

Bijlage 1 Algemene instructie bij vragen naar betrokkenheid fraudeonderzoek

Alg: Berichtgeving fraude aanpak Belastingdienst

Geschied voor communicatie naar belastingplichtige

De taak van de Belastingdienst is onder andere het controleren van aangiftes. Er is momenteel discussie of wij dat in alle situaties wel op de juiste manier gedaan hebben en ook of de applicaties die wij hierbij gebruiken wel voldoen aan de AVG. Deze vragen liggen nu bij de Belastingdienst, het Ministerie van Financiën en de politiek.

Ik kan u er geen nadere informatie over geven.

Telcideel uitsluitend voor intern gebruik

Graag je aandacht voor het volgende.

Als een klant vraagt of hij onderwerp is van een fraudeonderzoek, moet je aangeven dat klanten die onderzocht worden van ons bericht krijgen. Soms kan je in onze systemen zien dat er een onderzoek gestart is. Ook dan geven wij die informatie niet via de BelastingTelefoon door. Het verstrekken van die informatie zou het onderzoek kunnen belemmeren.

Klantinteractie & -services

Startpagina Klantinteractie & -services

✓ E-experts/SST

- Werkstroom Buitenland
- Werkstroom Ondernemingen
- Werkstroom Particulieren
- ✓ Werkstroom Toeslagen
 - Signalen
 - DO Updates
 - Vragen en contentaanpassingen
 - Terugkoppeling doorverbonden gesprekken
 - Melden datalekken
 - Formulier Onregelmatigheden Toeslagen
 - Formulier Klant uit de Klem
 - Achtergrondinformatie
 - Digitale Casussen
 - Toeslagen Quest

[Intranet](#) > [Klantinteractie & -services](#) > [E-experts/SST](#) > [Werkstroom Toeslagen](#)
[kwaliteit](#) > TVS: Klantbeeld kantoor

TVS: Klantbeeld kantoor

Laatste update: 29 maart 2019

Als je in TVS een BSN selecteert, kom je in Klantbeeld kantoor. Daar staan een aantal kopjes met informatie over de klant. Wat kan en mag je daarvan gebruiken? Een korte toelichting aan de hand van de kopjes.

Notities

Informatie uit de gespreksnotities in TVS mag je communiceren naar de klant. Je vindt deze informatie in het scherm Notities onder Klantbeeld kantoor. In Klantbeeld Kantoor staat per notitie aangegeven of het naar aanleiding van een gesprek is geweest of niet. Gespreksnotities zijn te herkennen aan een 'telefoontje' voor de datum. Dit geldt alleen voor notities die zijn aangemaakt vanaf 14 januari 2019.

Er zijn een paar situaties waarbij je de informatie uit de gespreksnotities niet mag gebruiken. Dat is wanneer er sprake is van:

- Fraude of toezicht
- Standpuntbepaling

In de gespreksnotities wordt veel gebruik gemaakt van afkortingen en meldingennummers. Een uitleg van wat deze betekenen kun je vinden in het referentiemateriaal.

Wanneer je twijfelt over wat er staat, overleg dan met een vraagbaak. Is het daarna nog steeds onduidelijk, gebruik de informatie dan niet, maar maak alsnog een werkopdracht.

Niet herrouteren

Wanneer het huidige tijdstip plus wachttijd later is dan sluitingstijd.

Benoem de wachttijd

Herrouteren wanneer de klant wil wachten.

Wanneer de klant niet kan/wil wachten of je niet kunt herrouteren

Verzoek de klant op een later tijdstip terug te bellen.

Het contactthema is te bereiken via 0800 2 358 358.

