



UWV

Onderzoeksrapport Thema IP-logging

Resultaten en bevindingen



Status
Definitief

Versie
1.0

Datum
20-10-2017

Auteur
01

Ons kenmerk

Pagina
2 van 17

Inhoud

1.	Managementsamenvatting	3
2.	Aanleiding	4
3.	Omschrijving thema onderzoek	5
4.	Bevindingen onderzoek	7
5.	Bevindingen evaluatiebijeenkomst	11
6.	Conclusie	13
7.	Aanbevelingen	15
	Bijlage 1 – Beschrijvende statistiek doelgroep	16



Datum
20-10-2017

Versie
1.0

Pagina
3 van 17

1. Managementsamenvatting

IP-logging is het eerste themaonderzoek dat door gebruikmaking van loggingdata in heeft geprobeerd te spelen op de steeds verder digitaliserende dienstverlening van UWV en de misbruikrisico's die daarmee gepaard gaan. Aangezien dit onderzoek een eerste test van de kwaliteit van de loggingdata betreft, is de voornaamste doelstelling het detecteren van tussenpersonen op basis van IP-adressen. Deze detectie kan bovendien een aanzet zijn tot mogelijke onthulling van malafide handelingen door tussenpersonen. Gesteld kan worden dat de loggingdata voor dit doeleinde toereikend zijn. Bijna 29% van de geselecteerde WW-klienten geeft namelijk aan gebruik te maken van een tussenpersoon. Bovendien is interessant dat van deze klienten 76% aangeeft dat de tussenpersoon de Werkmap (deels of helemaal) bijhoudt, 74% zegt dat de tussenpersoon het contact met UWV (deels of helemaal) onderhoudt en 56% aangeeft dat de tussenpersoon op enige wijze helpt met solliciteren. Of sprake is van malafide handelingen door de tussenpersoon is door dit onderzoek echter niet blootgelegd. Desondanks kan wel de vraag gesteld worden of het wenselijk is dat deze groep WW-klienten, in ieder geval de eerste drie maanden van de uitkering, zowel fysiek als digitaal (nagenoeg) buiten beeld blijft van UWV.



Datum
20-10-2017

Versie
1.0

Pagina
4 van 17

2. Aanleiding

UWV digitaliseert haar dienstverlening in toenemende mate. Klanten kunnen online (1) een aanvraag doen voor een uitkering, (2) voldoen aan hun inspannings- en inlichtingenplicht, (3) communiceren met een e-coach etc. Door deze digitaliserende weg te volgen stelt UWV zich in staat om aan te sluiten bij de bezuinigingstaakstelling voor overheidsinstanties én de hedendaagse eisen van een steeds verder digitaliserende samenleving. Tegelijkertijd nemen door deze ontwikkelingen de bedreigingen vanuit de buitenwereld toe.

Het rapport 'Misbruikrisico's bij e-dienstverlening in het klantproces WW' zoomt in op de risico's van online dienstverlening. Het rapport stelt dat met de opkomst van e-dienstverlening nieuwe vormen van misbruikrisico's van uitkeringsgelden ontstaan. In het rapport wordt vastgesteld dat met het ontbreken van *face-to-face* contact (i) de controlebeleving bij klanten laag kan zijn en (ii) dat de verblijfplaats van de klant, gedurende de eerste drie maanden van de uitkering als er nog helemaal geen persoonlijk contact geweest is, onbekend is.

De handavingsrisico's die gepaard gaan met digitalisering zijn ook onderkend in het visiedocument 'UWV Toezichtvisie en -organisatie'. Middels het loggen en monitoren van het digitale verkeer haakt Risicomanagement & Intelligence (R&I) in op de beschreven handavingskansen uit het visiedocument. Hierin wordt o.a. de noodzaak aangegeven van een nieuw monitoring- en controle-instrumentarium om gedigitaliseerde vormen van fraude te detecteren. R&I heeft, ten behoeve van logging en monitoring van het digitale verkeer voor handavingsdoeleinden, in samenwerking met Concern-ICT, dit monitoring- en controle-instrumentarium opgezet. Het thema IP-logging is het eerste themaonderzoek dat dit instrumentarium gebruikt en test.



