



Opdrachtgever

IWI



Inspectie Werk en Inkomen
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Opdrachtnemer

IWI

Onderzoek

*Signalering van fraude (verkennende
studie)*

Startdatum – 1 april 2008

Einddatum – 1 november 2009

Categorie

*Toezicht en functioneren van sociale
zekerheid*

Signalering van fraude

Doel en vraagstelling

Kan de kwaliteit van de fraudesignalen worden verbeterd? Met dit onderzoek wil IWI de beleidsmakers en uitvoerders inzicht geven in de kwaliteit van de fraudesignalen en in de mogelijkheid tot verbetering van de fraudebestrijding bij UWV, SVB en gemeenten. De uitkomsten van dit onderzoek worden neergelegd in een verkennende studie.

Conclusie

Indien een burger een uitkering aanvraagt of ontvangt dient hij gegevens te verstrekken. Op grond van de gegevens beoordeelt de uitvoeringsorganisatie (UWV, SVB en gemeenten) of recht bestaat op een uitkering of de uitkering kan worden voortgezet. De uitkeringsgerechtigde dient alle informatie te verstrekken die van belang is voor het recht, de hoogte en de duur van de uitkering. Onderzocht is welke bronnen en gegevens de uitvoeringsorganisaties gebruiken voor fraudebestrijding en hoe ze signalen over mogelijke fraude verwerken. Ook is nagegaan welke overwegingen hierbij een rol spelen en in welke situaties wel of juist niet wordt bijgedragen aan (verbetering van) fraudebestrijding.

Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/lserhw7j>

Signalering van fraude

Verkennde studie



Inspectie Werk en Inkomen
*Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid*

Signalering van fraude

Verkennde studie

Datum oktober 2009
Nummer V09/05 Inkz

Inhoud

1	Inleiding—5
2	Onderzoeksvragen—7
3	Onderzoekskader—9
4	Opzet van het onderzoek—11
5	Bevindingen—13
6	Samenvatting van de bevindingen en de conclusies—21

1 Inleiding

Indien een burger een uitkering aanvraagt of ontvangt dient hij gegevens te verstrekken. Op grond van de gegevens beoordeelt de uitvoeringsorganisatie¹ of recht bestaat op een uitkering of de uitkering kan worden voortgezet. De uitkeringsge-rechtigde dient alle informatie te verstrekken die van belang is voor het recht, de hoogte en de duur van de uitkering. Naleving van de informatieverplichting blijkt echter niet altijd vanzelfsprekend te zijn. Om schending van deze verplichting te kunnen vaststellen doen de uitvoeringsorganisaties onderzoek naar signalen die kunnen duiden op mogelijke fraude. Deze signalen kunnen voortkomen uit gegevens waarover de uitvoeringsorganisaties zelf beschikken en uit informatie van derden. De kwaliteit van deze gegevens en informatie is van grote invloed op het welslagen van fraudebestrijding.

IWI heeft in het toezichtprogramma op handhaving 2007-2010 ('minder last, meer effect') het toezicht op de handhaving van de socialezekerheidswetten door de be-stuursorganen beschreven. Het programma bevat de doelen en de beoogde effecten die de inspectie met het toezicht op handhaving wil bereiken en de activiteiten die ze daarvoor uitvoert. Een van deze effecten is dat IWI via haar toezicht wil bijdragen aan de verbetering van de aansturing en de uitvoering van handhavingsactiviteiten. IWI heeft daarom in haar toezichtprogramma een onderzoek naar de effectiviteit van signalering van fraude² opgenomen. De inspectie wil met dat onderzoek nagaan of de uitvoeringsorganisaties hun taak in deze naar behoren vervullen.

Onderzocht is welke bronnen en gegevens de uitvoeringsorganisaties gebruiken voor fraudebestrijding en hoe ze signalen over mogelijke fraude verwerken. Ook is nage-gaan welke overwegingen hierbij een rol spelen en in welke situaties wel of juist niet wordt bijgedragen aan (verbetering van) fraudebestrijding.

Hoofdstuk twee gaat in op de onderzoeksvragen. Hoofdstuk drie bevat de kaders voor het onderzoek. In hoofdstuk vier is de opzet van het onderzoek beschreven. In hoofdstuk vijf staan de bevindingen en in hoofdstuk zes worden een samenvatting van de bevindingen en de conclusies weergegeven.

¹ Onder uitvoeringsorganisatie wordt in dit onderzoek verstaan UWV,SVB en gemeenten.

² Tot fraude wordt hier eveneens misbruik gerekend: het niet nakomen van de inlichtingenplicht, ofwel het verstrekken van onjuiste en onvolledige informatie of het niet doorgeven van informatie, wat rechtstreeks van invloed is op het recht, de hoogte en de duur van de uitkering. Fraude wordt in dit onderzoek niet beperkt tot alleen maar fraude waarbij aantoonbaar sprake is van opzet (de definitie zoals deze door sommige uitvoerings-organisaties wordt gehanteerd).

2 Onderzoeksvragen

De centrale vraag van dit onderzoek is: kan de kwaliteit van fraudesignalen worden verbeterd? Een fraudesignaal wordt in dit onderzoek gedefinieerd als een signaal dat er op duidt dat sprake is van een vermoeden van fraude met een uitkering.

Uitgangspunt voor de beantwoording van de hoofdvraag is dat de kwaliteit van de signalering van fraude kan toenemen door meer signalen, betere signalen of een betere afhandeling van signalen.

Met het oog hierop is de centrale vraag van het onderzoek vertaald in de volgende deelvragen:

1. Welke bronnen gebruiken de uitvoeringsorganisaties voor fraudesignalering?
2. Hoe verwerken ze de fraudesignalen?
3. Welke signalen geven wel/geen aanleiding tot nader onderzoek?

Het gaat in dit onderzoek om signalen die voortkomen uit specifieke activiteiten gericht op het opsporen van fraude. Dus niet om de 'bijvangst' uit standaardcontroles in het primaire proces, geautomatiseerd of handmatig uitgevoerd bij de aanvraag van of ontvangst van een uitkering. De uitvoeringsorganisaties raadplegen voor de standaardcontroles diverse bronnen, maar doen dat vanuit een oogpunt van verificatie van de ontvangen gegevens.

