

Aan

Datum 16 november 2011

Van

Onderwerp **Loket opvang slachtoffers fraude**

CC

Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
- 2 Opdracht
- 3 Ontwikkelingen
 - 3.1 Notitie stand van zaken behandeling fraudeslachtoffers
 - 3.2 Brief 15 september 2011 / DGB/2011/U 5632
 - 3.3 Brief 23 september 2011 / DGB/2011/5780 U
 - 3.4 Concept bedrijfsplan Belastingdienst
- 4 Uitwerking overleg 5 oktober 2011
 - 4.1 Algemeen
 - 4.2 Begrip slachtoffer
 - 4.3 Waar en hoe komen signalen binnen
 - 4.4 Betrokken dienstonderdelen
 - 4.5 Vastlegging signalen monitoring "meer betrokkenen"
 - 4.6 Behandeling klant
 - 4.7 Formeelrechtelijke aspecten
 - 4.8 Regio aanpak – Landelijke aanpak
 - 4.9 Communicatie
 - 4.10 Bestuurlijke informatie
- 5 Aanpak slachtofferhulp
 - 5.1 Beschrijving huidige situatie en aanknopingspunten aanpak
 - 5.2 Maatregelen
 - 5.3 Grove weergave van de te bereiken procesgang
 - 5.4 Realisatie

1 Inleiding

Systeemfraude leidt niet alleen tot schade bij de Belastingdienst, ook particulieren kunnen het slachtoffer worden van dergelijke criminaliteit. In dat geval kan de ontredde er enorm zijn. Daarom is de opdracht gegeven om een opvangvoorziening voor dergelijke slachtoffers bij de Belastingdienst te realiseren.

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

2 Opdracht

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).

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

In **november 2011** moet er een voorstel liggen voor de standaard aanpak slachtoffers.

3 Ontwikkelingen

Voor de uitvoering van de opdracht is het van belang om rekening te houden met een aantal ontwikkelingen dat onder meer betrekking hebben op de toezeggingen door de Staatssecretaris aan de Tweede Kamer en de verwachtingen van het MT Belastingdienst.

3.1 Notitie Stand van zaken behandeling fraudeslachtoffers

In de nota van 22 september 2011 wordt de stand van zaken weergegeven over de aanpak van de behandeling van fraudeslachtoffers.

Uitgangspunt zijn de drie pijlers in het antifraudebeleid:

- voorkomen van de uitbetalingen als gevolg van fraudeleuze aanvragen/verzoeken door maatregelen aan de poort.
- het bestrijden van fraude/fraudeurs na de gepleegde fraude in strafrechtelijke en nu ook in civielrechtelijke zin.
- de behandeling van fraudeslachtoffers bij Toeslagen en de Belastingregio's.

De eerste twee pijlers (voorkant – vervolging) liggen op dit moment grotendeels in de uitvoering bij (via) de Antifraudebox.

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.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 Concept Bedrijfsplan Belastingdienst

In het concept bedrijfsplan zijn een aantal noties opgenomen dat voor de uitwerking van slachtofferopvang van belang is:

- * We hebben de Antifraudebox opgezet, die systeemfraude en identiteitsfraude aanpakt.
- * Slachtoffers van fraude proberen we zo goed mogelijk te helpen om de voor hen ontstane problemen op te lossen.
- * Stella aanpak: De Stella-aanpak is een aantal jaren geleden geïntroduceerd om burgers met complexe vragen en problemen weer op weg te helpen. Klachtbehandelaars van de Stella-teams pakken alle problemen integraal op en zorgen ervoor dat die van het begin tot het eind worden opgelost. De Stella-aanpak voorziet duidelijk in een behoefte, zodra we daar ook de komende jaren mee doorgaan. Zo pakken de Stella-teams inmiddels ook zaken op waarin mensen het slachtoffer zijn geworden van ID-fraude.

4 Uitwerking overleg 5 oktober 2011

4.1 Algemeen

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.

In de verdere uitwerking wordt aandacht besteed aan het begrip slachtoffers, de route van signalen, de huidige werkwijze(n) en de vervolgacties.

