

pro facto

Samenvatting
Evaluatie Fraudehelpdesk

Groningen, december 2023

www.pro-facto.nl

Colofon

Pro Facto
Ossenmarkt 5
9712 NZ Groningen
www.pro-facto.nl
info@pro-facto.nl
050-3139853

Auteurs	Prof. dr. Heinrich Winter, mr. Christine Veen, mr. Corine Bartlema, Jeanne Cazemier Msc
Adviseur	I. Verkerk
Opdrachtgever	WODC
Datum	7 december 2023
Status	Definitief

Dit onderzoek is – in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum – uitgevoerd door Pro Facto, bureau voor bestuurskundig en juridisch onderzoek, advies en onderwijs.

Begeleidingscommissie: [prof. dr. H.J.M. Fenger \(Erasmus Universiteit Rotterdam\)](#), [R.J. Notté Msc \(De Haagse Hogeschool\)](#), [dr. J.H. Bullée \(Universiteit Twente\)](#), [mr. N.S.M. Alberti \(ministerie van JenV\)](#), [dr. H.C.J. van der Veen \(WODC\)](#).

Voor de inhoud van het rapport zijn de onderzoekers verantwoordelijk. Het leveren van een bijdrage (als medewerker van een organisatie of als lid van de begeleidingscommissie) betekent niet automatisch dat de betrokkene instemt met de gehele inhoud van het rapport. Dat geldt eveneens voor het ministerie van Justitie en Veiligheid en zijn minister.

© 2023 Pro Facto. Auteursrechten voorbehouden.

Samenvatting

Aanleiding

Ons land kent verschillende informatie- en meldpunten waar burgers en bedrijven informatie kunnen inwinnen over (nieuwe) vormen van horizontale fraude, waarbij burgers en bedrijven worden benadeeld en waar fraude en oplichting kunnen worden gemeld.¹ Een van die fraudemeldpunten – het meldpunt dat in dit onderzoek centraal staat en dat zich op alle vormen van fraude richt – is de Fraudehelpdesk. De Fraudehulpedesk is opgericht door de Stichting SafeCin, nadat het ministerie van Justitie en Veiligheid (hierna: JenV) daarvoor eind 2010 een subsidie beschikbaar stelde. Het ministerie van JenV is op dit moment de enige subsidieverstrekker. Dit evaluatieonderzoek beoogt de besluitvorming over de verdere subsidiëring, de hoogte van de toe te kennen subsidie, de doelen van de subsidie en daarbij te stellen voorwaarden te ondersteunen.

Vraagstelling en deelonderzoeken

De volgende hoofdvragen stonden in het onderzoek centraal:

1. In hoeverre kunnen de doelen die de Fraudehelpdesk nastreeft in theorie via de geldende subsidievoorwaarden en het inrichtingsplan van de Fraudehelpdesk worden bereikt?
2. In welke mate volstaat de praktische invulling van het inrichtingsplan van de Fraudehelpdesk in het bereikbaar maken van deze doelen?
3. Welke bijdrage heeft de Fraudehelpdesk geleverd aan de preventie en bestrijding van horizontale fraude?
4. Welke positie bekleedt de Fraudehelpdesk in het veld van de Nederlandse fraudepreventie en -bestrijding?
5. Hoe zou de toekomstige doelbereiking van de Fraudehelpdesk (verder) kunnen worden verbeterd? Zijn er structurele of procesmatige aanpassingen nodig om de toekomstige bijdrage van de Fraudehelpdesk aan fraudepreventie en -bestrijding in Nederland te verbeteren?

¹ Met de nota Zicht op fraude expliciteerde het Openbaar Ministerie in 1997 het onderscheid tussen verticale en horizontale fraude. Bij verticale fraude is de overheid de benadeelde partij. Bij horizontale fraude wordt een burger of bedrijf benadeeld.

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van vier deelonderzoeken.

I. Planevaluatie

In de planevaluatie stond de vraag waarom een beleidsinterventie (het oprichten van een helpdesk) zou *kunnen* werken centraal. We hebben daarvoor de beleidstheorie in beeld gebracht en op basis daarvan een doelenboom opgesteld. De gereconstrueerde beleidstheorie is voorgelegd aan experts op het gebied van fraude(bestrijding) en er is gekeken of er in de wetenschappelijke literatuur onderbouwing kan worden gevonden voor de veronderstelde werkzame mechanismen.

