

Handreiking Meldpunt team Fraude

Auteurs:

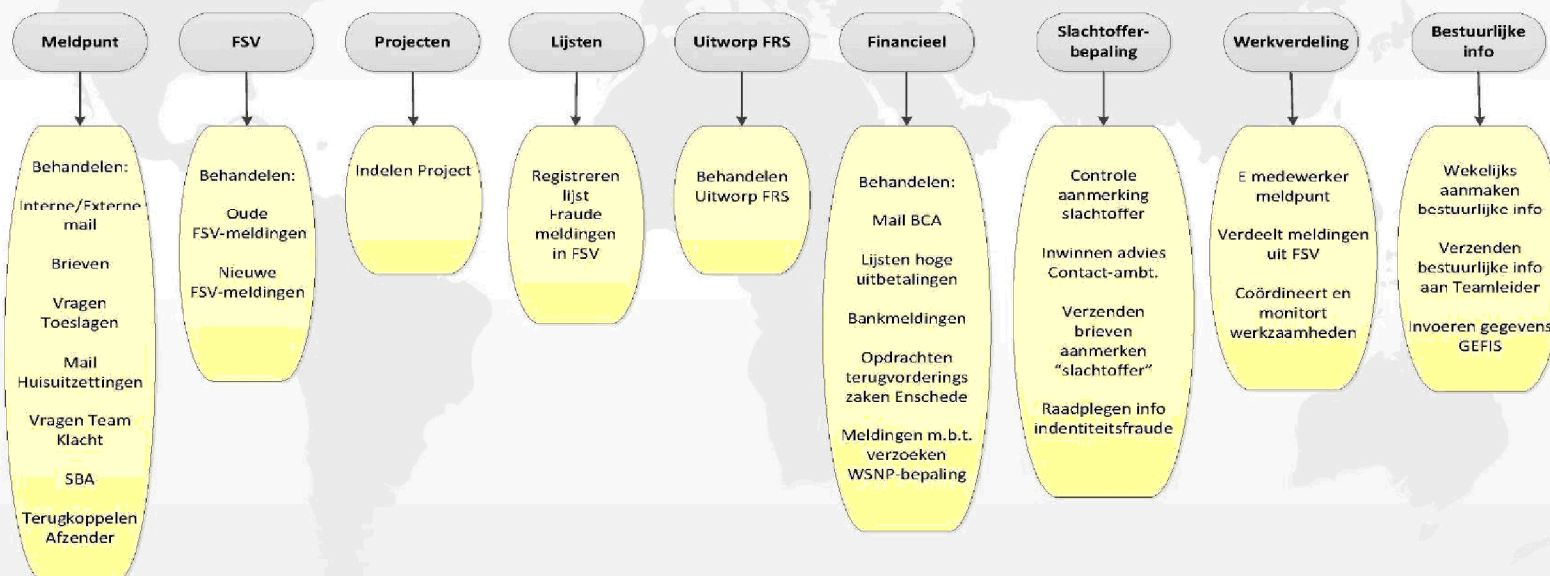
versie 1.0
datum 18-9-2014

Inhoud

Algemeen	7
Doel.....	7
Team Fraude	7
Bezetting Meldpunt	7
Meldpunt weetjes.....	7
Werkzaamheden Meldpunt	7
Werkzaamheden	7
Uitleg Meldpunt.....	9
Uitleg FSV.....	9
Uitleg projecten	10
Uitleg lijsten	10
Uitleg Uitworp FRS	10
Uitleg Financieel.....	10
Uitleg slachtofferbepaling	11
Uitleg werkverdeling	12
Beheer FRS	12
Uitleg Bestuurlijke informatie genereren	12
Meldpunt weetjes.....	12
Werkzaamheden in FSV voor de E-medewerker	13
Meldingen in FSV behandelen door de C-medewerker.....	13
Voorleggen meldingen voor boeteadvies	13
Aandachtspunten Meldpunt	13
Advies.....	13
Schema fraude, toezicht of geen van beide.....	14
Bepaal aan de hand van onderstaande tabel waar de melding moet worden behandeld	Fout!
Bladwijzer niet gedefinieerd.	
Bepalen aard van de overtreding	15
Werkafspraken Klacht-Fraude.....	16
Wanneer informatie uitvragen bij team Fraude om de klacht af te handelen?	16
Hoe stuur ik mijn informatieverzoek naar team fraude?	16
Wat zet ik in het verzoek?	16
Wat verwachten we van Fraude afhandeling verzoek.....	16
indien geen spoed?	16
Indien spoed?	16
Afspraken over de administratieve en klantafhandeling	16
Wat is fraude?	17
Definitie en afbakening	17
Concrete factor	17
Objectieve factor	17
Valselijk opmaken	17
Vervalsen.....	17
Met het oogmerk.....	17
Opzettelijk gebruik maken	17