Overigens wordt vooraf onderkend dat door de ingevoerde maatregelen door de Antifraudebox de mogelijkheden tot (identiteits-)fraude in grote mate worden beperkt. Te denken valt hierbij aan de nieuwe procedure(s) voor het wijzigen van een bankrekeningnummer, het terugbrengen van het aantal bankrekeningnummers per belastingplichtige, de koppelingen DIGID – BSN. Dit leidt er toe dat bij de uitwerking zo praktisch mogelijke oplossingen worden gekozen die snel aansluiten bij de huidige werkwijze. Uiteraard met wel de focus op het verbinden van de signalen, afwerking, communicatie en leereffecten.

De opzet van een loket voor slachtoffers is de actie aan de achterkant van het proces. In dit verband zal ook nadrukkelijk stilgestaan moeten worden bij de preventieve maatregelen die de burgers zelf kunnen nemen ter voorkoming van de mogelijkheid dat ze slachtoffer worden. De communicatie (actief) zal hierop invulling moeten geven. Bijvoorbeeld een communicatiecampagne waarbij burgers erop worden geattendeerd om zorgvuldig met de gegevens als BSN, DIGID en wachtwoorden om te gaan.

In het themanummer Identiteitsfraude van het kenniscentrum februari 2011 staat een uitgebreide opsomming van preventiemaatregelen (blz. 24) ter voorkoming van identiteitsfraude. Deze issues zouden in de campagne kunnen worden betrokken.

Communicatie is op dit punt van belang om te voorkomen dat burgers argeloos of anderszins hun gegevens afstaan en zo slachtoffer kunnen worden. Dit zijn daadwerkelijk zaken die de afgelopen tijd hebben gespeeld. Verder kan in deze (met proceduremaatregelen) niet worden voorkomen dat burgers slachtoffer worden van bijvoorbeeld het hengelen van gegevens uit brievenbussen, of het verduisteren van blauwe enveloppen met loonheffinggegevens bij TNT post, of het ontvreemden van data bij uitzendbureau's.

De externe communicatie (preventieve maatregelen) vallen niet onder de scope van de inrichting van 1 loket voor opvang slachtoffers fraude. Voorgesteld wordt om dit onderwerp "publiekscampagne" afzonderlijk op te pakken. Afstemming met het MT Belastingdienst of deze actie ingezet moet worden en wie deze opdracht verder uitwerkt.

Tip: op diverse sites, bv www.fraudehelpdesk.nl staan tips die zien op het signaleren van fraudesignalen.

4.2 Slachtoffers

Begrip slachtoffers

Wat verstaan we onder het begrip slachtoffer.

Kwalificatie in memo van 22 september 2011:

1* Slachtoffers identiteitsfraude

- volledig (zowel aangiften en /of toeslagen als betalingen misbruikt)
- deels (rekeningnummer misbruikt)

2* Belastingplichtigen die zijn misleid (maar wel medepleger zijn van het doen van een onjuiste aangifte of aanvraag toeslagen)

Noot: deze belastingplichtigen worden projectmatig behandeld. De FIOD richt zich op de hoofddader en de belastingdienst/toeslagen behandeld zoveel mogelijk projectmatig de bij die zaken betrokken belastingplichtigen en toeslaggerechtigden.

In het themanummer Identiteitsfraude (Finec kenniscentrum februari 2011) wordt gesproken over twee typen slachtoffers in geval van identiteitsfraude.

1* Degene wiens identiteit wordt misbruikt en die daardoor schade of nadeel ondervindt.

2* Derden die schade ondervinden van handelingen van de fraudeur.

Verder kan op basis van de meldingen die via het CMI binnenkomen nog een tweetal categorieën worden toegevoegd. Namelijk burgers die denken dat ze slachtoffer zijn van (ID-) fraude. Veelal gaat het in deze gevallen om (1) systeemfouten (met alle gevolgen van dien) of is er sprake van (2) verkeerd gebruik van DIGID's in het kader van echtscheidingsgevallen.

In dit geval is het wel de vraag of er een beperking moet zijn in de zin van waar heeft de burger schade van. Is er sprake van bijvoorbeeld identiteitsfraude die uitsluitend gevolgen heeft voor de fiscale zaken of is er sprake van meer schade (dus ook raking/schade met partijen buiten de belastingdienst). Dit issue is met name van belang voor de wijze waarop we proces-verbaal opmaken. In geval van uitsluitend fiscale schade als gevolg van identiteitsfraude ligt dit op ons pad. Is er sprake van een uitgebreider effect voor de burger is melding bij de politie wellicht meer op zijn plek.

