Top! Dank je wel [redacted]
Van: [redacted] <[redacted]@denhaag.nl>
Verzonden: woensdag 8 december 2021 14:30
Aan: [redacted] [redacted]@denhaag.nl>; [redacted]
<[redacted]@denhaag.nl>
CC: [redacted] <h[redacted]@denhaag.nl>; [redacted]
[redacted]@denhaag.nl>
Onderwerp: RE: vragen wethouder over meldingen
Hoi [redacted],
In overleg met [redacted] heb ik dit opgepakt. In antwoord op je mail, het volgende:

- ***Op grond waarvan maken we het onderscheid "onderzoekwaardig en "niet onderzoekwaardig".***
  Dit wordt gedaan als sluitstuk van het meldkamerproces. Alle fraudesignalen die wij ontvangen worden eerst voorgescreend. Dat wil zeggen dat er eerst gekeken wordt of het een valide melding is. Tijdens deze voorscreening wordt in onze interne gesloten bronnen (zoals Socrates, Digidos en Kana) o.a. gecontroleerd of het überhaupt om een klant van onze dienst gaat, wat de uitkeringssituatie is en of het gemelde – vanuit dossieronderzoek – al bij ons bekend is (of niet).
  Wanneer het een valide melding is, wordt a.d.h.v. het proces "Valideren & Verrijken" beoordeelt of het een "onderzoekswaardige melding" is. Vanuit dit proces kunnen, behalve de eerder genoemde interne gesloten bronnen, ook andere gesloten bronnen (zoals IDHB, Suwinet, Dunea e.d.) geraadpleegd worden. Ook kunnen open bronnen (internet, sociale media e.d.) in de verrijking meegenomen worden. Al deze informatie wordt binnen wettelijke kaders verzameld in de zogenaamde Vooronderzoek-fase en mede voor dat doel vastgelegd in een rapportage. In dezelfde rapportage wordt ook namelijk ook – a.d.h.v. de bevindingen – de beoordeling over het vervolg (wel/geen verder onderzoek) benoemd.

- ***Hoe komen de meldingen binnen: via welke kanalen?***
  Telefonisch, schriftelijk (per post), via www.denhaag.nl en per mail. NB voor burgers zijn wij om privacy redenen (van zowel klant als tipgever) niet per mail te benaderen. NB Het komt echter voor dat er per mail, door een burger, melding wordt gedaan via een interne afdeling.

- ***Met welke frequentie komen er meldingen via de kliklijn binnen.***
  Dat fluctueert enorm. Alleen bij onderzoekswaardige meldingen wordt in Socrates specifiek vastgelegd dat het om een telefonische tip gaat. Het daadwerkelijke aantal telefonische tips is vele malen hoger. NB Alle binnengekomen meldingen (die niet afkomstig zijn van Support of www.denhaag.nl) worden in Digidos geclassificeerd als "HF Tips per telefoon / mail / post".

- ***Wanneer gaan we met een melding aan de slag en wanneer doen we niets met een melding?***
  Dat hangt in eerste instantie van de voorscreening af. Afhankelijk van de inhoud sturen we "niet onderzoekswaardige" meldingen door naar partijen die er mogelijk wel iets mee kunnen. Intern bijvoorbeeld naar de collega's die in een samenwerkingsverband zitten (zoals HEIT en HPB). Voor eventuele externe partijen sturen we de signalen door naar ons ministerie (die ze na hun eigen diepere validatie kunnen doorsturen). NB bij "niet onderzoekswaardige" meldingen mogen we geen externe gesloten bronnen raadplegen. Die vallen immers bij het ontbreken van een aanleiding niet binnen de wettelijke kaders. Derhalve is het voor ons niet mogelijk om te beoordelen "of" en naar "wie" het signaal gestuurd kan worden. Mede daardoor is de constructie met ons ministerie ontstaan.

  Bij een valide melding wordt via het Vooronderzoek de beslissing "wel/geen verder onderzoek" genomen. Wanneer er uit het Vooronderzoek naar voren komt dat er geen reden is voor verder onderzoek, dan wordt klant hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht door de meldkamer.
  Als er vanuit het Vooronderzoek wel een reden is voor verder onderzoek, dan wordt de zaak in de systemen omgezet naar Onderzoek en in de voorraad van onze onderzoekers geplaatst.

Voor de beantwoording van deze vragen is voornamelijk uitgegaan van burgermeldingen. Interne meldingen en andere niet-burger meldingen lopen doorgaans een iets andere route en behoeven niet altijd een beoordeling van de meldkamer op onderzoekswaardig. In voorkomende gevallen wordt echter wel vanuit Vooronderzoek een aanvullende verrijking gedaan (denk bijvoorbeeld aan informatie uit de Kamer van Koophandel, het kadaster en waterverbruiksinformatie). Hierover wordt dan in de eerder genoemde Vooronderzoek-fase gerapporteerd. NB het raadplegen van de externe gesloten bronnen mag alleen binnen wettelijke kaders worden gedaan. Deze bevragingen worden daarom altijd vastgelegd in een rapportage.
[redacted] Misschien kun je, m.b.t. de frequentie van de meldingen via de Tiplijn, iets uit je query's toevoegen? Daar het hier om een reactie richting een wethouder gaat, zijn [redacted] voor de zekerheid meegenomen in de cc.
Ik hoop dat je er zo mee uit de voeten kunt.
Groetjes,
Walter

Van: [redacted] [redacted]@denhaag.nl>
Verzonden: dinsdag 7 december 2021 18:53
Aan: [redacted] [redacted]@denhaag.nl>; [redacted] [redacted]@denhaag.nl>
Onderwerp: vragen wethouder over meldingen

Hoi [redacted]
Deze vragen kreeg ik van Wethouder via [redacted]
Jullie kunnen deze beter beschrijven dan ik. Kan een van jullie deze voor mij beschrijven?
Alvast bedankt.

- ***Op grond waarvan maken we het onderscheid "onderzoekwaardig en "niet onderzoekwaardig".***
- ***Hoe komen de meldingen binnen: via welke kanalen?***
- ***Met welke frequentie komen er meldingen via de kliklijn binnen.***
- ***Wanneer gaan we met een melding aan de slag en wanneer doen we niets met een melding?***

Groetjes, [redacted]