



## Bijlage 1 Algemene instructie bij vragen naar betrokkenheid fraudeonderzoek

### **Alg: Berichtgeving fraude aanpak Belastingdienst**

#### **Geschikt 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.

#### **Totaleel 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

Browser address bar: <https://gid.belastingdienst.nl/gid/#dialogondersteuning;ct=tcn/4-52933-4&cat=tcn/4>

Page title: GID

Navigation: **Klant** | **Dialogondersteuning** | Nieuws | Bestellen | Berichten | Referentiemateriaal | Zoeken

Proces	Categorie	Subcategorie	Onderwerp
KOT - CAF	01. Algemeen	Algemeen	Doelgroepen
KOT - T Proccs	02. Dooelr	Doelgroepen	
KOT - T W&R	03. Hardheid van stelsel	Gemischte	
LH Proccs	04. CAF Betrokken	Onderzoek	
Mini One Stop Shop (MOSS)	05. OGS		
Nabestaanden Betalings/erke	06. Betalingen		
Nabestaanden Erfbelasting			
Nabestaanden IB			
Nabestaanden IB W&R			
Nabestaanden Schenkbelasting			
Nabestaanden S en E W&R			
Nabestaanden T W&R			

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 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 INL 153-> Cppzat / Grote 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

Browser address bar: <https://gid.belastingdienst.nl/gid/#dialoogondersteuning:cta=tcm:4-52533-4&cta=tcm:4>

Large Enterprise Portaal | GID

Stafmedewerker

Klant | Dialoogondersteuning | Nieuws | Bestellen | Berichten | Referentiemateriaal | Zoeken

Proces	Categorie	Subcategorie	Onderwerp
KOT - CAF	01. Algemeen	Lijkmat 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 Betalingaverke	06. Betalingen		
Nabestaanden Erfbelasting			
Nabestaanden IB			
Nabestaanden IB W&R			
Nabestaanden Schenkbelastir			
Nabestaanden S en E W&R			
Nabestaanden T W&R			

Vraag

**Waarom is 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  
Maak 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 daarop naar uw individuele situatie kijken. 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 aanmelden 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 belastingophouden hebt is de invordering hiervan nog steeds gepauzeerd. U krijgt nog bericht van ons wanneer we de pauzering opheffen.

Zie ook

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 Betreken		
Mini One Stop Shop (MOSS)	05. OGS		
Nabestaander betalingsverke	06. Betalingen		
Nabestaander Erfbelasting			
Nabestaander IB			
Nabestaander ID W&R			
Nabestaander Schenkbelasting			
Nabestaander S en E W&R			
Nabestaander T W&R			

Vraag

**Ik geef toestemming om mijn situatie opnieuw te beoordelen.**

Wat gebeurt er als ik geen toestemming geef?  
Het lukt mij niet om tijdig te reageren.  
Toestemming geven lukt niet.

**Ik geef toestemming om mijn situatie opnieuw te beoordelen.** ★

Bedankt voor het doorgeven van uw toestemming. U krijgt een persoonlijk zaakbehandelaar toegewezen. De behandelaar zal uw dossier verder behandelen en wordt ook uw contactpersoon. De behandelaar zal contact met u opnemen zodra wij met uw zaak starten.

**Interne informatie**  
Controleer in TVS of de klant de brief UHT-V heeft ontvangen.  
Maak de werkopdracht WC: CAF-11 vergelijkbaar compensatie.  
Vermeld in het bericht dat de klant n.a.v. de brief UHT-V toestemming geeft om de situatie opnieuw te beoordelen.  
Vraag hoe de klant het liefst benaderd wil worden. Telefonisch of via e-mail.  
Leg deze voorkeur vast in TVS via een notitie.  
Vul bij onderwerp in: #voorkeurskansals#

In de tekst vul je, indien van toepassing, deze velden:  
- naam,  
- telefoonnummer,  
- e-mailadres  
- voorkeur voor telefonisch/ e-mail / beide / geen (verwijder wat niet van toepassing is).

---

**Wat gebeurt er als ik geen toestemming geef?** ★

Zonder uw toestemming kunnen wij geen verder onderzoek doen naar uw specifieke situatie.  
Dit onderzoek is wel nodig om te kunnen bepalen of u recht hebt op compensatie.  
Als u later alsnog toestemming wilt geven dan kan dit. We gaan dan alsnog kijken naar uw situatie.