Vanuit de opdrachtgever wordt onderkend dat er nadere nuanceringen te maken zijn. Van belang is om het onderscheid zo snel mogelijk te duiden en daar de individuele vervolgactie aan te verbinden en vandaar uit ook het bredere patroon/samenhang in beeld te krijgen. Indien er inderdaad meerdere (potentiële) slachtoffers te onderkennen zijn, is het zaak om als Belastingdienst zo snel mogelijk burgers pro-actief te benaderen.

Opmerkelijk is dat op diverse forumsites als informatie/tips staan waarbij burgers wordt geadviseerd om zich in alle gevallen als slachtoffer te melden bij de Belastingdienst. Dit geeft aan dat bij de eerste ontvangst van het signaal een nauwkeurige afweging gemaakt moet worden over welke situatie het betreft.

Uitkomst van de discussie en beelden tijdens het overleg:

We onderscheiden drie hoofdvormen van slachtoffers (burgers):

A Identiteitsfraude met alleen fiscale raking (inkomstenbelasting/toeslagen)

A1 Slachtoffers identiteitsfraude

- volledig (zowel aangiften en /of toeslagen als betalingen misbruikt)

A2 Slachtoffers identiteitsfraude

- deels (rekeningnummer misbruikt)

B Medeplegers/genieters (inkomstenbelasting/toeslagen)

B1 Belastingplichtigen die zijn misleid (maar wel medepleger zijn van het doen van een onjuiste aangifte of aanvraag toeslagen)

- C Burgers die zich slachtoffer voelen of denken te zijn, maar dat niet zijn. Er is in dat geval bijvoorbeeld sprake van onjuiste systeemgegevens of er is sprake van onenigheid tijdens en na afloop van een echtscheiding.

De kern van de opvang slachtoffers zal zich richten op de categorie A en B. Uiteraard bij ontvangst melding alert zijn op de mogelijkheid C.

Naast de vaststelling van de soorten slachtoffers is het van belang om het onderscheid bij het eerste contact op basis van de binnenkomende signalen goed te maken. Dit om het vervolgtraject wat betreft aanpak goed te verwerken.

4.3 Hoe en waar komen signalen binnen

Signalen van burgers inzake fraude komen op dit moment bij diverse onderdelen van de Belastingdienst en Toeslagen binnen:

Via intern

- klantsignalen bij de Belastingtelefoon
- klantsignalen bij de Balies
- klantsignalen vanuit de Stella behandeling
- signalen vanuit de behandeling van aangiften/verzoeken
- signalen vanuit de behandeling van TOR signalen
- klantsignalen via www.toeslagen.nl

Meldpunt toeslagfraude

19 september 2011

In diverse media zijn berichten verschenen over fraude met het aanvragen van toeslagen. Deze vorm van fraude is inmiddels niet meer mogelijk. Mensen die denken het slachtoffer te zijn geworden, kunnen zich melden bij toeslagen.fraude.en.toezicht@belastingdienst.nl.

Begin 2011 ontving de Belastingdienst signalen dat fraudeurs misbruik maakten van de mogelijkheid om met de eigen DigiD een toeslag voor iemand anders aan te vragen. Wij hebben deze mogelijkheid inmiddels geblokkeerd. Bij de aanvraag van een toeslag moet de DigiD overeenkomen met het burgerservicenummer van de aanvrager.

De Belastingdienst wil slachtoffers van fraude actief benaderen om ervoor te zorgen dat zij de toeslag krijgen waar zij recht op hebben. Slachtoffers van de fraude hoeven uiteraard de ten onrechte uitgekeerde toeslagen niet terug te betalen. Deze bedragen worden verhaald op de daders.

Wij raden u aan uw DigiD nooit aan iemand anders te geven.

Vermoedt u dat u zelf betrokken bent bij fraude? Of denkt u dat iemand fraudeert met toeslagen? Bel dan 0800 - 235 83 53. Bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Of stuur een e-mail naar toeslagen.fraude.en.toezicht@belastingdienst.nl.

