

Business CASE Landelijk Service Centrum e-Crime

Auteur: 9

Status: definitief

8-2014 / 1.1

Rubricering: Geel (politie zeer vertrouwelijk)

Documentinformatie

Doel van dit document

Deze Business case is opgesteld in opdracht van de Kerngroep Digitalisering en Cybercrime in verband met de bouw van het Landelijk Service Centrum e-Crime.

Versie	Versiedatum	Wijziging	Gemarkeerde wijzigingen
0.1	augustus2014	eerste invulling	[Nee]
0.2	Oktober 2014	Verdere detaillering na regiegroep d.d.21/10/2014	[Nee]

Portefeuille	Gegevens
Digitalisering en Cybercrime	
Bestuurlijke prioriteit	Fichenummer departement
Ja: voorrangsprioriteit!	73-2014

Distributie

Verspreiding	[v0.1] [ddmmjj]	[v0.x] [ddmmjj]	[v0.x] [ddmmjj]	[vx.x] [ddmmjj]	[vx.x] [ddmmjj]	[vx.x] [ddmmjj]	[vx.x] [ddmmjj]

Review commentaar

Versie	Wanneer	Wie	Functie
1.0	Sept '14	9	PL

©2014 Politie, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, op geautomatiseerde wijze opgeslagen of openbaar gemaakt in enige vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Politie.

Template 2014v1

Inhoudsopgave

1. Managementsamenvatting	4
Inleiding	5
Aanleiding	5
Achtergrond	6
Organisatorische context	7
Technologische ontwikkelingen	7
Politieke ontwikkelingen	8
Juridische kaders	8
FIT/ GAP	8
Kritische factor	9
Werkproces	10
Baten, Lasten en Risico's	11
Financieel: Centrale Operationele Invoer Verwerking	11
Financieel: decentrale invoer Regionale Service Centra	12
Conclusies en aanbevelingen	17
Conclusies	17
Centralisatie	17
Kanttekening	17

1. Managementsamenvatting

Er is een stijging waarneembaar in het aantal e-crimes waar Nederland last van heeft: criminele activiteiten waarbij het digitale niet alleen het doel is maar ook het middel. Om burgers, bedrijven en instellingen van dienst te zijn die slachtoffer zijn geworden van e-crime en om als nationale politie invulling te geven aan de prioriteit van een centrale aanpak en een betere registratie van high volume en high impact cybercrime, wordt een Landelijk Service Centrum e-Crime ingericht bij de politie. Hier worden meldingen van slachtoffers centraal geregistreerd, geanalyseerd, verwerkt en voorbereid voor afhandeling door de eenheden. Er wordt gebruik gemaakt van de centrale digitale toegang tot de politie: www.politie.nl. Door het centraliseren van de intake, registratie en verwerking van de meldingen, krijgt de politie meer zicht en inzicht in aard en omvang van deze categorie meldingen.

Gestart wordt met het borgen van bestaande succesvolle initiatieven. Als eerste met het borgen van het Landelijk Meldpunt Internet Oplichting (LMIO), een project dat opereert vanuit de eenheid Noord-Holland. Registratie en analyse van de meldingen en het opwerken tot projectvoorstellen vindt hier plaats.

De kerngroep heeft opdracht gegeven tot het opstellen van een business case waarin het concept van het LSCeC nader wordt uitgewerkt met LMIO als focuspunt. De business case is besproken in de regiegroep van oktober 2014. In dit overleg zijn 3 varianten besproken om aan de opdracht vorm te geven. De

[7-12](#)

Aan de werkgroep is de opdracht verstrekt de business case verder te verfijnen en te kijken welke mogelijkheden/ alternatieven mogelijk zijn om [7-12](#)

Deze variant sluit aan bij wensen van de organisatie, "is van deze tijd" en sluit aan op de toekomstige ontwikkelingen binnen de Nationale Politie.

Voor het koppelen/ ontsluiten van de informatiestroom geldt dat deze moeten worden afgestemd en geprioriteerd op inpasbaarheid binnen het Aanval Programma Nationale Politie (AVP).

Nauw samenwerking van de betrokken portefeuillehouders is hierbij van belang om deze prioriteiten vast te stellen. Portefeuillehouders vanuit de verschillende aandachtgebieden:

- o Cybercrime.
- o Dienstverleningsconcept.
- o BVH.

Door te kiezen voor deze strategie kan op korte termijn afscheid worden genomen van Your Request vanwege het afbreukrisico op het gebied van het niet voldoen aan de WPG en (data)beveiliging en het niet correct gevolgd hebben van de aanbestedingsregels bij de selectie van Your Request destijds. Op lange termijn vindt er optimalisatie van het werkproces door gegevens geautomatiseerd in de politieke informatiesystemen te verwerken.

Inleiding

Aanleiding

E-crime, de verzamelnaam voor cybercrime in brede zin (alles waarvoor het digitale een middel is), komt steeds meer voor. De schadelast voor burgers en bedrijven neemt hand over hand toe. Als politie acteren we nu vooral op deelgebieden in de vorm van tijdelijke (proef-) projecten. Het is van belang om bestaande activiteiten die veel bijdragen aan de beoogde resultaten van de nationale politie te borgen in het nieuw op te richten Landelijk Service Centrum e-Crime (hierna: LSCeC) en om daarna de dienstverlening uit te breiden. Met het LSCeC kan de nationale politie een betere dienstverlening bieden aan burgers, bedrijven en (semi-) overheden op e-crime en zelf meer zicht krijgen op de achterliggende fenomenen.

Het departement heeft de realisering van het LSCeC een voorrangsprioriteit genoemd met de aantekening dat het van **politiek** belang is dat LMIO ongehinderd kan door functioneren. Alle bovenstaande punten raken rechtstreeks de operationele werking van LMIO.