Vermeld bij herrouteren

- het geslacht van de beller (dhr/mw)
- altijd de naam van de beller (als deze afwijkt van de belastingplichtige)
- (maximaal) 3 steekwoorden m.b.t het onderwerp en/of
- een korte samenvatting van de klantvraag (maximaal 2 regels)
- na klantverificatie ID oké

Bijlage 4 DO serviceteam bepalen doelgroep

[←](#) [→](#) <https://gid.belastingdienst.nl/gid/#dialogondersteuning;cl=tcm:4-52933-4&cat=tcm:4-52933-4> Large Enterprise Portaal GID

GID ★ Stafmedewerker ▼

Klant **Dialoگونdersteuning** Nieuws Bestellen Berichten Referentiemateriaal Zoeken

Proces	Categorie	Subcategorie	Onderwerp
KOT - CAF KOT - T Proces KOT - T W&R LH Proces Mini One Stop Shop (MOSS) Nabestaanden Betalingsverke Nabestaanden Erfbelasting Nabestaanden IB Nabestaanden IB W&R Nabestaanden Schenktbelasting Nabestaanden S en E W&R Nabestaanden T W&R	01. Algemeen 02. Dossier 03. Hardheid van stelsel 04. CAF Betrokken 05. OGS 06. Betalingen	Algemeen Doelgroepen Gemachtigde Onderzoek	Doelgroepen

Vraag

Bepaling doelgroep

Vangnetregeling

Bepaling doelgroep

Bepaling doelgroep
Staat in TV/S een brief met kenmerk UHT-V met datum 28-5 of 30-5 --> CAF betrokken, vergelijkbaar met CAF11

Staat in TV/S een brief met kenmerk UHT-NV met datum 28-5 of 30-5 --> CAF betrokken, niet vergelijkbaar met CAF11.
Staat er na de datum van de brief een werkopdracht (DV): Verzoek herbeoordeling, dan is de klant overgegaan naar Hardheid van het stelsel.

In TV/S staat een werkopdracht (DV): Verzoek herbeoordeling --> Hardheid van het stelsel
Staat in INIL 153--> Opzet / Grove Schuld

Vangnetregeling

Vangnetregeling
Bij de behandeling van uw dossier gaan we kijken of u in aanmerking komt voor compensatie of een persoonlijke betalingsregeling. Als blijkt dat uw situatie zo ernstig is dat u extra hulp nodig hebt dan kunt u mogelijk in aanmerking komen voor de vangnetregeling. De voorwaarden hiervoor moeten nog worden uitgewerkt, op dit moment hebben we hier nog geen nadere informatie over.

Interne informatie:
Hoewel de vangnetregeling nog verder uitgewerkt moet worden, kan de klant al wel een verzoek doen voor urgentie.
Zie ook KOT - CAF > 01. Algemeen > Algemeen > Urgent > Ik wil als urgent behandeld worden

Zie ook

★ Wat gaan we voor u doen

Bijlage 5 DO bepalen CAF betrokken

GID

Klant DIALOGONDERSTEUNING Nieuwe Bestellen Berichten Referentiemateriaal Zoeken

Proces	Categorie	Subcategorie	Onderwerp
KOT - CAF	01. Algemeen	Uitkomst onderzoek	Niet-vergelijkbaar
KOT - T Proces	02. Dossier		Vergelijkbaar
KOT - T W&R	03. Hardheid van stelsel		
LH Proces	04. CAF Betrokken		
Mini One Stop Shop (MOSS)	05. OGS		
Nabestaanden Betalingverke	06. Betalingen		
Nabestaanden Erfbelasting			
Nabestaanden IB			
Nabestaanden IB W&R			
Nabestaanden Schenkbelastir			
Nabestaanden S en E W&R			
Nabestaanden T W&R			

Vraag

Waarom « mijn situatie niet vergelijkbaar met CAF11?

Ik ben het niet eens met de beoordeling van mijn dossier.
Ik ben het eens met de beoordeling, wat moet ik doen?

Waarom is mijn situatie niet vergelijkbaar met CAF11?

Interne informatie
Mask de werkopdracht 'DV: Serviceteam gedupeerdlijst'.

Ik ben het niet eens met de beoordeling van mijn dossier.