Versie
13-08-2014

Werkzaamheden Meldpunt Team Fraude



Auteurs:

Algemeen

Doel

- Meldpunt coördineert de werkzaamheden van de medewerkers van het Meldpunt en de werkzaamheden van de E-medewerkers van team Fraude.
- Coördineert alle meldingen en signalen van fraude.
- Monitort en bundelt (indien mogelijk) veel voorkomende signalen.
- Prioriteert meldingen
- Prioriteert overige werkzaamheden

Team Fraude

De werkwijze en de werkzaamheden van team fraude zijn beschreven in de [Handreiking Team Fraude](#). In deze handreiking zijn alle hyperlinks naar de systemen opgenomen en ook naar de handleidingen van de systemen.

Bezetting Meldpunt

- Meldpunt is van 8.00 tot 16.00 uur bezet
- Altijd bereikbaar en aanspreekbaar
- Is raadpleegbaar aan de hand van een rooster (hyperlink naar voorbeeldrooster)
- E-medewerkers van het meldpunt zijn verantwoordelijk voor het rooster.

Meldpunt weetjes

Het Meldpunt maakt "Meldpunt weetjes". Deze weetjes worden regelmatig ververs. Je kunt ze vinden in het mapje [Meldpunt Weetjes](#) op de Q-schijf. Lees deze weetjes altijd.

Werkzaamheden Meldpunt

Werkzaamheden

De werkzaamheden zijn ingedeeld volgens roosters voor de C-medewerkers van het Meldpunt en de E-medewerkers van team Fraude (hyperlink naar voorbeeld roosters in de bijlage)
Het Meldpunt heeft een rooster met de aan- en afwezigheid van de medewerkers van het Meldpunt.
Het Meldpunt coördineert en monitort de werkzaamheden van de C-medewerkers van het meldpunt en de E-medewerkers van team Fraude.

Onderstaand een opsomming van de werkzaamheden van het Meldpunt.

- Meldpunt
- FSV
- Project
- Lijsten
- Uitworp FRS
- Financieel
- Slachtoffers
- Werkverdeling
- Beheer FRS

Het Meldpunt werkt samen met meerdere partijen t.w.

- Teamleiders van beide fraudeteams
- BFC'ers
- Medewerkers van team Fraude
- Contactambtenaar van Belastingdienst Toeslagen, t.w.

Binnen Toeslagen wordt samengewerkt met het Werkloket en andere afdelingen.
Buiten Toeslagen wordt samengewerkt met o.a. FIOD, Interventieteam, Politie etc.
De werkzaamheden van het Meldpunt worden in [Uitleg Meldpunt](#) toegelicht.

Auteurs:

Auteurs:

Uitleg Meldpunt

Interne en externe mails

- Is de mail voor team Fraude of voor een andere interne afdeling of externe organisatie.
- Spoedmeldingen worden direct afgehandeld, eventueel in overleg met de E-medewerker van het Meldpunt.
- De medewerker van het Meldpunt zet als een melding onderzoek behoeft, de melding in FSV.
- Vragen en meldingen, worden direct afgehandeld door de C-medewerker Meldpunt
- Ad hoc vragen met lijsten waarop meer dan 15 BSN 's worden aangeboden aan het Werkloket. Het Werkloket biedt daarna deze BSN's dan aan het Meldpunt of een andere afdeling aan

Brieven

- Wanneer na controle blijkt dat de brief niet is voor team Fraude, dan moet de brief worden doorgestuurd naar externe partners (of de brief is niet van belang voor team Fraude of externen)
- Na controle blijkt dat de brief voor team Fraude is, dan worden de gegevens gecontroleerd en indien nodig, in FSV gezet
- Is het een anonieme brief, dan worden wel de gegevens gecontroleerd en indien nodig, in FSV gezet
- De brief met NAW gegevens moet worden beantwoord en indien nodig, de melding in FSV zetten. De brief moet worden gescand en ook in FSV worden gezet.

Vragen van collegae van de afdelingen binnen Toeslagen Utrecht

Telefonische vragen naar aanleiding van verzonden brieven

- Door de medewerkers van het Meldpunt en de collegae van team Fraude worden brieven verstuurd. Burgers nemen telefonisch contact met ons op informatie te krijgen. Het Meldpunt handelt alle telefonische meldingen zelfstandig af.