II. Procesevaluatie

De mogelijke effectiviteit van de Fraudehelpdesk wordt niet alleen bepaald door de kwaliteit van de beleidstheorie, maar ook door de uitvoering en de organisatie van de Fraudehelpdesk. Dat stond centraal in de procesevaluatie, die zich richtte op werkzaamheden van de Fraudehelpdesk in de praktijk. Daarnaast zijn knelpunten in de uitvoering in kaart gebracht. Omdat de uitvoering meerdere aspecten raakt richtte de procesevaluatie zich op vier onderdelen: de uitvoering, de bekendheid van de Fraudehelpdesk, de waardering van de Fraudehelpdesk, en de knelpunten. De onderzoeksactiviteiten voor de procesevaluatie zijn uitgevoerd in de eerste helft van 2023.

III. Het landschap van fraudemeldpunten

In de loop der jaren is een veelheid aan fraudemeldpunten ontstaan. In dit deelonderzoek zijn bestaande fraudemeldpunten voor horizontale fraude geïnterpreteerd. Horizontale fraude gaat over fraude die is gericht tegen burgers, financiële instellingen of bedrijven. We hebben gekeken met welke meldpunten er overlap in diensten bestaat en waarin de Fraudehelpdesk zich onderscheidt van de diensten van andere meldpunten.

IV. Synthese

Het onderzoek is afgesloten met een synthesefase. Daarin zijn alle bevindingen uit de drie deelonderzoeken samengevat en vertaald naar conclusies over de Fraudehelpdesk in het algemeen en worden de onderzoeksvragen beantwoord.

Aanpak

Startgesprek

Het onderzoek ging van start met een startgesprek met de directeur van de Fraudehelpdesk. In dit gesprek zijn de onderzoeksactiviteiten die we wilden uitvoeren en waarbij medewerking van de Fraudehelpdesk nodig was toegelicht. Onder meer zijn afspraken gemaakt over het uitzetten van een vragenlijst onder melders en het aanleveren van documenten.

Deskresearch

Bij aanvang van het onderzoek is informatie over de totstandkoming van de Fraudehelpdesk verzameld en bestudeerd. Daarbij ging het in de eerste plaats om parlementaire stukken, zoals Kamerstukken en (voortgangs)brieven van de minister aan de Tweede Kamer. Op basis van het bestuderen van deze stukken is de beleidstheorie in beeld gebracht en een doelenboom opgesteld. Daarnaast is gezocht naar relevante literatuur en documenten met informatie over de veronderstellingen waarop de beleidstheorie is gebaseerd. Ten slotte zijn ook de jaarverslagen van de Fraudehelpdesk bestudeerd.

Interviews

Om een beeld te krijgen van onder andere de (ontwikkeling van) diensten die de Fraudehelpdesk verleent en de knelpunten en uitdagingen, is met vijf medewerkers van de Fraudehelpdesk en met twee leden van de Raad van Toezicht gesproken. Daarnaast is ook een verdiepend gesprek gevoerd met de directeur van de Fraudehelpdesk. Voor het in beeld brengen van de waardering van de dienstverlening door ketenpartners hebben we met zeventien gesprekspartners bij veertien verschillende ketenpartners gesproken. Ten slotte is gesproken met twee experts op het gebied van fraude.

Registratieonderzoek

Informatie uit de jaarverslagen is benut om het aantal doorverwijzingen, telefonische en digitale meldingen en kosten van de gemelde schade in beeld te brengen. Daarnaast is informatie aangeleverd door de Fraudehelpdesk over het aantal websitebezoekers.

Websiteonderzoek

De vindbaarheid van de website van de Fraudehelpdesk is in kaart gebracht met een websiteonderzoek. Hiervoor is een lijst met voor de hand liggende zoektermen opgesteld, die vervolgens met synoniemen zijn aangevuld. Per zoekterm is gekeken op welke positie in Google de website van de Fraudehelpdesk verscheen. Daarnaast is gekeken in hoeverre de website van de Fraudehelpdesk eenvoudig vindbaar is via websites van ketenpartners, door daarnaar op die websites te zoeken.

