

Evaluatie doelmatigheid Fraudehelpdesk

Eindrapport

Rafiq Frierson
Reinier van Winden
Peter Wilms
Stefanie Bouman

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van
het Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatie Centrum van
het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

© 2012, WODC, ministerie van Veiligheid en Justitie, auteursrechten voorbehouden.

Den Haag, April 2012

Evaluatie doelmatigheid Fraudehelpdesk

Rafiq Frierson, Reinier van Winden, Peter Wilms en Stefanie Bouman

Ape rapport nr. 953

© 2012, WODC, ministerie van Veiligheid en Justitie, auteursrechten voorbehouden.

Website: www.ape.nl

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt via druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

INHOUD

0	SAMENVATTING/SUMMARY	3
1	ACHTERGROND, PROBLEEMSTELLING EN AANPAK	11
1.1	Achtergrond	11
1.2	Vraagstelling	14
1.3	Aanpak	16
1.4	Opbouw	18
2	BESCHRIJVING FRAUDEHELPDESK	19
2.1	Input (middelen)	19
2.1.1	Financiën	19
2.1.2	Personeel	19
2.1.3	Overig	20
2.2	Throughput (activiteiten)	20
2.2.1	Dagelijkse activiteiten	20
2.2.2	Overige activiteiten	24
2.3	Output (resultaten)	27
2.3.1	Operationele prestaties	27
2.3.2	Financiële prestaties	35
2.4	Conclusies	36
3	TOETSING EVALUATIECRITERIA	39
3.1	Evaluatiekader	39
3.2	Formele subsidievoorwaarden	40
3.3	Tegemoetkoming helpdesk aan behoefte burgers en bedrijven	43
3.3.4	Oordeel burgers en bedrijven over afhandeling van meldingen	49
3.4	Bijdrage helpdesk aan beter functionerende fraudebestrijdingsketen en behoeftevoorziening partners	52
3.4.1	Contacten helpdesk in keten en informatievoorziening aan partners	53
3.4.2	Oppakken van doorverwezen meldingen door ketenpartners	55
3.4.3	Draagvlak Fraudehelpdesk in keten	59
3.4.4	Conclusies	61
3.5	Effect bijdrage helpdesk op preventie van fraude	61
4	OORDEEL	65
4.1	Synthese	65

4.2	Beoordeling van doelmatigheid en doeltreffendheid	66
4.2.1	Doelmatigheid	66
4.2.2	Doeltreffendheid	69
4.2.1	Conclusies	71
4.3	Aanknopingspunten voor de toekomst	71
BIJLAGE 1	GERAADPLEEGDE LITERATUUR	75
BIJLAGE 2	GEÏNTERVIEWDE PERSONEN	77
BIJLAGE 3	SAMENSTELLING BEGELEIDINGSKOMMISSIE	79
BIJLAGE 4	INTEGRAAL EVALUATIEKADER EN SUBSIDIEVOORWAARDEN	81
BIJLAGE 5	VERANTWOORDING	95

0 SAMENVATTING/SUMMARY

Aanleiding

Vraagbaak voor preventie van fraude en doorverwijzen van slachtoffers

Op 26 februari 2011 is de Fraudehelpdesk (FHD) opengegaan 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 netwerkoverleg met ketenpartners te beleggen en de voorwaarde om te werken met vaste vragen-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 maandelijkse 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 doorverwe-

zen 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.

Summary and conclusions

Preventing fraud and assisting victims

On February 26, 2011, the Dutch Fraud Helpdesk opened its doors for a trial period of one year. The goal of the Fraud Helpdesk is to protect citizens and (small) companies against different kinds of fraud. Furthermore, the Helpdesk directs victims of fraud to those organisations that are best equipped to help them.

The Fraud Helpdesk offers a Helpline and a website. If the Helpdesk detects new trends and types of fraud it warns citizens, companies and partners about these developments.

During its first year, the Fraud Helpdesk was funded by a subsidy of € 500.000 from the Ministry of Security and Justice. In autumn 2011 the subsidy was extended with another year, lasting until December the 31st 2012.

Goal of the evaluation

The Ministry of Security and Justice has asked APE to evaluate the Fraud Helpdesk to see if all formal subsidy conditions are met. The evaluation should establish if the Helpdesk adequately caters to the needs of fraud victims and to other that collaborate with the Fraud Helpdesk (partners in the so-called prevention chain). It should also investigate whether the helpdesk contributes sufficiently to fraud prevention.

Formal subsidy conditions

Safecin has satisfied most formal subsidy conditions

The Ministry of Security and Justice provided subsidy on twenty-three formal subsidy conditions. Safecin has met twenty of these conditions. Two conditions (network consultation on a two-monthly basis and a restriction to work with fixed request / response scripts) were at odds with an efficient operation of the Fraud Helpdesk and were therefore ignored.

The required response time of two working days on written fraud reports was not met

The Helpdesk conducted two questionnaires among citizens and companies that contacted the Helpdesk in 2011. 15% of the respondents indicated that they were not helped as quickly as promised. They qualified the waiting period before they were helped as 'moderate' or 'bad'. A comparable result was found when studying reported fraud files.

Needs of citizens and companies

Over 128.000 single visitors consulting the fraud helpdesk's website

The website of the Fraud Helpdesk was consulted by 128.000 single visitors during the first year. Roughly estimated the Fraud Helpdesk reaches approximately 61 percent of its target group. The number of single website visitors increased fivefold between February 2011 and December 2011 and is still increasing.

Over 10.000 fraud reports in 2011

In 2011, the Fraud Helpdesk received over 10.000 fraud reports. The majority of these reports got in through the internet (60%). The number of fraud reports is increasing, which can be interpreted in two ways. It can be interpreted positively because it shows that an increasing number of people know about the Fraud Helpdesk. But the increase may also be due to a growing number of fraud victims.

Over 2.500 referrals on cybercrime reports

More than 30 percent of all fraud reports refer to cybercrime (types of fraud on the internet). The Helpdesk referred over 2.500 reports to other authorities, such as Steunpunt Acquisitie Fraude (34%), Consuwijzer (14%) and Mijnpolitie.nl (12%).

Majority finds the handling of fraud sufficient

A substantial majority of the citizens and companies (87%) find the handling procedure of fraud cases reported by telephone sufficient. About 76 percent of the respondents are satisfied with the current manner in which fraud reports that are submitted online are handled.

Added value of the Fraud Helpdesk in the fraud prevention chain.

Most partners agree that the fraud helpdesk has an added value

Eleven of sixteen chain partners judged the services of the Helpdesk as 'neutral' or 'good'. Fourteen of those partners think the Fraud Helpdesk has an added value in the provision and collection of information on fraud.

Most fraud reports cannot be handled by the police

Only a few chain partners receive reports through the Fraud Helpdesk. Most of these partners are able to handle fraud reports adequately. Only the police have problems taking action on reported fraud. The main reason is that the police can only act on criminal offenses. Therefore the police lack knowledge about fraud cases.

Criticism on information in fraud reports

The information when redirecting a fraud report is labeled as 'bad' by two chain partners. They commented that the 'forward and track' form and supporting email were unclear.

Fraud prevention

Effect Helpdesk not determined empirically

The number of fraud victims who have lost money decreased over the past year. This decrease of 'paying victims' may be an indication of the prevention effects of the Fraud Helpdesk. However, this finding cannot be used to establish causality between the decrease in 'paying victims' and efforts of the Helpdesk because other factors may also have an impact on the number of paying victims.

Conclusion

Budget is spent appropriately

All in all, the Fraud Helpdesk has spent its subsidy of €500.000 efficiently. The Helpdesk's current employees have a sufficient amount of work and receive a salary commensurate with their type of work.

The Fraud Helpdesk becomes a central point of information on fraud

The website of the Helpdesk is easy to reach through the internet. Besides, it received quite an amount of media attention last year. As a result the number of fraud reports and visits to its website has strongly increased. A point of improvement would be a reference to the Fraud Helpdesk's website on partner websites.

Effects on fraud prevention unclear

There is not enough evidence to conclude that the Helpdesk contributes to the fraud prevention. A positive result is that the majority of people who have been in touch with the Helpdesk are satisfied with its help. But its effect on fraud prevention remains unclear.

1 ACHTERGROND, PROBLEEMSTELLING EN AANPAK

1.1 Achtergrond

Behoefte in samenleving aan een helpdesk

Fraude kan ingrijpende gevolgen hebben voor slachtoffers. Naast financiële schade ondervinden veel slachtoffers van fraude ook emotionele problemen. Met name slachtoffers van beleggings-, identiteits- en relatiefraude zouden zich onvoldoende gesteund voelen door politie, rechters en instanties in de financiële dienstverlening.¹ Eén op de vijf personen die in 2008 het slachtoffer was van (poging tot) oplichting gaf aan behoefte te hebben aan een telefonische helpdesk.²

Motie voor onderzoek naar slachtoffers van fraude

Eind 2007 heeft de Tweede Kamer een motie aangenomen van de leden De Wit (SP) en Azough (Groen Links) waarin de regering werd gevraagd onderzoek te verrichten naar de bestaande en mogelijke hulp aan slachtoffers van financieel-economische criminaliteit.³ Mede naar aanleiding van deze motie is in 2009 een voorstel uitgewerkt voor een Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC) als een digitale helpdesk voor financieel-economische criminaliteit. In de eerste opzet was het digitale loket gericht op bedrijven.⁴ Gelet op de wens van de Tweede Kamer is besloten de reikwijdte van de helpdesk uit te breiden naar kleine bedrijven én burgers.⁵

Doelen en taken van de Fraudehelpdesk⁶

De Fraudehelpdesk (FHD) heeft als doel burgers en bedrijven weerbaarder te maken tegen pogingen tot oplichting. Daartoe helpt de Fraudehelpdesk te voorkomen dat burgers en bedrijven slachtoffer worden van fraude en diegene die wel slachtoffer zijn geworden snel door te verwijzen naar de instantie die hen het beste kan helpen. De Fraudehelpdesk dient daarom een centraal punt te zijn voor burgers en bedrijven met vragen op het gebied van fraude en oplichting.

¹ Kunst, M.J.J. en van Dijk, J.J.M. (2009).

² Oudejans, M. en Vis, C. (2008).

³ Tweede Kamer, 15-11-2007, vergaderjaar 2007-2008, 31 200 VI, nr. 48.

⁴ Tweede Kamer, 11-01-2010, vergaderjaar 2009-2010, 29 911, nr. 37.

⁵ Tweede Kamer, 18-05-2010, vergaderjaar 2009-2010, 29 911, nr. 41.

⁶ Ministerie van Veiligheid en Justitie, 20-09-2010. Brief aan SafeCin: "Kennisgeving subsidie Helpdesk Finec" (5667506).

De meerwaarde van de Fraudehelpdesk moet zijn dat er één laagdrempelige ingang komt waar burgers en bedrijven terecht kunnen met vragen. De helpdesk dient hiervoor algemene kennis en informatie te verstrekken over bestaande vormen van fraude en oplichting ten einde de vragsteller weerbaarder te maken tegen pogingen tot oplichting. Tevens heeft de Fraudehelpdesk een doorverwijzende functie als het gaat om meldingen en vragen van burgers, bijvoorbeeld op het werkterrein van de Autoriteit Financiële Markten (AFM, fraude/oneerlijke handelspraktijken gerelateerd aan financiële producten en diensten) en de Consumenten-autoriteit (CA, oneerlijke handelspraktijken in het algemeen) liggen. Het meldpunt legt de kenmerken van de vragen en meldingen vast en informeert de ketenpartners periodiek over de trends in omvang en aard van de meldingen. In voorkomende gevallen verwijst ze door naar de daarvoor bestaande instanties, zoals de politie, AFM of de CA.

Financiering van de Fraudehelpdesk

Het ministerie van Justitie heeft besloten de Fraudehelpdesk uit te besteden aan een externe partij die hiervoor een subsidie ontvangt. In september 2010 is bij twee partijen een offerte aangevraagd. De twee ingediende offertes werden beoordeeld door vier ministeries: Veiligheid en Justitie, Economische Zaken Landbouw en Innovatie, Financiën en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

De offerte van SafeCin werd unaniem als beste gekozen, voor wat betreft de inhoud, de visie en begrip van de praktijk. Op 26 november 2010 ontving SafeCin bericht dat de subsidie aan hen was toegewezen voor een proefperiode van één jaar (2011). Voorwaarde was dat de helpdesk binnen drie maanden operationeel diende te zijn.⁷ SafeCin is ontstaan in oktober 2003 en vloeit voort uit de voormalige Stichting Eerlijk Zakendoen. Momenteel zijn de Fraudehelpdesk en het Steunpunt Acquisitiefraude (SAF) de enige activiteiten van SafeCin. SAF is in 2003 opgezet en biedt bedrijven die het slachtoffer zijn geworden van acquisitiefraude juridische bescherming. Sinds 26 februari 2011 kunnen burgers en bedrijven terecht bij de helpdesk.

In de subsidieaankondiging heeft het ministerie aangegeven dat er maximaal € 500.000 voor een proefperiode van één jaar ter beschikking zou worden gesteld.⁸ Dit bedrag werd door het Ministerie van Veiligheid en

⁷ Ministerie van Veiligheid en Justitie, 26-11-2010. Brief aan SafeCin: "subsidie voor het inrichten van een Helpdesk financieel- economische criminaliteit" (5675227).

⁸ Ministerie van Veiligheid en Justitie, 20-09-2010. Brief aan SafeCin: "kennisgeving subsidie Helpdesk Finec" (5667506).

Justitie beschouwd als reële bijdrage voor een bescheiden helpdesk.⁹ Het streven van het ministerie was om te “komen tot een meerjarig centraal punt voor burgers met vragen op het gebied van fraude en oplichting”. Gelet “op de financiële consequenties van de helpdesk” is de subsidie in beginsel toegekend voor een proefperiode van één jaar.¹⁰

In het najaar van 2011 heeft het Ministerie van Veiligheid en Justitie besloten de subsidie aan de helpdesk met één jaar te verlengen. Directe aanleiding hiervoor was het feit dat de Fraudehelpdesk door externe partijen gevraagd werd een offerte uit te brengen voor het uitvoeren van aanvullende taken.¹¹ Voor de externe partijen was het perspectief op continuïteit van de Fraudehelpdesk zeer relevant. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie heeft dan ook besloten met instemming van de Fraudehelpdesk de proefperiode te verlengen tot en met 31 december 2012.¹² Met het verlengen van de subsidie gaf het Ministerie van Veiligheid en Justitie een voorlopige borging van de Fraudehelpdesk.

Drieëntwintig subsidievoorwaarden, geen afspraken over output

In de subsidieaankondiging formuleerde het ministerie 23 subsidievoorwaarden (zie de bijlage voor een overzicht van deze voorwaarden). Bij de formulering van de subsidievoorwaarden heeft het ministerie gekeken naar voorwaarden die golden voor soortgelijke meldpunten, zoals Consuwijzer en meldpunt Misdaad Anoniem. Er zijn geen afspraken gemaakt over de output van de Fraudehelpdesk, zoals het aantal afgehandelde meldingen per dag. Het ministerie van Veiligheid en Justitie geeft aan dat dit niet mogelijk was vanwege de grote onzekerheid die hierover was. Overigens zijn er bij de verlenging van de subsidie geen aanvullende afspraken gemaakt.

⁹ Interne bronnen Ministerie van Veiligheid en Justitie.

¹⁰ Zie noot 8

¹¹ Het betrof hier twee meldpunten op het gebied van respectievelijk zorg- en sociale zekerheidsfraude. Uiteindelijk zijn deze meldpunten niet ondergebracht bij de Fraudehelpdesk.

¹² Ministerie van Veiligheid en Justitie, 16-12-2011. Brief aan SafeCin: “Subsidieverstrekking voor de Helpdesk Finec” (5712362).

1.2 Vraagstelling

Directe aanleiding voor dit onderzoek is te beoordelen of de subsidie na 31 december 2012 wordt voortgezet. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie wil beoordelen of SafeCin heeft voldaan aan de formele subsidievoorwaarden. Dit dient te gebeuren op basis van een doelmatigheidsevaluatie. 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.

De centrale vraagstelling van dit onderzoek omvat vier onderdelen.

- a) Heeft de Fraudehelpdesk aan de formele subsidievoorwaarden voldaan?
- b) Voorziet de Fraudehelpdesk in een behoefte van burgers en bedrijven?
- c) Heeft de Fraudehelpdesk bijgedragen aan een beter functionerende fraudebestrijdingsketen?
- d) Heeft de Fraudehelpdesk bijgedragen aan de preventie van fraude waar vooral burgers en kleine bedrijven het slachtoffer van worden?

Bij deze vraagstelling onderscheiden we tien deelvragen, zie onderstaand schema. Bij elk van de vier deelonderdelen en bijbehorende deelvragen onderscheiden we een aantal evaluatiecriteria. Deze staan in schema 4-1 en in de bijlage van dit rapport.

Schema 1-1 Vraagstelling en deelvragen

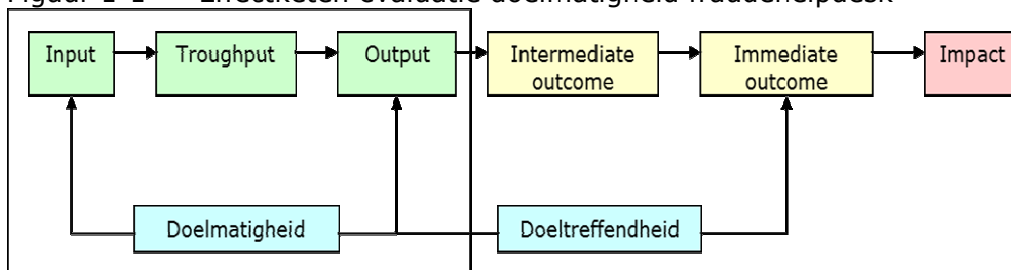
Onderdeel	Deelvraag
a) Heeft de Fraudehelpdesk aan de formele subsidievoorwaarden voldaan?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Is voldaan aan de voorwaarden op het gebied van: <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Ervaring en expertise 1.2 Omvang en contacten met netwerkpartners 1.3 Inrichting en werking van helpdesk 1.4 Financiën en rapportage 1.5 Algemeen (o.a. geheimhoudingsplicht en ervaring uitvoerende organisatie)
b) Voorziet de Fraudehelpdesk in een behoefte van burgers en bedrijven?	<ol style="list-style-type: none"> 2. Hoe staat het met de naamsbekendheid van de helpdesk? 3. In hoeverre is de website www.fraudehelpdesk.nl eenvoudig te vinden via Google (na invoering van verschillende voor de hand liggende zoektermen)? En via de website van de partners (Politie, OM enz.)? 4. Hoeveel unieke bezoekers heeft de website www.fraudehelpdesk.nl? 5. Hoeveel meldingen en doorverwijzingen zijn er van februari 2011 t/m december 2011 geregistreerd, om welke soorten ging het en hoe zijn deze afgehandeld? 6. Hoe oordelen burgers en bedrijven die contact hebben gehad over de performance van de Fraudehelpdesk?
c) Heeft de Fraudehelpdesk bijgedragen aan een beter functionerende fraudebestrijdingsketen?	<ol style="list-style-type: none"> 7. Heeft de Fraudehelpdesk in de periode februari 2011 t/m december 2011 nieuwe fraudevormen gesignaleerd en daar voor gewaarschuwd? 8. In hoeverre worden doorverwezen zaken adequaat opgepakt door de partners? 9. Hoe oordelen de ketenpartners over de performance van de helpdesk?
d) Heeft de Fraudehelpdesk bijgedragen aan de preventie van fraude waar vooral burgers en kleine bedrijven het slachtoffer van worden?	<ol style="list-style-type: none"> 10. Is het gezien de antwoorden op vraag 1 t/m 9 aannemelijk dat de Fraudehelpdesk heeft bijgedragen aan de preventie van fraude waar vooral burgers en kleine bedrijven het slachtoffer van worden?

1.3 Aanpak

Onderzoekskader

In dit evaluatieonderzoek staat de doelmatigheid (efficiëntie) van de Fraudehulpdesk centraal. Bij het uitvoeren van evaluatieonderzoek gebruiken we een effectketen. Een effectketen toont de samenhang tussen essentiële begrippen in het evaluatiejargon. Zie onderstaande figuur.

Figuur 1-1 Effectketen evaluatie doelmatigheid fraudehulpdesk



Bron: Willemsen (2011), bewerking APE.

In figuur 1-1 hebben we de afbakening van het onderzoek grafisch weergegeven. Onderstaand lichten we toe wat we onder de begrippen in de figuur verstaan.

- Input: dit zijn de *middelen* die de Fraudehulpdesk ter beschikking heeft, zoals geld, personeel en helpdeskapparatuur.
- Throughput: dit zijn de *activiteiten* die de Fraudehulpdesk uitvoert. Voorbeelden hiervan zijn het registreren en doorverwijzen van meldingen en het onderhouden van contacten met ketenpartners.
- Output: dit zijn de *directe uitkomsten van de activiteiten* die de Fraudehulpdesk uitvoert. Voorbeelden hiervan zijn het aantal geregistreerde, afgehandelde en doorverwezen meldingen.
- Intermediate outcome: dit betreft de *beoogde verandering in het gedrag van mensen* als gevolg van de activiteiten van de Fraudehulpdesk. Voorbeelden hiervan zijn dat slachtoffers aangifte doen bij de juiste organisatie en dat potentiële slachtoffers niet in zee gaan met oplichters.
- Immediate outcome: het *beoogde directe resultaat van de (door de Fraudehulpdesk) teweeg gebrachte gedragsverandering*. We definiëren dit als een afname van de prevalentie van fraude in de samenleving.
- Impact: het *beoogde maatschappelijke effect* van de Fraudehulpdesk. We definiëren dit als een maatschappij waarin de kans om het slachtoffer te worden van fraude kleiner is dan in een maatschappij zonder de Fraudehulpdesk.

- Doelmatigheid (efficiëntie): dit is de confrontatie van vooraf opgestelde doelstellingen (subsidievoorwaarden en gegeven budget) met de output (bijvoorbeeld het aantal doorverwezen slachtoffers).
- Doeltreffendheid (effectiviteit): dit is de confrontatie van vooraf opgestelde doelstellingen met de outcome. Voorbeeld hiervan is of er, gegeven het aantal door de Fraudehelpdesk afgehandelde meldingen, sprake is van een afname van de fraudeprevalentie. Hierbij is het belangrijk dat het effect kan worden toegewezen aan de door de Fraudehelpdesk afgehandelde meldingen.

Afbakening (grenzen) onderzoek

De vraagstelling van dit onderzoek omvat de gehele effectketen. Vanwege tijd- en budgetrestricties ligt de focus in deze evaluatie echter op de relatie tussen input (middelen), throughput (activiteiten) en output (resultaten), zie het omkaderde deel in figuur 1-1. Vanuit de resultaten uit dat deel van de effectketen zoeken we naar antwoorden op de deelvragen die betrekking hebben op outcome en impact.

Onderzoeksmethoden

We beantwoorden de deelvragen via de volgende onderzoeksmethoden¹³:

- *Literatuuronderzoek*: o.a. documentatie van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, interne documentatie van SafeCin (o.a. financiële informatie en informatie over doorverwezen meldingen), kamerstukken en (empirisch) onderzoek. De opbrengst van het literatuuronderzoek vormt tevens input voor de interviews.
- *Interviews*:
 - Interviews met de directie en medewerkers van de Fraudehelpdesk.
 - Interview met de voor de Fraudehelpdesk verantwoordelijke beleidsmedewerker op het Ministerie van Veiligheid en Justitie.
 - Zestien telefonische interviews met relevante partijen in de fraudebestrijdingsketen (een overzicht van alle gesproken partijen staat in de bronvermelding).¹⁴ We noemen deze partijen in de rest van dit rapport "ketenpartners".

¹³ Een overzicht van de gehanteerde onderzoeksmethoden (en hoofdbevindingen) per deelvraag staat in het integraal evaluatiekader in de bijlage.

