

## **O SAMENVATTING**

### **Aanleiding**

#### *Vraagbaak voor preventie van fraude en doorverwijzen van slachtoffers*

Op 26 februari 2011 is de Fraudehelpdesk (FHD) opengestaan voor (aanvankelijk) een proefperiode van één jaar. De Fraudehelpdesk heeft als doel burgers en bedrijven te helpen voorkomen slachtoffer te worden van fraude en slachtoffers snel door te verwijzen naar de instantie die hen het beste kan helpen. De Fraudehelpdesk biedt hiervoor een centrale telefonische vraagbaak en website aan. Daarnaast signaleert de Fraudehelpdesk trends en nieuwe fraudevormen in Nederland en waarschuwt ze burgers, bedrijven en ketenpartners hiervoor. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie heeft ten behoeve van de Fraudehelpdesk een subsidie van €500.000 ter beschikking gesteld voor een proefperiode van één jaar. In het najaar van 2011 is de subsidie aan de helpdesk met één jaar verlengd tot en met 31 december 2012.

#### *Doel van de evaluatie*

Het Ministerie van Veiligheid en Justitie wil beoordelen of is voldaan aan de formele subsidievoorwaarden. Voorts dient door middel van deze evaluatie te worden achterhaald of de Fraudehelpdesk voorziet in een behoefte (van burgers, bedrijven en partners) en heeft bijgedragen aan een beter functionerende fraudebestrijdingsketen. APE heeft deze evaluatie uitgevoerd in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC).

### **Formele subsidievoorwaarden**

#### *SafeCin heeft voldaan aan merendeel formele subsidievoorwaarden*

Bij het toekennen van de subsidie heeft het Ministerie van Veiligheid en Justitie drieëntwintig formele subsidievoorwaarden gesteld. SafeCin heeft voldaan aan twintig voorwaarden. Aan twee voorwaarden is (in overleg met het ministerie van Veiligheid en Justitie) niet voldaan, omdat deze de doelmatigheid van de Fraudehelpdesk niet bleken te ondersteunen. Het betreft de voorwaarde om een tweemaandelijks netwerkoeverleg met ketenpartners te beleggen en de voorwaarde om te werken met vaste vraag-en-antwoord-scripts.

#### *Niet voldaan aan reactietijd van twee werkdagen op schriftelijke meldingen*

De helpdesk dient een reactietijd van twee werkdagen op schriftelijke vragen in acht te nemen. Uit twee enquêtes onder burgers en bedrijven die zich bij de helpdesk hebben gemeld blijkt dat burgers en bedrijven niet altijd een inhoudelijke reactie van de Fraudehelpdesk ontvangen op schriftelijke meldingen: 15 procent beoordeelt de reactiesnelheid op digitale meldingen als “matig” of “slecht”. Deze categorie burgers en bedrijven geeft aan dat de helpdesk niet heeft gereageerd nadat ze een melding hadden ingediend. Een deel van hen ontving weliswaar een automatisch antwoord, maar heeft daarna niks meer van de helpdesk vernomen. Dit beeld wordt bevestigd in een door ons bestudeerde

steekproef van twintig dossiers van personen die zich bij de helpdesk hebben gemeld; hierin bevonden zich drie dossiers waarbij de reactietijd langer dan twee werkdagen was.

### **Behoeften van burgers en bedrijven**

*Ruim 128.000 unieke websitebezoeken in onderzoeksperiode, stijgende trend*

In de onderzoeksperiode werd de website van de Fraudehelpdesk door ruim 128.000 personen bezocht. Op basis van een - zeer globale - schatting kunnen we stellen dat de helpdesk hiermee ongeveer 61 procent van haar geschatte doelgroep via de website heeft bereikt. Het aantal maandelijks unieke websitebezoekers vertoont een stijgende trend en is tussen februari 2011 en december 2011 meer dan vervijfvoudigd.

*Ruim 10.000 meldingen in 2011*

De Fraudehelpdesk ontving in 2011 van ruim 10.000 personen een melding. Het grootste gedeelte (60%) van deze meldingen kwam digitaal binnen. Het aantal meldingen vertoont eveneens een stijgende lijn. De stijging van het aantal meldingen kan zowel positief als negatief worden geïnterpreteerd: positief doordat de stijging er op kan duiden dat steeds meer burgers en bedrijven de helpdesk weten te vinden. Vanuit doeltreffendheidsoogpunt kan de stijging negatief worden geïnterpreteerd: de stijging kan er op duiden dat de fraudeprevalentie (het aantal gevallen van fraude) is toegenomen waardoor steeds meer burgers en bedrijven het slachtoffer worden van- of vragen hebben over fraude.

*Groot deel meldingen heeft betrekking op cybercrime. Ongeveer 2.500 personen doorverwezen*

Een substantieel deel van de meldingen (30%) heeft betrekking op cybercrime (waarbij internet het middel is om fraude te plegen), bijvoorbeeld het via een gefingeerde e-mail ontfutselen van inloggegevens van bankklanten. Daarnaast hebben veel meldingen betrekking op spooknota's en marktplaatsfraude. De helpdesk verwees ruim 2.500 melders door naar een andere organisatie. Het merendeel van deze melders werd doorverwezen naar het Steunpunt Acquisitie Fraude (34%), Consuwijzer (14%) en Mijnpolitie.nl (12%).