Niet eens met beoordeling van dossier
Wij vinden dat het CAF-onderzoek naar de organisatie waarbij u klant was niet te vergelijken is met het CAF11-onderzoek. Het is mogelijk dat de brief voor uw persoonlijke situatie nog niet geheel duidelijk is. Het niet vergelijkbaar zoals genoemd in de brief is beoordeeld voor het volledige onderzoek waar u deel van uitmaakte, niet voor uw individuele situatie. Als u denkt dat u toch in aanmerking komt voor compensatie dan gaan we ervan uit dat u uw individuele situatie kijkt. U krijgt een persoonlijk zaakbehandelaar toegewezen die samen met u naar uw situatie gaat kijken. [Zie hiervoor de DO onder: KOT - CAF > 03. Hardheid van stelsel > Aanvraag > Aanvraag > Ik wil mij aanreiden voor herbeoordeling vanwege de hardheid van het stelsel.](#)

Ik ben het eens met de beoordeling, wat moet ik doen?

Als u het eens bent met de conclusie in de brief dan hoeft u niet te reageren.
Als u nog openstaande toeslag- en belastingsschulden hebt is de invordering hiervan nog steeds gepauzeerd. U krijgt nog bericht van ons wanneer we de pauzering opheffen.

Bijlage 6 DO Invordering

GID

Klant | Dialoogondersteuning | Nieuws | Destellen | Berichten | Referentiemateriaal | Zoeken

Proces	Categorie	Subcategorie	Onderwerp
KOT - CAF	01. Algemeen	Betalen	Invoering
KOT - T Proce	02. Dossier	Invoeding	
KOT - T W&R	03. Handreid van sleutel	Uitbetalen	
LH Proce	04. CAF Betrokken		
Mini One Stop Shop (MOSS)	05. OGS		
Nabestaanden Betalingsverke	06. Betalingen		
Nabestaanden Erfbelasting			
Nabestaanden IB			
Nabestaanden IB W&R			
Nabestaanden Schenkbelastr			
Nabestaanden S en E W&R			
Nabestaanden T.W&R			

Vraag

Is mijn invoering gepauzeerd?

Wat betekent de pauzering voor mijn betalingsverplichtingen?

Onterechte verrekening

Overige vragen Invoering

Zie ook:

- INL Werkinstructie

Interne informatie

Wij de klant niet dat zijn invoering gepauzeerd wordt of wij hij dat wij het terugdragen van de verzekering opgegaan maken? Maak dan een bericht Terugbezoek CAF_KOT LIC.

Wij belten de klant binnen 2 werkdagen terug.

Onterechte verrekening

Onterechte verrekening

In het kader van de pauzering van de Invorderingsmaatregelen draaien wij alle verzekeringen terug. Wij doen dit zo spoedig mogelijk.

Interne informatie

Voor klanten in de doelgroep 194 zijn de maandelijkse verzekeringen nu ook teruggedraaid. Je herkent dit in Drees aan dossiercode 501717.

Wij belten het verzekerde bedrijf in 1 keer af, maar hiervoor geen bericht.

Voor nieuwe zelfstandigen draaien wij de verzekeringen zo spoedig mogelijk terug.

Je er len ontbrekende verzekering of hebben wij het verzekerde bedrag niet in 1 keer uitbetaald? Maak een bericht Terugbezoek CAF_KOT LIC.

Overige vragen invordering

Overige vragen invordering

Interne informatie

Controleer in INL de CTR code. Gebruik hiervoor INL werkinstructie.

Doelgroepen in INL

151	CAF11
152	Overige CAF-zaken
153	Wij hebben een persoonlijke betalingsregeling afgewezen vanwege Opzet/Ouwe Schulds (OGS)
154	Zelfmelders
155	Betrokken bij gestructureerd Bureau Beleggen

Heeft de klant een invorderingsvraag die je niet kunt beantwoorden? Kijk dan naar de CTR-code.

Gaat het om 151, 152, 153, 154 of 155? Maak een bericht Terugbezoek CAF_KOT LIC. Wij belten de klant binnen 2 werkdagen terug.

Andere gevallen zie Geneesk - T Betalingen/01/04.

