



# Actieplan 2024

Digitale criminaliteit raakt ons allemaal. Elk jaar worden miljoenen Nederlanders online opgelicht, bijvoorbeeld als zij online aankopen doen, op een vals linkje klikken of worden gebeld door een zogenaamde medewerker van de bank. De impact op slachtoffers is ontzettend groot want zij raken niet alleen hun geld kwijt, maar ook het vertrouwen om digitaal hun zaken te regelen. Online fraude is een belangrijk verdienmodel voor de georganiseerde criminaliteit. Ons doel is om criminelen geen kans te geven slachtoffers te maken en de weerbaarheid van burgers en bedrijven te vergroten. Om de integrale aanpak, de (internationale) samenwerking en de gegevensdeling bij overheid en bedrijfsleven te verbeteren zijn investeringen bij alle partners in de samenwerking nodig.

## De integrale aanpak in 2023

Het Actieplan Integrale aanpak online fraude markeerde in 2023 de start van de integrale aanpak en vormde de basis van de publiek-private samenwerking. De volgende organisaties hebben zich ingezet voor de inrichting van de integrale aanpak en hebben (met andere partners) actief bijgedragen aan de uitvoering van het Actieplan: VNO-NCW / MKB Nederland, de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), Consumentenbond, Vereniging Nederlandse Gemeenten, Politie, Openbaar Ministerie (OM), COIN, Thuiswinkel.org, ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK), ministerie van Financiën (Fin) en ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV). Het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) zorgt voor een projectteam dat de integrale aanpak ondersteunt. De integrale aanpak draagt bij aan een effectievere aanpak van online fraude. Door de krachten te bundelen, kunnen we sneller, flexibeler en effectiever optreden tegen online fraude om daarmee het aantal slachtoffers en hun financiële en emotionele schade te verminderen.

In 2023 zijn veel activiteiten ontplooid op het gebied van inzicht in online fraude, gegevensdeling, preventie, hulp aan slachtoffers, opwerpen van barrières tegen criminelen en de opsporing en vervolging van criminelen. De integrale aanpak heeft geleid tot gezamenlijke acties van organisaties, zoals een gezamenlijke voorlichtingsstand van de Politie, de Nederlandse Vereniging van Banken en het projectteam integrale aanpak online fraude van het ministerie van Justitie en Veiligheid op de 50PlusBeurs. Met gemeenten, de ICT Uitvoeringsorganisatie (ICTU) en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties startten partners van de integrale aanpak 'Zicht op digitale criminaliteit', dat - naar analogie van 'Zicht op ondermijning' - tot een dashboard leidt dat relevante informatie voor alle partners in de aanpak van online fraude en andere digitale criminaliteitsvormen zal opleveren. Daarnaast is de meerjarige publiekscampagne 'Laat je niet interneppen' gestart, om (potentiële) slachtoffers te waarschuwen voor social engineering technieken (het misbruiken van menselijke eigenschappen zoals nieuwsgierigheid, vertrouwen, hebzucht, angst en onwetendheid), die door criminelen worden ingezet. Deze campagne sluit aan op de succesvolle campagne van de NVB 'Zo werkt fraude' die dit jaar een vervolg kreeg. Tenslotte zien we steeds betere resultaten in de opsporing en vervolging van online criminelen. De partners in de integrale aanpak hebben met veel ambitie het Actieplan opgesteld. In de uitvoering is gebleken dat acties ondanks de gezamenlijke ambities meer tijd vragen. Daarom lopen verschillende acties door in 2024.

## De integrale aanpak in 2024

Online fraude blijft een omvangrijk maatschappelijk probleem dat veel slachtoffers maakt. Nieuwe ontwikkelingen zoals het gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) om spraak en beeld aan te passen teneinde slachtoffers te beïnvloeden tonen aan dat online fraude met gebruik van technologie steeds van vorm verandert en in staat is nieuwe slachtoffers te maken. Met onze (internationale) partners willen we snel zicht krijgen op nieuwe fraudevormen voordat ze in Nederland (meer) slachtoffers maken. We willen gebruik maken van hun ervaringen en onze ervaringen met hen delen: online fraude houdt zich immers niet aan landsgrenzen. De integrale aanpak wil ook in de komende jaren al deze organisaties in staat stellen effectiever online fraude te bestrijden en richt zich daarom op de thema's die in de aanpak van online fraude centraal staan.

