

Behandelvoorstel diverse inhoudelijke issues

13-6-2014

No.	Issue	Voorstel	Bron	Datum opvoeren	Akkoord voorstel	Datum akkoord	Door	Acties	Status
2	Intermediair stuurt per mail wijzigingen rekeningnummer voor cliënt (tenaamstelling wel naam cliënt ingevuld). Gaan wij de intermediairs verwijzen naar de CA40's?	Inderdaad. Verwijzen naar regulier traject voor binnenlandse rekeningnummers particulariseren	UBR1	10-2	JA	140314		Instructie aanpassen en distribueren. Instructie ook aan PMT doorsturen	
3	Ook krijgen we nog verzoeken van intermediairs om een rekening op te nemen dat niet op de naam van klant staat (machtiging wordt vaak meegezonden).	Afwijzingsbrief 1BRKT-mshv01 niet erkend schuldhulpverlener wordt toegepast. Het betreft XXXx gevallen. Proces is in werking gezet	UBR1	10-2	I	28-3		Akkoord, geen nieuwe brief nodig dus, jullie gaan een huidige daarvoor gebruiken, prima. Betekent nu een voorraad van 1310 brieven aan intermediairs.	
4a	Bewindvoerders etc. sturen per mail verzoeken wijzigen rekeningnummer. Hoe te behandelen?	Bestaande voorraad terug sturen naar de regio met verzoek post alsnog in behandeling te conform versie 4 van het memo vaktechniek. Voor de nieuwe gevallen komt een auto reply met het verzoek dat de regio's dit zelf afhandelen.	UBR1	10-2	JA	140314		1. Autoreply 2. Check bij PMT – FV	Autoreply is opgeleverd
4b	Bewindvoerder geeft rekeningnummer door van rechthebbende. Wel of niet een derde afspraak?	Door nieuwe besluitvorming 27-3 worden deze niet geregistreerd onder derden maar onder rekening afspraken.			I	3-4			
5	Klant mailt bewijslast verificatieproces. Bij het workcenter wordt de klant	Verzoeken doorsturen naar workcenter. Afzender informeren dat het verzoek in behandeling is genomen en voor	UBR1	10-2	Ja	140314		1. Betreft 8511 posten op 19/3. 2. Terug buigen naar	

	geïnfomeerd om de bewijslast naar Heerlen te zenden met de volgende vermeldingen; BORG (letterlijk dit woord), BSN en telefoonnummer klant (zodat workcenter kan bellen wanneer er onduidelijkheden zijn). Kunnen UBR1/2 en de SD dezelfde informatie geven wanneer klant (of regio) bewijslast naar ons wil opsturen?	toekomstige verzoeken het reguliere proces volgen.						3. regulier proces Oude spullen wegwerken 4. Instructie bijwerken en uitdragen	
6	Ook zien we dat regio of klant een wijziging rekening aan ons doorgeeft en voor de zekerheid al bewijslast meestuurt.	Verzoeken doorsturen naar workcenter. Afzender informeren dat het verzoek in behandeling is genomen en voor toekomstige verzoeken het reguliere proces volgen.	UBR1	10-2	Ja, zie actie	140314		1. Terug buigen naar regulier proces 2. Oude spullen wegwerken 3. Instructie bijwerken en uitdragen	
7	Klant, regio of derden mailen een verzoek wijziging rekeningnummer. Ik stel voor om ook hier te verwijzen naar de geijkte kanalen om de wijziging door te geven. Kunnen zij wel ook de bewijslast uit voorzorg al naar Heerlen verzenden met de vermelding BORG, BSN en telefoonnummer, wanneer zij hier om vragen?	Verzoeken doorsturen naar workcenter. Afzender informeren dat het verzoek in behandeling is genomen en voor toekomstige verzoeken het reguliere proces volgen.	UBR1	10-2	Ja, zie actie	140314		Niet goed, 1. Aantallen checken. 2. Terug buigen naar regulier proces 3. Oude spullen wegwerken 4. Instructie bijwerken en uitdragen	
8	Afvoeren rekeningnummers. Regio's	Procedure is om nieuw rekeningnummer in te schieten d.m.v. frobo muteren	UBR1	10-2	Ja	140314		Instructie naar UBR 1 Regio informeren	

