

## Vragenlijst behandeling fraudesignalen

### Inleiding

Het Directieteam van de Belastingdienst heeft in december de opdracht gegeven om bij de verschillende dienstonderdelen te onderzoeken hoe zorg wordt gedragen voor een evenwichtige behandeling van fraudesignalen. Fraudesignalen worden in deze opdracht gedefinieerd als aanwijzingen die opkomen in het fiscale toezicht met betrekking tot mogelijk verwijtbaar gedrag (grote schuld of opzet) van een of meerdere subjecten met als doel om minder belasting aan te geven en af te dragen dan wettelijk vereist of ten onrechte belastinggeld te claimen en te ontvangen. Let wel: bij fraudesignalen staat het nog geenszins vast dat daadwerkelijk sprake is van fraude.

De aanleiding voor deze opdracht is gelegen in de zogenoemde CAF Toeslagen zaken. De blik zal met name gericht zijn op de wijze waarop binnen de verschillende onderdelen zorg wordt gedragen voor een zorgvuldige behandeling van signalen zonder vooringenomenheid waarbij voldoende rekening wordt gehouden met de menselijke maat.

Als eenmaal geconstateerd is dat sprake is van een redelijk vermoeden van frauduleus handelen dan vindt de feitelijke afhandeling daarvan plaats via het strafrecht of het boeterecht. De wijze waarop de verdere strafrechtelijke behandeling van een fraudecasus door de FIOD wordt aangepakt valt buiten de scope van dit onderzoek. Het komt voor dat een casus na aanvankelijke behandeling bij de FIOD terugkomt voor administratiefrechtelijke afdoening. De verdere behandeling van deze casus valt wel binnen de scope van dit onderzoek.

Deze vragenlijst is de eerste stap in de verkenning van de wijze waarop fraudesignalen binnen de organisatie worden opgepakt. Deze vragenlijst zal daarom zeker niet compleet zijn. De bedoeling is om – daar waar nodig – de informatie uit de vragenronde aan te vullen met interviews. Uiteraard staat het je vrij om extra informatie op te nemen of – bij onduidelijkheid – contact op te nemen met het projectteam. Voor een goede uitvoering van de opdracht is een gedegen beantwoording een vereiste. Beschrijf daarbij ook expliciet hoe het in de praktijk er aan toe gaat. De directeuren van de uitvoeringsdirecties hebben in het directieoverleg van december hun volledige medewerking toegezegd.

De uitkomsten van deze vragenlijsten en de interviews zullen worden verwerkt in een rapportage aan de directie, vergezeld van mogelijke verbetervoorstellen. Het streven is om in juli 2020 het rapport op te leveren. De vragenlijsten zullen worden uitgezet bij vertegenwoordigers van de middelen en processen (Vpb, IH, OB, LH, FR, Controle)<sup>1</sup> en bij vertegenwoordigers van die dienstonderdelen die specifiek belast zijn met het behandelen van mogelijke aanwijzingen van fraude. Het is dan ook de bedoeling dat de vragenlijst wordt beantwoord vanuit het perspectief van deze middelen, processen c.q. dienstonderdelen. Ter ondersteuning van dit onderzoek is een klankbordgroep in het leven geroepen waarin vertegenwoordigers van alle directies zijn opgenomen. Zij zullen ook de vragenlijsten uitzetten en innemen. In bijlage 1 tref je een overzicht van de samenstelling van de klankbordgroep.

### Vragen

Met behulp van de onderstaande vragen proberen we een beeld te krijgen van de wijze waarop de behandeling van signalen van mogelijke fraude binnen jouw dienstonderdeel plaatsvindt. De vragen zijn bedoeld als hulpmiddel. Als je beschikt over beschrijvingen, evaluaties etc., stellen we het op prijs wanneer je daar in de beantwoording naar verwijst en/of ze meestuurt. Een toelichting, zeker bij vragen die ontkennend worden beantwoord, wordt op prijs gesteld.

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Vragenlijst ingevuld door: |  |
|----------------------------|--|

<sup>1</sup> Met DF&A en Invordering zullen afzonderlijke gesprekken worden gevoerd.

|                            |            |  |
|----------------------------|------------|--|
| Directie/afdeling/functie: | MKB/Arnhem |  |
| Datum:                     | 06-02-2020 |  |