De ervaring van een jaar lang samenwerking in de integrale aanpak is in 2023 tegen het licht gehouden. De partners in de kerngroep zijn blij met de samenwerking en zetten de samenwerking graag voort. De combinatie van een groot aantal verschillende organisaties met diverse belangen die op basis van een gezamenlijke doelstelling met elkaar aan tafel zitten, blijkt een goed recept. Wel is de noodzaak onderkend om in de samenwerking de afspraken aan te scherpen in de sturing op de uitvoering van de verschillende acties. Die worden immers talrijker en vragen om implementatie.

## Het Actieplan 2024

De partners in de integrale aanpak hebben gezamenlijk het Actieplan 2024 opgesteld. Het Actieplan 2024 maakt inzichtelijk aan welke concrete resultaten zal worden gewerkt op de zes thema's van de integrale aanpak: de kennisagenda, gegevensdeling, (technische) barrières en interventies, opvolging door Politie en Openbaar Ministerie, weerbaarheid en preventie en tenslotte hulp aan slachtoffers.

De rode draad in het Actieplan 2023 was het leggen van een goed fundament om de samenwerking in de integrale aanpak de zogenaamde 'plus' te laten zijn voor de acties die de deelnemende partijen al nemen bij de aanpak van online fraude. Dat betekende investeren op kennis en op samenwerking. Daar hoorden de activiteiten van het Actieplan 2023 bij, zoals de inrichting van een permanente werkgroep om op operationeel niveau modus operandi te delen, de ontwikkeling van een 'dashboard', het maken van een privacykader voor gegevensdeling, 'criminal journeys' en barrièremodellen van fraudevormen, preventie en samenwerking tussen meldpunten. Dat is grotendeels gebeurd en zal daar waar nodig voortgezet worden. Hiervan zal de integrale aanpak in de komende jaren de vruchten plukken.

De focus in dit Actieplan 2024 ligt op de uitwerking van concrete maatregelen en oplossingen voor vraagstukken in de publiek-private samenwerking van de integrale aanpak. Dat levert op de zes bekende thema's het volgende Actieplan voor 2024 op.

# Actieplan 2024

## 1. Kennisagenda

Doelstelling				
Doel	Resultaten	Planning	Trekker(s)	Partners
<p>Het fenomeen online fraude kent niet alleen veel gedaanten maar verandert ook voortdurend. Om online fraude gerichter en doeltreffender te kunnen voorkomen en bestrijden, is het nodig voor partijen uit de aanpak van online fraude om beter zicht te hebben op de verschillende verschijningsvormen en trends. Niet alleen is het van belang deze ontwikkelingen te kennen en de oorzaken te onderzoeken, maar ook om te kijken naar patronen in de verschillende verschijningsvormen, de modus operandi en de slachtoffer- en dadertypen. Tegelijkertijd moet deze kennis en informatie over de aanpak van online fraude snel te vinden, te plaatsen en uit te kunnen wisselen zijn. Dat vergt dat er afspraken worden gemaakt over wat er wordt gedaan met deze informatie en monitoring. Partijen, verbonden aan de integrale aanpak online fraude zetten met elkaar in op het meer en beter delen van informatie op het gebied van (nieuwe) trends, modus operandi, cijfers en fraudevormen zodat partners in de aanpak van online fraude optimaal kunnen functioneren, slagkrachtig kunnen optreden en tijdig kunnen inspelen op veranderingen. Ook willen we meer zicht op hoe effectief de aanpak is en laten zien wat we allemaal doen.</p>				
Vroegtijdig signaleren en uitwisseling informatie over modus operandi en trends	Periodieke uitwisseling modus operandi door speciaal daarvoor ingerichte werkgroep, ondersteund door beveiligde software (Multi Party Computation).	Q2 2024	VNO-NCW / MKB Nederland	Politie, OM, NVB, COIN, Thuiswinkel.org
	Afstemming en verspreiding resultaten uit internationale gremia, zoals Global anti-scam summit 2024 en de Euro Retail Payments Board.	Doorlopend	JenV	Kerngroep
Zicht op aard en omvang online fraude	Inzicht voor gemeenten en partners over fenomeen door inrichten dashboard als thema bij 'Zicht op ondermijning' met eigen expertgroepen.	Q2 2024	Gemeente Utrecht, JenV	VNG/Gemeenten, BZK, ICTU, CBS, Politie, OM, Fraudehelpdesk, NVB, COIN, Thuiswinkel.org
	Fenomeenbeeldanalyse gedigitaliseerde criminaliteit van politie aanvullen met data van partners.	Q2 2024	Politie	Kerngroep
Verdieping kennis over online fraude	Halfjaarlijkse expertmeeting uitvoering en wetenschap.	Q2 en Q4 2024	JenV	Kerngroep
	Inzicht d.m.v. onderzoek in aard en omvang slachtofferschap online fraude in het bedrijfsleven en vertalen naar benodigde inzet en acties.	Q3 2024	EZK	VNO-NCW / MKB Nederland, thuiswinkel.org, Fraudehelpdesk, politie

