



de Minister van Justitie en Veiligheid

**Directoraat-Generaal
Rechtspleging en
Rechtshandhaving**
Directie Rechtshandhaving en
Criminaliteitsbestrijding

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/jenv

Datum
10 januari 2023

Ons kenmerk
5108966

Bijlagen
3

nota

Beslisnota aanbieding evaluatie onderzoek
Fraudehelpdesk

1. Aanleiding

Op 15 januari aanstaande wordt het evaluatieonderzoek van de Fraudehelpdesk door het WODC openbaar gemaakt. Het onderzoek werd in opdracht van het WODC uitgevoerd door een onderzoeksteam van Pro Facto.

Het rapport is op 23 november aangeboden aan het Directoraat-Generaal Rechtspleging en Rechtshandhaving. Vanaf het moment van de plaatsing van het onderzoek op de website (15 januari) kunnen het WODC, de onderzoekers en de Fraudehulpdesk actief over het onderzoek communiceren.

2. Geadviseerd besluit

Akkoord gaan met verzending van de brief aan de Tweede Kamer met de aanbieding van het onderzoeksrapport en de samenvatting op hoofdlijnen op 15 januari 2024.

3. Kernpunten

U schetst in de brief kort de bevindingen van de onderzoekers en geeft aan dat u na overleg met betrokkenen naar verwachting medio 2024 de Tweede Kamer nader informeert over de gewenste opvolging en ontwikkelrichting.

Het evaluatieonderzoek beoogt de besluitvorming te ondersteunen bij het herijken van de rol van de Fraudehelpdesk en de subsidierelatie. Met de evaluatie heeft u ook voldaan aan de verplichte beleidsdoorlichting van het begrotingsartikel 33 (Veiligheid en criminaliteitsbestrijding), waar de subsidieverstrekking aan de stichting Safecin voor de exploitatie van de Fraudehelpdesk onder valt.

Belangrijkste onderzoeksresultaten

De evaluatie bestond uit een planevaluatie in de vorm van een reconstructie van de beleidstheorie en een procesevaluatie waarin is ingezoomd op de uitvoering van de werkzaamheden van de Fraudehelpdesk.

Beleidsreconstructie

Doelen bij het oprichten van de Fraudehelpdesk waren de ondersteuning van slachtoffers van fraude en vergroting van de weerbaarheid van burgers en bedrijven tegen pogingen tot oplichting en fraude. Deze doelen zouden bereikt moeten worden door de inrichting van een centraal meldpunt met als (basis)diensten, 1. de registratie van meldingen van fraude, 2. het verstrekken

van informatie over verschijningsvormen van fraude en 3. het doorverwijzen van slachtoffers.

Wat betreft haar doelstellingen van ondersteuning en vergroting van de weerbaarheid van slachtoffers van fraude onder burgers en bedrijven, wordt de effectiviteit van de Fraudehelpdesk beperkt door de weigering van de Autoriteit Persoonsgegevens om een vergunning te verstrekken voor het verwerken van strafrechtelijke persoonsgegevens ten behoeve van derden. Hierdoor mag de Fraudehelpdesk geen persoonsgegevens met betrekking tot fraudemeldingen registreren en delen met politie en Openbaar Ministerie.

Verder wordt door de onderzoekers opgemerkt dat in de wetenschappelijke literatuur kritische kanttekeningen worden geplaatst bij de effectiviteit van publiekscampagnes. Alleen het delen van kennis over fraude en oplichting is niet of slechts beperkt effectief om (online) gedrag van mensen te veranderen. De Fraudehelpdesk zet dit instrument regelmatig in om het publiek te informeren over nieuwe vormen van fraude.

Financiering

Het ministerie van JenV is de enige subsidieverstrekker op rijksniveau. In 2023 is € 1.084.168, - aan (exploitatie) subsidie verstrekt.

Bijdrage aan preventie en bestrijding van horizontale fraude

De bijdrage van de Fraudehelpdesk aan de gestelde doelen, ondersteuning van slachtoffers van fraude en het vergroten van de weerbaarheid, is lastig vast te stellen, mede omdat een nulmeting ontbreekt. Beide worden beïnvloed door een groot aantal factoren.

