

Leren van Digitale Weerbaarheids- interventies

Verantwoordingsrapportage Proces- en Effectevaluatie

van Interventies gericht op Ouderen

25-9-2025

Kimberly Bluhm¹ MSc & dr. Jurjen Jansen^{1,2}

¹NHL Stenden Hogeschool, ²Politieacademie

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	Aanleiding en doel	2
1.2	Selectie en beschrijving van interventies	3
1.3	Vraagstelling	5
2	Onderzoeksmethoden	7
2.1	Procesevaluatie	7
2.2	Effectevaluatie	8
3	Resultaten procesevaluatie	23
3.1	Uitvoering gemeente Smallingerland	24
3.2	Uitvoering gemeente Midden-Groningen	27
3.3	Uitvoering gemeente Veendam #1	34
3.4	Uitvoering gemeente Veendam #2	38
3.5	Uitvoering gemeente Waadhoeke	41
3.6	Uitvoering gemeente Tytsjerksteradiel	47
4	Resultaten effectevaluatie	52
4.1	Interactieve film ‘Echt of Nep?’	52
5	Conclusie en discussie	54
5.1	Beantwoording deelvragen	54
5.2	Beantwoording hoofdvraag	62
5.3	Discussie	64
	Literatuurlijst	68
	Bijlagen	69
	Bijlage I: Toepassing checklist op interventies	69
	Bijlage II: Observatieformulier	73
	Bijlage III: Vragenlijst Smallingerland	77
	Bijlage IV: Vragenlijst Midden-Groningen	79

1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt allereerst de aanleiding en het doel van onderhavig rapport besproken (par. 1.1). Daarna gaan we in op de selectie en beschrijving van de interventies die zijn geëvalueerd (par. 1.2) en staan we stil bij de vraagstelling van het onderzoek (par. 1.3).

1.1 Aanleiding en doel

Vanuit de Werkgroep Cyberveiligheid Noord-Nederland (hierna: werkgroep), en onder coördinatie van de kwartiermakers cyberweerbare ouderen, is expliciet de wens uitgesproken om samen te werken aan de digitale weerbaarheid van ouderen (RBPO, 2024). Deze wens heeft geresulteerd in een project dat is uitgevoerd voor de City Deal Lokale Weerbaarheid Cybercrime van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Het project is getiteld: 'Vergroten van het bereik van interventies voor ouderen'. Onder ouderen verstaan we mensen van 55 jaar en ouder die gebruikmaken van internet.

Het doel van het gehele project is als volgt: het in samenwerking met kennis- en praktijkpartners uitrollen en evalueren van bestaande (theoretisch onderbouwde) interventies voor het bevorderen van de digitale weerbaarheid van ouderen. Het maatschappelijke doel dat wordt nagestreefd is om de digitale weerbaarheid van 55-plussers in Noord-Nederland structureel vergroten.

Het project is opgedeeld in drie delen: 1) theoretisch onderzoek naar interventies (zie Bluhm & Jansen, 2025), 2) het uitrollen van interventies via de structuren van aangesloten netwerkpartners¹, en 3) een evaluatie

¹ De netwerkpartners betreffen gemeenten, politie, RIEC en OM. Zij zoeken daarbij verbinding met andere publieke en private organisaties. Voor dit specifieke project betreffen dat SeniorWeb, Fraudehelpdesk, Rabobank, Koninklijke Bibliotheek (KB), het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV), en MeiJo (zorginstelling voor ouderen en onderdeel van Kwadrant).

van de uitgerolde interventies. Deze verantwoordingsrapportage gaat over het derde deel en doet verslag van de evaluaties (op proces en effect) van de uitgerolde interventies. De algemene vraag die we willen beantwoorden is: Wat is het bereik van de interventies geweest en in hoeverre hebben de interventies de doelgroep digitaal weerbaarder gemaakt? Het bovenliggende doel van deze rapportage is om te leren van de ervaringen en inzichten die zijn opgedaan, zodat toekomstige interventies effectiever kunnen worden vormgegeven.

1.2 Selectie en beschrijving van interventies

Op basis van de resultaten van het theoretische vooronderzoek (Bluhm & Jansen, 2025) en input van projectbetrokkenen is tijdens een fysieke bijeenkomst gezamenlijk een selectie gemaakt van geschikte interventies. Partners konden voorafgaand aan deze bijeenkomst hun voorkeur doorgeven. Zij baseerden hun voorkeur op de groslijst met elf interventies die is opgesteld door Bluhm en Jansen (2025)², aangevuld met twee interventies die tijdens de bijeenkomst zijn ingebracht door projectbetrokkenen, te weten: het 'Fraudekwartet' en de theatershow 'Ouderen en (online) criminaliteit'.

Op basis van de mate waarin geïdentificeerde interventies theoretisch onderbouwd zijn (zie bijlage I voor de gehanteerde en ingevulde checklist van de gekozen interventies) – alsook praktische overwegingen aangaande haalbaarheid en uitvoerbaarheid – is een definitieve selectie gemaakt van interventies voor de pilot. Uiteindelijk zijn

² De elf interventies uit Bluhm en Jansen (2025) zijn: 1) presentatie veilig bankieren; 2) internet- en sociale mediacampagnes gericht op (de gevaren van) online oplichting; 3) cybermarkten; 4) webinars; 5) fysieke activiteiten in themamaanden; 6) 'Storytelling Cybercrime'; 7) interactieve film 'Echt of nep?'; 8) serious game 'Cyberweerbaar op het web'; 9) de kleinste privacyshow van Nederland; 10) nationale cursus gericht op digitale weerbaarheid; en 11) cafébijeenkomsten.

drie interventies gekozen: 1) de interactieve film ‘Echt of nep?’, 2) het ‘Fraudekwartet’, en 3) de theatershow ‘Ouderen en (online) criminaliteit’.

Vanwege bezwaren van de ontwikkelaar van de theatershow, waarbij bezoekers leren over hoe ze zichzelf kunnen beschermen tegen (online) criminaliteit, is het uiteindelijk niet mogelijk gebleken om deze interventie te evalueren. In overleg met de betrokken partijen is besloten de theatershow buiten beschouwing te laten in de evaluatie, omdat het belang van het tijdig uitvoeren van de shows ter bevordering van de digitale weerbaarheid van ouderen zwaarder weegt dan het evalueren ervan.³ Om die reden is deze interventie dus niet verder geanalyseerd of opgenomen in de dataverzameling (zie hoofdstuk 2).

De interactieve film ‘Echt of nep?’ is ontwikkeld door de Veiligheidsalliantie Rotterdam (VAR).⁴ Deze interventie is bedoeld om gemeenten te ondersteunen bij het vergroten van de digitale weerbaarheid van hun inwoners. Tijdens de sessie worden deelnemers ondergedompeld in een interactieve film waarin zij keuzes moeten maken die te maken hebben met uiteenlopende vormen van online criminaliteit (Bluhm et al., 2024), zoals WhatsApp-fraude, phishing en bankhelpdeskfraude. Op cruciale momenten in het verhaal bepalen de deelnemers welke handeling zij in een vergelijkbare situatie zouden verrichten. Door deze keuzes actief te ervaren – bijvoorbeeld door in het scenario mee te gaan met de oplichter – zou de aangeboden informatie beter blijven hangen.

³ De theatershow is ten tijde van de doorlooptijd van het project twee keer uitgevoerd. Op 1 april bezochten ruim 800 senioren de show in De Nieuwe Kolk in Assen. De betrokken gemeenten waren de gemeente Assen en Midden-Drenthe. De gemeente Assen verstuurde hiervoor ruim 17.000 brieven. De gemeente Midden-Drenthe wierf via advertenties. Op dinsdag 22 april waren er ruim 250 senioren in het Posthuis Theater in Heerenveen. De betrokken gemeenten waren: Heerenveen, Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland.

⁴ <https://hetccv.nl/themas/cyberveiligheid/cybercrime/database-lokale-cyberprojecten/interactieve-training-cyberweerbaarheid-senioren>

Het 'Fraudekwartet' is ontwikkeld door de Fraudehelpdesk.⁵ Het Fraudekwartet is een educatief kaartspel dat speciaal is ontwikkeld om met senioren in gesprek te gaan over verschillende vormen van fraude en hoe deze te voorkomen. Het spel bestaat uit zeven kwartetten, waarbij elke set een specifieke fraudevorm behandelt. De kaarten bieden herkenningspunten én praktische tips om slachtofferschap te voorkomen. Door het spel regelmatig te spelen, leren deelnemers signalen van oplichting beter herkennen en vergroten zij hun digitale weerbaarheid. Volgens de Fraudehelpdesk stimuleert het spel open gesprekken, het delen van ervaringen en het geven van concrete adviezen, zonder angst aan te wakkeren.

1.3 Vraagstelling

De algemene vraag, zoals toegelicht in paragraaf 1.1, hebben we verder aangescherpt. Dit leidt tot de volgende hoofdvraag die we in deze rapportage willen beantwoorden: In welke mate hebben de interventies hun doelgroep bereikt en bijgedragen aan een verhoogde digitale weerbaarheid?

Om de hoofdvraag te beantwoorden hebben we diverse deelvragen opgesteld.

Deelvragen gericht op procesevaluatie (per interventie):

1. In hoeverre zijn de doelstellingen van de interventies SMART beschreven?

⁵ <https://www.fraudehelpdesk.nl/fraudekwartet/>

2. Welke partijen waren betrokken bij de uitvoering van de interventies?
 - a) Welke rol of bijdrage hebben deze partijen geleverd?
 - b) Hoe verliep de samenwerking tussen de betrokken partijen?
3. Wie vormen de beoogde doelgroep van de interventie?
 - a) Hoeveel mensen uit de doelgroep hebben daadwerkelijk deelgenomen aan de interventie?
4. In hoeverre is de interventie uitgevoerd zoals oorspronkelijk beoogd?
 - a) In hoeverre zijn de beoogde delict thema's daadwerkelijk besproken tijdens de uitvoering?
 - b) Wat waren volgens betrokkenen bevorderlijke en belemmerende factoren bij de uitvoering van de interventie?

Deelvragen gericht op effectevaluatie (per interventie):

5. In hoeverre is het vermogen van deelnemers om digitale fraude te herkennen verbeterd na de interventie?
6. In hoeverre is het handelingsperspectief van deelnemers om digitale fraude te voorkomen verbeterd na de interventie?
7. In hoeverre is het risicobewustzijn van deelnemers ten aanzien van online criminaliteit toegenomen na de interventie?

2 Onderzoeksmethoden

Dit hoofdstuk bevat de beschrijving van de gebruikte onderzoeksmethoden voor zowel de procesevaluatie (par. 2.1) als de effectevaluatie (par. 2.2).

2.1 Procesevaluatie

Om de verschillende deelvragen in de procesevaluatie te beantwoorden zijn verschillende methoden ingezet, namelijk deskresearch (par. 2.1.1) en observatie (par. 2.1.2).

2.1.1 Deskresearch

Allereerst is deskresearch uitgevoerd, waarbij de onderzoekers zich hebben verdiept in de beschikbare projectdocumentatie. Deze documenten boden inzicht in de opzet, doelstellingen en inhoudelijke uitgangspunten van de interventies, en vormden daarmee een belangrijke basis voor het verdere onderzoek. Voorafgaand aan een interventie is aan de uitvoerders tevens een aantal vragen voorgelegd, namelijk:

1. Wanneer vindt de interventie plaats?
2. Wie is de doelgroep waarvoor de interventie wordt georganiseerd? (Denk hierbij aan leeftijd, vaardigheden, aantallen, etc.)
3. Hoe wordt de doelgroep uitgenodigd?
4. Wat is de SMART-doelstelling van de interventie?
5. Wat zijn de beoogde doelgedragingen? (Denk hierbij aan het gedrag dat beïnvloed en/of veranderd moet worden)
6. Waar gaat de interventie plaatsvinden?
7. Hoe ziet de setting eruit waar de interventie gaat plaatsvinden?
8. Welke stakeholders zijn actief en/of passief aanwezig?
9. Wat is de planning?
10. In hoeverre is een evaluatie mogelijk?

De antwoorden op deze vragen vormden de basis voor deze methodiek. Een enkele interventie beschikte ook over een plan van aanpak. Deze is ook meegenomen als informatiebron in de evaluatie.

2.1.2 Observatie

Naast deskresearch hebben we middels observaties informatie opgehaald tijdens de uitvoering van de interventies. Hiervoor hebben we een observatieformulier opgesteld (zie bijlage II). In dit formulier is onderscheid gemaakt tussen vier onderdelen: 1) Praktische zaken; 2) Start; 3) Uitvoering; en 4) Algemene indruk. Dit formulier werd tijdens een interventie ingevuld door een van de onderzoekers en/of projectleden die bij de uitvoering aanwezig waren.

Bij de uitvoering van de eerste interventie, in de gemeente Smallerland, hadden we nog geen observatieformulier. Naar aanleiding van deze eerste uitvoering, en daarmee pilot binnen het project, gaven projectmedewerkers aan behoefte te hebben aan een instrument waarmee het verloop van de interventie systematisch kon worden vastgelegd. Op basis van die input is het observatieformulier ontwikkeld en vervolgens toegepast bij de interventies die volgden in de overige gemeenten.

Een beperking van het observatieonderzoek is dat het observatieformulier door verschillende projectmedewerkers is ingevuld, wat kan leiden tot variatie in interpretatie en subjectiviteit in de waarnemingen. De onderzoekers waren niet in de gelegenheid om bij alle uitvoeringen aanwezig te zijn, waardoor de observaties niet uniform zijn verzameld. Deze beperkingen kunnen invloed hebben op de betrouwbaarheid en vergelijkbaarheid van de verzamelde data.

2.2 Effectevaluatie

In deze paragraaf presenteren we de werkwijze rondom de effectevaluatie. Allereerst beschrijven we het aantal deelnemers per interventie. Daarna

gaan we in op het gekozen design en procedures, en besteden we aandacht aan de operationalisatie. We eindigen deze paragraaf met een uitleg over de statistische toetsing en geven daarbij aan welke methodologische beperkingen dit deel van het onderzoek kent.

De data die we in dit onderzoek gebruiken voor de effectevaluatie komt voort uit uitvoeringen van verschillende interventies in meerdere gemeenten in Noord-Nederland. In de gemeenten Smallingerland, Midden-Groningen en Veendam is de interactieve film 'Echt of Nep?' getoond. In de gemeenten Waadhoeke en Tytsjerksteradiel is het 'Fraudekwartet' ingezet. Na afloop van alle interventies is een enquête onder de aanwezige deelnemers verspreid. Deze enquête is in papieren vorm afgenomen. Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten, zijn de bevindingen uit de verschillende gemeenten, waar mogelijk, samengevoegd en geanalyseerd als een geheel.

2.2.1 Participanten

In totaal hebben 74 deelnemers de vragenlijsten ingevuld, verdeeld over zes bijeenkomsten in de vijf eerdergenoemde gemeenten.

Participanten gemeente Smallingerland

De eerste bijeenkomst vond plaats op 6 mei (15:00 – 16:30 uur) in woonzorgcentrum De Rispinge in Drachten. Bij deze bijeenkomst waren ongeveer 100 ouderen aanwezig, waarbij de leeftijd van de deelnemers door de aanwezige projectpartners werd geschat tussen 60 en 90 jaar.

Een beperkt deel van de deelnemers ($N = 17$) heeft de vragenlijst ingevuld. De redenen voor de grote non-response zijn volgens de aanwezige projectleider dat de deelnemers tijdens de interventie een grote hoeveelheid aan informatie hebben ontvangen, wat leidde tot mentale vermoeidheid. Hierdoor voelden zij zich niet meer in staat om de enquête in te vullen. Daarnaast gaf de projectleider aan dat een groep deelnemers moeite had met lezen en/of schrijven, mogelijk als gevolg van hun

gevorderde leeftijd. Dit maakte het invullen van een schriftelijke enquête voor hen extra belastend.

Participanten gemeente Waadhoeke

De tweede bijeenkomst vond plaats op 21 mei 2025 (10:00 – 12:00 uur) in het wijkcentrum Connexa in Franeker. Bij deze bijeenkomst waren elf deelnemers aanwezig. Eén van de vrijwilligers die aanwezig was, gaf aan dat de leeftijd van de deelnemers tussen 70 en 90 jaar is.

De helft van de aanwezigen ($N = 6$) heeft de vragenlijst ingevuld. De andere helft van de aanwezigen was niet meer aanwezig bij het laatste deel van de bijeenkomst of kon niet lezen en/of schrijven.

Participanten gemeente Veendam

In de gemeente Veendam hebben twee bijeenkomsten plaatsgevonden. De eerste bijeenkomst vond plaats op 10 juni (14:00 – 16:00 uur) in woonservicecentrum De Breehorn in Veendam. Bij deze bijeenkomst waren zeventien deelnemers aanwezig. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is tussen de 70 en 75 jaar. Alle aanwezigen hebben de vragenlijst ingevuld.

De tweede bijeenkomst vond plaats op 24 juni (14:00 – 16:00 uur) in theater Van Berensteyn in de gemeente Veendam. Bij deze bijeenkomst waren 26 deelnemers aanwezig, waarbij ook alle deelnemers de vragenlijst hebben ingevuld. De gemiddelde leeftijd werd door één van de aanwezigen geschat op 72 jaar, al was een brede range qua leeftijd aanwezig. Hierbij werd de leeftijd van de jongste deelnemer geschat op 60 jaar en de leeftijd van de oudste deelnemer op 85 jaar.

Participanten gemeente Tytsjerksteradiel

In de gemeente Tytsjerksteradiel heeft één bijeenkomst plaatsvonden. Deze bijeenkomst vond plaats op 11 juni 2025 (10:00 – 12:00 uur) in woonlocatie Sa Leuk Hûs in Giekerk. Bij deze bijeenkomst waren negen

personen aanwezig. Acht van hen hebben aan de interventie deelgenomen. Eén van de medewerkers van deze woonlocatie gaf aan dat de leeftijd van de deelnemers varieert tussen 65 en 90 jaar. Drie deelnemers hebben achteraf de vragenlijst ingevuld.