Online platform voor kennisuitwisseling en samenwerking	Uitbouw website 'integrale aanpak online fraude' met links naar websites van alle relevante partners onderzoeken, initiatieven en interventies.	Doorlopend	JenV	Alle partners
	Driemaandelijks nieuwsbrief integrale aanpak online fraude voor alle partners.	Doorlopend	JenV	Ale partners
Inzicht in effectiviteit	Opzetten monitoring voor inzicht in de effectiviteit van interventies vanuit de integrale aanpak.	Doorlopend		Alle partners
	Vergaren van kennis over effectiviteit maatregelen in andere landen.	Doorlopend		Alle partners

## 2. Gegevensdeling

Doelstelling				
<p>Uit de verkenning met de betrokken partijen is duidelijk geworden dat de beperkingen met betrekking tot gegevensdeling (voornamelijk persoonsgegevens van vermoedelijke daders) als één van de grootste belemmeringen wordt ervaren voor een effectieve aanpak van online fraude. In het kader van de integrale aanpak worden mogelijkheden en problemen bij het delen van gegevens in kaart gebracht en geanalyseerd met als doel het vinden en creëren van mogelijkheden, om het delen van gegevens mogelijk te maken en tegelijkertijd te zorgen voor waarborgen van betrokkenen om disproportionele maatregelen te voorkomen.</p>				
Doel	Resultaten	Planning	Trekker(s)	Partners
Inzicht in noodzaak en effectiviteit gegevensdeling	Onderzoeksrapport TNO over gegevensdeling en advies voor gegevensdeling binnen en tussen sectoren.	Q1 2024	JenV	Klankbordgroep met deelnemers via de kerngroep
	Advies over gegevensdeling 'suspicious devices' (zie thema 3) t.b.v. start pilot.	Q1 2024	JenV	NVB, COIN, Thuiswinkel.org, verzekeraars, Privacy expertgroep
	Formulering juridische vragen over gegevensdeling naar aanleiding van ervaringen in pilots en inrichting interventies.	Q1 en Q2		Deelnemers vanuit de kerngroep, ECTF en andere organisaties
Helderheid over toepasselijke juridische kaders incl. Europese regelgeving	'Privacy kader' dat inzicht geeft in het juridische kader (mogelijkheden en onmogelijkheden) van gegevensdeling.	Q2 2024	JenV, EZK, Fin, BZK	Privacy expertgroep
	Vorbereiding overleg met Autoriteit Persoonsgegevens voor beoordeling privacy kader' en bespreking mogelijkheden gegevensdeling.	Q1 en Q2 2024	JenV, EZK, Fin, BZK	Privacy expertgroep
	QuickScan omgang met het delen van strafrechtelijke gegevens in Europese Lidstaten.	Q2 2024	JenV	Privacy expertgroep
Ondersteuning partners bij uitvoering	Uitwerking oplossingsrichtingen sectoraal, tussen sectoren en met Politie en OM.	Q2 en Q3	De sectoren afhankelijk van de oplossingsrichting	Juridische ondersteuning door Privacy expertgroep (op basis van het privacy kader), deelnemers vanuit de kerngroep
	Handleiding voor partners voor gegevensdeling (privacy kader eenvoudiger uitgelegd).	Q2 2024	JenV, externe partners	Privacy expertgroep