|                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Processtappen</b>                                                                                                                   | <i>In dit onderdeel zijn vragen opgenomen met betrekking tot de opeenvolgende stappen die bij de behandeling van aanwijzingen worden genomen.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1. Op welke manier komen aanwijzingen met betrekking tot mogelijke fraude op?                                                          | Op <b>kantoor Arnhem</b> zijn hiervoor twee routes: de hoofdregel is dat zo veel mogelijk signalen binnenkomen via de postbus Informatieloket. De bronnen zijn divers.<br><i>intern: signalen uit heffing en controle, EHI, veelplegers;</i><br><i>Extern: tips, kliks, signalen MMA, signalen van UWV, politie, 126nd's, hennepberichten, signalen en vragen van gemeenten etc.</i><br>Daarnaast komt een aantal signalen binnen via het RIEC, deze lopen via de analisten/projectleiders en de bfc-ers; Carrouselfraude komt binnen via een apart kanaal, rechtstreeks bij de <input type="text"/> |
| 2. Op welke wijze en door wie worden deze aanwijzingen in eerste instantie beoordeeld?                                                 | <i>Signalen via de postbus worden primair inhoudelijk beoordeeld en verwerkt door de medewerkers van het informatieloket. Voor een aantal werkstromen ligt vast wat de verdere routing moet worden: EHI, Bibob, 126nd, hennepberichten, verzoeken om informatie.</i><br><i>Signalen vanuit het RIEC worden altijd beoordeeld door de analisten die gekoppeld zijn aan het RIEC.</i>                                                                                                                                                                                                                  |
| 3. Welke criteria worden daarbij gehanteerd?                                                                                           | <i>Voor zover de werkstroom niet is benoemd, wordt het signaal vergeleken met de informatie die aanwezig is in de BD-systemen, primair KB, maar ook FSV etc.. Voor het overige vooral gezond verstand, waarbij de potentiële bewijsbaarheid een belangrijke rol speelt.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. Op welke wijze en door wie worden aanwijzingen na een eerste beoordeling eventueel verder opgewerkt?                                | <i>Afhankelijk van de eerste beoordeling wordt een signaal verder uitgewerkt door medewerkers van het informatieloket of door analisten. Het opvragen van gegevens bij derden (bankrekening) behoort daarbij tot de mogelijkheden.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5. Wat zijn de mogelijke gevolgen die voortvloeien uit een opgewerkt signaal en wie zijn daar vanuit de Belastingdienst bij betrokken? | <i>Opgewerkte signalen komen terecht bij de "regiegroep", bestaande uit de bfc-ers, de teamleiders EOS/fraude en de CA. daar wordt een signaal beoordeeld en een keuze gemaakt:</i><br><i>= deponeren en alleen vastleggen,</i><br><i>= behandeling in team EOS/fraude (heffing of controle),</i><br><i>= doorzetten als behandelvoorstel naar regulier team,</i><br><i>= of inbrengen in RIEC</i>                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. Is sprake van speciale afdelingen of teams die signalen oppakken of uitwerken?                                                                                           | <i>Concrete signalen over fraude met mogelijke EOS aspecten worden altijd opgepakt binnen het team EOS/fraude, overige signalen afhankelijk van zwaarte, belang en capaciteit</i>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Vastleggingen</b>                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1. Welke applicaties worden gebruikt voor de bovenvermelde processtappen? En wat is de status van deze applicaties?                                                         | <i>Alle binnenkomende signalen lopen via de Postbus Informatieloket. Waar nodig volgt vastlegging in FSV en Klantbeeld. De postbus dient als archief. Alle signalen worden apart in een Excelblad opgenomen</i>                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2. Is het gebruik van deze applicaties verplicht?                                                                                                                           | <i>ja</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3. Ondersteunen deze applicaties de beslissingen die door de gebruikers moeten worden genomen en zo ja, hoe?                                                                | <i>Nee, deze applicaties dienen vooral ter vastlegging van de signalen</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. Worden deze applicaties gebruikt ten behoeve van verantwoordings-rapportages en zo ja, hoe?                                                                              | <i>Ja, met name de vastlegging in Excel dient om inzicht te geven in soorten en aantallen signalen</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Spelers in het proces</b>                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1. Welke collega's worden betrokken in het oppakken en uitwerken van fraudesignalen en wat is hun rol?                                                                      | <p><b>Medewerkers informatieloket:</b> vastleggingen en eerste beoordeling en ook opwerken van signalen</p> <p><b>Analisten:</b> achtervang medewerkers informatieloket, zelf ook opwerken van signalen, inbrengen in RIEC-overleg</p> <p><b>BFC-ers:</b> beoordelen signalen, keuze voor wijze van behandelen.</p> <p><b>Aangewezen medewerkers:</b> voor beantwoording Bibob-verzoeken, voor signalen carrouselfraude en voor EHI/veelplegers</p> |
| 2. Vindt afstemming plaats in de vaktechnische lijn? Zo ja:<br>- wanneer (bij welke processtappen)<br>- met wie<br>- betreft het (verplicht) advies of goedkeuring          | <p><i>In dit proces vindt geen standaard afstemming plaats met de vaktechnische lijn. Bij vragen wordt primair de vakspecialist binnen het team EOS/fraude geraadpleegd.</i></p> <p><i>Als gekozen wordt voor een interventie, wordt bij twijfel wel afstemming gezocht met vaktechniek. Pas bij het innemen van fiscale standpunten is overeenkomstig de lijn op kantoor overleg met vaktechniek noodzakelijk.</i></p>                             |