Participanten gemeente Midden-Groningen

De zesde bijeenkomst vond plaats op 18 juni (13:30 – 16:00 uur) in de raadszaal van de gemeente Midden-Groningen. Bij deze bijeenkomst waren vijf deelnemers aanwezig. Alle vijf deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld. De leeftijd van de deelnemers werd door de projectleider geschat tussen 65 en 85 jaar.

2.2.2 Design en procedure

In de oorspronkelijke plannen waren we uitgegaan van een traditioneel pre-post onderzoeksdesign. Dit houdt in dat we voorafgaande een interventie data konden verzamelen (nulmeting) en na de interventie de meting konden herhalen (eenmeting) om zodoende te observeren of zich effecten hebben voorgedaan. Dit bleek in de praktijk niet mogelijk. We hadden geen toegang tot respondenten anders dan tijdens en kort na afloop van de interventie. Door deze beperking waren we genoodzaakt om het design aan te passen.

De vragenlijst is bij de uitvoering van alle interventies in alle gemeenten opgebouwd conform het zogenoemde retrospective post-then-pre questionnaire design, waarbij deelnemers na afloop van de interventie zowel hun huidige situatie als (hun terugblik op) de beginsituatie rapporteerden (The Board of Regents of the University of Wisconsin, 2021). In de vragenlijst is dus onderscheid gemaakt tussen hoe deelnemers zichzelf nu ervaren (*post*) en hoe ze zichzelf voor de interventie hebben ervaren (*pre*). Een voordeel van deze opzet is dat we ons beperken tot één meetmoment. Een ander voordeel is dat respondenten veelal achteraf een betere inschatting kunnen maken van de kennis en

vaardigheden die zij voorafgaand aan de interventie wel of niet hadden. Hiermee voorkomen we de zogenoemde *response shift bias* (Sibthorp et al., 2007).

Gelet op de kenmerken van de doelgroep en de praktische randvoorwaarden van het onderzoek, is ervoor gekozen om de vragenlijst te beperken tot maximaal één A4 (voor- en achterkant). Deze keuze is ingegeven door twee belangrijke overwegingen: 1) de beperkte belastbaarheid van de doelgroep, waarbij ouderen mogelijk sneller vermoeid raken of moeite hebben met langere en complexe vragenlijsten; en 2) de beperkte tijd die beschikbaar was voor afname tijd, aan gezien de dataverzameling direct na afloop van de interventie moest plaatsvinden. Een directe methodologische beperking van dit format is dat er dus geen gebruik gemaakt kon worden van uitgebreide, gestandaardiseerde en gevalideerde vragenlijsten. Dit betekent dat er consequenties verbonden zijn in termen van validiteit en betrouwbaarheid (zie par. 2.2.4).

Gedurende het project hebben we meerdere versies van de vragenlijsten moeten opstellen. Tijdens het afnemen van de allereerste vragenlijst in de gemeente Smallingerland (bijlage III) kwam naar voren dat deelnemers de vragenlijst als te complex en te lang ervoeren. Hierdoor hebben we de vragenlijst moeten aanpassen. De tweede bijeenkomst vond plaats in de gemeente Waadhoeke waar het Fraudekwartet werd gespeeld. In deze interventie staan andere delicten centraal, waardoor we een andere vragenlijst hebben opgesteld. In deze vragenlijst hebben we het taalniveau aangepast aan het taalgebruik in het kwartet. Ook bij het afnemen van deze vragenlijst kwam naar voren dat deelnemers door de lengte en complexiteit een drempel ervoeren bij het invullen van de vragenlijst.

Op basis van deze twee ervaringen hebben we bij de uitvoeringen in de daaropvolgende gemeenten (Tytsjerksteradiel, Midden-Groningen en Veendam) de vragenlijsten aangepast. Een belangrijke aanpassing was het terugbrengen van het aantal items, gecombineerd met een herziening van

formuleringen. Waar mogelijk zijn deze vereenvoudigd om het taalgebruik toegankelijker te maken. Op basis van een pretest onder drie 55-plussers hebben we het taalgebruik voor twee items verder aangepast. Concreet hebben we het aantal items teruggebracht van twee naar één per delict/thema en hebben we het aantal open vragen in de vragenlijst verminderd (zie par. 2.2.3). Tevens hebben we de inleidende tekst op de vragenlijst verkort, zodat participanten eerder met het invullen van de vragenlijst konden beginnen.

De inhoud van de oorspronkelijke inleiding werd mondeling toegelicht door de uitvoerder van de interventie of aanwezige projectbetrokkene. Ook hebben we de opmaak van de vragenlijst aangepast, bijvoorbeeld door kleuren te gebruiken, zodat het onderscheid tussen het moment vóór en het moment ná de bijeenkomst nadrukkelijker naar voren komt. Tot slot hebben we de antwoordmogelijkheden bovenaan de vragenlijst volledig uitgeschreven, zodat deelnemers deze niet meer uit de inleidende tekst hoeven te halen. Dit maakt het beantwoorden van de vragen overzichtelijker en gebruiksvriendelijker. In bijlage IV is een van de uiteindelijke versies opgenomen. Voor de overige interventies is een vergelijkbare vragenlijst afgenomen. De vraagstelling verschilde echter per interventie, zoals in de volgende paragraaf nader wordt toegelicht.

2.2.3 Operationalisatie

Voor de totstandkoming van de vragenlijst is aan de uitvoerders van iedere interventie gevraagd welke doelstelling(en) zij willen behalen en welke bijbehorende doelgedragingen werden beoogd. Op basis van de doelstelling(en) en doelgedragingen zijn de constructen en bijbehorende items in de vragenlijst opgesteld.

Om de uitvoerders hierbij te ondersteunen is hen gewezen op stap twee van de checklist (Bluhm & Jansen, 2025). Daarbij is onder andere geadviseerd om naast kennis over en bewustzijn van online dreigingen en

risico's expliciet aandacht te schenken aan het aanbieden van concreet handelingsperspectief (gedrag).

2.2.3.1 Interactieve film 'Echt of Nep?' gemeente Smallingerland

In de vragenlijst voor gemeente Smallingerland is onderscheid gemaakt tussen drie thema's: 1) kennis over en herkennen van de (verschillende) fraudevormen; 2) voorkomen van en handelen bij (vermoedens van) online fraude; en 3) zelfvertrouwen en (risico)bewustzijn (zie Bijlage III). Deze drie thema's komen voort uit de SMART-doelstelling die voorafgaand aan de interventie is opgesteld.

Kennis over en herkennen van de (verschillende) fraudevormen

Om de kennis over en het herkennen van de verschillende (fraude)vormen van participanten te bepalen, zijn voor vier delicten uit de interactieve film items opgesteld. Hierbij hebben we twee items per delict geformuleerd (zie Tabel 2.1). Voor alle items is een vijf-punts Likert-schaal gebruikt (1 = "helemaal mee oneens" tot 5 = "helemaal mee eens").

Tabel 2.1: Items per delict gemeente Smallingerland

Delict	Items
WhatsAppfraude	<i>Ik weet wanneer een WhatsApp-bericht mogelijk oplichting is</i> <i>Ik weet dat je extra alert moet zijn als in een online bericht om geld wordt gevraagd, ook bij een bekend persoon</i>
Phishing	<i>Ik weet hoe een phishing-mail eruitziet</i> <i>Ik weet dat tijdsdruk een veel gebruikte tactiek is die oplichters gebruiken in phishing-mails</i>
Bankhelpdeskfraude	<i>Ik weet dat de bank mij nooit belt om mijn geld naar een 'veilige kluisrekening' te verplaatsen</i> <i>Ik weet dat een bankmedewerker nooit bij mij thuis een bankpas ophaalt</i>

Tabel 2.1 (vervolg): Items per delict gemeente Smallingerland

Delict	Items
Spoofing	<i>Ik weet dat oplichters het telefoonnummer van mijn bank of een familielid kunnen namaken</i> <i>Ik weet dat bij twijfel over de echtheid van een bericht je zelf een telefoonnummer van de betreffende instantie moet opzoeken en bellen</i>

Aanvullend is een open vraag gesteld: “Wat is het belangrijkste dat u hebt geleerd over online criminaliteit? Noem max. 2 punten”.

Voorkomen van en handelen bij (vermoeden van) online fraude

Om te bepalen in hoeverre participanten weten hoe zij online fraude kunnen voorkomen en/of weten hoe zij moeten handelen bij (vermoeden) van online fraude zijn vier items opgesteld: 1) “Ik weet wat ik moet doen als ik vermoed dat ik ben opgelicht”; 2) “Ik weet waar ik melding kan maken van online fraude (zoals politie, bank en Fraudehelpdesk)”; 3) “Ik durf actie te ondernemen bij berichten of telefoontjes die ik niet vertrouw (bijv. door op te hangen”; en 4) “Ik deel geen persoonlijke gegevens of bankgegevens via internet”. Voor alle items is een vijf-punts Likert-schaal gebruikt (1 = “helemaal mee oneens” tot 5 = “helemaal mee eens”).

Daarnaast zijn twee open vragen gesteld over het handelingsperspectief, namelijk: 1) “Gaat u naar aanleiding van deze bijeenkomst iets veranderen in uw online gedrag of in het nemen van maatregelen ten aanzien van uw online veiligheid? Noem max. 2 punten”; en 2) “Zou u nu anders reageren op verdachte online situaties? Indien ja, geef een voorbeeld”.

Zelfvertrouwen en (risico)bewustzijn

Het laatste onderdeel van de vragenlijst richt zich op het zelfvertrouwen en (risico)bewustzijn van participanten. Hiervoor zijn vier stellingen aan participanten voorgelegd: 1) “Ik voel me voldoende geïnformeerd over online criminaliteit”; 2) “Ik weet hoe ik veilig kan omgaan met berichten, e-

mails en telefoontjes"; 3) *"Ik weet hoe ik mezelf kan beschermen tegen online oplichting"*; en 4) *"Ik voel mij veilig online"*. Voor alle items is een vijf-punts Likert-schaal gebruikt (1 = "helemaal mee oneens" tot 5 = "helemaal mee eens").

2.2.3.2 Interactieve film 'Echt of Nep?' gemeente Midden-Groningen en gemeente Veendam

Voor de uitvoering van de interventie in de gemeente Midden-Groningen en gemeente Veendam is opnieuw een vragenlijst opgesteld. Ten eerste stonden andere delicten in de interactieve film centraal, vergeleken met de uitvoering in gemeente Smallingerland. Ten tweede hebben we op basis van de ervaringen met de vragenlijst in gemeente Smallingerland het aantal items verminderd (zie par. 2.2.2). In de vragenlijst voor deze gemeenten is onderscheid gemaakt tussen drie onderdelen: 1) het herkennen van online criminaliteit; 2) het handelingsperspectief; en 3) risicobewustzijn.

Herkennen van online criminaliteit

Om het kennisniveau voor de vijf besproken delicten in de interactieve film te bepalen, is voor ieder delict één item opgesteld (zie Tabel 2.2). Voor alle items is een vijf-punts Likert-schaal gebruikt (1 = "helemaal mee oneens" tot 5 = "helemaal mee eens").

Tabel 2.2: Items per Delict gemeente Midden-Groningen en Veendam

Delict	Item
WhatsAppfraude	<i>Ik weet wanneer een WhatsApp-bericht mogelijk oplichting is</i>
Phishing	<i>Ik weet hoe een phishing-mail eruitziet</i>
Bankhelpdeskfraude	<i>Ik weet dat de bank mij nooit belt om mijn geld naar een 'veilige kluisrekening' te verplaatsen</i>
Datingfraude	<i>Ik weet dat ik geen geld moet overmaken aan iemand die ik nog niet in het echt heb ontmoet</i>
Aan- en verkoopfraude	<i>Ik weet dat een aanbieding die heel goedkoop is, vaak te mooi is om waar te zijn</i>

Handelingsperspectief en risicobewustzijn

Om het handelingsperspectief van participanten te bepalen, zijn twee items in de vragenlijst opgenomen, namelijk: 1) *“Ik weet waar ik op moet letten om te zien of iets op internet verdacht is”*; en 2) *“Ik durf actie te ondernemen bij berichten of telefoontjes die ik niet vertrouw (bijv. door op te hangen)”*. Voor risicobewustzijn is één item in de vragenlijst opgenomen: *“Ik ben mij voldoende bewust van de risico’s en gevaren van online criminaliteit”*. Voor de beantwoording van deze items is een vijf-punts Likert-schaal gebruikt (1 = “helemaal mee oneens” tot 5 = “helemaal mee eens”) gebruikt.

2.2.3.3 Fraudekwartet gemeente Waadhoeke

In de vragenlijst voor de gemeente Waadhoeke is onderscheid gemaakt tussen drie onderdelen: 1) kennis over de thema’s in het fraudekwartet; 2) handelingsperspectief voor de thema’s in het fraudekwartet; en 3) zelfvertrouwen en (risico)bewustzijn. De overkoepelende thema’s die in het kwartet spel centraal staan, zijn gebruikt om de items voor de verschillende onderdelen op te stellen.

Kennis over thema’s

Om kennis over de thema’s in het kwartet spel te meten, is voor alle zeven thema’s één item opgenomen (zie Tabel 2.3). Deze items zijn gebaseerd op de één van de individuele kaarten nodig voor een kwartet, waarin een feit over het delict wordt genoemd. Voor de beantwoording van deze items is een vijf-punts Likert-schaal gebruikt (1 = “helemaal mee oneens” tot 5 = “helemaal mee eens”) gebruikt.

Tabel 2.3: Items voor Kennis per Thema/Delict

Thema/delict	Item
Hulpvraag via WhatsApp	<i>Ik weet wanneer een WhatsApp-bericht mogelijk oplichting is</i>
Neptelefoontje van de bank	<i>Ik weet dat de bank mij nooit belt om mijn geld naar een 'veilige' rekening te verplaatsen</i>
Oneerlijke verkoop	<i>Ik weet dat een aanbieding die te goedkoop is vaak te mooi is om waar te zijn</i>
Datingfraude	<i>Ik weet dat ik wantrouwig moet zijn als iemand die ik online heb leren kennen voorstelt om samen te gaan beleggen</i>
Beleggingsfraude	<i>Ik weet dat beleggingen met extreem lage risico's en hoge opbrengsten verdacht kunnen zijn</i>
Online aankoopfraude	<i>Ik ben voorzichtig wanneer de prijsinformatie van een artikel dat ik online koop, onduidelijk is</i>
Veilig inloggen	<i>Ik weet dat ik voorzichtig moet zijn met het delen van persoonlijke gegevens (bijv. bij een winactie of vreemde mail)</i>

Handelingsperspectief

Om het handelingsperspectief van deelnemers te bepalen, hebben we per delict/thema één item opgesteld, gebaseerd op de handelingsperspectieven die op één van de individuele kaarten is opgenomen (zie Tabel 2.4). Voor de beantwoording van deze items is een vijf-punts Likert-schaal gebruikt (1 = “helemaal mee oneens” tot 5 = “helemaal mee eens”) gebruikt.

Tabel 2.4: Items voor Kennis per Thema/Delict

Thema/delict	Item
Hulpvraag via WhatsApp	<i>Ik weet dat je een bekende eerst persoonlijk moet spreken voordat je geld overmaakt</i>
Neptelefoontje van de bank	<i>Ik weet dat ik bij een verdacht telefoontje die van de bank lijkt te komen, moet ophangen en zelf mijn bank moet bellen</i>
Oneerlijke verkoop	<i>Ik weet dat ik altijd eerst onafhankelijke reviews (ervaringen van anderen) moet lezen voordat ik iets koop op een onbekende website</i>

Tabel 2.4 (vervolg): Items voor Kennis per Thema/Delict

Thema/delict	Item
Datingfraude	<i>Ik weet dat ik foto's van mensen die ik online heb leren kennen kan controleren bij Google Images</i>
Beleggingsfraude	<i>Ik weet dat ik online aanbieders van beleggingen eerst moet controleren (bijv. bij de AFM)</i>
Online aankoopfraude	<i>Ik weet dat ik altijd vooraf een prijs moet afspreken als ik online iets koop van iemand die ik niet ken</i>
Veilig inloggen	<i>Ik weet dat ik waar mogelijk een 2-stapsinlog moet gebruiken (naast een wachtwoord nog een extra stap bij inloggen)</i>

Daarnaast zijn voor dit construct twee open vragen aan de vragenlijst toegevoegd: 1) *“Wat is het belangrijkste dat u hebt geleerd om uzelf te beschermen tegen online criminaliteit? (noem maximaal 2 punten)”*; en 2) *“Gaaf u naar aanleiding van deze bijeenkomst iets veranderen in uw online gedrag of in het nemen van maatregelen ten aanzien van uw online veiligheid? (noem maximaal 2 punten)”*.

Zelfvertrouwen en (risico)bewustzijn

Om het zelfvertrouwen en (risico)bewustzijn van participanten te bepalen, hebben we vijf items in de vragenlijst opgenomen: 1) *“Ik weet wat ik moet doen als ik vermoed dat ik ben opgelicht”*; 2) *“Ik weet wat ik kan doen om mijzelf te beschermen tegen online criminaliteit”*; 3) *“Ik durf actie te ondernemen bij berichten of telefoontjes die ik niet vertrouw (bijv. door op te hangen)”*; 4) *“Ik ben mij voldoende bewust van de risico's en gevaren van online criminaliteit”*; en 5) *“Ik voel mij veilig online”*.