	informerend dat bij opgaaf rekeningnummer via geijkte kanalen het oude nummer wordt overschreven, afvoeren is dan dubbel werk. Uitzondering bijvoorbeeld mails van team TOR om rekeningnummers af te voeren?	rekeninggegevens.							
11	niet SEPA landen: eerst rekeningnummer verifiëren voor opvoer in BBR? Hoe?	Indien rekeningnummer in BBR voorkomt en het betreft een 1BRN middel dan uitbetalen. Indien rekeningnummer in BBR niet bekend is dan een aangepaste VVR brief verzenden vanuit UBR1. Deze brief moet worden geretourneerd naar UBR1. Vervolgens standaard proces volgen	UBR1	10-2					
12	Zonnepanelen zorgen voor OB- teruggaaf, mag dit met de privé rekening en zonder KVK?	In dit geval moet de standaard bewijslast voor een particulier (ID +Bankafschrift) worden opgeleverd.	WC	10-2	J	190214		Bespreken met 17-03 en zonnepanelen verwerken in week 17-3 t/m 21-3	Gereed voor zover mogelijk
13	Bewijslast aangeleverd via de klachten lijn	Afhandelen volgens balie procedure. Medewerker Toeslagen is geautoriseerd.	UBR1	10-2	J	140314		Instructie aanpassen, scrpt etc. delen met	
14	Hoe wordt omgegaan met bewind voering?	Geregeld in memo; 1BRN vaktechniek Belastingdienst	WC	5-2	J	140314		Instructie aanpassen, scrpt etc. delen met	
15	Wat te doen met de OB teruggave van maatschappen?	Zijn inschrijf plichtig. Maatschap moet rekeningnummer op naam van de maatschap hebben. Bewijsmateriaal is hetzelfde als voor ondernemer.	WC	5-2	J	140314		Instructie aanpassen, scrpt etc. delen met	
16	Wat te doen met de OB teruggave van V.O.F.?	Zijn inschrijf plichtig. V.O.F. moet rekeningnummer op naam van de V.O.F. hebben. Bewijsmateriaal is hetzelfde als voor ondernemer.	WC	10-2	J	140314		Instructie aanpassen, scrpt etc. delen met	

17	Het erven verhaal. Hoe loopt het proces? Wie behandelt?	Nader onderzoek is noodzakelijk hoe de posten gelicht kunnen worden t.a.v. Toeslagen.	WC	10-2				Afspraak niet doorgegaan. Wordt meegenomen in procesanalyse	
18	Wat te doen met de OB teruggave van kerken?	Kerken dienen zich te allen tijde in te schrijven bij de KvK (zie website Belastingdienst). Het antwoord is dan ook dat zij worden gebeld met het verzoek zich in te schrijven bij KvK. http://www.kvk.nl/download/Formulier-27-inschrijving-kerkelijke-organisatie_tcm109-365595.pdf Bewijsmateriaal is hetzelfde als voor ondernemer.	WC	5-2	J	140314		Instructie aanpassen, scrpt etc. delen met	
19	Wat te doen met de OB teruggave van stichtingen?	Ze moeten zich inschrijven bij de KvK. Bewijsmateriaal is hetzelfde als voor ondernemer. Uitgaan van principe rekening op naam van de stichting.	WC	5-2	J	140314		Instructie aanpassen, scrpt etc. delen met	
20	Wat te doen met de OB teruggave van ambassades?	Voorstel; gezien de uitleg bij ** behandelen als particulier Zie **	WC	5-2	J	25-3			
21	Wat te doen met de OB teruggave van muzikanten & artiesten?		WC	24-2	J	140314		Instructie aanpassen, scrpt etc. delen met	
22	Samenwerkingsverbanden (vereniging) die de omzetbelasting terug vragen	Verwerken als ondernemer.	WC	5-2	J	140314		Instructie aanpassen, scrpt etc. delen met	
23	Wat te doen met buitenlandse KvK?	Gezien het aantal individueel beoordelen. Ervaringsoverzicht KvK samenstellen en vervolgens beschikbaar stellen. Beoordeel stukken via de site: http://www.kvk.nl/advies-en-informatie/internationale-handel/buitenlandse-	WC	5-2	J	140314		Instructie aanpassen, scrpt etc. delen met	

