

Project Loket opvang slachtoffers fraude

Eindrapport



Utrecht, 24 april 2012

INHOUDSOPGAVE

VERSIEBEHEER EINDRAPPORT.....	3
--------------------------------------	----------

1 EINDRAPPORTAGE.....	4
------------------------------	----------

1.1 INLEIDING.....	4
1.2 SITUATIE.....	4
1.3 TAAK.....	6
1.4 ACTIVITEITEN.....	6
1.5 RESULTATEN.....	8
1.6 AANDACHTSPUNTEN NA IMPLEMENTATIE.....	8

2 DECHARGE.....	8
------------------------	----------

DOCUMENT INFORMATIE

Versie	V 1.0	
Datum	01-05-2012	
Status	Definitief	
Distributielijst		

Versiebeheer Eindrapport

Versie	Datum	Status	Beschrijving	Goedgekeurd door:
V0.5	28-03-2012	Concept	Ter aanvulling	
V1.0	24-04-2012	Definitief	Ter Decharge	

1 Eindrapportage

1.1 Inleiding

In dit Project eindrapport wordt beschreven hoe het project verlopen is en wat de opgeleverde producten en resultaten zijn.

Voor het opmaken van dit Project eindrapport heb ik gebruik gemaakt van de STAR-methodiek:

<u>S</u> ituatie	Wat was de aanleiding van het project?
<u>T</u> aak	Wat waren mijn taken?
<u>A</u> ctiviteiten	Wat heb ik concreet gedaan?
<u>R</u> esultaten	Wat zijn de opgeleverde producten en resultaten?

1.2 Situatie

Eind november 2011 ben ik door de opdrachtgever, [] benaderd om als [] het project Loket opvang Slachtoffers van Fraude te leiden.

Dit project vindt zijn aanleiding in een besluit van het MT Belastingdienst:

“Door het MT Belastingdienst is aangegeven dat het noodzakelijk is om een voorziening te treffen door de Belastingdienst voor de beoordeling en begeleiding van slachtoffers Fraude. Doel is bij voorkeur één loket voor slachtoffers en een eenduidige pro-actieve behandeling. Hierbij is de opdracht gericht op de inkomstenbelasting en toeslagen. Verder moet de uitwerking worden uitgevoerd in samenhang met de Standaard fraude aanpak (koppeling projecten Antifraudebox en handhavingsplan systeemfraude).”

Dit besluit is genomen door en heeft geleid tot de onderstaande stukken:

Brief 15 september 2011 / DGB/2011/U 5632

In deze brief aan de Tweede Kamer beschrijft de Staatssecretaris de aanpak toeslagfraude.

In een van de onderdelen wordt ingegaan op de hulp aan slachtoffers van (pogingen tot) fraude.

Gezien het feit dat bij de afhandeling van de fraudezaken aan het licht is gekomen dat het proces om slachtoffers te helpen verbeterd kan en moet worden, heeft de Belastingdienst een aantal maatregelen genomen.

- * Burgers waarvan duidelijk is dat zij slachtoffer zijn, worden door de Belastingdienst per brief geïnformeerd. In deze brief wordt aangegeven wat er is gebeurd en wat de Belastingdienst gaat doen om het te herstellen. Ook krijgen deze burgers een apart telefoonnummer waar zij naar toe kunnen bellen voor meer informatie.
- * Burgers die vermoeden dat er fraude met hun toeslagen wordt gepleegd kunnen daarvoor een apart fraudemeldpunt bellen. Op de internetpagina www.toeslagen.nl is dat meldpunt te vinden.
- * Naast het feit dat burgers aangifte kunnen doen bij de politie, is er ook de mogelijkheid om aangifte van fraude bij de Belastingdienst te doen. Bij de Belastingdienst zijn Buitengewoon opsporingsambtenaren aangesteld die dergelijke aangiften van burgers kunnen opnemen. Burgers kunnen daarom ook aangifte doen van een poging tot fraude bij de balies van de Belastingdienstkantoren.
- * De Belastingdienst herstelt de ontstane schade.