2.2.3.4 Fraudekwartet gemeente Tytsjerksteradiel

Op basis van de uitvoering in de gemeente Waadhoeke hebben we voor de gemeente Tytsjerksteradiel een nieuwe vragenlijst ontwikkeld, omdat de deelnemers bij de uitvoering in de gemeente Waadhoeke aangaven dat zij de vragenlijst als te lang en complex ervaren. Om deze reden hebben we ervoor gekozen om het aantal items in de vragenlijst te verminderen.

Kennis over en herkennen van online (fraude)vormen

De delicten die voorkomen in het kwartetspel zijn gebruikt voor de items in de vragenlijst. Door de hoeveelheid delicten/thema's in het kwartet hebben we ervoor gekozen om vier van de zeven delicten in de vragenlijst op te nemen.

Voor het delict bankhelpdeskfraude is de volgende stelling aan participanten voorgelegd: *“Ik weet dat de bank mij nooit belt om mijn geld naar een ‘veilige rekening’ te verplaatsen”*. Voor het delict datingfraude is de volgende stelling aan participanten voorgelegd: *“Ik weet dat ik geen geld moet overmaken aan iemand die ik nog niet in het echt heb ontmoet”* en voor online aankoopfraude is de stelling *“Ik weet dat een aanbieding die heel goedkoop is, vaak te mooi is om waar te zijn”* aan participanten voorgelegd. Ten slotte is voor WhatsApp fraude de volgende stelling aan participanten voorgelegd: *“Ik weet wanneer een WhatsApp bericht mogelijk oplichting is”*.

Handelingsperspectief en (risico)bewustzijn

Om het handelingsperspectief en (risico)bewustzijn te toetsen, zijn vier items in de enquête opgenomen. Drie van deze items zijn gericht op het handelingsperspectief: 1) *“Ik weet waar ik op moet letten om te zien of iets op internet verdacht is”*; 2) *“Ik weet wat ik doen om mijzelf te beschermen tegen online criminaliteit”*; en 3) *“Ik durf actie te ondernemen bij berichten of telefoontjes die ik niet vertrouw (bijv. door op te hangen)”*. Met het laatste item *“Ik ben mij voldoende bewust van de risico's en gevaren van online criminaliteit”* is naar het (risico)bewustzijn van participanten gevraagd.

Om meer informatie te verzamelen over wat participanten mogelijk hebben geleerd door deel te nemen aan de interventie is een open vraag gesteld, namelijk: *“Wat is het belangrijkste dat u vandaag hebt geleerd over online veiligheid en online criminaliteit?”*. Hierbij werd participanten gevraagd om maximaal twee punten te noemen. Ten slotte is een open

vraag aan participanten voorgelegd om meer inzicht te krijgen in de mogelijke gedragsverandering na afloop van de workshop: *“Gaaf u naar aanleiding van deze bijeenkomst iets veranderen in uw gedrag op internet en/of het nemen van beschermende maatregelen ten aanzien van uw online veiligheid?”*. Hierbij is aan participanten gevraagd om maximaal twee punten te noemen.

2.2.4 Statistische toetsing en methodologische beperkingen

Voor de effectevaluatie hebben we een aantal keuzes moeten maken. Omdat de eerste interventie als pilot diende, en op basis daarvan diverse wijzigingen zijn aangebracht in het meetinstrument, hebben we deze niet in de analyses voor de effectevaluatie meegenomen. We hebben niet alleen minder items opgenomen, maar de overgebleven items zijn ook anders geformuleerd, waardoor een zuivere vergelijking niet meer mogelijk is. Daarnaast hebben we het ‘Fraudekwartet’ niet kunnen evalueren op effect, omdat het aantal respondenten te laag is en de kwaliteit van de ingevulde vragenlijst beperkt is, waardoor slechts enkele vergelijkingen mogelijk zouden zijn.

Bij de interpretatie van de resultaten uit deze effectmeting (zie hoofdstuk 4) is het belangrijk om enkele methodologische beperkingen in acht te nemen. Allereerst is de omvang van de steekproef ($N = 42$) – ook voor de interactieve film ‘Echt of nep?’ – beperkt. Hierdoor is de statistische betrouwbaarheid van de bevindingen laag en kunnen er geen harde conclusies worden getrokken over de effectiviteit van de interventie. Ook hebben we geen interne consistentie kunnen meten, omdat we door praktische uitdagingen elk onderdeel met slechts één item konden meten. De resultaten dienen dan ook vooral als voorzichtige indicaties en niet als representatieve of generaliseerbare uitkomsten.

Daarnaast is gebruikgemaakt van een post-then-pre design, waarbij deelnemers na afloop van de interventie zowel hun huidige als hun voorafgaande kennis of houding inschatten. Hoewel dit ontwerp voordelen

biedt – zoals het verminderen van sociaal wenselijke antwoorden en het beter kunnen inschatten van verandering na ervaring met de interventie – kent het ook enkele belangrijke beperkingen. Een belangrijke beperking is dat de meting is gebaseerd op zelfrapportage. We kunnen dus niet objectief vaststellen in hoeverre het handelingsperspectief van deelnemers daadwerkelijk is verbeterd om online fraude te voorkomen. Er kan sprake zijn van mogelijke geheugenbias: deelnemers moeten zich herinneren hoe ze zich vóór de interventie voelden of gedroegen, wat onnauwkeurig kan zijn. Het voordeel van verminderde sociaal wenselijkheid met dit design kan ook anders uitpakken en juist leiden tot meer sociaalwenselijkheid in termen van responsbias: deelnemers kunnen geneigd zijn hun vooruitgang te overdrijven om positief over te komen (bijvoorbeeld richting de onderzoeker of zichzelf).

Kennis over en herkennen van de (verschillende) fraudevormen

Om het verschil in kennis/herkennen van de (verschillende) fraudevormen, het voorkomen van/handelen bij (vermoeden van) online fraude en het zelfvertrouwen/risicobewustzijn te bepalen, hebben we eerst voor alle constructen een normaal verdeling opgesteld. Uit deze verdelingen komt naar voren dat alle constructen niet-normaal verdeeld zijn. Op basis van deze bevinding hebben we van een Wilcoxon signed-rank toets gebruikt. Hiermee hebben we de scores van alle constructen voorafgaand aan de interventie vergeleken met de scores direct na afloop van de interventie. Gelet op het exploratieve karakter van het huidige onderzoek hebben we getoetst met een significantieniveau van $p < .05$.

3 Resultaten procesevaluatie

Nadat de interventies zijn geselecteerd (par. 1.2), hebben de projectleiders van de werkgroep een voorstel gemaakt voor de uitrol ervan. Daarna hebben zij gezocht naar partners die de interventies binnen hun gemeente of werkterrein wilden uitvoeren. De betrokken uitvoeringspartners die de uitvoering op zich namen, hebben – onder coördinatie van de werkgroep – een uitvoeringsplan opgesteld. De onderdelen van dit plan komen in navolgende paragrafen aan bod.

In dit hoofdstuk zijn de resultaten voor de procesevaluatie opgenomen. In de procesevaluatie maken we onderscheid tussen vijf onderdelen, gebaseerd op de deelvragen die voor de procesevaluatie zijn opgesteld. Deze zijn per uitvoering in een bepaalde gemeente beschreven: gemeente Smallingerland (par. 3.1), gemeente Midden-Groningen (par. 3.2), gemeente Veendam 10 juni (par. 3.3), gemeente Veendam 24 juni (par. 3.4), gemeente Waadhoeke (par. 3.5) en gemeente Tytsjerksteradiel (par. 3.6).

Voor deze procesevaluatie hebben we de plannen geanalyseerd die voorafgaand aan de interventie zijn opgesteld. Bij drie van de vier uitvoeringen hebben we gebruik gemaakt van de e-mail die aan de projectleiders is gestuurd, waarin de informatie over de uitvoering van de interventie is opgenomen. Bij de uitvoering van één interventie hebben we als aanvulling een expliciet projectplan ontvangen. Daarnaast hebben we bij de uitvoeringen in de gemeenten Midden-Groningen, Veendam, Waadhoeke en Tytsjerksteradiel een observatieformulier gebruikt om de onderdelen die relevant zijn voor de procesevaluatie te noteren. In gemeente Smallingerland is geen observatieformulier gebruikt (zie par. 2.1.2).

3.1 Uitvoering gemeente Smallerland

Deze uitvoering van de interventie hebben we beschouwd als een pilot voor het project. Op basis van deze pilot zijn verschillende aanpassingen doorgevoerd, waaronder wijzigingen in de vragenlijst en het opstellen van een observatieformulier. Door het ontbreken van het observatieformulier is onderstaande procesevaluatie beknopter dan de procesevaluaties van de andere, uitgevoerde interventies.

3.1.1 Doelstelling

In de e-mail van de betrokken ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid (OOV) van de gemeente Smallerland is de volgende doelstelling genoemd: *“Het doel is dat minimaal 80% van de deelnemers na afloop aangeeft dat zij de behandelde en actuele fraude/oplichting vormen kunnen herkennen en weten welke stappen zij kunnen nemen bij (het vermoeden van) online fraude en oplichting”*.

De eerste twee ‘doelgedragingen’ die op basis van deze doelstelling zijn geformuleerd richten zich op bewustwording, namelijk dat deelnemers zich bewust zijn van de actuele vormen van criminaliteit en dat zij deze actuele vormen van criminaliteit in de praktijk kunnen herkennen. De derde doelgedraging richt zich op het ondernemen van actie. Hiervoor is aangegeven dat deelnemers na afloop van de bijeenkomst weten hoe zij moeten handelen in een dergelijke situatie. Hierbij worden een aantal voorbeelden genoemd, namelijk het herkennen en verwijderen van een valse e-mail, het direct verbreken van contact met een nep-bankmedewerker, en het melden van de situatie bij de bank en/of politie.

3.1.2 Betrokkenen

Bij de uitvoering van de interventie heeft de digitaal wijkagent van de politie de presentatie verzorgd. Daarnaast was een OOV-medewerker van de gemeente Smallerland bij de bijeenkomst aanwezig. Deze medewerker had tevens de regie in de voorbereiding van de interventie op

zich genomen. Ten slotte waren medewerkers van het woonzorgcentrum bij de uitvoering van de interventie aanwezig. Deze medewerkers hebben de locatie en de catering verzorgd.

3.1.3 Doelgroep bepaald en behaald

In de vooraf opgestelde doelstelling is niet opgenomen welke doelgroep de uitvoerders met de interventie beogen te bereiken. Deze doelstelling richt zich namelijk enkel op de deelnemers aan de interventie.

Bij de bijeenkomst waren ongeveer 100 ouderen aanwezig. Deelnemers hoefden zich aanvankelijk niet voor de bijeenkomst aan te melden. De bijeenkomst is op verschillende manieren bij de doelgroep onder de aandacht gebracht, namelijk via de sociale mediakanalen van de gemeente, een artikel in de Drachtster Courant en promotiemateriaal in het verzorgingstehuis.

3.1.4 Proces uitvoering

Opzet bijeenkomst

Uit de vooraf aangeleverde informatie komt naar voren dat onderstaande planning voor de bijeenkomst is opgesteld:

- Opening door OOV-adviseur en digitaal wijkagent, inclusief uitleg over de interactieve film, en voormeting voor effectevaluatie (15 minuten)
- Twee scenario's uit de interactieve film (30 minuten)
- Pauze (15 minuten)
- Twee scenario's uit de interactieve film (30 minuten)
- Afsluiting, inclusief ruimte voor nameting, vragen en flyers worden uitgedeeld.

Daarnaast is aanvankelijk gevraagd welke scenario's uit de interactieve film centraal staan. Hierbij gaat het om de scenario's WhatsApp-fraude, phishing, bankhelpdeskfraude en spoofing.

Uitvoering zoals beoogd

Voor de uitvoering van deze interventie hadden we zoals aangegeven nog geen observatieformulier. Een belangrijke les die we meenamen is dat deelnemers moeite hadden om het evaluatieformulier in te vullen. Deze was te ingewikkeld en hebben we voor de volgende interventies aangepast (zie par. 2.2.2).

Hoewel we geen systematische observaties hebben gedaan, vielen twee dingen op. Allereerst viel op dat er op bepaalde momenten een lachterige sfeer ontstond in de zaal, bijvoorbeeld bij het bespreken van sommige feiten. Uitspraken in de trant van 'daar trap je toch niet in?' konden daarbij een gevoel van schaamte oproepen bij sommige deelnemers. Daarnaast werden in termen van 'nazorg' na afloop van de interventie en evaluatie twee flyers uitgereikt aan de deelnemers over digitale oplichting.

De eerste flyer 'Eerste hulp bij online criminaliteit' komt van www.veiliginternetten.nl, waarbij algemene informatie over relevante actoren en diens contactgegevens zijn opgenomen.⁶ Daarnaast is voor drie specifieke delicten (phishing, hulpvraagfraude en deskfraude) opgenomen welke handelingen een slachtoffer kan verrichten, wederom met de contactgegevens van de actoren daarbij gepresenteerd. De tweede flyer 'Online veiligheid' komt van www.maakhetzeniettemakkelijk.nl, waarbij deelnemers deze naast hun computer, tablet of telefoon kunnen leggen.⁷ Op deze flyer zijn drie acties genoemd: 1) maak nooit zomaar geld over; 2) geef nooit uw inloggegevens af; en 3) zorg dat uw basisbeveiliging op orde is). Daarnaast zijn de contactgegevens van de Digihulplijn⁸ opgenomen.

⁶ https://veiliginternetten.nl/media/documents/Eerste_Hulp_bij_Online_Criminaliteit.pdf

⁷ <https://www.maakhetzeniettemakkelijk.nl/site/binaries/site-content/collections/documents/2021/04/01/flyer-online-veiligheid/Flyer+online+veiligheid.pdf>

⁸ Een hulplijn waar men terecht kan met vragen over digitale apparatuur.

3.2 Uitvoering gemeente Midden-Groningen

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de uitvoering van de interactieve film ‘Echt of Nep?’ op 18 juni in de gemeente Groningen beschreven. Voor deze evaluatie hebben we gebruik gemaakt van de vooraf aangeleverde informatie en het ingevulde observatieformulier. Het observatieformulier is door twee personen ingevuld. In deze paragraaf maken we onderscheid tussen de doelstelling (par. 3.2.1), de betrokkenen (par. 3.2.2), de doelgroep (par. 3.2.3) en het proces (par. 3.2.4).

3.2.1 Doelstelling

De gemeente Midden-Groningen en gemeente Veendam hebben op basisteamniveau van de politie de interventie ingezet. Hierbij is de interventie twee keer in de gemeente Veendam en één keer in de gemeente Midden-Groningen uitgevoerd.⁹ In de e-mail van de uitvoerders aan de projectleiders zijn de doelstelling en bijbehorende doelgedragingen opgenomen. Voor alle uitvoeringen in beide gemeenten is de volgende doelstelling geformuleerd: *“Met de bijeenkomst willen de digitale weerbaarheid vergroten onder senioren door ze kennis te laten maken met de verschillende verschijningsvormen van digitale criminaliteit en hoe mensen hiervan slachtoffer kunnen worden”*.

De doelgedragingen die op basis van de doelstelling zijn geformuleerd zijn tweeledig. De eerste doelgedraging richt zich op het bewust maken van ouderen op het gebied van digitale weerbaarheid door hen kennis aan te reiken over het herkennen van de verschillende vormen van digitale criminaliteit, zoals phishing, WhatsApp-fraude en spoofing. De tweede doelgedraging richt zich op het handelingsperspectief. Hierbij benoemen de uitvoerders dat zij willen dat ouderen na afloop van de

⁹ De gemeente Pekela valt ook in het basisteam Ommelanden-Midden van de politie, maar heeft op eigen initiatief een interventie uitgevoerd. Deze is niet meegenomen in onderhavige evaluatie.

bijeenkomst 'digitaal verdachte situaties leren herkennen, niet automatisch op links klikken of persoonlijke informatie delen, en in plaats daarvan eerst kritische vragen stellen, hulp vragen of informatie controleren voordat ze handelen'.

3.2.2 Betrokkenen

Bij de uitvoering van de interventie in de gemeente Midden-Groningen zijn de digitaal wijkagent namens de politie en de afdeling Openbare Orde en Veiligheid (OOV) van deze gemeente betrokken. Uit gesprekken met één van de OOV-medewerkers komt naar voren dat zij hebben gepoogd om de bibliotheek bij de uitvoering te betrekken, al is dit in de uitvoering niet gelukt. Hierbij benoemt de medewerker dat zij reeds een goede samenwerking hebben met de digitaal wijkagent, maar weinig contact hebben met de bibliotheek.

De OOV-medewerkers hebben de organisatie van de bijeenkomst verzorgd, waarbij de wijkagent in de uitvoering een rol heeft gekregen. De OOV-medewerkers ontvingen de deelnemers en deden plenair een korte introductie over de aanleiding van de bijeenkomst. Vervolgens heeft de digitaal wijkagent de presentatie van de interactieve film verzorgd.

3.2.3 Doelgroep bepaald en behaald

In de informatie die voorafgaand aan de uitvoering van de interventie is aangeleverd, is niet opgenomen wat de beoogde doelgroep van de interventie is. Er wordt enkel gesproken over 'senioren in de gemeenten'.

Bij de bijeenkomst waren vijf deelnemers aanwezig. Om de bijeenkomst te promoten, hebben de OOV-medewerkers een flyer met informatie over de bijeenkomst verspreid. Vier deelnemers hadden zich via het e-mailadres van de gemeente aangemeld voor de bijeenkomst. Kort voor de uitvoering van de interventie hebben de OOV-medewerkers de interventie bij aanwezigen in de bibliotheek onder de aandacht gebracht.

De bibliotheek zit naast de locatie waar de interventie plaatsvond. Eén van de aanwezigen wilde de bijeenkomst bijwonen.

De digitale vaardigheden van de deelnemers waren enigszins divers, al gaven alle aanwezigen aan actief op het internet te zijn. Daarnaast waren ze allemaal in het bezit van een smartphone. Eén deelnemer gaf aan een ICT-achtergrond te hebben, waardoor hij in de veronderstelling was op de hoogte te zijn van de digitaliserende samenleving.