De kerngroep heeft in het overleg van oktober 2014 aan de werkgroep gevraagd de business case verder te detailleren en de mogelijkheden van de handmatige invoer te benoemen.

Omdat het handmatige invoeren van BVH-mutaties niet meer van deze tijd is aangegeven dat handmatige invoer in BVH een tijdelijk proces is. Dit tijdelijke proces wordt ontmanteld zodra de geautomatiseerde variant beschikbaar is. Deze beschikbaarheid is afhankelijk van de prioriteit die gesteld worden in het Aanvalsprogramma Nationale Politie. Hierbij is nauw samenwerking van de betrokken portefeuillehouders van belang om deze prioriteiten vast te stellen. Portefeuillehouders vanuit de verschillende aandachtgebieden:

- Cybercrime.
- Dienstverleningsconcept.
- BVH.

Achtergrond

Er zijn 2 scenario's onderzocht om de handmatige invoer in BVH te organiseren:

- Centrale invoer bij de Landelijke Eenheid.
- Decentrale invoer bij de Regionale Service Centra.

Centrale invoer bij de Landelijke Eenheid.

Binnen de **Dienst Landelijk Operationeel Centrum (DLOC)** voert de afdeling **Operationele invoer Verwerking** meldingen van oa. Tanken zonder Betalen in, in BVH.

Het proces zoals dat internet oplichting is samengesteld is inpasbaar binnen de staande processen en organisatie van OIV. Medewerkers van OIV beschikken over de kennis om de meldingen in te voeren in BVH van de Landelijke Eenheid. De meldingen worden van internet oplichting worden in één BVH ingevoerd om hier na te worden doorgezet naar de centrale analyse-omgeving van LMIO. De benodigde capaciteit is op korte termijn in te regelen door de afdeling OIV. Door het centraliseren van de meldingen is het eenvoudiger zicht en inzicht te krijgen op het proces en de aard en het volume van internet oplichting.

Resumé:

- Proces is inpasbaar binnen OIV.
- Kennis van het proces en materie.
- Meldingen worden centraal in één BVH geregistreerd.
- Capaciteit is op korte termijn in te regelen.
- Centralisatie betekent zicht op het proces, aard en volume.
- Het ontsluiten van één BVH (batch-printing)
- Bij wijzigingen/ intrekken van de melding is slechts één BVH te consulteren.

Decentrale invoer bij Regionale Service Centra

Het invoeren van meldingen internet oplichting is inpasbaar binnen de werkzaamheden, maar snoept capaciteit weg waardoor de werkdruk wordt vergroot. Decentrale invoer van meldingen betekent dat er onvoldoende zicht is op het proces en de aard en volume van internet-oplichting. De meldingen worden immers verwerkt in de BVH's gekoppeld aan de Regionale Service Centra.

Om deze werkwijze af te stemmen samen te stellen in nader onderzoek nodig. Ervaring leert dat niet alle BVH's eenduidig zijn ingericht. Het centraal verwerken van meldingen kan in de toekomst heroverwogen worden. Decentrale invoer is zinvol wanneer er één nationale database BVH is gerealiseerd. Daarnaast is het proces bij het opwerken van strafdossiers inefficiënt. Vanuit de verschillende BVH moeten de aangifte worden verzameld/ geprint (batch-printing) waarna deze na ontvangst kunnen worden aangeboden aan de Regionale Eenheid.

Resumé:

- Proces is inpasbaar binnen de werkomgeving van het Regionale Service Centra.
- "Snoept" capaciteit weg, werkdruk wordt vergroot.
- Meldingen worden decentraal ingevoerd, dus in meerdere BVH's.
- Het ontsluiten van meerdere BVH's. (inefficiënt proces bij batch-printing).
- Bij wijzigingen/ intrekken van de melding is het lastig te traceren in welke BVH deze is ingevoerd.

Organisatorische context

De organisatorische context is complex. De verantwoordelijke portefeuillehouder cybercrime is Patricia Zorko. Als portefeuillehouder cybercrime valt internetoplichting onder haar verantwoordelijkheid. Vanuit de portefeuille dienstverleningsconcept is Oscar Dros verantwoordelijk. Om de gegevens in de politieke systemen (BVH) te laten verwerken valt onder de verantwoordelijkheid van Stoffel Heijman.

Vanuit de portefeuille Cybercrime wordt het LSCeC ingeregeld. Het proces bestaat uit een aantal facetten, die met elkaar verbonden zijn. In onderstaand proces zijn deze facetten "zichtbaar" gemaakt. De meldingen van internet-oplichting worden centraal, LMIO, ingevoerd, verwerkt en geanalyseerd. Uiteraard met ondersteuning van tooling die door het programma IMDM is ontwikkeld op www.politie.nl en door de Dienst ICT wordt beheerd.

Technologische ontwikkelingen

De politie heeft een eigen website ontwikkeld www.politie.nl die door het programma IMDM is ontwikkeld en door de Dienst ICT wordt beheerd. Deze website is het communicatiemiddel tussen burgers/ bedrijven die slachtoffer zijn van internetoplichting. Het melden van internet-oplichting moet via deze website plaatsvinden. Hierdoor kan het contract met de huidige provider YourRequest worden beëindigd.

Er is bewust gekozen binnen de nationale politie om de invoer van www.politie.nl te koppelen/ ontsluiten

7-12

Het bronsysteem is 7-12

Een geautomatiseerde koppeling met 7-12 is onderzocht en verwerkt in separate business case.