Datum
20-10-2017

Versie
1.0

Pagina
5 van 17

3. Omschrijving thema onderzoek

3.1 Probleemdefinitie

Zoals in de aanleiding is aangegeven digitaliseert UWV haar dienstverlening in rap tempo. Klanten kunnen op onze portalen terecht voor hun rechten en plichten binnen het domein van de sociale zekerheid. Voor de meeste (WW) klanten geldt dat zij de eerste drie maanden van hun uitkering alleen digitaal in contact staan met UWV. Het digitaliserende pad wordt steeds uitgebreider en de mogelijkheden voor onze klanten blijven groeien. UWV stimuleert digitaal gedrag bij klanten en burgers. Echter, een bijkomend ongewenst effect van digitalisering is dat met het (grotendeels) wegvallen van het fysieke contact, UWV bepaalde controlemomenten verliest. Het is voor UWV niet altijd duidelijk wie onze portalen bezoekt en vanaf welke locatie.

Door de toenemende digitalisering wordt het voor UWV steeds belangrijker om het digitale gedrag van klanten en burgers te volgen. Een belangrijk onderdeel daarvan is het loggen en monitoren van IP-adressen. R&I creëert en ontvangt al signalen van mogelijke frauduleuze constructies, waarbij er een sterke digitale factor aanwezig is, bijvoorbeeld binnen het thema DigiD fraude. Bij deze vorm van fraude bemachtigen criminelen gebruikersnamen en wachtwoorden van klanten en burgers, waarmee gepoogd wordt om financieel voordeel uit uitkeringen en toeslagen te behalen. UWV is door Logius menigmaal gevoed met signalen over suspecte handelingen op onze portalen. R&I kan op dat moment acteren op de signalen, echter door middel van het loggen en monitoren van IP-adressen wil R&I juist ook suspect gedrag op onze portalen detecteren (preventief).

In beginsel is dit thema onderdeel van het onderzoek naar de kwaliteit van de beschikbare IP-loggingdata. Binnen dit thema is daartoe, door gebruik te maken van de loggingdata, getracht IP-adressen in kaart te brengen waar vandaan voor meerdere personen (BSN's) handelingen worden verricht op de portalen van UWV. Dit kan namelijk een indicatie zijn voor misbruik.

Onderzoeksdoel

Het doel van het thema is om te onderzoeken of het door middel van loggingdata mogelijk is om tussenpersonen op UWV portalen te detecteren. Bovendien heeft het thema als subdoel om (mogelijke) malafide handelingen door tussenpersonen te onthullen.

3.2 Doelgroep

De online dienstverlening van UWV leent zich momenteel voor de wetten WW, WIA, Wajong. Voor deze wetten kunnen online uitkeringen worden aangevraagd en/of wijzigingen worden doorgegeven.

Voor dit onderzoek is echter gekozen om de doelgroep te beperken tot de WW populatie. De reden hiervoor is dat WW-klanten meer digitale contactmomenten hebben dan de AG-groep. Via de UWV-portalen geven WW-klanten namelijk hun sollicitaties, gewerkte uren of verkregen inkomsten en wijzigingen door. Er zijn dus meer loggingdata van deze groep beschikbaar.

3.3 Methode

Door R&I is een selectie gemaakt van IP-adressen van waaruit door meer dan 10 BSN's is ingelogd op de UWV-portalen. Van de IP-adressen die uit deze analyse naar voren kwamen is eerst gecheckt door R&I of



Datum
20-10-2017

Versie
1.0

Pagina
6 van 17

zij behoren tot openbare locaties zoals een bibliotheek en deze zijn vervolgens uitgesloten van selectie. Na deze filtering zijn de te onderzoeken klanten random geselecteerd.

3.4 Omvang

In totaal zijn 921 signalen opgepakt door Themaonderzoek. Van dit aantal zijn 761 zaken daadwerkelijk verder onderzocht en op moment van schrijven van dit rapport zijn 18 onderzoeken nog lopend.

