



Belastingdienst

Belastingdienst

BelastingTelefoon

IM Dienstverlening

Inlichtingen

M 06-

@belastingdienst.nl

Datum

15 september 2013

Auteurs

memo

Kanaalsturing Fraudemeldingen voor burgers en bedrijven

Managementsamenvatting

In de huidige situatie is het mogelijk om op veel verschillende manieren melding te maken van fraude. Melden kan via de website, per mail, per telefoon, schriftelijk, aan de balie en met een app (Accijnsfraude).

Belangrijke meldpunten zijn de BelastingTelefoon, het telefonische meldpunt Toeslagen en de Infodesk van de FIOD en de mogelijkheden via verschillende e-mail adressen. In totaal zijn op deze punten in 2012 ongeveer 16.500 meldingen geregistreerd.

In alle gevallen wordt de melder in verband met vertrouwelijkheid en in onderzoeksbelang niet geïnformeerd over de verdere behandeling. Soms wordt bij de verdere behandeling / onderzoek nog wel contact opgenomen met de melder in belang van de behandeling / onderzoek.

Dit memo behandelt de stroomlijning van de meldpunten waar burgers en bedrijven hun fraude kunnen melden. Er komt een makkelijk vindbaar meldpunt op de website en er wordt een centraal telefonisch meldpunt ingericht. Burgers en bedrijven worden zoveel mogelijk naar deze punten geleid. De stroomlijning van de meldpunten betekent niet dat de huidige mogelijkheden om fraude te melden direct worden gesloten, we hanteren het “no-wrong-door” principe. Met de invoering van een eenduidig en voor burgers en bedrijven makkelijk vindbaar fraudemeldpunt zullen de bestaande mogelijkheden, omdat ze niet of nauwelijks meer gebruikt worden en niet meer in een behoefte voorzien, geleidelijk worden uitgefaseerd.

Binnen de scope van de opdracht valt:

- groter gemak voor burgers en bedrijven om meldingen te doen
- het verbeteren van de kwaliteit van de meldingen
- het eenduidig administreren van de meldingen
- automatisch doorgeleiden naar de behandelpunten.

De behandeling van de signalen en het uitvoeren van toezichts- en opsporingsactiviteiten door de behandelpunten en fraudeteams (toezicht en opsporing) vallen buiten scope van de opdracht aan IMDV. Dat geldt ook voor het genereren van besturings- en verantwoordingsinformatie over de hele fraudebestrijdingsketen.

Gevraagde besluiten

1. In te stemmen met de afbakening van de opdracht tot de loketfunctie voor fraudemeldingen en de behandelfunctie buiten de scope te plaatsen
2. In te stemmen met de richting van de voorgestelde maatregelen¹.
3. Opdracht te geven voor het maken van een compact globaal ontwerp van de verandering. Hierin wordt duidelijk gemaakt wat de plateauplanning² van de verandering gaat worden en wat de werkpakketten voor de verschillende bedrijfssonderdelen daarin zijn.

De scope van deze opdracht is beperkt tot het inrichten van een loketfunctie voor het doen van meldingen. Aanbevolen wordt een aparte opdracht te starten naar de organisatie en de inrichting van de fraudebehandelpunten. Hiermee kunnen beide veranderingen in hun eigen tempo doorgevoerd worden.

De (beperkte) afhankelijkheden tussen beide veranderingen kunnen in het globaal ontwerp nader uitgewerkt worden.

Inleiding

De stuurgroep AFB heeft aan IMDV opdracht gegeven om een impactanalyse uit te voeren voor het inrichten van één loket voor het melden van fraude voor burgers en bedrijven. Basis hiervoor vormt de memo van het Kernteam AFB 'Eén loket voor het melden van fraude voor burgers en bedrijven' versie 1.01 d.d. 26 februari 2013. Hoofddoelstellingen van de verandering zijn om dit voor burgers en bedrijven eenvoudiger te maken en om over de meldingen bestuurlijke informatie en verantwoordingsinformatie te kunnen genereren.

De eerste stap is het afbakenen van de opdracht en het aangeven van een oplossingsrichting voor de toekomstige inrichting van dit loket. Dit is gedaan op basis van de beschrijving van de huidige situatie, knelpunten en beleidslijnen/inrichtingsprincipes.

Een belangrijk beleidsprincipe is 'no wrong door'. Daarom is de gedachte van één loket losgelaten. In plaats daarvan is het streefbeeld ontstaan van een makkelijk vindbaar centraal meldpunt op de website van de Belastingdienst en een centraal telefonisch meldpunt. Burgers en bedrijven worden zoveel mogelijk naar deze punten geleid, maar meldingen die op andere punten of via andere kanalen binnenkomen worden wel in behandeling genomen.

