

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)¹ 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.

¹ Met DF&A en Invordering zullen afzonderlijke gesprekken worden gevoerd.

Vragenlijst ingevuld door:	P team intensief Toezicht Arnhem systeemfraude IH P Eindhoven DF&A
Directie/afdeling/functie:	Particulieren/ DF&A
Datum:	20 februari 2020

Processtappen	In dit onderdeel zijn vragen opgenomen met betrekking tot de opeenvolgende stappen die bij de behandeling van aanwijzingen worden genomen.
1. Op welke manier komen aanwijzing en met betrekking tot mogelijke fraude op?	A. Via speciaal daartoe ontwikkelde query's die sinds 2007 aan De Poort van het IH-proces worden geanalyseerd binnen het DA en VT/VA-proces. Selectie aan de Poort vindt plaats aan de hand van query's die samen met de directie CAP / DF&A zijn ontworpen. De criteria voor deze query's worden ontleend aan reeds bekende fraudesignaalcontributies, aangevuld met nieuwe fenomenen die zich voordoen in de maatschappij en die op diverse wijze worden aangedragen bij 'De Poort'. Deze selectie vindt direct na binnenkomst van de aangifte/ VT plaats en richt zich op het voorkomen van ten onrechte uitbetalen van voorlopige teruggaven en aangiften met een verhoogd risico op onjuiste aangifte/ een onjuist verzoek. De analyse van de query's wordt ondersteund en gestroomlijnd via een <u>handleiding</u> voor analisten bij 'de Poort'. B. Signalen die het CAF team bereiken en gelieerd worden aan Particulieren. Binnen CAF vinden middels data (dashboard omtrent IP adressen en Becon nummers) analyses plaats op aangiften IH. Dit loopt via de <u>_____</u> zaaks begeleiders van P. C. Rechtstreekse signalen vanuit de medewerkers van de segmenten MKB, GO, FIOD en reguliere teams Particulieren, o.a. middels de 'Tips&Kliks postbussen'.
2. Op welke wijze en door wie worden deze aanwijzing en in eerste instantie beoordeeld?	Bij het antwoord op vraag 1 is een onderverdeling gemaakt tussen A/B/ C. Dit antwoord heeft dezelfde indeling. A. Deze door 'de Poort' geanalyseerde signalen worden doorgestuurd naar de administratie van P. Daar worden ze opgenomen in ABS Klantbeeldinformatie (AKI). Deze signalen worden opgepakt en beoordeeld door de teams 'intensief Toezicht' P. B. Deze signalen worden beoordeeld door de regiocoördinator/ zaaks begeleider en eventueel opgeleverd aan de teams 'intensief toezicht'. C. Deze signalen komen binnen bij de teams 'intensief toezicht' P en worden daar – middels kantoorloos – beoordeeld.
3. Welke criteria worden daarbij	De criteria die bij het beoordelen van de signalen worden gehanteerd zijn gelijk aan de beoordeling van aangiften. Belastingplichtigen worden beoordeeld conform de wettelijke kaders. De behandeling en beoordeling vindt plaats conform de daarvoor beschikbare <u>handboeken</u> .

Met opmerkingen _____: Waarborg op de queries:

Wie stelt queries op?
Wie beslist over het gebruik van de uitkomsten.

Met opmerkingen _____ DF&A in overleg met P (lijn)
P (lijn)beslist over de uitkomsten

Met opmerkingen _____: Waar te vinden?

Met opmerkingen _____ Die heeft _____
_____an/ bij DF&A

Met opmerkingen _____: En wie voert de bijbehorende queries uit op grond waarvan? (bij Toeslagen waren dit gerichte opdrachten aan IV)

Met opmerkingen _____ CAF valt onder de verantwoordelijkheid van MKB. CAF geeft deze signalen door aan P

Met opmerkingen _____: Wat is het onderscheid tussen 'intensief toezicht' en 'regulier toezicht': is dat het frauderisico?