### 3. Technische barrières/ interventies

Doelstelling				
<p>Het is van groot belang dat (technische) barrières en interventies voor de meest voorkomende vormen van fraude, worden ingezet/opgeworpen, om burgers en bedrijven beter te beschermen, patronen te herkennen en identificeren, fraude te voorkomen en tegelijkertijd om het verdienmodel van criminele netwerken te verstoren. Naast de verschillen tussen fraudevormen wordt in deze pijler ook gefocust op overeenkomsten tussen fraudevormen om interventies en barrières breder in te kunnen zetten. Hierbij is de inzet van o.a. fraude-, financiële en IT-experts essentieel om op basis van kennis en expertise tot concrete acties te kunnen komen.</p>				
Doel	Resultaten	Planning	Trekker(s)	Partners
Inzicht in mogelijke barrières en technische interventies om fraude te voorkomen.	‘Criminal journey’ en barrièremodel van aan- en verkoopfraude en van nog een andere fraudevorm of een specifiek aspect van modus operandi online fraude. Deze beschrijven de modus operandi en mogelijke interventies.	Q1, Q2, Q3 en Q4 2024	NVB	Diverse samenstellingen passend bij fraudevorm.
	Herijking ‘criminal journeys’ en barrièremodellen bankhelpdeskfraude, aan- en verkoopfraude.	Q4 2024 en Q1, Q3 en Q4 2025	NVB, JenV	Diverse samenstellingen passend bij fraudevorm.
Uitwerking en implementatie drie interventies per barrièremodel	Verkennen, ontwikkelen en uitvoeren van minimaal drie interventies per barrièremodel.	Q1, Q2, Q3 en Q4 2024	JenV en NVB	Diverse samenstellingen passend bij interventie.
	Start pilot ‘suspicious devices’.	Q1 2024		Politie
Versterken nationale en internationale samenwerking en benutten kennis en krachten andere landen	Onderzoek mogelijkheden afspraken per sector en publieke organisaties over samenwerking, in te voeren barrières en interventies.	Doorlopend	JenV, Fin en EZK	Kerngroep
	Contactpersonenlijsten bij organisaties in de ‘fraudeketen’ per fraudevorm.	Q1, Q2, Q3 en Q4 2024	NVB, JenV	Diverse samenstellingen passend bij fraudevorm

## 4. Opvolging Politie en Openbaar Ministerie

Doelstelling				
<p>De inzet van de Politie en het Openbaar Ministerie (OM) is gericht op het realiseren van een brede, schaalbare en innovatieve aanpak, waarmee zowel de plegers als dienstverleners van online criminaliteit, waaronder online fraude, worden aangepakt. Naast opsporing en strafrechtelijke vervolging wordt ingezet op alternatieve interventies in samenwerking met publieke en private partners. Met deze brede bestrijding worden criminele activiteiten en netwerken verstoord, wordt strafbaar gedrag voorkomen, worden criminele winsten afgepakt en wordt opgetreden tegen strafbare feiten. Deze ambitie is geborgd in de Veiligheidsagenda 2023-2026 en wordt onder andere vertaald in het programma Centurion.</p>				
Doel	Resultaten	Planning	Trekker(s)	Partners
Inzicht effect en resultaten opsporing en vervolging	Periodieke informatie/ rapportage over ontwikkelingen en resultaten op het gebied van opsporing en vervolging.	Q2 en Q4 2024	Politie	Kerngroep
	Presenteren uitkomsten onderzoek naar criminele organisaties achter 'geldezels' en hoe daar opvolging aan wordt gegeven.	Q1 2024	Politie, OM	
Vergroten meldings- en aangiftebereidheid	Online aangifte mogelijk voor burgers voor alle fraudevormen.	Q2 2024	Politie	Consumentenbond, Slachtofferhulp Nederland, FHD, ACM, SidN
	Besluit politie inrichting online aangifteloket voor bedrijfsleven.	Q2 2024	Politie	VNO-NCW/MKB Nederland, COIN, Thuiswinkel.org
Bevorderen alternatieve afdoening	Periodieke informatie over onderzoek door Haagse Hogeschool naar civiel schadeverhaal.	Q2 en Q4 2024 en Q2 2025	Politie	JenV, OM, deelnemers vanuit de kerngroep