Via extern

- klantsignalen via Centraal Meldpunt Identiteitsfraude
- klantsignalen via helpdesk DIGID
- klantsignalen via Nationale Ombudsman
- klantsignalen via www.slachtofferhulp.nl
- klantsignalen via www.fraudehelpdesk.nl

De huidige praktijk is dat de signalen, afhankelijk van de wijze van binnenkomst worden behandeld. De signalen worden op diverse wijze vastgelegd.

4.4 Betrokken dienstonderdelen

Vanuit het vorige punt blijkt dat er een groot aantal spelers binnen de Belastingdienst actief zijn bij de behandeling van signalen.

Toeslagen	Meldpunt via website M&O bureau BFC-ers
Belastingdienst	Stellacoördinatoren VT-fraudecoördinatoren M2-ers project VT-fraude grote zaken Medewerkers dienstverlening (balies) Invorderaars Klachtenbehandelaren Team TOR Contactambtenaren/Boete fraude coördinatoren Buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) HUBA
FIOD	team SOI Projectrechercheurs Aanspreekpunt FIOD systeemfraude IH
Belastingtelefoon	Domein Dienstverlening content Informanten
B/CA	Antifraudebox TOR CMI-aanspreekpunt

4.5 Vastlegging signalen en monitoring “meer betrokkenen”

De vastlegging van signalen vindt op diverse wijze plaats door de betrokkenen.

Met betrekking tot de signalen die via de Belastingtelefoon binnenkomen maakt de informant op dit moment een onderscheid tussen:

- klanten die aangifte willen doen; er vindt via een speedfrobo een verwijzing plaats naar de betreffende klantendienst van de regio.
- de klantendienst pakt het signaal op en schakelt desgewenst de BOA en VT-fraude (regio-) bij.

Met betrekking tot specifieke signalen over toeslagen is de contactlijn via www.toeslagen.nl. Een specifiek item verwijst naar een mailadres en een telefoonnummer.

Via het domein dienstverlening zijn recent een aantal instructies verspreid die ondersteunen in de vastlegging van de signalen die bij de balies worden behandeld (zie bijlage 3).

Twee uitwerkingslijnen:

- signalen voor blauw
- signalen voor rood (via meldpunt bij Toeslagen)

Voor twee lopende zaken Z en N die bij Toeslagen in behandeling zijn wordt er aan de hand van een script gewerkt om de nu bekende slachtoffers zo spoedig mogelijk te helpen en de mutaties in de systemen weg te zetten. Afstemming met regio Rijnmond over de over en weer behandeling van klanten in deze dossiers is georganiseerd

Duidelijk is dat vanuit de eerste beoordeling en vastlegging moet blijken in welke categorie de melder valt. Waar het gaat om "medeplegers" (dus burgers die mogelijk zijn misleid, maar wel voordeel hebben gehad) is de uitwerking dat via de projectlijnen van Toeslagen en de Belastingdienst (project 1043 LTO) inzichtelijk wordt gemaakt of er sprake is van een individueel geval of dat er meerdere burgers gekoppeld kunnen worden aan een "hoofddader". In dat laatste geval is de uitwerking dat de FIOD het dossier richting de hoofddader oppakt en via een projectmatige aanpak door de Belastingdienst of Toeslagen de betrokken belastingplichtingen worden behandeld. Contactpersonen bij de FIOD en belastingdienst zijn respectievelijk [] en [].

De nadere beoordeling van een signaal van een daadwerkelijk slachtoffer moet niet alleen leiden tot behandeling van de individuele burger, maar moet ook een signaal worden uitgewerkt. Deze uitwerking moet leiden tot een beeld over de zaak. Is er een patroon, kunnen al meerdere burgers actief worden opgespoord. In het laatste geval dus gericht op het pro-actief detecteren en daarop al een actieve benadering (en/of herstelslag) oppakken richting deze groep.

Voorgesteld wordt om aan de hand van een vragenprotocol (voor baliemedewerkers) de selectie van soort gevallen te bepalen.