3.2.4 Proces uitvoering

Opzet bijeenkomst

Uit de aangeleverde informatie van de gemeente Midden-Groningen en gemeente Veendam komt naar voren dat onderstaande planning voor de uitvoering wordt gebruikt:

- Inloop (30 minuten)
- Welkom (10 minuten)
- Twee delicten (30 minuten)
- Pauze (20 minuten)
- Twee of drie delicten (30 minuten)
- Na afloop van de bijeenkomst nog napraten (30 minuten)

Daarnaast is aanvankelijk gevraagd naar de delicten die tijdens de uitvoering van de interactieve film worden besproken. Uit de aangeleverde informatie komt naar voren dat de volgende vijf delicten uit de film worden behandeld: WhatsAppfraude, datingfraude, bankhelpdeskfraude, aan- en verkoopfraude en phishing.

Uitvoering zoals beoogd

Uit de ingevulde observatieformulieren voor de bijeenkomst in Midden-Groningen komt naar voren dat de opzet grotendeels is uitgevoerd zoals het aanvankelijk is bedacht. De digitaal wijkagent heeft de presentatie verzorgd, waarbij hij tijdens de opening een korte introductie heeft

gegeven over het thema online criminaliteit. Hierbij wordt ook de rol van de werkgroep Cyberveiligheid Noord-Nederland genoemd en wordt de evaluatie van de bijeenkomst toegelicht. Tijdens de introductie wordt tevens het delict datingfraude door één van de deelnemers genoemd. De wijkagent gaat hierop in door de casus van Leonardo DiCaprio¹⁰ aan te halen, wat herkenning lijkt op te roepen bij de deelnemers.

Tijdens de bijeenkomst zijn zeven delicten uit de film doorlopen, namelijk de vijf beoogde delicten (datingfraude, bankhelpdeskfraude, WhatsAppfraude, phishing, aan- en verkoopfraude) en twee aanvullende delicten (spoofing en stemnabootsing).

Uit de ingevulde observatieformulieren komt naar voren dat deelnemers na het zien van de eerste video over bankhelpdeskfraude hebben aangegeven zelf geen slachtoffer zijn van dit delict of een poging hiervan hebben meegemaakt, al geven zij aan van het bestaan op de hoogte te zijn. De deelnemers geven aan dat ze weten dat ze in een dergelijke situatie niet op de oplichter moeten reageren en noemen zelf een aantal handelingen die zij kunnen verrichten, zoals het negeren en direct verwijderen van het bericht. Daarnaast geven zij aan dat zij op de hoogte zijn van de actie waarbij een oplichter een bankpas aan de deur komt ophalen, het verzoek om geld te verplaatsen naar een 'veilige' rekening en in de veronderstelling zijn dit zelf nooit mee te geven als zij zich in een dergelijke situatie zouden bevinden.

Ondanks dat de deelnemers aangeven zelf geen (poging tot) slachtofferschap van dit delict te hebben meegemaakt en op de hoogte te zijn van de handelingsperspectieven, laat de digitaal wijkagent het fragment in de film zien waarin de acteur ingaat op het bericht van de oplichter. Na dit fragment start een gesprek over het maximum over te

¹⁰ Een voorbeeld uit het nieuws waarbij een Nederlandse vrouw die slachtoffer is geworden van datingfraude. De vrouw was in de veronderstelling dat zij contact had met acteur Leonardo DiCaprio, maar dat bleek een oplichter te zijn.

maken bedrag dat per transactie kan worden overgemaakt. Ten slotte gaat de digitaal wijkagent in op hoe oplichters het telefoonnummer van (potentiële) slachtoffers achterhalen, wat nieuwe informatie lijkt te zijn voor de deelnemers.

Het tweede delict dat wordt besproken, is WhatsAppfraude. Meerdere aanwezigen reageren tijdens de video op het delict met herkenning. Na de video geven zij aan zelf wel eens een poging te hebben meegemaakt of iemand in hun omgeving kennen die dit heeft meegemaakt. In het laatste geval benoemt één van de deelnemers dat een kennis merkte dat de toon van de persoon anders dan normaal was, waardoor diegene het niet vertrouwde. Een andere deelnemer geeft als tip dat men altijd het gesprek moet verwijderen en de persoon in kwestie op het bekende nummer moet bellen. De digitaal wijkagent geeft aanvullende informatie over dat wanneer geld met Tikkie¹¹ wordt overgemaakt, het niet mogelijk is om dat terug te krijgen.

Het derde delict dat uit de video wordt getoond, is stemnabootsing. Eén van de deelnemers maakt een opmerking over de mogelijkheden van AI, al benoemd diegene ook dat dit enkel mogelijk is wanneer online veel beeldmateriaal van iemand beschikbaar is. Er ontstaat een discussie onder de deelnemers waarbij ze aangeven het lastig te vinden wat echt is. Eén van de deelnemers geeft bijvoorbeeld aan niet meer te weten wat zij nog moet geloven. Eén van de OOV-medewerkers reageert hierop door aan te geven dat bepaalde verificatievragen kunnen helpen bij het identificeren van de persoon.

Na een korte pauze wordt het delict phishing uit de film getoond. Na de video startten de deelnemers een gesprek over wat ze kunnen doen om slachtofferschap te voorkomen. Meerdere deelnemers geven aan in de

¹¹ Tikkie is een digitale betaaloplossing ontwikkeld door ABN AMRO waarmee gebruikers eenvoudig een betaalverzoek kunnen versturen via een link, bijvoorbeeld via WhatsApp.

veronderstelling te zijn dat ze phishing kunnen herkennen. Eén van hen geeft aan dat iemand eerst zelf kan nadenken, bijvoorbeeld in het geval van een bericht van de bank nagaan of diegene daar ook een rekening heeft. Een ander roept op om gezond verstand te gebruiken, bijvoorbeeld als een boete van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) via een e-mail binnenkomt.

Het vijfde getoonde delict uit de film is aan- en verkoopfraude. Tijdens de video reageren de deelnemers met herkenning op de video. Na de video geven meerdere deelnemers aan Marktplaats te gebruiken. De digitaal wijkagent roept hen op om het betaalsysteem van Marktplaats te gebruiken. Eén deelnemer reageert hierop door te benoemen dat dit volgens hem achterhaald is. Vervolgens wordt er gesproken over het bestellen op andere websites. Eén deelnemer geeft aan te zoeken naar keurmerken, maar regelmatig ook te gokken of een website betrouwbaar is omdat het veelal om lage bedragen gaat. De digitaal wijkagent roept de deelnemers op om bepaalde gegevens op een website te controleren, zoals het KVK-nummer, en altijd achteraf te betalen. Hij benoemt dat een keurmerk een goed startpunt is, maar dat deze ook te falsificeren is. Al met al geeft hij aan dat wanneer iets te mooi is om waar te zijn, dit vaak niet betrouwbaar is.

Het zesde delict is spoofing en dit delict wordt kort behandeld. Na de video geven meerdere deelnemers aan in de veronderstelling te zijn dat ze dit zouden herkennen. Eén van hen geeft een voorbeeld waarbij zij vertelt meerdere keren te zijn gebeld, maar hier nooit op in is gegaan. Een andere deelnemer roept alle anderen op om hier nooit in mee te gaan.

Het laatste delict is datingfraude en tijdens de video lachen de deelnemers om de situatie. De digitaal wijkagent laat direct na de video de situatie zien waarin het slachtoffer meegaat in de actie van de fraudeur. Wederom wordt door de deelnemers gelachen. Na het fragment roept de digitaal wijkagent de deelnemers op om in een dergelijke situatie een persoon te googelen. Aanvullend geeft de digitaal wijkagent een aantal

algemene tips en de relevantie van het delict, waarbij de deelnemers aandachtig luisteren. De OOV-medewerker vult hierbij aan door te benadrukken dat op het gevoel van het slachtoffer wordt ingespeeld. De deelnemers lijken na deze informatie het delict serieuzer te nemen. Zij benoemen namelijk dat ze tv-programma's hebben gezien waarin dit delict centraal stond, bijvoorbeeld *Catfish: The TV Show* op MTV¹² of het programma *Opgelicht in de Liefde* op RTL5¹³.

Op het gebied van nazorg biedt de digitaal wijkagent na afloop van de presentatie nogmaals de mogelijkheid om vragen te stellen. Hierbij ontstaat een gesprek over de digitalisering van de samenleving en het verdwijnen van de fysieke banklocaties. De deelnemers geven aan moeite te hebben met deze veranderingen. Ten slotte worden vragen gesteld aan de digitaal wijkagent over politiewerk in algemene zin, waarbij de deelnemers diverse vragen stelden. Na afloop van de bijeenkomst ontvangen de deelnemers een flyer 'Online veiligheid' van www.maakhetzeniettemakkelijk.nl (zie par. 3.1.4).

Bevorderlijke en belemmerende factoren

Uit de ingevulde observatieformulieren komt naar voren dat de deelnemers een actieve bijdrage hebben geleverd aan de uitvoering van de interventie. Ze stelden veel vragen, gaven tips over handelingsperspectieven en de digitaal wijkagent geeft hen ook ruimte om input te leveren. Ondanks dat de deelnemers elkaar niet kenden, deelden zij veel informatie met elkaar en waren zij bereid om elkaar tips te geven.

Een ander opvallend punt is de manier waarop de wijkagent de interventie heeft uitgevoerd. Bij de deelnemers was een zichtbaar verschil

¹² Een op werkelijkheid gebaseerde serie waarin de waarheden en misleidingen rondom online daten wordt onderzocht.

¹³ Een serie waarin Ellie Lust samen met haar team de confrontatie aangaat met personen die zich schuldig maken aan datingfraude.

in kennis over de thematiek. De wijkagent speelde hierop in door de meer ervaren deelnemer kennis te laten delen, zodat een groepsgesprek ontstond. Daarnaast wist hij de informatie aan te passen op het niveau van de doelgroep, waardoor alle deelnemers constant worden betrokken. Al met al leek een veilige sfeer aanwezig te zijn, waarbij een constante dialoog tussen de digitaal wijkagent en de deelnemers werd gevoerd.

Eén van de belemmerende onderdelen in de uitvoering van de interventie is het ontbreken van nazorg. Tijdens de bijeenkomst is de rol van de Fraudehelpdesk besproken en ontvingen de deelnemers een flyer. Daarnaast heeft de digitaal wijkagent na afloop van de presentatie de mogelijkheid geboden om vragen te stellen. Ondanks deze acties was het wellicht wenselijk als er meer opties voor nazorg beschikbaar waren; ook gelet op de opmerking van de deelnemers dat zij behoefte hebben aan fysiek contact, bijvoorbeeld bij een bank.

3.3 Uitvoering gemeente Veendam #1

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de uitvoering van de interactieve film “Echt of Nep?” op 10 juni in de gemeente Veendam beschreven. Voor deze evaluatie hebben gebruik gemaakt van de vooraf aangeleverde informatie en het ingevulde observatieformulier. Dit observatieformulier is door één persoon ingevuld. In deze paragraaf maken we onderscheid tussen de doelstelling (par. 3.3.1), de betrokkenen (par. 3.3.2), de doelgroep (par. 3.3.3) en het proces (par. 3.3.4).

3.3.1 Doelstelling

De uitvoering van deze interventie is onderdeel van een aanpak op basisteamniveau van de politie. In dit basisteam is drie keer op verschillende plekken en momenten dezelfde bijeenkomst uitgevoerd. Voor al deze uitvoeringen zijn dezelfde doelstelling en doelgedragingen opgesteld.

Het doel van de bijeenkomst is het vergroten van de digitale weerbaarheid onder senioren door hen bewust te maken van de verschillende vormen van digitale criminaliteit. De bijeenkomst richt zich enerzijds op kennisoverdracht en anderzijds op het versterken van handelingsperspectieven: deelnemers leren verdachte situaties herkennen, vermijden om direct op links te klikken of persoonlijke gegevens te delen, en worden gestimuleerd om eerst kritisch te denken, hulp te vragen of informatie te controleren voordat ze handelen (zie par. 3.2.1 voor de volledige beschrijving).

3.3.2 Betrokkenen

Bij de uitvoering van de interventie zijn de afdeling Openbare Orde en Veiligheid (OOV) van de gemeente Veendam en de organisatie Web in de Wijk¹⁴ betrokken. In de uitvoering van de interventie hebben de OOV-medewerkers de facilitering op zich genomen. Een vrijwilliger vanuit Web in de Wijk heeft de presentatie van de interactieve film verzorgd.

3.3.3 Doelgroep bepaald en behaald

In de doelstelling is geen concrete doelgroep opgenomen. Er wordt hier enkel gesproken over ‘senioren in de gemeenten’.

Geïnteresseerden in de interventie konden zich voorafgaand aanmelden bij de gemeente. De werving heeft plaatsgevonden door middel van sociale media en het aanschrijven van verzorgingstehuizen. Vijftien personen hebben zich uiteindelijk aangemeld. Bij de bijeenkomst waren uiteindelijk zeventien personen aanwezig. Eén persoon die zich aanvankelijk heeft aangemeld, was niet aanwezig. Drie andere personen die zich niet hadden aangemeld, hebben alsnog aan de interventie

¹⁴ Dit is een vrijwilligersorganisatie gericht op het aanbieden van cursussen/hulp bij het omgaan met digitale apparatuur.

deelgenomen. Zij liepen toevallig door de zaal waar de interventie plaatsvond en besloten om aan te sluiten.

3.3.4 Proces uitvoering

Opzet bijeenkomst

Uit de aangeleverde informatie van de gemeente Midden-Groningen en gemeente Veendam komt naar voren dat onderstaande planning voor de uitvoering wordt gebruikt:

- Inloop (30 minuten)
- Welkom (10 minuten)
- Twee delicten (30 minuten)
- Pauze (20 minuten)
- Twee of drie delicten (30 minuten)
- Na afloop van de bijeenkomst nog napraten (30 minuten)

Daarnaast is aanvankelijk gevraagd naar de delicten die tijdens de uitvoering van de interactieve film worden besproken. Uit de aangeleverde informatie komt naar voren dat de volgende vijf delicten uit de film worden behandeld: WhatsAppfraude, datingfraude, bankhelpdeskfraude, aan- en verkoopfraude en phishing.

Bij de uitvoering van de interventie zijn deze vijf delicten, zoals opgenomen in de aangeleverde informatie, besproken. Aanvullend is het delict stemnabootsing toegevoegd. De vrijwilliger heeft voor de deelnemers een overzicht opgesteld met handelingsperspectieven per delict. Deze wordt gebruikt als onderlegger tijdens de presentatie. De eerste video is van het delict datingfraude. Uit het ingevulde observatieformulier komt naar voren dat de deelnemers lachen om het delict en het niet serieus lijken te nemen. Ondanks deze houding probeert de vrijwilliger met enthousiasme in te gaan op het delict en stelt diverse vragen om de deelnemers te motiveren om hierover na te denken. Het tweede delict dat wordt besproken is WhatsAppfraude. De deelnemers

herkennen het delict en bespreken hun eigen ervaringen, waarbij zij pogingen tot slachtofferschap hebben meegemaakt.

Het derde delict is bankhelpdeskfraude, waarbij de vrijwilliger na de video vertelt over eigen ervaringen met dit delict. Hierbij is niet gespecificeerd of het gaat om een poging tot slachtofferschap of daadwerkelijk slachtofferschap. De deelnemers geven elkaar vervolgens tips hoe ze slachtofferschap kunnen voorkomen. Het vierde delict dat uit de interactieve film wordt getoond, is aan- en verkoopfraude. Aanvankelijk lijkt het alsof de vrijwilliger vooral aan het woord is tijdens het gesprek, maar later deelt één van de deelnemers een persoonlijk verhaal over slachtofferschap. Daarnaast worden vanuit de zaal verschillende aanbevelingen gedeeld om websites te controleren.

Het vijfde delict dat wordt besproken, is phishing. Uit het observatieformulier komt naar voren dat de deelnemers nog mee lijken te doen. Na afloop van de video herhaalt de vrijwilliger de eerder besproken signalen. Vervolgens komt er een verzoek uit de zaal om de video te kijken waarin het slachtoffer reageert op de fraudeur, waarbij het volgende wordt gezegd: *“Kunnen we even uitlachen bij het aantikken van reageren?”*. Het laatste delict is stemnabootsing en uit het observatieformulier komt naar voren dat de deelnemers bij dit delict aantekeningen maken. Daarnaast wordt door deelnemers aangegeven dat ze de kans aanwezig achten dat ze hier zelf slachtoffer van kunnen worden.

Na afloop van de uitvoering krijgen de deelnemers de flyer mee naar huis waarop een aantal handelingsperspectieven per besproken delict zijn opgenomen. Daarnaast brengt de vrijwilliger een cursus over phishing onder de aandacht. Deze wordt vanuit de vrijwilligersorganisatie aangeboden. Ten slotte wordt de evaluatie uitgevoerd. Uit het observatieformulier komt naar voren dat diverse deelnemers positieve reacties op de interventie geven.

Bevorderlijke en belemmerende factoren

Een bevorderlijke factor dat in het observatieformulier wordt genoemd, is de manier waarop de vrijwilliger de uitvoering op zich neemt. In het observatieformulier is beschreven dat de vrijwilliger voor een open en luchtige sfeer heeft gezorgd. De vrijwilliger is zelf onderdeel van de doelgroep, wat mogelijk herkenning oplevert bij de doelgroep. Daarnaast maakt de vrijwilliger tijdens de presentatie grapjes die door de deelnemers positief worden onthaald. Ten slotte is beschreven dat de vrijwilliger voldoende tijd geeft aan deelnemers die een ervaring willen delen. Vanuit de deelnemers is benoemd dat deze persoonlijke aandacht positief werd onthaald.