Met opmerkingen _____: Dat is de kans op een risico op een fout in de aangifte. Bij regulier toezicht gaat het meestal om veel voorkomende (reguliere) fouten. Bij intensief toezicht wordt er integraler gekeken, omdat het om een minder vaak voorkomende fout gaat

Met opmerkingen _____: Is dit anders dan bij A en B?

Met opmerkingen _____: A B C is

Met opmerkingen _____: En welke zijn dat?

Met opmerkingen _____: De Handboeken en gebruikershandleidingen die door IV op Intranet geplaatst zijn

Met opmerkingen _____: Het gaat hier om inhoudelijke criteria. M.I. worden hier bedoeld de reguliere instructies vanuit vaktechniek en LR&I (Landelijke Regie en Innovatie).

gehanteerd?	
4. Op welke wijze en door wie worden aanwijzing en na een eerste beoordeling eventueel verder opgewerkt?	De aangiften/ verzoeken worden door de Intensief Toezichtteams van P in behandeling genomen. Het toezicht start nagenoeg steeds met een vragenbrief, middels een centrale mailing, aan de burger. Zoals bij 3 is aangegeven bestaan er handboeken voor de behandeling van aangiften; deze worden ook voor de behandeling van de intensief toezicht aangiften en verzoeken gebruikt. De in de teams werkzame regio coördinatoren/zaaks begeleiders worden ingeschakeld wanneer er georganiseerdheid of nieuwe fenomenen in beeld (lijken te) komen. Indien deze medewerker tot de conclusie komt dat hier (wellicht) sprake van is wordt dit tijdens de wekelijkse CAF-bijeenkomsten besproken. Vanuit het CAF volgt er dan advies hoe verder hier mee om te gaan. Na onderling overleg – in het landelijk overleg Intensief Toezicht – wordt besloten hoe verder actie te ondernemen.
5. Wat zijn de mogelijke gevolgen die voortvloeien uit een opgewerkt signaal en wie zijn daar vanuit de Belastingdienst bij betrokken?	➤ Er was geen sprake van een verhoogd risico op onjuistheid. De AKI wordt gedeblokkeerd en er worden voorzieningen getroffen om te voorkomen dat deze burger opnieuw in het intensief toezicht wordt betrokken. ➤ De aangifte/ het verzoek blijkt onjuist. De Belastingdienst corrigeert en als dat nodig is worden er aanvullende maatregelen genomen (navordering, boete, strafrecht). De AKI-registratie blijft gehandhaafd, tot het moment dat een aangifte wordt ingediend waarin dit risico zich niet voordoet. ➤ Als er sprake lijkt te zijn van georganiseerde fraude, of als er sprake lijkt te zijn van frauduleuze dienstverleners, dan wordt er contact opgenomen met CAF. Dit Combiteam Facilitators begeleidt het vervolgtraject.
6. Is sprake van speciale afdelingen of teams die signalen oppakken of uitwerken?	Ja, binnen de directie Particulieren is per kantoor een team Intensief Toezicht ingericht
Vastleggingen	
1. Welke applicaties worden gebruikt voor de bovenvermelde processtapen? En wat is de status van deze	ABS (aangiftebelastingstelsel) ABS Klantinformatie (AKI) ELDOC LWB/ GBV (voor bezwaarbehandeling) FSV (fraudesignalering systeem) voor tips & kliks Dit zijn landelijke applicaties

Met opmerkingen Hoe verhoudt centrale mailing zich tot individuele behandeling?

Met opmerkingen De centrale mailing gaat vooraf aan de individuele behandeling. De brieven voor de belastingplichtigen worden centraal aangemaakt en vanuit een centraal punt verzonden

Met opmerkingen Deelnemers? Welke uitkomsten zijn mogelijk?

Met opmerkingen CAF-bijeenkomsten: CAF en TL P
Uitkomst mogelijkheden: niets doen, wel iets doen. CAF heeft regie

Met opmerkingen Verslagen? Vastlegging?