Vragenlijst en telefonische interviews melders

Om de waardering van de Fraudehelpdesk door melders te onderzoeken hebben we een digitale vragenlijst uitgezet onder bijna tweeduizend melders. Dit heeft geleid tot in totaal 412 (deels en volledig) ingevulde vragenlijsten. Na afronding van het vragenlijstonderzoek is met een aantal respondenten contact opgenomen voor het stellen van een aantal aanvullende vragen. We spraken met tien respondenten die aangaven dat ze bereid waren om een aanvullende toelichting te geven.

Landschap fraudemeldpunten

Voor het in kaart brengen van het landschap van fraudemeldpunten voor horizontale fraude is gebruik gemaakt van een eerdere inventarisatie van fraudemeldpunten uit 2015 van Homburg en Van den Tillaart.² De inventarisatie uit dat onderzoek is geactualiseerd en aangevuld met nieuwe meldpunten. Voor het in kaart brengen van nieuwe meldpunten is gebruik gemaakt van de lijst met zoektermen die in het kader van het websiteonderzoek is opgesteld.

Expertmeeting

Het onderzoek is afgesloten met een expertmeeting waarin we onze voorlopige bevindingen hebben voorgelegd aan ketenpartners en hebben besproken hoe de toekomstige doelbereiking van de Fraudehelpdesk (verder) kan worden verbeterd.

Wederhoor

De laatste versie van het concepteindrapport (zonder de analyse) is voor wederhoor voorgelegd aan de Fraudehelpdesk voor een feitencheck. Naar aanleiding daarvan is een kort gesprek gevoerd met de interim-directeur van de Fraudehelpdesk. Daarnaast heeft de Fraudehelpdesk in het document van het concepteindrapport opmerkingen geplaatst. Feitelijke onjuistheden zijn gecorrigeerd en enkele suggesties voor aanvullingen zijn in het rapport overgenomen.

² Homburg, G. en Van den Tillaart, J. (2015) *Fraudemeldpunten: synergie en samenwerking*. Amsterdam: Regioplan.

Resultaten van het onderzoek

Beleidsreconstructie

De Fraudehelpdesk is ruim tien jaar geleden opgericht. Aanleiding voor het oprichten van een helpdesk was dat inzicht in aard en omvang van fraude ontbrak. Er was behoefte aan meer inzicht in soorten horizontale fraude en modus operandi. Daarnaast werd het noodzakelijk geacht meer fraudebewustzijn onder burgers en kleine ondernemers te creëren en slachtoffers te ondersteunen. In de loop der jaren is (horizontale) fraude steeds hoger op de politieke en beleidsmatige agenda's terecht gekomen en ziet het ministerie preventie als de meest effectieve inzet voor het voorkomen van fraude.

Het eerste doel van het oprichten van een helpdesk was het zo goed mogelijk ondersteunen van slachtoffers en het tweede doel was het weerbaarder maken van burgers en bedrijven tegen pogingen tot oplichting en fraude. Om deze doelen te bereiken moest de helpdesk – zoals vastgelegd in de subsidievoorwaarden van 2010 – drie (basis)diensten verlenen: (1) het registreren van aantallen en soorten meldingen, (2) het verstrekken van algemene informatie over bestaande vormen van fraude en (3) het doorverwijzen van slachtoffers naar de juiste organisaties. De wijze waarop de Fraudehelpdesk ruim tien jaar na de oprichting deze diensten in de praktijk verleent, lijkt overeen te komen met het oorspronkelijke idee zoals dat ook was vastgelegd in de subsidievoorwaarden die bij de oprichting waren opgesteld.

Op basis van wetenschappelijke literatuur zijn kritische kanttekeningen te plaatsen bij de veronderstelling dat het verstrekken van algemene informatie door middel van bijvoorbeeld campagnes effectief is. Ten aanzien van de veronderstelling dat een centraal meldpunt slachtoffers van fraude zou moeten ondersteunen is in de literatuur wel onderbouwing gevonden. Uit de beleidsreconstructie blijkt verder dat er destijds in een Kamerbrief een vijftal randvoorwaarden is geformuleerd door de minister.³ In het onderzoek is niet duidelijk geworden wat precies de achterliggende gedachte was van deze randvoorwaarden en het merendeel van deze randvoorwaarden werd ook niet door gesprekspartners herkend of als relevant gezien.