Ondanks deze bevorderlijke factoren zijn ook een aantal belemmeringen genoemd, namelijk dat de vrijwilliger veel aannames doet en bij sommige delicten relatief weinig hierover lijkt te weten. Als gevolg daarvan wordt niet op alle relevante discussiepunten ingegaan. Daarnaast zou het wenselijk zijn als bij het bespreken van de delicten meer praktische tips worden gegeven, zodat de deelnemers na afloop weten hoe zij kunnen handelen om slachtofferschap te voorkomen. Een ander belemmerende factor dat in het observatieformulier werd benoemd, is het geluid. Door de ruimte (kantine met stoelen in rijen opgesteld) was de vrijwilliger op een aantal plekken minder goed te verstaan.

3.4 Uitvoering gemeente Veendam #2

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de uitvoering van de interactieve film 'Echt of Nep?' op 24 juni in de gemeente Veendam beschreven. Voor deze evaluatie hebben gebruik gemaakt van de vooraf aangeleverde informatie en het ingevulde observatieformulier. Dit observatieformulier is door één persoon ingevuld. In deze paragraaf maken we onderscheid tussen de doelstelling (par. 3.4.1), de betrokkenen (par. 3.4.2), de doelgroep (par. 3.4.3) en het proces (par. 3.4.4).

3.4.1 Doelstelling

De uitvoering van deze interventie is onderdeel van een aanpak op basisteamniveau van de politie. In dit basisteam is, zoals eerder beschreven, drie keer op verschillende plekken en momenten dezelfde bijeenkomst uitgevoerd. Voor al deze uitvoeringen zijn dezelfde doelstelling en doelgedragingen opgesteld.

De bijeenkomst heeft als doel senioren weerbaarder te maken tegen digitale criminaliteit. Dit gebeurt enerzijds door hen inzicht te geven in veelvoorkomende fraudevormen, en anderzijds door hen praktische handvatten te bieden: deelnemers leren verdachte situaties herkennen, terughoudend zijn met het delen van persoonlijke informatie en eerst kritisch te denken of hulp te zoeken voordat ze actie ondernemen. (zie par. 3.2.1 voor de volledige beschrijving).

3.4.2 Betrokkenen

Bij de uitvoering van deze interventie waren dezelfde personen betrokken als bij de uitvoering van 10 juni, zie paragraaf 3.3.2 voor de rolverdeling en uitvoering.

3.4.3 Doelgroep bepaald en behaald

In de doelstelling is geen concrete doelgroep opgenomen. Er wordt hier enkel gesproken over ‘senioren in de gemeenten’.

Aan de interventie hebben uiteindelijk 26 mensen deelgenomen. Geïnteresseerden in de interventie konden zich voorafgaand aanmelden bij de gemeente. De werving heeft, net zoals bij de vorige uitvoering in Veendam, plaatsgevonden door middel van sociale media en het aanschrijven van verzorgingstehuizen. Aanvullend is in het observatieformulier opgenomen dat voor deze bijeenkomst ook flyers zijn verspreid op andere plekken, zoals bij huisartsenposten en apotheken. Uit eerdere ervaringen van de betrokken partijen komt naar voren dat enkel

het verspreiden van de interventie in de regionale krant en sociale media onvoldoende lijkt te zijn.

3.4.4 Proces uitvoering

Opzet bijeenkomst

Uit de aangeleverde informatie van de gemeente Midden-Groningen en gemeente Veendam komt naar voren dat onderstaande planning voor de uitvoering wordt gebruikt:

- Inloop (30 minuten)
- Welkom (10 minuten)
- Twee delicten (30 minuten)
- Pauze (20 minuten)
- Twee of drie delicten (30 minuten)
- Na afloop van de bijeenkomst nog napraten (30 minuten)

Daarnaast is aanvankelijk gevraagd naar de delicten die tijdens de uitvoering van de interactieve film worden besproken. Uit de aangeleverde informatie komt naar voren dat de volgende vijf delicten uit de film worden behandeld: WhatsAppfraude, datingfraude, bankhelpdeskfraude, aan- en verkoopfraude en phishing.

Tijdens de uitvoering van de interventie waren de onderzoekers niet zelf aanwezig. Een ander lid van het projectteam heeft het observatieformulier ingevuld, zodat het proces in kaart kon worden gebracht.

Uit het ingevulde observatieformulier komt naar voren dat vier delicten in de uitvoering zijn besproken, namelijk datingfraude, WhatsAppfraude, bankhelpdeskfraude en aan- en verkoopfraude. Het delict phishing is niet besproken. Voorafgaand aan deze delicten wordt een korte introductie gegeven op de interventie door de OOV-medewerker van de gemeente en een vrijwilliger. De vrijwilliger heeft de rest van de presentatie op zich genomen.

Het eerste delict dat werd besproken, is datingfraude. Uit de observatie komt naar voren dat de zaal begint te mompelen wanneer dit delict wordt geïntroduceerd. Tijdens de video lachen de deelnemers om de geschetste situatie. Na afloop van de video geven meerdere deelnemers aan de situatie niet te herkennen. Hierom wordt overgegaan tot het tweede delict, WhatsAppfraude. Meerdere deelnemers hebben aangegeven dit delict te herkennen. Ondanks deze herkenning wordt door meerdere deelnemers aangegeven dat zij niet weten wat een Tikkie inhoudt. De deelnemers delen vervolgens verschillende verhalen over pogingen tot slachtofferschap. Er worden geen verhalen over slachtofferschap gedeeld.

Het derde delict is bankhelpdeskfraude. Uit de observatie komt naar voren dat de deelnemers een oplettende houding hebben tijdens de video en snel doorhebben dat bepaalde onderdelen in het verhaal niet kloppen. Dit wordt na afloop van de video in het gesprek bevestigd. In het verlengde hiervan is ook het fenomeen van nepagenten besproken. Ook dit leverde diverse reacties op vanuit het publiek, al zijn deze reacties niet schriftelijk nader gespecificeerd. Het laatste delict dat is besproken, is aan- en verkoopfraude. Hierover is weinig informatie in het observatieformulier opgenomen. Er is enkel benoemd dat een handelingsperspectief dat wordt aangereikt, incorrect is. Door de presentator wordt namelijk gezegd dat reviews nep zijn, terwijl hier enige nuance nodig is. Na afloop van de presentatie is de evaluatievragenlijst bij de deelnemers afgenomen.

3.5 Uitvoering gemeente Waadhoeke

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de uitvoering van het Fraudekwartet op 21 mei in de gemeente Waadhoeke beschreven. Voor deze evaluatie hebben we gebruik gemaakt van de vooraf aangeleverde informatie en het ingevulde observatieformulier. Dit observatieformulier is door één persoon ingevuld. In deze paragraaf maken we onderscheid

tussen de doelstelling (par. 3.5.1), de betrokkenen (par. 3.5.2), de doelgroep (par. 3.5.3) en het proces (par. 3.5.4).

3.5.1 Doelstelling

In het plan van aanpak van de gemeente Waadhoeke is de volgende doelstelling opgenomen: *"Tijdens het Ontmoetingscafé op 21 mei 2025 tussen 10:00 en 12:00 nemen minimaal 10 deelnemers van 55 jaar en ouder actief deel aan het Fraudekwartet, waarbij zij kennis opdoen over zeven vormen van digitale fraude en ten minste drie concrete handvatten kunnen benoemen om zichzelf hiertegen te beschermen"*.

In het plan van aanpak worden tevens de beoogde doelgedragingen opgenomen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende vijf doelgedragingen:

- Fraude leren herkennen met behulp van de kwartetonderwerpen.
- Bewust handelen bij twijfel: controleren bij een bekende of instantie voordat men iets doet.
- Digitaal waakzaam zijn: veilige inlogmethoden gebruiken, updates uitvoeren, gegevens beschermen.
- Vertrouwen op intuïtie en grenzen durven stellen.
- Ervaringen delen met anderen om alertheid te verhogen en taboe op slachtofferschap te doorbreken.

3.5.2 Betrokkenen

In het plan van aanpak is opgenomen dat een aantal partijen aanwezig zou zijn bij de uitvoering van de interventie, namelijk twee beleidsadviseurs Openbare Orde en Veiligheid (OOV) die een introducerende presentatie verzorgen. Een wijkagent, een opbouwwerker¹⁵ van Connexa en een

¹⁵ Een opbouwwerker "stimuleert en ondersteunt burgers, gemeenten en organisaties bij het aanpakken van sociale en fysieke vraagstukken in bepaalde wijken, steden of gebieden" (Gerrits & Vlaar, 2010, p.7).

vertegenwoordiger van de bibliotheek zouden de rol van spelleider op zich nemen. Als deze spelleiders niet aanwezig konden zijn, fungeren de beleidsadviseurs OOV als spelleiders.

Bij de uitvoering van de interventie waren verschillende partijen aanwezig, namelijk twee beleidsadviseurs OOV van de gemeente Waadhoeke, een wijkagent van de politie, een medewerker van de ouderenbond, drie medewerkers van het ontmoetingscafé/Connexa en een vrijwilliger van de welzijnsorganisatie.

Uit het observatieformulier komt naar voren dat de beleidsadviseurs OOV de uitvoering van de interventie hebben begeleid. Hierbij hebben zij voorafgaand aan het spelen van het Fraudekwartet een presentatie gegeven, waarin het thema online criminaliteit en de onderwerpen van het kwartet werden geïntroduceerd. De wijkagent, een medewerker van Connexa en een vrijwilliger hadden de rol als spelleider bij het Fraudekwartet. De medewerker van de ouderenbond was aanwezig ter ondersteuning. De medewerkers van het ontmoetingscafé waren verantwoordelijk voor de facilitering van de interventie (koffie/thee, gereedmaken van de ruimte).

3.5.3 Doelgroep bepaald en behaald

Uit het plan van aanpak komt naar voren dat de doelgroep de personen zijn die tweewekelijks bijeen komen in het ontmoetingscafé. In de doelstelling is opgenomen dat minimaal tien van hen deelnemen aan het Fraudekwartet.

Bij de uitvoering van de interventie waren elf personen aanwezig. Alle elf hebben deelgenomen aan de interventie. De doelgroep ziet elkaar tweewekelijks in dit ontmoetingscafé en de beleidsadviseurs van de gemeente hebben ervoor gekozen om aan te sluiten bij een bestaand initiatief.

Uit de observatie komt naar voren dat de volwassenheid van digitale vaardigheden onder de deelnemers sterk verschilt. Een aantal deelnemers

zijn online actief, bijvoorbeeld met internetbankieren, het gebruik van sociale mediaplatformen en online winkelen. Andere deelnemers gaven aan nauwelijks tot niet actief te zijn op het internet en geen smartphone te hebben. Zij geven bijvoorbeeld aan dat (klein)kinderen helpen bij het uitvoeren van online activiteiten.

3.5.4 Proces uitvoering

In het plan van aanpak is onderstaande planning voor het verloop van de interventie opgenomen.

- Inloop, ontvangst en informele kennismaking (15 minuten)
- Opening en introductie thematiek (25 minuten)
- Spelen Fraudekwartet (60 minuten)
- Nabespreking (10 minuten)
- Vragenlijst (10 minuten)
- Afsluiting (5 minuten)

Uitvoering zoals beoogd

Uit het observatieformulier komt naar voren dat de planning grotendeels is gevolgd. Er bleek enkel te weinig tijd te zijn voor de evaluatie, waardoor niet alle aanwezigen de vragenlijst hebben kunnen invullen.

De uitvoering van de interventie startte met een presentatie gegeven door de beleidsadviseurs OOV van de gemeente Waadhoeke. Tijdens de presentatie worden de delicten en thema's in het kwartetspel geïntroduceerd. Als de beleidsadviseurs ingaan op WhatsAppfraude roept dit herkenning op bij de deelnemers. Meerdere deelnemers geven aan ooit een bericht te hebben ontvangen. Hierbij noemt één deelnemer het voorbeeld van haar dochter, waarbij *voice cloning* (stemnabootsing) middels AI is toegepast. Bij het delict aan- en verkoopfraude benoemt één deelnemer de situatie te herkennen bij een eigen aankoop, maar geeft aan geen aangifte te hebben gedaan. De wijkagent gaat vervolgens in op de

meldingsbereidheid en benoemt dat het noodzakelijk om ook bij relatief kleine bedragen aangifte te doen.

Bij de introductie van het delict datingfraude benoemt één van de deelnemers een programma te volgen over slachtoffers van datingfraude. Hierop reageert een andere deelnemer met de vraag hoe iemand daar in kan trappen. Deze uitspraak wordt genuanceerd door de beleidsadviseur door te benoemen dat op het gevoel van het slachtoffer wordt ingespeeld. Na de presentatie werden groepen gemaakt voor het spelen van het kwartet spel. De wijkagent, een medewerker van Connexa en een vrijwilliger fungeerden als spelleaders.

Wanneer één van de groepen in gesprek gaat over bankhelpdeskfraude geeft een deel aan dit te herkennen. Er ontstaat een gesprek wanneer iemand een voorbeeld van een vriendin die slachtoffer van dit delict is geworden. De deelnemer geeft aan dat de vriendin werd gebeld door de bank en aangaf dat de oplichter erg meelevend was, waarbij de oplichter diverse gegevens heeft opgevraagd en na het gesprek de bankpas zou ophalen. Na dit voorbeeld roepen de deelnemers elkaar op dat bankmedewerkers nooit fysiek een pinpas zouden ophalen en dat men het daarom ook nooit mag meegeven.

Een andere groep gaat dieper in op het delict WhatsAppfraude. Eén persoon geeft aan meerdere keren berichten te hebben ontvangen. Bij de laatste keer geeft de deelnemer aan hier een onrustig gevoel aan over te hebben gehouden, omdat het voelde als een inbreuk op haar privacy. Zij heeft daarna direct het nummer waar het bericht van afkomstig was, geblokkeerd. Op basis van deze ervaringen geeft de deelnemer aan dat zij in de veronderstelling is dat als een vergelijkbare situatie zich voordoet, zij dit kan herkennen en weet hoe zij moet handelen. Een andere deelnemer noemt een aantal handelingsperspectieven, zoals afspraken maken met familieleden door fysiek af te spreken of te videobellen voor verificatie.

Bevorderlijke en belemmerende factoren

Een bevorderlijk onderdeel van deze uitvoering is dat de deelnemers elkaar tweewekelijks spreken, waardoor zij open waren over hun eigen ervaringen en voorbeelden deelden van hun omgeving. In de gesprekken gaven de deelnemers elkaar tips over wat zij doen, bijvoorbeeld om slachtofferschap te voorkomen.

Een ander aandachtspunt zijn de extra onderdelen die aan de interventie zijn toegevoegd, namelijk de presentatie en de nazorg. Voorafgaand aan het spelen van het spel werd een presentatie gegeven. In deze presentatie werden de delicten en thema's kort geïntroduceerd, zodat tijdens het spelen van het spel de deelnemers in konden gaan op de inhoud op de kwartetkaarten. Gelet op de spanningsboog van de deelnemers is een aandachtspunt om de presentatie compact te houden.

Daarnaast hebben de betrokken beleidsadviseurs nagedacht over de nazorg, waarbij zij aangaven de intentie te hebben om nogmaals aan te schuiven in het ontmoetingscafé om het initiatief een vervolg te geven. Daarnaast hebben zij meerdere flyers opgesteld die de deelnemers na afloop mee naar huis konden nemen. Op deze flyers is de informatie uit de interventie (verkort) opgenomen. Daarnaast hebben zij een flyer ontworpen die de deelnemers naast hun computer kunnen ophangen, zodat dit als geheugensteun kan fungeren.

Een belemmerend onderdeel in de uitvoering was dat de spelers en spelleiders fanatiek bezig waren met het spelen van het kwartet, waardoor niet altijd het gesprek over het delict of thema op de kaarten werd gestart. Voor de spelleiders is het van belang dat zij gedurende het spel een gesprek starten over een delict of thema, bijvoorbeeld wanneer een kwartet was gemaakt. Na afloop gaven een aantal deelnemers aan dat zij in de veronderstelling zijn dat ze vooral het spel hebben gespeeld en minder met de inhoud van het kwartet bezig zijn geweest.

In het verlengde van bovenstaande is het van belang dat de spelleiders kennis hebben over de te bespreken delicten, naast dat ze

affiniteit met de doelgroep hebben. Uit de observatie komt naar voren dat bepaalde spelers enigszins moeizaam het gesprek op gang kregen. Input vanuit de beleidsadviseurs was nodig om een gesprek te starten, wat het uiteindelijke doel van het kwartet spel is.

3.6 Uitvoering gemeente Tytsjerksteradiel

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de uitvoering van het Fraudekwartet op 11 juni in de gemeente Tytsjerksteradiel beschreven. Voor deze evaluatie hebben gebruik gemaakt van de vooraf aangeleverde informatie en het ingevulde observatieformulier. Dit observatieformulier is door één persoon ingevuld. In deze paragraaf maken we onderscheid tussen de doelstelling (par. 3.6.1), de betrokkenen (par. 3.6.2), de doelgroep (par. 3.6.3) en het proces (par. 3.6.4).

3.6.1 Doelstelling

Voor deze interventie is geen expliciete doelstelling opgesteld, omdat deze uitvoering last-minute aan het project is toegevoegd.

3.6.2 Betrokkenen

Bij de uitvoering van deze interventie was een beleidsmedewerker van de gemeente Tytsjerksteradiel en een medewerker van de welzijnsorganisatie betrokken.

Uit het ingevulde observatieformulier komt naar voren dat de welzijnsmedewerker het spel kort heeft geïntroduceerd, waarbij ook de relevantie van het bespreken van eigen ervaringen van belang is. Vervolgens hebben de welzijnsmedewerker en de beleidsmedewerker als spelers gefungeerd.