*Merendeel burgers en bedrijven beoordeelt afhandeling meldingen als ruim voldoende*

Een groot deel (87%) van de in januari 2012 ondervraagde burgers en bedrijven beoordeelt de inhoudelijke afhandeling van telefonische meldingen door de helpdesk als ruim voldoende. Ruim driekwart (76%) van de respondenten is tevreden over de inhoudelijke afhandeling van digitale meldingen. Ook voelt de meerderheid van de respondenten zich in voldoende mate geholpen met het telefonische en digitale antwoord van de helpdesk, respectievelijk 63 procent en 67 procent.

### **Meerwaarde Fraudehelpdesk in fraudebestrijdingsketen**

*Meeste ketenpartners staan neutraal of positief tegenover de Fraudehelpdesk en zien meerwaarde van helpdesk*

Elf van de zestien door ons geïnterviewde ketenpartners staan “neutraal” of “positief” tegenover de dienstverlening van de Fraudehelpdesk. Veertien ketenpartners geven aan dat de helpdesk een meerwaarde op het gebied van voorlichting- en informatieverzameling over fraude heeft. Bij het Meldpunt Internetoplichting (onderdeel van de politie) wordt een kritischer standpunt ingenomen over de meerwaarde. De politieorganisatie is namelijk ingericht op het verwerken van aangiften. Meldingen zijn zonder aangifte niet direct bruikbaar voor de politie.

*Doorverwezen meldingen kunnen niet structureel worden opgepakt door de politie...*

Een minderheid van de door ons geïnterviewde ketenpartners heeft in de onderzoeksperiode meldingen van de helpdesk doorverwezen gekregen. We hebben hen gevraagd in hoeverre ze deze konden afhandelen. Voornaamste constatering is dat twee ketenpartners die onder de politie vallen (VTSPN en Meldpunt Internetoplichting) aangeven dat zij doorverwezen meldingen vaak niet (kunnen) oppakken. Reden hiervoor is het gebrek aan kennis bij de politie over fraude. Ook geven de vertegenwoordigers aan dat de politie pas actie onderneemt als er sprake is van een strafbaar feit. In de praktijk leiden meldingen die naar de politie worden doorverwezen hierdoor niet altijd tot een aangifte. De overige geïnterviewde ketenpartners kunnen meldingen op hun terrein doorgaans zonder problemen afhandelen.

*Twee ketenpartners kritisch over informatievoorziening bij meldingen, over algemeen geen terugkoppeling over – individuele – meldingen*

Twee ketenpartners beoordelen de informatievoorziening bij doorverwezen meldingen als “slecht” doordat het *Forward and Track* formulier en de begeleidende mail van de helpdesk niet duidelijk zijn. De helpdesk houdt zelf niet bij wat er met – individuele – doorverwezen meldingen gebeurt. Formeel valt dit niet onder de verantwoordelijkheid van de helpdesk. Daarbij geven vijf van de zes gesproken ketenpartners aan dat er geen terugkoppeling naar de helpdesk over individuele meldingen plaatsvindt.

### **Preventie van fraude**

*Effect van helpdesk op preventie niet empirisch vast te stellen*

Het aandeel betalende slachtoffers die zich bij de helpdesk hebben gemeld is gedaald: in februari 2011 gaf 32 procent van de melders aan een bedrag te hebben betaald aan de betreffende oplichter, tegenover slechts 7 procent in december 2011. De relatieve (en absolute) afname van het aantal betalende slachtoffers zou een aanwijzing kunnen zijn dat de helpdesk steeds vaker weet te voorkomen dat mensen het slachtoffer worden van fraude. Er zijn echter te veel kanttekeningen op deze bevinding om een causale relatie te kunnen leggen tussen de afname van het aandeel betalende slachtoffers en de inspanningen van de helpdesk. Zo is geen rekening gehouden met externe factoren (zoals de fraude prevalentie en inspanningen door andere partijen).

### **Conclusie**

*Geld is doelmatig besteed...*

Alles overziende constateren we dat er voldoende aanwijzingen zijn dat de Fraudehelpdesk de subsidie van €500.000 doelmatig heeft besteed. De helpdeskmedewerkers zijn voldoende bezet en ontvangen een salaris dat nagenoeg gelijk is aan het gemiddelde startsalaris bij een HBO-functie. De huisvestingskosten zijn relatief bescheiden.

*...Fraudehelpdesk ontwikkelt zich tot een centraal punt voor burgers en bedrijven met vragen over fraude...*

De helpdesk is goed vindbaar via Google met gangbare Nederlandstalige zoektermen en is in de onderzoeksperiode regelmatig in de publiciteit gekomen. Zowel het aantal websitebezoeken als het aantal meldingen bij de Fraudehelpdesk is in de onderzoeksperiode gestegen. Een punt van aandacht is het feit dat de website van de Fraudehelpdesk slechts via de websites van acht van de negentien ketenpartners bereikbaar is.

*...maar onduidelijk wat het effect hiervan is op preventie van fraude*

Er zijn te weinig aanwijzingen om een solide uitspraak te doen over het effect van de Fraudehelpdesk op het voorkomen van fraude tegen burgers en bedrijven. Enerzijds is het een positieve aanwijzing dat het merendeel van de burgers en bedrijven tevreden is over de inhoudelijke afhandeling van vragen door de Fraudehelpdesk. Ook geeft het merendeel van de burgers aan te zijn

doorverwezen naar de juiste organisatie. Anderzijds is het negatief dat meldingen die naar de politie worden doorverwezen vaak niet kunnen worden opgepakt, doordat de politieorganisatie is ingericht op het verwerken van aangiften.