Hoofdpijnen behandeling fraudemeldingen en begripsbepaling

In deze memo wordt gesproken over fraudemeldingen. Het gaat lang niet in alle gevallen daadwerkelijk om fraude. Het gaat om meldingen van vermoedens van fraude of gedrag dat duidt op niet compliant gedrag van burgers en bedrijven alsmede om het melden van identiteitsfraude. Korthedshalve noemen we dit in het vervolg fraudemeldingen.

¹ Deze maatregelen zijn conform het beleid dat zelfservice via internet onze voorkeur heeft. In het geval van toegevoegde waarde worden burgers en bedrijven ook naar andere kanalen doorgeleid, waarbij bezoek aan de balie alleen plaats vindt op afspraak indien telefonisch contact niet toereikend is.

² Sommige veranderingen kunnen op relatief korter termijn doorgevoerd worden, andere op wat langere termijn.

De melding kan afkomstig zijn van een slachtoffer of kan betrekking hebben op andere (rechts)personen (klikmelding). De fraudemeldingen worden vastgelegd in een meldingsbericht. Bij behandeling leidt dit bericht tot nul, één of meer (toezichts- en/of fraude) signalen. Onderdeel van de behandeling van de fraudemeldingen en signalen is het verrijken met andere informatie en in verband brengen met andere signalen. Na weging leidt een melding al dan niet tot een toezichtsoopdracht of uiteindelijk opsporingsopdracht. In zo'n toezichtsoopdracht kunnen verschillende signalen (en daaraan ten grondslag liggende meldingen) gecombineerd zijn.

Het begrip loket of meldpunt wordt nogal uiteenlopend gebruikt. Wat een meldpunt is, hangt af van de vraag of je dit benadert vanuit de burger of vanuit de interne organisatie:

- Het loket/meldpunt voor de burger heeft verschillende verschijningsvormen. Een digitaal loket is www.toeslagen.nl. De Belastingdienst heeft daarnaast e-mail-loketten voor fraudemeldingen zoals loket.fraudeslachtoffers@belastingdienst.nl, fiod.546@belastingdienst.nl of toeslagen.fraude.en.toezicht@belastingdienst.nl. Ook zijn er telefonische loketten (bijvoorbeeld 0800 – 0543 en 0800 – 235 8353), postadressen, balies en is er een app voor het melden van accijnsfraude.
- De Belastingdienst-organisatie zelf kent intern meerdere loketten. Daarin komen meldingen via diverse kanalen samen. Denk bijvoorbeeld aan het meldpunt Toeslagen waar meldingen van burgers en bedrijven uit diverse kanalen samenkomen en verrijkt, beoordeeld en doorgestuurd worden voor daadwerkelijke behandeling. Tevens worden op dit punt ook interne meldingen (niet afkomstig van burgers en bedrijven) verrijkt en doorgestuurd. Een ander voorbeeld is de Infodesk van de FIOD, waar meldingen van burgers en bedrijven worden verrijkt met informatie, beoordeeld op relevantie en gerouteerd naar behandelpunten. Kleinere meldpunten zijn het internet service centre, loket slachtoffers identiteitsfraude, meldkamer Douane en meldpunt accijnsfraude.

Uiteindelijk komen de meldingen bij behandelpunten (behandelteams) waar ze worden beoordeeld op signaalwaarde, geregistreerd, in verband gebracht met andere signalen, geanalyseerd en gewogen. Dit zal al dan niet te leiden tot toezichts- of opsporingsopdrachten. Behandelpunten/-teams zijn bijvoorbeeld FIOD coördinatiegroepen (Vastgoed, Faillissementsfraude, Loonfraude, ...), Boete Fraude Coördinatoren /Teams Bijzondere Aanpak op de kantoren Belastingen, Toeslagen behandelteams en themagroepen bij Belastingen (Privé gebruik auto, buitenlands vermogen, ...).