3.6.3 Doelgroep bepaald en behaald

De locatie van de interventie is een ontmoetingsplek waar de deelnemers elkaar tweewekelijks treffen. De betrokken welzijnsmedewerker gaf in een

gesprek aan dat regelmatig een bepaald thema wordt aangedragen, in dit geval online criminaliteit. De deelnemers komen uit hetzelfde dorp en de welzijnsmedewerker geeft aan dat zij elkaar goed kennen. De beleidsmedewerker van de gemeente geeft aan bij een bestaand initiatief te willen aansluiten, zodat zij niet zelf de doelgroep bij elkaar hoeft te brengen. In plaats daarvan zoeken zij plekken op waar de doelgroep zich reeds bevindt en wordt daar een interventie uitgevoerd.

Uit de observatie komt naar voren dat er grote verschillen zijn in de online activiteiten van de deelnemers. Een deel van de deelnemers geeft aan een smartphone te hebben, internetbankieren te gebruiken en online te winkelen. Anderen geven aan nauwelijks tot niet online actief te zijn. In de nabespreking met de beleidsmedewerker werd benoemd dat één deelnemer had aangegeven geen WhatsApp te gebruiken, maar wel regelmatig foto's en berichten van anderen ontvangt. De beleidsmedewerker gaf aan in de veronderstelling te zijn dat dit om WhatsApp kan gaan, maar dat de deelnemer zelf niet beseft dat het om WhatsApp gaat.

3.6.4 Proces uitvoering

Aanvankelijk is geen concrete planning opgeleverd hoe de uitvoering van de interventie eruit zou zien. Ondanks het ontbreken hiervan was een duidelijke taalverdeling gemaakt tussen de welzijnsmedewerker en de beleidsmedewerker, namelijk dat beide een groep deelnemers op zich zou nemen.

De welzijnsmedewerker heeft benoemd online criminaliteit tijdens deze bijeenkomst centraal staat en heeft het Fraudekwartet geïntroduceerd. Na de introductie zijn twee groepen gemaakt. Vrijwilligers die op de locatie actief zijn, gaven aan ook een bijdrage te willen leveren. Eén vrijwilliger heeft meegespeeld, zodat twee groepen van vier personen ontstonden. Eén aanwezige gaf aan expliciet niet te willen meedoen met het spel en heeft tijdens de uitvoering ergens anders in de ruimte gezeten.

Tijdens het spelen van het kwartetspel is de onderzoeker afwisselend bij de spelende groepen aangeschoven. Bij de eerste groep werd regelmatig tijdens het spelen het gesprek over de informatie over de kaarten gestart. De spelleider deed dit op een luchtige manier waarbij hij gedurende het spelen een open vraag aan de deelnemers stelde over een thema dat op de gevraagde kaart stond. Wanneer het delict aan- en verkoopfraude wordt besproken, geeft één van de vrijwilligers aan ooit slachtoffer te zijn geweest, waarbij hij online een giftcard had aangeschaft maar deze niet heeft ontvangen. Hierbij benoemt hij dat hij tegenwoordig controleert of een webshop betrouwbaar is.

Bij het delict WhatsAppfraude geeft een deelnemer bewust geen WhatsApp te gebruiken, zodat zij dergelijke berichten ook niet ontvangt. Deze deelnemer geeft aan wel actief op Facebook te zijn, waar zij opmerkelijke berichten ontvangt. Ze benoemt dat als dit gebeurt, ze deze berichten direct verwijderd. Een andere deelnemer benoemt dat afspraken zijn gemaakt met de kinderen en ze hierdoor in de veronderstelling is dat wanneer een frauduleus bericht binnenkomt, dit niet klopt. Zij heeft bijvoorbeeld met haar kinderen afgesproken om op WhatsApp in het Fries te communiceren. Daarnaast geeft ze aan dat één van haar kinderen dyslexie heeft, waardoor zij een bericht zou controleren op spelfouten. Ten slotte is datingfraude besproken. Eén van de deelnemers geeft aan een poging van datingfraude te hebben meegemaakt, maar ook vrij snel door had dat het bericht niet klopte. De spelleider moedigt aan om dit soort situaties bespreekbaar te maken met anderen.

Bij de andere tafel werd bij ieder kwartet het delict of thema van het kwartet besproken. Hierbij vroeg de spelleider regelmatig of de deelnemers zelf ooit een delict hebben meegemaakt of iemand kennen die dit heeft meegemaakt. De spelleider doet dit op een laagdrempelige manier door ook eigen ervaringen te delen. Bij het delict beleggingsfraude geeft één van de deelnemers aan ooit slachtoffer van dit delict te zijn geweest en dat hij hier veel geld aan is verloren. De spelleider vraagt of de

deelnemer het proces wil delen, zodat slachtofferschap bij anderen wellicht hierdoor voorkomen kan worden. De deelnemer geeft aan dat hij ooit een advertentie heeft gezien en hierop is ingegaan. Na het invullen van een aantal gegevens was het ingelegde geld verdwenen. De deelnemer geeft aan hiervan te hebben geleerd en vindt het door deze ervaring soms lastig om mensen te vertrouwen.

Bij het delict bankhelpdeskfraude geven alle deelnemers aan dit delict te herkennen en verwijzen naar de reclame van de ING bank. Eén van de respondenten geeft als tip mee dat de bank nooit belt en dat het terugbellen op het bekende nummer van de bank voor verificatie een oplossing kan zijn. Een andere respondent benoemt dat zij soms nieuwsgierig is als zij door een onbekend nummer wordt gebeld en dat dit gevaarlijk kan zijn. De spelleider waarschuwt de deelnemers en geeft aan dat ze nooit zomaar informatie mogen verstrekken. Ten slotte gaat het bij deze groep over het thema veilig inloggen. Meerdere deelnemers geven aan dit zelf te doen en zich hierbij comfortabel te voelen. Alle deelnemers geven aan online bankzaken te regelen en één deelnemer geeft aan dat zij regelmatig online winkelt. Hier benadrukt ze bij dat ze dit enkel doet bij bekende webshops.

Bevorderlijke en belemmerende factoren

Een bevorderlijk onderdeel in de uitvoering van deze interventie is hoe de spelleiders hun rol invullen. Beide spelleiders bezitten voldoende kennis over de delicten en thema's uit het kwartetspel, waardoor zij het gesprek hierover kunnen starten, weten waar zij op door kunnen vragen en handelingsperspectieven kunnen geven. Eén van de spelleiders is bekend bij de deelnemers, de andere spelleider niet. Ondanks deze onbekendheid lijken de deelnemers open te durven praten over hun ervaringen.

Een ander bevorderlijk onderdeel lijkt het uitvoeren van de interventie in een bestaande groep te zijn. De deelnemers zijn tweewekelijks op de locatie aanwezig, waarbij iedere ochtend in het teken

staat van een bepaald thema. Enerzijds werkt dit bevorderlijk omdat de uitvoerders van de interventie kunnen aansluiten bij een bestaand initiatief in plaats van dat ze dit zelf moeten opzetten. Anderzijds kennen de deelnemers elkaar, wat mogelijk een positief effect heeft op het delen van ervaringen.

Een belemmerend onderdeel in de uitvoering van de interventie is het ontbreken van nazorg. Na afloop van de interventie is het spelen van het kwartet kort geëvalueerd, maar er waren geen middelen of partijen beschikbaar waar de deelnemers na afloop gebruik van kunnen maken. Een ander belemmerend onderdeel is dat de spelleiders de deelnemers veelal hebben gewaarschuwd voor slachtofferschap en hebben verteld wat de deelnemers vooral niet moeten doen in plaats van te focussen op handelingsperspectieven.

4 Resultaten effectevaluatie

In dit hoofdstuk zijn de resultaten voor de effectmeting van de interventie ‘Echt of Nep?’ opgenomen. Door methodologische beperkingen hebben we het ‘Fraudekwartet’ niet kunnen evalueren (zie par. 2.2.4). Door gemaakte afspraken mochten we de theatershow ‘Ouderen en (online) criminaliteit’ niet evalueren (zie par. 1.2).

4.1 Interactieve film ‘Echt of Nep?’

In de deelvragen die betrekking hebben op de effectevaluatie hebben we onderscheid gemaakt tussen de thema’s kennis, handelingsperspectief en (risico)bewustzijn.

Kennis over en herkennen van online (fraude)delicten

Allereerst vergelijken we de kennis over en het herkennen van online (fraude)delicten voorafgaand aan de interventie en na afloop van de interventie. Hierbij maken we gebruik van de data uit de gemeente Midden-Groningen en de gemeente Veendam ($N = 42$ bij voormeting, $N = 43$ bij nameting).

Een Wilcoxon signed-rank test laat zien dat er een significant verschil is tussen deze momenten, $Z = -3.14$, $p < .001$. De mediaan van dit construct was na afloop van de interventie ($Md = 4.59$) *hoger* dan voorafgaand aan de interventie ($Md = 4.35$). Dit betekent dat de interventie een positief effect heeft gehad op het kennisniveau van de deelnemers. De statistisch significante uitkomst geeft aan dat deze verandering niet op toeval berust, maar waarschijnlijk het gevolg is van de interventie.

Handelingsperspectief

Daarnaast hebben we gekeken naar of er een verschil is in handelingsperspectief voorafgaand aan de interventie en na afloop van de interventie.

Een Wilcoxon signed-rank test laat voor de data uit de gemeente Midden-Groningen en gemeente Veendam zien dat er een significant verschil is tussen deze momenten, $z = -2.06$, $p = .04$. De mediaan van dit construct was na afloop van de interventie ($Md = 4.35$) *hoger* dan voorafgaand aan de interventie ($Md = 4.20$). De toename in de mediaan wijst erop dat deelnemers zich na de bijeenkomst beter in staat voelden om adequaat te reageren op digitale dreigingen. Dit kan duiden op een versterkt vertrouwen in hun eigen handelen, bijvoorbeeld door het herkennen van verdachte situaties en het nemen van passende stappen zoals hulp zoeken of informatie controleren.

Risicobewustzijn

Ten slotte hebben we voor deze interventie gekeken naar het risicobewustzijn van de participanten voorafgaand en na deelname aan de interventie. Ook hierbij hebben we verschil gemaakt tussen de bevindingen uit de gemeente Midden-Groningen en Veendam ($N = 41$ bij de voormeting, $N = 43$ bij de nameting) en gemeente Smallingerland ($N = 13$ bij voormeting, $N = 11$ bij nameting).

Een Wilcoxon signed-rank test laat zien dat er voor de data uit de gemeenten Midden-Groningen en Veendam een significant verschil is tussen de twee momenten, $Z = -2.32$, $p = .02$. De mediaan van dit construct was na afloop van de interventie ($Md = 4.37$) *hoger* dan voorafgaand aan de interventie ($Md = 4.15$). Dit betekent dat de interventie ook heeft bijgedragen aan een verhoogd risicobewustzijn onder de deelnemers. De stijgende mediaan suggereert dat senioren zich na afloop bewuster zijn van de risico's omtrent online criminaliteit.

5 Conclusie en discussie

In dit hoofdstuk zijn als eerste de antwoorden op de verschillende deelvragen gerapporteerd (par. 5.1). Op basis van deze bevindingen hebben we de hoofdvraag beantwoord (par. 5.2). Vervolgens zijn de discussie (par. 5.3) en beperkingen (par. 5.4) beschreven.

5.1 Beantwoording deelvragen

Voor de beantwoording van de eerste vier deelvragen hebben we gebruik gemaakt van de aangeleverde informatie voorafgaand aan de uitvoering van de interventie en ingevulde observatieformulieren tijdens de uitvoering van de interventies. Bij het beantwoorden van deze deelvragen gebruiken we de informatie uit alle uitvoeringen, al verschilt de input per uitvoering. Om de laatste drie deelvragen te beantwoorden, hebben we gebruik gemaakt van de ingevulde vragenlijsten tijdens de uitvoering van de interactieve film ‘Echt of Nep?’, uitgevoerd in de gemeenten Veendam en Midden-Groningen.

5.1.1 In hoeverre zijn de doelstellingen van de interventies SMART beschreven?

In de beschrijving van de doelstellingen die zijn aangeleverd door deelnemende gemeenten zien we dat twee gemeenten een SMART-doelstelling hebben opgesteld. In deze twee gevallen zijn specifieke aantallen over het aantal deelnemers opgenomen, terwijl bij de andere doelstellingen de doelgroep niet nader wordt beschreven of beperkt. Dit laatste geval impliceert dat zij alle senioren in de gemeente willen bereiken, wat onrealistisch is.

Daarnaast is aan uitvoerders van de interventie gevraagd om doelgedragingen op te stellen. Met andere woorden: wat moet de doelgroep na de interventie weten en/of kunnen. Ook hierin zien we

verschillen tussen de doelgedragingen die door de uitvoerders zijn opgesteld. In een aantal gevallen zijn de doelgedragingen zeer specifiek, bijvoorbeeld hulp vragen voor het handelen en updates uitvoeren. In andere gevallen blijven deze enigszins abstract, zoals bewust zijn van actuele vormen van criminaliteit en deze kunnen herkennen.

Het feit dat de ene gemeente wél en de andere gemeente géén SMART-doelstellingen formuleert voor interventies gericht op het vergroten van digitale weerbaarheid onder senioren, zegt iets over de mate van professionalisering, doelgerichtheid en evaluatiekracht van het beleid. Gemeenten die SMART-doelstellingen hanteren, kunnen hun interventies waarschijnlijk beter sturen, monitoren en evalueren. Ze weten vooraf wat ze willen bereiken, in welke mate, en binnen welke termijn. Daardoor kunnen zij beter verantwoording afleggen over de inzet van middelen en het behaalde resultaat. Gemeenten die zonder SMART-doelstellingen starten, werken met vagere ambities, waardoor het lastiger wordt om te bepalen of een interventie effectief is geweest en waar bijsturing nodig is.

Voor de toekomstige inzet van interventies gericht op het vergroten van digitale weerbaarheid (onder senioren) is het van belang dat gemeenten altijd SMART-doelstellingen formuleren. Dit maakt vooraf duidelijk wat er bereikt moet worden, hoe dat gemeten kan worden en binnen welke termijn. Daarnaast is het raadzaam om vooraf minimale en maximale groepsgroottes vast te stellen, zodat bijeenkomsten zowel effectief als uitvoerbaar blijven. Een uniforme aanpak tussen gemeenten draagt bij aan de vergelijkbaarheid en overdraagbaarheid van interventies, wat de opschaling en gezamenlijke leerprocessen ten goede komt. Tot slot is het essentieel om monitoring en evaluatie niet als bijzaak te behandelen, maar als een integraal onderdeel van de uitvoer en eventuele ontwikkeling als daar sprake van is. Alleen dan kunnen interventies gericht worden verbeterd en onderbouwd worden met betrouwbare inzichten.

5.1.2 Welke partijen zijn betrokken bij de uitvoering van de interventie?

Bij de uitvoeringen van de verschillende partijen zijn diverse partijen betrokken, namelijk de politie, welzijnsorganisaties, vrijwilligers en de ouderenbond. Deze partijen waren veelal al bekend in het netwerk van de gemeentemedewerkers.

In de uitvoering zagen we verschillen in rollen en bijdragen die de partijen hebben geleverd. Bij de interactieve film hebben de gemeenten veelal een faciliterende rol gehad, waarbij zij de partners bij elkaar hebben gebracht en de uitvoering van de interventie mogelijk maken. De presentatie van de film is door verschillende partijen gedaan, onder andere door de digitaal wijkagent en een vrijwilliger die in dezelfde leeftijdscategorie als de doelgroep valt. Bij de uitvoeringen van het Fraudekwartet hebben de medewerkers van de gemeenten, een welzijnsorganisatie, de politie en vrijwilligers een rol gespeeld. De samenwerking tussen de partijen leek veelal goed te verlopen, waarbij in alle gevallen een duidelijke taakverdeling was opgesteld en/of in de uitvoering zichtbaar was. Het ging veelal om bestaande samenwerkingen.

Hoewel we verschillen zien in de rollen die de betrokken partijen tijdens de uitvoering vervullen, benadrukken we het belang dat degene met een leidende rol (zoals de presentator in de film of de spelleider bij het kwartet) zowel affiniteit heeft met de doelgroep als beschikt over actuele kennis van de thematiek. Deze inhoudelijke kennis is cruciaal om tijdens de uitvoering het gesprek over de delicten op gang te brengen, gerichte vervolgvragen te stellen en passende handelingsperspectieven aan te reiken.

Essentieel hierbij is dat het taalgebruik positief en activerend is, met als doel slachtofferschap te voorkomen. De manier waarop zaken worden verwoord (framing) speelt hierin een belangrijke rol. Zo verdient het de voorkeur om te spreken van 'slachtoffer worden van een delict' in plaats van 'ergens intrappen', om stigmatisering te voorkomen en begrip te bevorderen. Wat betreft de handelingsperspectieven constateren we dat

deelnemers in sommige uitvoeringen van de interventies vooral worden gewaarschuwd, zonder dat zij concrete handvatten krijgen aangereikt over wat zij zelf kunnen doen. Juist de combinatie van bewustwording én praktische handelingsperspectieven is essentieel om de interventie effectief te laten zijn en de doelgroep te inspireren.

5.1.3 Wie vormen de beoogde doelgroep van de interventie?

In de vooraf geformuleerde doelstellingen zien we verschillen in hoe de doelgroep is gedefinieerd. Bij een aantal uitvoeringen van de interventies worden de beoogde deelnemers expliciet als doelgroep benoemd, waarbij ook kwantitatieve streefwaarden worden beschreven. In een enkel betreft dit een reeds bestaande groep die elkaar vaker ontmoet. In andere uitvoeringen zien we dat de doelgroep breder wordt geformuleerd, bijvoorbeeld als ‘senioren in de gemeente’, zonder dat daarbij een specifiek aantal wordt genoemd.