Beantwoorden mails van Belastingen n.a.v. huisuitzettingen

- Invullen van het klachtenregistratieformulier om het nieuwe adres of VOW door te geven en mailen naar klantregistratie

Vragen van team Klacht

- De klacht moet in de daarvoor bestemde map in de Postbus worden gezet met het BSN als onderwerp
- Vragen van team Klacht worden niet in FSV gezet
- Indien spoed moet de vraag binnen 24 uur zijn beantwoord
- Wanneer het geen spoed is, moet het Meldpunt aan team Klacht binnen 24 uur doorgeven welke behandelaar ermee aan de slag gaat
- Een antwoord kan dan binnen 7 dagen volgen
- Moeten worden onderzocht in al ons beschikbare systemen
- Indien nodig muteren in de systemen

SBA

- Worden nu door team 2 behandeld,
- Veel SBA's gaan over bezwaar,
- Medewerkers van fraude Team 2 blijven de SBA's behandelen

Terugkoppelen Meldpunt

- Alle vragen/meldingen worden altijd schriftelijk of mondeling teruggekoppeld aan de afzender.

Uitleg FSV

Oude FSV-meldingen

- Dit zijn meldingen in FSV, die nog niet zijn behandeld en nu behandeld worden door de medewerkers van het Meldpunt
- Is de melding complex, dan zal de E-medewerker van het Meldpunt deze melding verdelen aan een E-medewerker van team Fraude

Nieuwe FSV-meldingen

- Meldingen, die niet binnen de gestelde termijn kunnen worden afgehandeld of complex zijn, zullen door de medewerkers van het Meldpunt in FSV worden gezet.

Auteurs:

- De E-medewerkers van het meldpunt zullen deze meldingen in FSV verdelen aan een E-medewerker van team Fraude

Uitleg projecten

- Door de teamleider in samenwerking met de BFC'er en de E-medewerkers van het Meldpunt wordt bepaald welke medewerkers gaan deelnemen aan een project

Uitleg lijsten

- Lijsten met fraudemeldingen, die in FSV moeten worden geregistreerd (TWK KOT en HOT HOR)
 - BSN's op deze lijsten zijn al gecontroleerd en op de Toezichtlijst gezet, maar moeten nog in FSV worden geregistreerd.

Uitleg Uitworp FRS

- In TVS staan meldingen in de Uitworp FRS
- De burger heeft aanvragen/wijzigingen ingediend en team Fraude heeft na onderzoek geconstateerd, dat de aanvragen/wijzigingen frauduleus zijn. Het BSN van de aanvrager, eventuele partner en eventuele meerderjarige huisgenoten is in FSV gezet voor de jaren en de middelen, waarop de fraude betrekking heeft. Het BSN is op de Toezichtlijst gezet. Wanneer de burger een aanvraag/wijziging heeft ingediend, zal dit tot de Uitworp FRS leiden. De Uitworp FRS moet door de medewerker van het Meldpunt worden behandeld.

Uitleg Financieel

Mail van BCA

- De mails hebben betrekking op een melding van een burger, die zegt slachtoffer te zijn
- BCA heeft een dossier opgemaakt met ING gegevens, de NAW gegevens van de rekeninghouder
- De TOR procedure is nog niet opgestart
- Is na onderzoek van het Meldpunt duidelijk in bijv. FSV, dat het geen fraude betreft, wordt de mail retour gestuurd naar BCA met daarop de melding dat het geen fraude betreft
- Is er na onderzoek duidelijk, dat het fraude betreft, wordt een melding gezet in FSV.

Toeslagen BCA-loket_ postbus

- Deze postbus is bestemd voor slachtoffers van fraude. Deze postbus is in het leven geroepen om een rechtstreeks "lijntje" te hebben met BCA, die de verzoeken vervolgens doorzet naar de juiste afdeling binnen BCA om het verzoek te behandelen.
- De postbus is alleen bedoeld voor intern gebruik. De collega die het mailtje stuurt heeft alles al uitgezocht en geeft in de mail exact aan wat er precies moet gaan gebeuren ; doet dit door gebruik te maken van het BCA excel sjabloon of geeft dit in de mail door met de juiste aanslagnummers, dan wordt het verzoek in het BCA sjabloon gezet.
- Dit gaat om:
 - Aanslagen die verwijderd/dicht geboekt moeten worden
 - Bestandscorrecties; verrekeningen die teruggedraaid moeten worden
 - aanmaning/kosten die verwijderd moeten worden
 - Verzoek om bedragen die geveegd zijn alsnog uit te laten betalen
 - Verzoek om termijnen alsnog aan de klant zelf uit te betalen (als de fraudeur deze heeft ontvangen)
 - Dossiercodes die moeten worden verwijderd