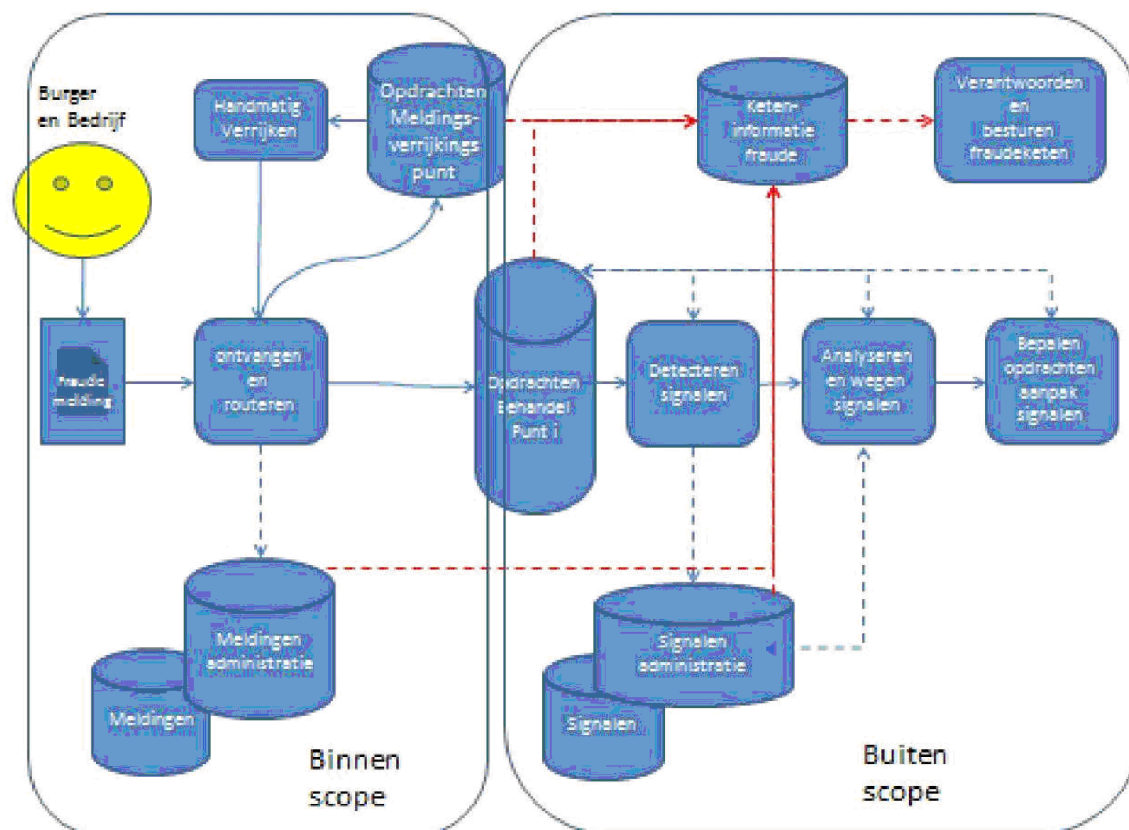
Afbakening opdracht

In deze memo beperken wij ons tot de loketten en meldpunten voor burgers en bedrijven. Loketten / meldpunten voor medewerkers binnen de Belastingdienst vallen buiten de scope (bijvoorbeeld fraudebestrijding@minfin.nl)

Binnen de scope van de opdracht valt:

- Het vergroten van het gemak voor burgers en bedrijven om fraudemeldingen te doen via diverse kanalen
- Het verbeteren van de kwaliteit van de meldingen (ten behoeve van het toezichts- en opsporingsproces)
- Het eenduidig administreren van de meldingen om hier stuur- en verantwoordingsinformatie over het meldproces mee te kunnen genereren.

- De behandeling van de signalen en het uitvoeren van toezichts- en opsporingsactiviteiten door de behandelpunten en fraudeteams (toezicht en opsporing) vallen buiten scope van de opdracht aan IMDV. Dat geldt ook voor het genereren van besturings- en verantwoordingsinformatie over de hele fraudebestrijdingsketen.



In de huidige situatie is het mogelijk om op veel verschillende manieren melding te maken van fraude. Melden kan via de website, per mail, per telefoon, schriftelijk, aan de balie en met een app (Accijnsfraude).

Mail / internet

Op de website van de Belastingdienst zijn verschillende verwijzingen naar fraudemeldingen te vinden waarbij soms een e-mailadres wordt genoemd en in andere gevallen wordt verwezen naar het nummer van de BelastingTelefoon of een speciaal nummer voor Toeslagfraude. Er wordt niet duidelijk gemaakt wanneer telefoon of e-mail moet worden gekozen.

Er zijn diverse e-mail adressen voor fraudemeldingen (zie bijlage). In het geval van toeslagen kan ook via de algemene site een e-mail worden aangemaakt waarbij dus ook geen e-mail adres van de afzender bekend hoeft te worden gemaakt. Het wordt aan de melder overgelaten wat hij/zij wel of niet kwijt wil aan de Belastingdienst, de e-mail meldingen zijn niet voorgestructureerd .