## 5. Weerbaarheid/preventie (bewustwording)

Doelstelling				
De aanpak richt zich op het bewuster en weerbaarder maken van burgers en bedrijven om de werkwijzen die leiden tot online fraude tijdig te herkennen en (herhaald) slachtofferschap te voorkomen. Daarnaast richten we de aanpak ook op daderpreventie. Dit wordt bereikt door het breder inzetten van kansrijke bestaande initiatieven, bredere uitrol van 'best practices' en daar waar nodig ontwikkelen van nieuwe campagnes en initiatieven. Er wordt gestuurd op een betere afstemming en samenwerking op het gebied van communicatie en campagnes en wordt daar waar mogelijk en wenselijk aansluiting gezocht bij bestaande initiatieven en structuren.				
Doel	Resultaten	Planning	Trekker(s)	Partners
Centrale coördinatie preventiemaatregelen online fraude	Centrale regie en uitvoering preventie-maatregelen, eenduidige toegang informatie, campagnekalender, best practices, evaluaties preventie en weerbaarheid	Q1 2024	Veiliginternetten.nl (EZK)	JenV, CCV, VNG
	Preventie- en weerbaarheidsstrategie voor integrale aanpak	Q1 2024	VNG	NVB, CCV, JenV
Brede aandacht voor het thema	Samenwerking bij en afstemming van campagnes.	Doorlopend	Veiliginternetten.nl (EZK)	Kerngroep, BZK, CCV
	Gezamenlijke inzet tijdens de maand van senioren en veiligheid, week van de veiligheid, 50PlusBeurs en de European Money Mule Action.	Doorlopend	Veiliginternetten.nl (EZK)	Kerngroep
Preventiestrategie daderschap online fraude	Ontwikkelen en uitvoeren van twee gerichte preventieacties op geldezels aan de hand van opgestelde risicoprofielen.	Q3 2024	Veiliginternetten.nl	JenV, politie, NVB, OM, VNG, gerechtsdeurwaarders, CCV
	Per (geprioriteerde) fraudevorm twee preventieve effectieve maatregelen identificeren en implementeren	Q4 2024	VNG	Kerngroep, CCV (City Deals)

## 6. Hulp aan slachtoffers

Doelstelling				
Slachtoffers (burgers en bedrijven) weten waar ze terecht kunnen, weten wat hun handelingsperspectieven zijn, worden naar tevredenheid geholpen en ondersteund en de meldingsbereidheid van slachtoffers bij politie en hulpverlenende organisaties wordt vergroot. Hierbij wordt specifiek ingezet op een goede begeleiding (emotioneel en/of psychosociaal/ praktisch bij schadeverhaal) van slachtoffers en het voorkomen van herhaald slachtofferschap.				
Doel	Resultaten	Planning	Trekker(s)	Partners
Versterken informatiepositie behoeften slachtoffers	(Half)jaarlijkse slachtofferpanels	Q2 en Q4 2024	JenV, CCV	Slachtofferhulp Nederland, Fraudehelpdesk, Consumentenbond
Verbetering ondersteuning slachtoffers bij diverse meldpunten	Technische ondersteuning en advisering van slachtoffers via Informatiepunten Digitale Overheid	Q2 2024	JenV, BZK	CCV, Informatiepunten Digitale Overheid, bibliotheken
	Ontwikkeling en implementatie van één tool waarmee slachtoffers zo snel mogelijk het juiste aanspreekpunt of hulp vinden.	Q2 2024	BZK, CCV	Meldpunten, JenV
	Verwijzing naar andere meldpunten op eigen websites van meldpunten regelen.	Q2 2024	CCV	Meldpunten, JenV
	Integreren meld- en hulpvoorzieningen in 'mijnslachtofferzaak.nl'	Q2 2024	JenV, Politie	Meldpunten
	Opstellen en gebruiken van vuistregels voor intake door meldpunten	Q2 2024	CCV	Meldpunten, JenV
	Eén folder voor het hulpaanbod slachtoffers bij meldpunten	Q3 2024	CCV	Meldpunten, JenV
	Vergroten bekendheid en gebruik mogelijkheden 'civiel schadeverhaal'	Q3 2024	JenV, CCV	Meldpunten, CCV en partijen die schadeverhaal organiseren
	Start pilot om warme doorverwijzing naar meldpunten te bevorderen en uitvoeren evaluatie/ analyse.	Q4 2024	JenV, CCV	Meldpunten
	Afspraken over warme doorgeleiding naar meldpunten.	Q1 2025	JenV, CCV	Meldpunten

**Voor meer informatie:**

[integraleaanpakonlinefraude@minjenv.nl](mailto:integraleaanpakonlinefraude@minjenv.nl)

[integraleaanpakonlinefraude.nl](https://integraleaanpakonlinefraude.nl)

---

Integrale aanpak

**online fraude**