3.5 Duur en locatie

In juni 2016 is het thema van start gegaan en zijn de eerste signalen geleverd. Precies een jaar later, in juni 2017, is de laatste levering van signalen geweest. De onderzoeken hebben plaatsgevonden bij de themakantoren Zwolle, Eindhoven, Rotterdam, Amsterdam en Utrecht. De eindevaluatie heeft plaatsgevonden op 20 september 2017 op themakantoor Amsterdam.

4. Bevindingen onderzoek

Zoals eerder is aangegeven is het doel van dit thema te onderzoeken of het middels loggingdata mogelijk is om tussenpersonen op UWV portalen te detecteren en hiermee (mogelijk) malafide handelingen te onthullen.

Daartoe is op basis van de loggingdata door R&I geanalyseerd door welke WW-klienten (BSN's) wordt ingelogd vanaf een IP-adres waarvandaan door meer dan 10 BSN's wordt ingelogd. Dit kan namelijk duiden op een tussenpersoon die namens klanten online contact onderhoudt met UWV en namens de klant voldoet aan de rechten en plichten.

Om inzicht te verkrijgen in wat er op de betreffende IP-adressen gebeurt en of er dus sprake is van een tussenpersoon is een vragenlijst opgesteld die de themaonderzoekers tijdens de gesprekken met de klanten hebben ingevuld. De vragen hebben voornamelijk betrekking op de locatie waarvandaan klanten inlogden, of de uitkering door de klant zelf of door iemand anders is aangevraagd, of klanten gebruik maken van een tussenpersoon en wie het contact met UWV onderhoudt. Het thema is er dus niet primair op gericht om fraude op te sporen en terugvorderingen in te stellen. De bevindingen die verkregen zijn door de vragenlijst zijn het meest interessant. Deze bevindingen worden daarom allereerst in dit hoofdstuk uiteengezet. Tijdens de onderzoeken zijn echter wel enkele overtredingen geconstateerd, zoals het niet doorgeven van vakantie. Aan het eind van dit hoofdstuk worden deze resultaten ook weergegeven. In bijlage 1 is, ter kennisname, de beschrijvende statistiek van enkele persoonskenmerken van de doelgroep weergegeven.

4.1 Bevindingen vragenlijst

Aanvraag uitkering

In totaal zijn 697 vragenlijsten volledig ingevuld. Bij de vraag of de uitkering door de klant zelf is aangevraagd geven 365 klanten (52,4%) aan dit zelf gedaan te hebben en geven 332 klanten (47,6%) aan dat de aanvraag door of met iemand anders is gedaan.

Heeft de klant de uitkering zelf aangevraagd?	Aantal	Percentage
Ja	365	52,4%
Nee	332	47,6%

Onderstaande tabel geeft vervolgens weer van wie de klant, die de aanvraag niet zelf heeft gedaan, hulp heeft gehad bij het aanvragen van de uitkering. De meeste klanten (53,7%) hebben hierbij hulp gehad van een tussenpersoon.

Van wie heeft de klant hulp gehad?	Aantal*	Percentage
Partner	34	9,8%
Familie	43	12,4%
Vrienden/kennissen	83	24,1%
Tussenpersoon	186	53,7%

*bij deze vraag konden klanten meer dan één antwoord opgeven. De som van de aantallen (346) wijkt daarom enigszins af van het aantal van 332.

Tussenpersoon

Op de vraag of de klant gebruik maakt van een tussenpersoon geeft bijna 29% aan hiervan gebruik te maken. Vervolgens zijn vragen gesteld over hoe de klant de tussenpersoon kent en of de tussenpersoon reclame maakt, om in kaart te kunnen brengen hoe een tussenpersoon zijn of haar klanten werft.

Is er sprake van een tussenpersoon?	Aantal	Percentage
Ja	200	28,7%
Nee	497	71,3%

Nagenoeg alle klanten die gebruik maken van een tussenpersoon kent deze via het eigen netwerk of via familie, vrienden of kennissen. Het in contact komen met een tussenpersoon verloopt dus voornamelijk via de eigen sociale kring. Dit blijkt ook uit een voorbeeld dat aangehaald is tijdens de eindevaluatie, waarbij themaonderzoekers aangeven dat bij klanten met een Ghanese achtergrond de kerk waar veel Ghanezen samenkomen de plek is waar zij de tussenpersoon hebben leren kennen.