Uitkomst van de discussie en beelden tijdens het overleg:

- herkenbare frontoffice voor de opvang van gedupeerden (met duidelijke werkinstructies, mandaat en communicatief vaardig)
- herkenbare backoffice voor de nadere analyse, onderzoek, samenhang en coördinatie, waarbij tevens voorstellen vandaan komen in het kader van het versterken van de leercirkel.
- ten behoeve van de backoffice het organiseren van een "centrale databank" van de meldingen.

- Noot:
- voorstel direct alle signalen centraal melden.
 - regionaal klant (daadwerkelijk slachtoffer) direct helpen
 - wijze van afwerking/oplossing van individueel geval ook centraal melden.

4.6 Behandeling klant

Tijdens de behandeling is nadrukkelijk stilgestaan bij de beelden die wij hebben van wat de klant/burger wil.

Vanuit de ervaringen is het van belang dat de burger een vast aanspreekpunt (naam-telefoonnummer) binnen de Belastingdienst krijgt die als contactpunt fungeert. Verder blijkt dat de persoonlijke aanpak werkt. Daarbij is nodig dat de medewerker alle fiscale issues oplost voor het slachtoffer (1 loket). Maak naar aanleiding van een signaal ook zo spoedig mogelijk telefonisch contact.

Andere kernpunten zijn:

- luisterend oor
- in mogelijk gevallen aangifte doen
- zorgen voor actief fout/schade herstel
- en voorkomen van financiële problemen
- uitleg van de ontstane situatie
- tips hoe te voorkomen dat het weer voorkomt

Om dit goed te kunnen vormgeven moet aan de achterkant een herkenbaar escalatiemodel worden beschreven. Veel afspraken hieromtrent zijn er, maar bij de uitwerking is het met name van belang om het overzicht te maken met de betrokken spelers van de diverse dienstonderdelen die hier behulpzaam op zijn (en dit ook weten).

Noot: bij de constatering van grote volumes wordt voorgesteld om via een taskforce model deze escalaties goed en adequaat op te pakken. Duidelijk regie en coördinatie en doorzettingsmacht is dan een punt dat goed gemarkeerd moet worden.

Verder wordt er gepleit om pro-actief de betreffende burgers een bepaalde periode te "volgen" in het systeem om te monitoren dat er niet wederom misbruik aan de orde komt.

De FIOD heeft ten behoeve van de behandeling en zorg voor slachtoffers een folder opgesteld. In deze folder wordt informatie gegeven over de werkwijze inzake slachtofferzorg zoals de FIOD deze hanteert. De overweging is om in gevallen slachtoffers van ID-fraude zich melden bij de Belastingdienst en Toeslagen op een soortgelijke wijze te informeren. Zodat de klant wordt geïnformeerd over de stappen die worden gezet naar aanleiding van het signaal. Dit moet nog nader uitgewerkt worden. De folder is als bijlage 4 bij dit memo gevoegd.

Uitkomst van de discussie en beelden tijdens het overleg:

(in geval van daadwerkelijke slachtoffers).

- sluit aan op de klantbeleving
- volg de gedupeerden pro-actief ter voorkoming van mogelijke nieuwe fraude pogingen
- organiseer ook een escalatiemodel in die situaties dat er in een keer grote volumes slachtoffers in beeld komen.
- informeer de klant, uitwerking van voorbeeld van FIOD
- maar wees ook duidelijk tot hoever onze hulp aan slachtoffers gaat of moet gaan (afbakening)

4.7 Formeel rechtelijke aspecten

Vanuit de berichtgeving is gesproken over het feit dat burgers aangifte kunnen doen bij de Belastingdienst. Buitengewoon opsporingsambtenaren nemen deze aangiften op.

Over dit vraagstuk is contact opgenomen met het landelijk overleg contactambtenaren. Een eerste contact heeft informatie opgeleverd inzake de instructie informatieverstrekking

De reactie van collega [] is als volgt:

Hierbij, zoals toegezegd, de laatste versie van de instructie informatieverstrekking. Zie met name punt 5.3 aangifte van strafbare feiten.