¹⁴ Deze partijen zijn geselecteerd op basis van een lijst van 19 organisaties waarmee de Fraudehelpdesk op haar website aangeeft samen te werken. Zie: <http://www.fraudehelpdesk.nl/Meldpunten>, geraadpleegd op 12-01-2012. De contactpersonen bij elk van deze organisaties zijn verkregen via SafeCin. Uiteindelijk is met personen van 16 van deze 19 organisaties gesproken. Bij de volgende drie organisaties is dit niet gebeurd: (1) SAF (omdat deze onder SafeCin valt), (2) Slachtofferhulp (omdat de contactpersoon aangaf te weinig zicht te hebben op de helpdesk ten einde hierover vragen te kunnen beantwoorden) en (3) MKB-Nederland vanwege langdurige afwezigheid van de betreffende contactpersoon in de onderzoeksperiode.

- *Beschrijvende data analyse*: beschrijvende statistische analyses op basis van alle meldingen die in de periode februari 2011 t/m december 2011 bij de Fraudehelpdesk zijn binnengekomen.
- *Dossierstudie*: nadere bestudering van twintig dossiers die in de periode februari 2011 t/m december 2011 bij de Fraudehelpdesk zijn binnengekomen. Een nadere toelichting op deze dossierstudie staat in de bijlage.
- *Twee klanttevredenheidsenquêtes*: we hebben voor het onderzoek de beschikking over de resultaten (microdata) van twee klanttevredenheidsenquêtes. De twee enquêtes zijn gehouden onder een steekproef van burgers en bedrijven die zich bij de Fraudehelpdesk hebben gemeld. De twee enquêtes zijn respectievelijk in mei 2011 en januari 2012 afgenomen. Een nadere toelichting op de enquêtes (en verantwoording van de steekproef) staat in de bijlage.
- *Observatie en registratie*:
 - Een meeloopdag bij de Fraudehelpdesk;
 - Vier *mysterycalls* in februari 2012.

1.4 Opbouw

In hoofdstuk 2 geven we een werkbeschrijving van de Fraudehelpdesk. We maken hierbij een onderscheid tussen de input (middelen)-, throughput (activiteiten)- en output (resultaten) van de helpdesk. In hoofdstuk 3 toetsen we de evaluatiecriteria. Deze omvatten de subsidievoorwaarden, de tegemoetkoming van de helpdesk aan een behoefte van burgers en bedrijven, en de bijdrage van de helpdesk aan een beter functionerende fraudebestrijdingsketen en preventie van fraude. We beëindigen het rapport in hoofdstuk 4 met een oordeel over de doelmatigheid (en mogelijke effectiviteit) van de helpdesk. Het rapport omvat een bijlage met o.a. het integraal evaluatiekader.

2 BESCHRIJVING FRAUDEHELPDESK

In dit hoofdstuk beschrijven we de werkzaamheden van de Fraudehelpdesk. Inzicht hierin is immers essentieel alvorens we een uitspraak kunnen doen over de doelmatigheid van de helpdesk. Bij de beschrijving van de werkzaamheden maken we een onderscheid in middelen- (paragraaf 2.1), activiteiten- (paragraaf 2.2) en output van de helpdesk (paragraaf 2.3). De informatie uit dit hoofdstuk is naast literatuuronderzoek verkregen uit interviews met de directie-, medewerkers-, ketenpartners en het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

2.1 Input (middelen)

2.1.1 Financiën

Zoals aangegeven in hoofdstuk 1 financiert SafeCin de Fraudehelpdesk met een subsidie van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. SafeCin diende hiervoor bij de subsidieaanvraag een begroting van € 526 duizend in. Over de periode december 2010 t/m december 2011 heeft SafeCin een subsidie van € 452 duizend van het ministerie ontvangen. Deze subsidie is gefaseerd overgemaakt. Voor de periode januari 2012 t/m december 2012 heeft SafeCin een subsidie van € 500 duizend toegekend gekregen.¹⁵ Deze subsidie wordt eveneens gefaseerd overgemaakt.

2.1.2 Personeel

Per december 2011 bestaat het team van de Fraudehelpdesk uit elf medewerkers (ca. 8,5 fte):

- Eén directeur (projectleider);
- Vier eerstelijnsmedewerkers/callcentermedewerkers;
- Drie fraude-experts;
- Eén beleidsmedewerker;
- Eén communicatiemanager;
- Eén administratief medewerker.

¹⁵ Ministerie van Veiligheid en Justitie, 16-12-2011. Brief aan SafeCin: "subsidie voor de Helpdesk financieel-economische criminaliteit" (5712362/11).

De drie fraude-experts werken elk parttime (twee dagen) op ZZP-basis bij de helpdesk, de andere dagen zijn zij elders werkzaam. De beleidsmedewerker en communicatiemanager werken ook parttime, respectievelijk vier en twee dagen. De communicatiemanager is eveneens werkzaam op ZZP-basis. De overige medewerkers werken fulltime. We beschrijven de werkzaamheden van de medewerkers in paragraaf 2.2.

Nagenoeg geen personeelsverloop, geen procesmanager

- Tot december 2011 bestond het team van de helpdesk uit tien medewerkers. De helpdesk had toen geen communicatiemanager in dienst. Voorts was de beleidsmedewerker in dienst als projectmedewerker.
- Er heeft in de onderzoeksperiode (februari t/m december 2011) nagenoeg geen personeelsverloop bij de helpdesk plaatsgevonden.
- De Fraudehelpdesk heeft een openstaande functie voor een procesmanager die de medewerkers aanstuurt en interne zaken afhandelt. Tot op heden wordt deze taak intern opgevangen door twee fraude-experts. De directeur van SafeCin geeft aan dat dit geen wenselijke situatie is, omdat dit leidt tot overbezetting van de betreffende fraude-experts. De directeur springt soms bij om de taken van de procesmanager op te pakken.

2.1.3 Overig

De Fraudehelpdesk beschikt over diverse systemen voor het ontvangen, registreren en doorverwijzen van meldingen. Voorbeelden hiervan zijn computers, headsets, een call center systeem (schermen waarop te zien is hoeveel gesprekken er worden afgehandeld en of er gesprekken in de wacht staan). Ook beschikt de helpdesk over software om meldingen te registreren en door te verwijzen naar ketenpartners via telefoon en door middel van de zogenoemde *Forward and Track* werkwijze (zie paragraaf 2.2 voor een nadere toelichting hierop).

2.2 Throughput (activiteiten)

2.2.1 Dagelijkse activiteiten

Directeur

De directeur van de helpdesk is verantwoordelijk voor de beleidsbepaling, uitvoering, en het management van de helpdesk. Voorts onderhoudt de

directeur contact met de verschillende ketenpartners. De directeur legt aan de Raad van Toezicht van SafeCin verantwoording af.¹⁶

Eerstelijnsmedewerkers

De vier eerstelijnsmedewerkers vormen samen het callcenter en zijn verantwoordelijk voor het beantwoorden van vragen die per telefoon of via de website binnenkomen. Daarnaast registreren, verwerken en handelen zij meldingen af. Van een groot deel van de meldingen (67%) maken zij digitaal verslag, andere meldingen worden direct (zonder verslag) afgehandeld. Hiervoor doen zij soms (summier) onderzoek, zoals het opzoeken van adresgegevens van bedrijven.

De eerstelijnsmedewerkers zijn bekend met verschillende vormen van fraude ten einde de meldingen en vragen te kunnen verwerken. Zij hebben hiervoor bij de start van de helpdesk een training ontvangen van de fraude-experts en ketenpartners (o.a. Consuwijzer). Meldingen die desondanks te gecompliceerd zijn voor afhandeling worden door de eerstelijnsmedewerkers voorgelegd aan de fraude-experts. Door de toenemende ervaring en kennis handelt het callcenter echter steeds meer zelfstandig zaken af (d.w.z. zonder de hulp van een fraude-expert). Bij het openen van de helpdesk werd geschat dat ongeveer 80 procent van de telefonische meldingen direct kon worden afgehandeld door de eerstelijnsmedewerkers en ongeveer 20 procent zou worden doorverwezen naar een fraude-expert. Sinds de opening van de helpdesk zou deze verhouding zich volgens een fraude-expert ontwikkeld hebben van 70/30 tot bijna 90/10.¹⁷ Elk van de eerstelijnsmedewerkers kent zijn eigen specialisaties en werkzaamheden, vaak op basis van hun eerdere werkervaring. Zo houdt één medewerker zich bezig met meldingen op het gebied van financiële markten, terwijl een andere een interne ICT helpdesk vormt.¹⁸

De duur van afhandeling verschilt per aard van de melding en het contact met de melder. Doorgaans worden meldingen binnen 24 uur afgehandeld.¹⁹ Sommige meldingen komen echter dermate vaak voor dat deze kunnen worden afgehandeld met een standaardantwoord. Dit zorgt ervoor dat personen eenduidige antwoorden krijgen en voorkomt dat medewerkers meerdere keren dezelfde brief hoeven te schrijven.

¹⁶ SafeCin, 16-09-2010 "Functiebeschrijving directeur/bestuurder SafeCin".

¹⁷ Interview fraude-expert FHD.

¹⁸ Interview eerstelijnsmedewerker FHD.

¹⁹ Interview eerstelijnsmedewerker FHD en dossierstudie FHD.

Telefonisch contact met melders kan sterk van duur verschillen, omdat een melder bijvoorbeeld graag zijn verhaal kwijt wil. De eerstelijnsmedewerkers verlenen dan een 'luisterend oor'. Vooral bij de start van de helpdesk was sprake van dergelijk contact, omdat er melders waren die al lange tijd een fraudegerelateerd probleem hadden en zonder resultaat al hulp hadden gezocht bij andere instanties. Zij zagen de helpdesk als laatste redmiddel.

Fraude-experts

De fraude-experts vormen een vraagbaak voor de eerstelijnsmedewerkers en houden zich daarnaast bezig met gecompliceerde meldingen die het callcenter niet zelf kan afhandelen. In tegenstelling tot de eerstelijnsmedewerkers doen zij diepgaander onderzoek naar fraudemeldingen, door bijvoorbeeld na te gaan hoe de fraudeur te werk gaat.

Ook proberen de fraude-experts verschillende meldingen met elkaar te vergelijken om zo dwarsverbanden te leggen en nieuwe ontwikkelingen op fraudegebied in kaart te kunnen brengen. Deze informatie wordt verwerkt in maandelijkse rapportages en verspreid onder de ketenpartners van de helpdesk. De fraude-experts hebben op basis van hun eigen expertise tevens meegedacht aan de opzet van de helpdesk en het inrichten en vullen van de website.²⁰

Wanneer een melding bij een fraude-expert terechtkomt, dan kan hij deze globaal op twee manieren afhandelen. Ten eerste kan de expert de zaak (binnen twee à drie dagen) terugkoppelen naar een eerstelijnsmedewerker die vervolgens contact met de melder opneemt. Een tweede manier is zelf contact opnemen met de melder. Hierbij worden de melders geïnformeerd over de afhandeling van de zaak en bieden de experts net als de eerstelijnsmedewerkers een 'luisterend oor'.²¹ Dit is volgens de fraude-experts van belang voor informatiewinning. Door mensen tijd te geven hun verhaal te doen kan men meer informatie over de fraudevorm krijgen. Deze informatie wordt door de fraude-experts geregistreerd, gedeeld met de andere experts (en eerstelijnsmedewerkers) en gebruikt om ontwikkelingen op fraudegebied in kaart brengen.

Naast bovenstaande standaard-werkzaamheden kent elk van de experts ook specifieke taken. Zo is één van hen een vast aanspreekpunt voor de eerstelijnsmedewerkers en houdt hij dagelijks overzicht over het callcenter. Een ander controleert wekelijks samen met eerstelijns-medewerkers de afgehandelde meldingen (kwaliteit antwoorden, doorverwijzingen etc.)

²⁰ Interview fraude-expert FHD.

²¹ Interview fraude-expert FHD.

en één keer in de drie weken bespreekt hij met hen ontwikkelingen in grote lijnen. Daarnaast vormt hij het middenkader tussen de eerstelijnsmedewerkers en de directeur van de helpdesk. Eén van de fraude-experts pakt meldingen weleens op vanuit zijn andere functie bij de politie, zie onderstaande box.²²

Box 1 Praktijkvoorbeeld *advanced fee fraud* (datingfraude)

Bloemen met een luchtje

Stel je gaat internetdaten en komt in contact met een leuke buitenlandse single: knap, welbespraakt en oprecht in jou geïnteresseerd! Je raakt aan het chatten, wisselt contactgegevens uit. Al gauw krijg je een mooie bos bloemen toegestuurd van je nieuwe vlam. Een mooi gebaar of een poging om geld af te troggelen? ...

Een paar maanden terug kreeg de Fraudehelpdesk meerdere meldingen binnen van vrouwen die via datingsites bloemen kregen toegestuurd van buitenlandse mannen. Het bleek dat deze mannen dit deden om het vertrouwen van vrouwen te winnen, zodat ze geen moment zouden twijfelen als hun 'nieuwe liefde' hen zou vragen geld naar hun over te maken voor o.a. vliegtickets, afgebrande huizen en onverwachte medische ingrepen.

Na vergelijking van de meldingen ontdekte een fraude-expert dat bijna al deze bloemen bij dezelfde bloemist waren aangeschaft. Met behulp van deze bloemist werd achterhaald dat de bloemen besteld werden vanuit Nigeria. Ook konden meerdere slachtoffers worden gewaarschuwd. De gegevens van de fraudeurs werden via de politie uitgewisseld met de autoriteiten in Nigeria waardoor de fraudeurs konden worden opgepakt.

Beleidsmedewerker

De beleidsmedewerker was tot 1 december 2011 projectmedewerker en in die functie het aanspreekpunt voor ICT en samenwerkingspartners. De beleidsmedewerker in de huidige functie levert een inhoudelijke bijdrage aan het interne beleid van SafeCin en geeft gevraagd en ongevraagd adviezen. Daarnaast is de beleidsmedewerker onder meer verantwoordelijk voor de uitvoering, implementatie en evaluatie van beleidsplannen.

Communicatiemanager

De eind 2011 aangetrokken communicatiemanager heeft het communicatieplan voor 2012 opgesteld en is verantwoordelijk voor de uitvoering ervan. Daarnaast draagt de communicatiemanager onder meer zorg voor alle communicatie met de ketenpartners en voert deze persoon onderzoek

²² Interview fraude-expert FHD.

uit naar nieuwe mogelijkheden van publiciteit, zoals via radiocommerci- als.²³

Reorganisatie

Zoals aangegeven handelen de eerstelijnsmedewerkers steeds meer mel- dingen af zonder hulp van de fraude experts in de tweede lijn. Daarom heeft de helpdesk plannen voor een reorganisatie waarbij eerstelijnsme- dewerkers bij toerbeurt ook expert werkzaamheden uitvoeren in een nieu- we tweede lijn. De fraude-experts zullen dan een derde lijn vormen die alleen nog de zeer complexe zaken afhandelen. De komende tijd zal er worden geëxperimenteerd met drie eerstelijns medewerkers in het callcen- ter. De vierde persoon wordt dan ingezet voor het verzamelen van zoveel mogelijk snel op te zoeken informatie over bedrijven en personen. Bij- voorbeeld door via Google Earth en de KvK direct uit te zoeken wat er over een bedrijf bekend is (bestaat de postcode, wie zijn de burens, klopt het telefoonnummer etc.).

2.2.2 Overige activiteiten

Communicatie

Voorafgaand aan de start van de Fraudehelpdesk heeft SafeCin een com- municatieplan voor het jaar 2011 opgesteld. In dit communicatieplan is, vanwege beperkte financiële middelen voor communicatie, ervoor gekozen het aantal publiciteitsactiviteiten beperkt te houden. In eerste instantie zou zoveel mogelijk gewerkt worden via *free publicity*. Voorbeelden hier- van zijn het aanschrijven van landelijke printmedia met persberichten, de inschakeling van nieuws- en actualiteitenzenders en het gebruik van virtue- le kanalen (zoals Twitter). Na de opening van de helpdesk zijn er ook ac- tiviteiten uitgevoerd die niet in het communicatieplan stonden. Voorbeel- den hiervan zijn het verstrekken van informatie over de Fraudehelpdesk in de Politiewijzer, Gemeentewijzer en huis-aan-huis bladen.

De Fraudehelpdesk is met enige regelmaat in de (landelijke) media ge- weest. Zo heeft de opening van de helpdesk verschillende landelijke media gehaald (o.a. NOS en de Volkskrant). Voorts zijn regelmatig artikelen ver- schenen in kranten over de voortgang (o.a. aantal meldingen) van de helpdesk.²⁴ Begin januari 2012 verscheen de directeur van de helpdesk in het actualiteitenprogramma Nieuwsuur n.a.v. een onderwerp over online bankfraude. In maart 2012 is in meerdere landelijke media (o.a. de Tele-

²³ SafeCin, 05-01-2012 "Functieomschrijving communicatiemedewerker Fraudehelpdesk".

²⁴ Volkskrant, 26-04-2011 "Fraudehelpdesk registreert 1200 incidenten".

graaf en het TV programma De dag van Vandaag) publiciteit gegeven aan het eenjarig bestaan van de helpdesk.

In het communicatieplan voor 2012 zijn plannen opgesteld voor een aantal nieuwe vormen van publiciteit. Zo wordt onder meer gedacht aan publicatie van een bundel met verhalen van slachtoffers en het organiseren van een congres over fraude. Ook wordt gezocht naar een grotere naamsbekendheid en een betere fraudepreventie via radiocommercials en productie van Youtube-filmpjes over fraudevormen.²⁵

Benadering van ketenpartners

De Fraudehelpdesk heeft negentien ketenpartners, waarvan wij er zestien hebben gesproken.²⁶ De meeste ketenpartners zijn voor samenwerking met de Fraudehelpdesk benaderd door het Ministerie van Veiligheid en Justitie, veel daarvan waren al bekend met de Stichting SafeCin door het Steunpunt Acquisitiefraude (SAF). Twee ketenpartners zijn direct door de Fraudehelpdesk benaderd voor samenwerking. Ondanks dat de ketenpartners niet altijd inhoudelijk betrokken waren bij de inrichting van de helpdesk, zijn de meeste (dertien van zestien) voor de start van de helpdesk wel geïnformeerd over het doel en de taken van de Fraudehelpdesk. Of dit door het ministerie of de helpdesk gebeurde, verschilt per ketenpartner. Na de start van de helpdesk zijn afspraken gemaakt met de verschillende ketenpartners over de samenwerking. Er was een goede afstemming nodig omdat sommige ketenpartners zelf ook meldpunten voor speciale vormen van fraude hebben. In enkele gevallen zijn de werkafspraken vastgelegd in een convenant, zoals met de Consumentenautoriteit en de Autoriteit Financiële Markten (AFM). We bespreken de werkafspraken nader in paragraaf 3.4.

Contacten en samenwerking met ketenpartners

Het meeste contact tussen de helpdesk en de ketenpartners verloopt via de directeur van de helpdesk en vindt gemiddeld ongeveer één keer per twee maanden plaats. Tijdens dit contact worden voornamelijk organisatorische en strategische zaken besproken rondom de samenwerking. Naast dit bilaterale contact is er eind november 2011 ook een netwerkoverleg geweest, waarbij twaalf partnerorganisaties aanwezig waren. Bij het netwerkoverleg is gesproken over onder meer het aantal bij de helpdesk bin-

²⁵ SafeCin, 26-01-2011 "Communicatieplan Proefproject helpdesk financieel-economische criminaliteit".

²⁶ Zoals in de inleiding aangegeven definiëren we ketenpartners als de organisaties waarmee de Fraudehelpdesk op haar website aangeeft samen te werken. Zie: <http://www.fraudehelpdesk.nl/Meldpunten>, geraadpleegd op 12-01-2012. Een overzicht van de verschillende ketenpartners staat in de bijlage.

nengekomen meldingen, over de samenwerking met de ketenpartners, suggesties ter verbetering en over toekomstplannen van de helpdesk. Onderstaand enkele verbeterpunten die bij het netwerkoverleg aan bod kwamen²⁷:

- AFM en Consuwijzer geven aan dat het lastig is de Forward & Tracks (mails van de FHD aan netwerkpartner met informatie over doorverwezen melding) van de FHD te lezen;
- Meerdere partijen merkten op dat de wijze waarop de FHD twitterberichten verspreid kan worden verbeterd. Er worden nu teveel berichten in een te korte tijdspanne verstuurd: “suggestie is om meer spreiding aan te brengen en om kritischer te zijn in het kiezen van onderwerpen”. Het Juridisch Loket gaf aan liever mails dan twitterberichten te ontvangen.

Doorverwijzingen van meldingen naar ketenpartners

De helpdesk verwijst regelmatig meldingen door naar ketenpartners. De helpdesk fungeert hierbij als meldpunt voor fraude. Doorverwezen meldingen worden geregistreerd in het zogenoemde *Forward and Track* systeem. Hierbij kan de helpdesk begeleidende informatie over de melding geven voor een zogenaamde ‘warme overdacht’. Er vindt vanuit ketenpartners naar de Fraudehelpdesk vrijwel nooit terugkoppeling plaats over de afhandeling van individuele meldingen. De verantwoordelijkheid van de helpdesk eindigt bij de doorverwijzing. We bespreken het doorverwijzen van meldingen (en de ervaringen van de relevante ketenpartners hiervan) nader in hoofdstuk 4.

Kennisontwikkeling

De Fraudehelpdesk maakt van een deel van de meldingen (zie par 2.2.1) digitaal verslag. In deze verslagen wordt o.a. het type melding, de reactietijd, doorlooptijd en wijze van afhandeling genoteerd.²⁸ De helpdesk gebruikt de inzichten uit deze verslagen voor informatiewinning over nieuwe ontwikkelingen op fraudegebied. Hiervoor houdt de helpdesk bij of er nieuwe vormen van fraude ontwikkeld worden en welke vormen van fraude in een bepaalde periode veel voorkomen. Deze informatie wordt bijgehouden door de fraude-experts, besproken met de andere helpdeskmedewerkers en gedeeld met de ketenpartners in maandelijkse rapportages. Ook wordt het gebruikt om het publiek te waarschuwen via de website van de helpdesk (met alerts).

²⁷ SafeCin, 24-11-11 “Bijeenkomst Fraudehelpdesk en partners”.

²⁸ Dossierstudie FHD.

2.3 Output (resultaten)

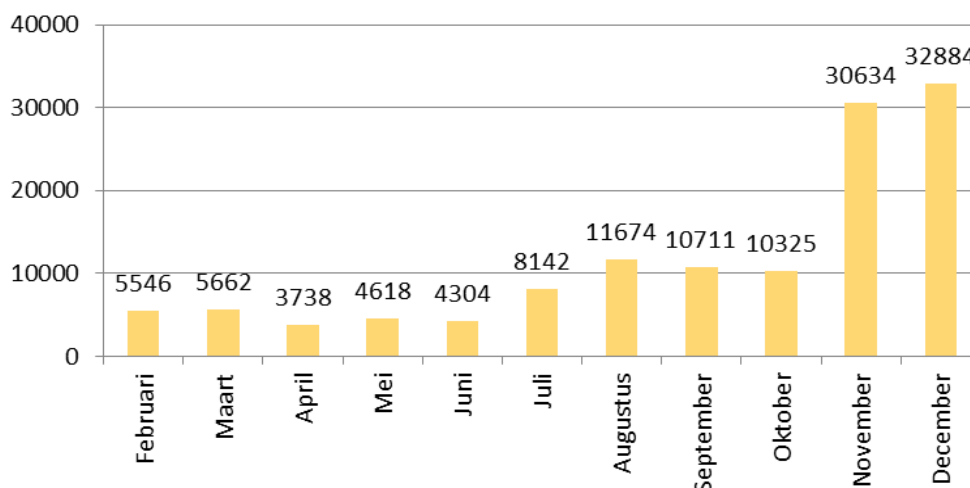
Bij het in kaart brengen van de output van de helpdesk maken we een onderscheid tussen operationele en financiële prestaties.

2.3.1 Operationele prestaties

Website bezoeken ontwikkelen zich positief

Van februari t/m december 2011 is de website van de Fraudehelpdesk bezocht door bijna 130.000 unieke bezoekers. Het aantal unieke bezoekers is bepaald op basis van het aantal unieke IP-adressen²⁹ die de website van de Fraudehelpdesk hebben bereikt.³⁰ Deze personen brachten gemiddeld twee minuten en veertig seconden op de website door. Het aantal unieke bezoekers is tussen februari en december 2011 meer dan vervijfvoudigd (van 5.546 naar 32.884 unieke bezoekers). Zie onderstaande grafiek.