Deze business case beperkt zicht tot het in beeld brengen van de mogelijkheden om de invoer handmatig plaats te laten vinden 7-12

Functionaliteit

De huidige functionaliteit die LMIO biedt, 7-12

Uit continuïteitsoogpunt is het noodzakelijk te kiezen voor een standaardproces met gebruikmaking van standaard functionaliteiten en tooling.

Maatwerk kost in de regel extra (beheers)kosten, zeker wanneer op termijn 7-12 gebruik gaan maken van dit standaard proces.

Om een beeld te krijgen van de gevolgen is een FIT/ GAP-analyse uitgevoerd waarbij de huidige functionaliteit/ tooling wordt vergeleken met de toekomstige functionaliteit/ tooling. De uitkomsten van de uitgevoerde FIT/ GAP-analyse zijn verwerkt.

Politieke ontwikkelingen

Vanuit de politieke is aandacht voor de problematiek van internet-oplichting. Door strategische vertegenwoordigers van zowel departement, politie, OM en ketenpartners is aangegeven dat het politiek bestuurlijk wenselijk is om het LMIO te continueren binnen de politie.

In het regeerakkoord voor 2015 is cybercrime als thema benoemd: "Tot de thema's behoren verder fraude die particulieren en bedrijven benadeelt en internetcriminaliteit".

Het Departement wil de intake en registratie van high volume en high impact cybercrime versterken. De Nationale Politie geeft invulling aan dit streven door het LSCeC in te richten (en als eerste LMIO daarin te borgen). Het Departement heeft dit gecategoriseerd onder de noemen: voorrangsprioriteit.

Een ander politiek aspect betreft het contract met Your Request. Door de CIO is aangegeven dat dit **niet** conform de aanbestedingsregels is verlopen en dat het contract met Your Request in principe **niet** verlengd kan worden. Toch wordt gezien de operationele noodzaak verlengd tot mei 2015.

Juridische kaders

Juridische kaders zijn voornamelijk gericht op de wijze waarop de informatie wordt geregistreerd in de politiesystemen. Daarnaast wordt informatie verstrekt aan derden, deze informatie is uiteraard **niet** privacy gevoelig.

De zaken die voor onderzoek in aanmerking komen worden vastgelegd in SUMMIT. Hierop is het regime van de WPG, (art. 9) van toepassing.

Er ligt een convenant voor de informatie uitwisseling tussen de politie (LMIO) en de banken. Dit convenant is per 1 oktober 2014 in werking getreden.

FIT/ GAP

Op functionaliteit vanuit het formulier www.politie.nl en de verwerking binnen 7-12 . Vanuit het programma IMDM is aangegeven welke functionaliteit **niet** in www.politie.nl beschikbaar wordt gesteld en die buiten scope van het programma IMDM vallen.

Bestaande functionaliteit

- 7-12

-
-
-
-
-
-
-

Nieuwe functionaliteit

- 7-12

-

Datagegevens:

- 7-12

Kritische factor

7-12

Een goede beschrijving van het werkproces en werkinstructie is noodzakelijk. Het invoeren van de meldingen kan centraal of decentraal plaatsvinden. In deze business case worden deze scenario's nader uitgewerkt.

De meldingen die zijn opgewerkt tot projectvoorstel worden vanuit LMIO overgedragen naar een Regionale Eenheid. Deze Regionale Eenheid moet juist en volledig geïnstrueerd worden welke stappen ondernomen moeten worden om de zaak administratief goed vast te leggen. Vanwege de nog bestaande verschillende BVH's is het extra belangrijk dat deze werkwijze administratief goed afgestemd wordt.

De veranderende rol van LMIO moet hierin worden meegenomen. Naast het analyseren gaat LMIO zich meer richten op het registreren van de meldingen op internet-oplichting. En wordt het proces ingericht conform de principes van de DEMING-circle (plan, do, check and act) met LMIO als proces regisseur.

De keuze voor de variant hybride betekent dat het contract met Your Request wordt verlengd totdat 1-5-2014. Dit is het implementatie moment van de site www.politie.nl. Na implementatie van de www.politie.nl kunnen slachtoffers/ benadeelden meldingen van internet oplichting via deze site aan de politie doorgeven.

Individuele meldingen worden handmatig in BVH ingevoerd. Na analyse door LMIO wordt de informatie opgewerkt en indien van toepassing verstrekt aan de Regionale Eenheid.

7-12

7-12 is niet op korte termijn te realiseren. Het afstemmen van de prioriteiten en inpasbaarheid binnen het Aanval Programma Nationale Politie (AVP) zijn hierbij van belang.

Naast een koppeling is het realiseren van een 7-12

Hierdoor ontstaat een nationale werkwijze (eenduidigheid) die de diverse meldpunten ondersteunen. Dit proces wordt vanuit een bredere context opgepakt en is toepasbaar op diverse meldpunten die de Nationale Politie wil faciliteren.