		handelsregisters/over-het-handelsregister/buitenlandse-handelsregisters/handelsregisters-in-europa/							
25	Wat te doen met de OB teruggave van verhuur vakantiehuisjes particulier?	Inschrijven KvK. Bewijsmateriaal is hetzelfde als voor ondernemer.	WC	24-2	J	140314		Instructie aanpassen, scrpt etc. delen met	
26	Wat te doen bij verlies/diefstal van ID-kaart waar wel een proces-verbaal van politie bij zit?	Voorstel; ander ID aanleveren zoals rijbewijs of wachten op nieuw ID	WC	24-2	J	140314		Instructie aanpassen, scrpt etc. delen met	
27	 Twente en Den Haag of andere plaatsen dan ook automatisch aangesloten zijn bij de federatie opvang?	Alleen vestigingen die op de lijst; federatie landelijke opvang staan vermeld, worden aangemerkt als erkende organisatie	UBR1		J	28-3			
28	MSNP niet erkend wil rekening open op naam klant. Vraag is; wel of geen afwijbsbrief?	Door nieuwe besluitvorming 27-3 worden deze niet geregistreerd onder derden maar onder rekening afspraken. Uitspraak; wel afwijbsbrief meezenden			I	28-3			
30	Hoe moeten posten behandeld worden van Duitse burgers die in Nederland een vakantiehuisje verhuren en daarvan de OB terug vragen. In Duitsland zijn deze niet inschrijfplichtig	Buitenlands belastingplichtigen (natuurlijke personen) die in het buitenland geen ondernemer zijn, kun je sowieso allemaal onder het regime voor particulier brengen. Uittreksel KvK is dan niet nodig. In de brief moet dan voortaan gevraagd worden: - voeg een uittreksel KvK bij dan wel geef aan waarom u in uw woonland niet onder de registratieplicht valt, omdat u daarvoor niet wordt aangemerkt als ondernemer. U moet dan iig overleggen.....	WC	12-3	Ja	17-3		koppelt terug Verwerken in werkinstructies	

		Of woorden van gelijke strekking..... Voor rechtspersonen blijft het ondernemersregime gelden.							
31	Hoe moeten posten behandeld worden van buitenlandse beleggingsfondsen die in Nederland beleggen.	Buitenlandse beleggingsfondsen zijn rechtspersonen waarvoor ondernemersregime geldt. Behandelen conform punt 23. Individueel dus.	WC	12-3	J	24-3			
32	Wat te doen bij BKR registratie. Komt af en toe voor. (2x per week)	WC levert voorbeelden aan.	WC	17-3	J			Punt is vervallen. Nadere analyse leerde dat de enkele post onder derde categorie viel	
33	Als er een uitbetaling IH, Zvw, T of OB klaargezet wordt voor een inmiddels overleden belanghebbende, hoe gaat dat dan in zijn werk qua MOR en VVR	Zie ook 17;		10-3					
34	Verhuur onroerend goed door particulieren niet zijnde ondernemers. Hoe te behandelen?	Behandelen conform afspraak mail dd 26-3; Behandelen als particulier.		26-3	J	28-3			
35	Ondernemers met omzet <2000 euro zijn niet inschrijvingsplichtig	Behandelen als particulier			J				
36	Niet ingeschreven bij KvK Er zijn situaties waarin een ondernemer zich niet inschrijft bij de KvK (omdat die dat niet doet), maar zich bij ons meldt middels het formulier 'Opgaaf startende ondernemer'. Dat zijn drie bekende situaties	Dit hebben we al in het memo 1 BRN verwoord. Probeer eerst alle vragen via dit schema te beantwoorden. Stap 1 hebben we van doen met een rechtspersoon of natuurlijk persoon? Rechtspersoon: altijd conform de regels voor ondernemers (dus met uittreksel KvK)	Beltel	9-4	J	9-4			

