



# Betrouwbare Courant

De krant van het project Aanpak Fraude

December 2016

## Loslaten en overdragen



Giulietta Marani

Na drie jaar stopt het project Aanpak Fraude en daarmee ook de Betrouwbare Courant. Toen ik twee jaar geleden startte als projectmanager had ik een aantal ambities:

1. De aanpak van identiteits- en adresgerelateerde fraude versterken met innovatieve methoden en technieken;
2. Samenwerking en kennisdeling stimuleren;
3. Bewustwording vergroten, ook bij burgers.

Op deze drie ambities zijn er mooie stappen gezet. Deze Betrouwbare Courant laat dat zien. Nu is het moment van loslaten en overdragen.

Het project was bedoeld om te laten zien of een innovatie werkt of niet. Nu is het cruciaal dat het vervolg of de *lessons learned* bij de juiste personen terechtkomen. Dat vraagt om een bepaalde betrokkenheid van de partijen die ermee verder gaan, maar nog vaker om extra financiering (waar wij geen invloed op hebben).

Een succesvol vervolg vraagt erom verder te kijken dan de proeftuin zelf. Houd steeds de implementatie voor ogen. Daarmee komen er vaak meer stakeholders en belangen naar boven. Het meenemen van die stakeholders is een belangrijke randvoorwaarde voor succesvolle

implementatie.

Bij onze deelprojecten hebben we daarom steeds vooraf nagedacht welke partij verder gaat met de innovatieve aanpak of de *lessons learned* gaat uitdragen. Dat heeft bij een aantal trajecten geleid tot een mooi vervolg. Zo start een politiedistrict in Den Haag samen met de gemeente een pilot met de Meld een vermoeden app. En de NVVB zoekt naar mogelijkheden om een doorstart te kunnen realiseren van het Expertisepunt Aanpak Fraude. Ik ben er trots op dat project Aanpak Fraude een bijdrage heeft geleverd aan dit soort trajecten waar innovatieve samenwerking tussen gemeenten, ketenpartners en markt is ontstaan.

Ik wil mijn contactpersonen bij het ministerie van BZK bedanken voor de mooie opdracht en het vertrouwen. Ik wil daarnaast iedereen bedanken voor het enthousiasme, de samenwerking en de bijdrage aan onze trajecten. Met name onze belangrijkste partners: NVVB, DIVOSA, RvIG, CMI, Logius, RDW, IND, politie en AVIM, zuster-project LAA en de gemeenten Rotterdam, Eindhoven, Enschede, Alphen aan den Rijn, Den Haag, Zaanstad en Zwolle.

Ik hoop dat u in 2017 doorgaat met het delen van fraudesignalen, het vergroten van bewustwording en het verkennen van innovatieve methoden en technieken!

### 10 lessen in innovatieve aanpak van fraude

In dit kader delen we graag de lessen die we geleerd hebben. Zodat u met deze lessen op zak, door kunt waar wij stoppen.

1. Haal ideeën uit de markt, je eigen organisatie en andere gemeenten. Organiseer bijvoorbeeld een *hackathon* of een *thinkathon* of doe een marktconsultatie.
2. Zorg bij uitvraag van ideeën voor focus en context. Geef kaders mee, uiteindelijk zijn de ideeën daardoor vaak creatiever. Zorg dat (inhouds)deskundigen relevante vragen direct kunnen beantwoorden.
3. Je hebt goede selectiecriteria nodig en een duidelijk proces. En houd die criteria ook aan bij de beoordeling om te bepalen of het geslaagd is.
4. Kies voor proeftuinen waar alle deelnemende partijen belang bij hebben en iets vernieuwends uit kunnen halen. Benoem samen de selectiecriteria en doe samen de beoordeling. Op die manier creëer je eigenaarschap bij de cruciale partners en is de kans op succes groter.
5. Begin klein: met een proef met één of twee overheidsorganisaties of afdelingen. Breid daarna uit naar een grote groep. Rol vervolgens uit naar relevante afdelingen of organisaties. Zo test je de schaalbaarheid van een innovatie en hou je de uitrol beheersbaar.
6. Zorg waar mogelijk voor maatwerk. Hoe meer een innovatie toegespitst is op een klantbehoefte, hoe groter de slagingskans. Denk in een vroeg stadium na over een eventuele uitrol / implementatie. Betrek ook de mensen die in implementatie een rol gaan spelen. Dit verhoogt de kans op succes.
7. Betrek de mensen met inhoudelijke kennis bij het innovatietraject, en de interne gegevensleveranciers bij projecten voor data-analyse. Neem niet alleen die mensen in de proeftuin mee, maar direct je hele organisatie. Organiseer steun op bestuurlijk en managementniveau. Op die manier worden middelen (mensen, etc.) vrijgemaakt en gehouden om bij te dragen.
8. Bedenk vooraf welke (juridische) kaders van toepassing zijn. Betrek je bestuur en (juridisch) experts voldoende en beslecht relevante discussies (bijvoorbeeld over privacy) vooraf.
9. Falen mag, weet wanneer je moet stoppen. Ga niet te lang door met een project om er toch resultaat uit te kunnen halen.
10. Communiceer niet alleen over successen, maar ook over de geleerde lessen. Zo hoeven anderen het (vierkante) wiel niet opnieuw uit te vinden.

### Inhoud krant

10 edities Betrouwbare Courant	2
'Samenwerking met de IND geeft een beter resultaat'	2
Hoe organiseer je steun bij je management?	3
De Landelijke Aanpak Adreskwaliteit	4
De 10 (deel)projecten van Aanpak Fraude	5
Goede voorbeelden inschrijving bij vestiging vanuit buitenland	5
Top 10 hulpmiddelen aanpak fraude	6
De gemeente als poortwachter	6
'WTI's zijn een krachtig concept'	7
Innoveren met data: zoeken naar de balans	7
Den Haag gaat verder met Meld een Vermoeden app	8
Winnaar <i>hackathon</i> Milvum: Innovatie is onze kracht	8

Peter Verhagen (programmamanager Betrouwbaar gebruik van persoonsgegevens en opdrachtgever van het project Aanpak Fraude, ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties):

*'Het project Aanpak Fraude heeft laten zien dat de aanpak van adresgerelateerde en identiteitsfraude een continu proces is van samenwerking en innovatie. Met de nadruk op een betrouwbaar gebruik van persoonsgegevens, wordt de fraude aanpak vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties voortgezet. De focus daarbij is dat de burger krijgt waar hij recht op heeft. In de mooie reeks van de Betrouwbare Courant zijn diverse ideeën en suggesties gelanceerd om gemeenten te ondersteunen bij het op orde houden van hun persoonsgegevens. Gebruik de ideeën, pas ze toe in de eigen context van uw gemeente.'*



## 10 edities Betrouwbare Courant

Door Jessica Straetemans



Dit is alweer de tiende en helaas laatste Betrouwbare Courant. Het doel van de krant was kennis delen en meer bewustwording creëren. De krant informeerde gemeenten over een gezamenlijke aanpak van identiteits- en adresgerelateerde fraude aan de hand van goede praktijkvoorbeelden, ontwikkelde hulpmiddelen en opleidingen. En dat deden we in tien kranten met in totaal 88 pagina's.

De eerste editie verscheen in april 2013 tijdens het jaarcongres van de NVVB. De krant werd uitgegeven

door het project Naar Betrouwbare Persoonsgegevens (NBP) en lichte vooral toe wat het project ging doen. Vervolgens zijn er nog drie kranten door NBP, drie door de projecten NBP en Aanpak Fraude samen en de laatste drie kranten door Aanpak Fraude gemaakt. De zevende editie was een speciale uitgave voor bestuurders voor de bestuurdersbijeenkomst in maart 2016.

De meest besproken onderwerpen: aanpak identiteitsfraude, het verbeteren van de kwaliteit van de BRP, kennis delen, samenwerken (met

ketenpartners), de opmars van de WTI's, risicogericht adresonderzoek en de maatschappelijke baten van de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA), de hackathons inclusief de projecten die daaruit voortkwamen en het Expertisepunt Aanpak Fraude.