Opmerking

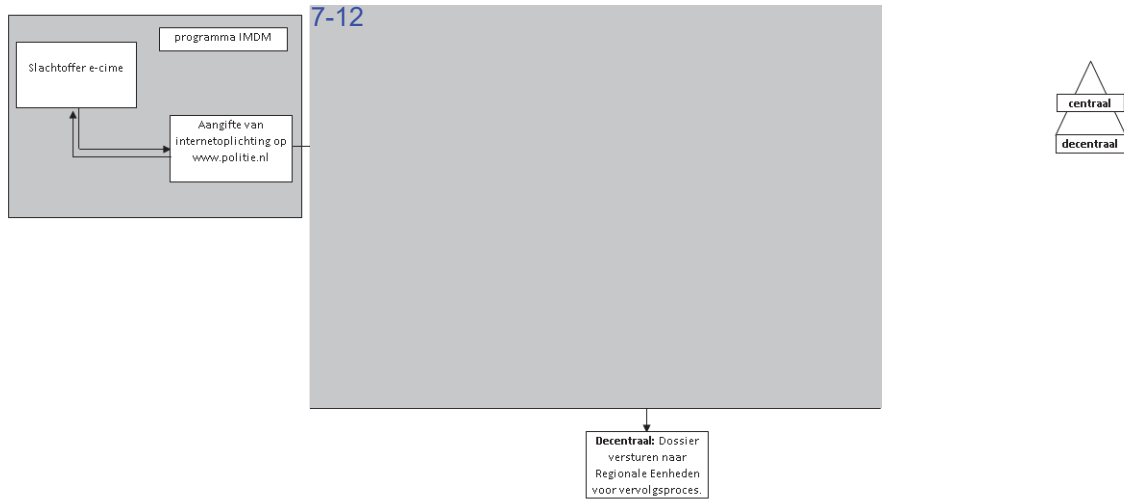
Met betrekking tot het samenvoegen van twee richtingen en een beslisboom in de internetaangifte is lang geleden al bepaald dat die internetaangifte zeer laagdrempelig moet zijn. M.a.w. geen verplichte velden als alleen lokatie gerelateerd (BAG).

Vervolgens heeft de korpschef bepaald dat de landelijke Eenheid geen loket meer is voor het aangifteproces. De aangiften die binnenkomen via het portaal internetaangifte op het domein www.politie.nl gaan gerouteerd worden naar de Regionale Eenheden.

Werkproces

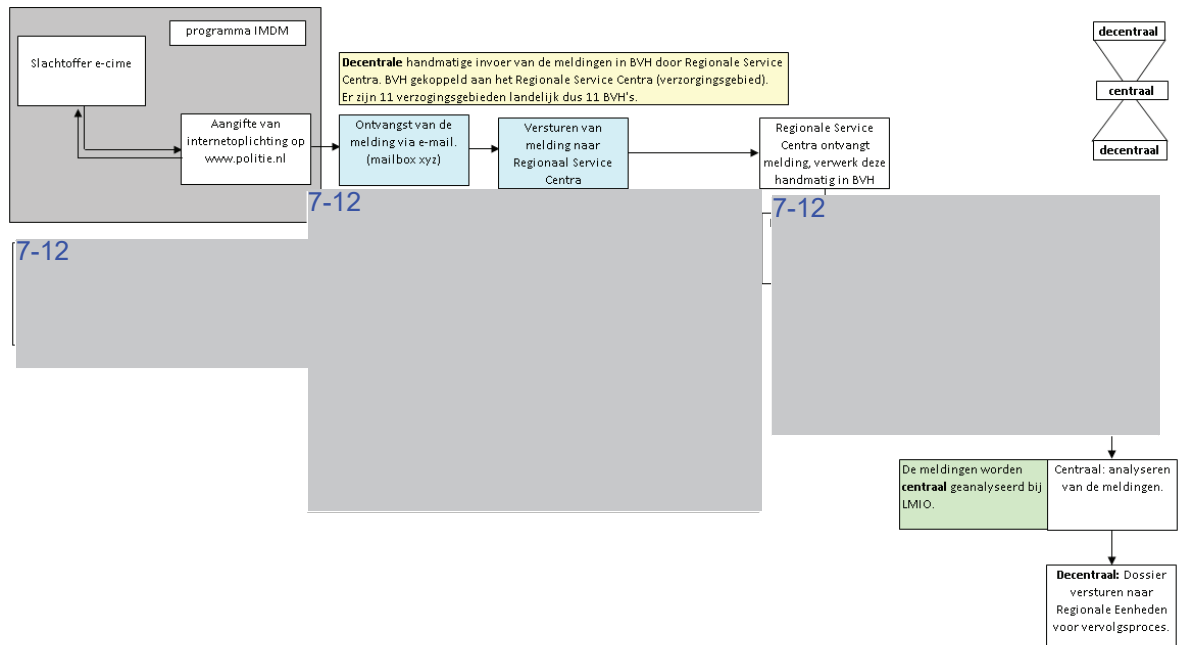
Werkproces: centraal Dient Landelijk Operationeel Centrum

PROCESSHEMA DIENST LANDELIJK OPERATIONAAL CENTRUM (DLOC)



Werkproces: decentraal Regionale Service Centra

PROCESSHEMA REGIONALE SERVICE CENTRA



Baten, Lasten en Risico's

Dit hoofdstuk beschrijft de kosten/ baten van de variant geautomatiseerd. Het kostenoverzicht is opgebouwd uit componenten. Hierdoor wordt per component zichtbaar wat de kosten zijn. De kosten zijn opgesplitst in initieel en beheersmatig. De periode waarin de kosten zijn weergegeven is 5 jaar.

Op basis van de gedefinieerde "eisen" hebben experts de kosten inzichtelijk gemaakt. De kosten zijn verfijnd naar personeelskosten voor de lijnorganisatie (LMIO) en de kosten projectkosten incl. beheer en onderhoud.

Financieel: Centrale Operationele Invoer Verwerking

De totale kosten voor centrale invoer bij de Landelijke Eenheid zijn uitgediept. Zoals aangegeven worden in eerste instantie ruim 50.000 meldingen van internet oplichting handmatig ingevoerd in de BVH van het Landelijke Eenheid. Voor het verwerken van de meldingen 7-12 is capaciteit nodig van de afdeling Operationele Invoer Verwerking (OIV) van de Landelijke Eenheid.

De totale kosten gedurende 5 jaar zijn: € 7.548.000,=. De specificatie van deze kosten zijn onderstaand weergegeven. De grafiek geeft een overzicht van de kosten per jaar weer.