(commissarissen, verhuur, vakantiewoningen, zonnepanelen) en een groep waarbij de KvK zegt dat ze niet aan het criterium voor een onderneming voldoen (criteria bij de KvK zijn strenger dan criteria voor OB). - Kan het zijn dat onder die laatste doelgroep ook maatschappen en V.O.F.'s vallen? -> zo ja, wat sturen zij in als bewijs?	Natuurlijk persoon: Stap 2 dan moet je onderscheid maken al naar de gelang het antwoord op de vraag: wordt teruggave gevraagd op eigen naam en bankrekening of op ondernemingsnaam en bankrekening op naam onderneming? Stap 3: Wordt de teruggave gevraagd op eigen naam en eigen bankrekening: conform de regels voor burgers Wordt de teruggave gevraagd op een ondernemingsnaam en bankrekening: conform de regels voor ondernemers, dan is er nl een onderneming, die is registratieplichtig bij KvK. Dan moet dus ook een uittreksel KvK meegestuurd worden. Het klopt dat het ondernemerschap voor de OB ruimer is dan voor de KvK (zonnepanelen bv)..... dan kun je dus gewoon de verificatie voor natuurlijke personen/ niet ondernemer hanteren. Een VoF drijft altijd een onderneming en is dus registratieplichtig. Een maatschap is lastiger te definiëren. Volgens mij kun je wel de stelregel hanteren dat als de maatschap OB terugvraagt, ze een onderneming hebben en dus om die reden registratieplichtig zijn.							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

37	Onderneming beëindigd, rek.nr. opgezegd, teruggaaf verwacht Er komen situaties voor waarbij er na beëindiging van de onderneming toch nog een teruggaaf OB volgt. Als het bankrekeningnummer al is opgezegd, wat kan de ondernemer dan doen? - > verzoeken bij de bank rekening te heractiveren? of -> opteren als schrijnend geval (niet in staat reknr op naam te openen)?	Als er nog een rekening op naam is (vaak bij nat.pers.) dan kan daarop uitbetaald worden. Bij een onderneming rechtspersoon die de rekening al beëindigd heeft, dan zal de rekening niet altijd gereactiveerd kunnen worden lijkt mij, want de bank zal misschien ook wel een kvk uittreksel vragen en andere eisen voor een zakelijke rekening hebben. Een nieuwe rekening op die naam openen is misschien ook niet altijd mogelijk. Ik kan niet inschatten of er altijd weer een rekening geopend kan worden. Is er geen rekening op naam meer, is het activeren ook niet mogelijk, dan kan wat ons betreft voor deze eenmailge teruggave de uitzondering tot een schrijnend geval tot de gelijkheden behoren.							
38	Hoe een stille maatschap te behandelen welke zegt geen inschrijving te hebben bij kvk en medisch specialisten	Om vast te kunnen stellen of het rekeningnummer voor de OB opgenomen kan worden, moet de stille maatschap of het samenwerkingsverband de volgende gegevens overleggen. 1. Verklaring waaruit blijkt waarom zij niet bij de KvK ingeschreven hoeft te worden. 2. Samenwerkingsovereenkomst 3. Contract met de bank (toen rekening werd geopend) waaruit de connectie blijkt. 4. Kopie identiteitsbewijzen	WC	3-6-2014					

		5. Omzetbelastingnummer 6. Telefoonnummer contactpersoon om contact op te nemen bij eventuele vragen							
39	Kan er bij VVR opvraag ondernemers gelijktijdig het subnummer worden opgenomen voor herkenning		?	24-2- 2014					
40	Combinatie WSNP & CJIB hoe te behandelen?		?	14-3- 2014					
41	omgaan met buitenlands EU rijbewijs	In onze content melden dat wij alleen EU rijbewijs accepteren van personen die in Nederland wonen. b) bij het control proces, alle EU rijbewijzen accepteren (zonder check te doen op woon adres). Hierdoor, nemen wij een kleine risico dat wij ongeldig identiteitsbewijs accepteren. Maar, volgens mij is deze risico klein en daardoor weegt het niet op tegen een ingewikkelder control. Als het blijkt (actie voor anti-fraude- box) dat er problemen komen met EU rijbewijs fraudes, dan kunnen wij het proces veranderen.	?	11-6	Ja	13-6- 2014		Communicatie achterban UPI en Work Center	

geel mutaties voor accordering t/m 21 maart 2014

groen mutaties voor accordering t/m 28 maart 2014

rood mutaties voor accordering t/m 1 april 2014

mutaties voor accordering t/m 4 april

mutaties t/m 16 april

**

Onderstaand een beschrijving over de teruggaafverzoeken van Ambassades en Internationale organisaties.