Alle ketenpartners zijn (meerdere keren) aan het woord geweest: de Koninklijke Marechaussee, Bureau Documenten (IND), Politie/AVIM en gemeenten hebben praktijkcases en goede voorbeelden toegelicht. We hebben ook veel betrokken bestuurders en topmanagers mogen interviewen: Arthur Dallau en Simon Rijdsdijk (directeur en voorzitter) van de NVVB, René Bagchus (directeur Democratie en Burgerschap) wel zes burgemeesters (Liesbeth Spies van Alphen aan den Rijn, Henk

Ron van Troost (voormalig projectleider Naar Betrouwbare Persoonsgegevens):

*'De Betrouwbare Courant vestigde de aandacht altijd op de goede dingen en heeft alle deelnemers aan het project NBP en Aanpak Fraude veel leesplezier gegeven. Het was een mooi hulpmiddel om identiteitsmanagement op de kaart te zetten. De prachtige cartoons van Jan Bottelier mogen niet onbenoemd blijven. Zij gaven mij heel veel energie! Altijd weer leuk!'*

Jan Meijer van Zwolle, Tjeerd van Bekkum van Smallingerland, Hubert Bruls van Nijmegen, Mirjam van 't Veld van Amstelveen en Mirjam Salet van Nissewaard) en een gemeentesecretaris (Jan van Ginkel van Zaanstad). Harrie Balke, voorzitter van de eerste WTI (Oost-Nederland) verscheen maar liefst vijf keer in de krant. Minister Plasterk spant de kroon; hij stond zes keer in deze krant (met interview, quote of foto).

Deze laatste editie staat daarom – naast de gewone artikelen en interviews – geheel in het teken van "10": 10 lessen in innovatieve aanpak van fraude, de top 10 hulpmiddelen aanpak fraude, we laten 10 samenwerkingspartners aan het woord en we beschrijven de 10 projecten van Aanpak Fraude.

### Bedankt!

Jacqueline Couwenbergh (senior medewerker dienstverlening, gemeente Eindhoven en voorzitter WTI Oost-Brabant):

*'Wij als WTI Oost-Brabant, hebben veel steun en advies gehad van Ron van Troost, die vanuit het project Naar Betrouwbare Persoonsgegevens aanschoof. Hij heeft zijn oor te luister gelegd en is aan de slag gegaan met de behoefte aan een andere training voor medewerkers Burgerzaken in het tegengaan van identiteitsfraude. Dat heeft geleid tot de nieuwe opleidingsstructuur van de PublieksAcademie van de NVVB. Ondertussen heeft Giulietta Marani met het Expertisepunt Aanpak Fraude voorzien in een behoefte aan een platform om op een veilige manier met ketenpartners te kunnen communiceren over de aanpak van fraude. En Jessica Straetemans heeft een waardevolle rol gespeeld door aandacht te schenken in de Betrouwbare Courant aan de opkomst van de WTI's. Deze publiciteit heeft absoluut bijgedragen aan bekendheid van de WTI in burgerzakenland: gemeenten in de regio zijn gemakkelijker bereid om aan te sluiten. De projecten NBP en Aanpak Fraude hebben zodoende op velerlei manieren bijgedragen aan de WTI en de aanpak van fraude! Dank jullie wel!'*

## ‘Samenwerking met de IND geeft een beter resultaat’

In 2013 wilden twee personen in de Gemeente Nissewaard de Nederlandse nationaliteit aanvragen. Zij overlegden Nigeriaanse documenten, hoewel ze destijds als Sierra Leoners de asielstatus hadden gekregen. Kwaliteitsmedewerker Eveline van Leeuwen

vertelt over de toedracht van de zaak.

'Bij hun inschrijving in 2000 in de gemeente Dronten zelden de personen dat ze geen identiteitspapieren konden overleggen en verklaarden onder ede uit Sierra

Leone te komen. In 2002 heeft de IND een taalanalyse laten uitvoeren, betrokkenen kregen de mogelijkheid contra-expertise te laten uitvoeren. Daar is geen gebruik van gemaakt. In 2007 kregen 28.000 immigranten die al geruime tijd in het land verbleven met een generaal pardon alsnog een verblijfsvergunning toegekend. Ook de betrokkenen kregen toen een reguliere status.

'Toen zij in 2013 bij ons de Nederlandse nationaliteit wilden aanvragen, overlegden ze Nigeriaanse paspoorten en geboorteakten', vervolgt van Leeuwen. 'Omdat ze al vanaf 2000 met andere gegevens stonden ingeschreven, hebben wij de documenten afgewezen. Sinds deze zaak sturen we documenten die wij gaan afwijzen altijd eerst naar de IND ter controle, met het oog op een eventuele rechtszaak.

### IND betrekken

Van Leeuwen vindt dat Burgerzaken in dergelijke zaken sowieso meer contact moet hebben met de IND. 'Tijdens de behandeling van de rechtszaak kwamen er veel vragen naar boven waar we het antwoord niet op wisten. Overleg met de IND had duidelijkheid gegeven. De IND heeft een dossier over de identiteit



van deze personen, daarvan waren wij niet op de hoogte. In soortgelijke casussen betrekken we voortaan een specialist van de IND, die de voorgeschiedenis kent, die ons kan begeleiden bij de rechtszaak en eventuele vragen van de rechter kan beantwoorden.'

De gemeente Nissewaard is in afwachting van een uitspraak van de Raad van State over deze zaak. De uitspraaktermijn is inmiddels voor onbepaalde tijd verlengd.

Dat Nissewaard betrokken is bij de Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude (WTI) Rijnmond betekent een aanzienlijke verbetering in de werkwijze en de samenwerking met ketenpartners als de IND, vindt Van Leeuwen. 'Vroeger deed je wat je kon met de kennis die je had, maar

## Medewerkers Burgerzaken moet je goed ondersteunen in hun taak

De afgelopen maanden werden er in Alphen aan den Rijn en Tilburg Managementafels gehouden voor gemeentesecretarissen, directeuren en hoofden Burgerzaken. Daar was ruime aandacht voor het belang van (ondersteuning van) medewerkers Burgerzaken bij het bestrijden van identiteits- en adresgerelateerde fraude.

In Alphen aan den Rijn ging het op 12 oktober om de vraag hoe een gemeente ervoor kan zorgen dat Burgerzaken naast het gezicht, ook de ogen en oren van de overheid wordt.

Burgemeester en gastvrouw van deze bijeenkomst Liesbeth Spies verwelkomde de deelnemers met een oproep om de fraudebestrijding voortvarend ter hand te nemen: 'Belangrijk bij de aanpak van fraude is dat we oog houden voor personen die tussen wal en schip dreigen te raken. De groeiende complexiteit vraagt om verdere professionalisering, samenwerking en ontwikkeling. Daarin moeten de medewerkers die hiermee te maken hebben, goed worden ondersteund.'

Mensen aan de balie Burgerzaken zijn de ogen, oren en het gezicht van de overheid', vertelt Marie-Louise van Muijen, hoofd Identiteit bij BZK. 'Zij moeten zich daarbij gesteund weten door hun leidinggevenden en de politiek. Steun betekent ook: voldoende geld en

mensen vrijmaken.' Simon Rijdsdijk (NVVB) stelde vast dat er nieuwe taken op Burgerzaken afkomen en dat er een cultuurverandering nodig is. 'Mensen die willen frauderen weten de zwakke plekken in de organisatie zo te vinden. Daarom is het zo belangrijk de talenten van medewerkers goed in beeld te hebben en verder te ontwikkelen.'

### Lokale aanpak

Op 1 december wierp burgemeester Noordanus van Tilburg de vraag op welke barrières een gemeentelijke organisatie kan opwerpen tegen identiteits- en adresgerelateerde fraude en ondermijnende criminaliteit. 'De vermenging van onder- en bovenwereld is een gevaarlijk gevolg van ondermijnende criminaliteit', vertelde Ruthy Reinders, programmamanager Bestuur en Veiligheid (BZK). 'Voor de uitvoering van hun activiteiten hebben criminelen vaak het lokaal bestuur nodig. Identiteits- en adresgerelateerde

fraude, permanente bewoning van vakantieparken, fraude met pgb-budgetten, vergunningen voor drugsbanden: het loopt allemaal via de gemeente!'

Marjan Pieters (Tilburg) onderstreepte het belang van een lokale aanpak van criminele ondermijning. 'De gemeente is – ongewild – op veel plekken verbonden met deze onderwereld, via subsidies, vergunningen, uitkeringen, bestemmingsplannen, contacten met ondernemers, vastgoed en natuurlijk: de BRP', vertelde ze. Tilburg koos voor duurzame versterking van de criminele industrie door te focussen op hennep, synthetische drugs en motorbendes; gebiedsgerichte interventies en het vergroten van maatschappelijke, bestuurlijke en ambtelijke weerbaarheid. Pieters: 'Dit heeft ons naast €125.000 ook zachte baten opgeleverd. We hebben straten en buurten nog beter in beeld, zodat we als gemeente ook op maatschappelijke misstanden kunnen inzetten.'



