

Gespreksnotitie voor het ronde tafel gesprek met de vaste kamercommissie voor Justitie en Veiligheid over online fraude

Datum: 1 oktober 2025

Mw. mr. Henriëtte Bongers, directeur Fraudehulpdesk

Onderwerp: Online fraude en de rol van publiek-private samenwerking

Fraudehulpdesk draagt bij aan maatschappelijke weerbaarheid en opsporing

Online fraude is in korte tijd uitgegroeid tot het meest voorkomende delict in Nederland. Eén op de vijf Nederlanders krijgt ermee te maken, en het aantal meldingen blijft onverminderd stijgen. Bij de Fraudehulpdesk, het landelijke meldpunt en tevens de helpdesk voor burgers en bedrijven, is het aantal meldingen ten opzichte van vorig jaar zelfs verdubbeld. Die toename laat zien dat fraudeurs steeds actiever en geraffineerder te werk gaan, maar ook dat slachtoffers de weg beter weten te vinden naar hulp. Daarmee wordt de urgentie van een gecoördineerde en krachtige aanpak steeds groter.

Kengetallen FHD 2024

65.000 meldingen

650.000 verdachte e-mails

De aard van fraude verandert bovendien snel. Waar het enkele jaren geleden vaak ging om relatief eenvoudige vormen van phishing, zien we nu complexe methoden waarin kunstmatige intelligentie, deepfakes en spoofing een centrale rol spelen. Het onderscheid tussen echt en nep wordt voor burgers en bedrijven steeds moeilijker te maken. Belangrijk is dat slachtoffers allang niet meer alleen bestaan uit kwetsbare groepen zoals ouderen. Steeds vaker worden ook goed geïnformeerde en digitaal vaardige mensen getroffen. Daarmee is online fraude uitgegroeid tot een breed maatschappelijk probleem dat het hele politieke spectrum zou moeten aanspreken.

Aantal meldingen FHD 2025
50% stijging t.o.v. 2024

De menselijke impact is groot en komt dagelijks tot uiting bij de Fraudehulpdesk. Collega's spreken slachtoffers die wanhopig bellen omdat hun spaargeld is verdwenen, die in tranen uitleggen dat zij niet meer weten wie ze nog kunnen vertrouwen, of die zich schamen dat ze erin zijn getrapt. De emotionele schade is vaak groter dan de financiële.

Waarom dit nu een belangrijk politiek onderwerp is

Online fraude groeit harder dan welke andere vorm van criminaliteit ook en raakt miljoenen Nederlanders direct of indirect. Het ondermijnt het vertrouwen in de digitale economie, in financiële instellingen en in de overheid. Voor de politiek is dit daarom niet langer een randonderwerp, maar een kernthema in de bredere veiligheids- en rechtsstaatagenda. Nu investeren in een krachtige en samenhangende aanpak betekent dat grote maatschappelijke schade kan worden voorkomen.

FHD is uniek

Tegen deze achtergrond is publiek-private samenwerking essentieel. Geen enkele partij kan online fraude in zijn eentje bestrijden. Banken, politie, het Openbaar Ministerie, toezichthouders en de Fraudehulpdesk hebben ieder hun rol, maar alleen samen kunnen zij burgers en bedrijven echt beschermen.

De Fraudehulpdesk vervult hierin een unieke functie. Het is een herkenbaar laagdrempelig loket waar iedereen terecht kan, van particulieren die een verdachte mail krijgen tot ondernemers die geconfronteerd worden met factuurfraude. Voor partners zoals politie en banken is de Fraudehulpdesk bovendien een waardevolle ingang: meldingen worden verzameld, geordend en bieden inzicht in trends en patronen.

De kracht van dit loket is dat slachtoffers serieus genomen worden, dat zij snel en persoonlijk advies krijgen en dat de informatie die daaruit voortkomt direct kan bijdragen aan de bredere aanpak van fraude. Ook de landelijke bekendheid maakt de Fraudehulpdesk tot het startpunt voor burgers en bedrijven.

Meer dan de helft van de mensen die contact opnemen is nog geen slachtoffer maar komt met een verdachte situatie of vraag. Dat betekent dat de preventieve waarde groot is: veel schade kan worden voorkomen doordat mensen op tijd gewaarschuwd en geholpen worden. Ook is de tevredenheid van melders hoog; de laagdrempeligheid en persoonlijke benadering maken dat slachtoffers zich gehoord en gesteund voelen.