Waar kent de klant de tussenpersoon van?	Aantal*	Percentage
Eigen netwerk	113	53,1%
Familie/vrienden/kennissen	83	39,0%
Via werkgever	12	5,6%
Internet	5	2,3%

*bij deze vraag konden klanten meer dan één antwoord opgeven. De som van de aantallen (213) wijkt daarom enigszins af van het aantal van 200.

Uit onderstaande tabel komt naar voren dat bijna 55% van de tussenpersonen op enige wijze reclame maakt. De voornaamste manier om reclame te maken blijkt de mond-tot-mond reclame te zijn. Dit sluit aan bij de bevinding uit de vorige tabel dat de eigen sociale kring een belangrijke rol speelt bij het in contact komen met de tussenpersoon.

Maakt de tussenpersoon reclame?	Aantal	Percentage
Ja, internet	25	12,5%
Ja, flyer	7	3,5%
Ja, advertentie krant	0	
Ja, mond-tot-mond reclame	60	30,0%
Ja, zowel via internet als mond-tot-mondreclame	19	9,5%
Nee	66	35,0%
Niet bekend bij klant	23	11,5%

De volgende tabellen geven de bevindingen weer met betrekking tot de vragen over het contact met UWV, het onderhouden van de Werkmap en het solliciteren. Opvallend is dat een groot deel van de klanten (in totaal 76%) te kennen geeft dat de tussenpersoon voor hen de Werkmap (deels) onderhoudt.



Datum
20-10-2017

Versie
1.0

Pagina
9 van 17

Wie onderhoudt de Werkmap?	Aantal	Percentage
Klant	34	17,0%
Tussenpersoon	116	58,0%
Zowel de klant als de tussenpersoon	36	18,0%
Anders	14	7,0%

Naast het bijhouden van de Werkmap wordt ook het andere contact met UWV (bijvoorbeeld het telefonische contact of het doorgeven van wijzigingen) voor een groot deel van de klanten (deels) door de tussenpersoon gedaan (in totaal 74%). Het ligt voor de hand dat de percentages met betrekking tot deze vragen redelijk overeenkomen, aangezien beide vragen het contact met UWV betreffen. De verwachting is dat wanneer de tussenpersoon het contact via de Werkmap op zich neemt, hij/zij dit ook doet voor het overige contact met UWV.

Wie onderhoudt het contact met UWV?	Aantal	Percentage
Klant	40	20,0%
Tussenpersoon	103	51,5%
Zowel de klant als de tussenpersoon	45	22,5%
Anders	12	6,0%

Ook bij het solliciteren helpt de tussenpersoon bij veel klanten (in totaal 56%). De tussenpersoon doet dat in de vorm van het zoeken naar vacatures voor de klant of het daadwerkelijk schrijven en versturen van de sollicitatiebrieven of allebei. Een groot deel van de klanten, namelijk 41,5%, geeft echter aan dat de tussenpersoon hen niet helpt bij het zoeken van vacatures dan wel het doen van de sollicitaties.

Helpt de tussenpersoon met solliciteren?	Aantal	Percentage
Ja, de tussenpersoon zoekt vacatures	36	18,0%
Ja, de tussenpersoon schrijft en verstuurt de sollicitatiebrieven	28	14,0%
Ja, de tussenpersoon zoekt vacatures én schrijft en verstuurt de sollicitatiebrieven	48	24,0%
Nee, de tussenpersoon helpt niet	83	41,5%
Anders	5	2,5%

De laatste vragen van de vragenlijst hebben betrekking op of de tussenpersoon voor zijn/haar diensten betaald wordt door de klant en zo ja, hoe dat gebeurt. De meeste klanten geven aan dat zij de tussenpersoon betalen (ruim 60%). De wijze waarop deze betaling plaatsvindt is voornamelijk via overschrijving, namelijk bij bijna 50% van de klanten.