Telefoon

Als een burger telefonisch wil melden, moet hij kiezen uit twee telefoonnummers: een speciaal nummer voor Toeslagfraude en het algemene nummer van de BelastingTelefoon voor andere fraudemeldingen. Bij toeslagfraude komt de melder terecht bij het Belcentrum van Toeslagen. Bij contact met het nummer van de BelastingTelefoon algemeen is er in het keuzemenu geen aparte optie voor het melden van fraude waardoor de beller in beginsel bij elke willekeurige informant van de BelastingTelefoon terecht kan komen³. De informant handelt de melding volgens zijn instructie af. Dit kan betekenen dat hij verwijst naar het nummer van Toeslagfraude, een e-mailadres, de balie of een instantie buiten de Belastingdienst (bijvoorbeeld Meld Misdaad Anoniem). Ook kan hij de melding intern doorzetten naar een speciaal team van de BelastingTelefoon in Heerlen dat de behandeling overneemt en waar uiteindelijk in ongeveer 25% van de gevallen een melding wordt opgemaakt voor de FIOD. Er wordt van de meldingen per telefoon weinig geregistreerd over inhoud en afhandeling van de gesprekken.

Bij het telefonisch aannemen van meldingen worden vragen gesteld aan de hand van een in overleg met de FIOD ontworpen formulier. Dit verhoogt de kwaliteit van de melding.

Post

We hebben (nog) geen beeld verkregen hoeveel fraudemeldingen van burgers en bedrijven er bij Belastingkantoren per post binnenkomen. Bij de FIOD komen ongeveer 750 meldingen per post op jaarbasis binnen. De aantallen bij Toeslagen en Douane zijn laag.

Balie

We hebben geen beeld verkregen of hier nog fraudemeldingen van burgers en bedrijven binnenkomen. Vermoedelijk zijn de aantallen hier laag en worden burgers/bedrijven verwezen naar andere meldingsmogelijkheden (e-mail en telefoon).

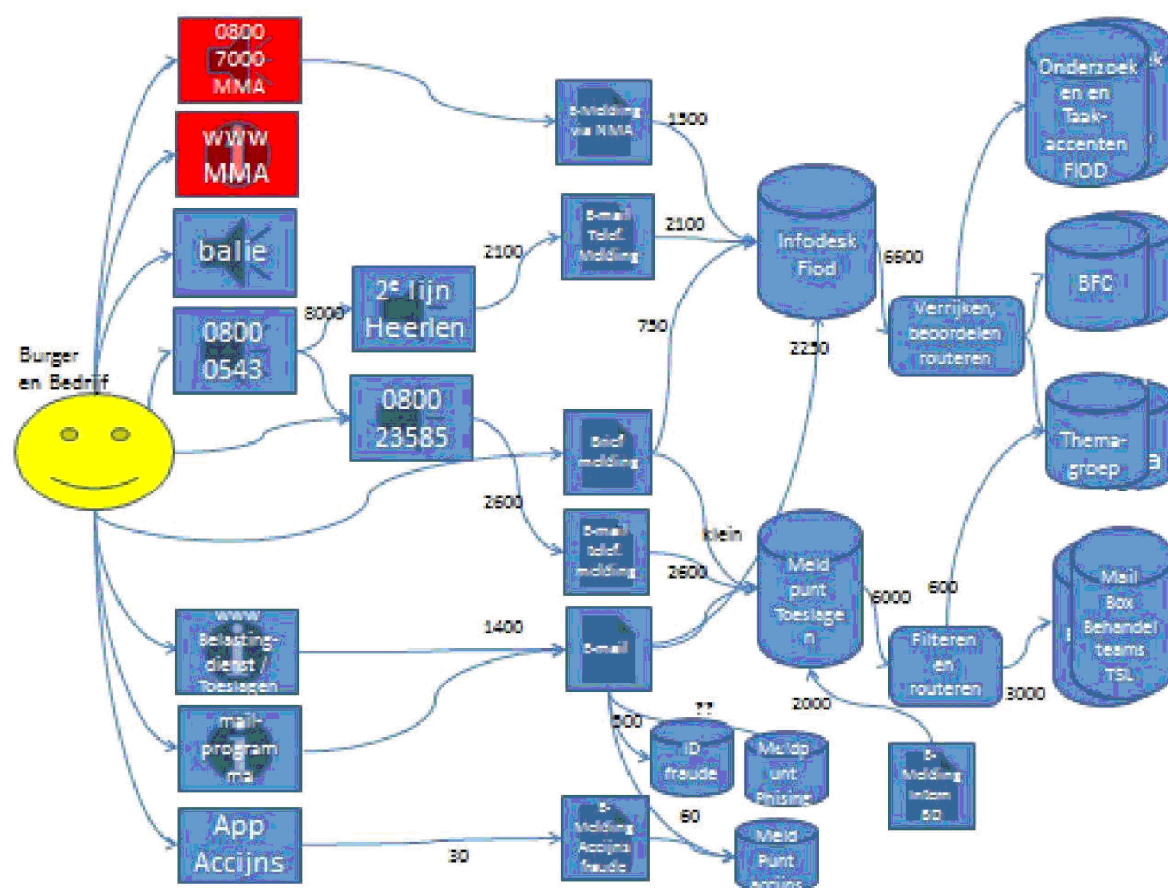
App

Via de app accijnsfraude zijn in de eerste helft van 2012 14 meldingen binnengekomen. Het verwachte aantal meldingen in de toekomst blijft laag⁴.

In onderstaande figuur staan schematisch geschetst de mogelijkheden voor het doen van meldingen met daarbij de routing naar de behandelpunten. Tevens staan enkele geschatte aantallen van meldingen (op jaarbasis) weergegeven.

³ Hiervoor is voor gekozen omdat het aantal fraudemeldingen op het totale aantal telefoontjes aan de BelastingTelefoon zeer gering is. Wanneer dit als aparte optie wordt genoemd, krijgen alle bellers deze optie te horen. Dit kost onevenredig veel tijd.

⁴ Deze veronderstelling is gebaseerd dat het vooral loont om een app te downloaden als deze meerdere keren gebruikt gaat worden. Bij het melden van een fraude is dit meestal niet het geval. Downloaden van een app is dan een extra handeling. Bellen of mailen zijn laagdrempeliger.



Belangrijke knooppunten in de routing van meldingen zijn:

- BelastingTelefoon (met 8000 telefoontjes op 0800 0543 die worden doorgeschakeld naar de 2^e lijn in Heerlen, waarvan 2100 resulteren in een melding die doorgezet naar infodesk van FIOD, voor overige doorverwijzing naar andere meldmogelijkheden)
- de Infodesk van de FIOD (6600 meldingen op jaarbasis, waarvan 1500 via Meld Misdaad Anoniem, 2100 telefonisch via BelastingTelefoon Heerlen, 750 via post en 2250 via E-mail op fiod.546@belastingdienst.nl)
- meldpunt Toeslagen (4000 meldingen op jaarbasis, waarvan 2600 telefonisch via BelastingTelefoon Toeslagen op 0800 2358353 en 1400 via website / E-mail en op toeslagen.fraude.en. toezicht@belastingdienst.nl).

De aantallen meldingen bij Douane (Accijnsfraude en), CA (ID-fraude), CIE (Internetfraude en) zijn kleiner en daarom niet verder uitgezocht in deze fase. In de vervolgfase zal de plaats en functie van deze meldpunten verder worden uitgewerkt.

Belangrijke knelpunten en oorzaken

- Het is voor burgers en bedrijven een zoektocht om uit te vinden hoe welke vorm van fraude waar kan worden gemeld. Informatie op de websites van de Belastingdienst is niet makkelijk te vinden en soms onduidelijk.
- Er zijn inconsistenties tussen de informatie op diverse kanalen. Er zijn veel

- doorverwijzingen/ doorgeleidingen naar andere kanalen.
- Er is geen duidelijke informatie voor burgers en bedrijven wat ze moeten opnemen in een fraudemelding. Alleen aan de telefoon (BelastingTelefoon Heerlen en Belcentrum Toeslagen) worden ze aan de hand genomen.
- Sommige meldingen (vooral tips, kliks) zijn kwalitatief zo slecht, dat ze niet geregistreerd en verder behandeld worden. Bij Toeslagen betreft dit naar schatting ongeveer 40% van de meldingen.
- De kwaliteit van de meldingen is onduidelijk genormeerd en wordt als laag ervaren; er is veelal sprake van ongestructureerde e-mails. Het kost relatief veel inspanningen om deze te veredelen, te routeren en te behandelen. (De kwaliteit van de telefonisch aangenomen meldingen wordt als hoger ervaren.)
- Niet alle meldingen worden geregistreerd en als dit wel gebeurt dan in verschillende systemen. Het is moeilijk om stuur- en verantwoordingsinformatie te verkrijgen over het meldingsproces.
- In vele kantoren worden meldingen niet tijdig opgepakt (in 6 van de 13 voormalige regio's). Het is moeilijk traceerbaar of en binnen welke tijd meldingen worden opgepakt.
- De uitgangspunten van dienstverlening waarbij (digitale) zelfredzaamheid de voorkeur geniet, en burgers/bedrijven worden geleid naar het voorkeurskanaal internet⁵, worden niet consequent toegepast bij fraudemeldingen.
- Burgers/bedrijven zijn soms huiverig om een melding te doen wanneer dit herleidbaar is naar hun persoon, omdat ze bang zijn dat dit tegen hen gebruikt kan worden. Er is behoefte aan anonieme meldmogelijkheden, zowel digitaal als telefonisch.