Lijsten hoge betalingen

- Deze lijsten worden voor 09.00 uur dagelijks geplaatst op [Q:\VEPROW52\TSL UT Datawisseling\BCA Queries Te Hoge Uitbet.](#) Zoek hierin de juiste datum op. Voor deze lijsten is een beperkt aantal medewerkers geautoriseerd

Let op

De lijst hoge betalingen moet voor 12 uur zijn behandeld.

- Op deze lijst staan BSN's met een toekenning > € 20.000. Deze hoge bedragen zijn nog niet uitbetaald.
- Het Meldpunt moet alle gegevens controleren op basis van welke gegevens de hoge bijdrage tot stand is gekomen.
- Hoge bedragen worden vaak uitbetaald bij KOT, maar ook de andere toeslagen worden gecontroleerd, wanneer in 1x een hoog bedrag wordt toegekend
- Per BSN moet worden onderzocht of de hoge toekenning terecht is en neem bij twijfel contact op met de behandelend ambtenaar

Bankmeldingen

- Banken nemen contact en in de toekomst komen de bankmeldingen via de FIOD (Financial Intelligence Unit) naar Belastingdienst/Toeslagen afd. Meldpunt, in die gevallen dat de banken een hoog bedrag hebben ontvangen voor de burger. In sommige gevallen vertrouwen de banken dit niet en vragen of het juist is dat deze burger een hoge toeslag mag ontvangen.
- Deze bankmeldingen moeten met spoed worden behandeld.

Uitzoekopdrachten terugvorderingszaken Enschede

- Onderstaande werkwijze is afgesproken met de afdeling Beroepszaken Invordering Toeslagen Enschede
 - Deze mails zijn te herkennen aan het onderwerp, hier staat altijd: Terugvorderingszaak Enschede
 - In deze mail stuur de Afdeling Beroepszaken de bij hen bekende documenten mee
 - In de mail staat het telefoonnummer van de behandelaar van de beroepszaak
 - De behandelaar heeft met betrekking tot het onderzoek nodig:
 - ✓ Heeft de burger wijzigingen/aanvragen ingediend en heeft de klant hierover bericht gehad
 - ✓ Onderzoek of de burger bericht heeft gehad m.b.t. het wel/niet slachtoffer zijn
 - ✓ Heeft de klant bezwaar ingediend bij Toeslagen
 - ✓ Heeft de klant beroep ingediend bij Toeslagen
 - ✓ Is de zaak behandeld in het SO
 - ✓ Is de zaak behandeld in het TPO
 - ✓ Is de burger bekend bij de FIOD
 - ✓ Maak van je bevindingen een korte memo

Meldingen over verzoeken WSNP-bepaling

- Medewerkers van Belastingdienst/LIC zenden WSNP-verzoeken aan Belastingdienst/Toeslagen om te beoordelen of er sprake is van opzet of grove schuld. De Boete Fraude Coördinator bepaalt of de burger wel of niet wordt toegelaten tot WSNP.

Uitleg slachtofferbepaling

- Aan de hand van de criteria opgesteld in de mail van [] die is geplaatst in de [Handreiking team Fraude](#), kan een eerste controle worden gedaan of een burger, zoals de burger zelf aangeeft, slachtoffer is.
- Wanneer wordt aan de burger gezegd dat de burger aangifte moet doen bij de politie en het Proces Verbaal aan het Meldpunt op te sturen?
- Het Meldpunt doet de eerste selectie of iemand slachtoffer is. Bij twijfel wordt de contactambtenaar om advies gevraagd.
- In de [Handleiding loket opvang slachtoffers](#) die de blauwe Belastingdienst heeft gepubliceerd, is veel informatie opgenomen
- Het Meldpunt verzend de brieven waarin de persoon wordt aangemerkt als wel/geen slachtoffer. De melding wordt in FSV bij TipKlikmelding gezet. Als er een bijlage bij is, moet deze bijlage worden opgeslagen op de Q-schijf in het [mapje PIT-documenten](#).: Verdere afhandeling van een persoon die is aangemerkt als slachtoffer, wordt verzorgd door het Stella-team.