Het is mooi dat de Staatssecretaris slachtoffers wijst op de mogelijkheid aangifte te doen bij de politie of de belastingdienst. De vraag is echter of deze slachtoffers ook slachtoffer van een strafbaar feit zijn. Bij de VT-, toeslag- en systeemfraude is veelal de belastingdienst degene die is opgelicht en niet de burger wiens identiteit, bankrekening of teruggaaf is misbruikt. Het zal dus veelal niet om aangifte gaan maar om een melding dat er sprake is van fraude.

Intussen ben ik over dit onderwerp zo juist ook gebeld door [] en []. Er blijken mbt dit aangifte doen bij de belastingdienst nog wel de nodige voetangels en klemmen te bestaan zodat ik voorstel om op korte termijn jou, [] en of [] te overleggen over de beste wijze van inrichting en uitvoering van dit aangifteproces.

Uit het nadien gevoerde LCA overleg blijkt uit het verslag en een mail van collega [] het volgende:

Mail

Als formeel aangifte van een strafbaar feit in de zin van artikel 161 e.v. Sv wordt gedaan dan dient strikt genomen deze aangifte bij een opsporingsambtenaar gedaan te worden en dient er ook een formele afhandeling van de aangifte van het strafbaar feit plaats te vinden.

Veelal zal in deze gevallen waarin mogelijk sprake is van identiteits- en of Digid misbruik tegen de aangever zelf geen strafbaar feit zijn gepleegd maar is de belastingdienst degene die is opgelicht. In die gevallen volstaat het vastleggen van de melding van het voorgevallene. Deze melding kan bij iedere belastingdienstmedewerker gedaan worden. Vervolgens kunnen de meldingen via de contactambtenaar naar de antifraudebox of de FIOD doorgeleid worden of wel leiden tot aangifte van een strafbaar feit door de contactambtenaar.

Deze werkwijze is praktisch en in lijn met de bedoeling van de staatssecretaris. het gaat er om dat slachtoffers gehoord worden en dat belastingdienst in actie komt. Daarbij komt ook dat er maar een beperkt aantal BOA's zijn, die moeilijk op afroep beschikbaar zijn om op ieder moment aan de balie een aangifte te komen opnemen.

Kortom mijn voorstel is om bij de balies een meldpunt in te richten waar slachtoffers hun verhaal kunnen doen. Een meldingsformulier met een aantal standaardvragen lijkt daarbij goede diensten te kunnen vervullen.

Verslag LCA

Tijdens het overleg is gesproken of in alle gevallen dat een echte slachtoffer zich meldt (wanneer sprake is van indentiteits- en of DigiD misbruik) er ook een BOA ingeschakeld dient te worden om een proces verbaal op te maken. BOA tijd wordt als zeer schaars ervaren.

We hebben eerst stilgestaan bij het slachtoffer zelf. Wat wil deze precies in zo een situatie. Hij wil gehoord worden en geholpen. De hulp bestaat voor hem onder andere uit het oplossen van de bij hem ontstane problemen en van het hebben van een aanspreekpunt. De vraag is of hij ook echt schade heeft of dat dit alleen bij de Belastingdienst ligt.

Als het slachtoffer eigenlijk alleen wil vertellen wat er voorgevallen is, kan het volstaan met een gewone melding die door iedere ambtenaar kan worden opgenomen. Zie hiervoor ook de instructie "opvang slachtoffer" die is geschreven voor baliemedewerkers. Als hij feitelijke geen slachtoffer is, en alleen de belastingdienst maar schade ondervindt, is een aangifte niet altijd nodig.

Van een melding aan de balie wordt een formulier opgesteld waarvan een kopie aan de slachtoffer kan worden overhandigd als zijnde bewijs van melding.

Als een slachtoffer een echte aangifte wil doen, of als de belastingambtenaren vinden dat er aangifte gedaan dient te worden, dient dat bij een BOA medewerker te gebeuren.

Tijdens het overleg werd geconstateerd dat van alle meldingen bij de Belastingtelefoon er ook geen aangifte werd gedaan. Wel gaan belangrijke zaken naar het FIOD fraudeteam die deze zaken nader onderzoek. Indien het nodig is speelt de FIOD de zaken weer door aan de van de betreffende regio die de casus verder mogen opwerken.