Brief 23 september 2011 / DGB/2011/5780 U

In deze brief aan de Tweede Kamer gaat de Staatssecretaris in op een viertal vragen van de commissie van Financiën van BZK en een aantal afzonderlijke vragen vanuit de Tweede Kamer. Een aantal genoemde kwesties is van belang. Met name de vermelding dat door de koppeling DIGID en BSN een aantal fraude patronen niet meer kan voorkomen. Dit in aanvulling op een maatregel die ziet op de controle van bankrekeningnummerwijzigingen.

Specifiek wordt nog in gegaan op de gevallen waarin het 'slachtoffer' zijn DIGID en overige identiteitsgegevens vrijwillig of tegen betaling ter beschikking stelde van criminelen. Deze 'slachtoffers' komen niet in aanmerking voor de hiervoor genoemde compensatie.

In een vraag wordt verwezen naar uitspraken van de Nationale Ombudsman, "de overheid het probleem bij burgers neerlegt terwijl slachtoffers van DIGID-fraude niet goed worden geholpen" en dat "slachtoffers van het kastje naar de muur worden gestuurd en dat dienstverlening te traag zou verlopen". In reactie hierop is aangegeven dat er verschillende maatregelen zijn getroffen. Specifiek wordt verwezen naar de opvang van de slachtoffers van de toeslagfraude (brief 15 september 2011).

Om te voorkomen dat verontruste burgers die misbruik van hun DIGID vermoeden van het kastje naar de muur gestuurd worden, krijgen zijn één aanspreekpunt als zij contact opnemen met de DIGID-helppdesk. Met de Belastingdienst is ook afgesproken dat meldingen niet worden afgesloten, totdat vanuit beide kanten zeker is gesteld, dat deze daadwerkelijk zijn opgepakt.

In het algemeen kunnen mensen die slachtoffer zijn van identiteitsfraude – en er met de betrokken partijen niet uitkomen – terecht bij het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude en – fouten (CMI), voor ondersteuning en advies.

Bijeenkomst 5 oktober 2011

Voor 5 oktober 2011 is een aantal deskundigen vanuit de diverse bedrijfsprocessen uitgenodigd om de eerste stappen te zetten voor de opzet van een loket voor slachtoffers van fraude.

De deelnemers van het overleg zijn eerst bijgepraat over de ontwikkelingen en het doel van het overleg. Scope van de aanpak, namelijk de inrichting van een loket is primair gericht op burgers die raakvlakken hebben met de inkomstenbelasting en toeslagen.

Tijdens deze bijeenkomst hebben de deelnemers vanuit een breed perspectief gediscussieerd en gesproken over de thema's die hierop betrekking hebben. In de verdere uitwerking van dit verslag worden de uitkomsten hiervan weergegeven. Aan de hand van dit verslag worden de vervolgstappen bepaald die voor de inrichting van belang zijn.

Wat betreft de inrichting van het loket (voorkant) wordt ingezet op de doelgroep **burgers** (particulieren) die raakvlakken hebben met de **inkomstenbelasting** en/of **toeslagen**.

Memo opvang Slachtoffers 15 november 2011

Doel van dit document is te beschrijven welke stappen tot op dat moment zijn gezet en welke stappen er nog nodig zijn om te komen tot een adequate slachtofferhulp.

1.3 Taak

Mijn taken als [] waren omvat in de opdracht. Deze opdracht luidde als volgt:

Realiseer één loket voor fraude slachtoffers.

Doelstelling van de aanpak slachtoffers is er op gericht om te komen tot een standaard behandeling/ tegemoetkoming door de Belastingdienst. Slachtoffers worden integraal benaderd en op basis van 1 loket. De benadering is pro-actief en bij voorkeur telefonisch. Verder wordt voorgesteld om te komen tot een indeling in type slachtoffer en daarop een (standaard-) aanpak op te ontwikkelen.

