



Ministerie van Infrastructuur en Milieu

IMMA Leidraad rechtmatig belonen

versie augustus 2017



Inhoudsopgave



Inleiding

4



Begrippen

8



1 Rechtmatig belonen in contractbeheersing

10



2. Risico's beheersen bij de nulmeting

14

2.1 Kentekenregistratie

16

2.2 Nulmeting met behulp van een smartphone-app

17

2.3 Enquête

18



3. Risico's op onrechtmatig belonen bij werven	22
3.1 Brief aan kentekenhouder	24
3.2 E-mailbericht of brief verstuurd via de werkgever	25
3.3 Werving via massamedia	27

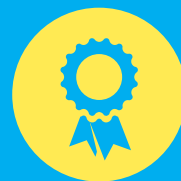


4. Risico's beheersen bij volgen van deelnemers	33
4.1 Risico's bij opdrachtnemers	35
4.2 Kentekenregistratie	36
4.3 Volgen met behulp van een smartphone-app	39
4.4 Gebruik van vragenlijst	43



5. Belonen: risico's beheersen bij uitbetaling	44
---	-----------

Inleiding: IMMA Leidraad rechtmatig belonen





In Beter Benutten- en IMMA-projecten stimuleren we dat reizigers minder of op een andere manier in de spits gaan reizen om zo de bereikbaarheid, veiligheid en leefbaarheid te vergroten. De filosofie van spitsmijden draait om het belonen van positief gedrag. Automobilisten verdienen een klein bedrag of punten voor elke keer dat ze de spits mijden. Voorwaarde daarvoor is dat zij voor deelname vaker tijdens de spits op het bewuste traject zijn gesignaleerd.

Die beloning blijkt goed te werken om ander reisgedrag op gang te brengen. Spitsmijdenprojecten hebben een groot verkeerskundig effect en zijn kosteneffectief, zo blijkt uit een meta-evaluatie van MuConsult (2017) op verzoek van het programma Beter Benutten. In de periode 2013 tot 2015 werden per spitsmijdenproject gemiddeld 1300 tot 2000 voertuigverliesuren en circa 100.000 autokilometers per dag bespaard. Een belangrijk gedragsmatig effect is dat 33% van de deelnemers na 2 jaar nog steeds de spits mijdt.

Rechtmatig belonen borgen

Initieel belonen werkt dus. Het geeft net die prikkel om een andere manier van reizen uit te proberen. Het uitkeren van beloningen gaat ook in bijna alle gevallen goed. Tegelijkertijd is het noodzakelijk om alert te blijven en waar mogelijk te voorkomen dat beloningen, en daarmee belastinggeld, onrechtmatig worden uitgekeerd. Een deelnemer kan een onrechtmatige beloning ontvangen door onbewuste fouten, van de deelnemer zelf, een opdrachtnemer of een andere partij. Ook door een bewuste handeling (fraude), kan er een onrechtmatige beloning worden verkregen.

Ondanks dat het in de praktijk om relatief kleine bedragen gaat, kunnen de afbreukrisico's groot zijn. Denk alleen al aan negatieve artikelen over een project in de pers. Hoewel de kans op fraude bij dergelijke kleine bedragen of punten gering lijkt, willen we rechtmatig belonen binnen IMMA-projecten zo goed mogelijk borgen.



Handvatten uit en voor de praktijk

Deze brochure biedt daarvoor een leidraad. Projectleiders van opdrachtgevers en opdrachtnemers krijgen praktische handvatten om rechtmatig belonen in hun project te borgen. Maak hier vooral gebruik van. Per projectfase (van nulmeting tot beloning) beschrijven we risico's plus de belangrijkste maatregelen om deze te beheersen. Maar u kunt zelf meer maatregelen nodig achten; zelf aanvullen is dus heel goed mogelijk. De inhoud is gebaseerd op de praktijk, maar geen volledige opsomming van risico's op fouten of fraude. We delen de kennis die we op dit moment hebben over rechtmatig belonen. Het is een levend document dat we met nieuwe praktijkvoorbeelden of -ervaringen kunnen aanvullen. De ervaringen zijn voornamelijk gebaseerd op spitsmijdenprojecten, maar vaak ook toepasbaar in fietsstimuleringsprojecten.