Met opmerkingen ELDOC

Met opmerkingen Ik neem aan dat hier doelt op verslaglegging van het overleg, en niet vastlegging van de individuele klantbehandeling in Eldoc

Met opmerkingen Waar moet ik dan aan denken?

Met opmerkingen Aan een fout in de aangifte

Met opmerkingen De vraag van gaat hier om de voorzieningen.

Met opmerkingen Op grond waarvan? Blijft AKI registratie ook gehandhaafd als er geen boete is opgelegd. Gaat het om geconstateerde fout of vermoedelijk risico?

Met opmerkingen Blijkt = uit feiten en omstandigheden.

Met opmerkingen Geen BAA?

Met opmerkingen Ook BAA (vergeten op te nemen)

Met opmerkingen Vind je hier ook de beschrijving van de inhoudelijke behandeling? Onder 'Beheersmaatregelen, vraag 9' staat dat dit in Eldoc wordt vastgelegd.

Met opmerkingen Ik denk dat ik deze vraag niet begrijp

Met opmerkingen Zie mijn reactie bij die andere vraag

applicaties ?	
2. Is het gebruik van deze applicaties verplicht?	Ja
3. Ondersteunen deze applicaties de beslissingen die door de gebruikers moeten worden genomen en zo ja, hoe?	Ja, de door De Poort gedetecteerde aangiften/ verzoeken met een verhoogd risico krijgen in AKI een code 1043 mee. De weegmodule maakt voor deze posten een speciale uitwerpbewering (UWB) aan. De aangiften/ verzoeken worden op traditionele wijze (integraal) geregeld. De overige / reguliere uitwerpbeweringen van de weegmodule en de centraal aangemaakte vragenbrieven ondersteunen de kantoor toetsen. De code 1044 wordt als uitwerpbewering gebruikt voor aangiften die door het CAF gelinkt zijn aan een (op handen zijnde) strafrechtelijke vervolging.
4. Worden deze applicaties gebruikt ten behoeve van verantwoordingsrapportages en zo ja, hoe?	De relevante applicaties voor aanslag en bezwaar behandeling worden gebruikt voor de reguliere BI van particulieren.
Spelers in het proces	
1. Welke collega's worden betrokken in het oppakken en uitwerken van fraudesignalen en wat is hun rol?	* Behandelfunctionarissen C t/m I van de teams intensief toezicht: - behandelen aangiften, vaststellen aangiften, navorderen, bezwaar behandeling * Teamleiders teams Intensief Toezicht - aansturen teams Intensief Toezicht - mede bepalen landelijke keuzes * Landelijk coördinator systeemfraudezaken IH/BD: - Kernlid Combiteam aanpak facilitators (CAF), BFC, - deelnemer Stuur en Weeg Ploeg, - Inhoudelijke begeleiding medewerkers Intensief Toezicht, - mede bepalen landelijke keuzes - bewaakt eenduidigheid uitvoering van de processen en de gemaakte afspraken. * [] in het kader van risico management, - selectie-/detectieregels, - werkvoorraad - mailingen, - uitvoeringsafspraken. * Regio/kantoor coördinatoren/zaaks begeleiders: - aanspreekpunt voor de vorige functionarissen

Met opmerkingen []: Dit is procedurele ondersteuning. Is er ook sprake van vakinhoudelijke ondersteuning, met name gericht op het nemen van de juiste beslissingen gedurende het behandelproces door intensief toezicht?

Met opmerkingen []: De normale vaktechnische lijn wordt geraadpleegd en gevolgd

Met opmerkingen []: Ik mis de boetespecialist. Ook is mij de link met bfc/ca niet duidelijk.

Met opmerkingen []: Boetespecialist moet er nog wel bij. P heeft geen BFC/ CA

Met opmerkingen []: Wie?

Met opmerkingen []: Weet ik niet. Naam lijkt me ook niet relevant in de beschrijving van een proces

Met opmerkingen []: Hoe?

Met opmerkingen []: Kwaliteitsmeting?

Met opmerkingen []: Volgens mij is er geen kwaliteitsbewaking op het proces.