Een van de randvoorwaarden is dat er een zodanige infrastructuur aanwezig diende te zijn dat fraudemeldingen aan Politie en Openbaar Ministerie konden worden doorgegeven. De Fraudehelpdesk mag (tot op heden) door het ontbreken van de vergunning van de AP geen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard ten behoeve van derden verwerken, waardoor het nu niet mogelijk is om aan de randvoorwaarde te voldoen. Enkele ketenpartners geven aan dat wanneer die gegevens wel mogen worden gedeeld, fraude beter bestreden kan worden. De vraag is of dit een taak is die past bij de doelen waarvoor de Fraudehelpdesk is opgericht.

De praktische inrichting en financiering van de Fraudehelpdesk

De Fraudehelpdesk ontving de afgelopen jaren subsidie van het ministerie van JenV en EZK. Het ministerie van EZK heeft de subsidieverlening in 2021 en 2022 afgebouwd, waardoor de Fraudehelpdesk vanaf 2023 alleen subsidie van het ministerie van JenV ontvangt. Het ministerie van JenV vindt het onwenselijk de enige subsidieverstrekker te zijn. De Fraudehelpdesk benadrukt de behoefte aan structurele financiering in een meerjarenplanning, met het oog op ontwikkelambities en aantrekkelijk werkgeverschap. Voor nieuwe projecten is de Fraudehelpdesk nu genooddaakt tot het aanboren van nieuwe financieringsbronnen. Hier zet de Fraudehelpdesk de afgelopen jaren ook op in.

³ Kamerstukken II 2009/10, 29 911, nr. 41, p.2.

Hoewel de Fraudehelpdesk een private stichting is, is de Fraudehelpdesk voornamelijk afhankelijk van publieke middelen. Het verminderen van de afhankelijkheid van het ministerie van JenV als enige subsidieverstrekker, door het aanboren van andere financieringsbronnen maakt de organisatie minder kwetsbaar. Tegelijkertijd zal publieke financiering wel noodzakelijk zijn, omdat het gaat om publieke diensten waar marktpartijen waarschijnlijk niet in zullen voorzien.

Dat de organisatie van de Fraudehelpdesk kwetsbaar is wordt ook in meerdere gesprekken met ketenpartners aangegeven. Ketenpartners geven aan dat de kwetsbaarheid wordt veroorzaakt door het beperkte budget dat de Fraudehelpdesk ter beschikking staat. Ketenpartners zien wel dat de Fraudehelpdesk met een kleine groep werknemers veel werk verricht. Voldoende slagkracht in de toekomst is bij het voorkomen en bestrijden van fraude volgens meerdere ketenpartners van belang.

Uit de evaluatie blijkt dat de subsidievoorwaarden zoals die in 2010 zijn opgesteld niet meer van toepassing zijn. Wel wordt aan het merendeel van de destijds relevant geachte voorwaarden nog voldaan.

De bijdrage van de Fraudehelpdesk aan de preventie en bestrijding van horizontale fraude

De vraag welke bijdrage de Fraudehelpdesk heeft geleverd aan het bereiken van de doelstellingen is niet eenduidig en nauwkeurig te beantwoorden en het beoordelen van de effectiviteit van de diensten is in de praktijk ingewikkeld. De weerbaarheid van burgers en de ondersteuning van slachtoffers is nauwelijks meetbaar; beide worden beïnvloed door een groot aantal factoren. Bovendien ontbreekt een nulmeting, waardoor de maatregelen niet op effectiviteit kunnen worden beoordeeld. Het toetsen van de beleidstheorie is om deze redenen niet mogelijk. We hebben daarom gekeken naar de wijze waarop de Fraudehelpdesk invulling geeft aan het bereiken van de doelen en hoe de dienstverlening wordt beoordeeld door melders en ketenpartners.

Hoewel de vraag welke bijdrage de Fraudehelpdesk heeft geleverd aan het bereiken van de doelstellingen niet eenduidig en nauwkeurig te beantwoorden is, lijkt de Fraudehelpdesk wel een zekere meerwaarde te hebben. Bevindingen uit het vragenlijstonderzoek geven een indicatie van de mate waarin slachtoffers van fraude zich ondersteund voelen. De uitkomsten van het vragenlijstonderzoek ondersteunen gedeeltelijk de veronderstelling dat slachtoffers ondersteund worden, aangezien de helft van de respondenten tevreden is over de wijze waarop ze door de Fraudehelpdesk zijn geholpen en 61% van de respondenten het gevoel heeft naar de juiste organisatie te zijn doorverwezen. Toch blijkt uit het vragenlijstonderzoek ook dat lang niet alle respondenten tevreden zijn over de wijze waarop ze door de Fraudehelpdesk zijn geholpen. Dit lijkt met name te komen door het feit dat een deel van de melders een andere verwachting had van de Fraudehelpdesk, namelijk dat er actie zou worden ondernomen tegen de fraudeur.

