al drastisch teruggeschoefd.

Wij roepen op om nogmaals rond de tafel te gaan zitten met de professionele partners.

02.08 Benoît Piedboeuf (MR): In 90 % van de gevallen vereenvoudigt een beroepsbeoefenaar het werk van de belastingdienst. Aangezien onze wetgeving de inschakeling van cijferberoepers verplicht stelt, moeten ze de bevoorrechte gesprekspartners van de administratie blijven. Het rechtstreeks contact tussen de controleur en een beroepsbeoefenaar of een onderneming blijft de beste manier om conflicten op te lossen, ondanks de vooruitgang van het digitale tijdperk.

Ik nodig u uit het overleg voort te zetten en een *modus vivendi* met de cijferberoepers te vinden.

02.09 Malik Ben Achour (PS): Administratieve vereenvoudiging is een lovenswaardige doelstelling. We moeten ons echter hoeden voor de perverse effecten van een vereenvoudiging die de communicatie zou kunnen bemoeilijken. Contacten verlopen nooit vloeiender dan wanneer ze rechtstreeks, van mens tot mens, plaatsvinden.

Zulke hervormingen moeten goed op voorhand voorbereid worden, zodat ze op een optimale manier geïmplementeerd kunnen worden. Ik ben er niet zeker van dat dat in dit geval gebeurd is.

02.10 Christian Leysen (Open Vld): Een vlotte communicatie met de fiscus is essentieel. Soms kan een uitwisseling van twee woorden ellenlange mails vermijden. De minister moet de administratie voldoende middelen en instructies geven. Bij een verandering zijn ook vorming en begeleiding nodig. Ik vind het risico van fraude een zwak excuus om

J'estime que le risque de fraude n'est qu'un prétexte pour ne pas assurer une communication aisée. J'espère que l'administration a appris qu'elle doit se concerter avec les associations de professionnels.

02.11 Dieter Vanbesien (Ecolo-Groen): Je suis un fervent partisan de la numérisation des services publics et de l'optimisation des processus, mais je suis aussi un fervent partisan des contacts directs.

L'incident est clos.

Le **président**: Les questions jointes n^{os} 55025362C de M. Donné et 55025680C de M. Mathei sont transformées en questions écrites.

03 Question de Wouter Vermeersch à Vincent Van Peteghem (VPM Finances) sur "Le blocage par la banque ING de comptes d'entreprises" (55025395C)

03.01 Wouter Vermeersch (VB): À Asse, un chef d'entreprise furieux a récemment bloqué l'accès à l'agence ING locale en signe de protestation. Son compte à vue professionnel a été bloqué en octobre, le laissant ainsi dans une situation désespérée. Ce n'est toutefois pas un cas isolé. Il s'agirait d'une partie des contrôles que les institutions financières sont tenues d'effectuer. Ces contrôles portaient en particulier sur le respect de la réglementation sur la connaissance du client (KYC). Or ces données sont également disponibles dans le registre des bénéficiaires effectifs (UBO).

Le ministre a-t-il une idée de l'ampleur du problème? Les autres banques bloquent-elles également les comptes professionnels en raison de ces données KYC? Est-il proportionné de bloquer ces comptes pendant des semaines et d'interrompre les domiciliations et les ordres permanents alors qu'un entrepreneur essaie de bonne foi de se mettre en règle? Que peuvent faire les victimes de ces blocages? Le ministre va-t-il aborder cette question avec le secteur bancaire? Nous pensons que les banques devraient plutôt consulter les informations contenues dans le registre UBO.

03.02 Vincent Van Peteghem, ministre (*en néerlandais*): La responsabilité sociétale des institutions financières, en particulier en ce qui concerne la lutte contre le financement du terrorisme et le blanchiment d'argent, fait l'objet d'un suivi rapproché. À titre préventif, les clients sont tenus de fournir certaines informations à leur institution financière. Lorsqu'une nouvelle relation

niet te moeten zorgen voor een vlotte communicatie. Hopelijk heeft de administratie hieruit geleerd dat ze moet overleggen met beroepsgroepen.

02.11 Dieter Vanbesien (Ecolo-Groen): Ik ben een groot voorstander van digitalisering van de openbare diensten en van het optimaliseren van processen, maar ik geloof daarnaast heel sterk in rechtstreekse contacten.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: De samengevoegde vragen nrs. 55025362C van de heer Donné en 55025680C van de heer Mathei worden omgezet in schriftelijke vragen.

03 Vraag van Wouter Vermeersch aan Vincent Van Peteghem (VEM Financiën) over "Het blokkeren van ondernemingsrekeningen door ING Bank" (55025395C)

03.01 Wouter Vermeersch (VB): in Asse heeft een furieuze zaakvoerder onlangs uit protest de toegang tot het lokale ING-filiaal geblokkeerd. Zijn professionele zichtrekening werd in oktober geblokkeerd en hij was zo in een uitzichtloze situatie beland. Dit is echter geen alleenstaand geval. Een en ander zou kaderen in de controles die financiële instellingen verplicht moeten uitvoeren en meer bepaald de ken-je-klantreglementering (KYC). Die gegevens zijn echter ook beschikbaar in het register van uiteindelijke begunstigen (UBO).

Heeft de minister zicht op de omvang van het probleem? Blokkeren ook andere banken ondernemersrekeningen vanwege die KYC-gegevens? Is het wel proportioneel dat rekeningen wekenlang worden geblokkeerd en dat domiciliëringen en doorlopende opdrachten worden stopgezet, wanneer een ondernemer zich te goeder trouw probeert in regel te stellen? Wat kunnen gedupeerden in deze gevallen doen? Zal de minister die problematiek aankaarten bij de bankensector? Wij vinden dat de banken gewoon de informatie in het UBO-register moeten raadplegen.

03.02 Minister Vincent Van Peteghem (*Nederlands*): De maatschappelijke verantwoordelijkheid van financiële instellingen, in het bijzonder bij de strijd tegen financiering van terrorisme en het witwassen van geld, wordt nauw opgevolgd. Preventief moeten de klanten informatie bezorgen aan hun financiële instelling. Die heeft bij het aangaan van een nieuwe zakelijke relatie