Als 'belangrijke bron' is in dit onderzoek gedefinieerd de bron die weinig signalen levert met een hoog percentage opgespoorde fraude, dan wel veel signalen met een laag percentage opgespoorde fraude. Bronnen die signalen leveren worden ook gebruikt voor 'verrijking' van signalen. Verrijking houdt in dat voor de beoordeling van het signaal aanvullende informatie wordt vergaard om een meer compleet inzicht te krijgen in de situatie. Verrijking van het signaal kan plaatsvinden binnen de eigen organisatie maar ook door of bij andere organisaties/bronnen. Er zijn ook bronnen die alleen voor 'verrijking' gebruikt worden en geschikt zijn, zoals het Suwinet.

3 Onderzoekskader

In de sociale zekerheidswetten die door UWV, SVB en gemeenten worden uitgevoerd hebben de uitvoeringsorganisaties de opdracht om het recht op een uitkering te beoordelen, zowel bij de aanvraag als tijdens de uitvoering. In de wetten zijn geen voorschriften opgenomen over fraudebestrijding en/of de normen waaraan fraudesignalen en de afhandeling daarvan moeten voldoen. De organisaties hebben daar nadere invulling aan gegeven.

De hoofddoelstelling die het kabinet nastreeft bij handhaving is het bevorderen van spontane naleving van wet- en regelgeving door burgers en bedrijven. Fraude tast het maatschappelijke en financiële draagvlak van de sociale zekerheid aan en wordt daarom door de overheid beschouwd als een maatschappelijk ongewenst verschijnsel.

Het Handhavingprogramma 2007-2010 van het ministerie van SZW heeft als hoofddoel om spontane naleving van wetten en verplichtingen te bevorderen en overtredingen te voorkomen en te ontmoedigen door effectieve controle en opsporing. Niet naleving moet in een zo vroeg mogelijk stadium worden gesignaleerd en onderzocht. Volgens het SZW-handhavingprogramma zou signalering van de overtreding effectief moeten zijn.

4 Opzet van het onderzoek

De informatie is verzameld aan de hand van het proces dat de uitvoering hanteert bij het behandelen van signalen die duiden op fraude. Dat proces is ingedeeld in de stappen gegevensverzameling, verwerking van fraudesignalen, beoordeling van eventueel nader onderzoek en onderzoek van het signaal.

Het onderzoek is gericht op het in beeld brengen van de werkwijzen van de organisaties bij de behandeling van signalen, aangezien wordt verwacht dat de werkwijze van invloed is op de keuze om signalen wel of niet in behandeling te nemen.

Het onderzoek vond plaats door middel van interviews met handhavingspecialisten bij UWV, SVB en zes gemeenten. Van UWV zijn het centraal kantoor en vier vestigingen bezocht, omdat een deel van de fraudesignalen door de regionale vestigingen wordt behandeld. Bij SVB is alleen het centraal kantoor bezocht. De zes gemeenten zijn geselecteerd op basis van gemeentegrootte: twee grote gemeenten, twee middelgrote gemeenten en twee kleinere gemeenten. Hiervoor is gekozen om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de behandeling van signalen door zoveel mogelijk (soorten) gemeenten. Dit neemt niet weg dat, gelet op het beperkte aantal gemeenten dat bij dit onderzoek is betrokken, aan de ten aanzien van gemeenten beschreven bevindingen en conclusies geen landelijke betekenis kan worden toegekend.

Voor de interviews is een vragenlijst ontwikkeld met 'open' vragen. De vragenlijst, die als bijlage is bijgevoegd, omvat drie delen, te weten de verzameling, de verwerking en de beoordeling van de fraudesignalen. Voorafgaand aan de interviews is de vragenlijst aan de uitvoeringsorganisaties gezonden. Na afloop van de interviews zijn de ingevulde vragenlijsten en de gespreksverslagen ter verificatie teruggelegd bij de uitvoeringsorganisaties.

5 Bevindingen

De bevindingen worden weergegeven aan de hand van de beantwoording van de deelvragen.

1 Welke bronnen gebruiken de uitvoeringsorganisaties voor fraudesignalering?

Naast de activiteiten die de uitvoeringsorganisaties zelf ontplooiën ontvangen zij (spontaan) informatie en signalen van derden. Om die reden wordt hierna een onderscheid gemaakt naar signalen uit interne dan wel externe bronnen. Tevens wordt in dit hoofdstuk ingegaan op de mate waarin onderzoek van signalen leidt tot geconstateerde fraude en de 'kwaliteit' van de onderzochte bronnen. Aan het slot volgt een opsomming van geconstateerde verbeterpunten.

Interne bronnen

De aanvrager of uitkeringsontvanger dient op grond van de inlichtingenplicht gegevens te verstrekken aan de uitvoeringsorganisatie. In het kader van de uitvoering van het primaire proces (het beoordelen van het recht op en hoogte van een uitkering) vergelijkt de uitvoeringsorganisatie deze gegevens met bestaande gegevens. Bij de uitvoering van dit proces kan de uitvoeringsorganisatie stuiten op fraudesignalen als nieuwe en oude gegevens niet met elkaar overeenkomen of tegenstrijdig zijn.

Een andere interne bron wordt gevormd door de (eigen) front-office medewerkers van de organisaties. Deze medewerkers hebben de meeste directe contacten met de cliënt en beschikken ook over diens gegevens. De mate waarin de medewerker frauduleert is speelt een belangrijke rol bij de signalering van fraude.

Uit het onderzoek komt naar voren dat door eigen medewerkers gegenereerde signalen veel geconstateerde fraudegevallen opleveren. Bij SVB is in 16 procent en bij UWV in 52 procent van de onderzochte interne signalen sprake van fraude. Bij de onderzochte gemeenten schommelt de geconstateerde fraude bij de onderzochte strafrechtelijke gevallen tussen de 5 en 35 procent.³

UWV en SVB maken voor het detecteren (verzamelen/verkrijgen van fraudesignalen) van fraude gebruik van het instrument risicoanalyse. Daarvoor maken UWV en SVB (periodiek) selecties op basis van risicokenmerken van de in de eigen systemen geregistreerde personen. Bij UWV kan een risicoanalyse meerdere doelen tegelijk dienen. Bijvoorbeeld om zowel fraude op te sporen als om te bevorderen dat de geselecteerde personen bekend zijn met rechten en plichten. De geselecteerde signalen worden onderzocht op mogelijk fraude.

