



gdienst

VERTROUWELIJK

BelastingTelefoon

IM Dienstverlening
Projectmanagement

Herman Gorterstraat 5
3511 EW Utrecht

-

Contactpersoon

Verzoeker

memo

Stand van zaken opdracht Meldpunt Fraude (Front Office)

Deze memo bevat een korte toelichting op de stand van zaken van de opdracht Meldpunt Fraude (Front Office).

Doel van de opdracht is om de vele loketten voor het melden van Fraude in de 'Front Office' terug te brengen naar één loket voor het melden van Fraude voor burgers en bedrijven, waardoor het makkelijker wordt om een fraudemelding in te dienen bij de Belastingdienst. Insteek daarbij is dat het verbeteren van de 'Front Office' wordt opgepakt in samenhang met het verbeteren van de behandeling van fraudesignalen in de back-office(s) voor Fraude.

Datum

2 april 2015

Versienummer

1.0

Kopie aan

Bijlagen

1

Stand van zaken

Met een aantal deskundigen en architecten van B/CA, IMB, IMDV en FIOD is onderzocht op welke wijze het Front Office van het Meldpunt Fraude gerealiseerd kan worden, in samenhang met de Back-office voor Fraudemeldingen. De uitkomsten van dit onderzoek worden uitgewerkt tot een voorstel, dat in april aan de opdrachtgever wordt voorgelegd. Zie bijlage 1 voor de hoofdlijn van de uitkomst.

Het tijdpad van de daadwerkelijke realisatie van het Meldpunt Fraude is afhankelijk van besluitvorming over het gewenste scenario en de beschikbare capaciteit in de portfolio.

Issue

De opdracht is niet in de portfolio's van IMB, IMDV en de fraude-stakeholders binnen de Belastingdienst opgenomen, waardoor er weinig capaciteit voor uitvoering van het onderzoek is en beperkt voortgang wordt geboekt. In de huidige situatie wordt prioriteit gegeven aan realisatie van andere onderwerpen in de portfolio.

Het huidige beeld is dat er niet eerder dan 2016 ruimte is in de portfolio's om de realisatie van het Meldpunt Fraude op te pakken.

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 3

Bijlage 1: Uitkomsten onderzoek in hoofdlijn

De Front Office van het Meldpunt Fraude bestaat uit:

- Een makkelijk vindbaar digitaal meldpunt voor Fraude op www.belastingdienst.nl én een centraal telefonisch meldpunt,
- Een eenduidig digitaal registratieformulier voor het indienen van fraudemeldingen,
- Een goede (automatische) doorgeleiding en registratie van de fraudemeldingen naar de fraude-afhandelpunten binnen de Belastingdienst.

Voor een goede aansluiting van de front-office en back-office fraude, is het noodzakelijk dat de informatie over de ingediende fraudemeldingen (via het digitale registratieformulier) met behulp van een registratiesysteem (IMB) bij de juiste expertteams terecht komen.

Het **meest wenselijke scenario** hiervoor is dat IMB eerst de *Generieke Signalen Voorziening* inricht voor het routeren van fraudemeldingen en dat IMDV daar vervolgens de Front Office van het Meldpunt Fraude op aansluit. In dit scenario moeten de huidige interne e-mailboxen worden vervangen. De behandelteams moeten worden aangesloten op werkstroombesturing (BPM). Dit betekent wel dat het Fraudeloket waarschijnlijk pas in 2016 gerealiseerd wordt (de planning voor IMB staat nog niet vast, wordt meegenomen in portfoliodiscussie).

Als **tussenscenario** is het wellicht mogelijk om de Front Office aan te sluiten op het *Dagboek FSV* (Fraude Signaal Voorziening); deze optie wordt nog onderzocht. De mogelijkheid om de informatie vanuit het digitale registratieformulier rechtstreeks naar een e-mailbox te routeren, wordt door architecten als minder wenselijk gezien en is niet conform gemaakte architectuurafspraken.

In onderstaand figuur zijn de onderdelen van het Meldpunt Fraude schematisch weergegeven:

Ingangen (frontoffice)	1 Digitaal meldpunt (= voorkeurskanaal) www.belastingdienst.nl	1 Centraal telefonisch meldpunt (Belastingtelefoon)	(overige Ingangen niet meer communiceren)
		(doorverwijzen naar website of samen met indiener digitaal registratieformulier invullen)	(inrichten 'no wrong door' = doorverwijzen naar digitaal meldpunt)
Meldingen indienen (frontoffice)	Digitaal registratieformulier voor indienen Fraudemelding		
Registratie & verdeling (midoffice)	Registratiesysteem voor Fraudemeldingen (IMB) In huidige situatie: Dagboek Fraudesignaal Voorziening? In toekomst: Generieke Signalen Voorziening		
Back-office	Check of duidelijk bij welke expertteams de fraudesignalen vanuit de front-office behandeld moeten worden bij Toeslagen, Douane, Belastingen, FIOD (1 'aanspreekpunt' per dienstonderdeel?)		