Burgemeester Noordanus tijdens de Managementafel in Tilburg

### Tips voor gemeenten

1. Maak duidelijk dat identiteits- of adresgerelateerde fraude een maatschappelijk probleem is.
2. Registreer wat je doet en welke fraude je daarmee mogelijk hebt voorkomen.
3. Bespreek de veranderingen in het takenpakket van Burgerzaken en breng in kaart wat dit betekent voor de opleidingen en de inzet van medewerkers.

## Hoe organiseer jij steun bij je management?

Toos Groeneweg en Frank van Tilburg vertellen hoe zij dat doen.

### ‘Zorg voor een deugdelijke registratie’

'Voor de aanpak van identiteits- en adresgerelateerde fraude heb je menskracht nodig', zegt Frank van Tilburg, productverantwoordelijke voor documenten bij de afdeling Dienstverlening in Tilburg. 'Je hebt een goed dossier nodig, dus administratieve ondersteuning en vakinhoudelijke kennis. Dat betekent dat medewerkers aan de balie opleidingen moeten kunnen volgen om valse documenten te herkennen. Zowel voor de formatie als voor de opleidingen moet het management de middelen verstrekken.

'Onze burgemeester vindt de bestrijding van adres- en identiteitsfraude belangrijk. Tegelijkertijd geven wij op de werkvloer ook signalen af. We registreren wat we aantreffen, dus we tonen aan dat identiteits- en adresgerelateerde fraude wel degelijk voorkomen.'



Investeren in de bestrijding van identiteitsfraude betekent ook dat je regionaal samenwerkt, stelt Van Tilburg. 'In alle regio's is een Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude. Het is belangrijk dat je daarin afspraken maakt met externe partners en de krachten bundelt.'

### ‘We zijn werkend aan het leren’

Toos Groeneweg, teamleider Burgerzaken in Alphen aan den Rijn: 'Het veranderende takenpakket van Burgerzaken vraagt andere skills van medewerkers. Daarvoor moeten ze opgeleid worden. Dat kan alleen met medewerking van de manager.' Als voorbeeld noemt ze huisbezoeken afleggen. Voorheen deden toezichthouders van andere afdelingen dat. Tegenwoordig gaan medewerkers Burgerzaken zelf op pad met een collega van het Serviceplein, Financiën of Leefbaarheid en Veiligheid, afhankelijk van de situatie.

'Minstens zo belangrijk is dat je manager je de ruimte geeft om te experimenteren', stelt Groeneweg. 'Adresfraude aanpakken wordt steeds belangrijker. We zijn werkend aan het leren om daarin de beste werkwijze te vinden. Als iets niet werkt, moet je dat niet zien als falen, maar kijken wat wel werkt.'

Wekelijks bespreekt Groeneweg de voortgang met haar afdelingshoofd. 'In zo'n overleg hebben we bijvoorbeeld besloten om te werken met een flexibele schil in plaats van vacaturruimte direct in te vullen. We weten nog niet precies hoe de werkzaamheden zich ontwikkelen.' Ook vindt maandelijks overleg plaats met de burgemeester, die portefeuillehouder is. 'Zij is zeer betrokken en weet goed wat er speelt. Hier heeft iedereen het belang van goede adreskwaliteit op het netvlies.'



### Eenduidige manier van aangifte doen

Maaike van der Streek (adviseur Burgerzaken, gemeente Zwolle en deelnemer WTI Oost-Nederland):

'De werkgroep Proces Verbaal en Opvolging van het project Naar Betrouwbare Persoonsgegevens (met daarin vertegenwoordigers van gemeenten, IND, Politie/AVIM, het OM en de Justitiële Informatiedienst) heeft voor mij veel bijgedragen aan de aanpak van fraude. Te vaak werden we in het verleden ontmoedigd om aangifte te doen. Deden we wel aangifte, dan was de omslachtige procedure veel tijd in beslag. Veel later kreeg je te horen dat de zaak geseponeerd was, als je al een terugkoppeling kreeg. Dat werkte demotiverend.

In de werkgroep hebben we besproken wat er fout ging; de aangiftes moesten beter. Gezamenlijk is er een standaardproces gemaakt en een sjabloon (formulier) ontwikkeld voor een goede aangifte. Het sjabloon is opgenomen als tool op het Expertisepunt Aanpak Fraude.

Invloeds hebben wij de procedure kunnen testen. Iemand heeft een valse geboorteakte bij ons ingeleverd voor registratie in de BRP. Daarop hebben wij bij de politie aangifte van valsheid in geschrifte gedaan met het sjabloon. Wij zijn al verscheidene keren voor de bestuursrechter verschenen, maar in januari voor het eerst voor de politierechter: het resultaat van een goede ketensamenwerking. Dat een aangifte nu wel leidt tot een mogelijke veroordeling motiveert mij om kritisch en alert te blijven. Hopelijk is het voor anderen een stimulans om aangifte te blijven te doen. Het draagt bij aan een uniforme werkwijze en kan een preventieve werking hebben.'

### Verbinding en samenhang

Willeke van Dijk (strategisch adviseur, NVVB):

'De samenwerking met het project Aanpak Fraude was bijzonder aangenaam en zinvol. Ik heb groot respect voor de vele initiatieven die uit het project zijn voortgekomen, zoals de hackathons, de verschillende proeftuinen en natuurlijk het Expertisepunt Aanpak Fraude, het kennisuitwisselingsplatform voor fraudesignalen. De gezamenlijke organisatie van de WTI-dagen in Veldhoven en Zwolle eind 2015 was een enorm succes en leidde tot de opmars van de WTI regio's in het land. De bestuurlijke bijeenkomst Aanpak Fraude in maart 2016 waar we samen met BZK aan werkten, droeg bij aan meer bewustwording bij lokale bestuurders over het belang van een goede fraudeaanpak. De mensen achter het projectteam waren zeer bedreven in het continu zoeken naar verbinding en samenhang tussen de verschillende fraude(gelateerde) projecten, met als het grote boegbeeld Giulietta Marani. Haar gedrevenheid, inspiratie en toelozende energie zal ik zeker gaan missen. Ik hoop dat de onderdelen die voortgekomen zijn uit het project voortgang krijgen. Als NVVB doen we er alles aan om deze belangrijke trajecten voort te zetten, voor zover die binnen ons bereik liggen.

Tot slot: bedankt projectteam, het ga jullie goed en we'll meet again!'



Heusden benut zaaksysteem bij adresonderzoek

## ‘Samen weten we meer’

Uit monitoring van de resultaten van LAA-onderzoeken blijkt dat binnengemeentelijke samenwerking cruciaal is voor goede resultaten. De gemeente Heusden is een goed voorbeeld. Zij zet daarvoor haar informatiesysteem (‘zaaksysteem’) slim in. ‘Wij kunnen daarin zien dat er al iets speelt op een adres dat we onderzoeken. Dat is voor ons aanleiding om contact met een collega van een andere afdeling op te nemen.’

Goed adresonderzoek begint met een bestuur dat het onderwerp belangrijk vindt. ‘Onze burgemeester heeft veel aandacht voor de aan-

pak van fraude’ vertelt Wil van Son, coördinator Burgerzaken bij de gemeente Heusden. Bij de uitvoering is samenwerking cruciaal. ‘Samen weet je meer dan alleen. Wij krijgen signalen voor adresonderzoek vanuit de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit, vanuit de balie bij twijfels, van de politie of na melding van een burger. Dan zoeken wij altijd uit: wie is daar binnen onze gemeente nog meer mee bezig en wat is er aan de hand? Soms willen mensen bijvoorbeeld niet gevonden worden, denk aan gevallen waar een uithuisplaatsing dreigt of waarbij jeugdzorg betrokken is. Ook hebben we contact met de politie, de regionale Sociale Dienst en Woonveste, de

woningbouwvereniging. Die gezamenlijke informatie geeft ons een beter beeld van wat er speelt, ook over de veiligheid voor een huisbezoek.’ Huisbezoeken gaan in Heusden altijd met z’n tweeën. ‘De toezichthouder BRP gaat bijvoorbeeld met een BOA of sociaal rechercheur mee, zij kan dan ook adviseren wat er volgens de wet wel en niet mag.’

### Betere afweging

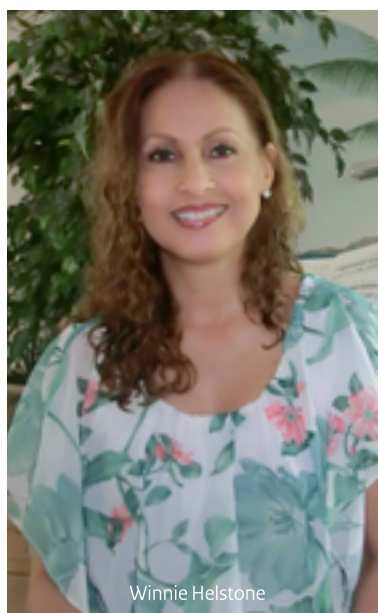
De gemeente Heusden heeft in 2010 zaakgericht werken in de gehele organisatie ingevoerd. En dat werkt inmiddels heel goed, zegt Van Son. ‘Als we zoeken op een adres kunnen we zien dat andere afdelingen daar ook mee bezig zijn. Vertrouwelijke informatie kunnen wij natuurlijk niet inzien, wel kunnen we contact opnemen met de desbetreffende afdeling. We stemmen we dan de vervolgstap voor het onderzoek samen af. Een adresonderzoek is overigens ook vertrouwelijk.’

‘Als je snel goede resultaten met adresonderzoek wilt bereiken, moet je samenwerken,’ is de overtuiging van Van Son. ‘Bij ons is die samenwerking stapsgewijs tot



Schagen nieuwe deelnemer aan LAA

## ‘Straks weten we precies wat er loos is in Schagen’



zegt Helstone. ‘Dat is in Schagen absoluut het geval. Het initiatief om mee te doen met LAA komt van onze burgemeester. Zij ziet het belang van een goede adreskwaliteit en ze wil geïnformeerd worden over de voortgang. Hetzelfde geldt voor ons afdelingshoofd, die namens de gemeentesecretaris in oktober deelnam aan de managementtafel in Alphen aan den Rijn.’

### Meldpunt

Helstone bezocht onlangs een contactgroepbijeenkomst van LAA, waar ze collega’s van gemeenten uit de eigen regio ontmoette die al langer bezig zijn. ‘Er werden casussen besproken en ervaringen uitgewisseld. Voor ons is het nuttig om te horen hoe andere gemeenten te werk gaan. Je hoeft niet zelf het wiel uit te vinden. Zo staat er binnenkort een bezoek gepland aan Landsmeer. We mogen daar in de keuken kijken.’ Ook onderhoudt Schagen nauw contact met buurgemeente Den Helder. Helstone: ‘Daar zijn ze al lange tijd serieus bezig met de aanpak van adreskwaliteit. Zij geven ons praktische tips.’

Zo gaat Schagen op de gemeentelijke website een meldpunt installeren, waar burgers twijfelachtige situaties kunnen melden.

Als je aan de slag gaat met de aanpak van adreskwaliteit, is het belangrijk dat je bestuurlijk gesteund wordt,

‘Bijvoorbeeld dat een sociale huurwoning al maandenlang leeg staat. Of dat er in een eengezinswoning zoveel fietsen voor de deur staan en mensen in- en uitlopen, dat het lijkt alsof er 20 personen wonen’, aldus Helstone.

### Samenwerking

Ook organiseert zij een informatiebijeenkomst voor verschillende (gemeentelijke) afdelingen en functionarissen, zoals de teamleider van het Klantcontactcentrum, de teamleider Handhaving, medewerkers van Burgerzaken, een Bijzonder opsporingsambtenaar (Boa), een sociaal rechercheur, een wijkagent en iemand van de woningcompagnie Schagen. ‘Tijdens deze bijeenkomst geven we informatie over LAA. Het voordeel is niet alleen dat iedereen geïnformeerd is, maar vooral dat we inventariseren wat er in Schagen speelt. Beschikt de ene afdeling over informatie die relevant is voor de andere afdeling? Hoe kunnen we het beste met elkaar samenwerken om de adreskwaliteit te verbeteren?’ Helstone: ‘De combinatie van deze samenwerking en de LAA-adressen en de meldingen bij het meldpunt levert waarschijnlijk informatie op. In onze buurgemeente Den Helder zeggen ze: ‘Je hebt geen idee wat er



stand gekomen.’ Belangrijk is het om elkaar eerst te leren kennen. ‘Eerst een relatie opbouwen, anders krijg je geen informatie. Maak kennis met de collega van die andere afdeling of die andere organisatie.

Door in gesprek te gaan, kom je er ook achter wat je voor elkaar kunt betekenen.’

## De Landelijke Aanpak Adreskwaliteit

Wonen mensen waar ze zeggen te wonen? Die vraag staat centraal in het samenwerkingsverband de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA). Op de Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP) moeten tal van diensten kunnen vertrouwen. Het woonadres in de BRP is belangrijk voor hulpdiensten en het bepaalt diverse regelingen, zoals bijstand, huurtoeslag of studiefinanciering.

Soms staan mensen expres verkeerd ingeschreven, maar vaak per vergissing. Burgerzaken heeft het voortouw bij adresonderzoek, als hoeder van de basisregistratie. Maar de gemeente haalt er pas echt rendement uit als andere afdelingen het onderzoek voeden en de uitkomsten benutten: Sociale Zaken, handhaving, politie, Servicepunt, WMO, leerplicht en andere. En als afwijkingen daadwerkelijk worden verbeterd in de BRP. Pas dan kunnen rijksdiensten hun beslissingen erop aanpassen: anders blijft bijvoorbeeld een verkeerde toelage gewoon doorlopen.

Meer weten of meedoen?

Bezoek [magazine.aanpakadreskwaliteit.nl](http://magazine.aanpakadreskwaliteit.nl), bel 070-260 02 02 of mail [aanpakadreskwaliteit@ictu.nl](mailto:aanpakadreskwaliteit@ictu.nl).

allemaal gebeurt in een gemeente.’ Misschien geldt dat bij ons ook. We weten nog niet precies wat er loos is in Schagen.’

### Trainingen

Volgens Helstone zijn de medewerkers van Burgerzaken enthousiast over de plannen om de adreskwaliteit aan te pakken. ‘Ze zien het nut en de noodzaak.’ Alle medewerkers van Burgerzaken worden aangewezen als toezichthouder BRP. Ze gaan zelf huisbezoeken doen, afhankelijk van de situatie

samen met een sociaal rechercheur of een Boa. Momenteel worden de medewerkers Burgerzaken hiervoor opgeleid. ‘We zijn in december al begonnen met de eerste interne training’, zegt Helstone. ‘We laten er geen gras over groeien.’

# De 10 projecten van Aanpak Fraude

### (1) Meld een Vermoeden-app

April 2016 organiseerde ICTU in opdracht van het ministerie van BZK een *hackathon*. Bedrijven werden uitgenodigd in twee dagen een innovatie voor identiteits- en/of adresgerelateerde fraude te ontwerpen. Eén van de winnende ideeën was de Meld een Vermoeden-app van Milvum. Deze app maakt informatie-uitwisseling mogelijk over vermoedens van fraude. Denk aan balie-medewerkers of politieagenten die bij een huisbezoek een verdachte situatie constateren die ze met collega’s van de gemeente willen delen. Zie ook pagina 8.

### (2) Notifraud

Andere winnaar van de *hackathon* in 2016 was Connicted met hun Notifraud *widget*. Die *widget* ondersteunt met controlevragen en ondersteunende tools balie-medewerkers van gemeenten bij het herkennen van fraudesignalen en het omgaan ermee. Ze hebben daardoor meer tijd voor persoonlijke interactie met burgers. De *widget* is getest met de gemeente Rotterdam. Uitkomst: de *widget* kan uitkomst bieden voor medewerkers die minder ervaren zijn.

### (3) Montelbaan

Ook in 2014 organiseerde BZK een *hackathon*. Montelbaan mocht hun idee – een privacy vriendelijk notificatiesysteem – testen. De pilot is met Burgerzaken en Sociale zaken van de gemeente Zwolle uitgevoerd. Daar kwam uit dat de methode van versleutelen en het stellen van slimme vragen werkt. Voor toekomstige toepassingen is er wel verbetering mogelijk in de resultaten, namelijk het onderzoeken van fraudegevallen.

### (4) Business Forensics

Ook Business Forensics mocht na de *hackathon* in 2014 hun idee in de praktijk brengen: met *datamining* patronen zichtbaar maken in data, om daaruit fraudesignalen af te leiden. Deze pilot bij de gemeente Zaanstad leverde weinig nieuwe fraudepatronen op, maar veel inzichten over de aanpak van zo’n traject. Een les was om de mensen met inhoudelijke kennis – in dit geval Burgerzaken en Sociale Zaken – zo vroeg mogelijk te betrekken. Je hebt hun kennis nodig én hun draagvlak.

### (5) Verkenning 1e inschrijving

#### Voorbeelden aanpak van inschrijving bij vestiging vanuit het buitenland

In opdracht van BZK doet project Aanpak Fraude een verkenning van alternatieve scenario’s voor inschrijving in BRP bij vestiging vanuit het buitenland. Welke mate van centralisatie en samenwerking helpt om het proces te optimaliseren? De verkenning levert inzichten op in mogelijke alternatieve scenario’s, in de doelmatigheid en doeltreffendheid van die alternatieven en in onbedoelde effecten die zij met zich mee kunnen brengen. In de verkenning bouwt ICTU voort op de lessen van een aantal goede voorbeelden. De voorbeelden vindt u onder het kader.

## Goede voorbeelden van inschrijving bij vestiging vanuit buitenland

### BRP straat

In de BRP-straat werken de ketenpartners op één locatie samen in één algemeen asielproces dat maximaal acht dagen duurt. Gemeenschappelijk doel: minder fouten, beter begrip voor elkaars werkzaamheden, een efficiënter proces en een prettigere ervaring voor de asielzoeker. Partners zijn AVIM (voorheen de Vreemdelingenpolitie), IND, DIV, KMar, COA, NIDOS (jeugdbescherming vluchtelingen), Raad voor Rechtsbijstand, medische diensten, gemeenten en tolken. Er zijn 6 BRP-straten, ieder is verantwoordelijk voor een regio.

### Versnelling eerste inschrijving Vergunninghouders

In project Versnelling Eerste Inschrijving Vergunninghouders (VEIV) bieden mobiele BRP-teams gemeenten met achterstanden,

ondersteuning bij het inschrijven van asielzoekers en vergunninghouders. VEIV is onderdeel van de BRP-straten. De inzet van BRP-teams was gratis, gemeenten moesten wel zorgen voor coördinatie, werkplekken, pc’s en printers. Een gemeente bleef altijd eindverantwoordelijk voor de inschrijvingen.

### WTI- eerste vestiging

De Werkgroep Identiteitsfraude (WTI) in de regio’s Noord-Nederland en Rotterdam hebben het proces van de eerste vestiging bekeken. Met als uitgangspunt om de aanvrager met 1 afspraak bij de gemeente de BSN en het uittreksel af te geven, mits de aanvrager alle stukken bij zich heeft en deze in orde zijn. WTI-regio Rijnmond werkt met satelliet- en centrumgemeenten. Een satellietgemeente overlegt met een centrumgemeente op casus-

### (6) Instructiefilm KopieID app

Met de KopieID app maakt de burger met zijn smartphone een veilige kopie van zijn identiteitsbewijs. Download de app via de Apple app store, Google play store en Windows Phone. Bekijk ook de instructiefilm op [www.rijksoverheid.nl/identiteitsfraude](http://www.rijksoverheid.nl/identiteitsfraude).

### (7) Expertisepunt Aanpak Fraude

Een kennisplatform waarbij *wisdom of the crowd* wordt verzameld, won de eerste prijs tijdens de *hackathon* in 2014. Het Expertisepunt Aanpak Fraude was het resultaat. Een online platform waar gemeenteambtenaren én ketenpartners informatie kunnen delen over het aanpakken van identiteits- en/of adresgerelateerde fraude, en daar ook tools en achtergrondinformatie vinden. Tijdens de proeftuin bezochten 140 deelnemers het platform. Bezoekers van het platform hadden verschillende behoeften: hulpmidelen halen, andermans bijdragen lezen, of een case of vraag delen. Het Expertisepunt Aanpak Fraude werd goed gewaardeerd en voorziet in een behoefte. Een eventuele doorstart is aan de gebruikers.

### (8) Verkenning binnengemeentelijke samenwerking

Goede samenwerking bij adresgerelateerde fraudebestrijding is cruciaal. ICTU heeft voor BZK voorbeelden beschreven van samenwerking tussen afdelingen Sociale Zaken en Burgerzaken bij Zwolle, Rotterdam, Amsterdam en Zoetermeer. Uitvoerende medewerkers zien opvallende situaties in hun dagelijkse werk en handelen hierop, veelal vanuit een intrinsieke motivatie, door collega’s van een andere afdeling te informeren. ICTU heeft gekeken hoe het signaleren en bestrijden van adresgerelateerde fraude op de bestuurlijke agenda staat en wat de wensen waren om de bestaande aanpak te verbeteren. Wensen waren: leren van elkaar, inzicht in privacyregels en voorlichting aan burgers. Deze punten heeft het project opgepakt in 2016.

### (9) Inspiratiesessies

Tijdens de inspiratiesessie op 7 juli 2015 kwamen datadeskundigen bij elkaar om te leren van goede voorbeelden. Tilburg, Zaanstad, de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) en de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) vertelden over de manier waarop zij data-analyse toepassen in de aanpak van identiteits- en adresgerelateerde fraude. Rode draad in de vier verhalen: data-analyse gaat over mensen en is daarmee een hele kunst. 7 december volgde een tweede inspiratiesessie: ‘Verantwoord innoveren met data-analyse’. Zie ook pagina 7.

### (10) Bewustwording burgers

ICTU verzorgde een animatie en interactieve publicatie ‘Geef oplichters geen kans. Een veilig ID!’. Over de gevaren van identiteitsfraude en hoe burgers dat kunnen herkennen en voorkomen. En wat te doen als iemand slachtoffer is van identiteitsfraude? De animatie en publicatie staan op [www.rijksoverheid.nl/identiteitsfraude](http://www.rijksoverheid.nl/identiteitsfraude). Voor gemeenten is er een ondertitelde versie beschikbaar voor publieke (wacht)ruimtes.

## Samenwerking Aanpak Fraude en LAA

Sylvia Kuilboer (projectmanager LAA, ICTU): ‘De sleutel tot succes van de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA): goed samenwerken in een neutrale omgeving. En vanuit kleine proefprojecten met adresonderzoek doorgroeiën naar de structurele Landelijke Aanpak Adreskwaliteit. Eerst met 50 gemeenten, toen 90, en nu al bijna 200! Het is enorm hoeveel mensen zich hebben ingezet voor verkenningen, proeven, pilots en het uitvoeren van adresonderzoek. RvIG, Belastingdienst, CJIB, Politie, SVB, DUO en tal van andere spelers moesten ruimte maken voor elkaar, om werkwijzen te laten aansluiten. Eind volgend jaar moet LAA klaar zijn voor overdracht aan alle deelnemers, wij blijven aanjagen en faciliteren tot zij daar aan toe zijn. De verschillende initiatieven onder Aanpak Fraude versterken deze benadering; achter de schermen werkt LAA er nauw mee samen. Voor de toekomst wens ik dat we de werkwijze van LAA kunnen toepassen op nog veel meer gebieden. Samen kunnen we zoveel meer bereiken. En het is ook gewoon erg leuk en leerzaam om bij elkaar in de keuken te kijken, we leren zoveel van elkaar, van begrip voor wettelijke hobbels tot ideeën voor eigen organisatie en het verbeteren van processen.’

expat zich inschrijven op het bedrijfsadres of hoteladres, met als voorwaarde dat hij binnen drie maanden het echte adres doorgeeft.

Gemeenten kunnen door het Center een hoogwaardige dienstverlening aanbieden aan expats die zich in de gemeente vestigen. Het zelf direct kunnen muteren in de syste-

men van gemeenten, is een voorwaarde voor gemeenten die gebruik willen maken van de diensten van het Center in Den Haag.



# Top 10 hulpmiddelen aanpak fraude

## Hulpmiddelen aanpak adresgerelateerde fraude

### (1) Voorlichting aan burgers: Het belang van goede adresgegevens

Dit filmpje illustreert op toegankelijke wijze wat de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) is, hoe de aanpak werkt en wat het doel is. Geschikt om bijvoorbeeld inwoners van uw gemeente uitleg te geven over de aanpak van adresgerelateerde fraude en het belang van goede adresgegevens. [www.rijksoverheid.nl/adresfraude](http://www.rijksoverheid.nl/adresfraude)

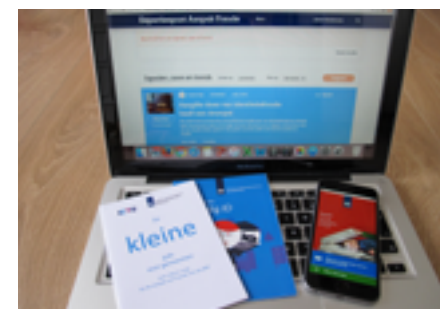
### (2) Kennisplatform Landelijke Aanpak Adreskwaliteit op Pleio

In deze online community wisselen gemeenten die deelnemen aan LAA, kennis en ervaring met elkaar uit. Er zijn tevens (o.a.) instructies, voorbeeld-brieven en veelgestelde vragen te vinden. <https://aanpakadreskwaliteit.pleio.nl/>

### (3) De Kleine Gids voor gemeenten: wat mag bij de aanpak van fraude met de BRP?

Een handzame gids voor medewerkers Burgerzaken over de aanpak van fraude met de BRP. De gids geeft inzicht in mogelijke fraudes en de beschikbare kennis en mogelijkheden om die fraude adequaat te signaleren, te voorkomen en te bestrijden. [www.ictu.nl/aanpakfraude](http://www.ictu.nl/aanpakfraude)

### (4) Expertisepunt Aanpak Fraude



Op dit online platform kunnen medewerkers Burgerzaken en ketenpartners gedeelde aanpakken van fraude vinden, deze bekijken met eigen praktijkcases en zo kennis en ervaringen delen. Daarnaast vindt u er hulpmiddelen, relevante mediaberichten en evenementen, standaardprocessen en een kennisbank. De proeftuin is inmiddels afgerond. Een eventuele doorstart is aan de gebruikers.

## Hulpmiddelen aanpak identiteitsfraude

Op [www.rijksoverheid.nl/identiteitsfraude](http://www.rijksoverheid.nl/identiteitsfraude) zijn verschillende communicatiemiddelen beschikbaar die u kunt inzetten om burgers te informeren over hoe identiteitsfraude te herkennen en voorkomen. U vindt er bijvoorbeeld een (5) animatiefilm en een (6) interactieve pdf over de gevaren van identiteitsfraude en wat de burger kan doen om de kans te verkleinen dat hij slachtoffer wordt.

### (7) KopieID app

Met de KopieID app maakt de burger met zijn smartphone een veilige kopie van zijn identiteitsbewijs. De KopieID app is te downloaden via de Apple app store, Google play store en Windows Phone. Een instructiefilm legt uit hoe de KopieID app precies werkt.

### (8) Het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI)

Bij het CMI kunnen slachtoffers van identiteitsfraude terecht die tussen instanties klem komen te zitten bij identiteitsfraude of adresfraude. Burgers krijgen advies en tips op maat.

### (9) Hulpmiddelen beoordelen (buitenlandse) brondocumenten

De hulpmiddelen helpen medewerkers Burgerzaken bij het beoordelen van (buitenlandse) brondocumenten. Ze bestaan uit handige checklists, stappenplannen en infographics. De hulpmiddelen kunt u opvragen bij de NVVB.

### (10) Opleidingen aanpak Identiteits- en adresgerelateerde fraude

Medewerkers Burgerzaken zijn de kwaliteitsbewakers van de Basisregistratie Personen (BRP) en moeten fraude zien te voorkomen. Daarvoor moet je natuurlijk wel weten: hoe voorkom ik fraude? Of nog een stap eerder zelfs: hoe herken ik fraude? Dat leert u bij de opleiding ID- & Adresfraude van de PublieksAcademie. <https://publieksacademie.gemeente.nl/opleidingen/opleiding-id-en-adresfraude/>

# De gemeente als poortwachter



**De Matching Autoriteit van de Justitiële Informatiedienst beheert identiteitsgegevens en matcht identificerende persoonsgegevens. Ze heeft er dus belang bij dat de persoonsgegevens in de BRP juist zijn. Merel Zwaaneveld is, samen met Libbe Henstra en Peter van den Bosch, namens de MA betrokken bij diverse WTI's. Ze legt uit waarom die gegevens zo belangrijk zijn: 'Foutieve gegevens kunnen ingrijpende**

**gevolgen hebben voor de afnemers van de BRP.'**

Fraudeurs zetten geavanceerde methoden en middelen in om ambtenaren Burgerzaken te misleiden. Foutieve gegevens kunnen ingrijpende gevolgen hebben voor afnemers. De Matching Autoriteit is met de strafrechtendatabank (SKDB) zelf afnemer. Mutaties in de BRP worden doorgaans overgenomen in de SKDB. Deze manier van efficiënt gegevens delen kent echter ook beperkingen.

### Twee voorbeelden

Zwaaneveld geeft twee voorbeelden. 'Neem nu een door de gemeente doorgevoerde naamswijziging. Wat als die persoon nu midden in een strafproces is verwikkeld? Is de dagvaarding wel op de juiste naam naar het juiste adres verzonden? Is het vonnis op de juiste naam terechtgekomen? Op welke naam zit de persoon gedetineerd? Is het wel de juiste persoon, is er geen fout gemaakt? Een naamswijziging is voor alle ketens cruciaal.'

Een andere verrijkend gevolg van foutieve gegevens in de BRP is dat het lastig is ze te wijzigen. 'Het komt regelmatig voor dat een justitiële een andere identiteit blijkt te hebben dan destijds in de BRP is geregistreerd. Bij een ingezetene

wordt dit door de MA via de Terugmeldvoorziening (TMV) gemeld. De gemeente onderneemt dan actie en herstelt de registratie. Wanneer betrokkene geen ingezetene meer is en is opgenomen in de RNI, hebben de afnemers een probleem. De naam wordt niet gecorrigeerd conform actuele informatie. Binnen de strafrechtketen leidt dat bijvoorbeeld tot dubbele registraties of het onzichtbaar blijven van recidive (zijn strafrechtelijk verleden hangt immers onder de BRP-registratie en niet onder zijn actuele naam).'

### Risico misbruik

Met het toenemend belang én gebruik van gegevens uit de BRP, groeit ook het risico op misbruik, vervolgt Zwaaneveld. 'Aan de poort ligt een belangrijke verantwoordelijkheid om met alle beschikbare middelen de kwaliteit van die eerste registratie aan de voorkant te borgen. Hiervoor zijn gadgets of korte trainingen natuurlijk ontoereikend. Alle zeilen moeten worden bijgezet om te zorgen dat de juiste gegevens aan het systeem worden toevertrouwd. Dit betekent óók gebruik van de expertise van genoemde instanties; zij weten raad met uw twijfel. De gemeente kan dan een beroep doen op de AVIM (voorheen: Vreemdelingenpolitie), KMar en IND.'

## WTI's in heel Nederland

Astrid Holst-Tuinissen (beleidsmedewerker en ID-specialist, AVIM en deelnemer WTI Oost-Brabant): 'De WTI heeft ketenpartners bij elkaar gebracht en een platform gegeven om met elkaar samen te werken in de aanpak van identiteitsfraude. Samen met de voormalig voorzitter van het WTI Oost-Brabant, Jan Poelstra (Den Bosch), en de huidige voorzitter, Jacquelin Couwenbergh (Eindhoven), hebben we de WTI Oost-Brabant opgezet. Ik heb me vooral gericht op de verbinding tussen de politieorganisatie en de overige ketenpartners. Zo heb ik een workshop over documentherkenning voor ambtenaren Burgerzaken in samenwerking met de KMar en de AVIM geïnitieerd. Binnen de politieorganisatie ben ik bezig (gewest) om de afdeling Identificatie van de AVIM gestalte te geven, zodat onderzoeksvragen van onze ketenpartners daadwerkelijk kunnen worden opgevolgd. Mijn wens voor de toekomst is dat in heel Nederland WTI's worden uitgerold en dat we blijven (samen)werken in/aan de aanpak van identiteitsfraude!'

## Alleen ga je sneller, samen kom je verder!

Fred Hoogenberg (senior documentexpert, Bureau Documenten, IND): 'De 10e en laatste editie van de Betrouwbare Courant... Vernieuwend, informatief, motiverend, innovatief, ja, zelfs progressief! Helaas komt aan vele dingen een einde. Ontstaan door een unieke vorm van samenwerking van diverse ketenpartners met als doel de aanpak van meerdere vormen van fraude. Iedere ketenpartner heeft zijn bijdrage geleverd. Het proces van gezamenlijke fraudeaanpak is zo volledig mogelijk in beeld gebracht, van begin tot einde, klaar voor gebruik. Ik hoop dat we ook in de toekomst samen verder blijven streven naar een collectieve aanpak van fraude, en verder blijven doorontwikkelen waar we aan begonnen zijn. Zeker nu de Betrouwbare Courant als stimulans wegvalt. Daar zijn we als keten verantwoordelijk voor! Bureau Documenten wil daar toekomstig zeker aan blijven werken. Want: alleen ga je sneller, samen kom je verder!'

'Knelpunten vinden binnen de verschillende WTI's een plek. Daarom is de WTI voor alle deelnemende partijen een welkom en broodnodig initiatief voor het optimaliseren van het identiteitsbeheer van de overheid.'

# 'WTI's zijn een krachtig concept'

Gezamenlijk identiteitsfraude tegengaan, dat is het doel van de WTI's (Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude). John de Ruiter, secretaris van het NVVB-bestuur en voorzitter van het Landelijk WTI Overleg, vertelt over de stand van zaken in de WTI's en de coördinerende rol van de NVVB. Een uniforme werkwijze van de WTI's is cruciaal, vindt hij. 'Je moet voorkomen dat mensen die verkeerd willen, gaan shoppen.'

'De verschillen tussen de regionale WTI's zijn nog groot', stelt De Ruiter. Sommige zijn goed op stoom, zoals WTI-Oost Nederland, die een paar jaar geleden van start ging op initiatief van de gemeenten Enschede en Zwolle. Inmiddels is het convenant in Oost-Nederland door bijna alle gemeenten in de regio ondertekend. 'Ook in Oost-Brabant zijn ze ver', aldus De Ruiter. 'Maar er zijn ook regio's die nog maar net begonnen zijn of waar de eerste bijeenkomsten nog gepland moeten worden.'

### Vanuit de praktijk

'De kracht van WTI's is dat je vanuit de praktijk kijkt naar wetgeving.

Wat kan er? Wat kan er niet? Daarmee bereik je meer dan wanneer je vanuit wetgeving naar de praktijk kijkt', zegt De Ruiter. 'Je zit met alle ketenpartners aan tafel, je stemt processen op elkaar af, je zoekt samen naar creatieve oplossingen en je legt afspraken vast in een convenant.'

Al zijn de verschillen nu nog groot, het idee is dat alle WTI's straks op dezelfde manier werken. Om dit te bewerkstelligen is het Landelijk WTI Overleg opgericht. Hierin zitten de voorzitters van de WTI's en vertegenwoordigers van de ketenpartners. 'Daar informeren we elkaar. Je ziet dat een regio als Oost-

Nederland echt bevraagd wordt. Willen jullie een presentatie geven? Kunnen jullie ons adviseren?' Een uniforme werkwijze is cruciaal, benadrukt hij. 'Je moet voorkomen dat mensen die verkeerd willen, gaan shoppen. Dat ze op zoek gaan naar een regio waar het makkelijker is om te frauderen.'

### Zelf aan zet

Een Landelijk WTI Overleg maakt zaken gemakkelijker. Een voorbeeld is de deelname van de Officier van Justitie. 'Als die aan tafel zit hoor je hoe zaken lopen bij de rechtbank. Je leert hoe je je proces-verbaal scherper kunt maken, waardoor er minder snel geseponneerd wordt.' Er



zijn regio's waar het lastig is om de Officier van Justitie erbij te betrekken. 'Dan kijken wij via onze landelijke ingang wie bij het Openbaar Ministerie iets kan betekenen voor de WTI in zo'n regio.'

Waar gaat hij zich hard voor maken? 'Eén van de doelstellingen van de NVVB is het behartigen van belangen van gemeenten. De komende maanden bezoeken we alle WTI's.

# Innoveren met data: zoeken naar de balans



Ulco van de Pol neemt deelnemers mee in de balans

Op 7 december vond in Zaanstad de tweede inspiratiesessie plaats van Aanpak Fraude, in opdracht van het ministerie van BZK. Onderwerp: Verantwoord Innoveren met Data. Want er kan zoveel, maar mag dat ook allemaal? Een impressie.

Voor Peter Verhagen van het ministerie van BZK, opdrachtgever van Aanpak Fraude en LAA houdt privacy in: het recht voor burgers om eigen keuzes te maken. Dat betekent dat altijd de toetsvraag gesteld moet worden bij projecten met data: 'Wat betekent dit voor burgers? Is er nog maatwerk mogelijk of is het keuzeperspectief door automatisering beperkt?'

Zaanstad is één van de voorlopers in datagestuurde werken. De gemeente heeft een informatievoorzieningsstrategie, waarin drie thema's cen-

traal staan: datagestuurde werken, verbeteren informatiepositie van de burger en "de slimme stad". Gemeentesecretaris Jan van Ginkel vertelt hoe dat in de Zaanse praktijk gestalte krijgt. De eerste tip: 'Begin met wat je al aan informatie hebt. Dan ben je al voor driekwart op weg.'

In het Zaanse Datalab werkt de gemeente samen met zo tot 30 andere organisaties. Maatschappelijke vraagstukken staan centraal; afhankelijk van het vraagstuk bepalen organisaties of ze mee doen. Van Ginkel licht toe: 'Bij het zoeken naar een oplossing voor een gezamenlijk maatschappelijk vraagstuk brengen de deelnemende partijen eerst die gegevens bij elkaar die relevant zijn voor het vraagstuk en ordenen ze. Daar komen weer slimme vragen uit.'

Data zijn niet waardevrij, waarschuwt Van Ginkel. 'Ze zijn altijd met een bepaald doel verzameld. Er zitten aannames achter.' Datagestuurde werken vraagt daarom altijd om handwerk. 'Je moet altijd blijven nadenken. Je kunt alles aantonen als je dat wilt.' Tweede tip: 'Zet niet alles op slot uit privacy-overwegingen. Privacy is belangrijk, maar niet altijd het allerbelangrijkst. Soms moet je het belang van privacy afwegen tegen andere hoge waarden. Bijvoorbeeld de veiligheid van kinderen.'

Ruud Hogendoorn (data-adviseur bij ICTU) vertelt over actuele ontwikkelingen zoals de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming. Belangrijke uitgangspunten van de AVG zijn doelbinding en data-minimalisatie. Doelbinding vraagt dat 'persoonsgegevens [...] voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt ...'. Dataminimalisatie betekent dat de te gebruiken data: 'toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt.'

### De balans

Ulco van de Pol is onder meer oudlid van het College Bescherming Persoonsgegevens (huidige Autoriteit Persoonsgegevens) en als privacy-adviseur betrokken bij de

## Wees voorzichtig bij het delen van je gegevens

Helen van der Sluis (coördinator Centraal Meldpunt Identiteitsfraude en -fouten):

'Mede door het project Aanpak Fraude is de bekendheid van het CMI toegenomen. Burgers die slachtoffer zijn geworden van identiteitsfraude weten daardoor beter de weg als ze te maken hebben met identiteitsfraude. Het zal je maar overkomen: je identiteit wordt gestolen'. Het CMI adviseert slachtoffers, bemiddelt in sommige gevallen tussen slachtoffers en instanties als men er zelf niet uitkomt en geeft voorlichting.

Als ik naar de toekomst kijk... We leven in een digitale wereld waarin steeds meer op afstand gebeurt. We weten niet meer met wie we te maken hebben. Mensen moeten zuinig zijn op het delen van hun gegevens, zodat deze geen eigen leven gaan leiden. Blijvende aandacht is dus van groot belang!'

## Alleen door samenwerking kom je verder

Michel Savelkoul (coördinator Aanpak fraude, Rijksdienst voor Identiteitsgegevens):

'Project Aanpak Fraude heeft zich de afgelopen jaren hard gemaakt voor ontlocking om fraude te kunnen aanpakken. Fraudeurs maken dankbaar gebruik van ketens die geen informatie delen, elkaar niet waarschuwen en waar elke partij stug eigen procedure blijft volgen. Daarbij heeft Aanpak Fraude zelf het goede voorbeeld gegeven: samen met de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens heeft het project goed samengewerkt in het Expertisepunt Aanpak Fraude, de Kleine Gids voor burgerzakenmedewerkers en gemeentemanagers, en het verzamelen en delen van goede voorbeelden. Alleen door samenwerking kom je verder. Laat dat niet alleen een conclusie zijn over de afgelopen jaren, maar vooral een mantra voor de toekomst.'