Een Ambassade of internationale organisatie is geen ondernemer en krijgt daarom geen BTW nummer. Een Ambassade of internationale organisatie is niet verplicht om aangiften BTW te doen die ieder andere ondernemer wel moet doen.

Ambassades en internationale organisaties zijn vrijgesteld van onder andere omzetbelasting (BTW). De vrijstelling van belastingen is opgenomen in artikel 39 AWR en nader uitgewerkt in de artikelen 32 tot en met 41 van de Uitvoeringsregeling AWR 1994.

De vrijstelling van BTW wordt verleend in de vorm van een teruggave van betaalde belasting. Voor een teruggaafverzoek wordt een OB 100 formulier gebruikt.

Het Ministerie van BuZa geeft aan IFB door als een (nieuwe) Ambassade of internationale organisatie zich in Nederland heeft gevestigd.

IFB ontvangt van het Ministerie van BuZa een opgave van de namen van handelingsbevoegde personen met hun handtekening. Die opgaven bewaart IFB. Wijzigingen en/of veranderingen daarin geeft het Ministerie van BuZa door.

Soms ontvangt IFB een brief van de Ambassade of organisatie waarin een rekeningnummer wordt doorgegeven waarop teruggaven gestort moeten worden. Meestal wordt het rekeningnummer in de systemen ingevoerd als het eerste teruggave verzoek (OB 100 formulier) wordt ontvangen.

Een Ambassade en/of internationale organisatie krijgt een registratienummer (BSN). De gegevens verwerkt IFB in het Klant Informatie Systeem (KIS) van de Douane. IFB gebruikt namelijk diverse Douane systemen om de teruggaven te verlenen.

Het kan voorkomen dat een Ambassade onderdelen heeft die zelfstandig zijn. Deze onderdelen hebben dan een eigen registratienummer en een eigen bankrekeningnummer. Zij dienen zelf hun teruggaaf verzoeken in.

IFB controleert elk formulier:

- Is de persoon die het formulier heeft ingediend en ondertekend handelingsbevoegd?
- Klopt het rekeningnummer op het formulier met het rekeningnummer wat in KIS staat? Als dat niet het geval is, wordt een vragenbrief uitgestuurd.

Behandelinstructies exoten UBR1:

Issue	Werkwijze	Akkoord	Datum
Ongestructureerde berichten	Gegevens mbt aangifte doorsturen naar betreffende regiokantoor met begeleidend schrijven om deze in behandeling te nemen Werkafpraak: iedere maandag wordt de ontvangen post geanalyseerd.	J	
Niet SEPA landen; hoe te behandelen	Betreft ongeveer 300 posten Even een kort opzetje voor het opvoeren van een buitenlands rekeningnummer. 1. Basis is dat een rekeningnummer altijd in BRG geregistreerd moet worden. 2. Wanneer dit niet lukt maken wij gebruik van BBR (Beheer buitenlandse rekeningen). BBR geldt voor: 1. alle TRUE- International rekeningnummers denk hierbij aan landen als Amerika etc. Je kunt deze rekeningnummers herkennen aan het feit dat ze geen IBAN BIC formaat hebben maar een korter rekeningnummer en dat er extra informatie bij staat zoals bankcode en bankplaats. 2. IBAN BIC rekeningnummers die niet opgevoerd kunnen worden in BRG denk hierbij bijvoorbeeld aan Turkije. Dit komt dan omdat de IBAN BIC combinatie niet voorkomt in de tabel die wij gebruiken en maandelijks vernieuwen in BRG. 3. Er is één werkstroom die volledig in BBR verwerkt wordt en ook uitgezonderd is van 1BRN dat is de EU-Refund werkstroom. Deze mutaties worden aangeboden vanuit Heerlen en centraal geautomatiseerd verwerkt. Werkwijze: 1. Een buitenlands rekeningnummer kan dus opgevoerd worden in BCC behalve bovenstaande uitzonderingen. Hiervoor geldt dan ook gewoon het reguliere proces: VVR-brief wanneer een rekening niet op naam staat etc.	j	