Het uiteindelijk aantal deelnemers varieerde sterk per interventie, met een minimum van vijf en een maximum van circa 100 deelnemers. Slechts in één geval was het mogelijk om de behaalde doelgroep direct af te zetten tegen de vooraf geformuleerde doelstelling, omdat de doelgroep daar concreet genoeg was omschreven. In die doelstelling werd aangegeven dat minimaal tien deelnemers actief zouden deelnemen aan het Fraudekwartet. Tijdens de uitvoering namen uiteindelijk elf deelnemers deel, waarmee de vooraf gestelde doelstelling in dit geval is behaald.

Hoewel het streven om ‘senioren in de gemeenten’ te bereiken begrijpelijk is vanuit inclusiviteit en ruimte biedt voor brede participatie, blijkt uit de praktijk dat een sterk wisselend aantal aanwezigen — variërend van slechts vijf tot ongeveer honderd — de effectiviteit van de interventie ondermijnt. Zonder een duidelijke doelgroepdefinitie en minimale opkomstnorm is het lastig om impact te realiseren en te meten.

Kleine groepen bieden onvoldoende basis voor generaliseerbare conclusies en beperken de mogelijkheden tot groepsinteractie en dynamiek. Daarmee ontbreekt een solide basis om gedragsverandering te stimuleren of om representatieve inzichten te verkrijgen, terwijl (zeer) grote groepen de interactie en persoonlijke begeleiding beperken. Deze spreiding vormt een methodologische beperking en roept vragen op over de consistentie en doelgerichtheid van de uitvoering. Voor toekomstige interventies is het raadzaam om vooraf duidelijke criteria te formuleren voor doelgroepomvang en samenstelling en bereik, zodat de interventie zowel inhoudelijk als evaluatief meer impact kan genereren.

Tot slot staan we stil bij het vergroten van de opkomst. Dit vraagt om een slimme inzet van lokale netwerken (samenwerking), het benutten van bestaande infrastructuur (zoals het aansluiten bij bestaande initiatieven en het gebruiken van vertrouwde locaties) en het organiseren van interventies op een manier die aansluit bij de leefwereld van senioren. Dit verhoogt niet alleen het aantal deelnemers, maar ook de effectiviteit en duurzaamheid van de interventie. Bovendien vermindert dit de druk op de uitvoeringscapaciteit bij gemeenten. Zie ook de rapportage van Bluhm en Jansen (2025) dat is geschreven in de context van dit project voor meer tips over het vergroten van het bereik van ouderen.

5.1.4 In hoeverre is de interventie uitgevoerd zoals oorspronkelijk beoogd?

In bijna alle gevallen is de interventie uitgevoerd zoals aanvankelijk werd beoogd. In de gevallen waarbij dit niet zo is, ging het veelal om het toevoegen of weglaten van het bespreken van bepaalde delicten uit de interactieve film. Bij alle uitvoeringen werd de interventie kort geïntroduceerd, veelal door de betrokken gemeentemedewerkers. Hierbij werd het thema online criminaliteit (kort) en de noodzaak voor de juiste handelingsperspectieven toegelicht. De vorm verschilde per uitvoering,

maar een belangrijk inzicht is dat deze introductie kort maar duidelijk moet zijn.

Vervolgens werd de interventie uitgevoerd, waarbij partners veelal hun rol innamen. De afsluiting bestond veelal uit een korte samenvatting en het uitvoeren van de evaluatie. De afronding van de interventies is een aandachtspunt, omdat we tijdens de uitvoeringen hebben gezien dat er veelal weinig tijd overbleef om de interventie goed af te sluiten en voldoende tijd te hebben voor de evaluatie. In de planning was veelal vijf tot vijftien minuten gereserveerd voor dit onderdeel. In de uitvoering bleek echter dat het uitvoeren van de interventie veelal langer duurde dan aanvankelijk was bedacht, waardoor de afronding en evaluatie in een aantal gevallen gehaast plaatsvond. Het is dus van cruciaal belang dat hiervoor voldoende tijd gereserveerd wordt of dat uitloop mogelijk is, bijvoorbeeld voor deelnemers om hun laatste vragen kunnen stellen en feedback over de uitvoering van de interventie op te halen.

In de uitvoeringen van de interventies zijn verschillende bevorderlijke factoren naar voren gekomen. De rol van de presentator of spelleider is van essentieel belang om een interventie succesvol te kunnen uitvoeren. Tijdens de uitvoering hebben verschillende personen vanuit diverse organisaties de rol op zich genomen (zie par. 5.1.5). Ondanks hun uiteenlopende achtergronden deelden zij een sterke affiniteit met de doelgroep, wat bijdroeg aan de uitvoering van de interventie. In alle gevallen werd de manier waarop dit is gedaan positief onthaald door de betrokkenen. In een aantal gevallen is benoemd dat dit heeft geleid tot een open en ontspannen sfeer, ondanks de thematiek. Bij diverse uitvoeringen werden door de deelnemers veel vragen gesteld en vonden gesprekken plaats over (pogingen tot) slachtofferschap.

Al met al is het van belang dat een presentator of spelleider voldoende kennis over de thematiek heeft, zodat de juiste aanbevelingen worden gedaan en bijvoorbeeld niet enkel wordt gewaarschuwd. Daarnaast is het cruciaal dat zij het uiteindelijke doel van een interventie,

het verhogen van de digitale weerbaarheid van deelnemers, constant naar voren laat komen; door niet alleen risico's te bespreken, maar ook handelingsperspectieven te bieden. Bij het niet correct invullen en uitvoeren van deze rol kan dit een belemmering worden in de uitvoering van de interventie.

Een ander bevorderlijk onderdeel is het aansluiten bij bestaande initiatieven of de interventie uit te voeren op plekken waar de doelgroep reeds aanwezig is (zie ook par. 5.1.3). Enerzijds kennen de aanwezigen elkaar, waardoor ze mogelijk eerder geneigd zijn om hun ervaringen te delen. Anderzijds is het opzetten van de interventie voor de uitvoerders op deze manier efficiënter, omdat zij niet zelf de doelgroep bij elkaar brengen maar dit voor hen is gedaan. Op deze plekken zijn veelal ook andere organisaties actief die relevant zijn voor de doelgroep en mogelijk een rol kunnen krijgen in de uitvoering van de interventie.

Naast de bevorderlijke factoren zijn ook belemmeringen in kaart gebracht. Allereerst zien we dat bij diverse uitvoeringen nazorg ontbreekt, terwijl dit essentieel is voor de doelgroep. Bij een aantal uitvoeringen ontvingen de deelnemers een aantal flyers waarop bijvoorbeeld de besproken informatie is opgenomen of handelingsperspectieven bevat. Het is echter noodzakelijk om intensievere nazorg aan te bieden, bijvoorbeeld een plek waar deelnemers naar toe kunnen met vragen of een vervolg te organiseren. In dat eerste geval kan het ook voldoende zijn om deelnemers te wijzen op andere organisaties die deze rol op zich kunnen nemen, zoals de Fraudehelpdesk. Hierbij kan het wenselijk zijn om hen gedurende het proces van de interventie mee te nemen.

Een ander belemmerend onderdeel is dat tijdens de uitvoering van interventies bleek dat onvoldoende is nagedacht over een aantal praktische zaken, zoals het geluid, opstelling in de ruimte en de akoestiek. Hierdoor was het bij een aantal uitvoeringen rumoerig en was het moeilijk om elkaar te verstaan. Daarbij is het belangrijk om voortdurend rekening te houden met de specifieke kenmerken van de doelgroep. Om herhaling

van eerder werk te voorkomen, verwijzen we daarvoor naar Bluhm en Jansen (2025).

5.1.5 In hoeverre kunnen deelnemers na afloop van de interventie verschillende vormen van digitale fraude herkennen, vergeleken met daarvoor?

Uit de resultaten komt naar voren dat er een significant, positief verschil is tussen het kennisniveau en het vermogen om online (fraude)delicten te herkennen vóór en direct na deelname aan de interventie 'Echt of Nep?'. Deze bevinding suggereert dat deelnemers na afloop van de interventie beter in staat zijn om online (fraude)delicten te herkennen en over meer kennis beschikken dan voorafgaand aan de interventie.

Het is belangrijk om te benadrukken dat deze resultaten indicatief zijn, mede gelet op de eerder beschreven methodologische beperkingen (zie par. 2.2.4 en 5.1.3). Hierdoor dienen de uitkomsten met de nodige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd en kunnen zij niet zonder meer worden gegeneraliseerd naar een bredere populatie. Dit betekent dat het onzeker is in hoeverre de positieve uitkomsten daadwerkelijk leiden tot een beter (blijvend) vermogen van senioren om online fraude te herkennen in alledaagse praktijksituaties.

5.1.6 In hoeverre is het handelingsperspectief van deelnemers verbeterd om digitale fraude te voorkomen door deelname aan de interventie?

Uit de resultaten voor deze deelvraag komt naar voren dat er voor het handelingsperspectief een significant, positief verschil is tussen het moment voorafgaand aan deelname aan de interventie 'Echt of Nep?' en na afloop van de interventie. Dit impliceert dat deelnemers na afloop van de deelnemers een beter handelingsperspectief hebben dan voorafgaand aan de interventie.

Ook bij het beantwoorden van deze deelvraag moet worden meegenomen dat de resultaten indicatief zijn, gezien de eerder beschreven methodologische beperkingen. Dit betekent dat het nog onduidelijk is in hoeverre de geobserveerde positieve verschillen daadwerkelijk resulteren in duurzaam veilig gedrag van senioren buiten de context van de interventie.

5.1.7 In hoeverre is het risicobewustzijn ten aanzien van online criminaliteit veranderd door deelname aan de interventie?

Het risicobewustzijn van deelnemers aan de interventie “Echt of Nep?” in de gemeenten Midden-Groningen en Veendam lijkt na afloop van de interventie hoger te zijn vergeleken met voorafgaand aan de interventie. Deze bevinding suggereert dat deelnemers na afloop van de interventie zich meer bewust zijn van de risico’s van online criminaliteit dan voorafgaand aan de interventie, al willen we hierbij benadrukken dat het, gelet op de grootte van de steekproef, gaat om een indicatie.

5.2 Beantwoording hoofdvraag

Op basis van bovenstaande beantwoording van de deelvragen, formuleren we een antwoord op onze hoofdvraag: *“In welke mate hebben de interventies hun doelgroep bereikt en bijgedragen aan een verhoogde digitale weerbaarheid?”*. Hierbij gaan we eerst in op het bereiken van de doelgroep en daarna op het verhogen van de digitale weerbaarheid.

De uitgevoerde interventies hebben in zekere mate de doelgroep bereikt. Echter, in bijna alle gevallen is vooraf niet concreet vastgelegd wie precies tot de doelgroep behoort en hoe groot deze doelgroep is. Zo ontbreekt bijvoorbeeld informatie over het totale aantal potentiële deelnemers binnen de gemeenten, waardoor het lastig is om het daadwerkelijke bereik van de interventies te beoordelen. In totaal hebben

167 personen deelgenomen aan een interventie¹⁶, maar zonder een duidelijke afbakening van de doelgroep en bijbehorende streefwaarden blijft onduidelijk in hoeverre dit aantal representatief of toereikend is.

Met betrekking tot het vergroten van digitale weerbaarheid zijn er aanwijzingen dat de interactieve film ‘Echt of Nep?’ in bepaalde mate effectief is geweest. De resultaten laten een significant, positief verschil zien tussen het niveau van kennis en het herkennen van online (fraude)delicten, het handelingsperspectief en het risicobewustzijn van deelnemers vóór en direct na de interventie. Deze bevindingen suggereren dat deelname aan de interventie kan bijdragen aan het versterken van deze drie componenten van digitale weerbaarheid. Hoewel deze resultaten veelbelovend zijn, dienen ze als indicatief te worden beschouwd.

De vraag die onbeantwoord blijft is in hoeverre deze positieve verschillen daadwerkelijk leiden tot duurzaam veilig gedrag in digitale en/of online situaties. Zonder follow-upmetingen of gedragsobservaties blijft het onzeker of deelnemers hun handelingsperspectief ook daadwerkelijk toepassen in de praktijk en zo ja, hoe lang de effecten zichtbaar blijven. De beperkte omvang van de steekproef en het ontbreken van controle op externe invloeden versterken deze methodologische beperking. Direct na de interventies zagen we een positief effect, maar zijn deze ook zichtbaar na bijvoorbeeld drie, zes en twaalf maanden? Vervolgonderzoek kan daar antwoord op geven.

Ondanks deze en eerdere benoemde methodologische beperkingen (zie par. 2.2.4) bieden de uitkomsten waardevolle inzichten in het potentieel van interactieve, educatieve interventies om bewustwording en handelingsbekwaamheid op het gebied van online veiligheid en digitale weerbaarheid te vergroten.

¹⁶ In het geval dat we de bezoekersaantallen van de theatershow meerekenen komen we uit op 1.217 personen die hebben deelgenomen aan een interventie.

5.3 Discussie

Hoewel digitale weerbaarheidsinterventies voor ouderen de afgelopen jaren sterk in ontwikkeling zijn geweest en al veelbelovende resultaten laten zien, blijft verdere professionalisering noodzakelijk. Veel initiatieven slagen erin om ouderen bewust te maken van online risico's en hen praktische vaardigheden bij te brengen om zichzelf digitaal te beschermen. Toch is er ruimte voor verbetering, bijvoorbeeld in de afstemming van interventies op de diverse behoeften van ouderen, in de borging van kwaliteit en in het duurzaam inbedden van deze programma's in de praktijk. Een volgende stap ligt in het systematischer evalueren van interventies, het versterken van samenwerking tussen professionals en het ontwikkelen van evidence-based richtlijnen voor de selectie en ontwikkeling van interventies die inspelen op de snel veranderende digitale omgeving.

Uit de resultaten blijkt dat uitvoerders van interventies actief de samenwerking hebben gezocht met diverse lokale partners, waaronder de politie, vrijwilligersorganisaties en zorg- en welzijnsinstellingen. In meerdere gevallen was deze samenwerking al aanwezig, wat de uitvoering ten goede kwam. Daarnaast gaven enkele uitvoerders aan dat zij geprobeerd hebben om ook andere partijen, zoals de bibliotheek, te betrekken. Hoewel dit niet altijd succesvol was, toont het wel de bereidheid om het netwerk te verbreden.

Opvallend is dat sommige betrokken partijen binnen het bredere project geen actieve rol hebben gehad in de uitvoering van interventies.¹⁷ In een enkel geval werden zij wel genoemd, maar hun betrokkenheid bleef beperkt. Juist hier liggen kansen: door deze partijen actief te betrekken in

¹⁷ Hoewel sommige partijen op basis van de onderzochte interventies niet direct zichtbaar een rol lijken te hebben gespeeld, blijkt uit andere interventies, zoals de theatervoorstelling, dat zij wel degelijk actief en betrokken waren. Zo leverden onder andere SeniorWeb en diverse banken een concrete bijdrage aan de uitvoering.

het proces van een interventie kunnen zij een waardevolle rol vervullen, bijvoorbeeld in de uitvoering zelf of in de nazorg. Dit laatste aspect – nazorg – ontbrak bij meerdere interventies, terwijl het juist een belangrijk moment kan zijn om de impact te versterken en de continuïteit te waarborgen. Een bredere en meer structurele betrokkenheid van deze partijen kan niet alleen bijdragen aan de zichtbaarheid van hun werk, maar ook aan een meer gedeelde verantwoordelijkheid. Dit ontlast gemeentemedewerkers en versterkt de lokale samenwerking rondom digitale weerbaarheid.

Als we het hebben over de uitvoeringscapaciteit bij gemeenten dan is het ook raadzaam om binnen de gemeentelijke structuren te kijken op welke wijze effectief samengewerkt kan worden tussen verschillende afdelingen. Er zijn namelijk meerdere stakeholders die een belang hebben. Denk bijvoorbeeld aan de afdeling Openbare Orde en Veiligheid en de afdeling Zorg en Welzijn c.q. Sociaal Domein. Uit gesprekken met projectbetrokkenen leren we dat dergelijke afdelingen niet per se op de hoogte zijn van de initiatieven die worden uitgevoerd in het kader van digitale weerbaarheid. Het is belangrijk om in kaart te brengen welke samenwerking mogelijk is en hoe die gerealiseerd kan worden. We bevelen dus niet alleen aan om het externe netwerk goed in kaart te brengen, maar ook het interne, gemeentelijke netwerk.

Een ander aandachtspunt dat uit het huidige onderzoek naar voren komt, betreft de voorbereiding van interventies door uitvoerders. Voorafgaand aan de uitvoering is informatie opgevraagd over onder andere de doelstellingen, beoogde gedragsveranderingen en de planning. Hoewel veel uitvoerders hierin een goede eerste aanzet hebben gegeven, blijkt dat voor een gedegen evaluatie meer diepgang en concretisering nodig is. Zo bevatten de geformuleerde SMART-doelstellingen vaak geen concrete aantallen met betrekking tot de doelgroep, en werd deze doelgroep zelden afgezet tegen de totale populatie binnen de gemeente. Hierdoor is het lastig om het daadwerkelijke bereik van de interventie te beoordelen. Ook de formulering van doelgedragingen varieerde: sommige waren helder en

toetsbaar, terwijl andere te abstract bleven om effectief te kunnen evalueren. Het is wenselijk dat uitvoerders vooraf zo concreet mogelijk beschrijven welk gedrag zij na afloop van de interventie bij de doelgroep willen zien.

Om dit in de toekomst te verbeteren, is het aan te bevelen om voorafgaand aan de uitvoering van een interventie een gezamenlijke voorbereidingssessie te organiseren met alle betrokken partijen. In een dergelijke sessie kunnen onder andere de doelstellingen, doelgroepafbakening, verwachte gedragsveranderingen (doelgedragingen) en evaluatiecriteria gezamenlijk worden afgestemd. Dit bevordert niet alleen de kwaliteit van de interventie, maar ook de vergelijkbaarheid en leerwaarde van de evaluaties. Daarnaast kan het behulpzaam zijn om een gestandaardiseerd format of een praktische leidraad te ontwikkelen waarin uitvoerders worden ondersteund bij het formuleren van concrete, meetbare doelen en het vastleggen van relevante randvoorwaarden. Door deze stappen aan de voorkant van het proces te versterken, ontstaat er een stevigere basis voor zowel de uitvoering als een eventuele evaluatie van interventies. Dit draagt bij aan een effectievere aanpak van digitale weerbaarheid en maakt het mogelijk om de impact van interventies beter inzichtelijk te maken.