Uit de interviews met gemeenten blijkt dat alleen een enkele grotere gemeente het instrument van risicoanalyse gebruikt. Gemeenten gebruiken ook de fraudescorecard bij de risicoselectie. Daarmee kan op grond van gegevens van de aanvrager worden bepaald of hij behoort tot een risicogroep.

Bij UWV en SVB levert het instrument risicoanalyse veel signalen op. Bij UWV wordt van die signalen in 15 procent van de gevallen fraude aangetoond, hetgeen twee maal hoger is dan op basis van een willekeurige selectie. Bij de SVB ligt dit percentage tussen de 2 (onderzoek naar leefsituatie) en 34 procent (onderzoek raadplegen gemeentelijke basisadministratie)

³ Gemeenten handelen geconstateerde fraudezaken zowel bestuursrechtelijk als strafrechtelijk af. Over de bestuursrechtelijk afgedane zaken is geen informatie beschikbaar. Informatie over strafrechtelijk afgedane zaken is wel beschikbaar, aangezien gemeenten daarvan opgave doen bij het CBS.

Externe bronnen

De uitvoeringsorganisaties maken gebruik van de mogelijkheid om hun eigen (uitkerings)bestanden te vergelijken met die van andere organisaties. Doel van deze vergelijking is vast te stellen of de uitkeringsgerechtigde eveneens een uitkering ontvangt bij een andere uitvoeringsorganisatie, inkomsten geniet naast de uitkering en of de gegevens van de uitvoeringsorganisaties met elkaar overeenkomen. Indien de bestandsgegevens verschillen is sprake van een fraudesignaal. De belangrijkste bronnen die de uitvoeringsorganisaties gebruiken in het kader van bestandsvergelijking zijn:

- het Inlichtingenbureau (bron voor gemeenten);
- de Belastingdienst (gemeenten, UWV en SVB);
- WWB-uitkeringen van gemeenten (SVB en UWV);
- GBA van gemeenten (UWV en SVB);
- het UWV (polisadministratie voor SVB en gemeenten);
- Dienst Leerplicht van gemeenten (SVB).

Zowel bij UWV als bij SVB is 20 procent van het aantal opgespoorde fraudegevallen afkomstig van bestandsvergelijkingen.

Samenwerking tussen uitvoeringsorganisaties levert ook fraudesignalen op. Samenwerking is onder meer vormgegeven in interventieteams waarbij de organisaties handhaving- en controleactiviteiten verrichten. De teams onderzoeken ook fraudesignalen die de mogelijkheden van individuele organisaties overstijgen. Deelnemers aan interventieteams zijn gemeenten, Belastingdienst, Arbeidsinspectie (AI), UWV, SVB, politie en het Openbaar Ministerie (OM). De activiteiten omvatten illegale tewerkstelling, ontduiken van belastingen en sociale premies en uitkeringsfraude. De interventieteams onderzoeken branches en gebieden waar de kans op fraude groot is en waar eerder (grootschalige) fraude werd geconstateerd.

Naast de interventieteams werken de uitvoeringsorganisaties ook samen met de SIOD. Dit onderdeel van het ministerie van SZW onderzoekt met name signalen die duiden op georganiseerde fraude. Daarnaast levert de SIOD signalen aan de uitvoeringsorganisaties over individuele uitkeringsgerechtigden en is SIOD betrokken bij het opstellen van risicoanalyses.

Deze vormen van samenwerking leveren een hoog percentage geconstateerde fraudegevallen op: tussen de 20 en 40 procent van de onderzochte signalen. Bij de SVB echter bedraagt het aantal geconstateerde fraudegevallen uit onderzoeken door interventieteams slechts 4 procent. Dit wordt met name veroorzaakt doordat de SVB de gegevens van het project 'Waterproof' (vergelijking van gegevens van de SVB met gegevens van het nutsbedrijf over waterverbruik), op grond van een uitspraak van het College Bescherming Persoonsgegevens, om privacy redenen niet mocht gebruiken. Alle onderzoeken die daarop betrekking hebben zijn vervolgens stopgezet en al ingestelde terugvorderingen zijn teruggedraaid.

Een andere belangrijke bron van fraudesignalen zijn spontane meldingen en (anonieme) tips van burgers en bedrijven over vermoedens van fraude. Daarvoor zijn speciale meldpunten ingericht. Met name in de opzet van speciale fraudemeldpunten komt het maatschappelijk perspectief en de (gewenste) betrokkenheid van de burger tot uitdrukking. Een tipgever kan op diverse manieren zijn boodschap bij UWV, SVB en gemeenten kwijt: telefonisch, schriftelijk of via internet en e-mail. Over de hele linie wordt in ongeveer 15 procent van de onderzochte signalen fraude geconstateerd.

Kwaliteit van de bronnen

De kwaliteit van fraudesignalering kan toenemen door een groter aantal signalen, verbetering van de inhoud van de signalen en verbetering van het afhandelingsproces. Op basis van de van UWV, SVB en het Inlichtingenbureau (voor de gemeenten) ontvangen informatie over fraudesignalen en opgespoorde fraude kunnen geen harde uitspraken worden gedaan over (een vergelijking van) de kwaliteit van de geraadpleegde bronnen, omdat er verschillen bestaan in de definities en de tijdvakken waarop de cijfers betrekking hebben (zie hierna ook bij deelvraag 2 'Hoe verwerken de organisaties de fraudesignalen'). Wel kan op basis van de beschikbare gegevens een indicatie van de kwaliteit van de bronnen worden gegeven. Hierna volgt een overzicht met een indicatieve verdeling naar de categorieën (heel) waardevol en minder waardevol (gebaseerd op gegevens over de jaren 2007 en 2008).

Heel waardevol (Veel signalen en hoge score)	Geconstateerde fraude	'Waardevol' (Veel signalen of hoge score)	Geconstateerde fraude	Minder waardevol (Weinig signalen)
Eigen medewerkers van SVB, UWV en Gemeenten	SVB 16% / UWV 52% / Gemeenten 5% - 35%			
		Tipgevers	rond de 15%.	
		Bestandsvergelijking UWV en SVB	20%	
		Risicoanalyse.	UWV 10%-20% SVB 2% - 34%.	
		Belastingdienst, SIOD, Interventieteams, Gemeentelijke opsporingsdienst, GBA en CTB (SVB)	20%-40%.	
		Gemeenten en de Dienst Leerplicht	11% of lager.	
				SIOD, IBG, Kadas-ter, Detentie, Kamer van koophandel, Politie

Verbeterpunten

Uit het onderzoek is een aantal positieve ervaringen en verbeterpunten naar voren gekomen, waarop hieronder nader wordt ingegaan.