Grafiek 2-1 Aantal unieke bezoekers www.fraudehelpdesk.nl februari t/m december 2011 (totaal 128.238)



Bron: SafeCin, bewerking APE.

²⁹ Een IP-adres is een uniek nummer waarmee elke computer die is aangesloten op het Internet kan worden geïdentificeerd.

³⁰ Impliciet wordt dus verondersteld dat bij elk IP-adres een ander persoon hoort. Deze methode kan enerzijds leiden tot een overschatting van het aantal personen dat de website van de Fraudehelpdesk heeft bezocht, doordat er geen rekening wordt gehouden met het feit dat dezelfde persoon de website vanaf meerdere computers kan bezoeken. Anderzijds kan deze methode leiden tot een onderschatting van het aantal personen dat de website van de Fraudehelpdesk heeft bezocht, doordat meerdere personen de website vanaf dezelfde computer kunnen bezoeken. Dit is echter de meest gangbare methode om het aantal personen dat een website bezoekt te bepalen.

Grootste gedeelte bezocht website Fraudehelpdesk via zoekmachine of andere website

Het grootste gedeelte van deze websitebezoekers (gemiddeld 78 procent over de gehele periode) bereikte de website van de Fraudehelpdesk via een link op een andere website of een zoekmachine (indirect verkeer). Het resterend deel van de personen (gemiddeld 22%) richtte zich direct tot de website van de helpdesk (direct verkeer).³¹ Van februari t/m december 2011 is het aandeel personen dat via een andere website op de website van de Fraudehelpdesk komt (indirect verkeer) gestegen van 52 procent naar 83 procent. Het aantal website bezoeken is opvallend hoog in de maanden november en december. Mogelijke verklaring hiervoor is de vele media aandacht in de betreffende periode n.a.v. een door de Fraudehelpdesk verstuurd persbericht over spookmails dat (o.a.) door SBS6 (Hart van Nederland) is opgepakt.³²

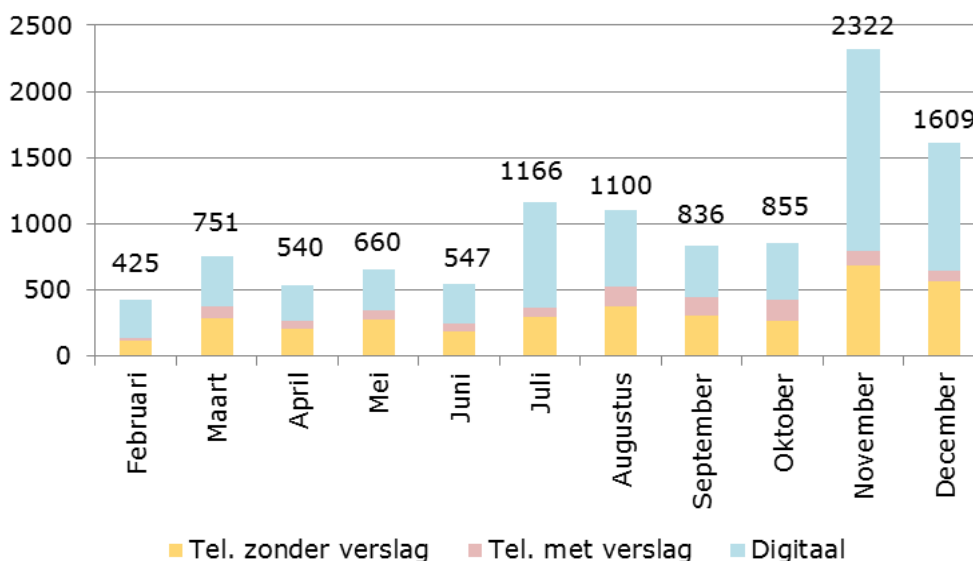
Meerderheid van meldingen komt digitaal binnen

Van februari t/m december 2011 ontving de helpdesk van ruim 10.000 personen een melding. Het grootste gedeelte (60%) van de meldingen kwam digitaal binnen (via het meldingsformulier op de website van de helpdesk). De overige meldingen kwamen telefonisch binnen. Van het grootste deel van de telefonische meldingen (80%) is geen verslag gemaakt, dit is 32 procent (80% van 40%) van alle meldingen. Deze telefoontjes konden namelijk direct worden afgehandeld of doorverwezen worden naar de samenwerkende ketenpartners. Zie onderstaande grafiek.

³¹ Gegevens over de herkomst van websitebezoek verkrijgt de Fraudehelpdesk via Google Analytics.

³² SafeCin, 02-04-2012 "Activiteitenverslag Fraudehelpdesk 2011"

Grafiek 2-2 Aantal binnengekomen meldingen naar kanaal februari t/m december 2011 (totaal 10.811)³³



Bron: SafeCin, bewerking APE.

Aantal meldingen vertoont een stijgende lijn...

Gemiddeld kwamen er in de onderzoeksperiode 983 meldingen per maand binnen, ongeveer 54 per werkdag.³⁴ Het aantal meldingen vertoont een stijgende lijn. Tot en met juni 2011 kwamen er gemiddeld 585 meldingen per maand binnen (36 per werkdag). Over de periode juli t/m december 2011 is dit gestegen naar een gemiddelde van 1315 meldingen per maand (65 per werkdag). Het aantal meldingen in november is relatief hoog door een groot aantal meldingen (1.009) die betrekking hadden op cybercrime. In de onderzoeksperiode was iets minder dan een kwart (22%) van de meldingen afkomstig van bedrijven.

... dit kan zowel positief als negatief worden geïnterpreteerd

De stijging van het aantal meldingen kan zowel positief als negatief worden geïnterpreteerd. Enerzijds positief doordat de stijging er op kan duiden dat steeds meer burgers en bedrijven de helpdesk weten te vinden. Vanuit doeltreffendheidsoogpunt kan de stijging als 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.

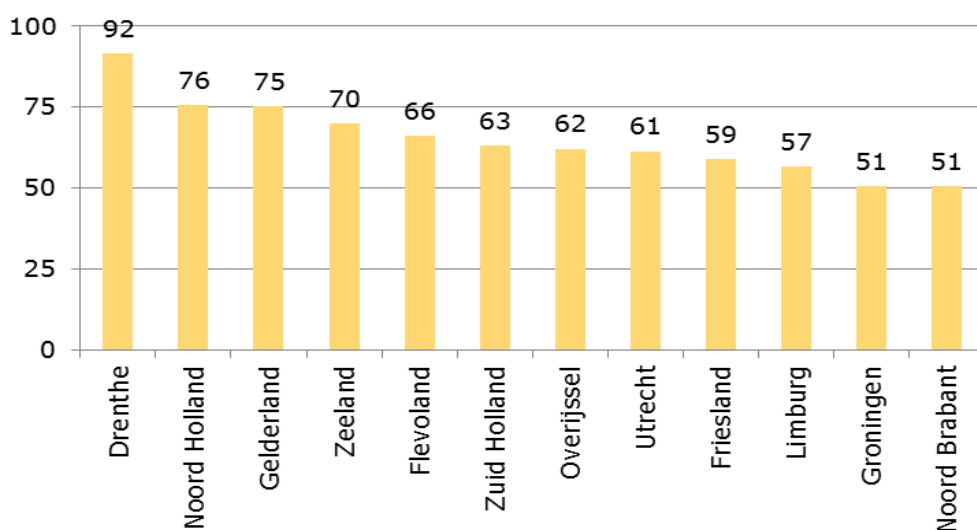
³³ Gegevens over de maand februari hebben steeds alleen betrekking op de periode vanaf 26 februari 2011.

³⁴ Bij het bepalen van de gemiddelden hebben we rekening gehouden met het feit dat februari slechts één werkdag (maandag 28 februari 2011) telde.

Helpdesk ontvangt 65 meldingen per 100.000 inwoners, relatief veel uit Drenthe

In de onderzoeksperiode ontving de helpdesk ongeveer 65 meldingen per 100.000 inwoners. Er kwamen relatief veel meldingen uit de provincies Drenthe en Noord-Holland. Uit de provincies Noord-Brabant, Groningen en Limburg bleven de meldingen relatief achter. Het is onduidelijk of het relatief hogere aantal meldingen uit deze provincies is te wijten aan een grotere fraudeprevalentie in deze provincies, en/of het feit dat inwoners uit deze provincies zich eerder bij de Fraudehelpdesk melden.

Grafiek 2-3 Aantal binnengekomen meldingen per 100.000 inwoners naar provincie, februari t/m december 2011³⁵



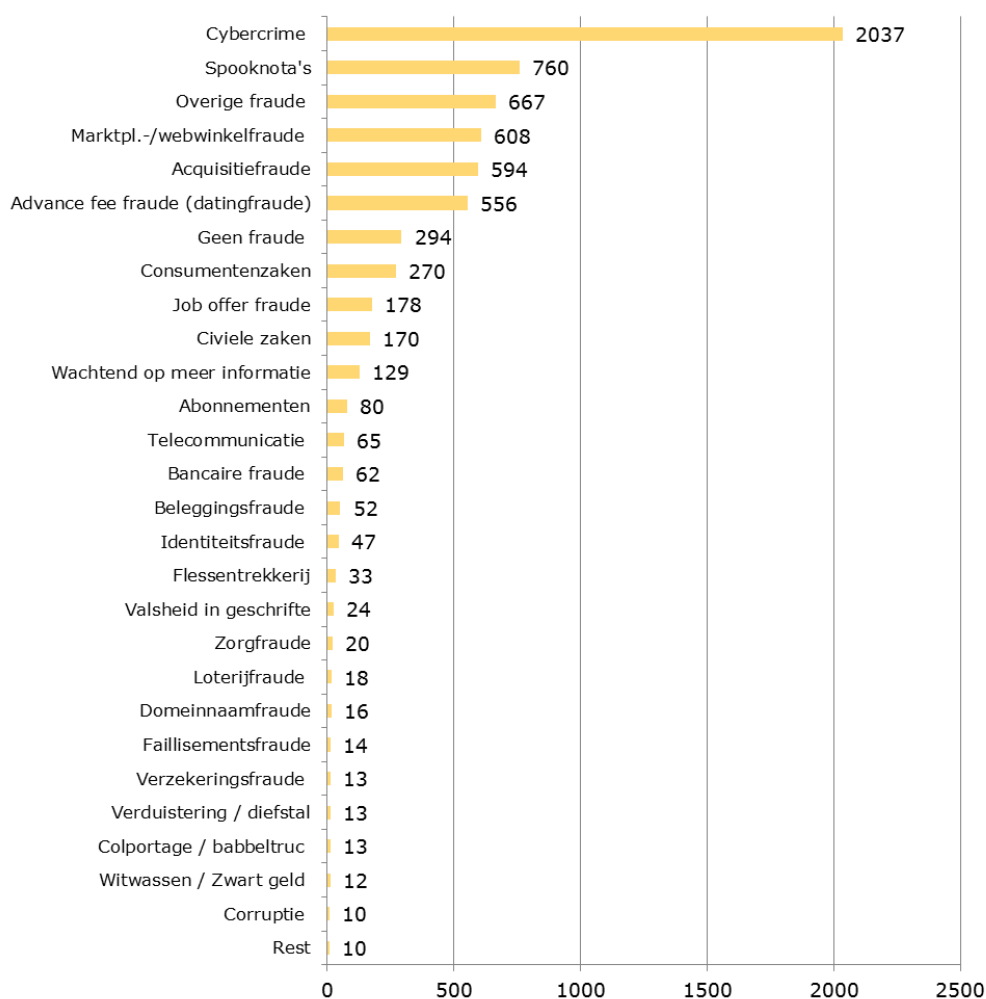
Bron: SafeCin, bewerking APE.

³⁵ Het is niet van elke melding te achterhalen van welke locatie deze afkomstig is. Voor de vergelijking zijn de meldingen waarvan de locatie wel te achterhalen is (3.559) opgehoogd naar het totaal aantal meldingen (10.811).

Veel meldingen hebben betrekking op cybercrime

De meldingen die bij de Fraudehelpdesk binnen komen hebben betrekking op verschillende vormen van fraude. Zie onderstaande grafiek.

Grafiek 2-4 Aantal unieke meldingen naar fraudevorm februari t/m december 2011 (totaal 6.769)³⁶



Bron: SafeCin, bewerking APE

Dertig procent van de meldingen die binnenkomen heeft betrekking op de categorie cybercrime. Dit zijn vormen van fraude op- of via het internet. Voorbeelden hiervan zijn *skimming*, *phishing* en *malware*.³⁷ Overige veel-

³⁶ Dit aantal is lager dan de som van het aantal telefonische meldingen met verslag en digitale meldingen (7.236, te herleiden uit grafiek 2-2). Dit komt doordat het hier alleen *unieke* meldingen betreft.

³⁷ *Skimming* is het kopiëren van bankpasgegevens waarmee criminelen nieuwe pasjes maken. *Phishing* is het ontfutselen van inloggegevens van klanten. *Malware* (malicious software) staat voor software die inbreekt op computers zonder dat gebruikers dit door hebben.

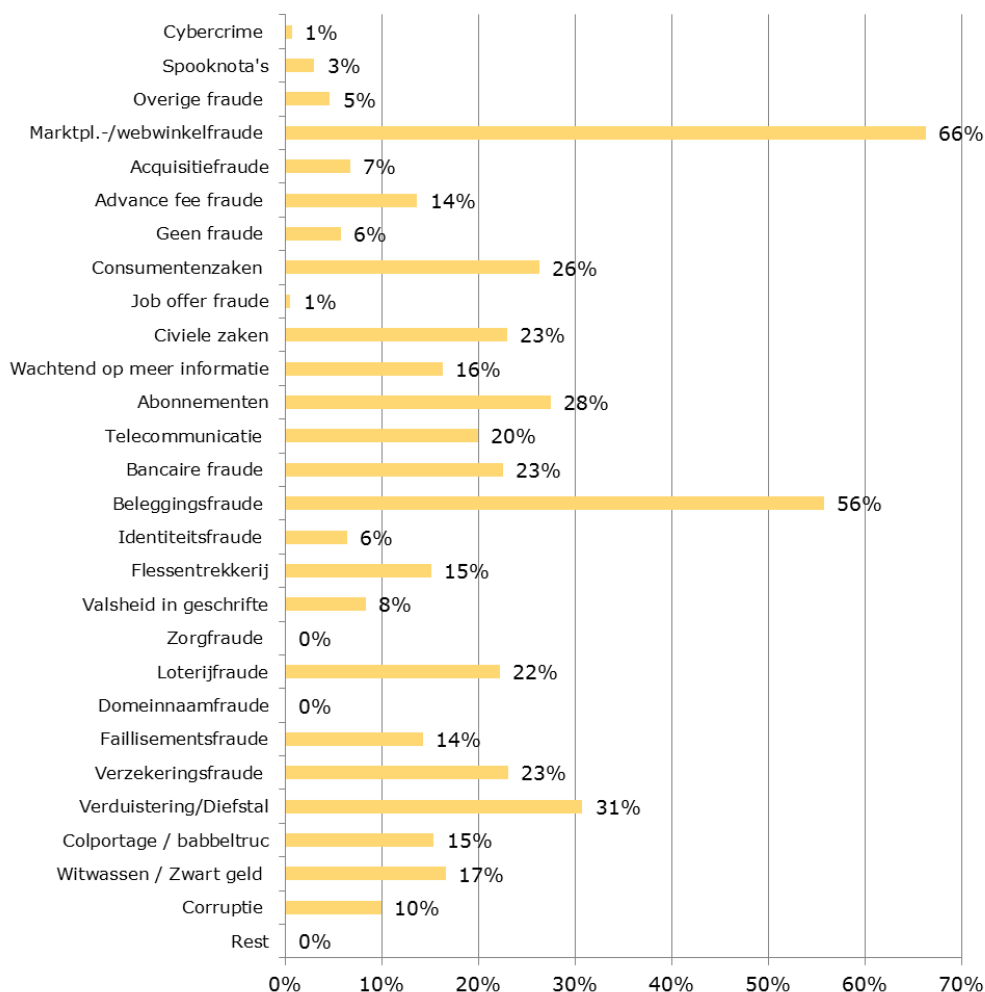
voorkomende categorieën zijn spooknota's (11%), 'overige fraude' (10%) en marktplaatsfraude (9%). Marktplaats-/webwinkelfraude is in feite ook een vorm van cybercrime, maar is apart gecategoriseerd vanwege de relatief grote omvang. De zogenoemde 'datingfraude' behoort tot de categorie *advance fee fraud* en maakt hiervan 12 procent uit.

De meldingen per fraudevorm zijn ongeveer gelijk verdeeld over de maanden. In de maand juli was het aantal meldingen in de categorie 'overige fraude' erg hoog (413 tegenover 15 gemiddeld t/m juni). In november waren er buitengewoon veel meldingen over cybercrime (1.009 tegenover slechts 74 gemiddeld t/m oktober). Redenen voor deze uitschieters zijn fraudeurs die in een korte tijdspanne (enkele dagen) ineens veel pogingen doen om personen op te lichten.

Slechts een klein deel van melders is overgegaan tot betaling

Een klein deel van de personen dat zich bij de helpdesk meldde is daadwerkelijk overgegaan tot betaling, zie grafiek 2-5. Van februari t/m december 2011 ging het om 843 personen (12% van alle 6.769 unieke meldingen waarvan de helpdesk verslag heeft gemaakt). In totaal hebben zij samen € 9,4 miljoen betaald, gemiddeld € 11.200 per betalend slachtoffer. Het gemiddelde is echter sterk vertekend door zogenoemde "outliers" (uitschieters t.o.v. het gemiddelde): een beperkt aantal personen heeft een zeer hoog bedrag betaald. Het gros van de personen heeft minder dan € 11.200 betaald. Daarbij is het betaalde bedrag gebaseerd op zelfrapportage van de melders, het is echter niet met zekerheid te stellen of de betaalde bedragen daadwerkelijk zijn overgemaakt. Het aandeel personen dat tot betaling is overgegaan verschilt per fraudevorm. Zie grafiek 2-5, de volgorde van de categorieën in deze grafiek is voor de vergelijking gelijk aan de volgorde in grafiek 2-4.

Grafiek 2-5 Aandeel betalende slachtoffers per fraudevorm februari t/m december 2011 (totaal 843 betalende slachtoffers)



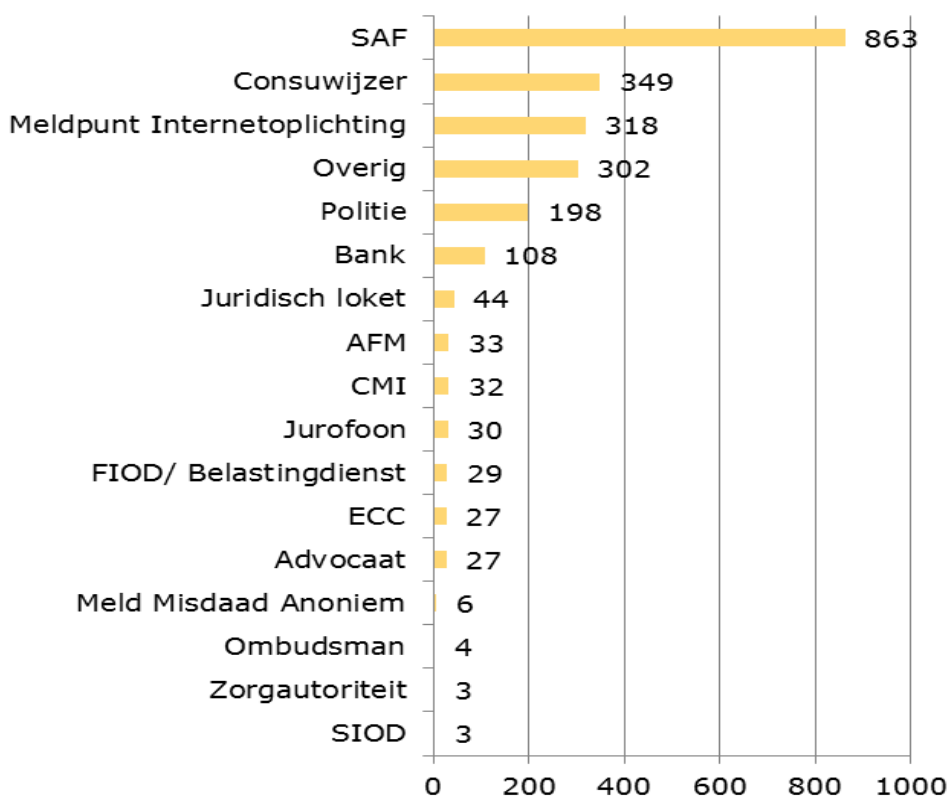
Bron: SafeCin, bewerking APE

Melders van marktplaatsfraude zijn relatief vaak overgegaan tot betaling (66%), gevolgd door melders van beleggingsfraude (56%). Er is geen eenduidig verband tussen de mate waarin een fraudevorm bij de helpdesk is gemeld (zie grafiek 2-4) en het aandeel van de melders dat daadwerkelijk over is gegaan tot betaling (zie grafiek 2-5). Zo komen de meeste meldingen uit de categorie cybercrime (zie grafiek 2-4) maar is binnen deze categorie slechts één procent van alle melders overgegaan tot betaling (zie grafiek 2-5).

Doorverwezen meldingen vaak naar SAF en Consuwijzer

In de onderzoeksperiode namen de fraude-experts 194 meldingen in behandeling, dit is ongeveer twee procent van alle meldingen en vragen die de Fraudehulpdesk ontving. Daarnaast werden ruim 2.300 meldingen doorverwezen naar een andere organisatie. De meeste meldingen werden doorverwezen naar het Steunpunt Acquisitiefraude (SAF, 36%) en betroffen vooral acquisitiefraude en spooknota's. Het grootste gedeelte van de overige meldingen is doorgestuurd naar Consuwijzer (15%) en het Meldpunt Internetoplichting (13%). Zie onderstaande grafiek 2-6.

Grafiek 2-6 Aantal doorverwezen meldingen naar organisatie, februari t/m december 2011 (2.376)



Bron: SafeCin, bewerking APE

Ruim vijftig fraude alerts in onderzoeksperiode

In de onderzoeksperiode heeft de Fraudehulpdesk ruim vijftig maal een zogenoemd fraude alert uitgebracht.³⁸ Dit is een (kort) nieuwsbericht waarin de Fraudehulpdesk waarschuwt voor een nieuwe vorm van fraude. Indien nodig worden de alerts voor plaatsing afgestemd met ketenpartners. De fraude alerts worden geplaatst op de website van de hulpdesk.

³⁸ www.fraudehulpdesk.nl/nieuwscategorie/Alerts, geraadpleegd op 12 januari 2012.

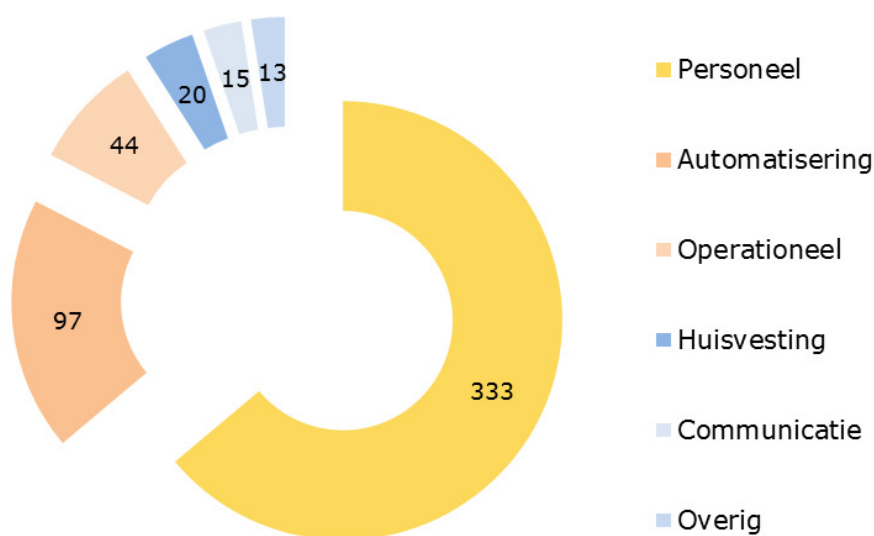
Indien de helpdesk dit noodzakelijk acht zijn alerts doorgestuurd naar ketenpartners en volgers van de Fraudehelpdesk op Twitter. In december 2011 had de helpdesk 2.554 volgers op Twitter.