Wordt de tussenpersoon betaald?	Aantal	Percentage
Ja	121	60,5 %
Nee	79	39,5 %



Datum
20-10-2017

Versie
1.0

Pagina
10 van 17

Hoe wordt de tussenpersoon betaald?	Aantal	Percentage
Contant	36	29,8%
Overschrijving	60	49,6%
Zowel contant als via overschrijving	16	13,2%
Anders	9	7,4%

4.2 Bevindingen Phoenix

Ondanks dat de doelstelling van dit onderzoek niet primair gericht is op het vaststellen van regelovertreding door klanten van UWV, zijn er tijdens de onderzoeken toch overtredingen geconstateerd. In totaal zijn er 72 overtredingen gedetecteerd, waarvan in onderstaande tabel uiteengezet is welke overtredingen dat betreffen.

Aard overtreding	Aantal	Percentage
Niet doorgeven vakantie	32	44,5%
Verzwegen wit werk	18	25,0%
Verblijf buitenland anders dan vakantie	8	11,1%
Onjuiste opgave samenlevingsvorm	6	8,3%
Overig	8	11,1%
Totaal	72	100%

Naar aanleiding van deze overtredingen zijn 29 terugvorderingen ingesteld en eveneens 29 boetes opgelegd. In totaal is een bedrag van € 106.614 teruggevorderd en is € 35.015 aan boetes opgelegd. Daarnaast zijn 44 waarschuwingen opgelegd en hebben 24 herzieningen, 2 kortingen en 2 intrekkingen van de uitkering plaatsgevonden.

5. Bevindingen evaluatiebijeenkomst

Op 20 september 2017 is een eindevaluatie gehouden, waarbij de resultaten van de vragenlijst en resultaten uit Phoenix gepresenteerd zijn en het thema in zijn geheel is geëvalueerd. Bij de bijeenkomst waren enkele themaonderzoekers, een medewerker themaonderzoek, de themamanager, de risico-onderzoeker, de juridisch adviseur en de business consultant aanwezig die bij het thema aangesloten waren. Tijdens de evaluatie is besproken wat er op zowel inhoudelijk vlak als qua proces goed ging en wat er beter kon. Daarnaast is ingegaan op welke inzichten het thema heeft verschaft in de werkwijze van tussenpersonen. De belangrijkste punten worden hieronder kort weergegeven.

Inhoud

De deelnemers aan de evaluatie geven aan dat:

- De doelgroep (voornamelijk Polen en Ghanezen) een interessante doelgroep is om te onderzoeken, mede omdat er bepaalde terugkerende patronen tijdens de onderzoeken te herkennen waren in de gesprekken met en gedrag van de klanten (daar wordt onder het kopje *Inzichten op ingegaan*);
- Doordat het thema Tussenpersonen inmiddels ook van start was gegaan de kennis die daaruit voortkwam over de werkwijze van de tussenpersonen van toegevoegde waarde was voor het uitvoeren van dit thema en andersom. De thema's waren dus complementair aan elkaar;
- Het wenselijk is bij de start van het thema openheid van zaken te geven aan de betrokkenen van het thema over waarom klanten geselecteerd zijn en hoe (het technische verhaal). Daar werd bij de kick-off niet over gesproken, terwijl de betrokkenen hier wel in geïnteresseerd waren. Aangezien zij met de gegenereerde signalen aan de slag gaan, willen zij ook inzicht in de achtergrond hiervan;
- In de vragenlijst een vraag opgenomen dient te worden over of de klant de Nederlandse taal machtig is, aangezien je bij een ontkennend antwoord gelijk kunt doorvragen over hoe de klant dan kennis neemt van de rechten en plichten en hoe hieraan wordt voldaan. Themaonderzoekers verwachten dat door klanten dan sneller zal worden aangegeven dat een tussenpersoon een rol speelt;
- Bij de kick-off benadrukt is dat niet van de vragenlijst afgeweken mocht worden. Dit zorgde er volgens de themaonderzoekers voor dat niet goed kon worden onderzocht of er eventueel sprake was van malafide handelingen van de zijde van de tussenpersoon, omdat de vragen in de vragenlijst daar niet toereikend genoeg voor waren.