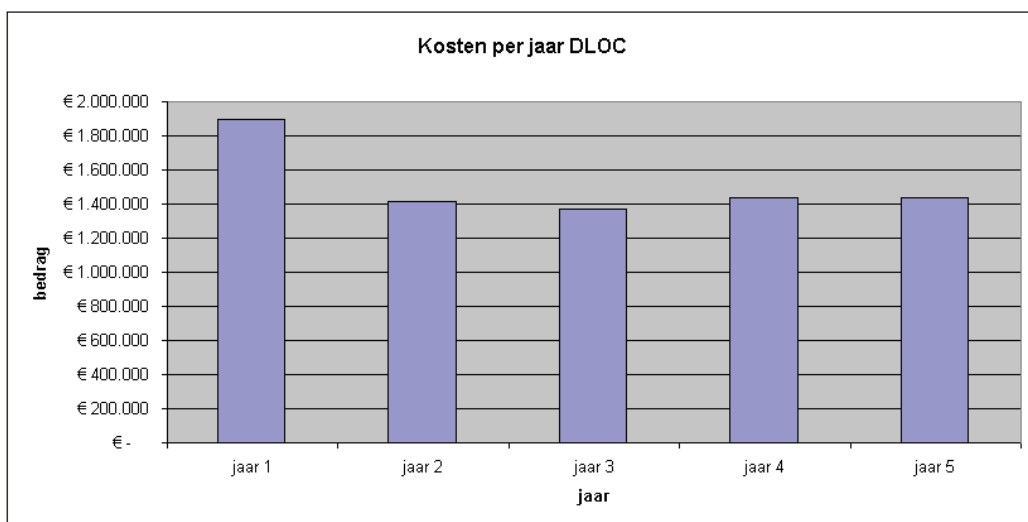
Alternatief Dienst Landelijk Operationeel Centrum (DLOC)

Uitgaven	jaar 1	jaar 2	jaar 3	jaar 4	jaar 5	jaar 1 t/m 5	Toelichting
Dienst ICT ombouwen www.politie.nl	€ 500.000	€ 50.000	€ -	€ -	€ -	€ 550.000	Prijs van de de ombouw naar www.mijn.politie.nl
Kosten voor Beheer	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 500.000	Beheer en Exploitatie door Dienst ICT
Licentiekosten 7-12	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	Aan te schaffen licentie 7-12 onderhoud.
Opleidingskosten 7-12	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	Opleidingskosten 7-12
Opleidingskosten 7-12	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	Opleidingskosten 7-12
Huisvestingskosten Intake & Service	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	Huisvestingskosten medewerkers factor 0,7 met standaard jaardruk bedrag van € 10.000 =
Indicatief: Koppeling 7-12	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	Realisatie koppeling aangifteformulier met 7-12
Beheer koppeling 7-12	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	Beheer koppeling aangifteformulier met 7-12
Totaal uitgaven	€ 600.000	€ 150.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 1.050.000	
FTE	jaar 1	jaar 2	jaar 3	jaar 4	jaar 5	jaar 1 t/m 5	Toelichting
Invoer: Intake & Service	9,0	10,0	10,0	11,0	11,0	51,0	Invoeren mutatie in BVH
Extern: Analyse	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	4,5	Analyseren van meldingen
Extern: Administratief	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	10,0	Administratieve verwerking meldingen internet oplichting en complering dossiers.
Intern: Teamleider	7-12	7-12	7-12	7-12	7-12	7-12	Verantwoordelijk voor het Meldpunt internet oplichting
Intern: Coördinatie	7-12	7-12	7-12	7-12	7-12	7-12	Coördineren van werkzaamheden binnen het Meldpunt internet oplichting
Intern: Analyse	7-12	7-12	7-12	7-12	7-12	7-12	Analyseren van meldingen
Intern: Werkvoorbereider	7-12	7-12	7-12	7-12	7-12	7-12	Opwerken van de meldingen tot projectvoorstel en dossiervorming
Totaal FTE	7-12	7-12	7-12	7-12	7-12	7-12	
Aantal dossiers	jaar 1	jaar 2	jaar 3	jaar 4	jaar 5	jaar 1 t/m 5	Toelichting
Aantal dossiers	50.000	52.500	55.125	57.881	60.775	276.281	Meldingen
Tarief per FTE	€ 7-12	€ 7-12	€ 7-12	€ 7-12	€ 7-12	€ 7-12	Calculatie = werkgevoelacten + werkdruk: gerelateerde kosten
Totaal uitgaven FTE * tarief	€ 7-12	€ 7-12	€ 7-12	€ 7-12	€ 7-12	€ 7-12	

rekeneenheid	jaar 1	jaar 2	jaar 3	jaar 4	jaar 5
Aantal dossiers + stijgingspercentage	50.000	50.000	52.500	55.125	57.881
Vervachte jaarlijkse stijging	5%	7-12	7-12	7-12	7-12
Tarief per FTE	€ 7-12	€ 7-12	€ 7-12	€ 7-12	€ 7-12
Totaal uitgaven FTE * tarief	€ 7-12	€ 7-12	€ 7-12	€ 7-12	€ 7-12
Aantal FTE's voor invoer in BVH	7-12	7-12	7-12	7-12	7-12

Berekening aantal benodigde FTE's bij handmatige verwerking in BVH door DLOC

omschrijving	rekeneenheid	jaar 1	jaar 2	jaar 3	jaar 4	jaar 5
Aantal dossiers per jaar	7-12	50.000	52.500	55.125	57.881	60.775
Aantal meldingen per dag in BVH	7-12	200	219	230	241	253
Mutatie in BVH in minuten	7-12	15	15	15	15	15
Aantal mutatie per uur	7-12	4	4	4	4	4
Benodigde uren voor BVH-mutaties	7-12	52	55	57	60	63
Effectieve werken (6) per dag	7-12	8,7	9,1	9,6	10,0	10,6
Afronden naar boven	7-12	9	10	10	11	11



Financieel: decentrale invoer Regionale Service Centra

De totale kosten voor centrale invoer bij de Regionale Service Centra zijn uitgediept. Zoals aangegeven worden in eerste instantie ruim 50.000 meldingen van internet oplichting handmatig ingevoerd in 7-12 van de betreffende Regionale Eenheid. Voor het verwerken van de meldingen 7-12 is capaciteit nodig van het betreffende Regionaal Service Centra.