Eigen medewerkers

Fraudealertheid is een belangrijke eigenschap die de eigen medewerkers moeten bezitten om onjuistheden te kunnen onderkennen en verbanden te kunnen leggen tussen gegevens. UWV, SVB en gemeenten zeggen veel aandacht te besteden aan het bevorderen van fraudealertheid.

Uit het onderzoek is gebleken dat er omstandigheden zijn die de kwaliteit van de fraudesignalering door eigen medewerkers negatief kunnen beïnvloeden. Zo is er bij UWV sprake van een hoge prestatiedruk waardoor de opleidingen op het gebied van fraudealertheid achter lopen op de planning. Uit de interviews blijkt dat bij de onderzochte gemeenten niet altijd aandacht is voor het opleiden van de medewerkers inzake fraudealertheid. Ook komt het bij gemeenten voor dat contactpersonen zich

alleen met arbeidsinschakeling bezig houden en geen affiniteit met rechtmatigheid en fraudesignalering hebben. Dat geldt ook voor de re-integratiecoach van UWV die in een spanningsveld werkt als het gaat om de signalering van fraude: een goede relatie en begeleiding is immers niet gebaat met sanctionering.

De Poortwachertoets en de toets nalevingbereidheid die UWV bij de intake uitvoert zijn geen geschikte instrumenten om fraude op het spoor te komen. Dat vinden zowel medewerkers van UWV als van gemeenten. Volgens de medewerkers is het lastig, zo niet onmogelijk, om op basis van algemene informatie een onderzoeks-waardig signaal te traceren. De signalen die uit de toetsen komen zijn daarvoor niet concreet genoeg. De kans dat verrijking van de informatie een aanwijzing voor fraude oplevert wordt door de medewerkers laag ingeschat. Ze gebruiken de toetsen in de praktijk dan ook niet voor fraudesignalering.

Risicoselectie en -analyse

Een goed functionerende risicoanalyse moet aan een aantal randvoorwaarden voldoen. Belangrijk is de betrouwbaarheid van de registraties. De Polisadministratie en de Gemeenschappelijke Verwijsindex (GVI) van UWV zijn volgens geïnterviewde medewerkers van UWV en SVB nog niet betrouwbaar. De GVI maakt gebruik van basisregistraties die uitgefaseerd worden en niet langer up to date zijn. Onbetrouwbare registraties en niet scherp geformuleerde risicokenmerken zorgen volgens de geïnterviewde medewerkers voor veel extra werk met een laag rendement aan opgespoorde fraude. UWV zou over meer informatie willen beschikken over beroepen, opleidingen en de diagnosecode van het onderzoek naar de arbeidsgeschiktheid. UWV-medewerkers vinden de nabelacties bij telefonische controles niet zinvol. De opbrengst aan opgespoorde fraudes is hierbij nagenoeg nihil.

Bestandsvergelijking

UWV, SVB en gemeenten hebben tijdens de interviews aangegeven voor het opsporen van fraude meer informatie te willen ontvangen van de Belastingdienst. Uit het onderzoek blijkt dat fraudesignalen van de Belastingdienst relatief hoog scoren. Gemeenten ontvangen nu signalen vanaf een bedrag van 4.000,- euro maar zijn ook geïnteresseerd in signalen beneden dat bedrag en in informatie over uitbetaalde huurtoeslag. Ook in de bestaande uitwisseling van gegevens tussen genoemde organisaties en de belastingdienst is volgens gemeenten verbetering mogelijk. Bankrekeningnummers zijn vaak door de Belastingdienst niet volledig weergegeven hetgeen het onderzoek bemoeilijkt.

De geïnterviewde gemeenten zijn in het algemeen positief over de signalen van het Inlichtingenbureau. Gemeenten plaatsen echter wel enkele kanttekeningen. Het aantal opgespoorde fraudegevallen is volgens de geïnterviewde medewerkers van gemeenten laag. Door vergelijking van authentieke (betrouwbare en actuele) registraties van dienstverbandgegevens met uitkeringsperiodes is (theoretisch) een score van 100 procent mogelijk. Gemeenten kunnen filters instellen waardoor bekende signalen niet opnieuw worden aangeboden. Als gemeenten verzuimen filters in te stellen, raken de registraties van het Inlichtingenbureau vervuild en krijgen gemeenten te maken met reeds bekende signalen (en dus meer werk).

De geïnterviewde medewerkers van de SVB hebben de ervaring dat de GBA niet up to date is. In voorkomende gevallen geeft de SVB de juiste informatie aan de gemeente om de gegevens in de GBA aan te passen, maar gemeenten herstellen deze fouten volgens de medewerkers vaak niet.

Samenwerking

Handhaving en fraudebestrijding zijn onlosmakelijk verbonden met en verweven in de ketendienstverlening, zo staat in het Ketenprogramma.⁴ Het Inlichtingenbureau geeft signalen over mogelijke fraude door aan gemeenten. Daarnaast zijn er de interventieteams waar UWV, SVB en gemeenten aan deelnemen en die signalen over mogelijke fraude doorgeven aan de eigen administraties. Het 'delen' van informatie door UWV, SVB en gemeenten om fraude te signaleren vindt plaats door middel van Suwinet, met daarin onder andere registraties van de Polisadministratie en de GBA. De individuele organisaties geven zelf de aanpak voor de signalering van fraude vorm. De ketenorganisaties hebben daarover onderling geen afspraken gemaakt. Ze wisselen hierover geen kennis uit.

Tips

De informatie die via een tipgever wordt ontvangen is verschillend van inhoud. Enkele uitvoeringsorganisaties zijn van plan om in het kader van de voorlichting aan burgers duidelijk te maken welke informatie van belang is om bij een vermoeden van fraude te melden, waardoor de tip waardevoller kan worden.

Overige verbeterpunten

Voor de uitvoering van de vermogenstoets zouden gemeenten van het Kadaster graag meer gegevens willen ontvangen. Informatie over detentie van een uitkeringsontvangende krijgt een gemeente maandelijks. Om terugvordering te voorkomen ontvangen de gemeenten de informatie liever per week.