Er is geen directe informatiebron in dit onderzoek die inzicht geeft in de bijdrage van de Fraudehelpdesk aan het weerbaarder maken van burgers en bedrijven tegen (pogingen tot) oplichting. Afgaande op interviews met ketenpartners is het aannemelijk dat de Fraudehelpdesk bijdraagt aan het weerbaarder maken van burgers en bedrijven, zeker als het gaat om het geven van voorlichting. Ketenpartners zien met name op het gebied van preventie meerwaarde in de Fraudehelpdesk. Uit interviews met de Fraudehelpdesk en deskresearch blijkt dat de Fraudehelpdesk jaarlijks (in samenwerking met ketenpartners) campagnes opzet, waarschuwingsberichten over actuele fraudevormen plaatst en een maandmonitor met actuele informatie over trends en ontwikkelingen uitbrengt. Wel kunnen op basis van de literatuur enkele

kritische kanttekeningen worden gemaakt bij de effectiviteit van het verstrekken van algemene informatie door bijvoorbeeld campagnes.

De positie van de Fraudehelpdesk in het landschap van meldpunten voor horizontale fraude

Uit de beleidsreconstructie blijkt dat het idee destijds was om één helpdesk op te richten waar burgers én bedrijven terecht konden voor advies en antwoorden op vragen op het gebied van financieel-economische criminaliteit.⁴ Tegenwoordig zijn er tal van meld- en hulppunten voor horizontale fraude, waarvan de Fraudehelpdesk er één is. In dit onderzoek zijn in totaal 65 meld- en hulppunten geïnventariseerd.

De Fraudehelpdesk gebruikt meldingen over (potentiële) fraude om een bijdrage te leveren aan de voorkant van de fraudebestrijdingsketen (preventie en ondersteuning slachtoffers) en niet aan de achterkant van de keten (aanpakken en onderzoeken van fraudezaken). Hierin onderscheidt de Fraudehelpdesk zich van een groot aantal meldpunten dat onderdeel uitmaakt van grotere bedrijven, instellingen of publieke meldpunten die meldingen verzamelen als aanleiding voor onderzoek en opsporing of om maatregelen tegen fraudeurs te kunnen treffen. Daarnaast richt het merendeel van de meldpunten verbonden aan een groter bedrijf of instelling zich op specifieke vormen van fraude die niet altijd direct burgers of kleine ondernemers raken. Uit het onderzoek naar het landschap van fraudemeldpunten blijkt dat de Fraudehelpdesk geen diensten verleent die uniek zijn, maar de combinatie van diensten en de brede oriëntatie op alle vormen van fraude zijn in het landschap van fraudemeldpunten is wel uniek.

Het (verder) verbeteren van de doelbereiking van de Fraudehelpdesk

Van 'melddesk' naar 'helpdesk'

In de gesprekken met ketenpartners is aangegeven dat de naam 'Fraudehelpdesk' impliceert dat slachtoffers (inhoudelijk) worden geholpen. Dit is in beperkte mate het geval, waardoor de Fraudehelpdesk meer lijkt op een 'melddesk' dan op een 'helpdesk'. Uit het vragenlijstonderzoek blijkt dat 22% van de respondenten (zeer)ontevreden is over de wijze waarop ze door de Fraudehelpdesk zijn geholpen. Een van de belangrijkste oorzaken hiervan lijkt dat de melders een andere verwachting hadden van de dienstverlening door de Fraudehelpdesk; ze hadden verwacht dat er door de Fraudehelpdesk actie zou worden ondernomen. Mogelijkheden die tijdens de expertmeeting naar voren kwamen om slachtoffers meer te ondersteunen zijn het bieden van hulp bij het doen van aangifte, het invullen van formulieren of het verhalen van schade. Ook het warm doorverwijzen zou vanuit het perspectief van het slachtoffer meerwaarde hebben. Slachtoffers hoeven dan niet meerdere keren hun verhaal te vertellen. Bovendien haken bij koud doorverwijzen veel melders af. Een deel van de informatie gaat op dit moment dus verloren. Maar warm doorverwijzen stuit op juridische bezwaren vanwege de persoonsgegevens die dan moeten worden doorgegeven.