	2. Voor de uitzonderingen geldt: Controleer of het een 1 BRN middel is dus : IB, Toeslagen, ZVW of OB. 1 BRN ja: Hiervoor moet een handmatige VVR-brief verzonden worden tenzij de bewijslast compleet is aangeleverd bij de rekening wijziging. Wanneer de VVR-brief dan met de bewijslast terug is binnen het team kan dit beoordeeld worden. Wanneer de bewijslast juist stap 1: Het rekeningnummer kan opgevoerd worden in BBR. stap 2: In BCC rekeningnummer 128951 opvoeren. (wanneer dit andersom gebeurt komt de teruggaaf in BBR terecht waarvoor geen rekening bekend is dan gaat BBR een brief sturen en dat is fout omdat het nummer reeds bekend is). 1 BRN nee: stap 1: Het rekeningnummer kan opgevoerd worden in BBR. stap 2: In BCC rekeningnummer 128951 opvoeren. (wanneer dit andersom gebeurt komt de teruggaaf in BBR terecht waarvoor geen rekening bekend is dan gaat BBR een brief sturen en dat is fout)		
IVT workflow; hoe te behandelen	Betreft ongeveer 600 posten Onderzoek loopt er wordt gezegd dat jij dit oppakt ☐ Status is onduidelijk		
Welke versie van de mor komt uit de CCA applicatie?	Dat is afhankelijk van het middel: Uit de COA Als het gaat over Toeslagen dan wordt de klant verwezen naar het Toeslagen.nl. Als het gaat om een ander middel dan wordt de klant verwezen naar de CA40/41. Uit de CCA: Hier wordt verwezen naar Toeslagen.nl als het gaat om Toeslagen. Als het gaat om IH gaat naar de CA40/41		
Hoe moeten de oude AI machtigingskaartjes worden behandeld?	Behandelwijze is als volgt: 1. Controleer of recente AI in BMA staat 2. Zo ja. Gereed. Oude kaartje kan weggegooid worden 3. Zo nee, bban omzetten naar iban via de site; ibanbicservice.nl 4. Opvoeren brg met middel mrb algemeen, kan ook IB en ZVW en VpB zijn 5. Gereed 6. Indien niet te verwerken terugsturen naar de klant met redenen afwijzing	J	
VOW analyse	Geen adres te vinden → dan vernietigen	J	

	Betreft het een adreswijziging → terugsturen naar UBH. UBH behandelt deze adreswijzigingen zelf (Gewone adreswijziging gaat via GBA – deze komen automatisch) Enkel aanpassingen in toezend adres, voor zover nog niet aanwezig. Erven: verzenden naar UBR1. Geen adres opvoeren van regiokantoor		
Bewijslast binnengekomen bij UBR1	2 x daags wordt de bewijslast opgehaald door B/CFD en bezorgd bij het workcenter	J	
CA40 gebruikt voor wijzigen rekeningnummers buitenland	CA40 aanpassen voor buitenlandse rekeningnummer is niet mogelijk i.v.m. release planning. Tot zover akkoord, het gele punt hieronder gaat nog niet gebeuren. Nadere analyse moet uitgevoerd worden door , , deze moet worden opgenomen op de issuelijst. Daarnaast geen brieven meer sturen bij niet verwerkbaar rekeningnummers in BRG. In plaats hiervan het oude rekeningnummer afvoeren.		

Behandelvoorschriften instructie planning.

Unit	Instructeur	Ronde 1	Ronde 2	Ronde 3	Ronde 4
Work center		2-4			
Heerlen CFD		10-4			
Beltel Binnenland		9-4; inregelen via []			
Beltel Buitenland		9-4; inregelen via []			
UBR1		3-4			
UBR2		8-4; []			
Service desk		8-4; []			
Regio/balie		14-19 inregelen via []			
Relatiebeheerders		? namen achterhalen via []			