2 Hoe verwerken de organisaties de fraudesignalen?

Hier is relevant dat UWV, SVB en gemeenten verschillende definities hanteren voor het begrip fraudesignaal. In tegenstelling tot UWV en gemeenten maakt de SVB onderscheid tussen onbewuste en bewuste overtreders. Dit leidt er niet alleen toe dat UWV en gemeenten enerzijds en SVB anderzijds niet-vergelijkbare cijfers registreren en/of verantwoorden, maar ook dat bij UWV en gemeenten meer zaken gericht als 'fraudezaak' worden afgehandeld dan bij de SVB het geval is.

SVB

Bij gegevensuitwisselingen met Belastingdienst en GBA signaleert het systeem verschillen met de gegevens zoals opgenomen in het eigen systeem (uitval). De SVB onderzoekt alle signalen op onrechtmatigheid. De meeste van de geconstateerde verschillen worden - gelet op de definitie die de SVB hanteert - niet aangemerkt als fraudesignaal, omdat de opzet ontbreekt (niet bewuste overtredingen). Die gevallen worden in het primaire proces gecorrigeerd door middel van het instellen van een terugvordering.

UWV en gemeenten

UWV en de zes geïnterviewde gemeenten maken geen onderscheid naar bewuste en onbewuste overtreders. Eén van de gemeenten hanteert de (oude) aangiftegrens van 6.000 euro als ondergrens voor het in behandeling nemen van een fraudesignaal.

Beschikbaarheid frauderegistratie voor medewerkers

UWV en SVB registreren alle ontvangen signalen van mogelijke fraude. Alle medewerkers van UWV hebben inzage in het systeem van frauderegistraties. Bij de geïnterviewde gemeenten en bij SVB is dat niet het geval. Dan heeft bijvoorbeeld alleen

⁴ SUWI-ketenprogramma 2008.

de fraudemedewerker inzage in de frauderegistraties. Onderzochte gemeenten vinden wel dat door het breed beschikbaar stellen van de frauderegistraties de fraudealertheid van de medewerkers en daarmee het aantal fraudesignalen zou kunnen toenemen. De SVB is de mening toegedaan dat onderhavige (mogelijk strafrechtelijke) gegevens alleen toegankelijk dienen te zijn voor daartoe bevoegde medewerkers (in casu bijzondere opsporingsambtenaren).

3 *Welke signalen geven/wel geen aanleiding tot nader onderzoek?*

Hieronder wordt ingegaan op de wijze waarop signalen verder worden beoordeeld en wordt een aantal verbeterpunten genoemd.

Na de ontvangst en verwerking van een signaal neemt de uitvoeringsorganisatie de beslissing om het signaal al dan niet verder in behandeling te nemen. Het proces om tot die beslissing te komen wordt door UWV, SVB en gemeenten op hoofdlijnen op dezelfde manier uitgevoerd. Het afhandelingproces is opgedeeld in de stappen 1) verrijking van het ontvangen signaal en 2) beoordeling van de onderzoekswaardigheid.

Omdat intern gegenereerde signalen veelal voldoende informatie bevatten om zonder nadere bewerkingsslag te kunnen beoordelen of ze onderzoekswaardig zijn, is de hierna volgende beschrijving met name gericht op van externen ontvangen signalen.

Verrijking van het signaal

In het algemeen geldt dat een van buiten ontvangen signaal onvoldoende informatie bevat om direct de onderzoekswaardigheid, of nog mooier 'fraude' te kunnen vaststellen. Daarom is het nodig dat eerst het signaal 'verrijkt' wordt met aanvullende informatie. Na vaststelling van de competentie voor afhandeling van een extern signaal vindt verrijking daarvan plaats met behulp van de intern beschikbare informatie.

Daarbij gaat het met name om informatie uit het gevals dossier en informatie in eigen systemen. Extern vindt verrijking plaats met gebruik van internet en/of informatie van andere instanties. In een klein aantal gevallen zijn door de organisaties met andere instanties afspraken gemaakt, maar meestal vindt de informatie-uitvraag voor detectie van fraude op ad hoc basis plaats.

In het gunstigste geval is er na de 'verrijkingsslag' voldoende informatie beschikbaar om vast te kunnen stellen of sprake is van fraude. In dat geval wordt de overtreding afhankelijk van het fraudebedrag administratief of strafrechtelijk afgedaan. Is de informatie nog niet voldoende, dan vindt een beoordeling voor verder onderzoek plaats in de processtap 'beoordeling onderzoekswaardigheid'.

Er is een klein aantal signalen dat direct na de verrijkingsslag afgehandeld kan worden. Bij de meeste signalen is nader onderzoek noodzakelijk.

Beoordeling onderzoekswaardigheid

Bij de beoordeling van de onderzoekswaardigheid wordt er bijvoorbeeld op gelet of het signaal concreet genoeg is, of het financieel interessant is en/of de overtreding wel te bewijzen is. UWV, SVB en de onderzochte gemeenten stellen diverse kwaliteitseisen aan het fraudesignaal en het afhandelingproces. Alle signalen worden in principe in behandeling genomen.

Als het tot een fraudeonderzoek komt, vindt overdracht van het onderzoek plaats aan een bevoegde opsporingsambtenaar. Los van de nodige voorbereidende admini-

stratieve zaken gaat het vooral om een zogeheten 'warme overdracht'. Dit betekent dat de behandelaar en de opsporingsfunctionaris alle facetten van het signaal en de mogelijke fraude doorspreken.

Verbeterpunten

UWV, SVB en gemeenten noemen Suwinet, internet en nutsbedrijven als belangrijke bronnen die specifiek geschikt zijn om signalen te verrijken. Dat wordt hier nader toegelicht. Vervolgens wordt ingegaan op opvallende verschillen in werkwijze.

Suwinet

In Suwinet-inkijk staan de klantgegevens van de ketenpartners, zoals UWV/Polisadministratie, UWV/Werkbedrijf, gemeenten en SVB opgenomen. Daarnaast levert de GBA en Rijksdienst voor het wegverkeer (RDW) gegevens. Door middel van vergelijking van gegevens van meerdere instanties kan fraude worden opgespoord. Volgens de UWV medewerkers is Suwinet-inkijk echter geen betrouwbaar medium omdat de gegevens van de Polisadministratie en GBA niet up to date zijn. Medewerkers verifiëren de informatie in Suwinet-inkijk voor de zekerheid altijd nog via een omweg.