*Ruim 96% is tevreden over de bereikbaarheid van de FHD
Ruim 93% noemt de ontvangen informatie voldoende duidelijk tot
(zeer) duidelijk*

Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek tussen januari en juni 2025

Samenwerking met politie en private partijen

De samenwerking met publieke en private partijen werpt al duidelijke vruchten af. In een recent afgeronde pilot waarbij een politiemedewerker bij de Fraudehulpdesk was gedetacheerd, gaf 100% van de melders aan tevreden te zijn over de afhandeling van hun meldingen en steeg het aantal aangiften met 40%. Ook de politie zelf was zeer positief: de informatiepositie werd verbreed, er konden snel interventies worden uitgevoerd, doorlooptijden om tot aangiften te komen werden verkort en meldingen konden direct worden benut in de opsporing. De werkwijze wordt nu landelijk uitgerold en er worden 3 politiemedewerkers structureel gedetacheerd bij de Fraudehulpdesk.

Daarnaast zijn de eerste stappen gezet in de voorbereidingen van een nieuwe pilot, waarin de Fraudehulpdesk voor een periode van zes maanden actorgegevens wil gaan vastleggen ten behoeve van de politie.

Doel is meldingen van burgers en bedrijven effectiever te benutten voor opsporing, verdachte patronen sneller te herkennen, informatie door te geleiden en gericht zaken aan te leveren aan de politie. Daarmee wordt de Fraudehulpdesk bij uitstek een loket waar meldingen van deze criminaliteit samenkomen en beschikbaar worden gemaakt voor (specifieke) partners in de aanpak.

Resultaten pilot politie	
Warme doorverwijzing goed ervaren	100% van de melders is positief
Ontzorgen	78% voelt zich ontzorgd
Aangifte	40% meer aangiften
Verkorting doorlooptijd	100% van de meldingen heeft binnen 1 week geleid tot een aangifte

Conclusie en oproep aan de politiek

Online fraude is inmiddels een vorm van high-impact crime. Het vraagt om eenzelfde urgentie en inzet als andere zware criminaliteit.

De Fraudehulpdesk vervult nu al een belangrijke nationale rol door burgers en bedrijven één duidelijk loket te bieden voor al hun vragen en meldingen over fraude. Dat voorkomt dat mensen verdwalen in een ingewikkeld stelsel van instanties en niet weten waar zij moeten aankloppen. Bovendien kan de Fraudehulpdesk fungeren als voorportaal voor organisaties als de politie en banken: meldingen worden gestructureerd verzameld en kunnen gericht worden doorgeleid. Zo wordt niet alleen de maatschappelijke weerbaarheid versterkt, maar ook de opsporingscapaciteit vergroot.

Deze rol vormt een uitstekende basis voor doorontwikkeling in lijn met de actuele dreigingen en de behoeften van burgers, bedrijven en partners. Van de politiek vragen wij daarom om de Fraudehulpdesk structureel te positioneren als nationaal loket en de samenwerking met publieke én private partners duurzaam te ondersteunen. Daarmee laat de politiek zien dat slachtoffers er niet alleen voor staan, dat hun vertrouwen serieus wordt genomen en dat de aanpak van online fraude toekomstbestendig wordt verankerd.

“[Uit onderzoek] blijkt dat de combinatie van diensten [van de Fraudehulpdesk] en de brede oriëntatie op alle vormen van fraude, in het landschap van fraudemeldpunten, uniek is.”

Eindrapport Evaluatie Fraudehulpdesk, WODC, 2023

Zie bijlage: overzicht samenwerkingspartners Fraudehulpdesk

Samenwerkingspartners

Triodos  Bank

V N O N C W

 ABN-AMRO

ACM


achmea 

de Bibliotheek 


Consumenten
bond

slachtoffer
HULP
NEDERLAND

 **POLITIE**

asn  bank

ING 


MKB
Nederland

 seniorweb

 LAVG

 **AFM**



 nederlandse
vereniging
van banken

CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid


ECC-Net

ECP
Platform voor de
InformatieSamenleving

Rabobank