Voorgestelde maatregelen en aanbevelingen

Hierna wordt de eindsituatie beschreven die voor ogen staat bij de inrichting van fraudemeldpunten voor burgers en bedrijven. De huidige mogelijkheden om fraude te melden blijven daarbij in eerste instantie in stand en zullen geleidelijk worden uitgefaseerd. Voor melders geldt het uitgangspunt "No wrong door" dus elke melding op de huidige ingangen wordt in behandeling genomen.

Te nemen hoofdmaatregelen

1. Eén structurele en makkelijk vindbare (landings)plaats op de website voor alle meldingen van fraude / onrechtmatigheden met een verwijzing naar telefoonnummers::
 - Bij de BelastingTelefoon voor burgers en bedrijven
 - Te onderzoeken: de behoefte aan een afzonderlijk telefoonnummer voor notarissen, banken (doelgroepen die een speciale behandeling nodig hebben, waarbij dit nummer wellicht alleen naar deze doelgroepen gecommuniceerd wordt)
2. Een goede ondersteuning op de website in de vorm van vragen en aandachtspunten (bijvoorbeeld beslissbomen) om op een voor burger/bedrijf eenvoudige wijze een kwalitatief goede digitale of telefonische melding samen te stellen. Daarbij is er ook de mogelijkheid om anoniem meldingen samen te stellen, maar wordt wel duidelijk gemaakt wat de gevolgen zijn voor de kwaliteit en behandelbaarheid van de melding.

⁵ In het geval van duidelijke toegevoegde waarde worden burgers en bedrijven ook naar telefoon en balie doorverwezen.

3. Inrichting van één centraal telefonisch meldpunt bij de BelastingTelefoon. Dit punt dient om burgers en bedrijven te helpen die er op de website en bij het samenstellen van een digitale fraudemelding niet eenvoudig zelf uitkomen. Of burgers en bedrijven die schromen om een digitale fraudemelding samen te stellen uit angst dat dit herleidbaar is naar hun persoon. Naar dit meldpunt kunnen ook telefoongesprekken worden doorgeschakeld die op het algemene nummer van de BelastingTelefoon binnenkomen en over fraude blijken te gaan. Bij dit telefonische meldpunt wordt gebruik gemaakt van dezelfde vragen / aandachtspunten /beslisbomen om fraudemeldingen samen te stellen als onder 2 vermeld. Mocht men er telefonisch niet uitkomen, dan kan een afspraak bij de balie worden gemaakt.

Overige te nemen maatregelen

1. Alle meldingen worden ter archivering aangeboden en in één of een beperkt aantal administraties opgenomen ten behoeve van voortgangsbewaking en verantwoordingsinformatie :
 - Kunnen bewaken en verantwoorden van de termijn waarop een melding wordt opgepakt en beoordeeld is op signaalwaarde
 - Plannen, bewaken, verantwoorden van de aantallen meldingen per kanaal/loket.
2. Automatische en directe routing⁶ van meeste meldingen naar behandelpunten (aan hand van beslisregels en informatie uit de gestructureerde melding). Dit kunnen de bestaande behandelpunten zijn, maar op termijn ook andere / nieuwe.
3. Centraal verrijkpunt fraudemeldingen om meldingen die niet automatische gerouteerd kunnen worden te veredelen en routeren
 - Optie 1: FIOD infodesk en Toeslagen meldpunt handhaven (twee centrale verrijkpunten)
 - Optie 2: Samenvoegen van beide tot één centraal punt
4. Speciale aandacht wordt besteed aan meldingen door slachtoffers van identiteitsfraude. De behandeling van deze categorie fraudemeldingen wordt verzorgd door Stella- en fraudezorgmedewerkers op de kantoren. Onderzocht wordt of er een afzonderlijk behandelpunt ingericht wordt om deze meldingen verder te verwerken.
5. Meldingen die binnenkomen via de post worden gedigitaliseerd en naar het onder 6 genoemde meldpunt gerouteerd om veredelen en te registreren. De mogelijkheid per post fraude te melden wordt niet genoemd in de externe communicatie. Als een burger dit kanaal toch kiest, wordt de melding wel opgepakt.