2.3.2 Financiële prestaties

Personeel grootste uitgavenpost

De uitgaven³⁹ van de helpdesk bestaan globaal uit personeelsuitgaven, automatiseringsuitgaven (zoals de aanschaf van PC's en bijbehorende licenties), operationele uitgaven (zoals kantoorartikelen), huisvestingsuitgaven, communicatie uitgaven en overige uitgaven (zoals verzekeringskosten). In onderstaande figuur tonen we een overzicht van de gerealiseerde uitgaven van de Fraudehelpdesk over de periode december 2010 t/m december 2011.

Figuur 2-1 Uitgaven Fraudehelpdesk dec 2010 t/m dec 2011 naar hoofdposten (bedragen x € 1.000), totaal ruim € 520 duizend



Bron: SafeCin "realisatie Helpdesk 2011, versie 04-01-12", bewerking APE.

SafeCin besteedde in de periode december 2010 t/m november 2011 ruim € 520.000 aan de Fraudehelpdesk. Het grootste gedeelte van de uitgaven van de Fraudehelpdesk bestond uit personeelsuitgaven (64%), gevolgd door de uitgaven aan automatisering (19%) en operationele uitgaven (8%). De huisvestingskosten (huur kantoor, servicekosten, schoonmaak

³⁹ We spreken hier bewust niet van 'kosten' omdat de uitgaven ook investeringen omvatten, zoals de aanschaf van het call center systeem.

en energie) zijn relatief laag in verhouding tot het aantal medewerkers van de Fraudehelpdesk. Gemiddeld bedroegen deze slechts € 2.300 per mensjaar over een periode van 13 maanden. Dit bedrag ligt ruim beneden de gemiddelde jaarlijkse norm van de Rijkshuisvestingskosten (€ 6.358 per mensjaar in 2011).⁴⁰ De automatiseringskosten zijn als aandeel van de totale uitgaven relatief hoog omdat de aanschaf van de PC's e.d. alle volledig drukken op het lopende jaar.

2.4 Conclusies

Eerstelijnsmedewerkers zijn voorportaal, fraude-expert bieden achtervang en luisterend oor

De Fraudehelpdesk bestaat voornamelijk uit eerstelijnsmedewerkers en fraude-experts. De eerstelijnsmedewerkers vormen het callcenter dat vragen beantwoordt en meldingen behandelt die telefonisch of via de website van de helpdesk binnenkomen. De meeste meldingen (60%) komen via de website binnen. Wanneer de meldingen te gecompliceerd zijn voor het callcenter worden zij behandeld door de fraude-experts. Het callcenter handelt steeds meer meldingen zelf af. De fraude-experts vormen tevens een vraagbaak voor het callcenter en doen naar aanleiding van meldingen onderzoek naar (nieuwe) vormen van fraude. Zowel de eerstelijnsmedewerkers als de fraude-experts bieden daarnaast een 'luisterend oor' aan (potentiële) slachtoffers die de helpdesk benaderen. Dit ziet de helpdesk als vorm van slachtofferhulp en preventie en als een manier om informatie in te winnen over de betreffende vorm van fraude. Deze informatie wordt door de fraude-experts verzameld en gedeeld met het callcenter en ketenpartners.

Sterke stijging websitebezoekers, meeste meldingen gaan over cybercrime

Het aantal bezoekers aan de website van de helpdesk is tussen februari en december 2011 meer dan vervijfvoudigd, waarbij de grootste stijging plaatsvond in de maand november. In dezelfde periode ontving de helpdesk van ruim 10.000 personen een melding. Dit komt neer op gemiddeld vijftig per dag. De meeste meldingen hadden betrekking op cybercrime. In de periode februari t/m november 2011 verwees de helpdesk ruim 2.500 meldingen door.

⁴⁰ Stoop, J. (2011).

Samenwerking met ketenpartners via maandelijkse rapportages, informele contacten en netwerkoeverleg

Naast het beantwoorden van meldingen verwijst de helpdesk meldingen door aan ketenpartners voor verdere hulp aan (mogelijke) slachtoffers. De helpdesk kan de doorverwijzing begeleiden door contact over de melding op te nemen met de ketenpartner voor een zogenaamde 'warme overdracht'. Het meeste contact tussen ketenpartners verloopt via de directeur van de helpdesk. Ook ontvangen ketenpartners periodiek cijfers over de aard en omvang van meldingen. Eind november vond er een netwerkoeverleg plaats, waarbij het ministerie, de helpdesk en de meeste ketenpartners vertegenwoordigd waren. Hier is o.a. gesproken over de werkzaamheden van de helpdesk en de onderlinge samenwerking.

Fraudehelpdesk gaat voor free publicity en is regelmatig in landelijke media

De Fraudehelpdesk zocht bij de start zoveel mogelijk *free publicity* voor naamsbekendheid en het informeren van burgers voor fraudepreventie. Zo maakt het gebruik van Twitter. Intussen is de helpdesk met enige regelmaat in de (nationale) media geweest met onder meer een artikel in de Volkskrant en een gesprek met de directeur bij het televisieprogramma Nieuwsuur. In het communicatieplan voor 2012 zijn plannen opgesteld voor een aantal nieuwe vormen van publiciteit. Zo wordt onder meer gedacht aan publicatie van een bundel met verhalen van slachtoffers en het organiseren van een congres over fraude.

3 TOETSING EVALUATIECRITERIA

3.1 Evaluatiekader

We beoordelen de doelmatigheid van de helpdesk op grond van vier evaluatiecriteria: (1) de formele subsidie voorwaarden, (2) de tegemoetkoming van de helpdesk aan de behoeften van burgers, bedrijven en partners, (3) de bijdrage van de helpdesk aan een beter functionerende fraudeketen en (4) de bijdrage van de helpdesk aan de preventie van fraude. Deze vier evaluatiecriteria volgen rechtstreeks uit de deelvragen van onderhavig onderzoek (zie paragraaf 1.3). We toetsen elk criterium aan de hand van een aantal indicatoren. Zie onderstaand schema.

Schema 3-1 Evaluatiekader doelmatigheid Fraudehelpdesk⁴¹

Evaluatiecriterium (Deelvraag)	Indicator
Formele subsidievoorwaarden (Deelvraag 1) Paragraaf 3.2	<ul style="list-style-type: none"> – Ervaring en expertise – Omvang en contacten met netwerkpartners – Inrichting en werking van helpdesk – Financiën en rapportage – Algemeen (o.a. geheimhoudingsplicht en ervaring uitvoerende organisatie)
Behoeftievoorziening van burgers en bedrijven (Deelvraag 2 t/m 6) Paragraaf 3.3	<ul style="list-style-type: none"> – Bereik Fraudehelpdesk – Naamsbekendheid Fraudehelpdesk – Vindbaarheid website Fraudehelpdesk via Google – Vindbaarheid website Fraudehelpdesk via website van ketenpartners – Oordeel van burgers en bedrijven na start Fraudehelpdesk over: <ul style="list-style-type: none"> – Inhoudelijke afhandeling telefonische meldingen – Inhoudelijke afhandeling digitale meldingen – Mate waarin burgers en bedrijven zich geholpen voelen met het antwoord van de Fraudehelpdesk – Mate waarin burgers en bedrijven zich geholpen voelen met info op de website – Duidelijkheid van informatie op de website – Oordeel van burgers en bedrijven tien maanden na start Fraudehelpdesk over: <ul style="list-style-type: none"> – Inhoudelijke afhandeling telefonische meldin-

⁴¹ Een uitgebreidere versie van deze tabel (incl. toelichting op operationalisering van indicatoren) staat in de bijlage.

Evaluatiecriterium (Deelvraag)	Indicator
	<ul style="list-style-type: none"> gen – Inhoudelijke afhandeling digitale meldingen – Mate waarin burgers en bedrijven zich geholpen voelen met het antwoord van de Fraudehelpdesk – Mate waarin burgers zich geholpen voelen met info op de website – Duidelijkheid van informatie op de website
<p>Bijdrage aan beter functionerende fraudebestrijdingsketen en behoefte voorziening partners (Deelvraag 7 t/m 9)</p> <p>Paragraaf 3.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Oordeel burgers en bedrijven (tien maanden na start helpdesk) over oppakken van meldingen door opvolgorganisatie – Mate waarin ketenpartners aangeven doorverwezen meldingen op te pakken – Mate waarin ketenpartners aangeven door de Fraudehelpdesk op de hoogte te worden gehouden van nieuwe vormen van fraude – Oordeel ketenpartners over tijdigheid en volledigheid door Fraudehelpdesk aangeleverde info over nieuwe vormen van fraude – Oordeel ketenpartners over meerwaarde van Fraudehelpdesk – Algeheel oordeel ketenpartners over dienstverlening Fraudehelpdesk
<p>Bijdrage aan preventie van fraude waar vooral burgers en kleine bedrijven het slachtoffer van worden. (Deelvraag 10)</p> <p>Paragraaf 3.5</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Ontwikkeling verhouding aandeel betalende slachtoffers die zich bij de Fraudehelpdesk hebben gemeld van alle personen die zich bij de Fraudehelpdesk hebben gemeld.

We bespreken bovenstaande criteria afzonderlijk in elk van de navolgende paragrafen (3.2 t/m 3.5).

3.2 Formele subsidievoorwaarden

Drieëntwintig subsidievoorwaarden over vijf deelgebieden

Zoals beschreven in hoofdstuk 1 heeft het ministerie 23 subsidievoorwaarden geformuleerd bij de toekenning van de subsidie aan SafeCin voor de Fraudehelpdesk. Deze voorwaarden zijn verdeeld over vijf gebieden: (1) ervaring en expertise van de helpdeskmedewerkers, (2) de omvang en contacten met netwerkpartners, (3) de inrichting en werking van de helpdesk, (4) financiën en rapportage en (5) enkele algemene voorwaarden.

We hebben elk van de 23 subsidievoorwaarden afzonderlijk getoetst op basis van dossieronderzoek en gesprekken met de medewerkers, ketenpartners en de opdrachtgever van de helpdesk (het Ministerie Van Veiligheid en Justitie). Voorts hebben we enkele *mysterycalls* uitgevoerd. Deze bronnen staan nader omschreven in de matrix in de bijlage, inclusief de wijze van vaststelling van de diverse criteria. Tevens hebben we een dag meegelopen bij de Fraudehelpdesk. De uitkomst van de toetsing van elk van deze subsidievoorwaarden (en onderbouwing) staat in de bijlage. Onderstaand vatten we per deelgebied (1 t/m 5) de belangrijkste bevindingen samen.

Er is voldaan aan alle drie subsidievoorwaarden op het gebied van "ervaring en expertise" (Criterium 1)

Alle fraude-experts en twee van de vier eerstelijnsmedewerkers hadden voor hun werkzaamheden bij de Fraudehelpdesk reeds ervaring opgedaan met het beantwoorden van algemene vragen over fraude en het doorverwijzen van meldingen naar relevante instanties. De andere twee eerstelijnsmedewerkers waren niet bekend met fraude. Dit is gecompenseerd door middel van de trainingen die alle eerstelijnsmedewerkers hebben ontvangen van de experts en andere organisaties in de fraudebestrijdingsketen.⁴² Bovendien vormen de fraude-experts een achtervang voor de eerstelijnsmedewerkers.

Er is voldaan aan twee van de drie subsidievoorwaarden op het gebied van "de omvang en contacten van netwerkpartners" (Criterium 2)

Er is niet voldaan aan de subsidievoorwaarde betreffende het tweemaandelijks netwerkoverleg. Omdat de helpdesk regelmatig (informeel) bilateraal contact met ketenpartners heeft werd een regelmatig/structureel netwerk overleg niet noodzakelijk geacht door de helpdesk en het ministerie. Uiteindelijk heeft er in 2011 één netwerkoverleg plaatsgevonden, waarbij negen partijen aanwezig waren.

Aan de overige subsidievoorwaarden op het gebied van ervaring en expertise is voldaan: de fraude-experts en de directeur van de helpdesk beschikken over een groot netwerk bij de politie en overige organisaties in de keten. Eén eerstelijnsmedewerker heeft vanuit zijn eerdere werkzaamheden contact met relevante partijen in de financiële sector en een andere eerstelijnsmedewerker was voorheen werkzaam bij het SAF. Het ontbreken van meerdere contacten bij de overige eerstelijnsmedewerkers wordt ons inziens ruimschoots gecompenseerd door de contacten van de fraude-experts en directeur. Voor wat betreft het vereiste plan om de ketenpart-

⁴² Interviews fraude-experts en eerstelijnsmedewerkers FHD.

ners in kaart te brengen en samenwerking vorm te geven blijkt uit interviews dat alle ketenpartners daadwerkelijk contact hebben gehad met de helpdesk. Desondanks hebben nog niet alle samenwerkingsverbanden vorm gekregen of heeft dit soms langer geduurd. In de subsidievoorwaarden was geen tijdstermijn hierover opgenomen.

Er is niet voldaan aan twee van de elf voorwaarden op het gebied van de "inrichting en de werking van de helpdesk" (Criterium 3)

Er is allereerst niet in alle gevallen voldaan aan de vereiste reactiesnelheid op schriftelijke vragen van twee werkdagen. In de door ons onderzochte steekproef van twintig dossiers bevinden zich drie meldingen waarvan de reactietijd⁴³ langer was. In één geval ging het om drie dagen, en bij twee andere om vijf en zes dagen. Het is niet duidelijk waardoor deze meldingen een langere reactietijd hadden. Uit de klanttevredenheidsonderzoeken onder melders bij de helpdesk volgt eveneens dat sommige burgers niet binnen twee werkdagen een reactie kregen. In paragraaf 3.3 gaan we hier nader op in.

In de tweede plaats is in formele zin niet voldaan aan de in de subsidievoorwaarden opgenomen eis gebruik te maken van vraag-en-antwoordscripts, omdat de helpdesk voorkeur geeft aan maatwerk door de callcentermedewerkers. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie heeft hierover een discussie gevoerd met de Fraudehelpdesk. De Fraudehelpdesk vond het vanwege de grote variëteit aan meldingen echter lastig om met gespreksscripts te werken. In overleg met het ministerie is daarom besloten deze niet te gebruiken.

Aan de overige negen voorwaarden is voldaan. Zo is er een frontoffice voor het verstrekken van algemene kennis en informatie, en het doorverwijzen van meldingen naar relevante ketenpartners ingericht. Ook is verantwoording afgelegd over behaalde resultaten door middel van maandelijkse rapportages.

Er is voldaan aan alle drie voorwaarden op het gebied van "financiën en rapportage" (Criterium 4)

Het subsidieverzoek bevat een financiële paragraaf en de subsidie is toegekend volgens de artikelen in de Wet Justitie-subsidies.⁴⁴ Aan de subsidievoorwaarde dat er een rapportage over de effectiviteit en werking van de helpdesk dient te verschijnen (t.b.v. de beslissing over de continuering) wordt voldaan met deze evaluatie.

Er is aan alle drie voorwaarden van algemene aard voldaan (Criterium 5).

⁴³ Een 'automatisch antwoord' beschouwen we in dit kader niet als een reactie.

⁴⁴ Ministerie van Veiligheid en Justitie "subsidie voor het inrichten van een Helpdesk financieel- economische criminaliteit" (5675227), 26 november 2011.

De helpdesk was binnen drie maanden na ontvangst van de subsidiebeschikking operationeel, de medewerkers hebben allen een geheimhoudingsverklaring getekend en het type werkzaamheden van de helpdesk vormden al de hoofdtaak van SafeCin.

3.3 Tegemoetkoming helpdesk aan behoefte burgers en bedrijven

3.3.1 Omvang behoefte en bereik

De Fraudehelpdesk heeft een geschatte doelgroep van ruim 286.000 burgers en bedrijven, waarvan ruim 61 procent wordt bereikt

Volgens een representatieve enquête heeft 11 procent van de Nederlandse bevolking tussen januari 2006 en medio juni 2008 te maken gehad met enige (poging tot) oplichting. Deze personen stelden gemiddeld 1,9 keer te maken hebben gehad met (poging tot) oplichting. Eén op de vijf (20,2%) van deze (potentiële) slachtoffers gaf aan een telefonische hulplijn of internetsite te hebben gemist om zich te kunnen wapenen tegen oplichting.⁴⁵ De geschatte jaarlijkse doelgroep van de Fraudehelpdesk omvat dus ruim 286.000 burgers en bedrijven.⁴⁶

Als we de omvang van de geschatte doelgroep vergelijken met het aantal unieke bezoekers aan de website (zie grafiek 2-1) dan kan worden gesteld dat de helpdesk in de onderzoeksperiode ruim 61 procent van haar geschatte doelgroep – in ieder geval via de website – heeft bereikt.⁴⁷ Ruim een derde (39%) van de geschatte doelgroep wordt momenteel dus nog

⁴⁵ Zie: Oudejans, M. en Vis, C. (2008). Intomart GFK (2008) voerde in opdracht van de Consumentenautoriteit eveneens een onderzoek uit naar fraudeprevalentie en stelde dat jaarlijks 16% van de Nederlanders ouder dan 18 het slachtoffer werd van enige poging tot fraude. We nemen echter het percentage van Oudejans e.a. (2008) als uitgangspunt omdat in laatstgenoemd onderzoek ook is gemeten welke personen behoefte hadden aan een hulplijn of website. Voorts is het percentage van Oudejans e.a. (2008) meer in lijn met eerder onderzoek uit 2003/2004 waaruit bleek dat 7% van de Nederlanders het slachtoffer werd van consumentenfraude, vergeleken met 11% over 29 Europese landen. Zie: Van Dijk e.a. (2007) en *European Survey of Crime and Safety* (Gallup 2005)

⁴⁶ Elf procent van de bevolking stelt in een periode van 29,5 maanden te maken hebben gehad met enige (poging tot) oplichting. Ervan uitgaande dat deze pogingen evenredig zijn verdeeld over de tijd zijn er jaarlijks $(12/29,5 * 0,11 * 16.655.799 =)$ 745.276 personen opgelicht. 20,2 procent van deze personen geeft aan een telefonische hulplijn of internetsite te hebben gemist. Rekening houdend met het feit dat deze personen gemiddeld 1,9 keer zijn opgelicht is de geschatte jaarlijkse doelgroep van de FHD gelijk aan: $0,202 * 1,9 * 745.276 =$ 286.037.

⁴⁷ De websitebezoekcijfers van de Fraudehelpdesk hebben betrekking op 308 dagen (26 februari 2011 t/m 31 december 2011). Voor de vergelijking is het aantal websitebezoekers van de Fraudehelpdesk in de onderzoeksperiode opgehoogd naar een periode van één jaar. Het gemiddelde bereik is dan gelijk aan $(149.369 * (365/308)) / (286.307) =$ 61,6%.

niet bereikt door de helpdesk. Dit duidt er op dat de behoefte aan de Fraudehelpdesk nog niet verzadigd is.

Geschatte bereik burgers en bedrijven met voorzorg hanteren

We benadrukken dat het door ons geschatte bereik van 61 procent met voorzichtigheid dient te worden gehanteerd. Er kan sprake zijn van een overschatting doordat de website van de Fraudehelpdesk ook wordt bezocht door personen buiten de doelgroep van de helpdesk, deze zijn ook meegeteld. Daarnaast kan het zo zijn dat de omvang van het aantal personen dat het slachtoffer werd van (poging tot) oplichting inmiddels groter is dan de door ons gebruikte cijfers (uit de periode 2006-2008), waardoor het door ons geschatte bereik dus lager zou uitvallen. Anderzijds kan er sprake zijn van een onderschatting. Allereerst doordat personen die de Fraudehelpdesk telefonisch hebben bereikt niet zijn meegenomen in onze berekening.⁴⁸ Daarnaast kan het zo zijn dat de omvang van de geschatte doelgroep inmiddels lager is dan de laatste cijfers (uit de periode 2006-2008), waardoor het door ons geschatte bereik dus hoger zou uitvallen.

3.3.2 Naamsbekendheid

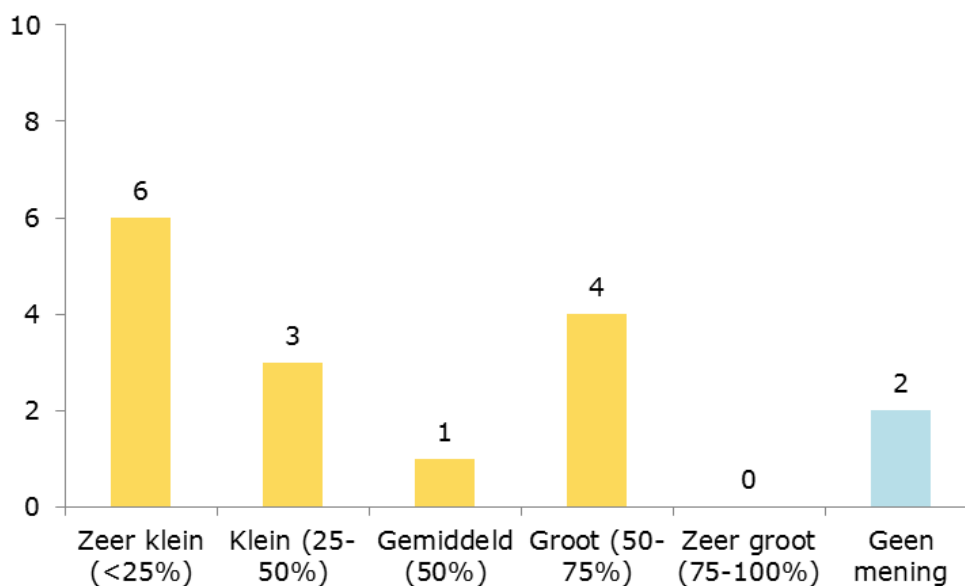
Het gegeven dat een deel van de geschatte doelgroep nog niet is bereikt kan komen doordat niet alle burgers en bedrijven in de doelgroep op de hoogte zijn van het bestaan van de Fraudehelpdesk. Er is tot op heden echter geen onderzoek uitgevoerd naar de (geholpen- en spontane-) naamsbekendheid van de Fraudehelpdesk onder (een representatieve steekproef van) de geschatte doelgroep. Om desondanks een indirect beeld te krijgen van de naamsbekendheid, hebben we aan de zestien door ons geïnterviewde ketenpartners voorgelegd hoe groot zij de naamsbekendheid van de helpdesk schatten.

⁴⁸ Dit is gedaan om dubbeltellingen te voorkomen waardoor het bereik zou worden overschat. Het is niet uit de cijfers te herleiden welk deel van de personen die de helpdesk telefonisch heeft bereikt de helpdesk ook al eens via de website heeft bereikt.

Geschatte naamsbekendheid Fraudehelpdesk verschilt sterk tussen ketenpartners

Elk van de geïnterviewde ketenpartners is afzonderlijk voorgelegd hoe groot zij de naamsbekendheid onder de doelgroep van de Fraudehelpdesk schatten. Uit deze gesprekken volgt een gemiddelde geschatte naamsbekendheid van 40 procent. De geschatte naamsbekendheid verschilt sterk tussen ketenpartners. Zie onderstaande grafiek 3-1.

Grafiek 3-1 Door ketenpartners geschatte naamsbekendheid van de Fraudehelpdesk (n=16)



Bron: telefonische interviews ketenpartners

Zes ketenpartners schatten de naamsbekendheid van de helpdesk in als zeer klein (<25% onder de doelgroep). Eén ketenpartner merkt hierover op dat de Fraudehelpdesk relatief nieuw is en daardoor (nog) geen grote naamsbekendheid kan hebben.⁴⁹ Vier ketenpartners schatten de naamsbekendheid van de helpdesk in als groot (50-75%). Eén ketenpartner stelt hierbij dat de Fraudehelpdesk actief doet aan promotie en regelmatig (landelijk) in het nieuws is.⁵⁰

3.3.3 Vindbaarheid

De naamsbekendheid onder de geschatte doelgroep hangt af van de vindbaarheid van de Fraudehelpdesk. Als burgers met fraudegerelateerde vragen de website van de Fraudehelpdesk gemakkelijk vinden dan zal dit de

⁴⁹ Telefonisch interview Juridisch Loket.