De helft van de respondenten zegt tevreden te zijn over de hulp van de Fraudehelpdesk en ruim 60% van de respondenten heeft het gevoel naar de juiste organisatie te zijn doorverwezen.

Positie van de Fraudehelpdesk in het landschap van meldpunten voor horizontale fraude

Momenteel zijn er ongeveer 65 meld- en hulppunten voor horizontale fraude. De Fraudehelpdesk onderscheidt zich van andere meldpunten (veelal onderdeel van grotere bedrijven, instellingen of publieke meldpunten) doordat het zich richt op preventie en ondersteuning van slachtoffers van alle vormen van fraude. De Fraudehelpdesk verleent geen diensten die uniek zijn, maar de combinatie van diensten en de brede oriëntatie op alle vormen van fraude maakt de dienstverlening van de Fraudehelpdesk uniek.

(Verdere) verbetering van de doelbereiking van de Fraudehelpdesk

Onderzoekers geven in het rapport een aantal suggesties:

De Fraudehelpdesk is eerder te kenschetsen als melddesk dan als helpdesk.

Opties voor betere ondersteuning van slachtoffers door de Fraudehelpdesk zijn: het bieden van hulp bij het doen van aangifte, het invullen van formulieren of het verhalen van schade. Daarnaast zouden slachtoffers van fraude geholpen zijn wanneer de Fraudehelpdesk 'warm' zou kunnen doorverwijzen.

De Fraudehelpdesk heeft geen vergunning voor het verwerken van persoonsgegevens van strafrechtelijke aard ten behoeve van derden. Voor de Fraudehelpdesk betekent dit een belemmering in haar dienstverlening.

Uit de beleidsreconstructie volgt dat de Fraudehelpdesk met name is opgericht met een preventiedoelstelling, gericht op de voorkant van de bestrijdingsketen. Met het delen van persoonsgegevens over mogelijke fraudeurs met andere organisaties zou de Fraudehelpdesk meer actief aan de achterkant van de bestrijdingsketen worden, voor aangifte en opsporing. Gelet op de doelstellingen die uit de beleidsreconstructie naar voren kwamen (melden, informeren en doorverwijzing) lijkt die inzet aan de achterkant volgens de onderzoekers niet voor de hand te liggen.

Een meerjarige subsidiesystematiek zou de Fraudehelpdesk meer stabiliteit kunnen geven en minder kwetsbaar maken.

Ontwikkelrichtingen

Voor de toekomst van de Fraudehelpdesk achten de onderzoekers verschillende ontwikkelrichtingen mogelijk. Indien de Fraudehelpdesk haar dienstverlening op de huidige wijze voortzet zal het een zekere maar lastig vast te stellen bijdrage leveren aan de preventie van fraude en de ondersteuning van fraudeslachtoffers.

4. Toelichting

4.1 Politieke context

De Fraudehelpdesk is ruim tien jaar geleden opgericht naar aanleiding van de aangenomen motie De Wit (SP) en Azough (GroenLinks). Er is nu ook nog steeds veel aandacht voor slachtoffers van (online) fraude. Een centraal meldpunt biedt ondersteuning aan slachtoffers. In de afgelopen periode is er echter een veel groter landschap ontstaan met meer organisaties en meldpunten (waaronder Slachtofferhulp Nederland), waarbij de vraag is of deze zorg met de inzichten en kennis van nu doelmatig is georganiseerd. Ook is door betere samenwerking van instanties verbetering mogelijk voor hulp aan slachtoffers. Het is daarom belangrijk om de taken, rol en financiering van de Fraudehelpdesk opnieuw tegen het licht te houden.

4.2 Bestuurlijke context

Het bestuur van de stichting Safecin heeft meegewerkt aan het onderzoek en is geïnformeerd over de onderzoeksbevindingen. Het ministerie betreft het bestuur van de Fraudehelpdesk met andere partijen (zoals de opsporing) bij de vraag hoe het beste opvolging gegeven kan worden aan de evaluatie. Omdat dit raakt aan de toekomst en de huidige rol en taken van de organisatie heeft dit impact op de zekerheid voor de medewerkers van de Fraudehelpdesk. Het is daarom van belang dat de visievorming en besluitvorming zorgvuldig plaatsvindt.

5. Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

De persoonsgegevens van de ambtenaren zijn niet openbaar ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer.