



# Betrouwbare Courant

De krant van het project Aanpak Fraude

Oktober 2016

BZK verlegt accenten in aanpak fraude

## Een nieuwe balans tussen handhaving en preventie

Wat moet de rol zijn van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) bij de aanpak van fraude? Dat is één van de vragen waar de directie Democratie en Burgerschap zich over heeft gebogen. De nieuwe focus laat zich samenvatten als 'betrouwbaar gebruik van persoonsgegevens, zodat de burger krijgt waar hij recht op heeft'. Directeur Democratie en Burgerschap René Bagchus licht deze ontwikkeling toe.

Het kabinet zet in op fraudebestrijding. Vanaf 2013 vond er een aantal heel gerichte projecten plaats om fraude te bestrijden, ook vanuit BZK. Bagchus vertelt: 'Het accent lag daarbij aanvankelijk op een operationele benadering. Fraude wordt bestreden door gemeenten en uitvoeringsorganisaties als de Belastingdienst. BZK levert daar de basis voor, door zo correct mogelijke persoonsgegevens te organiseren. Om misbruik van regelingen te voorkomen, maar vooral ook om te garanderen dat de burger krijgt waar hij recht op heeft. De vervolgvraag was: welke accenten willen we dan leggen, als we de lessen trekken uit deze fraudeprojecten?'

### Meer bestuurlijk

De eerste accentverschuiving is een focus op bestuurders en de ambtelijke top van gemeenten. Bagchus kijkt terug. 'De afgelopen jaren hebben we samen met de NVVB met het programma Naar Betrouwbare Persoonsgegevens veel geïnvesteerd in de kwaliteit en de professionaliteit van de medewerkers Burgerzaken. Dat programma is inmiddels structureel ondergebracht bij de NVVB. Aan de kwaliteit van persoonsgegevens zit ook een bestuurlijke kant: we hebben bestuurders nodig die het belangrijk vinden. In maart dit jaar hebben we een grote burgermeestersconferentie georganiseerd over de balans tussen handhaven en dienstverlening.'

Op 12 oktober en 1 december organiseert BZK twee managementtafels voor gemeentesecretarissen. Bagchus licht toe: 'Met hen voeren

we een meer praktisch gesprek over de vraag: hoe organiseren verschillende gemeenten de zorg voor kwaliteit van persoonsgegevens? Met die inhoudelijke kennisuitwisseling tussen de ambtelijke top en bestuurders geven we de lerende aanpak verder vorm en houden we het onderwerp op de bestuurlijke agenda.'

### Preventie

Een tweede accent ligt bij data-analyse en gegevensuitwisseling, vooral in de preventie van fraude. Bagchus: 'Onlangs besloot het kabinet dat de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) in ieder geval de komende acht jaar wordt voortgezet. Met deze aanpak werken we aan de kwaliteit van persoonsgegevens én de aanpak van fraude. Vaak nog in de handhavingssfeer, dus achteraf. LAA levert heel veel kennis en informatie op over patronen, kenmerken en situaties, die ook ingezet kan worden om fraude te voorkomen. Zodat de medewerker aan de balie bij het doorgeven van een verhuizing bijvoorbeeld al weet wanneer er nader onderzoek nodig is. Informatietechnologie kan daarbij ondersteunen, ook wanneer de burger digitaal wijzigingen doorgeeft. Sommige gemeenten, zoals Tilburg en Amsterdam, zijn daar al ver mee. Ik herinner me ook de Hackathon van Aanpak Fraude. De winnaars hadden apps ontwikkeld die helpen om informatie tussen verschillende afdelingen uit te wisselen over adressen waarbij twijfels bestonden. Meer aan de voorkant dus.' Ook hier wordt gekozen voor een lerende aanpak, zegt Bagchus. 'We zoeken naar manieren waarop

gemeenten daarin van elkaar kunnen leren. We zijn bijvoorbeeld in gesprek met twee gemeenten over een pilot rondom analytics, geïnspireerd op de aanpak en ervaring van de Belastingdienst.'

### Kaders

'Bij data-analyse en gegevensuitwisseling leven ook nog veel juridische vragen', ziet Bagchus. 'Er is veel behoefte aan kaders: wat mag wel en wat mag niet bij data-analyse en gegevensuitwisseling? Sommige gemeenten gaan gewoon aan de slag, andere vinden het juist erg ingewikkeld. Daar kan BZK samen met andere departementen iets in betekenen. We moeten proberen daar een heldere lijn in te ontwikkelen en te voorkomen dat iedereen zelf het wiel gaat uitvinden. Ook de politiek zal zich daar naar verwachting over willen uitspreken.'

### Aandacht voor de burger

In de aanpak van fraude is ook aandacht voor de balans tussen handhaving en dienstverlening. Als derde accent komt dan de burger scherper in beeld. Bagchus: 'De dienstverlening aan de burger komt steeds meer tot stand via geautomatiseerde processen, of deze zijn een belangrijk onderdeel daarvan. Dan gaat het niet alleen om toeslagen en uitkeringen, maar ook om zaken als veiligheid en gezondheidszorg. Identiteit wordt een steeds belangrijker beleidsvraagstuk, vooral ook omdat fouten in persoonsgegevens in steeds meer registraties doorwerken. Het is belangrijk om burgers daartegen te beschermen en te helpen als het misgaat, omdat ze verkeerd geregistreerd staan in



René Bagchus

allerlei registraties. Het maatschappelijk belang van een betrouwbare identiteit wordt daarmee steeds groter. We hebben als BZK daarom beleid gericht op de kwaliteit van de persoonsgegevens en – voor als het misgaat – het Centraal meldpunt voor Identiteitsfraude en -fouten (CMI) (zie ook pagina 8). Ook de Kopie ID-app is ontwikkeld om mensen te helpen zichzelf te beschermen tegen identiteitsfraude. Maar voorop staat dat we als

overheid in staat zijn te organiseren dat de burger krijgt waar hij recht op heeft. Daarmee leveren we een belangrijke bijdrage aan het vertrouwen van de burger in de overheid.'

Gemeente Amstelveen:

*'Pak identiteitsfraude en adresgerelateerde fraude integraal op en organiseer brede samenwerking in de regio.'*

Lees verder op pagina 5 >>

### Pagina 2:

*Interview met Mirjam Salet, burgemeester van Nissewaard: 'Ik hoef collega's niet uit te leggen wat het belang is van een gerichte aanpak van identiteitsfraude en adresgerelateerde fraude.'*

Marijke van Bussel, gemeente Eindhoven:

*'Met onze teamaanpak komen we veel meer meervoudige vermissingen op het spoor.'*

Lees verder op pagina 7 >>

Henk de Reus, projectmanager Fraudepreventie bij de KvK:

*'Onze aanpak van fraudesignalen delen werkte dermate goed dat we de pilot tot vaste praktijk hebben verheven.'*

Lees verder op pagina 8 >>



## Fraude aanpakken doen we samen!

Fraude beperkt zich niet tot één enkele regeling of tot één organisatie. Bekende fraudezaken overschrijden vaak regelingen en organisatielgrenzen. Fraudeurs maken misbruik van zwakke plekken in regelingen en processen van de overheid. Dergelijke zwakke plekken worden beter zichtbaar, en dus beter herstelbaar, als gemeenten onderling en met ketenpartners samenwerken. Of het nu gaat om het delen van informatie, het delen van deskundigheid, het gecoördineerd optreden of gedeelde inzet van mensen, elke vorm van samenwerking helpt de aanpak van adresgerelateerde fraude en identiteitsfraude te versterken (en) de kwaliteit van de BRP te verhogen. Door samenwerking kan de overheid meer barrières opwerpen om misbruik van regelingen te voorkomen en te zorgen dat de burger krijgt waar hij recht op heeft.



Deze (alweer negende editie van de) Betrouwbare Courant laat zien hoe samenwerking en gegevensuitwisseling op verschillende plekken in het land vorm krijgen en wat dat oplevert. Binnengemeentelijk, met ketenpartners én regionaal, zoals bijvoorbeeld in Amstelveen en Aalsmeer gebeurt. Of regionaal samen met ketenpartners binnen de verschillende Werkgroepen Tegengaan Identiteitsfraude. Zo is het team Identiteit van de AVIM in Oost-Brabant – onder andere voor afdelingen Burgerzaken in haar regio – de vraagbaak voor alle vraagstukken omtrent identiteit. En worden in Rijnmond fraudesignalen gedeeld dankzij een gelaagde overlegstructuur.

## WTI Rijnmond: de eerste ervaringen

In de Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude (WTI) Rijnmond is sprake van een gefaseerde opbouw. De eerste stap is regionale samenwerking op gebied van document- en identiteitsfraude. De vier centrumgemeenten in deze WTI-regio – Rotterdam, Gorinchem, Dordrecht en Nissewaard – doen tweedelijns controles voor omliggende gemeenten, de zogeheten satellietgemeenten.

‘Onze experts beoordelen de bron-documenten samen met de aanleverende gemeente’, vertelt Loes van der Ploeg, senior projectmanager bij de gemeente Rotterdam. ‘Die gemeente licht de bron-documenten persoonlijk toe, zodat we van elkaar kunnen leren. Ook krijgt inmiddels een grote groep medewerkers in Rijnmond vanuit de Publieksacademie van de NVVB een opleiding tot tweedelijnspecialist van trainers die onder meer uit de regio komen. Deze werkwijze bevat goed en kan met de huidige aantallen goed uitgevoerd worden. Zodra de hoeveelheden groter worden, moeten we kijken of we het beoordelen van bron-documenten nog steeds gezamenlijk kunnen doen.’

### Getrapt kennis delen

Om signalen, trends en ervaringen door de hele WTI én landelijk uit te wisselen is gekozen voor een gelaagde overlegstructuur: de centrumgemeenten voeren een casusoverleg met hun satellietgemeenten. ‘We vragen onze satellietgemeenten om casussen aan te leveren voor een casusoverleg’, vertelt Van der Ploeg. ‘Daarnaast hebben we behoefte aan een platform om op casusniveau met elkaar informatie uit te wisselen. De volgende stap is het delen van andere fraudesignalen.’

Vervolgens praten de centrumgemeenten elkaar bij. Sinds juli is er om de drie maanden een WTI-overleg met de landelijke ketenpartners

Burgemeester Mirjam Salet:

## ‘Het is zaak dat alle gemeenten een adequate aanpak organiseren’



‘Ik hoef collega’s niet uit te leggen wat het belang is van een gerichte aanpak van identiteits- en adresfraude’, vertelt Mirjam Salet, burgemeester van Nissewaard, een van de centrumgemeenten van WTI Rijnmond (zie elders op deze pagina). ‘Onterecht betaalde toeslagen, subsidies of andere regelingen gaan ten koste van voorzieningen voor andere inwoners. Als de aanpak van deze fraude niet stelselmatig wordt aangepakt, ondermijnt dit het vertrouwen in de overheid. Het is zaak dat alle gemeenten hiervoor een adequate aanpak organiseren, aangezien kwaadwillenden de zwakste schakel in de keten opzoeken.’

Gezien het grote belang van een regionale aanpak van identiteitsfraude zette Nissewaard samen met

andere gemeenten de Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude (WTI) Rijnmond op. ‘Dankzij de samenwerking in de WTI zijn de experts bij de verschillende ketenpartners direct bereikbaar en komen ze in geval van identiteitsfraude ook snel in actie’, vertelt de burgemeester. ‘Als centrumgemeente fungeren we als filter tussen buurgemeenten en ketenpartners. De vakspecialisten Burgerzaken van die buurgemeenten leggen een mogelijk geval van identiteitsfraude voor aan onze documentspecialisten. Na eigen onderzoek leggen wij zo nodig contact met de experts van andere ketenpartners, bijvoorbeeld de IND of RDW.’



Loes van der Ploeg

ons zouden delen over landelijke trends, bijvoorbeeld ten aanzien van mensenhandel en prostitutie. Ook krijgen we graag waarschuwingen over fraude door bepaalde nationaliteiten. Dan weten we nog beter waarop we aan de balie gespitst moeten zijn.’

AVIM, KMar, OM, IND en RDW. En om signalen, trends en ervaringen door de hele WTI én landelijk uit te wisselen is gekozen voor een gelaagde overlegstructuur: de centrumgemeenten voeren een casusoverleg met hun satellietgemeenten. ‘We vragen onze satellietgemeenten om casussen aan te leveren voor een casusoverleg’, vertelt Van der Ploeg. ‘Daarnaast hebben we behoefte aan een platform om op casusniveau met elkaar informatie uit te wisselen. De volgende stap is het delen van andere fraudesignalen.’

### Alerter

‘Qua werk is er nog niet veel veranderd’, vertelt Angiedels Bruin, teamleider Burgerzaken gemeente Gorinchem. ‘We waren al vrij goed ingericht op het gebied van identiteitsfraude en adresgerelateerde fraude, maar door onze opleidingen zijn we wel wat alerter. ‘We participeren steeds meer in de WTI, onder meer door middel van overleggen met ketenpartners als IND en OM. Het is prettig dat je ervaringen kunt delen in de regio. De ene gemeente heeft er nu eenmaal meer met fraude te maken dan de andere. Vooral het delen van informatie en fraudesignalen is heel belangrijk. Het zou fijn zijn als de AVIM nog wat meer informatie met



Vergadering van het landelijk WTI-overleg

### Opmars van WTI-regio's zet door

John de Ruiter, lid van Dagelijks Bestuur NVVB en tevens voorzitter van het landelijk WTI-overleg: ‘Na de WTI-dagen van 2015 zijn alle WTI-regio's aan de slag gegaan om een eigen regio op te zetten. Alle regio's zijn in meer of mindere mate actief en daar zijn wij erg blij mee. In samenwerking met de ketenpartners KMar ID-Desk, AVIM, OM, RDW, JustID en IND hebben gemeenten de handen ineengeslagen om kennis uit te wisselen en werkspraken te maken, om de strijd tegen ID-fraude aan te gaan. De voortgang en de inhoud verschilt regionaal, maar er zijn ook overeenkomsten in aanpak en problematiek. Om ervoor te zorgen dat er uniformiteit ontstaat en dat vergelijkbare problemen landelijk worden aangepakt, hebben we het initiatief genomen voor een landelijk WTI-overleg. Bij dit overleg schuiven ook landelijke partners aan, zoals ECID, RvIG en EVIM.’

### Nieuw: driedaagse vaardigheidstrainingen van de NVVB

Om identiteitsfraude te bestrijden en te zorgen dat medewerkers Burgerzaken beter in staat zijn om valse en vervalste documenten te herkennen, organiseert de NVVB sinds juni 2016 driedaagse vaardigheidstrainingen samen met de Koninklijke Marechaussee op diens locaties Schiphol en Zwolle.

Esther de Git werkt bij de gemeente Zaanstad en volgt drie modules van de opleiding ID- & Adresfraude, te beginnen met de module Identiteit & identiteitsdocumenten I van de PublieksAcademie. ‘Ik ben deze opleiding gaan doen, omdat de ontwikkelingen steeds doorgaan’, vertelt ze. ‘Tijdens de training leer je hoe er wordt gefraudeerd. De vervalsters worden ook steeds beter en je moet ze een stap voor blijven.’

‘Wat ik het leukste vond, is zelf leren ontdekken welke documenten vals of vervalst zijn. Je krijgt twee paspoorten voor je neus en moet dan de vervalste of valse eruit halen. Dan kan het bijvoorbeeld gaan om zoiets simpels als de verandering van de geboortedatum. Dat kun je makkelijk ontdekken door de machineleesbare strook onderaan te bestuderen. In dat nummer komt je geboortedatum namelijk ook terug, en die strook hadden ze niet aangepast. ‘Je krijgt ongelooflijk veel tips over waar je op moet letten. Maar vervolgens moet je je kennis natuurlijk ook zelf goed bijhouden. Als er nieuwe paspoorten uitkomen, ga dan uitvinden wat de nieuwe echtheidskenmerken zijn.’

Het complete artikel is gepubliceerd in Burgerzaken & Recht 4.

## WTI Oost-Brabant: tweeënhalf jaar verder

In Oost-Brabant bestaat de WTI inmiddels tweeënhalf jaar. Wat is er voor Jacquelin Couwenbergh, senior medewerker dienstverlening bij de gemeente Eindhoven en sinds kort voorzitter van de WTI Oost-Brabant, sindsdien veranderd? En wat betekent de WTI voor de Afdeling Vreemdelingenpolitie, Identificatie en Mensenhandel (AVIM)?



Jacquelin Couwenbergh

plaatsgemaakt voor voldoening als zo'n document wordt aangetroffen. ‘Daar hebben we flink in geïnvesteerd. Zo hebben alle baliemedewerkers intensieve workshops gevolgd, die de AVIM en KMar hebben verzorgd. Erg leuk is dat we onvermoede talenten hebben zien opbloeien, bijvoorbeeld ten aanzien van profiling. Daardoor ga je anders naar je collega's kijken.’

### Werkinstructie

‘De workshops hebben ons bewuster gemaakt van ID-fraude’, vertelt Couwenbergh. ‘Daardoor zit je anders aan de balie. En als je merkt dat er iets niet klopt, is het zaak de AVIM te bellen.’

In de werkinstructie voor de WTI Oost-Brabant is de drempel voor gemeenten om contact op te nemen met de politie zo laag mogelijk gemaakt, vertelt Astrid van Holst,

operationeel specialist Identiteit bij de AVIM in Oost-Brabant. ‘Als er sprake is van een twijfelgeval, maar ook bij gerede twijfel of een directe aanwijzing voor identiteitsfraude bellen de gemeenten binnen onze eenheid het AVIM-loket.’

‘Als een verdachte wegl loopt voor hij of zij kan worden aangehouden, heeft de gemeenteambtenaar, als het goed is, al gegevens genoteerd en het vermoedelijk valse of vervalste document ingenomen. Wij nemen dit document in beslag en doen nader onderzoek. Zo wordt een vals of vervalst document aan het verkeer onttrokken en kunnen genoteerde gegevens leiden tot verdere politiecontroles.’

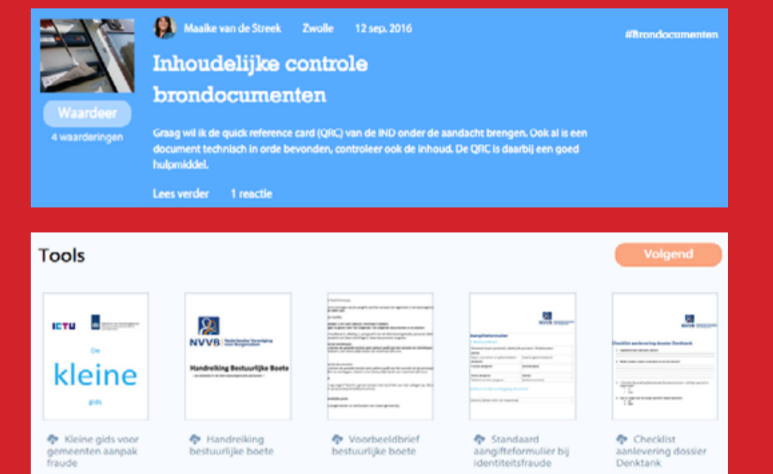
Couwenbergh geeft een praktijkvoorbeeld: ‘Een collega twijfelde aan een document en heeft adresgegevens verzameld, die we hebben doorgegeven aan de AVIM die op het adres nog vier valse documenten aantroef. Er zijn processen-verbaal opgemaakt, en de rechter heeft straffen uitgedeeld. Het net sluit zich dus beter. Onze ervaringen met identiteitsfraude delen we weer binnen de WTI.’

### Team Identiteit

Couwenbergh: ‘De samenwerking met de AVIM verloopt prima doordat zij direct voor ons bereikbaar zijn.’ Van Holst zegt hierover: ‘We werken al enige tijd met de werkinstructie WTI en begin dit jaar zijn we intern ook begonnen om de afdeling Identiteit, de I van AVIM, meer gestalte te gaan geven. We hebben medewerkers gelabeld aan dit onderwerp en opgeleid. Naast hun andere werkzaamheden zijn zij

### ICTU en NVVB geven extra boost aan het Expertisepunt Aanpak Fraude

Het Expertisepunt Aanpak Fraude heeft afgelopen zomer een restyling gehad en is uitgebreid. De 200 deelnemers aan de proeftuin vonden er al hulpmiddelen, achtergrondinformatie en een aantal standaardprocessen. Maar nu kunnen de deelnemers niet alleen signalen maar ook trends en (geanonimiseerde) cases delen én waarderen. Daarnaast kunnen zij een signaal, trend of case, een andere deelnemer, een WTI-regio of een gemeente volgen, zodat ze een seintje krijgen als er een nieuwe bijdrage is. Ook plaatst ICTU mediaberichten over adresgerelateerde fraude en identiteitsfraude. De aanpassingen zijn gedaan op basis van de wensen van deelnemers aan de proeftuin. Met direct zichtbaar effect! Giulietta Marani, projectmanager Aanpak Fraude bij ICTU: ‘Deelnemers delen meer en reageren ook op elkaars bijdragen. 56% van de deelnemers is nu actief. Ik ben blij om te zien dat de aanpassingen voor meer kennisdeling zorgen. Zo krijgen we samen scherper in beeld wat adresgerelateerde fraude en identiteitsfraude behelzen en hoe we die het beste kunnen aanpakken.’ Paul Janssen, coördinator ID-management en protocol bij de politie Oost NL: ‘Dit platform is weer een stap verder in de bestrijding van fraude. Met zijn allen moet het lukken!’



ICTU en de NVVB bekijken in de proeftuin of het Expertisepunt Aanpak Fraude dé plek kan worden waar gemeenteambtenaren en ketenpartners informatie kunnen delen over het aanpakken van adresgerelateerde fraude en identiteitsfraude. De proeftuin van het Expertisepunt Aanpak Fraude loopt tot half oktober. Daarna maken ICTU en de NVVB de balans op: heeft het Expertisepunt Aanpak Fraude genoeg draagvlak om ook in de toekomst te blijven bestaan? Maaïke van Streek, adviseur Burgerzaken bij gemeente Zwolle: ‘Hopelijk blijft het platform. Kan echt wat toevoegen als men het frequent gaat gebruiken!’

Willeke van Dijk, strategisch adviseur bij de NVVB: ‘Gemeenten hebben een steeds sterkere behoefte om kennis met elkaar te delen en informatie uit te wisselen over wat er in andere gemeenten of bij andere ketenpartners voorkomt op het gebied van adresgerelateerde fraude en identiteitsfraude. Door de restyling voldoet dit platform in onze ogen steeds meer aan die behoefte.’



Vergadering van WTI Oost-Brabant

de vraagbaak geworden voor alle vraagstukken omtrent identiteit, zowel binnen als buiten de politieorganisatie. Er is ook goed contact met de KMar ID-desk. Zij hebben de specialistische documentenkennis,

die we nodig hebben om een kwalitatieve vervolging in te stellen.’



Kick-off-bijeenkomst van WTI Rijnmond



## Uitbreiding en borging Landelijke Aanpak Adreskwaliteit

Afgelopen voorjaar besloot het kabinet om de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) structureel te continueren. Hoe gaat LAA dit realiseren? Ambassadeurs in de regio vormen daarin een spilfunctie. Romy Jansen, werkzaam bij de gemeente Tilburg en ambassadeur voor LAA, en Dirk Rutgers, vanuit de gemeente Amsterdam betrokken bij LAA en coördinator van de ambassadeursaanpak, vertellen hierover.

Romy Jansen is productverantwoordelijke Migratie bij de gemeente Tilburg. Zij kent LAA al vanaf de start in 2015. Tijdens de projectfase is wat haar betreft duidelijk aangetoond dat adresonderzoek op basis van risicosignalen effectief is.

'Dankzij LAA is de kwaliteit van de adresgegevens in de BRP verbeterd', aldus Jansen. 'Het spreekt voor zich dat een goede adreskwaliteit financiële en maatschappelijke baten met zich mee brengt. Door niet deel te nemen, lopen gemeenten en de BV Nederland die baten mis. Daarnaast verwacht ik een waterbed-effect waarbij fraudeurs zich gaan richten op de gemeenten die niet of

nog niet deelnemen.' Hoe kan het dat nog niet alle gemeenten zijn aangesloten? Jansen denkt dat dit komt doordat de gemeenten nog geen helder of compleet beeld van LAA hebben. En daar ziet ze een rol voor zichzelf weggelegd. 'Een van de belangrijkste taken van de ambassadeurs is LAA-ervaringen delen met gemeenten, ongeacht of ze al bij LAA zijn aangesloten. En kennisdeling stimuleren op het gebied van huisbezoeken en adresonderzoek, ook buiten het domein van Burgerzaken.'

### Binnengemeentelijke samenwerking stimuleren

Jansen put uit haar ervaringen binnen Tilburg. 'Sinds ongeveer een jaar is er een intensievere samenwerking met de afdeling Fraudebestrijding van Sociale Zaken. Hierbij snijdt het mes aan twee kanten: niet alleen verbetert de kwaliteit van de BRP, ook worden minder uitkeringen ten onrechte verstrekt of aangepast. Zodra je andere afdelingen, zoals bijvoorbeeld Handhaving en Leerplicht, bewust maakt van de consequenties van een onjuiste BRP-registratie leidt dit tot meer en betere terugmeldingen.'

Zou de Tilburgse aanpak ook voor andere gemeenten kunnen werken? 'In principe is alles replicerbaar', bevestigt ze goedlachs, 'mits het wordt gedragen en gefaciliteerd door het desbetreffende management.'

Het vergroten van het draagvlak onder bestuur en leidinggevende is een andere doelstelling van de am-



Romy Jansen

bassadeursaanpak van LAA, want dat wisselt per gemeente merkt Rutgers in de praktijk. 'Het is de taak van bestuur en management om tijd en capaciteit voor LAA beschikbaar te stellen.'

### Kennis, ervaring en expertise delen

Wat verwacht Jansen van haar rol als LAA-ambassadeur? 'Ik verwacht dat ik in mijn rol als ambassadeur gemeenten kan overtuigen ook deel te nemen aan LAA en hen daarnaast van advies kan dienen over de aanpak van huisbezoeken en adresonderzoek. Ik verwacht dat uitbreiding van LAA leidt tot een kwaliteitsverbetering van de BRP in alle gemeenten in Nederland.'

### Meer gemeenten via inktvlekaanpak

Momenteel nemen ruim 170 gemeenten deel aan LAA. Rutgers vertelt dat LAA naar een landelijke dekking wil door middel van de 'inktvlekaanpak'. Hierbij betrekken centrumgemeenten hun 'buren' in de regio.

Rutgers: 'Je ziet dat gemeenten op



Met deze gemeenten bereikt de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit ruim 66% van de Nederlandse bevolking (gebaseerd op de inwonersaantallen van het CBS per 1 april 2016)

allerlei manieren samenwerken. Een goed voorbeeld zijn de WTI's voor het tegengaan van identiteitsfraude. Vanuit LAA willen we de aanpak van adreskwaliteit borgen via bestaande regionale samenwerkingsinitiatieven. Daarnaast willen we bevorderen dat meer gemeenten hun weg vinden naar

organisaties als het Kenniscentrum Handhaving & Naleving van de VNG, de NVVB, en Divosa.' Rutgers adviseert tot slot: 'Laat eens zo'n centrumgemeente uitleggen hoe zij haar processen heeft ingericht of interne processen heeft vormgegeven. Zo tillen we samen de BRP naar een hoger niveau.'

## Publiekszaken als 'kweekvijver' van de gemeentelijke organisatie

Om flexibel in te kunnen spelen op pieken en dalen in de klantcontacten, ontstond in Amstelveen het idee om een 'pool' aan te leggen van flexibel inzetbare jongeren. Jeanette van Heijningen, hoofd Publiekszaken van de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer, vertelt dat de pool alleen maar win-win situaties oplevert.

De gemeente Amstelveen werkt al zo'n tien jaar met werkstudenten (hbo/academisch), die door middel van *coaching on the job* en opstapcursussen worden opgeleid. 'We zetten hen onder andere in bij de receptie, het Callcenter – inclusief webcare – en bij adresonderzoek

en huisbezoek', vertelt Van Heijningen. 'De werkstudenten moeten wel minimaal twaalf uur per week beschikbaar zijn, zodat ze de opgedane kennis en de routine kunnen vasthouden. Sinds de ambtelijke fusie draaien ze ook in Aalsmeer mee.'

### Voordelen

De aanpak heeft veel voordelen, vindt Van Heijningen: 'De werkstudenten pikken snel dingen op, zijn flexibel inzetbaar en goedkoper dan medewerkers die je via speciale uitzendbureaus kunt inhuren.' Voor de jongeren zelf is het werk ook aantrekkelijk, ze verdienen goed, leren hoe een gemeente werkt, wat er in de samenleving speelt en wat dienstverlening is. Van Heijningen: 'Behalve aan vakinhoudelijke trainingen kunnen ze meedoen aan trainingen op gebied van persoonlijke ontwikkeling. Ze krijgen de ruimte voor studieopdrachten die een link hebben met Publiek-

szaken, omdat we dikwijls de resultaten kunnen gebruiken. Ook zetten we studenten in op klussen die aansluiten bij hun studie, bijvoorbeeld het vertalen van brieven en folders, of het vormgeven van geboortekaartjes.'

### Doorstroming

De afgelopen jaren zijn er zo'n vijftien afgestudeerden doorgestroomd naar een vaste baan bij Publiekszaken, gekoppeld aan een loopbaanafspraken en vervolgoopleiding, aldus Van Heijningen. Werken bij Publiekszaken biedt bovendien ook de kans om door te stromen naar een passende baan elders bin-



Jeanette van Heijningen

nen de organisatie. Dankzij hun flexibele werkhouding en klantgerichte opstelling zijn medewerkers Publiekszaken in trek bij andere afdelingen. 'Er zijn de afgelopen jaren zoveel werknemers van Publiekszaken doorgestroomd – in 2015 alleen al 25 –, dat onze afdeling de kweekvijver is geworden van de gemeentelijke organisatie, iets waar we trots op zijn.'

## 'Organiseer samenwerking'

'Pak identiteitsfraude en adresgerelateerde fraude integraal op en organiseer brede samenwerking in de regio', vinden Stephanie Daudey en René Bosma, teamleiders Burgerzaken in Amstelveen en Aalsmeer (twee gemeenten, maar één ambtelijke organisatie).

Niet elke gemeente heeft voldoende capaciteit of financiële middelen om identiteitsfraude en adresgerelateerde fraude op te sporen. 'Je loopt daardoor het risico dat burgers op zoek gaan naar gemeenten waar de mogelijkheid tot frauderen het grootst is', zegt Bosma. 'Daarom is samenwerking zo belangrijk.' Grotere gemeenten hebben vaak meer slagkracht en zijn gemakkelijker in staat processen op te zetten voor administratief adresonderzoek en huisbezoeken. 'Wij vinden onszelf groot genoeg om als centrumgemeente te fungeren', zegt Bosma.

'Bovendien is de burgemeester van Amstelveen, Mirjam van 't Veld, WTI-ambassadeur voor Noord-Holland', vult Daudey aan. Zelf is Daudey ambassadeur van LAA. Vanuit deze rol pakt zij de regionale samenwerking op.

### Integrale aanpak

Daudey en Bosma pleiten voor een integrale en regionale aanpak van identiteitsfraude en adresgerelateerde fraude. In de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer werkt Burgerzaken bijvoorbeeld nauw samen met de afdelingen Veiligheid, Vergunningen & Handhaving en Werk en Inkomensondersteuning. Bovendien is er een convenant met een woningcorporatie. Indien nodig gaat de politie mee bij huisbezoeken. Signalen worden integraal opgepakt en onderzoeksresultaten worden centraal geregistreerd. Daudey: 'Werk ook regionaal samen, om te voorkomen dat

kwadwillende burgers gaan shoppen.'

### Drie samenwerkingsniveaus

Regionaal samenwerken kan op verschillende manieren. Eind september presenteerden Daudey en Bosma in het regio-overleg drie niveaus. Bij niveau 1 zetten alle gemeenten zelf een proces op voor adresonderzoeken en huisbezoek. Tijdens structureel overleg worden lopende zaken besproken. Bij niveau 2 doen gemeenten zelf adresonderzoek, maar doet de centrumgemeente de huisbezoeken. De bezoeken worden centraal geregistreerd. Gemeenten wijzen LAA zelf medewerkers aan als toezichthouder. Ondertussen zorgt de centrumgemeente voor opleidingen en bijscholing. Bij niveau 3 ligt het volledige adresonderzoek, inclusief de huisbezoeken, bij de centrumgemeente. Besluitvorming over het

gewenste samenwerkingsniveau is een zaak van de betrokken gemeenten.

### Financiering

'Adresonderzoek levert veel op', stellen Daudey en Bosma. Opbrengsten variëren van veiligheid in de wijk tot voorkomen van uitkeringsfraude. Dat laatste leidt tot besparingen op rijksniveau. De uitvoeringskosten liggen echter bij de gemeenten, die hier lang niet altijd de middelen voor hebben. 'Je zou kunnen denken aan een vergoeding van het rijk aan de gemeente per afgerond adresonderzoek of huisbezoek (redactie: deelnemers van LAA krijgen zo'n vergoeding)', oppert Bosma. 'Het is een gemiste kans als identiteitsfraude en adresgerelateerde fraude niet goed worden opgepakt vanwege het ontbreken van middelen.'



Stephanie Daudey en René Bosma

## LAA onderzocht dit jaar al 9.000 adressen in 170 gemeenten

Wonen mensen waar ze zeggen te wonen, bij Burgerzaken? Die vraag beheerst het samenwerkingsverband "Landelijke Aanpak Adres-kwaliteit" (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. Het is wel veranderlijk en foutgevoelig: in 2014 stonden 350.000 personen verkeerd ingeschreven.

Hoe werkt dit samenwerkingsverband? LAA combineert meldingen van BRP-afnemers die twijfelen of een woonadres wel klopt. LAA zoekt met hen naar patronen, doet vooronderzoek, controleert op volledigheid en bruikbaarheid, ondubbel en combineert meerdere signalen op hetzelfde adres. Bovendien scherpt het de selectie aan, zoals die met te veel bewoners per m². Alleen signalen met een hoge foutkans gaan naar gemeenten voor adresonderzoek, zodat zij hun capaciteit efficiënt inzetten en zo min mogelijk burgers belasten met huisbezoek. Dankzij steeds betere analyses steeg die foutkans van 30% in 2014 naar 45% dit jaar. Per afgerond adresonderzoek ontvangen gemeenten overigens een vergoeding van €70.

Inmiddels nemen meer dan 170 gemeenten deel. Dankzij deze werkwijze werden in één jaar bijna vijfduizend fout opgegeven adressen geconstateerd. De potentiële fraude hiermee is berekend op een bedrag tussen de 7 en 14 miljoen; kostendekkend voor de aanpak. Vanwege dit succes is de aanpak inmiddels structureel gemaakt door het kabinet. Alle gemeenten kregen de uitnodiging deel te nemen of te blijven nemen.

Elke stap bij LAA is juridisch gecheckt, de privacy wordt voortdurend bewaakt en elk signaal blijft individueel traceerbaar, zodat steeds verklaard kan worden waarom ergens wordt aangebond. Het dataverkeer is beveiligd. LAA werkt met bewezen risicopatronen, zoals overbewoning, doorgangsadres, veelverhuizers, schijnverlatingen, Vertrokken Onbekend Waarheen (VOW), post die retour komt of briefadressen. Nieuwe signaalsoorten worden nu ontwikkeld met Belastingdienst, CIB en andere partijen.

Soms staan mensen expres verkeerd ingeschreven, maar vaak per vergissing. Bij een afwijking is van belang de juiste instanties in te schakelen: hulp, handhaving of allebei. Burgerzaken heeft wel 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?

Bezoek magazine.aanpakadreskwaliteit.nl, bel 070-260 02 02 of mail aanpakadreskwaliteit@ictu.nl.



De kunst van data-analyse

## ‘Het gaat altijd over mensen’

Veel gemeenten en andere overheidsorganisaties zijn bezig met data-analyse. Tijdens de inspiratiesessie op 7 juli van het project Aanpak Fraude 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 identiteitsfraude en adresgerelateerde fraude. Rode draad in de vier verhalen: data-analyse gaat over mensen en is daarmee een hele kunst.

Wie aan data-analyse denkt, denkt al snel aan techniek. Tijdens de inspiratiesessie bleek dat techniek natuurlijk belangrijk is, maar dat juist de menselijke factor cruciaal is voor

succesvolle toepassing. Allereerst gaan alle data bij fraude-onderzoek over mensen. En dat stelt eisen aan de zorgvuldigheid waarop we met die data omgaan. Elisabeth Eenkhoorn, data-analist bij het RVIG zei bijvoorbeeld daarover: ‘Ik wil niet weten dat ik mijn bureaus zit te queryen. Privacy-by-design is dus een uitgangspunt en geen hindernis.’

### Samenwerking

Shaastie Dielbandhoesing, projectleider van het Informatieknooppunt bij de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit, benadrukt het belang van draagvlak. Daarmee begint al in de voorbereiding. ‘Er zijn veel data, maar er is ook veel kennis binnen de organisatie. Beide moet je zien te verbinden. Invester dus eerst in samenwerking.’ De waarde van samenwerking kwam ook mooi tot uiting in het verhaal

van Inge Bastings, projectleider bij de gemeente Tilburg over de succesvolle signaleringsapp die Tilburg, Eindhoven en Breda samen ontwikkelden. De app filtert op basis van twaalf controlepunten snel die digitale verhuizingsaangiften eruit waar de kans op onjuistheid groot is. ‘Er bleek zoveel kennis binnen de gemeente aanwezig te zijn. Van criminoloog tot spijbelambtenaar: allemaal hadden ze goede input. De kennis die je niet in huis hebt, moet je daarentegen juist van buiten durven halen.’ Meer over de Brabantse app leest u in de laatste editie van LAA Magazine, zie de QR code hier-naast.

### Leren door experimenteren

Martin Spoor, informatiemanager van Zaanstad vertelde hoe die gemeente met experimenten leert hoe data-analyse goed toe te passen



binnen de organisatie. Zijn advies voor andere organisaties die aan de slag willen: ‘Zoek inspiratie,haal verhalen van buiten binnen. Doe experimenten en veranker wat succesvol is.’

antwoorden zijn samengevat in het Woordkunstwerk over data-analyse.

Meer over de Brabantse app leest u in de laatste editie van LAA Magazine:



Ter afsluiting de vraag aan de deelnemers welke kunst (of kunde) neem je van de sprekers over? De

## ‘Gegevensanalyse moet je binnen de organisatie samen leren’



om het in de vingers te krijgen, vertelt Norbert Jansen, projectleider Innovatie bij ICTU. ‘Het is echt iets wat je binnen de organisatie samen moet leren. Elke soort fraude, elk domein vereist zijn eigen maatwerk. Blijf je gegevensanalyse innoveren, want ook het gedrag van de fraudeur verandert.’

‘Eigenlijk wil je in een vroeger stadium binnen het proces signaleren’, vertelt Spoor, ‘zoals de gemeente Tilburg met het project Adres op orde. Helaas kwamen er bij ons fraudepatronen uit die binnen de

organisatie al bekend waren. Wel hebben we dus veel geleerd over hoe je gegevensanalyse aanpakt.’

De gemeente Zaanstad investeert op verschillende manieren in gegevensgestuurd werken en het terugdringen van fraude. Samen met ICTU startte Zaanstad een proef op gegevensanalyse.

Martin Spoor, informatiemanager bij de gemeente Zaanstad: ‘Voor dit gegevensanalyseproject hebben we gegevens uit basisadministraties en gegevens uit de AWBZ- en Participatieadministraties vergeleken. De insteek was niet om concrete gevallen van adresgerelateerde fraude of identiteitsfraude te vinden, maar om fraudepatronen te herkennen, die we vervolgens binnen de gemeente kunnen toepassen.’

### Maatwerk

Gegevensanalyse kan ontzettend veel opleveren, maar het duurt lang

### Wat is er geleerd?

- Rond de discussie over privacy eerst af. In dit project moesten er bijstellingen worden gedaan om binnen de wettelijke kaders te blijven, zoals het anonimiseren van bepaalde gegevens. Die kaders moeten vooraf helder zijn.
- Kies een leverancier zorgvuldig. Past de aanpak van de leverancier bij de cultuur, procedures en werkwijzen van de organisatie?
- Betrek de mensen met de domeinkennis en de interne gegevensleveranciers in een zo vroeg mogelijk stadium bij een gegevensanalyseproject. Neem elke stap die je zet met hen door. Je hebt hun kennis nodig, maar ook hun draagvlak.
- Gegevenskwaliteit is bepalend voor het resultaat en drijft mede de aanpak. Kwalitatief acceptabele gegevensbronnen zijn niet altijd bij de start beschikbaar. Werken met alternatieve bronnen en een verbeterplan is dan een goede aanpak. Interne gegevensleveranciers kunnen helpen om de juiste keuzes te maken in deze aanpak.
- Maak afspraken over doorlooptijd en budget. Omdat je wilt dat het project succesvol wordt, bestaat het risico dat je te lang doorgaat, op zoek naar wenselijke resultaten. Daar belast je de organisatie mee.

## ‘Belangrijk om data-analyses verantwoord uit te voeren’

Onder de naam FinPro heeft het Openbaar Ministerie samen met de gemeente Rotterdam, een bank, een verzekeraar en andere bedrijven data-onderzoek gedaan om verborgen criminaliteit in Rotterdam-Zuid aan het licht te brengen. De betrokken partijen zijn tevreden over de proef, vertelt Marcel dela Haije, stadsmarinier Ondermijning.

‘Verborgen criminaliteit verstoort de ontwikkeling van een aantal wijken in Rotterdam-Zuid’, vertelt Dela Haije. FinPro is opgezet om die verborgen criminaliteit zichtbaar te maken.

‘Onze proef is een poging om door dataonderzoek in kaart te brengen hoe fraude wordt gepleegd. ‘Het gaat ons daarbij vooral om patronen – die zijn interessanter dan die ene crimineel. Neem bijvoorbeeld een reisbureau dat op grote schaal vliegtickets verkocht en vervolgens annuleerde, vermoedelijk om geld wit te wassen. Bij een eerdere proef binnen Finpro kwamen drugsroutes in beeld door zorgdeclaraties te analyseren. Zonder de dataproof hadden we dat niet gezien.’

‘Dankzij data-analyse wordt al snel duidelijk of er sprake is van misstanden, en wie die het beste kan aanpakken. Soms is het bijvoorbeeld gemakkelijker voor de gemeente om een pand te sluiten dan voor de politie om nader onderzoek te verrichten.’

Een voorwaarde voor dit experi-

mentele onderzoek was dat er werd gewerkt met historische data die offline en versleuteld is geanalyseerd. Na afloop zijn alle data vernietigd.

‘We zijn nog aan het nadenken over het verdere verloop van de proef. Gezien de steun die er is voor de aanpak, gaan we er zeker mee door. Steeds meer organisaties zien het belang van data-analyse, zelfs op eigen gelegenheid.’

### Privacywetgeving

Dat de overheid bestaat uit een verzameling van organisaties met zeer uiteenlopende doelstellingen, maakt het volgens Dela Haije voor mensen die kwaad willen gemakkelijker om verdeel en heers te spelen. ‘De belangrijkste les die uit de proef kan worden getrokken, is dat datamining kan helpen om fraude met uitkeringen, toeslagen en subsidies te voorkomen. Gelukkig zien steeds meer overheidsinstanties het belang van data-analyse.’

‘In reacties op de proef geven politici aan enthousiast te zijn over deze werkwijze. Ik vind het belangrijk >>

## ‘We komen meer meervoudige vermissingen op het spoor’

In Eindhoven heeft de back-office een klein team opgezet dat specifiek let op meervoudige vermissingen van reisdocumenten, vertelt senior medewerker – en teamlid – Marijke van Bussel. Het blijkt een efficiënte en effectieve manier van werken.

In Eindhoven, een stad met ongeveer 225.000 inwoners, worden gemiddeld enkele meervoudige vermissingen van reisdocumenten per week gemeld, met uitschieters in de vakantieperiode en rond carnaval, vertelt Marijke van Bussel. ‘We zijn wettelijk verplicht om meervoudige vermissingen te onderzoeken. In Eindhoven hebben wij daar in de backoffice een klein team voor opgezet, dat de desbetreffende dossiers bij elkaar zoekt.’

### Hoe werkt het?

‘Bij de eerste vermissing maken we alleen een verklaring op’, vervolgt Van Bussel. ‘Bij de tweede vermissing geven we uitleg over de gevol-

gen van opname in de signaleringslijst bij herhaling. Ook geven we voorbeelden van ID-fraude, om mensen te waarschuwen. We merken dat mensen schrikken als ze zich bewust worden van de risico’s.’

‘Bij de derde vermissing doet ons team onderzoek. Dan worden in de desbetreffende gemeenten alle dossiers van de afgelopen vijf jaar gelicht en de processen-verbaal erbij gezocht. Op basis daarvan onderzoeken we of de redenen voor de vermissingen plausibel zijn. Ook vergelijken we alle pasfoto’s van de afgelopen vijf jaar nauwkeurig. Als blijkt dat er drie keer een niet-plausibele reden is opgegeven,

doen we een ‘verzoek tot signalering’ aan het ministerie van BZK en kan de betrokkene minstens twee jaar geen nieuw paspoort aanvragen.’

### Meer modelformulieren aub

Van Bussel: ‘De teamaanpak blijkt een efficiënte manier van werken, waarmee we veel meer meervoudige vermissingen op het spoor komen. Voorheen was daar geen tijd voor en bleef het vaak bij een vermaning.’

Wensen zijn er nog wel: Van Bussel zou het fijn vinden als het Expertisepunt meer modelformulieren ter beschikking zou stellen. ‘Als er meer tijd nodig is voor onderzoek,

kan de onderzoekstermijn worden verduurd tot acht weken. Het zou dan bijvoorbeeld gemakkelijker werken als er één standaard modelbrief was, om de burger daarover te informeren. Ook een modelbrief voor de burger als de reden voor

vermissing voor de derde keer niet plausibel wordt gevonden, zou ons werk vergemakkelijken.’



## RNI-loket Eindhoven en AVIM werken samen aan succes



>> om data-analyses verantwoord uit te voeren, met goede waarborgen voor privacy. We proberen eigenlijk door deze methode in de huid van de ondermijner te kruipen. Je kunt het vergelijken met de zogeheten *good hackers* die op zoek gaan naar zwakke plekken om ze af te schermen voor kwaadwillenden.’



Eindhoven is een van de negentien gemeenten die een RNI in huis heeft. Op basis van de werkinstructie WTI werkt de gemeente effectief samen met de Afdeling Vreemdelingenpolitie, Identificatie en Mensenhandel (AVIM) aan correcte inschrijving in de RNI, vertelt Jan Vogels, accountmanager RNI.

‘Sinds de RNI is ingesteld, krijgen we best veel *look-alikes* en valse of vervalste documenten onder ogen’, aldus Vogels. ‘We gebruiken daarbij de werkinstructie WTI over hoe je omgaat met fraudegevallen, een goede basis. Eerst controleren we de documenten intern. Bij twijfel kunnen we met onze vragen terecht bij de AVIM. Het is heel wat om te beweren dat iemand niet de persoon is voor wie hij of zij zich uitgeeft. Je moet er heel zeker van

zijn. Als we gerede twijfel hebben, bellen we de AVIM. We proberen vooraf ook altijd zo veel mogelijk contactinformatie te krijgen die de politie later kan gebruiken in hun onderzoek. Onze contacten met de AVIM zijn heel goed. Daar hebben we ook hard aan gewerkt.’

‘We hebben een paar keer meegeemaakt dat de politie zo snel ter plaatse was dat ze de fraudeplegers in de hal aan konden kon houden. Dat lukt niet altijd; soms piepen mensen ertussenuit. In dat geval hebben we nog wel het document. Dat is dan tenminste niet meer in omloop.’

Astrid van Holst, operationeel spe-

cialist Identiteit bij de AVIM in Oost-Brabant, deelt maar al te graag zo’n succesverhaal: ‘Een paar maanden geleden kregen we bij de AVIM een telefonische melding binnen van de gemeente Eindhoven. Iemand wilde zich in het RNI inschrijven met een Frans paspoort dat hoogstwaarschijnlijk vals was. De AVIM is direct zelf naar de Publiekshal van de gemeente Eindhoven gegaan. Het paspoort bleek inderdaad vals te zijn, en de verdachte werd direct aangehouden. Op het politiebureau bleek dat het paspoort van diefstal afkomstig was en internationaal gesignaleerd stond. De verdachte is hierover gehoord en zijn strafrechtelijk dossier komt eind van dit jaar voor de rechter. Omdat de verdachte

ook nog eens illegaal in Nederland verbleef is hij in vreemdelingenbewaring gesteld ter uitzetting naar het land van herkomst. Conclusie: Een schitterend resultaat dankzij een goed oplettende collega van de gemeente Eindhoven.’

Als accountmanager hoort Vogels altijd wat de politie met de melding heeft gedaan. Gezien de hoge kosten van fraude vindt hij het belangrijk dat andere gemeenten de werkinstructie ook gaan gebruiken.’





## Het Fingerspitzengefühl van de KvK-medewerker

De Kamer van Koophandel (KvK) deelt sinds enige tijd vermoedens van fraude of mensenhandel met ketenpartners. Henk de Reus, projectmanager Fraudepreventie bij de KvK, vertelt meer over de aanpak.

Net als de BRP is het Handelsregister een basisregistratie, maar dan van ondernemingen en rechtspersonen, vertelt De Reus. 'De Kamer van Koophandel telt negentien frontofficekantoren en vijf back-offices. Daar vallen ons bij inschrijvingen vaak mogelijke aanwijzingen van fraude of mensenhandel op. Sinds 2010 signaleert de Kamer van Koophandel niet alleen, maar adresseren we ook: we zijn samen met het ministerie van SZW een pilot gestart om in een paar regio's fraudesignalen te delen. Onze medewerkers geven signalen over mogelijke mensenhandel en uitbuiting door aan het Expertisecentrum Mensenhandel en Mensensmokkel (EMM). Signalen over misbruik van rechtspersonen – denk aan stromannen en katvangers – geven we door aan de Belastingdienst.

'Medewerkers hebben een training gekregen in het herkennen van deze signalen en in het objectief beschrijven van hun subjectieve gevoel in een format: wat is hun opgevalen en waarom wijst dat mogelijk op mensenhandel of fraude?

'Die aanpak werkte dermate goed dat we de pilot vervolgens – met instemming van ons "eigen" ministerie van EZ – tot vaste praktijk hebben verheven. Hiermee nemen



Henk de Reus

we een voorsprong op een nieuwe bepaling in de Handelsregisterwet, die in 2017 van kracht wordt. In die bepaling staat dat we als basisregister een bijdrage leveren aan de rechtshandhaving door de overheid.'

### Voorbeeld mensenhandel en uitbuiting

Een buitenlandse mevrouw aan de balie vertelt dat ze een bedrijf wil beginnen in de prostitutie. Als ze zich moet identificeren, haalt de 'tolk' die haar begeleidt haar paspoort uit zijn binnenzak. De KvK-medewerker ziet dat er mogelijk iets niet klopt. Hij vraagt de begeleider om zich eveneens te identificeren en schrijft de vrouw in. Hij vult het format in, de fraudecoördinator in zijn regio checkt het op volledigheid en stuurt het door naar het EMM.

### Fraude met rechtspersonen

De aandeelhouder van een besloten vennootschap wil een nieuwe directeur inschrijven in het Handelsregister. De beoogde directeur ziet eruit alsof hij rechtstreeks van de methadonpost is weggeplukt. Hij wordt wel ingeschreven, maar er gaat meteen een signaal naar de Belastingdienst.

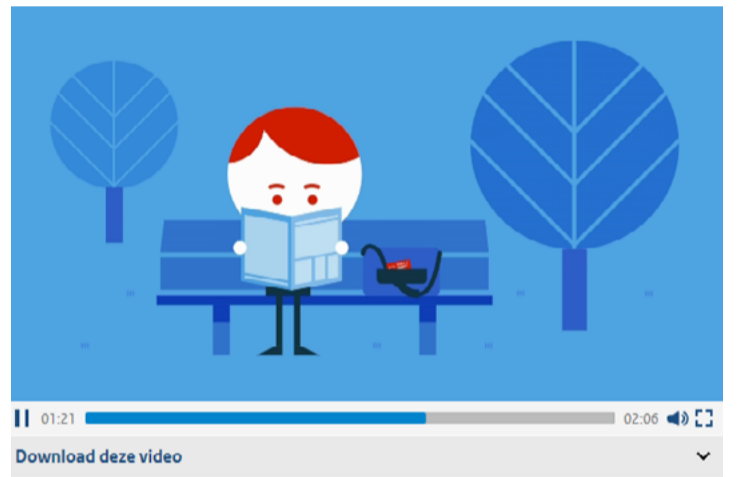
De Reus: 'In de eerste helft van dit jaar hebben we ongeveer evenveel signalen van mensenhandel en uitbuiting en signalen van misbruik rechtspersonen doorgegeven als in heel 2015. Neemt het aantal fraudegevallen toe, of letten onze medewerkers beter op? Ik schrijf het toe aan het *Fingerspitzengefühl* van onze medewerkers.'

### Meld een vermoeden!

In april heeft ICTU in opdracht van het ministerie van BZK een *hackathon* georganiseerd. Doel was bedrijven uit te nodigen om in twee dagen een innovatie voor identiteitsfraude en/of adresgerelateerde fraude te ontwerpen en deze aan het eind van de *hackathon* te presenteren.

Een van de winnende ideeën werd gepresenteerd door Milvum en betrof Meld een vermoeden. Dit is een app die het mogelijk maakt om medewerkers binnengemeentelijk of tussen twee verschillende organisaties te laten samenwerken in het doorgeven en opvolgen van vermoedens van fraude. Denk hierbij aan medewerkers aan de balie of op straat, maar ook aan politieagenten die bij een huisbezoek een verdachte situatie constateren, die ze met de desbetreffende gemeente willen delen.

Op dit moment organiseert ICTU een proeftuin waarin de Meld een vermoeden-app wordt getest.



### Animatie en interactieve brochure voor burgers Geef oplichters geen kans. Een veilig ID!

Op [www.rijksoverheid.nl/identiteitsfraude](http://www.rijksoverheid.nl/identiteitsfraude) is een korte animatie beschikbaar, en legt een interactieve brochure burgers uit hoe ze identiteitsfraude beter kunnen herkennen en voorkomen. De interactieve brochure legt ook uit wat te doen als iemand slachtoffer is van identiteitsfraude.

Voor gemeenten is er een aparte versie van de animatie beschikbaar met vaste ondertiteling. Deze kunnen zij bijvoorbeeld vertonen op hun eigen digitale tv-schermen in publieke (wacht)ruimtes.



## Colofon

### Teksten

Josee Koning (De Taalscholver), Maarten Brackel, Mariëlle de Groot, Wilma van Hoeflaken

### Vormgeving

JJ Creative

### Fotografie

(o.a.) Lydia Verkerk, Studio Oostrum, Hans Reitzema

### 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)

Heeft u vragen? [aanpakfraude@ictu.nl](mailto:aanpakfraude@ictu.nl)  
Volgt u ons al op Twitter? [@aanpakfraude](https://twitter.com/aanpakfraude)

## Centraal Meldpunt Identiteitsfraude en -fouten

Bij het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI) kunnen slachtoffers van identiteitsfraude terecht die tussen instanties klem komen te zitten als gevolg van identiteitsfraude of adresfraude. Hellen van der Sluys, coördinator van het CMI: 'Als burgers zich melden, nemen we contact op en geven we adviezen en tips op maat. Bij identiteitsfraude helpen we hen om misbruik te stoppen en erger te voorkomen, en nemen we contact op met ketenpartners zoals de Belastingdienst, de Politie en de IND. Zo kunnen we ook helpen als men problemen heeft met aangifte doen bij de Politie. Verder helpen we mensen om aan te tonen dat ze geen dader zijn, maar slachtoffer, door gegevens te verzamelen die nodig zijn om een dossier op te bouwen en chronologisch op te schrijven wat er is gebeurd.'

In het algemeen wordt steeds meer fraude gepleegd met kopieën van ID-documenten, doordat steeds meer processen digitaal verlopen. Fouten komen ook voor, bijvoorbeeld als een persoon per vergissing wordt ingeschreven op een woonadres waar iemand woont die recht heeft op huurtoeslag. In dat geval wordt de huurtoeslag stopgezet. 'Wij helpen zo'n slachtoffer door te bellen met de Belastingdienst en de betrokken gemeente', aldus Van der Sluys.

Tips van het CMI aan gemeenten:

- Durf te twijfelen!
- Durf door te vragen!
- Stel goede controlevragen (niet standaard).
- Gebruik de hulpmiddelen, zoals de scanner en lamp voor controle van documenten.
- Focus niet alleen op de documenten, maar vooral ook op de persoon erbij.
- Vraag niet om een kopie ID-document als dat niet nodig is

Kijk op [www.rijksoverheid.nl/identiteitsfraude](http://www.rijksoverheid.nl/identiteitsfraude) voor meer informatie (bijvoorbeeld een film en pdf).