Identiteitsfraude

- Op de site <https://www.overheid.nl/identiteitsfraude> van het Centraal Meld- en Informatiepunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI) is veel informatie over identiteitsfraude te vinden.
- Op de site <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/slachtofferbeleid/slachtofferloket> vind je belangrijke gegevens over slachtoffers

Uitleg werkverdeling

- E-medewerker verdeelt meldingen uit FSV aan de C-medewerkers van het Meldpunt
- E-medewerker verdeelt meldingen uit FSV aan de E-medewerkers van team Fraude
- E-medewerker verdeelt aan de hand van een rooster per dag de werkzaamheden aan de C-medewerkers van het Meldpunt
- E-medewerker coördineert en monitort de werkzaamheden van de C-medewerkers van het Meldpunt
- E-medewerker coördineert en monitort de werkzaamheden van de E-medewerkers van Team Fraude

Beheer FRS

- E-medewerker geeft wekelijks het aantal afgehandelde meldingen per medewerker door aan de teamleider.

Uitleg Bestuurlijke informatie genereren

Invoeren gegevens in GEFIS

- Preweedocumenten die door een beperkt aantal medewerkers van team Fraude zijn afgerond en goedgekeurd door een BFC'er worden door een medewerker van het Meldpunt in Gefis gezet. Aan de hand van deze gegevens wordt BI (Bestuurlijke Informatie) gegenereerd.
- De E-medewerkers van het Meldpunt zullen wekelijks de bestuurlijke informatie maken
- De bestuurlijke informatie wordt aan de teamleider gestuurd.

Meldpunt weetjes

Het Meldpunt maakt "Meldpunt weetjes". Deze weetjes worden regelmatig ververs. Je kunt ze vinden in het mapje [Meldpunt Weetjes](#) op de Q-schijf. Lees deze weetjes altijd.

Werkzaamheden in FSV voor de E-medewerker

- Beheer FSV
- Verdelen van meldingen in FSV aan C-medewerkers van het Meldpunt
- Verdelen van meldingen in FSV aan E-medewerkers van Fraude team
- Bestuurlijke informatie generen
- De E-medewerker van het Meldpunt bespreekt de continuïteit van de FSV-meldingen met de C-medewerker.

Meldingen in FSV behandelen door de C-medewerker

- Meldingen in FSV tijdig afhandelen
- Meldpunt behandelt de melding altijd, tenzij afhandeling van de zaak meer tijd vraagt dan 8 uur, inclusief opvragen gegevens bij externen (*later terug naar 4 tot 6 uur*)
- Vragen, waarvan al eerdere meldingen in FSV staan, worden door de C-medewerkers Meldpunt afgehandeld, tenzij de afhandeling langer duurt dan de daarvoor afgesproken tijd
- Nieuwe signalen worden, zoveel mogelijk, op dagproductie verwerkt
- Oude en nieuwe FSV-signalen worden op volgorde van binnenkomst KOT-, Huur-, Zorg-melding behandeld.
- Om een melding in FSV te behandelen zal ook onderzoek bij externe organisaties moeten plaatsvinden, t.w. kinderopvanginstellingen, gemeenten etc
- In FSV worden de onderzoeksresultaten vastgelegd
- Meldingen, waarvan duidelijk is dat de afhandeling langer dan de aangegeven weken in beslag neemt of waarbij sprake is van meerdere problemen worden voorgelegd aan de BFC'er. De BFC'er bepaalt of het BSN/BSN's als project worden opgepakt en hoeveel medewerkers dit "project" oppakken

Voorleggen meldingen voor boeteadvies

- De C-medewerker behandelt de meldingen in FSV en zal (indien nodig) de afgehandelde meldingen voorleggen voor een boete-advies. Het advies is gebaseerd op de richtlijnen die zijn beschreven in het in de Bijlage opgenomen onderdeel [Bepalen aard van de overtreding](#)
 - Als het berekende nadeelbedrag < € 10.000, stoppen en terugvorderen. Altijd voorleggen aan de BFC'er,
 - Als het berekende nadeelbedrag tussen € 10.000 en €> 40.000 is en de melding binnen de gestelde termijn kan worden afgehandeld en niet complex is, maakt de de C medewerker in FSV een korte duidelijke memo. De afgehandelde melding moet wel worden voorgelegd aan de BFC'er.
 - **Let op**
In de memo moet altijd worden vermeld om wie het gaat, welk bedrag het betreft en of er eventueel boete moet worden opgelegd.
 - Als het berekende nadeelbedrag tussen € 10.000 en € 40.000 moet altijd een boeteadvies worden afgegeven.
 - Als het berekende nadeelbedrag > 40.000 wordt een korte memo gemaakt maken en de zaak wordt voorgelegd aan de BFC'er.