De totale kosten gedurende 5 jaar zijn: € 7.816.000,=. De specificatie van deze kosten zijn onderstaand weergegeven. De grafiek geeft een overzicht van de kosten per jaar weer.

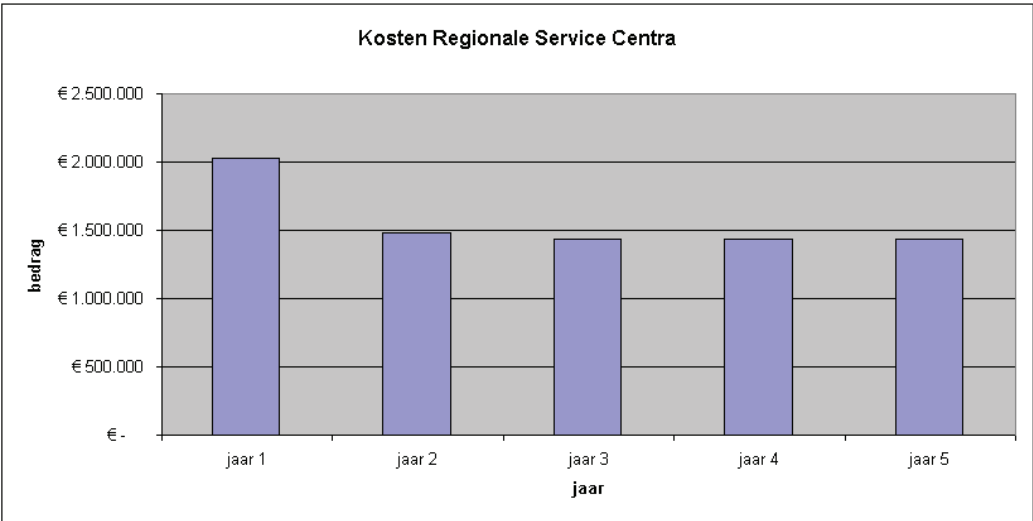
Alternatief Regionale Service Centra

Uitgaven	jaar 1	jaar 2	jaar 3	jaar 4	jaar 5	jaar 1 t/m 5	Toelichting
Dienst ICT: ombouw www.politie.nl	€ 500.000	€ 50.000	€ -	€ -	€ -	€ 550.000	Prijs van de de ombouw naar www.mijn.politie.nl
Kosten voor Beheer	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 500.000	Beheer en Exploitatie door Dienst ICT.
Licentiekosten 7-12	€ 7-12						Aan te schaffen licentie 7-12 onderhoud.
Opleidingskosten IRN							Opleidingskosten IRN (anoniem internet).
Opleidingskosten IBASE							Opleidingskosten IBASE voor gebruikers en ontwerpers.
Huisvestingskosten Intake & Service							Huisvestingskosten medewerkers factor 0,7 met standaard jaarlijks bedrag van € 10.000,=
Indicatief: Koppeling BVH							Realisatie koppeling aangifteformulier met BVH (geautomatiseerd)/ RICIEVE WAARDE
Beheer koppeling BVH							Beheer koppeling aangifteformulier met BVH (geautomatiseerd)
Totaal uitgaven							
FTE							
Invoer: Regionale Service Centra	11,0	11,0	11,0	11,0	11,0	55,0	Invoeren mutatie in BVH
Extern: Analyse	7-12						Analysen van meldingen
Extern: Administratief							Administratieve verwerking meldingen internet oplichting en complering dossiers.
Intern: Teamleider							Verantwoordelijk voor het Meldpunt Internet Oplichting
Intern: Coördinatie							Coördineren van werkzaamheden binnen het Meldpunt Internet Oplichting
Intern: Analyse							Analysen van meldingen
Intern: Werkvoorbereider							Opwerken van de meldingen tot projectvoorstel en dossiervorming
Totaal FTE							
Aantal Dossiers							
Aantal dossiers	50.000	52.500	55.125	57.881	60.775		Meldingen
tarief per FTE	€ 7-12						Salaris + werkgeverslasten + werkplek gerelateerde kosten
Totaal uitgaven+FTE*tarief	€ 2.030.000	€ 1.484.000	€ 1.434.000	€ 1.434.000	€ 1.434.000	€ 7.816.000	

rekeneenheid	jaar 1	jaar 2	jaar 3	jaar 4	jaar 5
Aantal dossiers + stijgingspercentage	50.000	50.000	52.500	55.125	57.881
Verwachte jaarlijkse stijging	7-12				
tarief per FTE					
Totaal uitgaven+FTE*tarief					
Aantal FTE's voor invoer in BVH					

Berekening aantal benodigde FTE's bij handmatige verwerking in BVH door Regionale Service Centra

omschrijving	rekeneenheid	jaar 1	jaar 2	jaar 3	jaar 4	jaar 5
Aantal dossiers per jaar		50.000	52.500	55.125	57.881	60.775
Aantal meldingen per dag in BVH	7-12	208	219	230	241	253
Aantal per Regionaal Service Centra		19	20	21	22	23
Mutatie in BVH in minuten		15	15	15	15	15
Aantal mutatie per uur		4	4	4	4	4
Benodigde uren voor BVH-mutaties		5	5	5	5	6
Effectieve werkuren (6) per dag		0,8	0,8	0,9	0,9	1,0
Afronden naar boven		1	1	1	1	1