Internet

Internet biedt veel mogelijkheden en koppelingen om aan informatie te komen, ook als het gaat om het opsporen van fraude. Internet is niet een voor dat doel voldoende betrouwbaar middel, maar wordt toch veelvuldig gebruikt omdat er veel gegevens op te vinden zijn om fraude op het spoor te komen en verbanden te leggen. Bijvoorbeeld samenwoonfraude: in Hyves leggen personen gegevens vast die door iedereen kunnen worden geraadpleegd.

Nutsbedrijven

Onder nutsbedrijven worden energie- en drinkwaterleveranciers, woningcorporaties, semi-overheidsbedrijven en verenigingen die subsidies van het rijk of gemeenten ontvangen gerekend. Nutsbedrijven beschikken onder andere over gegevens over de woonsituaties en de intensiviteit van het gebruik van gas, water en elektriciteit. Die gegevens kunnen relevant zijn voor UWV, SVB en gemeenten om fraude op te sporen.

Het komt voor dat gemeenten afspraken maken met nutsbedrijven om informatie uit te wisselen. In een enkel geval wordt gewerkt met vaste contactpersonen, hetgeen volgens de geïnterviewde medewerker van de gemeente grote voordelen heeft. Gemeenten hebben op basis van de WWB de bevoegdheid om generiek informatie van nutsbedrijven op te vragen en te gebruiken als informatiebron voor mogelijke fraudesignalen. De SVB en het UWV hebben deze algemene bevoegdheid niet. De SVB ziet dit als een belangrijke beperking in de opsporing van fraude.

Andere bronnen

Door het zoeken op burgerservicenummer bij de Kamer van Koophandel mogelijk te maken, zou volgens een gemeente meer informatie voor de opsporing van fraude beschikbaar komen.

Criteria onderzoekswaardigheid

Uit interviews is gebleken dat UWV en SVB werken aan de hand van in handboeken neergelegde normen. Ook bij gemeenten worden normen gehanteerd, maar daar zijn deze niet altijd in handboeken vastgelegd. Bij een geïnterviewde gemeente heeft de fraudemedewerker zelfstandig de volledige beslissingsbevoegdheid in het hele proces, ook wat betreft de beoordeling van de onderzoekswaardigheid. Die gemeente beschikt niet over handboeken. De criteria die UWV, SVB en gemeenten

hanteren voor de beoordeling of zij een signaal al dan niet zullen onderzoeken zijn verschillend. Het is daardoor mogelijk dat in gelijke gevallen de ene organisatie een signaal wel onderzoekt en een andere organisatie niet.

Overdracht naar opsporing

Binnen UWV, SVB en gemeenten is de 'warme overdracht' een belangrijke waarborg dat de opsporingsdienst het signaal ook verder ter hand neemt. De samenwerking tussen de fraudemedewerker en de opsporingsambtenaren in vaste teams biedt de mogelijkheid om nog meer op elkaar afgestemd te zijn. Dat heeft een belangrijk leereffect in de beoordeling van signalen en het uitvoeren van onderzoeken. Bij kleinere gemeenten worden soms dergelijke vaste teams gevormd. Dit voordeel van 'kleinschaligheid' gaat teniet wanneer gemeenten de opsporingsactiviteiten hebben uitbesteed aan gemeenschappelijke opsporingsverbanden.

Bij de SVB heeft elke medewerker van de afdeling fraudeonderzoek en opsporing een aantal behandelend medewerkers (uit het serviceteam) 'geadopteerd'. Serviceteam medewerkers hebben op die manier altijd een aanspreekpunt.

6 Samenvatting van de bevindingen en de conclusies

In de wetten zijn geen voorschriften over fraudebestrijding en/of normen opgenomen ten aanzien van de kwaliteitseisen waaraan fraudesignalen en de behandeling daarvan moeten voldoen, zodat de uitvoeringsorganisaties daar zelf invulling aan kunnen geven.

UWV, SVB en gemeenten⁵ hanteren verschillende definities voor het begrip fraudesignaal. In tegenstelling tot UWV en gemeenten maakt de SVB onderscheid tussen onbewuste en bewuste overtreeders. Dit leidt er niet alleen toe dat UWV en gemeenten enerzijds en SVB anderzijds niet-vergelijkbare cijfers registreren en/of verantwoordt, maar ook dat bij UWV en gemeenten meer zaken als 'fraudezaak' worden afgehandeld dan bij de SVB het geval is. In het geval van "onbewuste overtreding" vindt correctie plaats door middel van het instellen van een terugvordering.

Niet alle uitvoeringsorganisaties hebben criteria vastgesteld voor de beoordeling van de onderzoekswaardigheid van fraudesignalen. Gevolg hiervan is dat niet alle signalen op dezelfde wijze worden behandeld en mogelijk tot verschillende uitkomsten leiden. Daarnaast kunnen bij de uitvoeringsorganisaties verschillende overwegingen een rol spelen om een zaak al dan niet in behandeling te nemen, zoals beschikbare capaciteit om een onderzoek in te stellen of afspraken met het Openbaar Ministerie om aangiften van fraudegevallen strafrechtelijk af te handelen.

Uitvoeringsorganisaties doen onderzoek naar signalen die afkomstig zijn uit gegevens waarover zij zelf beschikken en uit informatie van derden. Een indicatie voor de kwaliteit van fraudesignalen is het aantal gevallen waarbij na onderzoek van het signaal fraude is geconstateerd.

Dat is vooral het geval bij signalen die zij krijgen van eigen medewerkers, tips, op grond van risicoanalyse van het uitkeringenbestand, van bestandsvergelijking met de belastingdienst, van het Inlichtingenbureau, van het GBA, uit onderlinge gegevensuitwisseling en signalen die voortkomen in het kader van samenwerking in interventieteams.

Fraudesignalen bevatten meestal niet alle noodzakelijke gegevens om direct de overtreding en de omvang van de fraude te kunnen vaststellen. De uitvoeringsorganisaties gebruiken daarvoor met name de gegevens uit Suwinet, van nutsbedrijven en door middel van het raadplegen van internet. Het instrument Suwinet wordt door gebruikers echter niet betrouwbaar gevonden. Voor de SVB is het een knelpunt dat geen gebruik gemaakt kan worden van gegevens die afkomstig zijn uit bestandsvergelijking met nutsbedrijven, omdat dergelijke informatie juist bij onderzoek naar de woonsituatie behulpzaam is om samenwoning te kunnen aantonen.