- Nog dit jaar, in 2011, wordt een organisatie ingericht, zodat slachtoffers van fraude conform een 1 loket structuur opgevangen en geholpen worden.
- De dialoogondersteuning van de BelastingTelefoon wordt zodanig aangepast dat voor slachtoffers van fraude die bellen, een spoed afspraak bij de dichtstbijzijnde balie wordt gemaakt.
- De Belastingdienst website (www.belastingdienst.nl) wordt dusdanig aangepast dat een meldingsmogelijkheid voor fraude ontstaat. Zoals deze voor Toeslagen reeds bestaat.
- Er wordt in samenspraak met de landelijke backoffice een escalatiemodel, om meldingen te verzamelen, te veredelen en te verspreiden.

Dit betekent dat:

- Slachtoffers van fraude direct via een 1 loket organisatie worden opgevangen bij de balie;
- De dialoogondersteuning wordt aangepast, zodat de medewerkers van de Belastingtelefoon voor slachtoffers van fraude een spoed-afspraak kunnen maken met de dichtstbijzijnde balie;
- Op internet de meldingsmogelijkheid voor fraude wordt ingericht, slachtoffers direct telefonisch worden benaderd en een spoed-afspraak wordt gemaakt met de dichtstbijzijnde balie.
- Een escalatiemodel richting landelijke backoffice ontstaat en van de landelijke backoffice ontvangen signalen van fraude regionaal worden opgepakt en behandeld

De opdracht spitst zich toe op een viertal te behalen projectresultaten:

1. Inrichten en implementeren van een loket voor de opvang van slachtoffers van fraude aan de balies
2. Inrichten en implementeren van juiste dialoogondersteuning bij de BelastingTelefoon.
3. Inrichten en implementeren van de meldingsmogelijkheid op de Belastingdienstwebsite.
4. Inrichten en implementeren van een escalatiemodel richting de landelijke backoffice en regionale balies

1.4 Activiteiten

Om deze opdracht te kunnen verwezenlijken heb ik een werkgroep samengesteld, die bestond uit Baliemedewerkers, Stellamedewerkers, VT-Coordinatoren, [], BOA, LTO en []. Met deze werkgroep hebben wij een aantal sessies besteed aan het verder uitwerken van de op te leveren producten en resultaten. Dit heeft geleid tot een **Handleiding en Instructie voor de behandeling van Fraude Slachtoffers en een landelijk overzicht van alle Netwerkbetrokkenen.**

Door middel van voorlichting in landelijke bijeenkomsten is **de werkwijze en Handleiding en Instructie geïmplementeerd** bij de regiovertegenwoordigers per doelgroep. Er zijn voorlichtingen verzorgd aan:

- De opleiders van de Balies (zij verzorgen de kennisoverdracht bij de Baliemedewerkers)
- De regio aanspreekpunten Fraudezorg (zij verzorgen de kennisoverdracht bij de fraudezorgmedewerkers)
- De regiovertegenwoordigers M2 Balie (zij verzorgen de sturing en borging van het proces)
- De regiovertegenwoordigers M2 VT(A) Fraude (zij verzorgen de sturing en borging van het proces)
- De regiovertegenwoordigers VT(A) Fraude (zij verzorgen de kennisoverdracht bij de VT(A) coördinatoren)
- De Landelijke Contactambtenaren (zij verzorgen borging van het proces)

Tevens zou een **Folder** ontwikkeld worden. Bij nadere uitwerking en in overleg met de opdrachtgever is besloten dat deze geen toegevoegde waarde heeft en is besloten hiervan af te zien.

Het Loket is gevestigd bij de Blauwe kantoren en in eerste instantie bij de Balies. Hiervoor heb ik maandelijks een update gegeven in het Regio Vertegenwoordigers Overleg van het Balie kanaal. De opmerkingen uit dit overleg zijn meegenomen in de ontwikkeling.

De BelastingTelefoon heeft een belangrijke taak in het herkennen van Slachtoffers en doorverwijzen naar de Balies. Hiervoor is met het SCD de **content in AWP** doorgenomen en is deze **dialoogondersteuning** aangepast. Potentiële Slachtoffers worden via "SpoedFrobo" gemeld aan de competente regio. Deze regio neemt direct contact op met de klant en nodigt hen uit op kantoor voor een gesprek.