In de figuur op de volgende pagina is dit schematisch weergegeven.

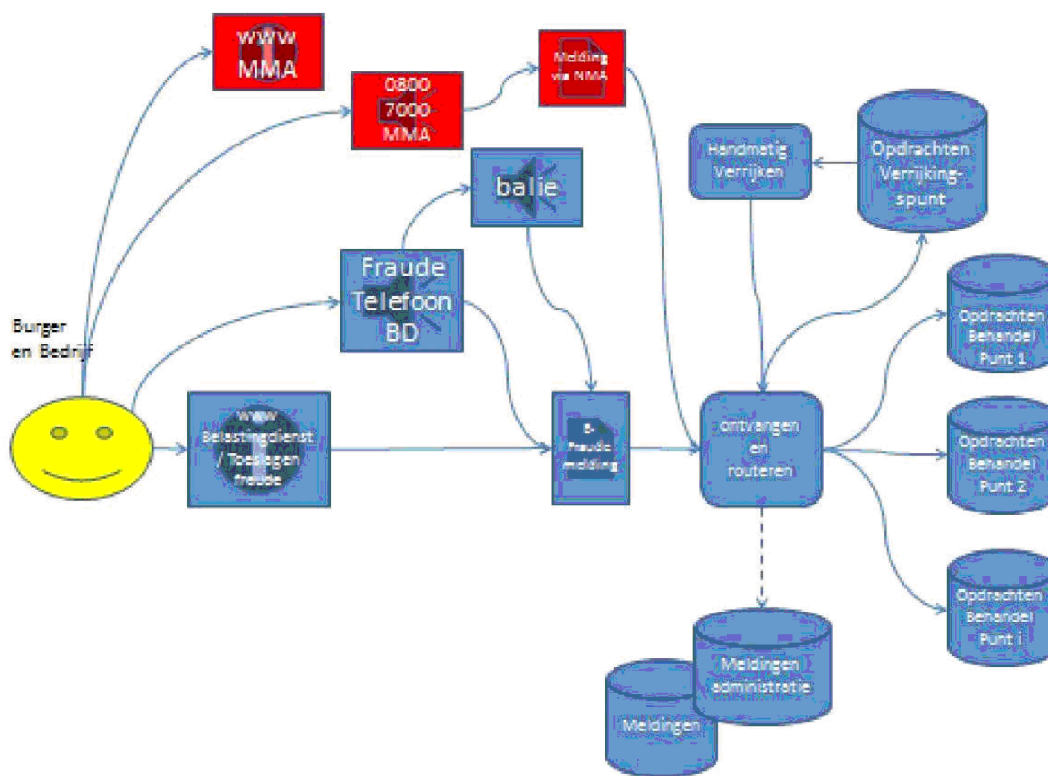
Niet te nemen maatregelen

De volgende maatregelen willen we niet nemen:

- Het opnemen van een doorkeuzemogelijkheid voor fraudemeldingen in het keuzemenu (Interactieve Voice Response) van het algemene nummer van de BelastingTelefoon. 1 Hiervoor is het aantal fraudemeldingen te gering. Hiermee zouden veel bellers onnodig met deze keuzemogelijkheid geconfronteerd worden.
- Ter beschikking stellen van apps voor fraudemeldingen (anders dan voor accijns al

⁶ Een uitzoekpunt is nog op welke wijze en eventueel door wie er beoordeeld wordt of er al een FIOD onderzoek loopt.

het geval is). Het is voor een burger / bedrijf tamelijk omslachtig om voor een eenmalige fraudemelding een app te zoeken, vinden en downloaden. De algemene website en digitale formulieren die daar gepubliceerd worden zijn laagdrempeliger.



Aanbevelingen

De scope van deze opdracht is beperkt tot het meldingsproces. Wij bevelen aan om een separaat project voor de verbetering van het behandelproces van fraude-signalen te starten en het verbeteren van de besturing van de fraude(bestrijdings) keten. Dit bevelen wij aan op basis van signalen van betrokkenen bij onderhavige impactanalyse:

- De terugkoppeling vanuit de behandelpunten naar de loketten/meldpunten over de kwaliteit van de meldingen kan verbeterd worden. Dit om de ketenbreed een leercirkel in te richten voor de normering van de meldingen en daarmee het toezichts-/opsporingsproces van kwalitatief goede input te voorzien (verbetering effectiviteit en efficiency).
- De ondersteuning die PIT, GEFIS, KLIK en andere applicaties bieden (bij het verwerken van meldingen tot signalen en het verder analyseren en onderzoeken daarvan) wordt als ontoereikend ervaren.
- Deze systemen vormen ook nog onvoldoende basis voor het genereren van besturings- en verantwoordingsinformatie⁷ over de fraudebestrijdingsketen. Daarvoor is het van belang om in administraties met unieke identificaties te werken