Omdat ieder project weer anders in elkaar steekt, is het raadzaam om zelf voor uw project de risico's op onrechtmatig belonen van tevoren goed in kaart te brengen en hier gerichte beheersmaatregelen voor te bedenken en uit te voeren. Daarbij kan deze IMMA Leidraad rechtmatig belonen u helpen.

IMMA faciliteert stimuleringsprojecten

Deze brochure is een uitgave van IMMA (Integrale Mobiliteits Management Architectuur). IMMA bundelt de kennis en ervaring die is opgedaan op het gebied van ITS-diensten, spitsmijden- en fietsstimuleringsprojecten en verkeersonderzoeken. Met als doel te komen tot een uniforme, efficiënte en verifieerbare manier van organiseren en uitvoeren van stimuleringsmaatregelen/



keuzemaatregelen en verkeersonderzoeken. U kunt daarbij denken aan een programma van eisen en duidelijke startkwalificaties voor opdrachtnemers. Daarbij is expliciet aandacht voor de privacy en rechtmatig belonen van deelnemers.

De IMMA Privacy referentiearchitectuur (PRA) biedt deelnemers en opdrachtgevers de zekerheid dat de wetgeving op het gebied van privacy zorgvuldig wordt toegepast. Opdrachtnemers hebben voor de IMMA-kwalificatie aannemelijk gemaakt dat zij in algemene zin in staat zijn te voldoen aan deze wettelijke kaders. Dat betekent dat zij nog altijd *projectspecifiek* moeten beschrijven hoe zij dat in uw project precies gaan toepassen. Dit specifiek maken vindt plaats in de minicompetitie. Blijf dus altijd alert op de toepassing van de PRA in uw project.

Deze *Leidraad rechtmatig belonen* draagt bij aan het voorkomen van onrechtmatig belonen op basis van geleerde lessen uit de IMMA-praktijk en daarmee aan het borgen van rechtmatig belonen. Het geeft diverse mogelijkheden die, net als bij de PRA, projectspecifiek gemaakt moeten worden. In de praktijk kunt u de risico's opnemen in bijvoorbeeld uw uitvraag. Ook kunt u bijvoorbeeld de maatregelen opnemen in uw contractbeheersingsplan en het kwaliteitsplan van uw opdrachtnemer toetsen aan de hand van deze maatregelen. De *Leidraad rechtmatig belonen* is een levend document. Wanneer er nieuwe inzichten uit de praktijk komen, zullen we deze hierin opnemen.



Begrippen

Accelerometerdata

De accelerometer in een smartphone meet de versnelling en de richting en levert hierover gegevens.

Datamining

Het systematisch en geautomatiseerd doorzoeken van gegevens over het reisgedrag van een deelnemer en het onttrekken van patronen en verbanden die vooraf niet bekend zijn.

Referentielocatie

Knelpunt waar gedurende de nulmetingsfase op basis van passages tijdens de spits het referentieniveau wordt vastgesteld en dat gedurende de beloningenlooptijd tijdens de spits gemeden moet worden.

Referentieniveau

Het voor een potentiële deelnemer gedurende de nulmetingsfase tijdens de spits vastgestelde aantal passages van de referentielocatie.

Referentieprofiel

Het op basis van de verplaatsingsgegevens vastgestelde reisgedrag van een potentiële deelnemer tijdens de nulmetingsfase.

Registratielocatie

Het gebied waar het spitsmijdenproject wordt toegepast.

Trendanalyse

Op basis van data van alle voorafgaande perioden een trend ontdekken. Wanneer ineens sprake is van trendbreuk, is dit een aanleiding om te onderzoeken hoe dit komt, bijvoorbeeld door vragen te stellen aan een deelnemer.