⁵⁰ Telefonisch interview Nederlandse Vereniging van Banken.

naamsbekendheid vergroten. We beoordelen de vindbaarheid van de website van de Fraudehelpdesk op drie manieren: (1) het invoeren van diverse zoektermen op Google, (2) het nagaan van links naar de Fraudehelpdesk op websites van ketenpartners (zoals de politie, het OM en het meldpunt cybercrime) en (3) de mening over de vindbaarheid van burgers en bedrijven die contact hebben gehad met de Fraudehelpdesk.

Vindbaarheid via Google

Website Fraudehelpdesk altijd vindbaar via Google met zoektermen waarin het woord 'fraude' voorkomt...

De vindbaarheid via Google is allereerst onderzocht door het invoeren van 25 Nederlandstalige zoektermen waarin het woord 'fraude' voorkomt. Bij elk van deze zoektermen vindt Google een link naar de Fraudehelpdesk. In zestien gevallen staat de link op de eerste pagina en in vijf gevallen bovenaan.

...maar niet altijd (snel) vindbaar met minder gangbare- en Engelstalige zoektermen.

Wanneer een persoon gedupeerd is door fraude, zou het kunnen dat hij of zij niet direct weet dat de oplichting een vorm van fraude is. Om die reden hebben we ook gezocht met tien zoektermen waarin het woord fraude niet voorkomt, zoals 'opgelicht+marktplaats' en 'valse+berichten+bank'. In zes van deze gevallen vindt Google een link naar de Fraudehelpdesk. Wanneer men zoekt op 'geld+afhandig+gemaakt' is de website van de Fraudehelpdesk zelfs op de eerste pagina te vinden. Ook wanneer naar de Fraudehelpdesk gezocht wordt door middel van Engelse zoektermen is de helpdesk lastiger te vinden. Met 'Report + fraud + Netherlands' verschijnt de Fraudehelpdesk pas op pagina 17. De zoekterm 'Netherlands + fraud + aid' levert meer succes op en geeft een link naar de Fraudehelpdesk op pagina één. De Fraudehelpdesk beschikt overigens niet over een Engelstalige website.

Vindbaarheid via website ketenpartners

Op minderheid websites ketenpartners staat directe link naar website van de Fraudehelpdesk

Van de onderzochte websites van de verscheidene partijen vinden we op slechts acht van de negentien pagina's een verwijzing naar de Fraudehelpdesk. Zie schema 3-2.

Schema 3-2 Vindbaarheid www.fraudehelpdesk.nl via websites ketenpartners⁵¹, meetmoment 10 januari 2012

Ketenpartners	Link	Aantal klikken
<i>Overheidspartners</i>		
Politie	Nee	
Meldpunt Cybercrime	Nee	
Meldpunt Internetoplichting	Nee	
Autoriteit Financiële Markten (AFM)	Ja	4
Centraal meld- en informatiepunt identiteitsfraude en (CMI)	Nee	
Consumentautoriteit (CA)	Nee	
Consuwijzer (CW)	Ja	3
<i>Hulpverlenende instanties</i>		
Raad voor Rechtsbijstand (RvR)	Nee	
Juridisch Loket (JL)	Nee	
Slachtofferhulp Nederland (SN)	Ja	2*
Steunpunt Acquisitiefraude (SAF)	Ja	2
Openbaar Ministerie (OM)	Nee	
<i>Partners bedrijfsleven</i>		
Verbond van Verzekeraars (VvV)	Nee	
Zorgverzekeraars Nederland (ZN)	Ja	2*
Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)	Nee	
Kamers van Koophandel (KvK)	Ja	2*
MKB-Nederland	Ja	3
Reclame Code Commissie (RCC)	Nee	
VNO-NCW	Ja	3*

*=Na gebruik zoekfunctie.

Met name op websites van overheidspartners ontbreekt een link naar de helpdesk, meeste partners in het bedrijfsleven hebben wel een link naar helpdesk

De website van de Fraudehelpdesk is niet goed vindbaar via het grootste deel van de websites van de overheidspartners. Enkel via de website van de AFM en Consuwijzer wordt geattendeerd op de diensten van de Fraudehelpdesk. Op deze websites is ook een link geplaatst naar de website van

⁵¹ De lijst van ketenpartners is gebaseerd op de lijst van organisaties waarmee de Fraudehelpdesk op haar website aangeeft mee samen te werken. Zie: <http://www.fraudehelpdesk.nl/Meldpunten>, geraadpleegd op 12-01-2012.

de Fraudehelpdesk zodat geïnteresseerden direct door kunnen klikken. Meer dan de helft van de partners in het bedrijfsleven heeft een verwijzing naar de Fraudehelpdesk op hun website staan. Het betreft hier de websites van ZN, KvK, MKB en VNO-NCW waarop de Fraudehelpdesk vrij eenvoudig kan worden gevonden na gebruik van de zoekfunctie. Zoeken op de term 'fraude' of 'fraude + help' is genoeg om een artikel te treffen met hierin een beschrijving van de Fraudehelpdesk. Enkele muisklikken zijn dan nog nodig om met de helpdesk in aanraking te komen.

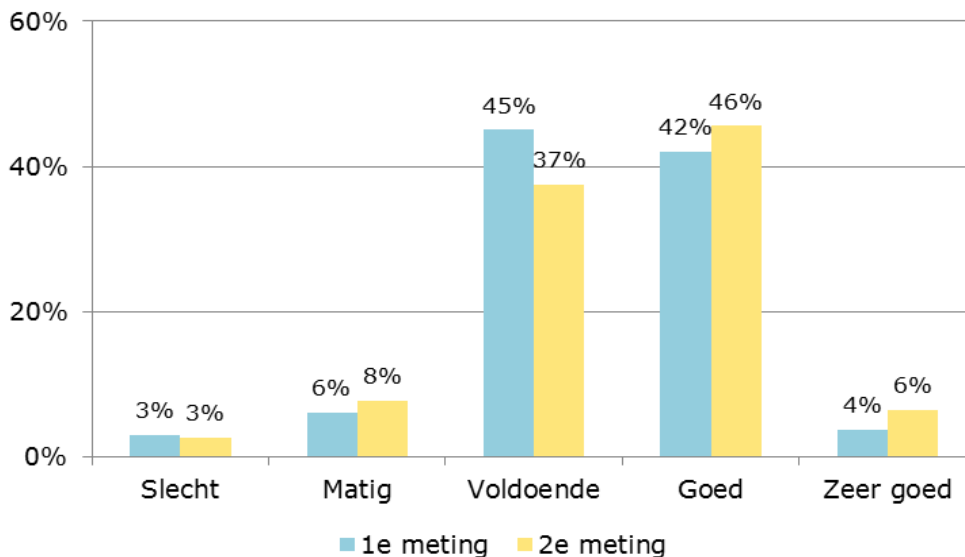
Burgers en bedrijven over vindbaarheid website

Grote meerderheid burgers en bedrijven tevreden over vindbaarheid website Fraudehelpdesk

Uit klanttevredenheidsonderzoek⁵² onder burgers en bedrijven die contact hebben gehad met de Fraudehelpdesk blijkt dat een ruime meerderheid tevreden is over de vindbaarheid van de website: 9 van de 10 geënquêteerden beoordeelt de vindbaarheid als (ruim) voldoende (voldoende of beter). De tevredenheid heeft zich positief ontwikkeld. Het percentage burgers en bedrijven dat de vindbaarheid van de website als "goed" of "zeer goed" beoordeelt steeg tussen maart 2011 (eerste meting) en januari 2012 (tweede meting) met 8 procentpunt, terwijl het percentage geënquêteerden dat de vindbaarheid als "slecht" of "matig" beoordeelde met 2 procentpunt daalde. Zie onderstaande grafiek.

⁵² De verantwoording van dit klanttevredenheidsonderzoek (o.a. omvang steekproef en respons) staat in de bijlage van dit rapport.

Grafiek 3-2 Vindbaarheid website Fraudehelpdesk volgens geënquêteerde burgers en bedrijven (n=395, 1^e meting; n=603, 2^e meting)



Bron: klanttevredenheidsonderzoek Fraudehelpdesk, bewerking APE.

3.3.4 Oordeel burgers en bedrijven over afhandeling van meldingen

Grote meerderheid burgers en bedrijven is tevreden over inhoudelijke afhandeling telefonische meldingen, tevredenheid is gegroeid

De meeste burgers en bedrijven zijn tevreden over de afhandeling van telefonische meldingen: in januari 2012 beoordeelde een ruime meerderheid (87%) van de respondenten de afhandeling van telefonische meldingen als ruim voldoende. Dit oordeel heeft zich positief ontwikkeld, in maart 2011 beoordeelde 82 procent van de respondenten de afhandeling van telefonische meldingen als ruim voldoende.

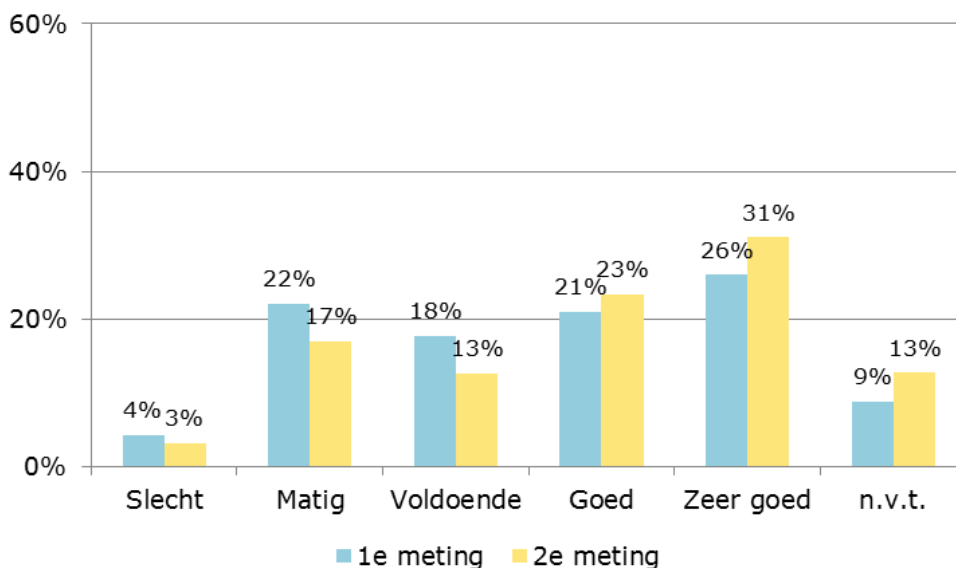
Driekwart burgers en bedrijven tevreden over inhoudelijke afhandeling digitale melding, tevredenheid is gegroeid

Het oordeel van burgers en bedrijven over de inhoudelijke afhandeling van digitale meldingen is iets minder positief: in januari 2012 beoordeelde ruim driekwart (76%) van de respondenten de inhoudelijke afhandeling van digitale meldingen als ruim voldoende, tegenover 69 procent in maart 2011. Eén ontevreden respondent merkt op "reeds bekende informatie te hebben gekregen".

Meerderheid burgers en bedrijven voelt zich geholpen met informatie op de website en het telefonisch antwoord van de Fraudehelpdesk, tevredenheid is gegroeid

Een ruime meerderheid van de respondenten (87%) beoordeelt de mate waarin het zich geholpen voelt met de informatie op de website als ruim voldoende. In maart 2011 was dit nog 80 procent. Meerdere burgers merken op dat ze het handig zouden vinden als ze pdf-bijlagen zouden kunnen bijvoegen bij het doen van een melding via de website. Ruim twee op de drie respondenten (67%) beoordeelt de mate waarin ze zich geholpen voelen met de afhandeling van telefonische meldingen als ruim voldoende. Zie onderstaande grafiek 3-3.

Grafiek 3-3 Mate waarin geënquêteerde burgers en bedrijven zich geholpen voelen met het antwoord van de Fraudehelpdesk op digitale meldingen (n=462, 1^e meting; n=712, 2^e meting)



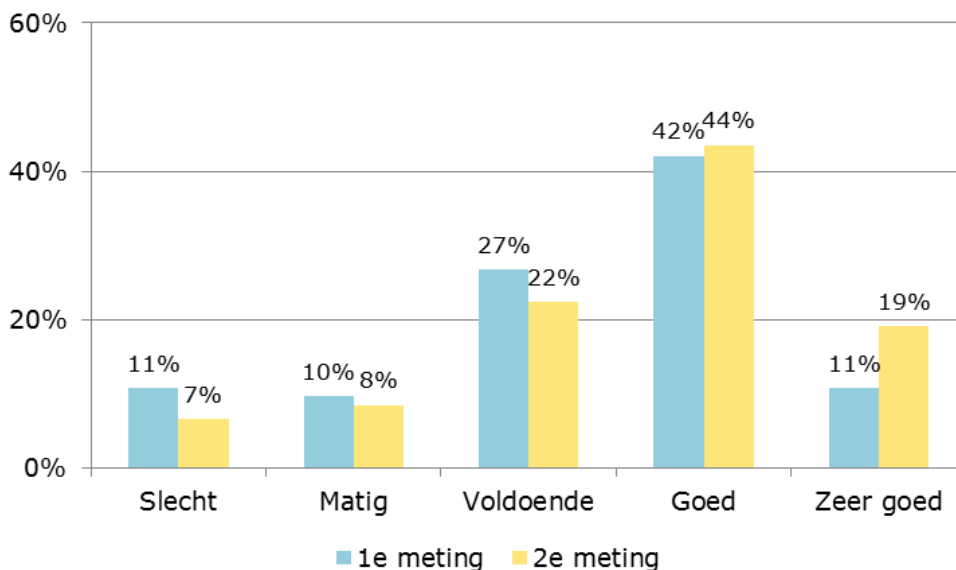
Bron: klanttevredenheidsonderzoek Fraudehelpdesk, bewerking APE.

Niet alle burgers en bedrijven krijgen reactie van helpdesk, maar tendens gaat in goede richting

Het merendeel van de burgers en bedrijven geeft aan tevreden te zijn met de reactiesnelheid van de Fraudehelpdesk op digitale meldingen: 85 procent beoordeelt de reactiesnelheid van digitale meldingen als ruim voldoende, tegenover 79 procent in maart 2011. Meerdere burgers en bedrijven die de reactiesnelheid als slecht of matig beoordelen geven aan dat de helpdesk geen contact meer heeft opgenomen nadat ze een melding hadden ingediend. Eén respondent merkt op dat hij een e-mail van ontvangst kreeg waarin een reactie werd beloofd maar had daarna niks meer

gehoord. De langere reactietijd bij sommige meldingen wordt bevestigd met de uitkomsten uit de door ons doorgenomen dossiers (zie par 3.2). In onderstaande grafiek tonen we het oordeel over de reactiesnelheid op digitale meldingen.

Grafiek 3-4 Tevredenheid geënquêteerde burgers en bedrijven over reactiesnelheid op digitale meldingen (n=462, 1^e meting; n=712, 2^e meting)



Bron: klanttevredenheidsonderzoek Fraudehelpdesk, bewerking APE.

3.3.5 Conclusies

Fraudehelpdesk bereikt bijna twee derde van geschatte doelgroep, gebrek aan naamsbekendheid mogelijke verklaring

In de onderzoeksperiode heeft de Fraudehelpdesk ongeveer twee derde van de geschatte doelgroep bereikt. Het feit dat de helpdesk niet zijn gehele doelgroep heeft bereikt kan komen doordat een deel van de burgers en bedrijven in de doelgroep niet op de hoogte is van het bestaan van de Fraudehelpdesk. Tekenend hiervoor is het feit dat geen van de door ons geïnterviewde ketenpartners de naamsbekendheid onder de geschatte doelgroep hoger dan 75 procent schat, en de gemiddelde geschatte naamsbekendheid slechts 40 procent is.

Website Fraudehelpdesk niet altijd vindbaar via websites ketenpartners, burgers en bedrijven beoordelen vindbaarheid echter goed

De website van de Fraudehelpdesk is in alle gevallen goed vindbaar via Google met zoektermen waarin het woord 'fraude' voorkomt. De website

van de helpdesk is niet altijd vindbaar met zoektermen waarin het woord 'fraude' niet voorkomt (zoals 'opgelicht door internetdate') en diverse Engelstalige zoektermen. De website van de helpdesk is beperkt vindbaar via de websites van ketenpartners: slechts op de helft van de websites van de negentien ketenpartners staat een link naar de Fraudehelpdesk. Met name op websites van overheidspartners ontbreekt een link naar de helpdesk, de meeste partners uit het bedrijfsleven hebben wel een link naar de helpdesk. Uit de klanttevredenheidsonderzoeken blijkt echter dat een meerderheid van de burgers en bedrijven de vindbaarheid als ruim voldoende beoordeelt. De tegenstelling tussen de matige vindbaarheid via ketenpartners en het relatief positieve oordeel van geënquêteerde burgers en bedrijven kan worden verklaard door een selectie-effect: de meerderheid van de geënquêteerden heeft de website gevonden door het intypen van zoektermen via Google of via het direct intypen van de website in de browser, en niet via de websites van één van de ketenpartners.

Fraudehelpdesk voorziet in voldoende mate in behoefte van bereikte burgers en bedrijven, reactietijd verdient aandacht maar vertoont opgaande tendens

Een ruime meerderheid (87%) van de burgers en bedrijven beoordeelt de inhoudelijke afhandeling van telefonische meldingen als ruim voldoende. Ruim driekwart (76%) van de respondenten beoordeelt de inhoudelijke afhandeling van digitale meldingen als ruim voldoende. Bijna twee derde (63%) van de burgers en bedrijven beoordeelt de mate waarin ze zich geholpen voelen met het telefonische antwoord van de helpdesk als ruim voldoende en 67 procent voelt zich geholpen met het digitale antwoord. Meerdere burgers en bedrijven die de reactiesnelheid als slecht of matig beoordelen, geven aan dat de helpdesk geen contact meer met ze heeft opgenomen nadat ze een melding hadden ingediend. Dit duidt er op dat niet altijd is voldaan aan de reactietijd van twee dagen, zoals afgesproken in de subsidievoorwaarden. Desondanks vertoont de tevredenheid over de reactietijd een opgaande tendens. In januari 2012 beoordeelde 85 procent de reactietijd als ruim voldoende, tegenover 79 procent in maart 2011.

3.4 Bijdrage helpdesk aan beter functionerende fraudebestrijdingsketen en behoeftevoorziening partners

Waar in de vorige paragraaf de behoeftevoorziening van burgers en bedrijven centraal stond gaan we in deze paragraaf in op de vraag in hoeverre de helpdesk bijdraagt aan een beter functionerende fraudebestrijdingsketen. We beantwoorden deze vraag aan de hand van de indicatoren in schema 4-1.

3.4.1 Contacten helpdesk in keten en informatievoorziening aan partners

Als voorportaal voor burgers en bedrijven met vragen over fraude dient de helpdesk contact te houden met verschillende organisaties in de fraudebestrijdingsketen, ten einde een beter functionerende fraudebestrijdingsketen te realiseren. De helpdesk is daarom primair gericht op het voorkomen van fraude en het voorzien van de juiste gebundelde informatie aan ketenpartners.

De helpdesk geeft aan bilateraal contact te onderhouden met ketenpartners via telefoon en e-mail. Ook verspreidt de helpdesk rapportages of overzichten onder de ketenpartners en heeft het een netwerkoverleg georganiseerd (zie hoofdstuk 2). In deze paragraaf gaan we na hoe de ketenpartners dit contact ervaren. Voorts gaan we na in hoeverre de helpdesk ketenpartners (daadwerkelijk) op de hoogte heeft gehouden van nieuwe vormen van fraude.

Ketenpartners tevreden over aard bilateraal contact met de helpdesk

Alle zestien gesproken ketenpartners beoordelen de aard van het contact met de helpdesk als "neutraal", "goed" of "zeer goed". De ketenpartners geven aan dat het meeste contact met de Fraudehelpdesk loopt via telefoongesprekken en e-mail met de directeur van de helpdesk. Er wordt hierbij vooral gesproken over de samenwerking op een strategisch niveau, zoals uitwisseling van informatie en meldingen in het algemeen. Eén ketenpartner gaf aan dat er ook werd gesproken over individuele meldingen.⁵³ Daarnaast komen ook andere zaken aan de orde, zoals nieuwe fraudevormen en trends die de helpdesk signaleert⁵⁴ en het aantal meldingen dat de helpdesk heeft ontvangen.

Meerderheid ketenpartners ziet nut van netwerkoverleg in, geen behoefte aan tweemaandelijks overleg

Negen van de zestien geïnterviewde ketenpartners waren aanwezig op het netwerkoverleg van 26 november 2011 (zie hoofdstuk 2). Navraag onder de afwezige ketenpartners leert dat de meesten van hen verhinderd waren vanwege drukke agenda's. De meerderheid van de door ons gesproken ketenpartners ziet het nut van het netwerkoverleg in. Ze zien dit als een goede gelegenheid waarbij verschillende partners onderling contact kunnen versterken en op de hoogte worden gesteld van actuele ontwikkelingen in de fraudebestrijdingsketen.⁵⁵ Voorts kan het overleg worden gebruikt om de eventuele verbeteringen voor de Fraudehelpdesk in kaart te

⁵³ Telefonisch interview Reclame Code Commissie.

⁵⁴ O.a. telefonische interviews VNO-NCW en AFM.

⁵⁵ Telefonisch interview Meldpunt ID fraude en AFM.

brengen.⁵⁶ Twee ketenpartners zien het nut van het netwerkoverleg niet in. Eén van deze partijen merkt daarbij op dat de verschillende partijen elkaar sowieso weten te vinden.⁵⁷ Een andere partij geeft aan het nut van een ketenoverleg pas in te zien als er zaken zouden worden besproken die op het specifieke werkgebied van de betreffende partij liggen. Dit zou kunnen door de bijeenkomst in thematische blokken te verdelen.⁵⁸ Het ministerie en de Fraudehelpdesk overwegen momenteel halfjaarlijks overleg⁵⁹, dit zou volgens de meeste ondervraagde ketenpartners voldoende zijn.⁶⁰ Geen van de ondervraagde ketenpartners heeft behoefte aan een – tweemaandelijks – overleg, zoals in de subsidievoorwaarden is opgenomen.

Een minderheid van de ketenpartners geeft aan op hoogte te worden gehouden van nieuwe fraudevormen, geïnformeerde ketenpartners positief over tijdigheid en volledigheid informatie

Iets minder dan de helft (zeven van de zestien) van de ondervraagde ketenpartners geeft aan door de Fraudehelpdesk op de hoogte te worden gehouden van nieuwe vormen van fraude. Ze stellen dat dit gebeurt via de nieuwsbrief en telefonisch contact met de helpdesk. De zeven ketenpartners die aangaven geïnformeerd te worden over nieuwe vormen van fraude zijn (gematigd) positief over de tijdigheid van de informatie. Drie van hen beoordeelden dit als “goed” en vier als “neutraal”. Hiervan gaf één aan dat de informatie meestal actueel is, maar dat de helpdesk soms ook achter de feiten aan loopt.⁶¹ De gesproken ketenpartners zijn eveneens (gematigd) positief over de volledigheid van de informatie. Van de zeven ketenpartners die aangaven geïnformeerd te worden, vonden drie de volledigheid “goed” en één “zeer goed”. De resterende ketenpartners beoordeelden de volledigheid als “neutraal”.

Werkafspraken functioneren goed

Enkele ketenpartners (zoals Consuwijzer) hebben zelf ook meldpunten voor specifieke vormen van fraude waar mensen sinds de komst van de helpdesk wellicht minder snel terecht zouden kunnen komen. Voor de opening van de helpdesk zijn daarom werkafspraken gemaakt met Consuwijzer⁶² en de AFM.⁶³ Hierin is o.a. afgesproken wanneer meldingen naar

⁵⁶ Telefonisch interview Openbaar Ministerie.