4.8 Regio aanpak – Landelijke aanpak

Vanuit de discussie wordt aangegeven dat de aansluiting met de burger er voor pleit om zo dicht mogelijk bij de klant de kwestie aan te pakken. Dus een decentrale loketfunctie (bereikbaar), waarbij aansluiting wordt gezocht met de stellateams, klachtbehandelaren en invorderaars. Hiertoe dienen de verantwoordelijken goed te worden benoemd en de maatregelen te worden gecommuniceerd (eenduidig).

Wat betreft de pro-actieve benadering van slachtoffers. Daartoe is het noodzakelijk om landelijk inzicht te krijgen in alle meldingen én daarop de analyse los te laten. Fraudeurs houden zich namelijk niet aan de regiogrenzen. Tevens is het eenvoudiger en meer herkenbaar om vanuit een centraal punt de landelijke afstemming te organiseren en de coördinatie te voeren.

Uitkomst van de discussie en beelden tijdens het overleg:

- Regio taken; dicht bij de klant
- Landelijke taken;
 - * coördinatie en contact met andere overheden.
 - * onderzoek naar fraudepatronen en pro actief signalen afgegeven naar slachtoffers.
 - * zorgen voor samenhang en eenheid van aanpak in alle regio's (blauw), Toeslagen, B/CA en FIOD.
 - * organiseren van toezichtsacties en leereffecten voor processen (vermindering risico's).

4.9 Communicatie

Vanuit het overleg een aantal lijnen inzake communicatie aan de orde geweest.

- externe communicatie gericht op preventie, hoe voorkom je dat je slachtoffer wordt
- externe communicatie, wat te doen als je denkt dat je slachtoffer bent (vb site van Toeslagen)
- interne communicatie, transparant maken van de werkwijze opvang slachtoffers (algemeen) en specifiek actielijnen (namen en rugnummers) die opgesteld zijn bij de behandeling van slachtoffers

4.10 Bestuurlijke informatie

Van belang is om in te regelen dat het aantal meldingen wordt geregistreerd. Onder vermelding van soort, fiscaal nadeel. Idem aantal opgeloste gevallen, doorlooptijd en voorkoming van vervolgschade. Bestuurlijk info verder gelijktijdig uitwerken rekening houdende met de verdere inrichting van het (virtuele) loket.

5 Aanpak slachtofferhulp

5.1 Beschrijving huidige situatie en aanknopingspunten aanpak

Recentelijk is al een aantal maatregelen getroffen met als doel de slachtofferhulp te verbeteren. Zo zijn nieuwe instructies opgesteld en bij de balies bekend gemaakt. Bij een recent opgetreden calamiteit heeft dit zijn waarde al kunnen bewijzen. En ook mede doordat de Antifraudebox een aantal maatregelen ter voorkoming van systeemfraude heeft getroffen, is wat het aantal slachtoffers betreft, het volume momenteel zeer beperkt. Daardoor is het niet nodig om een omvangrijk inrichtingsplan te ontwerpen en uit te voeren. Wel is nodig om de bestaande situatie te optimaliseren. Voorgesteld wordt om bij de opvang van systeemfraudeslachtoffers gebruik te maken van de bestaande opvangmogelijkheden. Dus gebruik te maken van o.a. van de medewerkers van de "Stella-teams" en VT-coördinatoren.

5.2 Maatregelen

Aangescherpt moet worden welke medewerkers welke taken zullen moeten uitvoeren en op welke wijze. Daarover moet met de onderscheiden interne groepen, baliemedewerkers, BOA's, VT-coördinatoren stellateams en FIOD medewerkers gecommuniceerd worden. Ook de procedure die Beltelmedewerkers moeten uitvoeren bij contact met een slachtoffer van systeemfraude moet worden beschreven en gecommuniceerd met de Beltel. Op verschillende plaatsen zijn al dan niet nieuw te ontwikkelen instrumenten nodig. (Voorbeeld: voor het kunnen onderscheiden van verschillende vormen van slachtoffers bij een lokale balie is een script nodig). Verder zijn lijsten met telefoonnummers van netwerkbetrokkenen nodig.