Uit het onderzoek is een aantal aandachtspunten naar voren gekomen dat kan bijdragen aan verbetering van de signalering en de behandeling van signalen. Deze zijn onder meer:

- geven van prioriteit aan opleidingen om de fraudealertheid te bevorderen bij medewerkers;
- toegankelijk maken van frauderegistraties voor alle medewerkers. Daardoor wordt de betrokkenheid van de medewerkers bij fraudebestrijding vergroot;

⁵ met gemeenten wordt bedoeld de 6 onderzochte gemeenten.

- scherper formuleren van de risicokenmerken bij de toepassing van risicoselectie. Thans bestaat het risico dat veel werk in onderzoek van signalen met een geringe opbrengst wordt gestoken;
- beschikbaar stellen van nog meer informatie door de belastingdienst aan de uitvoeringsorganisaties;
- verbeteren van de uitwisseling van gegevens tussen de uitvoeringsorganisaties;
- verbeteren van de betrouwbaarheid van de registraties in de geautomatiseerde systemen.

Verbetermogelijkheden voor de behandeling van fraudesignalen zouden door de uitvoeringsorganisaties kunnen worden afgeleid uit evaluaties van de behandeling van signalen. Gebleken is dat de evaluatie bij de SVB met name is gericht op de werking van interne bronnen. UWV is gestart met een Effectief Meet Systeem. Bij de in het onderzoek betrokken gemeenten is geen sprake van structurele evaluatie.

Afkortingen

AI	Arbeidsinspectie
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CBP	College Bescherming Persoongegevens
CTB	Controle Team Buitenland
CWI	Centrum voor Werk en Inkomen
DJI	Dienst Justitiële Instellingen
GBA	Gemeentelijk basisadministratie persoonsgegevens
GSD	Gemeentelijke sociale dienst
GVI	Gemeenschappelijke verwijzindex
IB	Inlichtingenbureau
IBF	Het Internationaal Bureau Fraude-informatie
IBG	Informatie Beheergroep
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
KvK	Kamer van Koophandel
OM	Openbaar Ministerie
RBD	Rijks belastingdienst
RDW	Rijksdienst voor het wegverkeer
RMC	Regionaal Meld- en Coördinatiepunt voor vroegtijdige schoolverlaters
SIOD	De Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
SUWI	wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
UWV	Uitvoeringsinstelling werknemersverzekeringen
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WIA	wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen
WW	Werkeloosheidswet
WWB	Wet Werk en Bijstand

Bijlage

Vragenlijst van het onderzoek

Signalering van fraude

Datum	
Uitvoeringsinstantie	
Gesproken met	
Functie	
In dienst sedert	
Telefoonnummer	
e-mail adres	
Rapporteur	

Inleiding

Doelstelling van het onderzoek is om (op grond van het inzicht in de kwaliteit van de fraudesignalen, de verwerking daarvan, de resultaten en de verbetermogelijkheden) tot verbetering van de fraudebestrijding te komen.

Bijdrage aan het realiseren van deze doelstelling wordt bereikt door onderzoek te doen bij de uitvoeringsinstanties UWV, SVB en gemeenten en daardoor inzicht te bieden in de verwerking van fraudesignalen. Daarbij is de gedachte dat inzicht ontstaat in verbetermogelijkheden door informatie te verzamelen over de werking van de volgende processen/cycli:

- *Gegevensverzameling;*
- *Verwerking van fraudesignalen;*
- *Beoordeling nader onderzoek;*

- *Resultaten;*
- *Evaluatie uitvoeringsproces;*
- *Verbetermaatregelen.*

Centrale vraag

Dit onderzoek wil antwoord geven op de vraag welke bronnen voor fraudesignalering worden gebruikt, op welke wijze de fraudesignalen worden verwerkt, welke fraudesignalen wel/geen aanleiding geven tot nader onderzoek, welke overwegingen hierbij een rol spelen en in welke situaties wel of juist niet wordt bijgedragen aan (een verbetering van) fraudebestrijding.

Om bovenstaande onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is de vraag gesplitst in een aantal deelvragen. De antwoorden op de deelvragen door de verschillende uitvoeringsorganisaties moeten leiden tot de beantwoording van de onderzoeksvraag.

Het onderzoek wordt uitgevoerd in twee stappen:

Stap 1

- Inventarisatie van de bronnen
- Inventarisatie van de verwerking van de signalen.

Stap 2

- Inventarisatie van de output en trefkans
 - Inventarisatie van de verbetermogelijkheden
- De vragen van stap 2 worden gemaakt na afronding van stap 1.
De inspectie heeft ervoor gekozen om het onderzoek te beperken tot de uitvoering van stap 1.

Deelvragen

Algemeen

1. *In welke gevallen en situaties van mogelijke fraude is bij uw organisatie sprake van een fraudesignaal en in welke gevallen en situaties niet?*
2. *Welke criteria en definitie hanteert de organisatie voor de kwaliteit van een fraudesignaal?*

Stap 1

Gegevensverzamelingen

Toelichting

De uitvoering verzamelt en ontvangt gegevens over uitkeringsgerechtigden. Aan de hand van de gegevens stelt zij vast of er recht bestaat op een uitkering, de hoogte en duur van de uitkering en/of de uitkering kan worden verlengd. De verzameling geschiedt in het kader van het uitkeringsproces, via bestandskoppelingen en op grond van gegevens die door derden worden aangeleverd. Deze bronnen leveren ook signalen over mogelijke fraude. Met onderstaande vragen wordt getracht inzicht te verkrijgen over de gehanteerde bronnen.