De Fraudehelpdesk beschikt over waardevolle data, maar kan daar meer mee doen

De Fraudehelpdesk beschikt volgens de meerderheid van de ketenpartners over relevante en waardevolle informatie. De trends en ontwikkelingen die de Fraudehelpdesk signaleert worden over het algemeen ook herkend door ketenpartners. Wel geeft de informatie van de Fraudehelpdesk geen compleet beeld als het gaat om onder meer schadebedragen en aantallen slachtoffers. In de expertmeeting is aangegeven dat het waardevol zou zijn informatie van verschillende ketenpartners samen te brengen, zodat een meer compleet beeld ontstaat van de actuele stand van zaken rondom fraude. Daarbij hoeven niet direct persoonsgegevens van

⁴ Kamerstukken II 2008/09 29 911, nr. 32, p.2.

strafrechtelijke aard te worden gedeeld, omdat het kan gaan om gegevens op geabstraheerd niveau die niet tot personen herleidbaar is. Mogelijk ligt hier een rol voor de Fraudehelpdesk.

Versterken van de beleidsinhoudelijke relatie tussen het ministerie en de Fraudehelpdesk

Al jaren is preventie een van de belangrijkste pijlers van het fraudebeleid van het ministerie van JenV. In het kader van preventie verleent het ministerie subsidie aan de Fraudehelpdesk. Uit onder meer gesprekken met de Fraudehelpdesk volgt dat er de laatste jaren nauwelijks inhoudelijke afstemming is tussen het ministerie en de Fraudehelpdesk. Ook lijkt sturing vanuit het ministerie door middel van het stellen van subsidievoorwaarden de laatste jaren beperkt te zijn. Er zijn geen output/outcome-afspraken over de geleverde diensten. De doelbereiking van de Fraudehelpdesk kan verder worden verbeterd door in te zetten op structurele inhoudelijke afstemming met het ministerie over onder meer trends en ontwikkelingen, zodat deze informatie een bijdrage levert aan toekomstig beleid. Het ministerie heeft aangegeven dat het passend is om in de toekomst meer vraaggestuurd te gaan samenwerken vanuit een meerjarige beleidsvisie, maar eerst onderzoek te willen laten doen naar de bijdrage van de inrichting van de Fraudehelpdesk aan het behalen van de doelstellingen.⁵ De Fraudehelpdesk en het ministerie lijken het erover eens dat de beleidsinhoudelijke relatie voor verbetering vatbaar is.⁶

Continuïteit en stabiliteit in de financiering van de Fraudehelpdesk

De Fraudehelpdesk geeft aan dat de jaarlijkse subsidietoekenning veel financiële onzekerheid oplevert over de continuïteit van de organisatie en de Fraudehelpdesk beperkt in ontwikkelambities. Het is begrijpelijk dat de subsidiesystematiek een jaarlijkse cyclus kent, maar de inbedding in een meerjarenrelatie zou de Fraudehelpdesk meer stabiliteit geven en minder kwetsbaar maken.

Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard

Voor het mogen verwerken van persoonsgegevens van strafrechtelijke aard ten behoeve van derden is een vergunning van de AP vereist. De aanvraag voor een vergunning door de Fraudehelpdesk voor het mogen verwerken van deze persoonsgegevens ten behoeve van de helpdeskfunctie, heeft de AP afgewezen. De AP is – kortgezegd - van oordeel dat het niet noodzakelijk is dat de Fraudehelpdesk voor het adviseren van melders persoonsgegevens van strafrechtelijke aard kan verwerken.

De Fraudehelpdesk ervaart het niet mogen verwerken van persoonsgegevens van strafrechtelijke aard als een belemmering in het kunnen bieden van een optimale dienstverlening. Voor het behandelen van een melding is een goed beeld krijgen van de situatie noodzakelijk. Daarvoor is volgens de Fraudehelpdesk kennisneming van de onderliggende stukken van de melding (die persoonsgegevens van strafrechtelijke aard kunnen bevatten) nodig.⁷ Uit het vragenlijstonderzoek blijkt dat meer dan de helft van de respondenten (56%) tevreden is over het advies van de Fraudehelpdesk. In die zin lijkt, ondanks dat de Fraudehelpdesk op dit moment geen gegevens over de (mogelijke) fraudeur mag ontvangen, geen sprake te zijn van een grote ontevredenheid over de adviezen van de Fraudehelpdesk.