---

**Het lukt mij niet om tijdig te reageren.** ★

U kunt uw toestemming ook telefonisch doorgeven. Dan kunnen we zo snel mogelijk naar uw situatie kijken en bepalen of u in aanmerking komt voor compensatie. Als u later alsnog toestemming wilt geven dan kan dit. We gaan dan alsnog kijken naar uw situatie.

**Interne informatie**  
Heeft klant vragen over het verloop van het proces? Of wijfelt klant om een bepaalde reden over toestemming te geven?  
Maak een werkopdracht: DV: Serviceteam gedupeerden.

---

**Toestemming geven lukt niet.** ★

Als de klant om wat voor reden dan ook twijfelt aan het geven van toestemming, bring is voor mogelijke gevolgen, het niet begrijpt of de Nederlandse taal niet machtig is etc. Dus een bemaanmerking heeft om toestemming te geven. Wij vinden het jammer dat de toestemming om die reden niet gegeven kan worden. We willen er alles aan doen om deze drampel weg te nemen.

**Interne informatie**  
Maak de werkopdracht DV: Serviceteam gedupeerden/nl/. Geef zo duidelijk mogelijk aan waarom het geven van toestemming niet lukt en wat er voor nodig is om deze toestemming te krijgen.



## Bijlage 6 DO Invordering

**Proces**

Proces	Categorie	Subcategorie	Onderwerp
KOT - CAF	01 Algemeen	Betalen	Invordering
KOT - T Proce	02 Dossier	Invordering	
KOT - T W&R	03 Hardheid van stelsel	Uitbetalen	
LH Proce	04 CAF Betrokken		
Mini One Stop Shop (MOSS)	05 OGS		
Nabestaanden (Eerstelijnsverke)			
Nabestaanden Erfbelasting			
Nabestaanden IB			
Nabestaanden IB W&R			
Nabestaanden Schenkbelasting			
Nabestaanden S en E W&R			
Nabestaanden - T W&R			

**Vraag**

Wat betekent de pauzering voor mijn betalingsverplichtingen?  
 Onterechte verrekening  
 Overige vragen invordering

**Interne informatie**

Wilt de klant niet dat zijn invordering gepauzeerd wordt of wilt hij dat wij het terugdragen van de verrekening ongedaan maken? Maak dan een bericht 'Terugbetrokken CAF\_KOT LIC'. Wij betalen de klant binnen 2 werkdagen terug.

**Onterechte verrekening**

Onterechte verrekening  
 In het kader van de pauzering van de invorderingsmaatregelen draaien wij alle verrekeningen terug. Wij doen dit zo spoedig mogelijk.

**Interne informatie**

Voor klanten in de doelgroep 134 zijn de maandelijke verrekeningen nu ook teruggedraaid. Je herkent dit in Datas van dossiercode 501747. Wij betalen het verrekende bedrag in 1 keer uit, maak hiervoor geen bericht.  
 Voor nieuwe zelfstanders draaien wij de verrekeningen zo spoedig mogelijk terug.

Is er ten onrechte alsnog verrekend of hebben wij het verrekende bedrag niet in 1 keer uitbetaald? Maak een bericht 'Terugbetrokken CAF\_KOT LIC'.

**Overige vragen invordering**

Overige vragen invordering  
 Interne informatie  
 Contacteer in INL de CTR voor de gebruik hiervoor INL werkinstructie.

**Doelgroepcodes in INL**

131	CAF 11
132	Overige CAF-zaken
133	Wij hebben een persoonlijke betalingsregeling afgevoerd vanwege Opzet/Overige Schuit (OOS)
134	Zelfstander
135	Betrokkenen bij gekoederde wettelijke Belasting

Heeft de klant een invorderingsvraag die je niet kunt beantwoorden? Klik dan naar de CTR 006.  
 Over het de 131, 132, 133, 134 of 135 kan een bericht 'Terugbetrokken CAF\_KOT LIC'. Wij betalen 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-bijzet 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 onrecht 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 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. Stuur 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.