Bijlage 7 Criteria niet opstarten AVA-proces aangifte IB

Is er sprake van 1 van de 7 criteria waarbij het AVA(-ver) proces niet wordt opgestart? Het gaat om de volgende criteria:

1. De belastingplichtige woont in Nederland en werkt in België, zie ABS > Heffingsgrondslagen > Definitieve aangifte en sectie Werken in loondienst in België aanwezig is. Let op! Heeft de klant een M-bijlet ingediend: zie ABS > Heffingsgrondslagen > Definitieve aangifte of er onder de sectie aftrek voorkoming dubbele bel. een kruisje staat achter algemene compensatieregeling van toepassing.
2. Er is sprake van vrijgesteld salaris, zie ABS > Heffingsgrondslagen > Definitieve aangifte en de sectie Vrijgesteld inkomen Funct. Inter Org. Aanwezig is. Is er onterecht vrijgesteld inkomen geregistreerd, dan moet de klant opnieuw aangifte doen.
3. De aangifte komt binnen na een vastgestelde datum:

2019; na 1 juni 2021

2018; na 1 juni 2020

2017: na 1 juni 2019

2016; na 1 juni 2018

2015: na 1 juni 2017

4. De klant is een Kwalificerende Buitenlandse Belastingplichtige

5. Er is sprake van een afwijkende behandeling (m.u.v. project 1043/1044 en voor buitenlandse belastingplichtigen vanaf 2015 'geen EVA', aangezien deze betrekking heeft op de VA in het lopende jaar). Zie hiervoor ABS: aanvullende info> afwijkende behandeling.

6. Belastingplichtige bereikt de AOW- gerechtigde leeftijd in belastingjaar én het betreft een spontaan ingediende aangifte.

Zie ABS / Heffingsgrondslagen / Definitieve aangifte / rubriek AOW-pensioenrecht.

7. Bij de fiscale voorcontrole is aangegeven dat de aanslag handmatig moet worden berekend (zie ABS/opties/relevante risico's). Is de rubriek gevuld, dan moet de aanslag handmatig berekend worden.

Deze criteria mag je, met uitzondering van 5 (project 1043/1044, (vermeende) fraudegevallen) communiceren aan de klant. Voor 1043/1044 kan je alleen aangeven dat de klant moet afwachten.

Vraag

Waarom krijg ik de brief met kenmerk BCA/UPB of CAP/UCF (jaar) 1043/(jaar)?

Kan ik uitstel krijgen voor het inleveren?

Ik ben te laat met inleveren.

Wanneer krijg ik een definitieve aanslag?

Project 1044.



Waarom krijg ik de brief met kenmerk BCA/UPB of CAP/UCF (jaar) 1043/(jaar)?



Waarom brief

U krijgt deze brief omdat wij gegevens van u nodig hebben om uw aangifte te beoordelen. Zonder deze informatie kunnen wij uw aftrek in uw aangifte niet overnemen. Met deze brief brengen wij u hiervan op de hoogte. Voor meer informatie verwijst ik u naar het telefoonnummer op de brief.

Interne informatie

Let op!

Alleen klanten die onder de garantieregeling vallen, ontvangen deze brief.

Kan ik uitstel krijgen voor het inleveren?



Uitstel

U vraagt uitstel aan vóór de uiterste inleverdatum. Stuurt u een schriftelijk verzoek om uitstel naar het adres wat op de retourenvelop staat. U krijgt een schriftelijke bevestiging.

Vermeld in uw brief in ieder geval de volgende gegevens:

- jaar van aangifte;
- uw burgerservicenummer;
- uw voorletters en achternaam;
- uw adres;
- uw postcode en woonplaats;
- uw telefoonnummer
- datum;
- uw handtekening.

Let op!

Staat er een telefoonnummer van de inspecteur onderaan de brief dan kunt u ook telefonisch uitstel aanvragen.

Ik ben te laat met inleveren.



Te laat

Als u te laat reageert, ontvangt u een brief over de voorgenomen correctie(s)

Ik kan u geen termijn geven wanneer u deze brief ontvangt.

Wanneer krijg ik een definitieve aanslag?



Definitieve aanslag

Na insturen van de verklaring/de bewijsstukken kan het nog enige tijd duren voor er een vervolgbrief of een aanslagbiljet komt.

Wij kunnen hiervoor geen termijn noemen.

Project 1044.



Project 1044

Interne informatie

Hier is sprake van georganiseerde fraude.

Klanten ontvangen geen brief. De klant moet afwachten.

Bijlage 8 DO 1043/1044