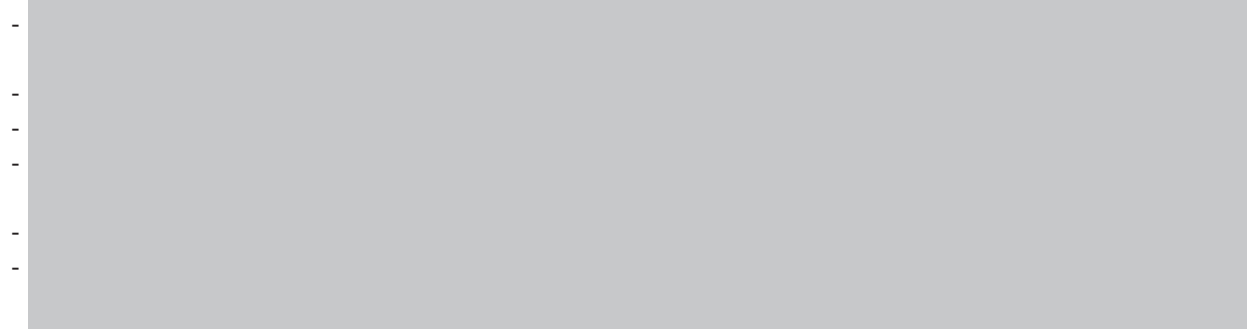


Advies: FIT/ GAP

Op functionaliteit vanuit het formulier www.politie.nl en de verwerking binnen 7-12 van LMIO. Vanuit het programma IMDM is aangegeven welke functionaliteit **niet** in www.politie.nl beschikbaar wordt gesteld en die buiten scope van het programma IMDM vallen.

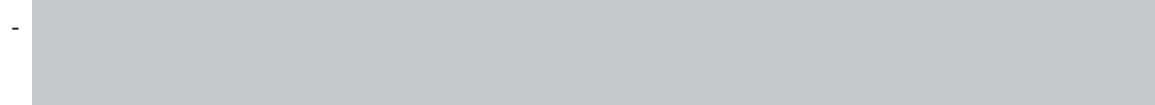
Bestaande functionaliteit

- 7-12



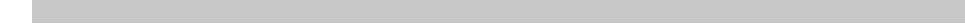
Nieuwe functionaliteit

- 7-12



Datagegevens:

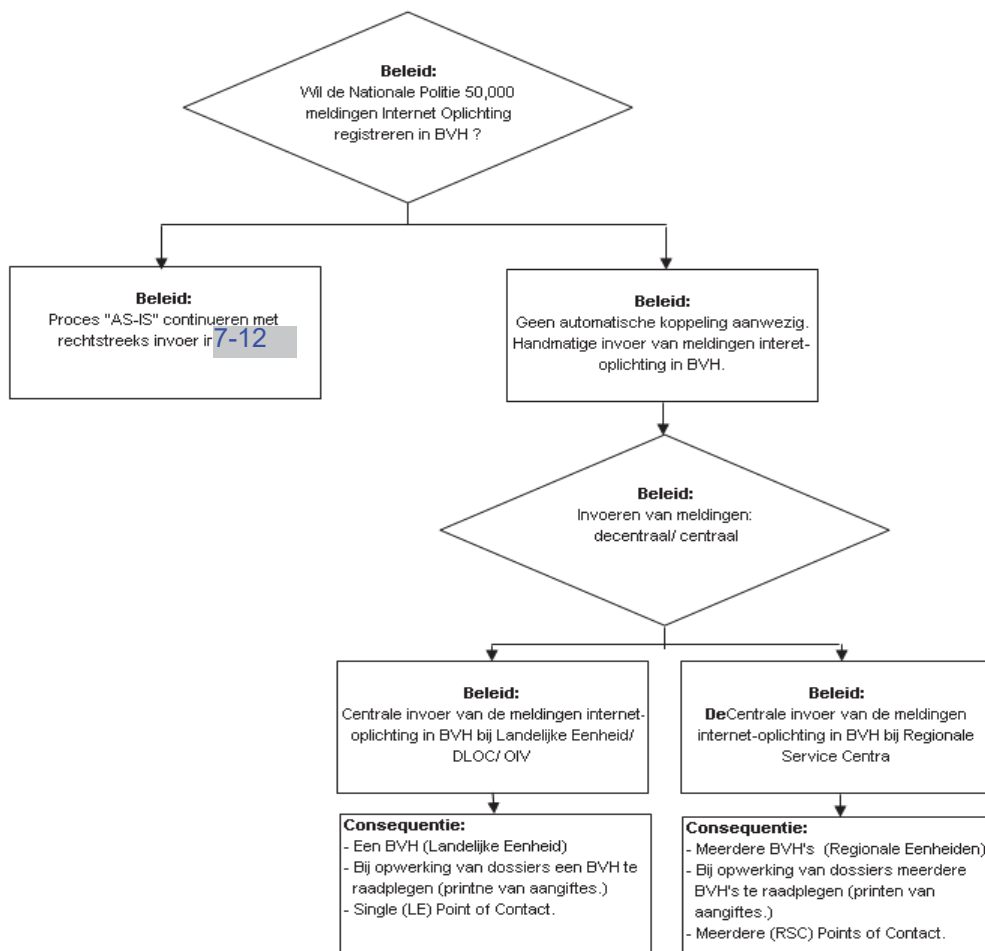
- 7-12



De **FIT/ GAP** is onderverdeeld in actoren. Vanuit deze actoren worden, door de verantwoordelijke(n) beslissingen genomen die voor de project uitvoering de kaders zijn.