| 3. Vindt (standaard) afstemming plaats met leidinggevend(en)? Zo ja:<br>- wanneer (bij welke processtappen)<br>- met wie<br>- betreft het (verplicht) advies of goedkeuring | <p><i>De teamleiders EOS/fraude nemen deel in de regiegroep en zijn derhalve betrokken bij elke keus voor een interventie die langs deze weg wordt gemaakt.</i></p> <p><i>Dat geldt ook voor de keuzes die in RIEC-verband moeten worden gemaakt,</i></p>                                                                                                                                                                                           |
| <b>Beheersmaatregelen</b>                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1. Zijn er procesbeschrijvingen m.b.t. de bovengenoemde processtappen en zo ja, welke?                                                                                      | <i>Op kantooniveau is er geen beschrijving, landelijk wordt hier voor de vastlegging aan gewerkt.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2. Zijn in handboeken, leidraden en instructies aanwijzingen opgenomen voor het oppakken en uitwerken van fraudesignalen. Welke?                                            | <i>Voor zover er afspraken zijn gemaakt over de wijze waarop informatie aan derden wordt verstrekt, zijn deze niet eenduidig bij elkaar vastgelegd. Instructies over het uitwerken zijn niet zinvol gezien de diversiteit aan signalen. Dat komt –naast het slim raadplegen van de systemen- toch steeds aan op ervaring en gezond verstand</i>                                                                                                     |
| 3. Is sprake van externe uitingen waarin de aanpak staat omschreven (denk aan                                                                                               | <i>nee</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| het Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst, het protocol AAFD, instelbesluiten etc.)?                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3. Is er ruimte om van handboeken etc af te wijken en zo ja hoe?                                                                                                                                                                                                                      | <i>nvt</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. Is de uitwerking van de processtappen onderhevig aan kwaliteitstoetsing (review, FIX, ADR of anderszins)?                                                                                                                                                                          | <i>Uitgaande berichten, antwoorden, worden regelmatig bekeken. Signalen die worden uitgewerkt lopen via de regiegroep, alleen bij de signalen die niet worden opgewerkt is feitelijk geen toetsing, behalve het gegeven dat de postbus regelmatig wordt bekeken door de bfc-ers.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5. Op welke wijze wordt de eventuele kwaliteitstoetsing vastgelegd (denk aan KMO)?                                                                                                                                                                                                    | <i>Niet vastgelegd</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6. Wordt er periodiek gerapporteerd over de uitwerking van fraudesignalen en zo ja op welke wijze en aan wie?                                                                                                                                                                         | <i>Buiten de cijfermatige verantwoording vindt geen rapportage plaats over de wijze van afhandelen en eventuele resultaten</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7. Is er anderszins aanleiding om de beheersing van fraudesignalen tegen het licht te houden (klachten ombudsman, rechtszaken etc.)?                                                                                                                                                  | <i>Geen directe aanleiding</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8. Welke waarborgen zijn er dat de vastleggingen van (behandeling van) mogelijke fraudesignalen verantwoord worden gebruikt bij andere middelen en processen en op andere (latere) tijdstippen?                                                                                       | <i>In het reguliere proces zijn er helaas geen waarborgen: behandeling is afhankelijk van selectie, prioriteit en capaciteit en niet in de laatste plaats de behandelaar zelf. Afloopcontrole vindt niet plaats. Alleen voor de dossiers met teamcode 88 is er een zekere mate van waarborg, omdat in die gevallen altijd contact moet worden gelegd met het team EOS/fraude, als de behandeling al niet plaatsvindt in dat team.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Overig</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1. Komt het voor dat burgers of ondernemers die zelf niet deelnemen aan een mogelijke fraude maar wel op enigerlei wijze zijn gelieerd aan een (mogelijke fraudeur) aan een zwaardere vorm van toezicht worden onderworpen? Zo ja, hoe wordt een zorgvuldige behandeling dan geborgd? | <i>Een zwaardere vorm van toezicht moet een doel dienen. Dus iemand die geen deel heeft aan de fraude en waar een bijzondere vorm van toezicht geen belang heeft voor de aanpak van de fraude, wordt als hoofdregel niet onderworpen aan een zwaardere vorm van toezicht. Daarbij moet dan wel direct de kanttekening worden geplaatst dat het toekennen van de teamcode 88 kan inhouden dat personen in de entiteit waar geen bedenkingen tegen bestaan toch meer aandacht krijgen dan gebruikelijk in het proces. Bovendien kent de fiscaliteit koppelingen tussen personen die tot gevolg kunnen hebben dat de fraude van iemand gevolgen heeft voor iemand die daar part nog deel aan heeft: aansprakelijk stelling, verdeling over partners, etc.</i> |
| 2. Zijn er onderwerpen of processtappen waar verbetering mogelijk/nodig is?                                                                                                                                                                                                           | <i>Lastig punt in dit deel van het proces is, dat het omzetten van een signaal in een kansrijk behandelvoorstel sterk afhankelijk is van de vaardigheid van de infomedewerkers op dit onderdeel. Dat kan deels worden ondersteund met draaiboeken, maar wellicht ook met trainingen.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3. Zijn er buiten de bovengestelde vragen nog onderwerpen die in de uitwerking aan de orde moeten komen?                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4. Zo ja, is daar ook documentatie over beschikbaar?                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