Proces

De deelnemers aan de evaluatie geven aan dat:

- Het betrekken van enkele themaonderzoekers bij de totstandkoming van de werkinstructie als positief wordt gezien;
- Zij daarnaast ook graag betrokken hadden willen worden bij de ontwikkeling van de vragenlijst en deze in een pilotvorm te testen, zodat deze eventueel nog aangepast en aangescherpt kan worden voordat het thema daadwerkelijk van start gaat;
- In de procesbeschrijving/werkinstructie het inschakelen van een tolk standaard ingeregeld moet worden, aangezien regelmatig de tussenpersoon meekwam naar het gesprek om te vertalen. Dit is niet wenselijk, aangezien bij de klant informatie over de tussenpersoon wordt uitgevraagd.
- De flexibiliteit van R&I voor het leveren van (extra) signalen op prijs werd gesteld.



Datum
20-10-2017

Versie
1.0

Pagina
12 van 17

Opvallendheden tijdens de onderzoeken

Tijdens de evaluatie zijn een aantal opvallendheden besproken die tijdens de onderzoeken, vaak herhaaldelijk, naar voren kwamen:

- In veel gevallen hadden klanten hun Digi-D gegevens overgedragen aan de tussenpersoon. Dit is ook de verwachting als de tussenpersoon namens de klant digitaal aan de rechten en plichten voldoet, aangezien de Digi-D gegevens daarvoor nodig zijn;
- Veel klanten gaven aan vertrouwen te hebben in de tussenpersoon, maar wilden of konden vaak toch niet de naam of andere gegevens van de tussenpersoon prijsgeven. In veel gevallen werd slechts de voornaam van de tussenpersoon genoemd;
- Een Poolse tolk stelt dat tussenpersonen met de Poolse nationaliteit aan Poolse klanten tips geven over hoe ze regels kunnen omzeilen of bewijzen voor bijvoorbeeld verblijf in buitenland kunnen achterhouden;
- Uit enkele gesprekken en nader dossieronderzoek blijkt dat bij klanten die geen Digi-D hebben door de tussenpersoon bij UWV wordt aangegeven dat zij niet digivaardig zijn. De aanvraag WW wordt door de klant samen met de tussenpersoon gedaan. De handtekening op de aanvraag WW komt zo overeen met het ID-bewijs. Vervolgens worden meerdere sollicitatieformulieren ondertekend door de klant zodat de tussenpersoon deze later kan versturen. De tussenpersoon faciliteert hiermee dat de klant toch naar het buitenland kan vertrekken terwijl hij/zij voor hem/haar voldoet aan de sollicitatieplicht. De themaonderzoekers stellen dat deze werkwijze ook in het thema Tussenpersonen aan het licht is gekomen;
- Vrijwel alle Ghanese en Poolse klanten geven aan gebruik te maken van een tussenpersoon wegens het niet spreken van de Nederlandse taal en onwetendheid van de regels van UWV;
- De klanten die wel de Nederlandse taal beheersen maken in geen van de onderzochte zaken gebruik van een tussenpersoon;
- Vaak komen klanten (veelal met de Poolse nationaliteit) de eerste afspraak niet opdagen met als reden dat een familielid ziek of overleden is. De themaonderzoekers vermoeden dat de klanten in Polen verbleven en dat hierdoor de reistijd van Polen naar Nederland overbrugd wordt;
- Binnen de Ghanese gemeenschap speelt de Ghanese kerk in Amsterdam een belangrijke rol. Via de kerk hebben veel Ghanezen de tussenpersonen leren kennen. De klanten van Ghanese afkomst gaven allemaal dezelfde namen van tussenpersonen op.



Datum
20-10-2017

Versie
1.0

Pagina
13 van 17

6. Conclusie

Gesteld kan worden dat R&I in staat is door middel van loggingdata tussenpersonen op de UWV-portalen te detecteren. Daarmee kan geconcludeerd worden dat in ieder geval voor dit doeleinde de kwaliteit van de loggingdata toereikend is.