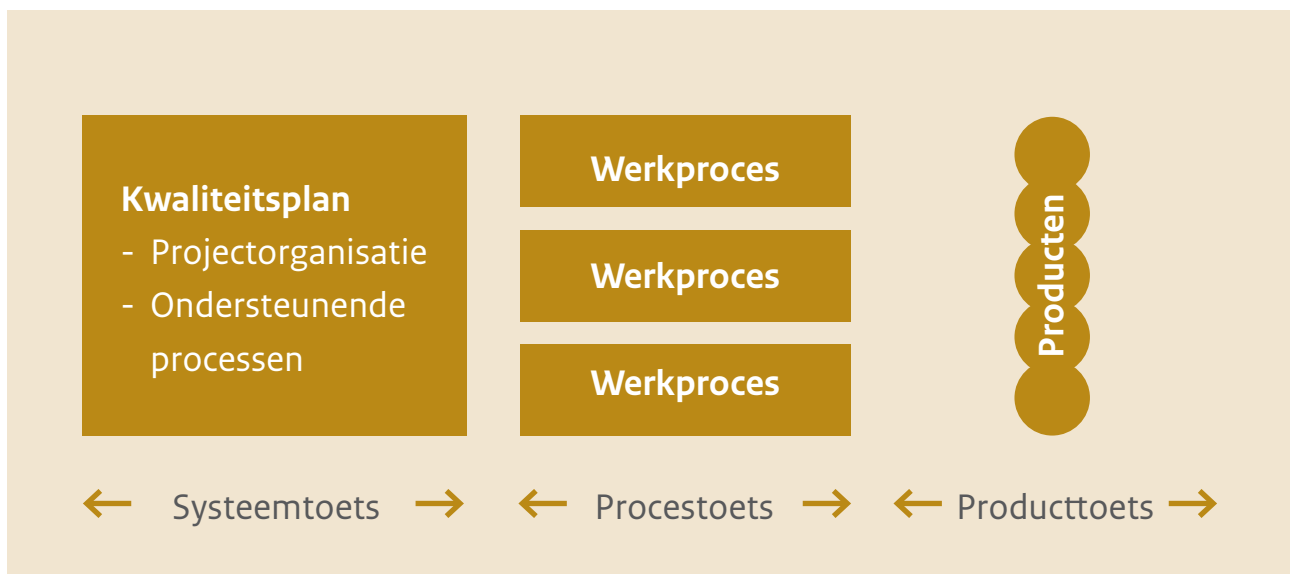
1. Rechtmatig belonen in contractbeheersing



Binnen de IMMA-omgeving worden contracten beheerst door gebruik te maken van een lichte vorm van systeemgerichte contractbeheersing (een van de IMMA-bouwblokken). Bij systeemgerichte contractbeheersing beheerst u de contracteisen door gebruik te maken van de kwaliteitsborging van de opdrachtnemer. Dat is alleen mogelijk als het systeem (kwaliteitsplan) van de opdrachtnemer in de praktijk functioneert en als de opdrachtnemer (zelf) vaststelt dat aan de eisen wordt voldaan en dat registreert. Als opdrachtgever beheerst u in dat geval het contract door het functioneren van het kwaliteitsplan en de betrouwbaarheid van registraties te toetsen. Het is aan te bevelen om dit in een Project Start-Up of Kick-off te bespreken.

Toetsen en toetsmix

De toetsing vindt plaats door met enige regelmaat systeemtoetsen uit te voeren, aangevuld met proces- en producttoetsen. Systeemtoetsen zijn gericht op het functioneren van het kwaliteitsplan. Procestoetsen zijn gericht op risicovolle processen en/of processtappen. Producttoetsen worden gedaan om de registraties van de opdrachtnemer op betrouwbaarheid te verifiëren. De toetsen volgen uit de borging van de werkwijze van de opdrachtnemer (het kwaliteitsplan), risicovolle processen (risicoanalyse), en de eisen aan de gerealiseerde dienstverlening.