Aandachtspunten Meldpunt

- Afhandeling vragen/meldingen, binnen 8 uur, inclusief informatie opvragen (later kan dit naar 4 tot 6 uur worden teruggedraaid).
- Meldingen FSV binnen 5 weken, inclusief afhandeling:
 - 1^e week: oppakken, beoordelen, opvragen gegevens
 - 2^e week: wachten op gegevens
 - 3^e week: respons van opgevraagde stukken of rappel versturen
 - 4^e week: respons beoordelen/verwerken opgestuurde gegevens
 - 5^e week: terugkoppeling (brief) , zaak afgerond

Advies:

Maak na één maand een evaluatie van de werkzaamheden van de C-medewerker en bepaal hoeveel meldingen een C-medewerker kan afhandelen.

Fraude of Toezicht

Het Meldpunt behandelt en beoordeelt informatieverzoeken en fraudemeldingen. Niet alle verzoeken hebben betrekking op fraude, want het kan ook toezicht zijn. Meldingen die onder toezicht vallen worden aangeboden aan het Werkloket. Meldingen, die voor fraudeonderzoek in aanmerking komen, worden gestuurd naar de "Toeslagen Fraude_Postbus" en worden als fraudesignaal in FSV geregistreerd. FSV wordt Belastingdienst breed gebruikt voor het registreren van fraudesignalen. Medewerkers van andere dienstonderdelen van de Belastingdienst registreren hun eigen signalen in FSV.

Bepaal a.d.h.v. onderstaande tabel waar de melding moet worden behandeld

Nr.	Situatie	Toezicht	Fraude	Toelichting
1	VOW zorgtoeslag	x		
2	VOW huurtoeslag	x		
3	VOW KOT	x		
4	Inschrijving GBA	x		
5	Samenwonen	X		
6	Meerdere personen op één adres	x	x	Toezicht: spookbewoning Fraude: meerdere aanvragen op 1 adres
7	Nieuwe aanvraag na afwijzing	x	x	Toezicht: Een aanvraag op basis van nieuwe gegevens Fraude: aanvraag op basis van dezelfde frauduleuze gegevens
8	Geen werk, maar wel KOT	x	x	Toezicht: Doelgroepers, zzp: met aangifte Fraude: geen doelgroeper, zzp: zonder aangifte
9	Geen juiste grondslagen opgegeven	x	x	Toezicht: slordigheid Fraude: bewust andere gegevens opgeven
10	Meldingen Interventieteam	x	x	Meldingen kunnen betrekking hebben op fraude
11	Melding van betrouwbare bron	x	x	Fraude: rapporten van gemeente, politie, FIOD, waarbij sprake is van fraude
12	Onbekende kinderen opgegeven (KOT)		x	Geen ouder-kind relatie
13	Geen LRK registratie KOI/GOB		X	Toezicht: LRK veranderd, maar de opvang niet Fraude: KOI/GOB niet meer geregistreerd
14	BSN komt al voor in FSV (ook IH en VT)		X	Fraude: staat op de Toezichtlijst
15	ID misbruik		X	Betrokkene heeft zelf geen fraudeleuze aanvraag ingediend
16	IP-adres		X	Meerdere aanvragen op 1 IP-adres
17	Rekeningnr. misbruik		X	Voor 2014
18	Gesjoemel met facturen		X	Vervalste facturen, rekeningafschriften
19	Samenhang		X	Samenhang in opvang van kinderen
20	Recidivist fraude		X	Meerdere malen geprobeerd toeslag te krijgen op basis van fraudeleuze gegevens
21	Slachtofferbepaling		X	Wordt door het Meldpunt Fraude behandeld
22	Kinderen niet op de opvang /uren>norm		x	
23	Melding van KOI		x	Andere gegevens dan opgegeven door de burger
24	Non response		X	Na uitgebreid onderzoek van de afdeling

Bepalen aard van de overtreding

Voor het opleggen van een boete is niet alleen nadeelbedrag van belang, maar ook de overtreding en op welke datum de overtreding is begaan.