De cijfers en bevindingen maken duidelijk dat in bijna 29% van de onderzochte zaken een tussenpersoon in het spel is. In de overige zaken is door klanten aangegeven dat zij geen gebruik maken van een tussenpersoon. In deze gevallen kunnen de IP-adressen op basis waarvan de klanten geselecteerd zijn openbare gelegenheden, zoals bibliotheken, betreffen. IP-adressen die tijdens de selectie naar voren kwamen en waarvan na een eerste check door R&I bleek dat het om een openbare locatie ging werden echter bij voorbaat uitgesloten van nader onderzoek door Themaonderzoek. Tegelijkertijd kunnen IP-adressen dynamisch van aard zijn, waardoor niet helemaal duidelijk wordt waartoe het IP-adres behoort. Dit kan de kwaliteit van de eerste check van R&I hebben beperkt. Dat in de overige 71% van de onderzochte zaken dus daadwerkelijk geen sprake is van een tussenpersoon kan in ieder geval niet met zekerheid worden gesteld.

Duidelijk is wel dat van de zaken waar de klant gebruik maakt van een tussenpersoon:

- in 76% de Werkmap (deels of helemaal) door de tussenpersoon wordt bijgehouden;
- in 74% het overige contact met UWV (deels of helemaal) door de tussenpersoon wordt gedaan;
- in 56% de tussenpersoon de klant helpt met het doen van sollicitaties (bij een groot deel hiervan betreft dit daadwerkelijk het schrijven van de sollicitatiebrieven);
- in ruim 60% de klant de tussenpersoon betaalt voor zijn/haar diensten.

Deze percentages geven aan dat, naast het feit dat het *face-to-face* contact tussen klanten en UWV (zeker de eerste drie maanden) niet aanwezig is, ook het contact via de digitale weg bij een groot deel van de klanten die gebruik maken van een tussenpersoon minimaal is. Alhoewel het inschakelen van een tussenpersoon wettelijk is toegestaan, kan de vraag worden gesteld of het wenselijk is dat deze groep klanten ook digitaal nagenoeg buiten beeld van UWV blijft. Immers, op deze wijze wordt - verwijzend naar de bevindingen uit het rapport 'Misbruikrisico's bij e-dienstverlening in het klantproces WW' - (i) de controlebeleving bij deze klantgroep nog lager en is (ii) de verblijfplaats van deze klantgroep nog lastiger vast te stellen.

Dit thema heeft daarentegen niet het gewenste subdoel bereikt van het detecteren van mogelijk malafide handelingen van tussenpersonen. Alhoewel enkele bevindingen wijzen op misbruik dan wel oneigenlijk gebruik van de mogelijkheid als tussenpersoon te fungeren voor UWV klanten (door bijvoorbeeld het faciliteren van verblijf in buitenland tijdens de uitkering), is de invulling van dit thema niet in staat gebleken het grotere geheel van de werkwijze van tussenpersonen in kaart te brengen. De oorzaak hiervan is dat bij de start van het thema benadrukt is dat het primair gaat om het testen of de loggingdata toereikend is voor het detecteren van tussenpersonen. Deze afbakening heeft achteraf gezien de themaonderzoekers te veel beperkt in hun onderzoek.

Thema Tussenpersonen

Ondanks dat dit thema te weinig kennis heeft opgeleverd over de al dan niet malafide werkwijzen van tussenpersonen, heeft het thema Tussenpersonen - dat later is gestart maar nagenoeg parallel aan dit



Datum
20-10-2017

Versie
1.0

Pagina
14 van 17

thema heeft gelopen - dit wel duidelijker gekregen. Op basis van een aantal risicovolle aspecten die tijdens dat onderzoek naar voren zijn gekomen zijn in het betreffende onderzoeksrapport enkele aanbevelingen gedaan ten aanzien van het proces, het beleid en de regelgeving van UWV.