Beleid:

- Het invoeren van 50.000 meldingen Internet Oplichting in BVH is dit noodzakelijk voor grip, zicht en inzicht op dit fenomeen ?
- Het invoeren van de meldingen in BVH dient, bij gebrek aan een automatische koppeling, handmatig plaats te vinden. Deze handmatige invoer kan centraal (Landelijke Eenheid DLOC/ OIV) / decentraal (Regionale Service Centra) worden ingeregeld.
- Het is niet mogelijk de functionaliteit in te trekken melding en verstrekken aanvullende informatie melding in het meldformulier te verwerken. Het inregelen van een Centrale Service Desk (Landelijke Eenheid DLOC/ I&S) om deze wijzigingen door te geven met gebruik van een centraal telefoonnummer.



- De business rules m.b.t. de intelligence worden opgenomen in 7-12 . Voor de informatieverstrekking aan de voorkant op www.politie.nl betekent dit een vertragende factor van informatieverstrekking aan de burger. Vanuit het oogpunt van flexibiliteit, slagvaardigheid, beheer en toekomstvastheid (opschaalbaarheid) bij wijzigingen/ changes is het zinvoller dit vanuit de 7-12 te doen dan vanuit het meldformulier.

(Voorbeeld: 7-12

- Onder welke voorwaarden wordt het contract met Your Request beëindigd. De overdracht en vernietiging van data vanuit de Your Request omgeving.

Organiseren

- Is er voldoende capaciteit beschikbaar om de invoer van Internet Oplichting handmatig in te voeren in BVH.
- Is er voldoende capaciteit om de doorgegeven telefonische wijzigingen van de meldingen Internet Oplichting aan te nemen en door te voeren.
- Toetsen en testen of het proces geautomatiseerd kan verlopen na de handmatige invoer in BVH.
- Samenstellen van business rules voor de intelligence vanuit 7-12
- Werkinstructie BVH samenstellen zodat de invoer juist en volledig plaatsvindt.

Techniek

- Het geautomatiseerd ontsluiten van informatie vanuit 7-12. Hiervoor dient een impactanalyse te worden uitgevoerd. Het intake formulier voor het aanvragen van resources is verstuurd.
- De mailbox moet voldoende groot zijn om de berichten (± 200 per dag) zonder verstoringen te kunnen verwerken.

GAP: Per functionaliteit

7-12



Conclusies en aanbevelingen

Dit hoofdstuk bevat conclusies en aanbevelingen.

Conclusies

Gezien de context van de probleemstelling is het noodzakelijk aan te sluiten bij de ontwikkelingen die in gang zijn gezet betreffende het centraliseren van meldingen op www.politie.nl

Het handmatig invoeren van de meldingen in BVH is een "must" om de informatie toegankelijk en overzichtelijk aan te bieden. Het vastleggen van informatie in verschillende BVH's is complex en vergt regie. Het centraal beleggen van dit proces binnen de Landelijke Eenheid is de aanbeveling vanuit dit onderzoek. De totale kosten zijn over een periode van 5 jaar € 7.548.400,=. Personeelskosten is hierbij de grootste kostenpost.

Voor de berekening van de Break Even berekening zijn onderstaande uitgangspunten gedefinieerd:

Uitgangspunten

- de kosten zijn gelijkmatig over het jaar verdeeld.
- de geautomatiseerde variant is na 2 jaar te realiseren.
- de BEP wordt berekend waarbij automatisch het uitgangspunt is.

Scenario	jaar 1	jaar 2	jaar 3	jaar 4	jaar 5	jaar 1 t/m 5	BEP
Automatisch	€ 1.289.400,00	€ 741.000,00	€ 1.711.000,00	€ 861.000,00	€ 861.000,00	€ 5.463.400,00	
Operationele Invoer Verwerking	€ 1.896.000,00	€ 1.417.000,00	€ 1.367.000,00	€ 1.434.000,00	€ 1.434.000,00	€ 7.548.000,00	3,62
Regionale Service Centra	€ 2.030.000,00	€ 1.484.000,00	€ 1.434.000,00	€ 1.434.000,00	€ 1.434.000,00	€ 7.816.000,00	3,32

De totale kosten van geautomatiseerde variant is afgezet naar de handmatige invoer in BVH. Na resp. 3,6 jaar en 3,3 jaar zijn de kosten neutraal.

Centralisatie

Doordat er meerdere BVH's in het land beschikbaar zijn, is het belangrijk de informatiestroom te centraliseren. Concreet betekent dit, dat de informatie van het meldformulier stroomt naar één BVH van één politie eenheid, de landelijk eenheid. De meldingen komen hierdoor gecentraliseerd binnen en worden centraal verwerkt. Dit geldt zowel voor handmatige variant als voor de toekomstige geautomatiseerde variant. Anders ontstaat er nog steeds geen inzicht, overzicht en samenhang.

Ook voor het opwerken van informatie tot strafrechtelijke vervolging is het efficiënter te kiezen voor centrale verwerking, in één BVH. Hierdoor kan vanuit één BVH een overzicht worden gegenereerd van de aangiftes/ meldingen. Deze gegenereerde meldingen worden verzonden naar de betreffende Regionale Eenheid.

Intelligence

Alle business rules m.b.t. de intelligence, denk hierbij aan [7-12](#), worden opgewerkt en geanalyseerd in [7-12](#). Hierdoor wordt het intelligence proces flexibeler, slagvaardiger, beheer(s)baarder en toekomstvaster (opschaalbaarheid).

Kanttekening

Het (de)centraal invoeren van meldingen internet oplichting kan heroverwogen worden bij het realiseren van één nationale database [7-12](#)