In principe zijn er vier overtredingen die aanvragers kunnen begaan, met elk hun eigen moment van overtreden:

- Er is niet of niet-tijdig een wijziging in de omstandigheden doorgegeven, die - bij wel doorgeven - zou hebben geleid tot een beëindiging of verlaging¹ van de toeslag. Een dergelijke wijziging dient binnen vier weken schriftelijk of elektronisch aan B/T te worden doorgegeven.
Belanghebbende begaat de overtreding op het moment dat genoemde vier weken zijn verstreken.
Hieronder valt ook de situatie dat de toeslag naar een volgend berekeningsjaar wordt gecontinueerd, en belanghebbende in de voorschotbeschikking geen aanleiding ziet de wijziging in de omstandigheden alsnog door te geven.
Belanghebbende begaat de overtreding op 30 januari van het berekeningsjaar waarop de voorschotbeschikking betrekking heeft.
- Er is niet of niet-tijdig gereageerd op een verzoek van B/T tot informatieverstrekking. Er is niet-tijdig gereageerd indien de gegevens of inlichtingen niet zijn verstrekt binnen de termijn die wordt gesteld in het rappel op grond van artikel 18, derde lid, Awir. Deze rappel moet door B/T worden verzonden. B/T kan niet volstaan met één informatieverzoek.
Belanghebbende begaat de overtreding op het moment dat de in het rappel genoemde termijn is verstreken.
- Er is een onjuiste of onvolledige aanvraag of wijziging ingediend.
Belanghebbende begaat de overtreding op het moment dat de aanvraag of wijziging wordt ingediend.
- Er is aan de inspecteur niet of niet-tijdig opgaaf gedaan van het niet in Nederland belastbaar inkomen.

Belanghebbende begaat de overtreding, zodra de door de inspecteur gestelde termijn (incl. aanmaning) is verstreken.

Werkafspraken Klacht-Fraude

Wanneer informatie uitvragen bij team Fraude om de klacht af te handelen?

- Klachtbehandelaar neemt klacht in behandeling en constateert dat een dossier/klant op de toezichtlijst is geplaatst en/of de opmerking dat team fraude heeft dit dossier op de toezichtlijst heeft gezet

Hoe stuur ik mijn informatieverzoek naar team fraude?

- In een mail naar het Toeslagen Fraude meldpunt (postbus)
- Dit geldt ook voor alle (fraude) bezwaren

Wat zet ik in het verzoek?

- Aard van de klacht (bv toeslag gestopt of nog geen toeslag ontvangen)
- Om welke toeslag gaat het
- Welk jaar/jaren
- Het verzoek neerleggen om informatie over (afhankelijk van de klacht):
 - De status van de aanvraag
 - Reden van stopzetting
 - Op welke termijn een beslissing wordt genomen (als dan niet beschikken)
 - Continuering van de stopzetting
 - Start van de toekenning
 - Binnen welke termijn volgt een BOB indien het een bezwaar betreft

Indien het een spoedgeval betreft dient het verzoek te bestaan uit dezelfde onderwerpen als hierboven alleen dient de mail voorzien te zijn van het kenmerk spoed (Hoofdletter SPOED in mailaanhef) en dient 1 van de 3 onderstaande criteria te worden toegelicht.

- Klachten zijn spoed als:
- De klant heeft 5 maanden geen geld ontvangen en bemiddeling met de schuldeiser lost niets op.
- De klant heeft 3 maanden geen huur en kinderopvangtoeslag ontvangen en zit in een schrijnende situatie. (dreiging uithuiszetting/dreiging verwijdering kinderopvang/deurwaarder/dreigende rechtszaak) bemiddeling met de schuldeiser lost niets op.
- Er zijn individueel zaken te bepalen welke misschien niet aan bovenstaande voorwaarden voldoen, maar door het uitblijven van handelen door de Belastingdienst loopt het imago van de Belastingdienst schade op. Denk hier bijvoorbeeld aan mediagevoelige zaken dan wel zaken aangebracht door de Nationale Ombudsman.

Wat verwachten we van Fraude afhandeling verzoek

indien geen spoed?

- Een bericht terug (binnen 24 uur) van het Toeslagen Fraude meldpunt welke behandelaar het verzoek in behandeling heeft gekregen.
- Een antwoord op het verzoek van de fraude behandelaar om als klachtbehandelaar richting de burger te kunnen reageren. (Reactietermijn 7 dagen)

Indien spoed?

- Een antwoord op het verzoek terug van de fraude behandelaar binnen 24 uur

Afspraken over de administratieve en klantafhandeling

- Fraude behandelaren pakken de relevante uitval in TVS op. Indien nodig neem contact op met de klachtbehandelaar
- De klachtbehandelaar neemt contact op met de burger en rond de klacht af.
- De klachtbehandelaar monitort het verdere verloop van de gekozen oplossing (met name als er sprake is van een beschikking c.q. uitbetaling).