Georganiseerd moet worden dat een back office gegevens verzamelt, veredelt en weer verspreid over de andere regio's om te bewerkstelligen dat de Belastingdienst pro actief slachtoffers kan benaderen. De taken van die back office moeten worden beschreven deze taken moeten worden uitgevoerd op een centrale plaats in het land. Ook het afgeven van een signaal aan een dergelijke back office, nadat de behandeling van een slachtoffer is afgerond, bij bijv de Belastingdienst/Toeslagen moet ingeregeld worden. Ook het ontwerpen van een escalatiemodel, voor het geval dat er plotseling een omvangrijke fraude wordt ontdekt moet worden opgepakt.

M.b.t. preventie door bijvoorbeeld communicatie moet in samenwerking met de Antifraudebox, de LTO en BCKC een goede aanpak (communicatieplan) worden ontwikkeld en uitgevoerd. Opdracht daartoe moet worden gegeven. Ook op de algemene website van de Belastingdienst moet een mogelijkheid worden gecreëerd om op eenvoudige wijze melding te maken van systeemfraude.

5.3 Grove weergave van de te bereiken procesgang

Zoals is beschreven in deze notitie, bereiken signalen dat er iets mis zou zijn op vele manieren de Belastingdienst. Als we in grove vorm beschrijven hoe daarmee omgegaan kan worden, komen we uit op onderstaande schematische weergave.

- a. klant meldt zich bij Balie/Toeslagen/CMI
- b. klant wordt door de Belastingdienst ontdekt als mogelijk slachtoffer

ad a. Via een script wordt bepaald in welke categorie de klant valt (zie par. 4.2). In A, B, of C.

Als de klant valt onder categorie A, dan betekent dat dat als hoofdtak wordt uitgevoerd het dienstverlenend herstellen van de schade die de klant oploopt door de fraude. Dit vindt plaats aan de balies. (Dat betekent dat als een klant zich meldt via bijv. de Beltel, deze zal moeten doorverwijzen naar de desbetreffende balie.) Bij de balie hebben de volgende medewerkers een rol in de opvang:

- de Stella-coördinator (voor o.a. het oplossen van allerlei fiscale problemen)
- de VT(A)-coördinator (om o.a. te zorgen voor doormelding aan de back office, signaal analyse, zijn er meer gevallen te ontdekken)

- de BOA (voor het opnemen van een verklaring/aangifte)

Als het betreft een klant die in categorie B valt (zie par. 4.2), hetgeen betekent dat hij een zgn. medepleger is, dan betekent dat, dat als hoofdtak wordt uitgevoerd het uitvoeren van Toezicht. In dit soort gevallen heeft de VT-coördinator een hoofdrol, omdat hij moet zorgen voor doorzending van de gegevens naar de back office die aan de hand van bijv. ip-adres, bankrekeningnummercontroles zoekt naar fraudepatronen en eventueel andere fraudeslachtoffers. Zijn bevindingen moet hij z.s.m. delen met de andere VT(A)-coördinatoren in andere regio's. Zo nodig worden de regionale Stella-coördinator en BOA ingeschakeld.

Ad b. Als de Belastingdienst zelf mogelijke slachtoffers ontdekt wordt met gebruik van hetzelfde script als bij de balies vastgesteld of sprake is van een categorie A of een categorie B-geval en worden de daarbij behorende taken uitgevoerd.

5.4 Realisatie

In de paragrafen 5.1 tot en met 5.3 wordt een aantal maatregelen besproken. Om te bereiken dat dit vorm krijgt, kan aan een projectleider de opdracht gegeven worden om op de kortst mogelijke termijn een product based projectplan plus strokenbordplanning op te stellen. Na goedkeuring van dit plan door de opdrachtgever (die ook moet worden aangewezen) wordt dit plan en planning vervolgens in samenwerking met de daarbij betrokken dienstonderdelen uitgevoerd binnen een van tevoren vastgestelde tijd. Een bestuurder uit het segment PDB van een regio kan fungeren als bestuurlijk verantwoordelijke/opdrachtgever voor de uitvoering en monitoring van deze maatregelen. Rapportage op de voortgang zou middels de algemene rapportage van de Antifraudebox kunnen lopen.

M.b.t. de preventie/voorlichting kan de samenwerking worden gezocht met (thema Diversiteit) en de systeemfraude van de Landelijke Toezicht Organisatie ().