⁵⁷ Telefonisch interview Meldpunt Internetoplichting / mijnpolitie.nl.

⁵⁸ Telefonisch interview reclame Code Commissie.

⁵⁹ Telefonisch interview ministerie V&J.

⁶⁰ Telefonisch interview AFM en Consumentenautoriteit.

⁶¹ Telefonisch interview Meldpunt Internetfraude.

⁶² ConsuWijzer, 2011, Matrix samenwerkings-afspraken ConsuWijzer- Fraudehelpdesk.

⁶³ AFM, 2011, Werkafspraken Autoriteit Financiële Markten (AFM) – Fraudehelpdesk (SafeCin).

Consuwijzer en AFM worden doorverwezen. Zowel Consuwijzer als AFM geven aan dat deze afspraken (los van kleine opstartproblemen) goed functioneren. De Consumentenautoriteit (CA) kan één incident noemen waarbij de activiteiten van de helpdesk belemmerend waren voor de activiteiten van een andere ketenpartner. Dit gebeurde nadat de helpdesk een alert had uitgegeven over een bepaalde (vermoedelijke) fraudeur, terwijl de CA juist bezig was met een onderzoek naar deze (vermoedelijke) fraudeur. Hierdoor werd het onderzoek van de CA verstoord. Na dit incident heeft de helpdesk het plaatsen van alerts beter afgestemd met de partners en is zoiets niet meer voorgekomen.

Helpdesk krijgt graag toegang tot informatie ketenpartners

De helpdesk is nu aangewezen op openbare informatie. Betrokkenen bij de helpdesk merken op dat de toegankelijkheid tot niet-openbare informatie van ketenpartners dient te worden verbeterd. Voorbeeld hiervan is het feit dat de helpdesk nu moet betalen bij het opvragen van gegevens bij de KvK ("vestzak broekzak", zowel de KvK als de helpdesk worden immers met publiek geld gesubsidieerd).

3.4.2 Oppakken van doorverwezen meldingen door ketenpartners

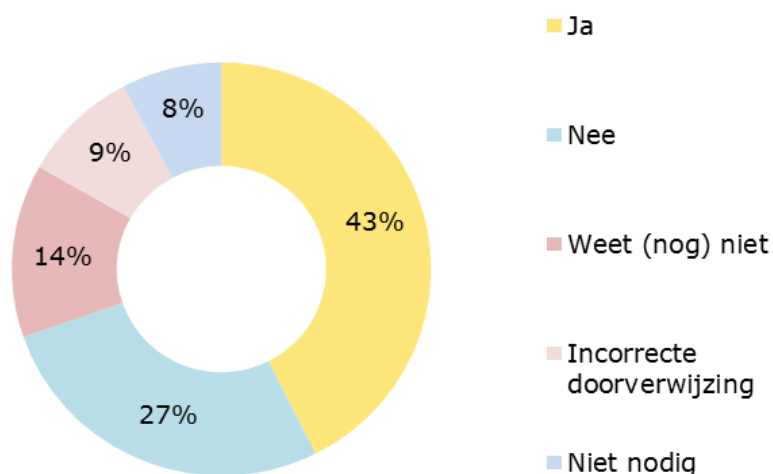
Uit cijfers van de helpdesk blijkt dat er in de onderzoeksperiode meldingen zijn doorverwezen naar zes van de zestien - door ons geïnterviewde- ketenpartners, namelijk: de politie, het Meldpunt Internetoplichting (mijnpolitie.nl), de Autoriteit Financiële Markten (AFM), het Centraal Meld- en Informatiepunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI), Consuwijzer en het Juridisch Loket (zie ook grafiek 2-6). In deze paragraaf gaan we na of deze organisaties de meldingen hebben opgepakt.

Burgers en bedrijven geven aan dat vier op tien meldingen in behandeling is genomen

Vier op de tien geënquêteerde burgers en bedrijven (43%) die door de Fraudehelpdesk zijn doorverwezen geven aan dat hun melding in behandeling is genomen door de betreffende opvolgorganisatie. Ruim een kwart (27%) van de respondenten geeft aan dat zijn melding niet in behandeling is genomen door de betreffende opvolgorganisatie. Eén respondent merkt hierover op dat de betreffende opvolgorganisatie aangaf dat "het teveel geld zou kosten om de melding in behandeling te nemen". Een andere respondent geeft aan dat zijn zaak niet is behandeling genomen door het OM omdat "deze te weinig bewijzen heeft".

Een deel van de respondenten weet (nog) niet of zijn melding in behandeling is genomen (14 procent) en wacht op een reactie van de betreffende opvolgorganisatie. Een klein deel van de respondenten geeft aan naar de verkeerde organisatie te zijn doorverwezen door de Fraudehelpdesk. Een respondent merkt hierover op dat hij "al bij de [betreffende opvolgorganisatie] was geweest". Voor het resterend deel van de respondenten was het niet nodig dat de opvolgorganisatie de melding in behandeling neemt. Zie onderstaande grafiek.

Grafiek 3-5 Geënquêteerde burgers en bedrijven waarvan de (door de FHD doorverwezen) melding wel of niet in behandeling is genomen door de opvolgorganisatie (n=155)



Bron: klanttevredenheidsonderzoek Fraudehelpdesk, 2^e meting bewerking APE.

Politie pakt doorverwezen meldingen vaak niet op...

De ervaringen van burgers en bedrijven worden bevestigd door het feit dat niet alle ketenpartners doorverwezen meldingen zeggen op te pakken. De twee ketenpartners die onder de politie vallen⁶⁴ (hiernaar wordt één op de vijf meldingen doorverwezen⁶⁵) geven aan dat zij doorverwezen meldingen vaak niet (kunnen) oppakken. Voornaamste reden hiervoor is het gebrek aan kennis bij de politie over (consumenten)fraude. Voorts geven de gesproken vertegenwoordigers aan dat veel meldingen niet worden opgepakt

⁶⁴ Telefonische interviews VTSPN en Meldpunt Internetoplichting.

⁶⁵ Zie grafiek 2-6. Het aandeel doorverwezen meldingen naar het Meldpunt Internetoplichting en de politie is gelijk aan $516/2.570=20,1\%$.

omdat de politie pas actie onderneemt als er sprake is van een mogelijk strafbaar feit. Pas als de politie meent dat dit het geval is, wordt er aangifte opgenomen en bekeken of er voldoende opsporingsindicatoren zijn. Een melding alleen is niet voldoende. Dit proces kan weken of maanden in beslag nemen.⁶⁶ In de praktijk krijgen hierdoor alleen grote zaken aandacht en blijven de individuele fraudemeldingen die de politie van de helpdesk doorverwezen krijgt snel liggen.⁶⁷

...helpdesk besteedt hier extra aandacht aan

De helpdesk heeft daarom extra aandacht besteed aan doorverwijzingen naar de politie. Zo informeert de Fraudehelpdesk burgers steeds meer op maat met het oog op het doen van eventuele aangifte, een vergaande vorm van 'warme overdacht'.⁶⁸ Diverse fraudezaken zijn uitvoerig door de fraude-experts beschreven en gemeld bij de lokale politie. Dit heeft o.a. in vijf zaken van datingfraude geleid tot de begeleiding van slachtoffers met hun aangifte bij de lokale politie. Daarbij maken de fraude-experts regelmatig gebruik van hun internationale netwerk. Zo is in 17 gevallen informatie versterkt aan buitenlandse politieorganisaties (o.a. Engeland, VS, Canada en Australië). Voorts is enkele malen gereageerd op fraudemeldingen uit het buitenland, waarbij slachtoffers gedupeerd waren door vanuit Nederland opererende fraudeurs. Daarnaast heeft de helpdesk plannen om door vervolgonderzoek bij het aannemen van meldingen de politie voldoende informatie te geven waarmee het eventueel een strafrechtelijk onderzoek kan starten.

Overige ketenpartners kunnen meldingen doorgaans afhandelen

De overige (door ons geïnterviewde) ketenpartners, waar meldingen naar zijn doorverwezen, geven aan, in tegenstelling tot de politie, geen problemen te ondervinden met de afhandeling van meldingen van door de Fraudehelpdesk doorgestuurde meldingen:

- Consuwijzer verstrekt de doorverwezen personen advies over hun rechten als consument. Dit is de kerntaak van Consuwijzer. Het is zelden voorgekomen dat de Consuwijzer "niets kan" met een persoon die door de Fraudehelpdesk naar hen is doorverwezen.
- De AFM verschaft het slachtoffer informatie en geeft hem tips, de AFM kan echter geen begeleiding bieden bij het doen van aangifte.
- CMI heeft ongeveer de helft van de door de Fraudehelpdesk doorverwezen meldingen kunnen oppakken, van deze meldingen heeft het meldpunt ID fraude een zaak kunnen maken. Overigens merkt het CMI op

⁶⁶ Telefonisch interview VTSPN.

⁶⁷ Telefonisch interview Meldpunt Internetoplichting.

⁶⁸ Telefonisch interview eerstelijnsmedewerker Fraudehelpdesk.

dat ze hadden verwacht dat de Fraudehelpdesk hen meer zaken zou aanleveren op het gebied van identiteitsfraude.

- Het Juridisch Loket handelt de meldingen af door de vraag van de betreffende persoon te beantwoorden. Indien beantwoording niet voldoende is wordt er een zaak gemaakt van de melding.

In onderstaande box beschrijven we een praktijkvoorbeeld van de wijze waarop een doorverwezen melding via samenwerking met internationale fraudemeldpunten kan worden afgehandeld. Om privacy redenen zijn enkele feitelikheden aangepast.

Box 2 Doorverwezen melding

Geld voor vluchtelingen?

De Fraudehelpdesk ontving een melding van een persoon die per e-mail benaderd was door iemand die zich voorstelde als hulpverlener in een vluchtelingenkamp. Deze hulpverlener vroeg het slachtoffer een vluchteling te helpen door het overmaken van geld. Het slachtoffer deed uiteindelijk verschillende betalingen via Western Union en Money Gram.

De melding werd opgenomen door een fraude-expert die de melder eind juli meedeelde dat hij zijn geld waarschijnlijk kwijt was en hem doorverwees naar Action Fraud, het Britse nationale meldpunt voor fraude. De Fraudehelpdesk gaf ook aan na te gaan of het het slachtoffer verder zou kunnen helpen. Uit het dossier is echter niet op te maken of dat daadwerkelijk is gebeurd en of de melding is opgepakt na doorverwijzing.

Meeste ketenpartners beoordelen informatievoorziening bij meldingen als neutraal of goed, doorverwijzingsformulier niet voor alle ketenpartners duidelijk

De helpdesk kan doorverwijzingen begeleiden via het zogenoemde *Forward and Track* systeem. De ketenpartners ontvangen dan een e-mail met een link naar een formulier met de begeleidende informatie over de melding. Het oordeel over deze vorm van informatievoorziening verschilt onder de zes gesproken ketenpartners. Twee partners vinden de informatievoorziening goed, twee andere oordeelden neutraal en twee andere vinden het juist slecht.

De twee ketenpartners die de informatievoorziening bij doorverwezen meldingen als "slecht" beoordelen geven aan dat dit komt doordat het *Forward and Track* formulier en begeleidende mail niet altijd duidelijk zijn.

Slechts twee ketenpartners kunnen aantal doorverwezen meldingen van Fraudehelpdesk achteraf herleiden uit eigen systeem

Vier van de zes ketenpartners waarnaar wordt doorverwezen kunnen niet uit het eigen systeem herleiden hoeveel meldingen zij via de Fraudehelpdesk hebben binnengekregen. Van de overige twee organisaties die dat wel kunnen, herkent de Consuwijzer het door de helpdesk opgegeven aantal doorverwijzingen en CMI geeft aan slechts zeven van de 28 doorverwijzingen via de helpdesk te hebben binnengekregen. Dit duidt er op dat personen die “koud” worden doorverwezen zich niet altijd bij de helpdesk hebben gemeld. Bij de Fraudehelpdesk is er weinig zicht op de wijze waarop specifieke meldingen zijn afgehandeld.

Helpdesk 'volgt' specifieke doorverwezen meldingen niet, meerderheid ketenpartners koppelt afhandeling meldingen niet terug

Andersom houdt de helpdesk zelf ook niet structureel bij wat er met individuele naar ketenpartners doorverwezen meldingen gebeurt. Formeel valt dit ook niet onder de verantwoordelijkheid van de helpdesk. Daarbij blijkt dat van de zes gesproken ketenpartners die doorverwezen meldingen ontvangen er vijf aangeven dat er nooit terugkoppeling over meldingen plaatsvindt. Alleen de AFM gaf aan regelmatig meldingen naar de helpdesk terug te koppelen. Volgens enkele ketenpartners is terugkoppeling niet mogelijk omdat het niet altijd duidelijk is of een melding via de Fraudehelpdesk is binnengekomen.

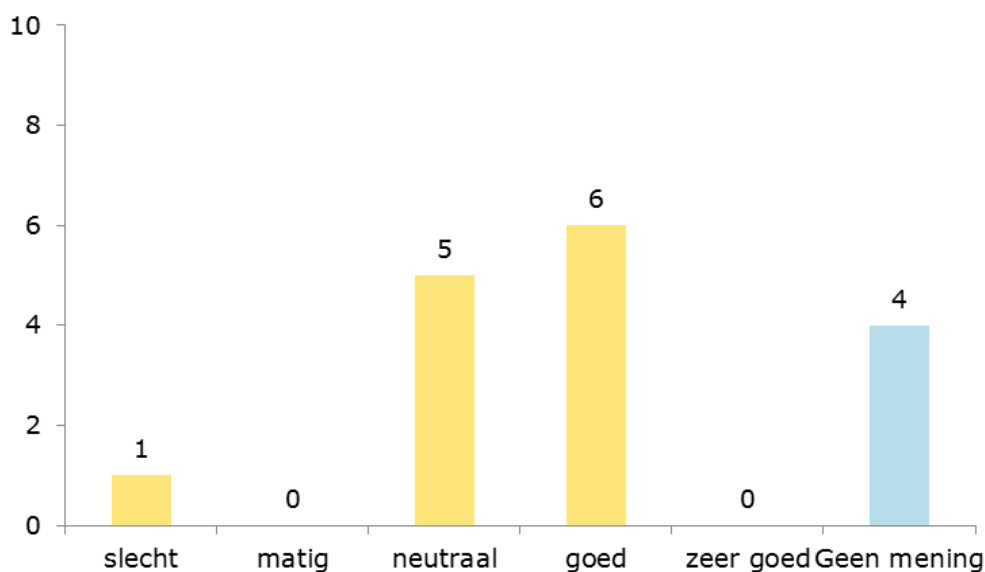
3.4.3 Draagvlak Fraudehelpdesk in keten

Meeste ketenpartners staan neutraal of positief tegenover de Fraudehelpdesk, vrijwel alle ketenpartners zien meerwaarde in helpdesk

Eén van de gesproken respondenten staat negatief tegenover de dienstverlening van de Fraudehelpdesk omdat meldingen niet direct kunnen worden gebruikt om aangifte te doen.⁶⁹

⁶⁹ Telefonisch interview Meldpunt Internetoplichting.

Grafiek 3-6 Hoe staat u tegenover de dienstverlening van de Fraudehulpdesk? (n=16)



Bron: telefonische interviews ketenpartners Fraudehulpdesk

Veertien van de zestien gesproken ketenpartners zien een meerwaarde in het bestaan van de helpdesk, één partner gaf een neutraal oordeel en één ziet een beperkte meerwaarde. Degene die de helpdesk meerwaarde toekennen doen dat vooral omdat de helpdesk een centraal meldpunt vormt waar mensen terecht kunnen voor vragen over - allerlei - soorten fraude. Dit is belangrijk voor fraudepreventie. Het OM waardeert het dat de Fraudehulpdesk veel voorlichting geeft omdat het dit zelf beperkt kan doen: het OM mag zich alleen bezighouden met strafrecht, terwijl fraude ook betrekking heeft op het civielrecht. Daarnaast merken verschillende partijen op dat de helpdesk een meerwaarde heeft omdat informatie wordt verzameld over verschillende vormen van fraude en dit inzichtelijk wordt gemaakt voor belanghebbenden. Zo verstuurt de helpdesk maandelijkse rapportages over o.a. de ontwikkelingen in het aantal meldingen en vormen van fraude. De ketenpartner die de helpdesk een beperkte meerwaarde toekent, betreft het Meldpunt Internetoplichting die vindt dat de helpdesk niet veel voor zijn organisatie kan betekenen, omdat de door de helpdesk verzamelde informatie niet bruikbaar is voor aangiftes.⁷⁰ Kanttekening hierbij is dat meldingen van de Fraudehulpdesk niet per se tot aangiften hoeven te leiden maar (ook) kunnen worden gebruikt voor de informatievoorziening van de politie.

⁷⁰ Telefonisch interview Meldpunt Internetoplichting.

3.4.4 Conclusies

Helpdesk heeft meerwaarde in fraudebestrijdingsketen, met name in verschaffen informatie over fraudeprevalentie...

Vrijwel alle gesproken ketenpartners zien een meerwaarde in de Fraudehelpdesk. De meest genoemde redenen zijn het feit dat de helpdesk een centraal fraudemeldpunt is waar burgers en bedrijven terecht kunnen. Hierdoor kan de helpdesk informatie over fraudeprevalentie (het aantal gevallen van fraude) verzamelen en deze verspreiden in de keten. De Fraudehelpdesk is namelijk de enige organisatie die informatie over de prevalentie van verschillende vormen van fraude verzamelt en inzichtelijk maakt voor betrokkenen. Voorts zijn ketenpartners tevreden over de aard van het bilateraal contact met helpdesk.

...maar doorverwezen meldingen worden niet structureel opgepakt

Twee ketenpartners die onder de politie vallen (VTSPN en Meldpunt Internetoplichting, hiernaar wordt één op de vijf meldingen doorverwezen) geven aan dat zij doorverwezen meldingen vaak niet (kunnen) oppakken. Dit blijkt ook uit de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek. Voornaamste reden hiervoor is de organisatie van de politie die is ingericht op aangiften, niet op meldingen. Daarnaast speelt capaciteit een rol evenals en een gebrek aan kennis bij de politie over (consumenten)fraude, waardoor het niet altijd duidelijk is of er sprake is van een strafbaar feit. De overige ketenpartners waar meldingen naar zijn doorverwezen (o.a. Consuwijzer, de AFM en het Juridisch Loket) geven aan geen problemen te ondervinden met de afhandeling van door de Fraudehelpdesk doorgestuurde meldingen.

3.5 Effect bijdrage helpdesk op preventie van fraude

De Fraudehelpdesk verspreidt fraude-alerts, maandelijkse rapportages en voorlichting op de website. In deze paragraaf gaan we na in hoeverre het aannemelijk is dat de Fraudehelpdesk een bijdrage heeft geleverd aan de preventie van fraude. In deze paragraaf gaat het dus om het finale effect van de helpdesk (zie schema 1-1).

Het effect van de helpdesk op het voorkomen van fraude is niet empirisch vast te stellen

Om het effect van de Fraudehelpdesk op het voorkomen van fraude te bepalen zouden we idealiter moeten weten hoe groot de fraudeprevalentie (het aantal gevallen van fraude) voor het bestaan van de helpdesk was en hoe groot de fraudeprevalentie sinds het bestaan van de helpdesk is. Ver-

volgens zou het effect van de helpdesk op de fraudeprevalentie kunnen worden geschat, waarin ook wordt gecorrigeerd voor andere factoren die van invloed zijn op fraude (zoals de algemene pakkans, hoogte van de sanctie, technologische mogelijkheden, etc.). Het schatten van een dergelijk effect is echter niet mogelijk door gebrek aan data over fraude. De laatste cijfers over de fraudeprevalentie dateren uit 2007, voorts is er nooit een nulmeting gedaan waarbij andere relaties die van invloed kunnen zijn op de fraudeprevalentie in kaart zijn gebracht. Een dergelijke meting valt buiten het bereik van dit onderzoek.

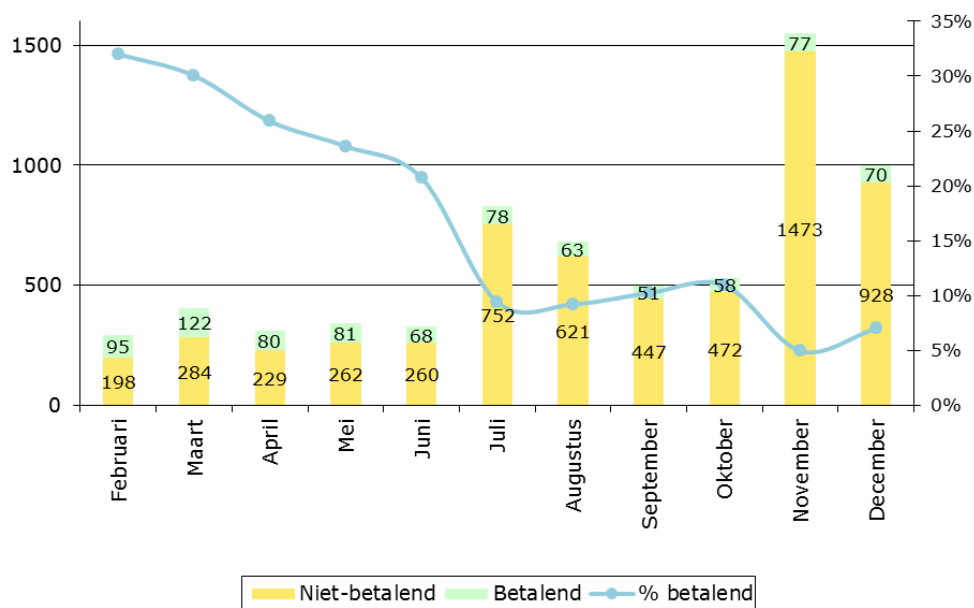
We beperken ons in deze paragraaf daarom tot een beschrijvende analyse. Hierbij is de centrale vraag of er aanwijzingen zijn dat de helpdesk zou kunnen hebben geleid tot een daling van de fraudeprevalentie. De uitspraken op grond van een dergelijke plausibiliteitsanalyse zijn (veel) minder 'hard' dan een empirische analyse met een counterfactual en dienen dan ook als dusdanig te worden beoordeeld.

Meer (potentiële) slachtoffers in beeld, waarvan relatief steeds minder overgegaan tot betaling

De ontwikkeling van het aandeel betalende slachtoffers (burgers en bedrijven die daadwerkelijk zijn overgegaan tot betaling) dat zich bij de helpdesk meldt kan worden gezien als een indicator van het effect van de fraudehelpdesk. Een daling van het percentage betalende slachtoffers sinds de oprichting van de helpdesk zou namelijk een aanwijzing kunnen zijn dat de helpdesk fraude heeft voorkomen.

Uit de cijfers blijkt dat het aandeel slachtoffers onder de burgers en bedrijven die zich bij de helpdesk hebben gemeld in de onderzoeksperiode sterk is gedaald. In februari 2011 had 32 procent van de burgers en bedrijven die zich bij de helpdesk meldde al een bedrag betaald, tegenover slechts 7 procent in december 2011. Zie onderstaande grafiek 3-7.

Grafiek 3-7 Ontwikkeling aantal niet-betalende en betalende slachtoffers (linker-as) en percentage betalende slachtoffers (rechter-as)



Bron: SafeCin, bewerking APE.

De daling van het aantal betalende slachtoffers is zowel te verklaren uit een teller- als een noemereffect. Het aantal betalende slachtoffers is gedaald en tegelijkertijd is het totaal aantal burgers en bedrijven dat zich bij de helpdesk meldt sterk gestegen. Het is niet onderzocht in hoeverre de daling is beïnvloed door andere factoren dan de helpdesk. Voorts bereikt de helpdesk niet alle fraudeslachtoffers, zoals we in paragraaf 3.3.1 vaststelden. Het kan dus ook zo zijn dat er in de onderzoeksperiode een selectie-effect is opgetreden in de burgers en bedrijven die zich bij de helpdesk melden: niet-slachtoffers melden zich eerder bij de helpdesk (doordat deze in de onderzoeksperiode vaker geïnformeerd zijn over het feit dat er een helpdesk is), terwijl de betalende slachtoffers (minder vaak geïnformeerd zijn en) niet in beeld zijn bij de helpdesk. In onze optiek zijn de inzichten uit grafiek 3-7 dan ook onvoldoende solide om conclusies te trekken over het effect van de Fraudehelpdesk op het voorkomen van fraude.