De meningen van ketenpartners ten aanzien van de meerwaarde van het delen van persoonsgegevens tussen organisaties zijn verdeeld. Een aantal ketenpartners is met de Fraudehelpdesk van mening dat door het delen van gegevens over fraudeurs, fraude beter kan worden

⁵ Subsidietoekenning, 26 januari 2023.

⁶ Subsidietoekenning, 26 januari 2023.

⁷ Fraudehelpdesk, aanvulling beroepsschrift tegen het besluit met kenmerk z2021-14398, 22 mei 2022, p. 9.

bestreden. Enkele ketenpartners die deelnamen aan de expertmeeting zagen niet direct die noodzaak en wierpen de vraag op in hoeverre het bestrijden van fraude door de Fraudehelpdesk past bij de doelstellingen waarvoor de Fraudehelpdesk is opgericht.

Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard zijn gevoelige gegevens. Het delen van deze gegevens met andere partijen kan een aanzienlijke inbreuk maken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. Uit de beleidsreconstructie volgt dat de Fraudehelpdesk is opgericht om met name aan de voorkant van de fraudebestrijdingsketenvoorkant een bijdrage te leveren. Met het delen van persoonsgegevens over fraudeurs aan andere organisaties zal de Fraudehelpdesk meer aan de achterkant (aanpakken van fraude) actief worden. Gelet op de doelstellingen die uit de beleidsreconstructie naar voren kwamen lijkt die inzet aan de achterkant dus niet voor de hand te liggen. Duidelijk is dat wanneer er een politieke en maatschappelijke wens bestaat voor het verwerken van persoonsgegevens van strafrechtelijke aard ten behoeve van derden door de Fraudehelpdesk, en de AP geen vergunning verleent, het nodig is hiervoor een expliciete wettelijke grondslag te creëren.

Ontwikkelrichtingen

Het ministerie wil deze evaluatie afwachten voor nadere besluitvorming voor de herijking van zowel de beleids- als de financieringsrelatie met de Fraudehelpdesk. Voor wat betreft de toekomst van de Fraudehelpdesk zijn verschillende ontwikkelrichtingen denkbaar. Op basis van dit onderzoek is het niet mogelijk eenduidige uitspraken te doen over de bijdrage die de Fraudehelpdesk, in het geval de Fraudehelpdesk op huidige wijze doorgaat, zal leveren aan het ondersteunen van slachtoffers en het weerbaarder maken van burgers en bedrijven tegen (pogingen) tot fraude. Wel lijkt de huidige dienstverlening van de Fraudehelpdesk gelet op de bevindingen van dit onderzoek een zekere meerwaarde te hebben op het gebied van preventie en het ondersteunen van slachtoffers.

Een andere mogelijkheid is dat de Fraudehelpdesk in de toekomst verdwijnt. In dat geval kan er op termijn een lacune op het gebied van fraudepreventie ontstaan. Zoals uit het onderzoek naar het landschap van fraudemeldpunten blijkt is de Fraudehelpdesk de enige organisatie die is toegespitst op alle vormen van fraude. Bij het verdwijnen van de Fraudehelpdesk, verdwijnt een organisatie die een overkoepelend beeld heeft en trends en ontwikkelingen signaleert over alle vormen van fraude. Uit de gesprekken met ketenpartners komt naar voren dat ketenpartners deze informatie, onder meer met het oog op preventie, nuttig achten. Op basis van dit onderzoek is het niet mogelijk uitspraken te doen of andere organisaties (een deel van) de diensten van de Fraudehelpdesk (kunnen) overnemen wanneer de Fraudehelpdesk verdwijnt.

Een laatste ontwikkelrichting is dat de Fraudehelpdesk de huidige dienstverlening doorontwikkelt. Daarbij kan gedacht worden aan het (praktisch) ondersteunen van slachtoffers en het bij elkaar brengen van informatie van ketenpartners op het gebied van trends en ontwikkelingen. Het doorontwikkelen van de huidige dienstverlening kan de meerwaarde van de Fraudehelpdesk (verder) vergroten. Het doorontwikkelen van diensten vraagt naar verwachting wel om meer tijd en capaciteit en dus om meer middelen.

pro facto