Met opmerkingen []: Wie?

Met opmerkingen []: Weet ik niet. Naam lijkt me ook niet relevant in de beschrijving van een proces

	- deelnemers wekelijkse CAF- overleggen, - voorbereiden casussen, - voeren gesprekken met facilitators en /of belastingplichtigen, - behandelen (in de voorbereiding) van posten. Het [] is binnen Particulieren de [] voor Fraude. Het BDO van Particulieren ondersteunt de [] en het gehele MT van Particulieren bij het bepalen, uitdragen en uitvoeren van de strategie.
2. Vindt afstemming plaats in de vaktechnische lijn? Zo ja: - wanneer (bij welke processtapen) - met wie - betreft het (verplicht) advies of goedkeuring	Er wordt bij alle processtappen aangesloten bij de reguliere vaktechnische lijn (senior, VTA, []) Elke medewerker kan de nodige fiscale informatie halen en op vaktechnisch gebied heeft hij een "sparringpartner". Dit is de rol van vaktechnisch aanspreekpunt. Binnen de directie Particulieren zijn twee vaco's IH, twee vaco's formeel recht en een [] Schenk- en erfbelasting werkzaam. Deze vaco's zijn als gezaghebbend specialist een belangrijke schakel in de vaktechnische lijn. Ze zijn de spil tussen de [] en de vaktechnisch adviseurs.
3. Vindt (standaard) afstemming plaats met leidinggevendenden? Zo ja: - wanneer (bij welke processtapen) - met wie - betreft het (verplicht) advies of goedkeuring	Er is een landelijk overleg (circa 10 keer per jaar) tussen afdelingshoofd, teamleiders, [] systeemfraude en de regiocoördinatoren / zaaks begeleiders. Bij dit overleg sluiten alle spelers aan en worden nieuwe fenomenen, casussen en vaktechnische zaken besproken.
Beheersmaatregelen	
1. Zijn er procesbeschrijvingen m.b.t. de bovengenoemde processtap	Ja, zie onderstaande link http://intranet.belastingdienst.nl/inkomensheffing/tz-nw-aanslagregeling/#thema-fraude

Met opmerkingen [] Regiocoördinatoren systeemfraude?

Met opmerkingen [] []

Met opmerkingen [] Bij deze vraag was bedoeld of de leidinggevende ook bij de individuele casusbehandeling wordt betrokken.

Met opmerkingen [] Ja

Met opmerkingen [] Hoe zit het met Schenk- en erfbelasting?

Met opmerkingen [] Die zijn niet aangesloten op dat overleg (of wel?)

pen en zo ja, welke?	
2. Zijn in handboeken, leidraden en instructies aanwijzing en opgenomen voor het oppakken en uitwerken van fraudesignalen. Welke?	Ja, zie onderstaande link http://intranet.belastingdienst.nl/inkomensheffing/tz-nw-aanslagregeling/#thema-fraude De hier geplaatste documenten zullen binnenkort worden beoordeeld op actualiteit, en indien nodig aangepast.
3. Is sprake van externe uitingen waarin de aanpak staat omschreven (denk aan het Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst, het protocol AAFD, instelbesluiten etc.)?	Als directie Particulieren houden we ons aan het BBBB en het AAFD etc. Onze aanpak ook beschreven in het jaarplan Belastingdienst.
4. Is er ruimte om van handboek en etc af te wijken en zo ja hoe?	De Handboeken en generieke werkinstructies beschrijven het proces van het verwerken van de VA/ DA. Voor de behandeling van specifieke aandachtsgebieden zijn er werkinstructies die de processtappen beschrijven en het aandachtsgebied toelichten. Een voorbeeld van een specifieke werkinstructie is te vinden op: https://publicaties.belastingdienst.nl/intranet/Vaktechniek/Inkomensheffing/IH_WS_wi_agb_inkomsten_en_reisaf trek_2018.pdf Als van deze processtappen wordt afgeweken, moet dat worden voorgelegd aan de De fiscale beoordeling van de feiten en omstandigheden is en blijft maatwerk van de Inspecteur
5. Is de uitwerking van de processtappen onderhevig aan kwaliteitst	Ja, de uitwerking van de processtappen is onderhevig aan kwaliteitstoetsing.