Om alle dienstverlenende kanalen af te dekken is besloten om een "**Meldpunt**" op www.Belastingdienst.nl te ontwikkelen. Op deze pagina wordt de klant actief gestimuleerd om zich bij ons te melden indien men het gevoel heeft slachtoffer te zijn geworden van Fraude. De klant kan dit op twee manieren doen.

- 1 Via het digitale meldpunt. Hij kan gebruik maken van de e-mail mogelijkheid.
- 2 Door de BelastingTelefoon te bellen.

Aan B/KKC is de opdracht verstrekt om deze pagina te ontwikkelen en een "meldpunt" mogelijk te maken.

Om landelijke coördinatie te bewerkstelligen is een "**Landelijke Backoffice**" ingericht bij de AntiFraudeBox. De opdrachtgever heeft er voor gezorgd dat dit bestuurlijk is geaccordeerd en gezamenlijk met het aanspreekpunt hebben wij het **ontwerp van de Landelijke Backoffice** vastgesteld.

Zij beheren het Digitale Meldpunt, zetten signalen door naar de competente regio, ontvangen alle slachtoffermeldingen van de regio's, beoordelen en veredelen deze en werken deze op. indien het grote Fraudezaken betreft met veel slachtoffers worden deze via het Escalatiemodel met de Grote zaken en de besproken en wordt een plan van aanpak gemaakt.

Daarnaast staat de Landelijke Backoffice opgesteld voor het opleveren van een maandelijkse rapportage, het beheren van de netwerklust en organiseren van een periodiek overleg met de regio's (frontoffice – backoffice).

Om het proces te borgen in de lijn, is regio Rijnmond opgesteld als adoptieregio namens de Balies Dienstverlening (Loket Slachtoffers). Zij zullen de contacten onderhouden met de betrokken partijen en zorgen dat de Handleiding en Instructie up-to-date blijft

Op 21 maart is een uitgebreid Achtergrond artikel op de Landelijke Beeldkrant geplaatst voor extra aandacht

1.5 Resultaten

1	Ingericht en geïmplementeerd loket voor de opvang van slachtoffers van fraude aan de balies	- Een triage-handleiding. D.w.z de beschrijving van de procedure achter de balies en de methode van indelen van de slachtoffers in A, B en C. - Goed opgeleide medewerkers op de blauwe kantoren. Baliemedewerkers, BOA's, contactambtenaren, VT(A)-coördinatoren en Stella-medewerkers - Lijst met telefoonnummers van Netwerkbetrokkenen
2	Ingerichte en geïmplementeerde dialoogondersteuning bij de BelastingTelefoon	- Een beschreven procedure voor de Belastingtelefoon - Aangepaste content in AWP - Goed opgeleide medewerkers
3	Ingerichte en geïmplementeerde meldingsmogelijkheid op de Belastingdienstwebsite.	- Een meldingsmogelijkheid op de website (www.belastingdienst.nl)
4	Ingericht en geïmplementeerd escalatiemodel bij de landelijke backoffice en regionale balies	- Een ontwerp van het escalatiemodel richting backoffice - Een overleg en afspraken met de backoffice over de inrichting en verantwoordelijkheid hiervan

1.6 Aandachtspunten na implementatie

Om het proces goed in te bedden in de organisatie is het van belang dat er na de implementatie aandacht is voor een aantal onderwerpen:

1. Bestuurlijke inbedding van werkzaamheden. Hierbij gaat het over de verantwoordelijkheden van Backoffice en het RVO van de Balie.
2. afspraken maken over de maandrapportage (AFB) en agenderen van de voortgang via Stellaoverleg, RVO, M2 VT fraudeoverleg en segment PDB.
3. Inrichten goede leercirkel, tussen de regio's onderling en de Backoffice.

2 Decharge

De verzoekt aan de opdrachtgever om door middel van akkoordverklaring van deze eindrapportage decharge te verlenen aan het project.

Handtekening voor akkoord
Datum