Wat is fraude?

Definitie en afbakening

Met fraude wordt bedoeld het opzettelijk opgeven van een onjuiste voorstelling van zaken, om hieruit wederrechtelijk voordeel te verkrijgen. De rijks brede fraudeaanpak betreft ook het bredere begrip *misbruik* en het *oneigenlijk gebruik* van regelingen. Van dit laatste is sprake als er niet tegen de letter, maar wel tegen de geest van bepaalde wet- of regelgeving wordt gehandeld. Daarnaast kan er sprake zijn van *vergissingen*, die ook door goedwillende burgers en bedrijven kunnen worden begaan. Het is zaak deze gevallen te detecteren en er op gepaste wijze op te reageren.

Concrete factor

Het vermoeden moet gebaseerd zijn op feiten of omstandigheden. Dit betekent dat er of feiten aanwezig moeten zijn of dat er omstandigheden waren die tot de verdenking leidden. De feiten of omstandigheden van het geval zullen zorgvuldig moeten worden beoordeeld. Dit geldt des te meer wanneer het een ontdekking buiten heterdaad betreft. Bij ontdekking op heterdaad zijn de feiten of omstandigheden immers gewoonlijk wel duidelijk: men ziet wat er gebeurt en onder welke omstandigheden dat gebeurt.

Conclusies en gissingen horen in ieder geval niet thuis bij deze feiten of omstandigheden. Uiteindelijk dienen er voldoende feiten of omstandigheden te zijn om van een redelijk vermoeden te kunnen spreken. Zij moeten voldoende betrouwbaar en relevant zijn voor de relatie tussen een vermoedelijk gepleegd feit en de mogelijke dader(s). Het is goed mogelijk dat elk feit of elke omstandigheid afzonderlijk niet tot dat redelijke vermoeden leidt, maar dat is ook niet nodig. Het vermoeden komt dus op door de relevante en betrouwbare feiten of omstandigheden te combineren.

Objectieve factor

Het vermoeden moet redelijk zijn. Het persoonlijk inzicht van de opsporingsambtenaar alleen zal niet voldoende zijn. Het inzicht dat tot een vermoeden van schuld leidt, dient naar objectieve maatstaven te worden beoordeeld. Oftewel: het vermoeden moet redelijk zijn, niet enkel in de ogen van de opsporingsambtenaar, doch redelijk op zichzelf.

Valselijk opmaken

Valselijk opmaken betekent, dat een geschrift met een valse inhoud wordt gemaakt. De maker van het geschrift heeft dus al vanaf het begin het plan opgevat om een geschrift op te maken, waarin gegevens komen te staan die in strijd zijn met de waarheid.

Van materiële valsheid is sprake als degene die een stuk opmaakt, voorwendt dat het geschrift van een ander afkomstig is. Van intellectuele valsheid is sprake als degene die een stuk opmaakt, daartoe wel bevoegd is, maar er een valse inhoud aan geeft.

Vervalsen

Vervalsen betekent, dat een geschrift oorspronkelijk wel de juiste gegevens bevat, maar alle of een aantal van die gegevens daarna worden gewijzigd, zodat zij daardoor niet langer juist zijn. Bijvoorbeeld door weglakken of het toevoegen van tekst.

De begrippen vervalsen en valselijk opmaken hebben in taalkundig opzicht al in zich dat deze handelingen alleen opzettelijk kunnen worden gepleegd. Daarbij is dus opzet in de vorm van 'voorwaardelijk opzet' al voldoende.

Met het oogmerk

De persoon die het geschrift valselijk opmaakt of vervalst, moet de bedoeling hebben om dat geschrift als echt tegenover derden te gebruiken of door anderen te laten gebruiken. Er moet dus sprake zijn van een oogmerk tot misleiding. Voor wat betreft het bewijs voor dit oogmerk, is 'voorwaardelijke opzet' van de verdachte op dit gebruik dus niet voldoende.

Opzettelijk gebruik maken

Het is ook mogelijk dat iemand het valselijk opgemaakte of vervalste geschrift gebruikt ter misleiding van derden. In dit geval is 'voorwaardelijk opzet' wel voldoende. Dit wil zeggen dat de gebruiker van het valse of vervalste geschrift ten minste de aanmerkelijke kans moet hebben aanvaard dat door dat gebruik derden kunnen worden misleid en die kans ook op de koop toe heeft genomen.