Met opmerkingen Wat, wie, wanneer, frequentie etc.

Met opmerkingen De landelijke normen kwaliteitsmeting zijn van toepassing.

Met opmerkingen Is er toetsing op het proces of is er slechts sprake van persoonlijke reviews?

	oetsing (review, FIX, ADR of anderszins)?	
6.	Op welke wijze wordt de eventuele kwaliteitsoetsing vastgelegd (denk aan KMO)?	In de formulieren "Persoonlijke review" en KMO en FIX
7.	Wordt er periodiek gerapporteerd over de uitwerking van fraudesignalen en zo ja op welke wijze en aan wie?	Er is geen periodieke/ specifieke rapportage over de uitwerking. In het eerder genoemde landelijk overleg wordt stilgestaan bij de actuele stand van zaken, productie, wat doen we wel/niet en hoeveel.
8.	Is er anderszins aanleiding om de beheersing van fraudesignalen tegen het licht te houden (klachten ombudsman, rechtszaken etc.)?	Er is geen aanleiding om de beheersing van fraudesignalen tegen het licht te houden, omdat tot nu toe gebleken is dat er geen klachten van de ombudsman en rechtszaken zijn ontstaan.
9.	Welke waarborgen zijn er dat de vastleggingen van (behandeling van) mogelijke fraudesignalen verantwoord worden gebruikt	De resultaten van de kantoortoets zijn en blijven zichtbaar in ABS. De verslaglegging van de kantoortoets (verstuurd brieven, ontvangen reacties en nota's van AR zijn zichtbaar in Eldoc).

Met opmerkingen []: Wat verstaat P onder Persoonlijke review.

Met opmerkingen [] Is hiervan documentatie beschikbaar? Met name over de beslissingen om al of niet 'door te pakken'?

Met opmerkingen []: ?

bij andere middelen en processen en op andere (latere) tijdstippen?	
Overig	
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?	Bij de beoordeling van de elementen van de aangifte of bezwaren geldt uiteraard hetzelfde juridische kader als voor ieder andere belastingplichtige: de aftrekposten moeten <i>aannemelijk</i> worden gemaakt. De borging van zorgvuldige behandeling vindt plaats doordat de teams intensief toezicht zijn aangesloten op de reguliere vaktechnische lijn.
2. Zijn er onderwerpen of processtappen waar verbetering mogelijk/nodig is?	Als er aangiften zijn met een verhoogd risico wordt er altijd een vragenbrief verstuurd (zie 'processtappen, onderdeel 4') De doorlooptijd van de behandeling van reacties op vragenbrieven is een punt dat op dit moment extra aandacht krijgt. Er wordt onderzocht hoelang de doorlooptijd is, of deze verbetering behoeft en hoe dan bereikt kan worden dat de burger sneller zekerheid heeft.
3. Zijn er buiten de bovengestelde vragen	Voor de verkrijging van het juiste beeld is ons inziens een mondelinge toelichting en input door het CAF noodzakelijk.

nog onderwerpen die in de uitwerking aan de orde moeten komen?	
4. Zo ja, is daar ook documentatie over beschikbaar?	NVT
5. Wie kan dit onderwerp inhoudelijk toelichten?	Vragen kunnen gericht worden aan de postbus van BDO-P: BDOP_Postbus@Belastingdienst.nl

Projectteam

	06	
	06	
	06	

Bijlage 1: Leden klankbordgroep

	FIOD
	MKB
	Douane
	FIOD
	MKB
	CD Vaktechniek
	GO
	P
	I&S
	CAP
	CD Vaktechniek
	DF&A
	FJZ
	MKB
	UHB



CD Vaktechniek
CD Vaktechniek
Toeslagen
P