4 OORDEEL

4.1 Synthese

In deze paragraaf brengen we de onderzoeksresultaten uit de voorgaande hoofdstukken met elkaar in verband zodat een integraal beeld ontstaat van de Fraudehelpdesk. We doen dit aan de hand van de vier centrale onderzoeksvragen (zie schema 1-1).

Heeft de Fraudehelpdesk aan de formele subsidievoorwaarden voldaan?

De Fraudehelpdesk heeft in de onderzoeksperiode voldaan aan het merendeel van de door het Ministerie van Justitie opgestelde subsidievoorwaarden. Bij twee subsidievoorwaarden (tweemaandelijks netwerkoverleg en werken met vraag-en-antwoord-scripts) is in overleg met het ministerie besloten dat deze voorwaarden de doelmatigheid niet bevorderen.

Daarnaast is niet voldaan aan de voorwaarde dat de helpdesk binnen twee dagen reageert op een schriftelijke melding. Deze conclusie kan worden getrokken op basis van zowel een steekproef die in het kader van deze evaluatie is getrokken als de enquêtes onder burgers en bedrijven. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het merendeel van de melders wel binnen twee dagen een reactie ontvangt en de meerderheid van de burgers tevreden is over de reactiesnelheid.

Voorziet de Fraudehelpdesk in een behoefte van burgers en bedrijven?

De geschatte jaarlijkse doelgroep van de Fraudehelpdesk omvat circa 286.000 personen. De helpdesk heeft in de onderzoeksperiode naar schatting (opgeschaald naar een periode van één jaar, zie hoofdstuk 3) 149.000 personen bereikt. Als de bereikte personen tot de jaarlijkse doelgroep behoren kan worden gesteld dat 61 procent van de doelgroep wordt bereikt en dat de Fraudehelpdesk in kwantitatief opzicht voorziet in een behoefte van - het merendeel - van deze burgers en bedrijven. In kwalitatieve zin kunnen op basis van de klanttevredenheidsonderzoeken onder burgers en bedrijven die contact hebben opgenomen met de helpdesk de volgende conclusies worden getrokken:

- De meerderheid van de bereikte burgers en bedrijven is tevreden over de dienstverlening van de helpdesk. Een ruime meerderheid van de burgers en bedrijven (87%) beoordeelt de inhoudelijke afhandeling van

telefonische meldingen als ruim voldoende en driekwart (75%) van de burgers en bedrijven beoordeelt de inhoudelijke afhandeling van digitale meldingen als ruim voldoende.

- Een meerderheid van de burgers en bedrijven voelt zich in voldoende mate geholpen door de helpdesk: 63 procent van de burgers en bedrijven beoordeelt de mate waarin ze zich geholpen voelen met het telefonische antwoord van de helpdesk als ruim voldoende en 67 procent beoordeelt de mate waarin ze zich geholpen voelen met het schriftelijke antwoord als ruim voldoende.

Heeft de Fraudehelpdesk bijgedragen aan een beter functionerende fraudebestrijdingsketen?

Volgens het merendeel van de ketenpartners heeft de Fraudehelpdesk een meerwaarde in de fraudebestrijdingsketen vanwege het feit dat de helpdesk een – centraal - punt vormt waar burgers en bedrijven met vragen over - allerlei vormen - fraude terecht kunnen en doordat de helpdesk informatie verzamelt over verschillende vormen van fraude en dit inzichtelijk maakt voor belanghebbenden. De ketenpartner die de helpdesk een beperkte meerwaarde toekent, betreft het Meldpunt Internetoplichting (onderdeel van de politie) die van mening is dat de door de helpdesk verzamelde informatie (meldingen) niet direct bruikbaar is voor aangiftes. De Fraudehelpdesk besteedt daarom aandacht aan de begeleiding van slachtoffers naar de politie (in het bijzonder bij het doen van aangifte).

Heeft de Fraudehelpdesk bijgedragen aan de preventie van fraude waar vooral burgers en kleine bedrijven het slachtoffer van worden?

We kunnen - binnen de kaders van dit onderzoek – niet vaststellen of de helpdesk heeft bijgedragen aan de preventie van fraude waar burgers en kleine bedrijven het slachtoffer van worden. Het identificeren van het finale causale effect van de helpdesk wordt belemmerd door de beperkte doorlooptijd van deze evaluatie, gebrek aan ex ante data over fraudeprevalentie en externe factoren die dit beïnvloeden (zie par 4.5 voor een toelichting hierop).

4.2 Beoordeling van doelmatigheid en doeltreffendheid

4.2.1 Doelmatigheid

Geen doelstellingen geformuleerd voor doelmatigheid

De Fraudehelpdesk heeft als doel burgers en bedrijven te helpen voorkomen dat zij slachtoffer worden van fraude en slachtoffers van fraude snel door te verwijzen naar de instantie die hen het beste kan helpen. Bij de doelmatigheid kunnen we geen uitspraak kunnen doen over het feit of de outputdoelstelling is gehaald. Dit komt doordat er bij het toekennen van de subsidie geen doelstellingen zijn gesteld over concrete outputindicatoren, zoals het aantal afgehandelde- en doorverwezen meldingen.

Aanwijzingen voor doelmatigheid helpdesk

In onderstaand schema tonen we per schakel in de evaluatieketen (zie figuur 1-1) welke aanwijzingen er zijn voor de doelmatigheid van de helpdesk. Een '+' in de kolom 'effect' staat voor een aanwijzing met een waarschijnlijk positief effect op doelmatigheid, een '-' voor een aanwijzing met een waarschijnlijk negatief effect op doelmatigheid en een '+/-' voor een aanwijzing waarvan het effect op doelmatigheid zowel positief als negatief kan zijn.

Schema 4-1 Aanwijzingen voor doelmatigheid Fraudehelpdesk

Processtap	Aanwijzing	Effect
<i>Input: de middelen die de Fraudehelpdesk ter beschikking heeft, zoals geld, personeel en helpdeskapparatuur.</i>	De Fraudehelpdesk heeft voldoende kennis en capaciteit om burgers en bedrijven die het slachtoffer zijn van fraude (of vragen hebben over fraude) af te handelen.	+
	Het gemiddelde bruto maandsalaris van de eerstelijnsmedewerkers is nagenoeg gelijk aan het gemiddelde - startsalaris ⁷¹ - behorend bij een (dergelijke) HBO functie. De vier eerstelijnsmedewerkers hebben - gemiddeld - zo'n 10 jaar werkervaring	+
	Medewerkers van de helpdesk zijn - ook als er geen meldingen binnenkomen - voldoende bezet met werkzaamheden gedurende kantooruren.	+
	Er was in de onderzoeksperiode nagenoeg geen verloop van helpdeskmedewerkers.	+
	De huisvestingskosten per medewerker zijn relatief laag	+

⁷¹ Het betreft hier het gemiddelde HBO salaris 18 maanden na afstuderen. Zie: Berkhout e.a. (2011).

Processtap	Aanwijzing	Effect
<i>Throughput:</i> de activiteiten die de Fraudehelpdesk uitvoert. Voorbeelden hiervan zijn het registreren en doorverwijzen van meldingen en het onderhouden van contacten met ketenpartners.	Niet alle burgers en bedrijven krijgen binnen twee werkdagen een reactie van de Fraudehelpdesk	-
	Er staat een link naar de website van de Fraudehelpdesk op slechts 8 van de 19 websites van ketenpartners	-
	De website van de Fraudehelpdesk is goed vindbaar via Google met gangbare Nederlandstalige zoektermen	+
	De Fraudehelpdesk is in de onderzoeksperiode regelmatig in de landelijke media.	+
<i>Output:</i> de directe uitkomsten van de activiteiten die de Fraudehelpdesk uitvoert. Voorbeelden hiervan zijn het aantal geregistreerde- en doorverwezen meldingen.	Steeds meer burgers en bedrijven weten de Fraudehelpdesk te vinden. Het aantal websitebezoeken en meldingen vertoont een stijgende trend in de onderzoeksperiode	+
	Het geschatte bereik van de Fraudehelpdesk is ruim 61 procent, dit duidt er op dat een (substantieel) deel van de geschatte doelgroep nog niet wordt bereikt.	+/-
	Een ruime meerderheid van de burgers en bedrijven beoordeelt de inhoudelijke afhandeling van telefonische meldingen als ruim voldoende. Ruim driekwart van de respondenten beoordeelt de inhoudelijke afhandeling van digitale meldingen als ruim voldoende. Bijna tweederde van de burgers en bedrijven voelt zich geholpen met het antwoord van de helpdesk. Alle indicatoren vertonen een positieve tendens.	+

Voldoende aanwijzingen voor doelmatigheid helpdesk

Op basis van onze bevindingen in schema 4-1 concluderen we dat er voldoende aanwijzingen zijn dat de helpdesk de subsidie van € 500.000 doelmatig heeft besteed. De helpdeskmedewerkers zijn voldoende bezet en ontvangen een salaris dat nagenoeg gelijk is aan het gemiddelde start-salaris bij een HBO functie. Voorts is er nagenoeg geen verloop van medewerkers. Dit duidt op een goede personeelsselectie, waardoor medewerkers steeds meer ervaring hebben kunnen opbouwen.

Het merendeel van de burgers en bedrijven beoordeelt de inhoudelijke afhandeling van meldingen als ruim voldoende, dit heeft zich positief ontwikkeld sinds de opening van de helpdesk. Deze beoordeling is in lijn met ons beeld dat de medewerkers van de helpdesk ogenschijnlijk voldoende

expertise op het gebied van fraude bezitten. Het aantal meldingen en websitebezoeken vertoont een stijgende lijn in de onderzoeksperiode. Dit duidt er op dat steeds meer burgers en bedrijven de Fraudehelpdesk weten te vinden. Dit is een aanwijzing dat de inspanningen van de Fraudehelpdesk om naamsbekendheid te genereren, ondanks beperkte middelen voor communicatie, hun vruchten afwerpen.

Een kritiekpunt bij de doelmatigheid is dat er niet altijd is voldaan aan de voorwaarde dat de helpdesk binnen twee dagen reageert op een schriftelijke melding. Naar ons oordeel kan aan deze voorwaarde worden voldaan binnen de bestaande middelen en capaciteit. In de gesprekken met de helpdesk kwam namelijk niet naar voren dat eerstelijnsmedewerkers dermate druk bezet zijn dat schriftelijke vragen langer dan twee dagen blijven liggen.

4.2.2 Doeltreffendheid

Aanwijzingen voor doeltreffendheid helpdesk

In schema 4-2 tonen we welke plausibele aanwijzingen er zijn voor de doeltreffendheid van de helpdesk. We maken hierbij (zoals in figuur 1-1) een onderscheid in de processtappen die betrekking hebben op doelmatigheid (intermediate outcome, immediate outcome en impact).

Schema 4-2 Aanwijzingen voor doeltreffendheid Fraudehelpdesk

Processtap	Aanwijzing	Effect
<i>Intermediate outcome:</i> de beoogde verandering in het gedrag van mensen door activiteiten van de FHD: melders doen aangifte bij juiste organisatie en/of gaan niet in zee met een oplichter	Het merendeel van de doorverwezen melders geeft aan te zijn doorverwezen naar de juiste organisatie). Het is echter onduidelijk of al deze personen daadwerkelijk aangifte doen of daadwerkelijk niet in zee gaan met een oplichter.	Onduidelijk
<i>Immediate outcome:</i> het beoogde directe resultaat van de door de FHD gerealiseerde gedragsverandering: een afname van fraudeprevalentie in de samenleving, doordat de pakkans groter is.	Ruim een kwart van doorverwezen personen geeft aan dat zijn melding niet in behandeling is genomen door de opvolgorganisatie (zie grafiek 4-5). Ketenpartners behorend bij politie geven aan dat ze het merendeel van de meldingen niet (kunnen) oppakken.	-
	Veertig procent van doorverwezen personen geeft aan dat zijn melding in behandeling is genomen door de opvolgorganisatie. AFM, Consuwijzer, JL en meldpunt ID Fraude geven aan geen problemen te hebben met afhandeling van doorverwezen meldingen.	+
<i>Impact:</i> Het beoogde maatschappelijke effect van de FHD: een maatschappij waarin de kans om het slachtoffer te worden van fraude kleiner is.	We kunnen - binnen de kaders van dit onderzoek - niet vast stellen of de helpdesk heeft bijgedragen aan de preventie van fraude waar burgers en kleine bedrijven het slachtoffer van worden. Het identificeren van het finale causale effect van de helpdesk wordt belemmerd door de beperkte doorlooptijd van deze evaluatie, gebrek aan ex ante data over fraudeprevalentie en externe factoren die dit beïnvloeden (zie par 4.5 voor een toelichting hierop).	Onduidelijk

Uit het schema volgen onvoldoende (sterke) aanwijzingen om een solide uitspraak te doen over de doeltreffendheid van de Fraudehelpdesk. Het merendeel van de burgers en bedrijven geeft aan te zijn doorverwezen naar de juiste organisatie, maar meldingen worden niet altijd in behandeling genomen door de opvolgorganisatie. Het is (op basis van de in dit onderzoek verkregen inzichten) dan ook niet mogelijk een uitspraak te doen over de causale relatie van de inspanningen van de Fraudehelpdesk en het finale doel.

4.2.1 Conclusies

De Fraudehelpdesk heeft als doel burgers te helpen voorkomen dat zij slachtoffer worden van fraude en slachtoffers van fraude snel door te verwijzen naar de instantie die hen het beste kan helpen.

Fraudehelpdesk is centraal punt voor burgers en bedrijven met vragen over fraude...

Alles overziende constateren we dat de Fraudehelpdesk zich ontwikkelt 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. 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 nog 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 worden doorverwezen naar de juiste organisatie. Aandachtspunt is dat de meldingen die naar de politie worden doorverwezen vaak niet direct bruikbaar zijn voor een aangifte.

4.3 Aanknopingspunten voor de toekomst

Gedurende het onderzoek hebben we een aantal aspecten van de Fraudehelpdesk geconstateerd die wellicht relevant zijn bij de besluitvorming over de toekomstige subsidierelatie met de Fraudehelpdesk. We vatten deze aspecten in deze paragraaf puntsgewijs samen, geordend naar sterke punten, zwakke punten, kansen en bedreigingen (SWOT).

Sterke punten

- De helpdesk is het enige - algemeen - fraude meldpunt in het fraudebestrijdingslandschap en wordt als zodanig ook in toenemende mate herkend. Andere meldpunten (van ketenpartners) richten zich op specifieke vormen van fraude. Burgers en bedrijven kunnen alleen bij de Fraudehelpdesk voor vragen over allerlei soorten van fraude terecht; keten-

partners zien in overwegende mate de meerwaarde van een dergelijk centraal meldpunt;

- De helpdesk verzamelt als enige informatie over de aantallen burgers en bedrijven die vragen hebben over- /of het slachtoffer zijn van verschillende vormen van fraude. De Fraudehelpdesk kan deze binnenkomende informatie bundelen om fraudeontwikkelingen in kaart te brengen t.b.v. strategische beleidsrapportages en relevante partijen hierover te informeren;
- De Fraudehelpdesk heeft een kwalitatief sterke personele bezetting. De directeur is een goede netwerker en onderhoudt veel contacten met ketenpartners. De drie fraude-experts hebben veel ervaring op het gebied van fraudebestrijding en een gevestigde "naam";
- Het netwerkoverleg van de Fraudehelpdesk brengt private- en publiekepartijen samen. De directeur van de helpdesk geeft ook leiding aan SAF en onderhoudt derhalve contacten met veel bedrijven;
- De Fraudehelpdesk kan snel reageren op mogelijke frauduleuze zaken en burgers en bedrijven hierop attenderen (o.a. via Twitter en de eigen website).

Zwakke punten

- Er is bij de helpdesk weinig tot geen zicht op wat er met doorverwezen meldingen gebeurt;
- Door de helpdesk verzamelde informatie is voor een belangrijke ketenpartner (politie) niet altijd bruikbaar om aangifte mee te doen.

Kansen

- Eerstelijnsmedewerkers handelen steeds meer zaken af zonder fraude-experts. Dit biedt ruimte voor een effectievere organisatie en meer personele groei van medewerkers;
- De naamsbekendheid van de Fraudehelpdesk zou kunnen worden vergroot als alle ketenpartners een link naar de helpdesk op hun website zouden plaatsen. Op dit moment staat op slechts acht van de 19 websites van ketenpartners een link naar de Fraudehelpdesk;
- Het opnemen van een Engelstalige website maakt de Fraudehelpdesk beter toegankelijk voor het buitenland;
- De samenwerking met de ketenpartners, in het bijzonder de politie, dient te worden versterkt met het oog op het functioneren van een adequate fraudebestrijdingsketen.

Bedreigingen

- Het bestaansrecht van de helpdesk is (in sterke mate) afhankelijk van wat ketenpartners met doorverwezen meldingen doen: indien meldingen door ketenpartners niet worden opgepakt dan zal dat uiteindelijk zijn weerslag vinden op de helpdesk;
- Het is onduidelijk of het ministerie de helpdesk voor langere termijn financieel zal borgen. Dit kan leiden tot onzekerheid bij de medewerkers van de helpdesk en een gebrek aan draagvlak bij relevante partijen in de Fraudebestrijdingsketen.

BIJLAGE 1 GERAADPLEEGDE LITERATUUR

- AFM, 2011, Werkafspraken Autoriteit Financiële Markten (AFM) — Fraudehelpdesk (SafeCin)
- Berenson & Levine & Krehbiel (2002), *Basic Business Statistics*. Prentice Hall, 9th edition
- Berkhout, E., van der Werf S., Smid, T. (2011). Studie & Werk 2011. Hbo'ers en academici van afstudeerjaar 2008/09 op de arbeidsmarkt. SEO Economisch Onderzoek. Onderzoek in opdracht van Elsevier
- ConsuWijzer, 2011, Matrix samenwerkingsafspraken ConsuWijzer- Fraudehelpdesk
- CBS Statline, bevolking kerncijfers; totale bevolking 2011. Geraadpleegd op 27-03-2012.
- Intomart GfK (2008). Oneerlijke Handelspraktijken (OHP's) in Nederland. Onderzoek in opdracht van de Consumentenautoriteit
- Kunst, M.J.J. en van Dijk, J.J.M. (2009). Slachtofferschap van fraude: een explorerend onderzoek naar de impact van diverse vormen van financieel-economische criminaliteit. International Victimology Institute Tilburg (INTERVICT). Onderzoek in opdracht van de Raad van Hoofdd-commissarissen van de politie
- Ministerie van Veiligheid en Justitie, 16 december 2011. Brief aan SafeCin: "subsidie voor de Helpdesk financieel-economische criminaliteit" (5712362/11)
- Ministerie van Veiligheid en Justitie, 20 september 2010. Brief aan SafeCin: "kennisgeving subsidie Helpdesk Finec" (5667506)
- Ministerie van Veiligheid en Justitie, 26 november 2010. Brief aan SafeCin: "subsidie voor het inrichten van een Helpdesk financieel- economische criminaliteit" (5675227)
- Oudejans, M., Vis, C. (2008). Slachtoffers van (poging tot) oplichting. CentERData. Onderzoek in opdracht van het WODC.
- SafeCin, 16 september 2010 "Functiebeschrijving directeur/bestuurder SafeCin"
- SafeCin, 5 januari 2012 "Functieomschrijving communicatiemedewerker Fraudehelpdesk"
- SafeCin, 26 januari 2011 "Communicatieplan Proefproject helpdesk financieel-economische criminaliteit"
- SafeCin, 2 april 2012 "Activiteitenverslag Fraudehelpdesk 2011"
- Stoop, J. (2011). Handleiding overheidstarieven 2011. Ministerie van Financiën
- Tweede Kamer, 15 november 2007, vergaderjaar 2007-2008, 31 200 VI, nr. 48

Tweede Kamer, 18 mei 2010, vergaderjaar 2009-2010, 29 911, nr. 41
Tweede Kamer, 11 januari 2010, vergaderjaar 2009-2010, 29 911, nr. 37
Van Dijk, J., van Kesteren J. en Smit, P. (2007) Criminal Victimization in
International Perspective, Key Findings from the 2004-2005 ICVS and
EU ICS
Volkskrant, 26 april 2011. "Fraudehelpdesk registreert 1200 incidenten"
Willemsen F., Startnotitie WODC-onderzoek "doelmatigheid van de Fraude-
helpdesk". WODC, 2011.

Internet

www.fraudehelpdesk.nl/nieuwscategorie/Alerts, geraadpleegd op 12 januari 2012

www.fraudehelpdesk.nl/Meldpunten, geraadpleegd op 12 januari 2012

BIJLAGE 2 GEÏNTERVIEWDE PERSONEN

Interviews op locatie

Naam	Organisatie	Functie
Esther Jägers	Ministerie V&J	Beleidsmedewerker, coördinator Fraudehelpdesk
Fleur van Eck	SafeCin	Directeur
Joop Hoekman	SafeCin	Fraude expert
Cees Schep	SafeCin	Fraude expert
Fred Speijers	SafeCin	Fraude expert
Ilse Boer	SafeCin	Eerstelijnsmedewerker
Ivanka Handele	SafeCin	Eerstelijnsmedewerker
Jos Kersen	SafeCin	Eerstelijnsmedewerker
Erwin Lammerink	SafeCin	Eerstelijnsmedewerker

Telefonische interviews met contactpersonen van de Fraudehelpdesk in onderstaande organisaties⁷²

Organisatie
Autoriteit Financiële Markten (AFM)
Consumentenautoriteit (CA)
ConsuWijzer (CW)
Juridisch Loket (JL)
Kamer van Koophandel (KvK)
Meldpunt Cybercrime (MCC)
Meldpunt ID Fraude (CMI)
Meldpunt Internetoplichting (mijnpolitie.nl)
Openbaar Ministerie (OM)
Raad voor Rechtsbijstand (RvR)
Reclame Code Commissie (RCC)
Verbond van Verzekeraars (VVK)
VNO-NCW
Voorziening tot Samenwerking Politie Nederland (VTSPN)
Zorgverzekeraars Nederland (ZN)

⁷² Zoals aangegeven in hoofdstuk 4 is de selectie van de geïnterviewde partner organisaties gebaseerd op de lijst van organisaties waarmee de Fraudehelpdesk aangeeft samen te werken. Zie: www.fraudehelpdesk.nl/Meldpunten (geraadpleegd op 12-01-12). De contactpersonen in deze organisaties zijn verkregen via de Fraudehelpdesk.