⁷ Voorbeelden van stuur-/verantwoordingsinformatie

- het percentage meldingen van burgers en bedrijven dat heeft geleid tot signalen die in toezicht-onderzoeken of opsporingsonderzoeken zijn betrokken
- het percentage meldingen waarmee niets kon worden gedaan en niet leidde tot signalen
- het percentage meldingen van burgers en bedrijven dat heeft geleid tot / bijgedragen aan een bestuurlijke boete en het totale boetebedrag dat hiermee gemoeid is
- de gemiddelde tijd tussen ontvangst van een melding en het afronden van de behandeling van de toezicht signalen waarin deze resulteerden.

van meldingen, signalen en onderzoeken / onderzoeksoopdrachten. Nu is niet eenduidig herleidbaar welke meldingen (intern en extern) de basis voor een signaal vormen. In de opdrachtenadministratie van onderzoeken wordt niet eenduidig geadmistreerd welke signalen binnen het onderzoek zijn meegenomen..

Bijlagen

1. Overzicht van e-mail adressen voor melden van fraude

- Toeslagen.fraude.en.toezicht@belastingdienst.nl
- Loket.fraudeslachtoffers@belastingdienst.nl
- Valse-email@belastingdienst.nl
- Douanemeldpuntaccijns@belastingdienst.nl
- Fiod.546@belastingdienst.nl
- [In aanvraag: e-mail adres voor melding slechte ANBI](#)

2. Overzicht van telefoonnummers voor melden van fraude

- BelastingTelefoon Algemene Nummer 0800 0543
- Toeslagen fraude 0800 2358353
- FIOD 030 295 7600 (informatienummer, hier worden geen meldingen aangenomen)

3. Overzicht websites voor het vinden van informatie over (het melden van) fraude

- www.belastingdienst.nl
- www.toeslagen.nl
- www.douane.nl

4. Overzicht van behandelteams fraude

Toeslagen

- 2 Behandelteams
- FIOD
- opsporingsonderzoeken
- coördinatiegroepen (voorheen taakaccenten genoemd)
 - Intellectueel Eigendom (namaakgoederen)
 - Accijnzen
 - BTW fraude
 - Faillissementsfraude
 - Financieel AFM
 - DNB
 - Vastgoed
 - EU fraude
 - Witwassen
 - Loonfraude
 - Strategische Goederen
 - Precursoren

Belastingen

- diverse teams bijzondere aanpak (TBA teams) binnen de 13 Belastingregio's, onder functionele aansturing van Boete Fraude Coördinator
- LTO
- Thema onderwerpen
 - Inkeerders buitenlands vermogen
 - Melding Ongebruikelijke Transacties

- Privé Gebruik Auto
- Slechte ANBI's (B/OB)
- Landelijke Toezicht Organisatie (OB, carrouselfraude, faillissementsfraude)

Douane

- Accijnsfraude / onbekend

CIE

- internetfraude (phishing / valse e-mail / DDOS attacks)

5. Activiteitenverantwoording

- Gesprek met [redacted]
- Gesprek met [redacted] (lid stuurgroep AFB)
- Gesprek met [redacted] en [redacted] (Toeslagen)
- Gesprek met [redacted] (BelastingTelefoon, [redacted]) en kennis nemen van schriftelijke informatie over Security Operations Center van B/CIE
- Kennis nemen van schriftelijke informatie fraudemeldingen Douane (ontvangen van [redacted])
- Kennis nemen van schriftelijke informatie en telefonisch gesprek met [redacted] Fraudemeldingen bij BelastingTelefoon Buitenland ([redacted])
- Gesprek met [redacted] (LTO)
- Gesprek met [redacted] (meldpunt slechte ANBI)
- Gesprek met [redacted] (DG BEL)
- Gesprek met [redacted] en [redacted] (FIOD infodesk)
- Gesprek met [redacted] en [redacted] (B/CA, AFB)
- Telefonisch en schriftelijk op hoogte gesteld [redacted] (Toezicht bij IMB)
- Telefonisch gesprek met [redacted] ([redacted] migratie LOA's, waaronder PIT)
- Gesprek met [redacted] op basis van concept notitie ([redacted] Belastingen)
- Verwerken schriftelijke feedback (op concept notitie) van [redacted], [redacted] (IMB) en [redacted] (IMB)