1. Welke bronnen gebruikt de organisatie voor het signaleren van fraude?

Voorbeelden van bronnen

- *bestandskoppelingen met o.a.*
 - *Belastingdienst,*
 - *Gemeentelijke Basisregistratie Persoonsgegevens (GBA),*
 - *Informatie Beheergroep (IBG),*
 - *Inlichtingenbureau gemeenten (IB),*
 - *Polisadministratie UWV,*
 - *SUWI-net.*
 - *onderzoeken naar aanleiding van risicoanalyses (steekproefonderzoeken etc.)*
 - *signalen van:*
 - *eigen medewerkers*
 - *signalen van buiten (burgers, al dan niet anoniem),*
 - *andere organisaties.*
2. Welke bronnen worden juist wel of juist niet gebruikt?
Aspecten die daarbij een rol spelen zijn kwaliteit en kwantiteit. Bij kwaliteit denken wij aan: volledig, juist en tijdig. Ook kan samenwerking een rol spelen.
 3. Welke bronnen worden intensief gebruikt en welke niet?
 4. Heeft de uitvoeringsinstantie behoefte aan meer informatiebronnen?
 - Zo ja, aan welke bronnen wordt er gedacht?
 - Welke belemmeringen zijn er om deze bronnen nu te gebruiken?
 5. Van welke bronnen wil de organisatie meer/ minder informatie ontvangen?
 - Zo ja, aan welke informatie wordt gedacht?
 - Welke belemmeringen zijn er om deze informatie te krijgen?

6. Met welke organisaties wordt er informatie en/of signalen uitgewisseld over fraude?
7. Van welke organisaties zou de organisatie graag informatie ontvangen om (meer) fraude te signaleren, en om welke informatie gaat het dan?
8. Wat zijn de ervaren belemmeringen voor informatie uitwisseling met andere organisaties op het gebied van fraudesignalering?
9. Wat zijn de ervaringen met het digitale klantendossier als informatiebron voor fraudesignalering?
10. Wat zijn de ervaringen met de "Wet eenmalige gegevens uitvraag" als het gaat om de beperking van een eenmalige uitvraag in relatie tot de informatiebehoefte bij een signaal over fraude?

Verwerking van de fraudesignalen

Toelichting:

Uit de gegevensverzamelingen komen signalen over vermoedens van fraude naar voren. Met onderstaande vragen wordt getracht inzicht te verkrijgen in het proces van verwerking van signalen van mogelijke fraude.

1. Beschrijf het proces/ de processen van afhandeling van fraudesignalen.
2. Beschikken de medewerkers over instructies voor de uitvoering van het proces van fraudesignalering?
 - Zo ja, zijn de instructies volledig en actueel?
3. Welke soorten fraudesignalen wordt door de organisatie onderscheiden?
4. Wordt in het afhandelingsproces onderscheid gemaakt naar het soort signaal?
5. Is het proces van verwerking van fraudesignalen tot in detail met voorbeelden beschreven of is er een zekere mate van keuzevrijheid, bijvoorbeeld als het er om gaat of signalen wel of niet in behandeling worden genomen?
6. Welke bestaande werkwijze in de afhandeling van het signaal functioneert goed?
7. Welke bestaande werkwijze functioneert niet goed?
8. Welke werkwijze in de samenwerking met andere organisaties als het gaat om fraudesignalering werkt goed?
9. Welke werkwijze in de samenwerking met andere organisaties als het gaat om fraudesignalering werkt niet goed?
10. Wat zijn de ervaren belemmeringen voor verbetering van de werkwijze in de eigen organisatie?
11. Wat zijn de ervaren belemmeringen in de samenwerking met andere organisaties op het gebied van fraudesignalering?
12. Wat gebeurt er met signalen die niet in behandeling worden genomen?
13. Welke redenen zijn er om signalen niet in behandeling te nemen?
14. Worden alle signalen vastgelegd, zo neen, welke niet?
 - Is het antwoord ja, ga dan door met vraag 11
15. Wat is de reden van het niet vastleggen van fraudesignalen?
16. Zijn er instructies voor het vastleggen en raadplegen van fraudesignalen?
17. Wordt voor de vastlegging van signalen van mogelijke fraude een speciaal frauderegistratiesysteem gebruikt?
18. Naar welke gezichtspunten worden de signalen geregistreerd?
19. Is de registratie en het gevalvolgsysteem toereikend voor de uitvoering?

20. Is er een overzicht van signalen die:
- a. Door de medewerker in behandeling zijn genomen?
 - b. Niet in behandeling worden genomen?
 - c. Doorgeleid worden naar een afdeling opsporing?
 - d. Zijn afgehandeld?
21. In hoeverre kunnen alle betrokken disciplines in het primaire proces beschikken over en informatie leveren aan het proces van fraudesignalering?
22. Is er inzicht in de ouderdom en grootte van de voorraad fraudesignalen?
- Zo ja, wat is op dit moment de stand van zaken?
 - Op welke wijze speelt bij een achterstand van afhandeling van fraudesignalen de kwaliteit van het signaal een rol?
 - Speelt de kwantiteit van het aantal fraudesignalen een rol?

Beoordeling nader onderzoek

Toelichting:

De uitvoering neemt een beslissing om een nader onderzoek in te stellen op grond van het signaal. Met onderstaande vragen wordt getracht om inzicht te verkrijgen over het proces van beoordeling nader onderzoek van de signalen van vermoeden van fraude.

1. Is de beoordeling van de onderzoekswaardigheid beschreven in handboeken en of instructies?
2. Door wie en op welke wijze wordt in het proces bepaald welke signalen onderzoekswaardig zijn en welke niet?
3. Welke afwegingen worden gemaakt?
4. Is er een eigen vrijheid in het nemen van beslissingen?
5. Verricht de organisatie in- en extern werkzaamheden om te komen tot verrijking van het signaal (verbetering van de kwaliteit), en zo ja welke?
6. Wat zijn in- en extern de mogelijkheden om in de afweging voor nader onderzoek door aanvullende actie de kwaliteit van het signaal te verbeteren?
7. Welke beperkingen onderkent U in het proces van veredeling van het signaal?
8. Welke (aanvullende) mogelijkheden onderkent U in het proces van veredeling/verbetering van de kwaliteit van het signaal?
9. Wat gebeurt er bij een verschil van mening over de afweging tot nader onderzoek?
10. Op welke wijze vindt in het proces de overdracht naar de afdeling opsporing plaats?
11. Zijn er door de organisatie criteria gesteld waaraan een opdracht voor opsporingsonderzoek, naar aanleiding van een in- of extern fraudesignaal, moet voldoen?
12. Worden alle opdrachten door opsporing ook in behandeling genomen of worden er ook opdrachten teruggegeven? Als opdrachten worden teruggegeven wat is daarvan dan de reden?
13. Op welke wijze is sprake van samenwerking met de afdeling opsporing?
14. Heeft de uitvoeringsinstantie een totaal inzicht in de redenen waarom signalen niet in behandeling zijn genomen?