Landelijke Aanpak Adreskwaliteit. 'Privacy is een lastig begrip: het is geen absoluut recht.' Hij heeft het liever over de informatiehuishouding op orde. 'En daar zijn spelregels voor. Lang niet bij alle regels is de privacy (direct) in het geding. Een spelregel kan zijn dat burgers verteld wordt wanneer informatie wordt doorgegeven en waarom. Transparantie vanuit de overheid is belangrijk.' Daarover heeft Van de Pol nog een vraag: 'Zaanstad heeft 27 pilots met datagestuurde werken: wat weten burgers daarvan?'

Belangrijk is ook doelbinding, benadrukt hij. 'Van Ginkel had het over data-uitwisseling rondom een maatschappelijke opgave. Voor mij is dat een teken dat getracht wordt aan de eis van doelbinding te voldoen.' Vanuit data-minimalisatie doet hij de aanbeveling te zoeken naar de "kleinste gemene deler": 'Laat elke deelnemer goed kijken tot welke hoogte hij mee kan doen.'



Den Haag gaat verder met Meld een Vermoeden-app

## ‘Het helpt effectiever informatie uit te wisselen’

De gemeente Den Haag en politiebureau Zuidpark deden mee aan de proeftuin Meld een vermoeden-app. Dat beviel zo goed, dat ze er samen in ieder geval in 2017 mee doorgaan. En de app wordt “uitgerold” in het hele politiedistrict.



Frans Barg, senior inspecteur Handhaving bij de DSO kwam met het idee. Zou de Meld een vermoeden-app niet wat zijn om de communicatie van zijn dienst met de politie te vergemakkelijken? ‘Door één centraal punt waar politieagenten laagdrempelig kunnen melden wat ze tegenkomen op straat. Die contacten met de politie waren er wel, maar nog vaak te afhankelijk van personen.’

### Blauw boekje

Richard Bosman, operationeel expert bij politiebureau Zuidpark Den Haag: ‘Ik was bij de eerste uitleg van de app al enthousiast. Het gaat om problemen waar wij dagelijks mee te maken hebben:

woonoverlast, woonfraude, vervuiling en verkeerde registraties in de basisadministratie. Met de app kunnen we in een minuut melding maken, de agent hoeft het niet meer in zijn “blauwe boekje” te schrijven. Er gaat daardoor minder informatie verloren.’ De meldingen

komen binnen bij de dienst DSO in Den Haag. Bosman ervaart: ‘We krijgen snel terugkoppeling, soms ook al met een resultaat.’ Terugkoppeling is belangrijk voor het draagvlak, ziet ook Barg. De app maakt dat makkelijker. De opbrengst voor de gemeente Den Haag is dat

zij meer en andersoortige meldingen krijgen, bijvoorbeeld over BRP-onjuistheden.

### Klein beginnen

De kracht van een proeftuin is de kleinschaligheid, zegt Barg. ‘Dat geeft ruimte om te experimenteren. Als het eenmaal werkt, zie je wat voor enorme kracht het heeft.’ De volgende stap is dat de app uitgerold wordt in het hele politiedistrict, er wordt zelfs gesproken over landelijke uitrol bij de politie. Het gebruik van de app wordt stapsgewijs opgeschaald. Dat is belangrijk, vindt Barg. ‘Als wij het aan de achterkant niet kunnen behappen, dan werkt het niet. Het gaat hier nadrukkelijk om vermoedens, we moeten dus wel nader onderzoek doen.’

### Eenvoudig in gebruik

‘De samenwerking met Milvum en ICTU was perfect. Snel in de communicatie, daadkrachtig, denken in pragmatische oplossingen.’ Intern was er in eerste instantie wat weerstand’, vertelt Bosman. ‘Nieuwe

technologie levert ons vaak méér werk op. Maar deze app werkt echt heel eenvoudig. En hoe makkelijker je het maakt, hoe meer er gebruik van wordt gemaakt.’ Frans Barg vult aan: ‘Het enthousiasme van Milvum werkte aanstekelijk. Ze weten de techniek perfect te vertalen naar de behoefte van de gebruiker.’

### 3 Tips voor gemeenten voor aanpak fraude

Monique Barnhoorn (oud-opdrachtgever van het project Aanpak Fraude, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties):

“Wat hebben we geleerd en wat moeten we vooral doorzetten als het gaat om de aanpak van identiteits- en adresgerelateerde fraude? Uit gesprekken met gemeenten heb ik drie tips verzameld:

- Durf nieuwe stappen te zetten en fouten te maken.
- Belangrijk zijn samenwerking en kennisdeling met mensen en organisaties die met hetzelfde onderwerp bezig zijn.
- Zet de stap van reactief naar pro-actief; voorkomen is beter dan genezen.

Via deze weg nogmaals dank aan alle gespreksgenoten voor het meegeven van de nuttige tips. En in het bijzonder dank aan de redactie van de Betrouwbare Courant voor hun rol in het actief delen van de kennis en ervaring die we in de loop der tijd hebben opgedaan.”

## Colofon

### Teksten

Josee Koning (De Taalscholver), Mariëlle de Groot, Giulietta Marani, Wilma van Hoeflaken, Jessica Straetemans

### Vormgeving

Jessica Straetemans (JJ Creative)

### Drukwerk

Colorworks

### Meer informatie

Deze krant is een uitgave van het project Aanpak Fraude. De opdrachtgever van het project is het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het project wordt uitgevoerd bij ICTU.

Meer informatie over het project Aanpak Fraude: [www.ictu.nl/aanpakfraude](http://www.ictu.nl/aanpakfraude)

## Winnaar Milvum: ‘Innovatie is onze kracht’

**Milvum pakte de hoofdprijs in beide hackathons van Aanpak Fraude en brachten hun concepten in proeftuinen in de praktijk. Viresh Jagesser, mede-oprichter van Milvum, vertelt over hún ervaringen: ‘Het mooiste was dat we in de praktijk konden toetsen of onze ideeën ook werken.’**

De overheid is op zoek naar jonge innovators, een *hackathon* is een goede manier om jonge mensen met goede ideeën te bereiken en frisse ideeën binnen te halen, vindt Viresh. ‘Je moet ontzettend innovatief zijn en vooroplopen in de markt. Je hebt meestal maar twee dagen om je ideeën uit te werken. Het is heel competitief: iedereen gaat door, wij dus ook, want we willen winnen!’ Milvum is echt een technische partij. ‘We zijn met 15 slimme jonge mensen van de TU Delft. Innovatie brengen is onze kracht. We kijken voortdurend welke nieuwe technologieën wij veelbelovend vinden. Die brengen we in praktijk.’

### Leren in de praktijk

Het mooiste aan de *hackathons* van Aanpak Fraude vond Viresh dat ze van opdrachtgever Binnenlandse Zaken de kans kregen het ook te gaan doen. ‘We merkten in de proeftuinen dat de deelnemers echt zaten te wachten op innovatieve dingen die ze helpen hun werk

beter te doen. ‘Het was de kunst snel tot resultaat te komen. En dat werkt goed, vindt Viresh: ‘In zo’n korte ontwikkelperiode leer je het meest. Klopt ons idee ook in de praktijk? Hebben de gebruikers er echt baat bij? Steeds stellen we bij en toetsen we.’ De proeftuinen en de lancering van de KopieID app werden begeleid door ICTU. Viresh kijkt terug op een waardevolle samenwerking. ‘Je hebt steeds iemand naast die veel ervaring heeft met innovatie en kennis van de praktijk bij de overheid.’

### Gebruikerservaring centraal

‘Innovaties in de markt bepalen de verwachtingen bij consumenten’, zegt Viresh. ‘De overheid moet daarop aansluiten, ook bij apps voor de werkvloer. *Users experience* en design maken het verschil, je moet het gebruikers zo makkelijk mogelijk maken en ze steeds inspraak in de ontwikkeling geven.’ Gemeenten moeten niet bang zijn om te innoveren. Het advies van Viresh: ‘Begin klein met een pilot of een *hackathon*, en kijk daarbij goed naar wat je wilt. Ga dan pas over tot een aanbesteding.’

Viresh ziet veel positieve effecten van de winst in de *hackathons*. ‘Je laat zien dat je aan de top zit qua innovatie. Ons bedrijf is gegroeid, we krijgen steeds meer erkenning als innovatieve speler. Met de ervaring uit *hackathons* kunnen we



Viresh Jagesser

anderen helpen te vernieuwen. We bieden nu bijvoorbeeld een traject waarin we organisaties helpen innoveren in één week.’