BIJLAGE 3 SAMENSTELLING BEGELEIDINGSCOMMISSIE

Naam	Organisatie	Functie
Carolien Klein Haarhuis (voorzitter)	WODC	Onderzoeker
Frank Willemsen	WODC	Senior Projectbegeleider
Esther Jägers	Ministerie V&J	Beleidsmedewerker, coördinator Fraudehulpdesk

BIJLAGE 4 INTEGRAAL EVALUATIEKADER EN SUBSIDIEVOORWAARDEN

Tabel 5-1 integraal evaluatiekader

Deelvraag	Indicator	Meetmoment	Meetperiode	Methodiek	Bron	Perspectief	Uitkomst
<i>Blok A: heeft de fraudehelpdesk voldaan aan de formele subsidievoorwaarden?</i>							
1.1: ervaring en expertise	Zie Tabel 5-2	December 2011	December 2010 t/m december 2011	Desk research en interviews FHD	Zie Tabel 5-2	Medewerkers FHD	Voldaan
1.2: omvang en contacten netwerkpartners	Zie Tabel 5-2	December 2011	December 2010 t/m december 2011	Desk research, interviews FHD, gesprekken ketenpartners	Zie Tabel 5-2	Medewerkers FHD	Niet voldaan (geen tweemaandelijks netwerkoverleg)
1.3: inrichting en werking helpdesk	Zie Tabel 5-2	December 2011	December 2010 t/m december 2011	Desk research, interviews FHD, Observatie en registratie	Zie Tabel 5-2	APE en medewerkers FHD	Niet voldaan (reactiesnelheid niet altijd 2 dagen en geen gebruik van scripts)
1.4: financiën en rapportage	Zie Tabel 5-2	December 2011	December 2010 t/m december 2011	Desk research	Zie Tabel 5-2	Fraudehelpdesk, ministerie van V&J	Voldaan
1.5: algemeen	Zie Tabel 5-2	December 2011	December 2010 t/m december 2011	Desk research en interviews FHD Observatie en registratie	Zie Tabel 5-2	APE en medewerkers FHD	Voldaan
<i>Blok B: voorziet de fraudehelpdesk in een behoefte van burgers, bedrijven en partners?</i>							

Deelvraag	Indicator	Meetmoment	Meetperiode	Methodiek	Bron	Perspectief	Uitkomst
2: naamsbekendheid	Schatting ketenpartners	December 2011-januari 2012	Opening helpdesk tot nu	Interviews	Interviews ketenpartners	Ketenpartners	Gemiddeld 40%
3: vindbaarheid	Vindbaarheid via Google	Januari 2012	Januari 2012	Desk research	Google	APE	Zie tabel 5-3
3: vindbaarheid	Vindbaarheid via websites ketenpartners	Januari 2012	Januari 2012	Desk research	Websites ketenpartners	APE	Zie tabel 3-2
3: vindbaarheid	Vindbaarheid website	Januari 2012	Meting 1: opening helpdesk t/m maart 2011 Meting 2: opening helpdesk t/m januari 2012	Desk research, data-analyse	Klanttevredenheids Onderzoek FHD	Burgers en bedrijven	Meting 1: 90% ruim voldoende Meting 2: 91% ruim voldoende
4: unieke bezoekers	Unieke bezoekers website Fraudehelpdesk	Januari 2012	Opening helpdesk t/m december 2011	Desk research, data-analyse	Fraudehelpdesk	n.v.t.	Zie grafiek 2-1
5: aantallen meldingen en doorverwijzingen	Aantal meldingen	Januari 2012	Opening helpdesk t/m december 2011	Desk research, data-analyse	Fraudehelpdesk	n.v.t.	Zie grafiek 2-3
5: aantallen meldingen en doorverwijzingen	Aantal doorverwijzingen	Januari 2012	Opening helpdesk t/m december 2011	Desk research, data-analyse	Fraudehelpdesk	n.v.t.	Zie grafiek 2-6

Deelvraag	Indicator	Meetmoment	Meetperiode	Methodiek	Bron	Perspectief	Uitkomst
6: oordeel burgers en bedrijven	Oordeel burgers en bedrijven over mate waarin ze zich door FHD geholpen voelen met afhandeling telefonische meldingen	Januari 2012	Meting 1: opening helpdesk t/m maart 2011 Meting 2: opening helpdesk t/m januari 2012	Desk research, data-analyse	Klanttevredenheids Onderzoek FHD	Burgers en bedrijven	Meting 1: 84% ruim voldoende Meting 2: 87% ruim voldoende
6: oordeel burgers en bedrijven	Oordeel burgers en bedrijven over mate waarin ze zich door FHD geholpen voelen met afhandeling digitale meldingen	Januari 2012	Meting 1: opening helpdesk t/m maart 2011 Meting 2: opening helpdesk t/m januari 2012	Desk research, data-analyse	Klanttevredenheids Onderzoek FHD	Burgers en bedrijven	Meting 1: 69% ruim voldoende Meting 2: 76% ruim voldoende
6: oordeel burgers en bedrijven	Oordeel burgers en bedrijven over mate waarin ze zich geholpen voelen met antwoord telefonische meldingen	Januari 2012	Meting 1: opening helpdesk t/m maart 2011 Meting 2: opening helpdesk t/m januari 2012	Desk research, data-analyse	Klanttevredenheids Onderzoek FHD	Burgers en bedrijven	Meting 1: 69% ruim voldoende Meting 2: 63% ruim voldoende
6: oordeel burgers en bedrijven	Oordeel burgers en bedrijven over mate waarin ze zich geholpen	Januari 2012	Meting 1: opening helpdesk t/m maart	Desk research, data-analyse	Klanttevredenheids Onderzoek FHD	Burgers en bedrijven	Meting 1: 65% ruim voldoende Meting 2: 67%

Deelvraag	Indicator	Meetmoment	Meetperiode	Methodiek	Bron	Perspectief	Uitkomst
	pen voelen met antwoord digitale meldingen		2011 Meting 2: opening helpdesk t/m januari 2012				ruim voldoende
6: oordeel burgers en bedrijven	Oordeel burgers en bedrijven over duidelijkheid informatie op website	Januari 2012	Meting 1: opening helpdesk t/m maart 2011 Meting 2: opening helpdesk t/m januari 2012	Desk research, data-analyse	Klanttevredenheids Onderzoek FHD	Burgers en bedrijven	Meting 1: 85% ruim voldoende Meting 2: 87% ruim voldoende
<i>Blok C: heeft de helpdesk bijgedragen aan een beter functionerende fraudebestrijdingsketen?</i>							
7: oppakken van meldingen door ketenpartners	Doorverwezen burgers over oppakken van meldingen door opvolgorganisatie	Januari 2012	Meting 2: opening helpdesk t/m januari 2012	Desk research, data-analyse	Klanttevredenheids Onderzoek FHD	Burgers en bedrijven	Zie grafiek 3-5
7: oppakken meldingen door ketenpartners	Oordeel over ketenpartners over informatievoorziening doorverwezen meldingen	Januari 2012	Opening helpdesk t/m januari 2012	Interviews	Geïnterviewde ketenpartners die meldingen doorverwezen hebben gekregen van FHD	Ketenpartners	Slecht: twee ketenpartners Neutraal: twee ketenpartners Goed: twee ketenpartners
7: oppakken van meldingen door	Mate waarin ketenpartners aangeven	December 2011-januari	Opening helpdesk t/m januari	Interviews	Geïnterviewde ketenpartners die	Ketenpartners	VTSPN: nee Meldpunt Inter-

Deelvraag	Indicator	Meetmoment	Meetperiode	Methodiek	Bron	Perspectief	Uitkomst
ketenpartners	meldingen op te pakken	2012	ari 2012		meldingen doorverwezen hebben gekregen van FHD		netoplichting: nee AFM: ja Consuwijzer: ja CMI: ja JL: ja
8: nieuwe vormen van fraude	Mate waarin ketenpartners aangeven op de hoogte te worden gehouden van nieuwe vormen van fraude	December 2011-januari 2012	Opening helpdesk t/m januari 2012	Interviews	Geïnterviewde ketenpartners	Ketenpartners	Zeven van de zestien ketenpartners geeft aan door FHD op de hoogte te worden gehouden van nieuwe vormen van fraude
8: nieuwe vormen van fraude	Oordeel ketenpartners over tijdigheid en volledigheid info over nieuwe vormen van fraude	December 2011-januari 2012	Opening helpdesk t/m januari 2012	Interviews	Geïnterviewde ketenpartners die aangeven op de hoogte zijn gehouden van nieuwe vormen van fraude	Ketenpartners	Tijdigheid: Neutraal: drie ketenpartners Goed: vier ketenpartners Volledigheid: Neutraal: drie ketenpartners Goed: drie ketenpartners Zeer goed: één ketenpartner
9: oordeel ketenpartners over performance FHD	Oordeel van ketenpartners over meerwaarde van de helpdesk	December 2011-januari 2012	Opening helpdesk t/m januari 2012	Interviews	Geïnterviewde ketenpartners	Ketenpartners	Vijftien van de zestien ketenpartners geeft aan dat de FHD een meerwaarde heeft
9: oordeel ketenpartners over	Algehele oordeel ketenpartners over	December 2011-januari	Opening helpdesk t/m janu-	Interviews	Geïnterviewde ketenpartners	Ketenpartners	Zie grafiek 3-6

Deelvraag	Indicator	Meetmoment	Meetperiode	Methodiek	Bron	Perspectief	Uitkomst
performance FHD	dienstverlening helpdesk	2012	ari 2012				
<i>Blok D: heeft de helpdesk bijgedragen aan preventie van fraude waar vooral burgers en kleine bedrijven het slachtoffer van worden?</i>							
10: is het aan- nemelijk dat de Fraudehelpdesk heeft bijgedragen aan de preventie van fraude waar vooral burgers en kleine bedrijven het slachtoffer van worden?	Ontwikkeling aantal betalende slachtof- fers t.o.v. totaal aan- tal melders	December 2011-januari 2012	Opening help- desk t/m janu- ari 2012	Desk research, data-analyse	Fraudehelpdesk	n.v.t.	Zie grafiek 3-7

Tabel 5-2 matrix subsidievoorwaarden

Voorwaarde	Meetmoment	Meetperiode	Methodiek	Bron	Perspectief	Uitkomst
<i>1.1 Ervaring en expertise</i>						
Het personeel van de helpdesk moet over voldoende en aan- toonbare kennis be- schikken op het ter-	15-dec-11	Februari 2011 t/m december 2011	Interviews, desk research	Gesprekken met medewerkers frau- dehelpdesk	Medewerkers FHD	Voldaan

Voorwaarde	Meetmoment	Meetperiode	Methodiek	Bron	Perspectief	Uitkomst
rein van fraude (specifiek oplichting, corruptie en witwassen) om eenvoudige algemene vragen te kunnen beantwoorden over veel voorkomende fraudezaken;						
Het personeel van de helpdesk dient te beschikken over ervaring en expertise met een helpdesктаak en specifieke aantoonbare kennis en ervaring te hebben met de verwerking van meldingen, gegevensopslag, analyse en monitoring;	15-dec-11	Februari 2011 t/m december 2011	Interviews, desk research	Gesprekken met medewerkers fraudehelpdesk	Medewerkers FHD	Voldaan
Het personeel van de helpdesk moet over voldoende en aantoonbare kennis beschikken om te kunnen bepalen naar welke instanties welke vragen dienen te worden doorgeleid.	15-dec-11	Februari 2011 t/m december 2011	Interviews, desk research	Gesprekken met medewerkers fraudehelpdesk	Medewerkers FHD	Voldaan
<i>1.2 Omvang en contacten netwerkpartners</i>						

Voorwaarde	Meetmoment	Meetperiode	Methodiek	Bron	Perspectief	Uitkomst
Het personeel van de helpdesk moet aantoonbaar beschikken over een netwerk bij in ieder geval politie, OM, AFM en Consumentenautoriteit om specifieke vragen aan deze instanties door te kunnen geleiden en er moet over en weer voldoende vertrouwen zijn om tot vruchtbare samenwerking te komen;	15-dec-11	Februari 2011 t/m december 2011	Interviews (nagegaan wie contactpersonen zijn bij politie, OM, AFM en CA)	Gesprekken met medewerkers fraudehelpdesk en ketenpartners	Medewerkers FHD en ketenpartners	Voldaan, ondanks initieel wantrouwen ketenpartners
Het voorstel dient een plan te bevatten om de netwerkpartners in kaart te brengen en een plan van aanpak hoe de doorverwijzingsfunctie naar de netwerkpartners zal worden vormgegeven en hoe de netwerkpartners zullen worden betrokken bij de inrichting en werking van de helpdesk;	12-jan-12	Februari 2011 t/m december 2011	Deskresearch	Offerte SafeCin	FHD	Voldaan
Er dient te worden voorzien in een tweemaandelijks netwerkoverleg waarvan de	6-dec-11	Februari 2011 t/m december 2011	Interviews	gesprek met ministerie van V&J	ministerie V&J	NVT (ministerie zag af van voorwaarde)

Voorwaarde	Meetmoment	Meetperiode	Methodiek	Bron	Perspectief	Uitkomst
subsidieverstrekkers verslag zal ontvangen.						
<i>1.3 Inrichting en werking helpdesk</i>						
De helpdesk vormt een front office voor consumenten (en bedrijven);	15-dec-11	Februari 2011 t/m december 2011	Observatie	observatie bij FHD	APE	Voldaan
De front office zal belast worden met: het verstrekken van algemene kennis en informatie over bestaande vormen van fraude en oplichting	15-dec-11	Februari 2011 t/m december 2011	Observatie	observatie bij FHD	APE	Voldaan
De front office zal doorverwijzen naar de relevante netwerkpartner als het gaat om meldingen en vragen van consumenten die op het werkterrein van de netwerkpartner liggen.	15-dec-11	Februari 2011 t/m december 2011	Interviews, steekproef dossiers	gesprekken met medewerkers FHD, dossiers FHD	Medewerkers FHD, APE	Voldaan
De front office dient te voldoen aan de gestelde eisen en er dient verantwoording afgelegd te worden over de behaalde resultaten aangaande de	12-jan-12	Februari 2011 t/m december 2011	Literatuuronderzoek	Maandelijks rapportages	Medewerkers FHD	Voldaan

Voorwaarde	Meetmoment	Meetperiode	Methodiek	Bron	Perspectief	Uitkomst
subsidievoorwaarden;						
Er dient continuïteit en capaciteit te zijn gegarandeerd op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur gedurende de looptijd van de subsidie;	Februari 2012	Februari 2011 t/m december 2011	Observatie	observatie bij FHD, <i>mysterycalls</i>	APE	Voldaan
Er dient een website ingericht te zijn en onderhouden te worden met de meest gestelde vragen en algemene inhoudelijke en verwijzingsinformatie met een digitaal meldpunt voor schriftelijke vragen met een 24/7 bereikbaarheid;	12-jan-12	Februari 2011 t/m december 2011	Observatie	website FHD	APE	Voldaan
Een reactietijd op schriftelijke vragen van twee werkdagen dient in acht te worden genomen;	20-dec-11	Februari 2011 t/m december 2011	Steekproef dossiers	dossiers FHD en enquêtes burgers en bedrijven FHD	APE	niet voldaan
Het voorstel dient een uitgewerkt communicatieplan te bevatten om naamsbekendheid aan de helpdesk te geven;	12-jan-12	Februari 2011 t/m december 2011	Literatuuronderzoek	communicatieplan 2011 FHD	APE	Voldaan

Voorwaarde	Meetmoment	Meetperiode	Methodiek	Bron	Perspectief	Uitkomst
Er dient ten behoeve van eenvormigheid, effectiviteit en efficiëntie te worden gewerkt met vraag-en-antwoord-scripts die zijn opgesteld en actueel worden gehouden met de relevante partners;	8-12-2011 en 15-12-2011	Februari 2011 t/m december 2011	Interviews	gesprek met fraude expert FHD	Medewerker FHD	niet voldaan
Er dient gebruik te worden gemaakt van een standaard meldingsformulier voor de registratie van binnengekomen vragen en meldingen;	12-jan-12	Februari 2011 t/m december 2011	Interviews	http://www.fraudehelpdesk.nl/vraag-en-meldformulier	APE	Voldaan
Bij de registratie en de rapportage over de resultaten dient onderscheid te worden gemaakt tussen de soorten meldingen en afhandelingswijze waarbij in ieder geval de categorie cybercrime (gevallen waarbij computers of netwerken essentieel zijn) apart dient te worden weergegeven.	20-dec-11	Februari 2011 t/m december 2011	Steekproef dossiers Rapportages FHD	Dossiers FHD Rapportages FHD	APE	Voldaan
<i>1.4 Financiën en rapportage</i>						

Voorwaarde	Meetmoment	Meetperiode	Methodiek	Bron	Perspectief	Uitkomst
Een financiële paragraaf dient onderdeel uit te maken van het verzoek;	6-jan-12	N.v.t.	Literatuuronderzoek	SafeCin, 3 november 2010 "Subsidieverzoek voor een proefproject Helpdesk Finec" Bijlage I (7.1 financiële paragraaf)	Fraudehelpdesk	Voldaan
Er dient te worden voldaan aan de algemene voorwaarden zoals beschreven in de Wet Justitie-subsidies;	6-jan-12	N.v.t.	Literatuuronderzoek	Ministerie van Veiligheid en Justitie, 26 november 2010. Brief aan SafeCin: "subsidie voor het inrichten van een Helpdesk financieel- economische criminaliteit" (5675227)	Ministerie van Veiligheid en Justitie	Voldaan
Na tien maanden proefperiode vanaf het moment van ontvangst van de beschikking, dient er gerapporteerd te zijn over de effectiviteit en de werking van de helpdesk t.b.v. een beslissing over de continuering. In ieder geval dient er gerapporteerd te worden over de tevredenheid van de netwerkpartners en de aantallen meldingen en doorverwijzingen naar soort en afhandelingwijze.	6-jan-12	Februari 2011 t/m december 2011	Literatuuronderzoek	SafeCin, Maandelijkse voortgangsrapportages aan Ministerie en ketenpartners	Fraudehelpdesk, Ministerie van Veiligheid en Justitie	Voldaan
<i>1.5 Algemeen</i>						

Voorwaarde	Meetmoment	Meetperiode	Methodiek	Bron	Perspectief	Uitkomst
Na ontvangst van de beschikking dient de helpdesk binnen drie maanden operationeel te zijn;	12-jan-12	Februari 2011 t/m december 2011	Literatuuronderzoek	Ministerie van Veiligheid en Justitie, 20 september 2010. Brief aan SafeCin: "kennisgeving subsidie Helpdesk Finec" (5667506)	APE	Voldaan, beschikking 26 november en opening 26 februari
De medewerkers van de helpdesk hebben een geheimhoudingsplicht;	15-dec-11	Februari 2011 t/m december 2011	Interviews	Gesprekken met medewerkers fraudehelpdesk	Medewerkers FHD	Voldaan
Het type werkzaamheden ten behoeve van de helpdesk dienen reeds de hoofdtaak te vormen van de uitvoerende instantie.	30-nov-11	Februari 2011 t/m december 2011	Interview	Gesprek met directeur SafeCin	APE	Voldaan (SafeCin richt zich op fraudebestrijding)

BIJLAGE 5 VERANTWOORDING

Enquêtes

Twee enquêtes onder personen die zich bij de helpdesk hebben gemeld

Om onderzoeksvraag 6 (oordeel burgers en bedrijven over de Fraudehelpdesk) te kunnen beantwoorden hebben we gebruik gemaakt van twee door de helpdesk uitgezette webenquêtes onder burgers en bedrijven die zich bij de helpdesk hebben gemeld.

- De eerste enquête is in mei 2011 (kort na start van de Fraudehelpdesk) uitgezet.
- De tweede enquête is in januari 2012 uitgezet (tien maanden na start van de Fraudehelpdesk).

Respons

Voor beide enquêtes zijn alle burgers en bedrijven die zich bij de Fraudehelpdesk hadden gemeld (en waarvan de contactgegevens bij de Fraudehelpdesk beschikbaar waren) per e-mail aangeschreven. Zie onderstaande tabel voor de respons:

Peiling	Aantal aangeschreven personen	Respons (%)
Eerste enquête	4.161	566 (13,6%)
Tweede enquête	4.577	926 (20,2%)

Bron: SafeCin, bewerking APE

Het aantal respondenten in beide enquêtes is voldoende om (met een foutmarge van 5% en een betrouwbaarheidsniveau van 95%)⁷³ uitspraken te doen over de tevredenheid van burgers en bedrijven die zich bij de helpdesk hebben gemeld. De eerste enquête bevat 24 vragen en de tweede enquête 28 vragen. In onze rapportage hebben we de voor dit onderzoek relevante vragen opgenomen.

⁷³ 5% en 95% zijn in de statistiek de meest gehanteerde maten voor respectievelijk de foutmarge (de procentuele bandbreedte waarbinnen het antwoord op een vraag kan afwijken) en de betrouwbaarheid (de kans dat de uitkomsten van een enquête gelijk zullen zijn als er opnieuw een steekproef uit de populatie wordt getrokken). Zie o.a. Berenson e.a. (2002).

Dossierstudie

Steekproef van twintig dossiers

Om de wijze van afhandeling van meldingen in kaart te brengen (onderzoeksvraag 8) hebben we - ter aanvulling op de reeds via andere onderzoeksmethoden verkregen informatie (o.a. telefonische interviews met ketenpartners en enquêtes) - een summier dossierstudie uitgevoerd. Hiervoor is een naar type melding gestratificeerde steekproef getrokken van twintig dossiers. De twintig dossiers geven een korte beschrijving van de casus en bieden o.a. inzicht in de reactietijd en doorlooptijd van meldingen.

Dossiers niet door de keten te volgen

Negen van de twintig meldingen in onze steekproef zijn niet doorverwezen, maar afgehandeld door de Fraudehelpdesk. In de meeste van deze gevallen werd de burger informatie verschaft over een bepaalde vorm van fraude. Bij de overige elf meldingen in onze steekproef heeft de Fraudehelpdesk de burger doorverwezen naar een andere organisatie. Dit gebeurde op twee manieren:

1. In twee van de elf gevallen was er sprake van een "warme overdracht". Hierbij heeft de Fraudehelpdesk contact gehad met de betreffende organisatie over de doorverwezen melding. Bij deze meldingen is uit het dossier te achterhalen wat de ketenpartner met de melding heeft gedaan.
2. In de overige negen gevallen werd de melding teruggelegd bij de burger en werd deze verzocht *zelf* contact op te nemen met de betreffende organisatie ("koude overdracht"). Het is uit deze negen dossiers echter *niet* op te maken wat de betreffende organisatie met de melding heeft gedaan. Vanwege privacy richtlijnen (en het door ons getekende geheimhoudingsprotocol van SafeCin) kunnen we de organisaties echter niet benaderen over deze aan hen doorverwezen - individuele - dossiers. Dit zou in strijd zijn met geldende privacyrichtlijnen.⁷⁴ Hierdoor hebben we in dit onderzoek geen individuele dossiers gevolgd door de keten.

⁷⁴ http://www.cbweb.nl/downloads_zw_lijsten_protocollen/safecin_protocol.pdf

Vindbaarheid website Fraudehelpdesk

Tabel 5-3 Vindbaarheid website Fraudehelpdesk via Google

Zoekterm	Gevonden?	Positie
<i>Zoektermen met het woord 'fraude'</i>		
Fraudehelpdesk	Ja	p1-1
Fraudehulp	Ja	p1-1
Fraude vragen	Ja	p1-4
Helpdesk fraude	Ja	p1-1
Meldpunt fraude	Ja	p2-1
Hulp bij fraude	Ja	p1-6
Fraude melden	Ja	p3-4
Fraude soorten	Ja	p2-8
Slachtoffer van fraude	Ja	p1-3
Fraude ontdekt	Ja	p2-4
Waarschuwen fraude	Ja	p1-3
Fraude gevolgen	Ja	p1-9
Geld kwijt fraude	Ja	p1-1
Pas op voor fraude	Ja	p1-6
Fraudeurs	Ja	p1-8
Wanneer is iets fraude?	Ja	p8-5
Oplichting fraude	Ja	p1-7
Fraudeur melden	Ja	p3-4
Schade door fraude	Ja	p2-7
Fraude doorgeven waar	Ja	p2-9
Help fraude aangeven	Ja	p1-7
Gevolgen fraude hulp	Ja	p1-1
Fraude vormen	Ja	p1-7
Gefraudeerd en nu	Ja	p5-8
Fraude slachtoffer	Ja	p1-7
<i>Zoektermen zonder het woord 'fraude'</i>		
Help opgelicht internet	Ja	p6-6
Geld afhandig gemaakt	Ja	p1-8
Opgelicht marktplaats	Nee	x
Valse berichten bank	Ja	p3-1
Gegevens gestolen internetbankieren	Ja	p3-7
Marktplaats handelaar bedrog	Ja	p3-10
Advertentie betaald niet geplaatst	Nee	x
Opgelet oplichting adverteerder	Nee	x

Zoekterm	Gevonden?	Positie
Opgelicht door internetdate	Nee	x
Prijs gewonnen oplichters	Ja	p3-5
<i>Engelstalige zoektermen</i>		
Report fraud Netherlands	Ja	p17-8
Help needed fraud Netherlands	Ja	p1-6
Fraud reporting Holland	Nee	n.v.t.
Crime fraud Netherlands	Ja	p10-7
Netherlands fraud aid	Ja	p1-5
Netherlands fraud support	Ja	P2-2

Bron: Google, geraadpleegd op 10 januari 2012, bewerking APE