7. Aanbevelingen

Aangezien op basis van dit onderzoek hoofdzakelijk is onderzocht in hoeverre de IP-loggingdata waarover R&I beschikt bruikbaar is om tussenpersonen te detecteren, richten de aanbevelingen zich voornamelijk op de wijzen waarop R&I het gebruik van deze IP-loggingdata kan uitbouwen. Nu er namelijk geconcludeerd is dat loggingdata voor dit doeleinde gebruikt kunnen worden, kan door nadere analyses te doen op deze data (in combinatie met andere data) meer kennis vergaard worden over tussenpersonen en hun klanten. Met deze kennis kan UWV beter op deze klanten inspelen.

Aanbevolen wordt dan ook dat:

- **R&I** in kaart brengt welke klanten gebruik maken van een tussenpersoon. Waar mogelijk kan een klantprofiel opgesteld worden op basis van verscheidene klantkenmerken aan de hand waarvan:
 - de divisie **Uitkeren** in samenwerking met **K&S** beter in kan spelen op deze klantgroep met betrekking tot voorlichting over rechten, plichten en het gebruik van tussenpersonen;
 - **Handhaving/R&I** de mogelijkheden nagaat om deze klantgroep nader te onderzoeken wegens mogelijk verblijf in het buitenland.
- **R&I** door middel van de loggingdata ⁰⁷ [redacted]. Hier kan UWV vervolgens in een eerder stadium dan nu wordt gedaan op acteren.
- **R&I** ⁰⁷ [redacted].



Datum
20-10-2017

Versie
1.0

Pagina
16 van 17

Bijlage 1 – Beschrijvende statistiek doelgroep

Om meer inzicht te verschaffen in de doelgroep die is onderzocht binnen dit thema staan in onderstaande tabellen beschrijvende statistieken weergegeven van de persoonskenmerken nationaliteit, opleidingsniveau, leeftijd en geslacht. In de tabellen is de verdeling weergegeven met betrekking tot zowel de gehele doelgroep als tot de klanten binnen die doelgroep die hebben aangegeven gebruik te maken van een tussenpersoon.

Nationaliteit	Aantal doelgroep totaal	Aantal doelgroep met tussenpersoon
Nederlandse	472 (68%)	48 (24%)
Poolse	135 (20%)	106 (54%)
Ghanese	26 (4%)	18 (9%)
Griekse	13 (2%)	4 (2%)
Turkse	12 (2%)	3 (2%)
Hongaarse	8 (1%)	5 (3%)
Onbekend	4	3
Duitse	3	2
Slowaakse	3	3
Franse	2	1
Portugese	2	
Belgische	1	
Eritrese	1	
Finse	1	1
Indonesische	1	
Kaapverdische	1	
Letse	1	1
Litouwse	1	
Marokkaanse	1	
Noorse	1	
Oostenrijkse	1	1
Syrische	1	1
Eindtotaal	691 (100%)	197 (100%)

Opleidingsniveau	Aantal doelgroep totaal	Aantal doelgroep met tussenpersoon
Basisonderwijs	142 (21%)	72 (36%)
VMBO	97 (14%)	28 (14%)
Havo/VWO	45 (7%)	18 (9%)
MBO	237 (34%)	54 (27%)
HBO	103 (15%)	6 (3%)
WO/master	43 (6%)	5 (3%)
Onbekend	24 (4%)	14 (9%)
Eindtotaal	691 (100%)	197 (100%)



Datum
20-10-2017

Versie
1.0

Pagina
17 van 17

Leeftijd	Aantal doelgroep totaal	Aantal doelgroep met tussenpersoon
21-30	60 (9%)	17 (9%)
31-40	169 (24%)	49 (25%)
41-50	199 (29%)	69 (35%)
51-60	208 (30%)	55 (28%)
61 en ouder	55 (8%)	7 (4%)
Eindtotaal	691 (100%)	197 (100%)

Geslacht	Aantal doelgroep totaal	Aantal doelgroep met tussenpersoon
Man	305 (44%)	90 (46%)
Vrouw	386 (56%)	107 (54%)
Eindtotaal	691 (100%)	197 (100%)