Een gemeente moet zich actief bezighouden met de evaluatie van interventies. Evaluatie is geen overbodige luxe, maar essentieel om te bepalen of publieke middelen effectief worden ingezet en of de beoogde doelen daadwerkelijk worden bereikt. Blind vertrouwen in de effectiviteit van interventies is risicovol en kan leiden tot het voortzetten van weinig impactvolle activiteiten. Juist bij gedragsverandering is inzicht in wat werkt, voor wie, en onder welke omstandigheden, cruciaal. Rekening houdend met eventueel beperkte middelen is het verstandig om te kiezen voor een 'proportionele' evaluatie: kleinschalig, doelgericht en passend bij de (omvang van de) interventie. Denk aan het gebruik van korte (bestaande)

vragenlijsten¹⁸, feedbacksessies of het verzamelen van praktijkervaringen. Door slim gebruik te maken van eenvoudige methoden en samenwerking met andere partijen, zoals kennisinstellingen en/of andere gemeenten, blijft evaluatie haalbaar én waardevol.

Het voorgaande sluit aan bij één van de onderdelen van het huidige project, waarin is opgenomen dat wanneer blijkt dat er een zinvolle interventie is uitgevoerd, er een nieuwe kennisdeel- en actiesessie met een bredere selectie van relevante netwerkpartners wordt georganiseerd. Het doel van deze sessie zou zijn om – met inachtneming van de geleerde lessen uit deze evaluatie – tot het een gezamenlijke uitrol van interventies te komen (RBPO, 2024). Het op een correcte manier opstellen van deze randvoorwaarden kan een onderdeel zijn van deze sessie om het vervolg vorm te geven.

¹⁸ Er bestaande diverse handreikingen waarin een gestandaardiseerde opzet voor evaluaties is opgenomen. Deze handreikingen kunnen een basis bieden voor een evaluatie van een digitale weerbaarheidsinterventie. Voorbeelden zijn het Informatieblad van Movisie (2020) voor procesevaluaties en de rapportage van Madern en Mulder (2022) voor effectevaluaties.

Literatuurlijst

- Bluhm, K., Andriessen, M., Klopman, J., Klaver, I., Leukfeldt, R., Spithoven, R., & Jansen, J. (2024). *Van praktijk naar interventie: Procesevaluaties van CCV City Deal projecten - Deelrapport 2: Vervolg Tranche 2*. CyberweerbaarNL.
- Bluhm, K., & Jansen, J. (2025). *Oud en wijs genoeg voor de digitale wereld? Succesfactoren voor digitale weerbaarheidsinterventies gericht op ouderen*. NHL Stenden Hogeschool & Politieacademie.
- Gerrits, F., & Vlaar, P. (2010). *Competentieprofiel opbouwwerker*. A-D Druk.
- Madern, T., & Mulder, M. (2022). *Evalueren en verbeteren: Hoe werkt een effectevaluatie?* Geraadpleegd via: https://www.kennisbundel.nl/wp-content/uploads/2022/07/Handreiking_effectevaluatie-v2-definitieve-versie.pdf
- Movisie (2020). *Informatieblad. Procesevaluatie bij beoordeling van interventies*. Geraadpleegd via: <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-04/informatieblad-procesevaluatie.pdf>
- RBPO (2024). *Cyber & 55-plussers: 'Thee, tablets en taartjes' - Cyberweerbaarheid 55-plussers in Noord-Nederland*. Werkgroep Cyberveiligheid Noord-Nederland.
- Sibthorp, J., Paisley, K., Gookin, J., & Ward, P. (2007). Addressing response-shift bias: Retrospective pretests in recreation research and evaluation. *Journal of Leisure Research*, 39(2), 295–315. <https://doi.org/10.1080/00222216.2007.11950109>
- The Board of Regents of the University of Wisconsin. (2021). *Using the retrospective post-then-pre questionnaire design*. Via: <https://fyi.extension.wisc.edu/programdevelopment/files/2021/12/RetropectivePost-then-Pre.pdf>

Bijlagen

Bijlage I: Toepassing checklist op interventies

In deze bijlage zijn voor twee interventies de checklist, zoals ontworpen in Bluhm en Jansen (2025), ingevuld. Het betreft de interactieve film 'Echt of nep?' (par. I.1) en het 'Fraudekwartet' (par. I.2). De stappen 1 (probleem/thema in kaart brengen) en 2 (bepaling doelstelling) zijn hier niet ingevuld, omdat die afhankelijk waren per uitvoering.¹⁹ De onderdelen uit deze stappen zijn terug te vinden in hoofdstuk 3.

I.1 Echt of Nep?

Tabel I.1: Ingevulde checklist 'Echt of nep?'

Stap en thema	Indicator	Aan- wezig	Niet aan- wezig	Ondui- delijk
Stap 3: Ontwerp interventie- programma				
Theory-informed	De interventie is theoretisch onderbouwd			
	De interventie gaat in op een of meerdere dreigingen	X		
	De interventie biedt een of meerdere handelings- perspectieven	X		

¹⁹ Stap 1 kent de volgende drie indicatoren: a) er is een probleemanalyse uitgevoerd, b) er is een behoeftepeiling uitgevoerd, en c) relevante partijen zijn in kaart gebracht. Stap 2 kent ook drie indicatoren: a) de doelgroep is concreet beschreven (inclusief aantallen) en de keuze daarvoor is onderbouwd, b) de doelstelling is SMART geformuleerd, en c) er zijn concrete doelgedragingen geformuleerd die mensen moeten volgen om hun cyberhygiëne te verbeteren en/of hun digitale weerbaarheid tegen criminaliteit te vergroten.

	De interventie maakt gebruik van een of meerdere constructen voor gedragsbeïnvloeding	X		
Practice-informed	Ervaringen uit de praktijk zijn meegenomen in de interventie	X		
Ethische richtlijnen	In de interventie wordt rekening gehouden met ethiek, en de privacy van deelnemers wordt gewaarborgd.	X		
Stap 4: Activiteiten interventie-programma				
<i>Algemeen</i>	De interventie heeft een interactief karakter (spelelementen)	X		
	Tijdens de interventie is er contact met de deelnemers	X		
	De interventie richt zich op concrete onderwerpen binnen een overkoepelend thema	X		
	De invulling van en materiaal voor de interventie zijn afgestemd op de doelgroep	X		
<i>Ouderen</i>	De interventie (of het projectteam) biedt nazorg-mogelijkheden		X	
	De interventie wordt uitgevoerd door gekwalificeerde uitvoerders			X*
	De interventie biedt sociale voordelen	X		
	De interventie kent een positieve insteek	X		
	De interventie bestaat uit verschillende onderdelen	X		
	De intensiteit van de interventie is aangepast op de doelgroep	X		

	Tijdens de interventie is er ruimte voor reflectie	X		
--	--	---	--	--

**Notitie. Op onduidelijk gezet, aangezien dat per uitvoering kan verschillen.*

I.2 Fraudekwartet

Tabel I.2: Ingevulde checklist 'Fraudekwartet'

Stap en thema	Indicator	Aan- wezig	Niet aan- wezig	Ondui- delijk
Stap 3: Ontwerp interventie- programma				
Theory-informed	De interventie is theoretisch onderbouwd			
	De interventie gaat in op een of meerdere dreigingen	X		
	De interventie biedt een of meerdere handelings- perspectieven	X		
	De interventie maakt gebruik van een of meerdere constructen voor gedragsbeïnvloeding	X		
Practice-informed	Ervaringen uit de praktijk zijn meegenomen in de interventie	X		
Ethische richtlijnen	In de interventie wordt rekening gehouden met ethiek, en de privacy van deelnemers wordt gewaarborgd.	X		
Stap 4: Activiteiten interventie- programma				
<i>Algemeen</i>	De interventie heeft een interactief karakter (spelelementen)	X		

	Tijdens de interventie is er contact met de deelnemers	X		
	De interventie richt zich op concrete onderwerpen binnen een overkoepelend thema	X		
	De invulling van en materiaal voor de interventie zijn afgestemd op de doelgroep	X		
<i>Ouderen</i>	De interventie (of het projectteam) biedt nazorg-mogelijkheden		X	
	De interventie wordt uitgevoerd door gekwalificeerde uitvoerders			X*
	De interventie biedt sociale voordelen	X		
	De interventie kent een positieve insteek	X		
	De interventie bestaat uit verschillende onderdelen		X	
	De intensiteit van de interventie is aangepast op de doelgroep	X		
	Tijdens de interventie is er ruimte voor reflectie	X		

**Notitie. Op onduidelijk gezet, aangezien dat per uitvoering kan verschillen.*

Bijlage II: Observatieformulier

Dit observatieformulier is een hulpmiddel voor het observeren van een interventie op het gebied van digitale weerbaarheid van ouderen. Het doel is om informatie te verzamelen over de uitvoering van de interventie en over de gedeelde ervaringen van deelnemers. In het formulier wordt onderscheid gemaakt tussen een aantal onderdelen (start, uitvoering, algemene indruk). Bij deze onderdelen kan je noteren wat je opvalt/ziet/hoort. Gebruik dit formulier bij voorkeur tijdens de uitvoering van de interventie of direct erna, omdat de informatie op dat moment vers in het geheugen zit.

Praktische zaken:

- Datum:
- Tijdstip (start – einde):
- Locatie:
- Aantal deelnemers:
- Aanwezige partijen:
- Aantal begeleiders/vrijwilligers:
- Opstelling/indeling ruimte:

Start

Instructie: Doorhalen wat niet van toepassing is en eventuele bijzonderheden onder het onderwerp noteren

Introductie/kennismakingsronde: ja/nee

Doel van bijeenkomst uitgelegd: ja/nee
Verloop bijeenkomst wordt besproken (thema's, duidelijke opbouw): ja/nee

Uitvoering:

Instructie: Per delict noteren hoe de uitvoering verloopt. De hulpvragen hieronder kunnen helpen om de relevante onderdelen te identificeren.

Hulpvragen:

- Hoe actief doen de deelnemers mee? Stellen ze vragen/delen ze ervaringen? Zo ja, welke vragen/ervaringen worden besproken en in hoeverre wordt daar adequaat op gereageerd door de uitvoerders (passende antwoorden / constructieve feedback)?
- Welke onderdelen van de interventie lijken de deelnemers actief te betrekken of positief te beïnvloeden (bijv. persoonlijke aandacht, interactie, herkenning, positieve framing, enthousiasme, kundigheid uitvoerder, reflectie)?
- Zijn er onderdelen waarbij dit niet het geval is; waarbij deelnemers meer passief, terughoudend zijn, of sprake lijkt van verveling/frustratie?

- Zijn er opvallende reacties/ervaringen/good practices die worden besproken?
- In hoeverre lijken de deelnemers de stof die wordt besproken te begrijpen? Zijn er signalen die lijken te wijzen op dat dit niet zo is (bijv. terugkerende vragen, te hoog tempo)?
- In hoeverre wordt ingegaan op 'hoe' deelnemers de voorgestelde maatregelen zelf kunnen nemen/toepassen?

Delict 1:
Delict 2:
Delict 3:
Delict 4:
Delict 5:

Algemene indruk

Wat viel je op aan sfeer (veilig, open, terughoudend)?

In hoeverre wordt een vorm van nazorg geboden (bijv. mogelijkheden om na de interventie contact op te nemen of deel te nemen aan een vervolgsessie)?

Wat leek goed te werken in de aanpak (bijv. logistiek, expertise van betrokken organisaties, mogelijkheid voor eigen ervaringen)?

Wat zou eventueel anders/beter kunnen?

Zijn er nog andere punten opgevallen?

Bijlage III: Vragenlijst gemeente Smallingerland

Doel

We zijn benieuwd in hoeverre de interventie van vandaag heeft bijgedragen aan het ontwikkelen van kennis en vaardigheden omtrent online criminaliteit. Daarom vragen we u een aantal stellingen te beantwoorden. De antwoorden worden anoniem verwerkt en zijn dus niet naar u herleidbaar. Uw antwoorden helpen ons om beter inzicht te krijgen in de werking van deze interventie. Hiermee kunnen gemeenten en belangenorganisaties afwegingen maken om de interventie ook op andere plekken in Noord-Nederland uit te zetten. De antwoorden zullen uitsluitend worden gebruikt in een verantwoordings- en/of onderzoeksrapportage.

Instructie voor deelnemers

Denk aan hoe u zich nu voelt en denk daarna terug aan hoe u zich voelde vóór de bijeenkomst. Beantwoord elke stelling twee keer: eerst hoe het **nu is**, daarna hoe het **was vóór** de bijeenkomst. U kunt antwoorden op een 5-puntsschaal van: 1) helemaal mee *oneens* tot 5) helemaal mee *eens*. Kruis het vakje aan dat het beste uw gevoel weerspiegelt. Beantwoord de stellingen zonder hier te lang over na te denken. Er zijn geen goede of foute antwoorden.

Kennis / herkennen van online fraudevormen

Stelling	Na bijeenkomst	Voor bijeenkomst
Ik weet wanneer een WhatsApp-bericht mogelijk oplichting is	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Ik weet hoe een phishing-mail eruitziet	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Ik weet dat de bank mij nooit belt om mijn geld naar een 'veilige kluisrekening' te verplaatsen	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Ik weet dat oplichters het telefoonnummer van mijn bank of een familielid kunnen namaken	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Ik weet dat je extra alert moet zijn als in een online bericht om geld wordt gevraagd, ook bij een bekend persoon	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Ik weet dat tijdsdruk een veel gebruikte tactiek is die oplichters gebruiken in phishing-mails	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Ik weet dat een bankmedewerker nooit bij mij thuis een bankpas ophaalt	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Ik weet dat bij twijfel over de echtheid van een bericht je zelf een telefoonnummer van de betreffende instantie moet opzoeken en bellen	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Voorkomen / handelen bij (vermoeden van) online fraude

Stelling	Na bijeenkomst	Voor bijeenkomst
Ik weet wat ik moet doen als ik vermoed dat ik ben opgelicht	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Ik weet waar ik melding kan maken van online fraude (zoals politie, bank en Fraudehelpdesk)	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Ik durf actie te ondernemen bij berichten of telefoontjes die ik niet vertrouw (bijv. door op te hangen)	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Ik deel geen persoonlijke gegevens of bankgegevens via internet	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Zelfvertrouwen en (risico)bewustzijn

Stelling	Na bijeenkomst	Voor bijeenkomst
Ik voel me voldoende geïnformeerd over online criminaliteit	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Ik weet hoe ik veilig kan omgaan met berichten, e-mails en telefoontjes	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Ik weet hoe ik mezelf kan beschermen tegen online oplichting	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Ik voel mij veilig online	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Tot slot willen we u nog enkele open vragen stellen:

1. Wat is het belangrijkste dat u hebt geleerd over online criminaliteit? (noem max. 2 punten)

2. Gaat u naar aanleiding van deze bijeenkomst iets veranderen in uw online gedrag of in het nemen van maatregelen ten aanzien van uw online veiligheid? (noem max. 2 punten)

3. Zou u nu anders reageren op verdachte online situaties? Indien ja, geef een voorbeeld.

Hartelijk dank voor uw deelname!

Bijlage IV: Vragenlijst gemeente Midden-Groningen

Instructie voor deelnemers. Beantwoord onderstaande stellingen **twee keer**. Als eerste hoe het gevoel **nu is** (direct na de bijeenkomst) en als tweede hoe het **was vóór** de bijeenkomst. U kunt antwoorden op een 5-puntsschaal van: 1) helemaal mee *oneens* tot 5) helemaal mee *eens*. Kruis het vakje aan dat het beste uw gevoel weerspiegelt. Beantwoord de stellingen zonder hier te lang over na te denken. Er zijn geen goede of foute antwoorden.

Stelling	Gevoel direct na de bijeenkomst (nu)					Gevoel vóór de bijeenkomst (terug denken)				
	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik weet wanneer een WhatsApp-bericht mogelijk oplichting is	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik weet dat ik geen geld moet overmaken aan iemand die ik nog niet in het echt heb ontmoet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik weet dat een aanbieding die heel goedkoop is, vaak te mooi is om waar te zijn	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik weet dat de bank mij nooit belt om mijn geld naar een 'veilige kluisrekening' te verplaatsen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik weet hoe een phishing-mail eruitziet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik weet waar ik op moet letten om te zien of iets op internet verdacht is	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik durf actie te ondernemen bij berichten of telefoontjes die ik niet vertrouw (bijv. door op te hangen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben mij voldoende bewust van de risico's en gevaren van online criminaliteit	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tot slot willen we u graag nog twee open vragen stellen. Deze vragen zijn niet verplicht, maar helpen ons om een beter beeld te krijgen in hoeverre de bijeenkomst van vandaag heeft bijgedragen aan het ontwikkelen van kennis en vaardigheden over online veiligheid en online criminaliteit.

1. Wat is het belangrijkste dat u vandaag hebt geleerd over online veiligheid en online criminaliteit? (noem maximaal 2 punten)

2. Gaat u naar aanleiding van deze bijeenkomst iets veranderen in uw gedrag op internet en/of in het nemen van beschermende maatregelen ten aanzien van uw online veiligheid? (noem maximaal 2 punten)

Hartelijk dank voor uw deelname!²⁰

²⁰ De antwoorden worden anoniem verwerkt en zijn dus niet naar u herleidbaar. De antwoorden worden uitsluitend gebruikt in een onderzoeksrapport.