Een nadere omschrijving en toelichting op de contractbeheersing is te lezen in het bouwblok Contractbeheersing IMMA.



Best practices toetsen op rechtmatigheid belonen

In deze brochure zijn diverse risico's en bijbehorende beheersmaatregelen beschreven. Het is aan te bevelen om op de inzet en werking van de beheersmaatregelen toetsen uit te voeren. Daarbij kan worden bekeken of de processen werken, zoals het aanmeldproces, verificatieproces en fraudeproces. In de toets kan dan met voorbeelden worden aangetoond dat de processen betrouwbaar zijn. Bij de verschillende beschreven risico's in de volgende hoofdstukken zijn voorbeelden opgenomen van toetsen die u kunt (laten) uitvoeren.



2. Risico's beheersen bij de nulmeting





Voordat u een gedragsinterventie als belonen voor spitsmijden- of fietsprojecten inzet, moet u het oorspronkelijke gedrag van de deelnemers zo precies mogelijk bepalen. Hoe vaak rijden ze normaal gesproken tijdens de spits op het beoogde traject? Of hoe vaak fietsen ze al naar hun werk? De objectiviteit van de nulmeting is van belang omdat het nieuwe (te belonen) gedrag wordt afgezet tegen het oude reisgedrag (referentiegedrag). Het verschil bepaalt de hoogte van de beloning die deelnemers kunnen verdienen.

Tijdens de nulmetingsfase wordt op basis van de verplaatsingsgegevens het reisgedrag van een potentiële deelnemer vastgelegd. Dit is het referentieprofiel. Bij de nulmeting kunnen deelnemers bewust en onbewust een reden hebben om de hoogte van de beloning te beïnvloeden. Daarom is het noodzakelijk om waar mogelijk te voorkomen dat deelnemers de nulmeting beïnvloeden. In dit hoofdstuk beschrijven we drie methoden voor de nulmeting: kentekenregistratie (met camera's), registratie via een smartphone-app en de enquête. Per methode brengen we risico's in kaart en geven we aan hoe u deze kunt beheersen.



2.1 Kentekenregistratie

Een nulmeting door middel van kentekenregistratie laat de minste ruimte voor beïnvloeding door deelnemers. Realiseer u daarbij wel dat kentekenregistratie een momentopname is.

Risico: potentiële deelnemers beïnvloeden de nulmeting

Bij gebruik van kentekenregistratiecamera's is het vanuit privacywetgeving verplicht om dit via diverse media aan te kondigen. Hierdoor kunnen deelnemers vernemen dat de nulmeting start en bijvoorbeeld in die periode bewust vaker in de spits gaan rijden dan gewoonlijk. Zo kan een te grote afwijking van het werkelijke reisgedrag ontstaan (afwijkend referentieprofiel).

Beheersmaatregel

- Geef bij de aankondiging van kentekenregistratie aan dat het doel een verkeersonderzoek is.

Door aankondiging in de media kunnen mensen zich ook bewust worden dat ze een keuze hebben en er dan al voor kiezen om vaker niet met de auto of buiten de spits te reizen. De afwijking is dan positief: er wordt al resultaat geboekt voordat het project is gestart.



2.2 Nulmeting* met behulp van een smartphone-app

Een nulmeting met een app is ‘second best’, omdat het risico dat er aangepast gedrag wordt gemeten, groter is dan bij kentekenregistratie. Daardoor is de nulmeting mogelijk niet reëel en wordt afwijkend referentiegedrag gemeten.

Risico: deelnemers beïnvloeden de nulmeting

Voorwaarde voor een nulmeting met een smartphone-app is immers dat een deelnemer al gebruikmaakt van de app. Meestal zijn dit weggebruikers die van plan zijn om mee te doen aan het project. Deelnemers zouden hierdoor dus bewust of onbewust in de periode van de nulmeting vaker of minder vaak dan gewoonlijk tijdens de spits met de auto kunnen gaan reizen. Alleen al door het downloaden van een app kunnen mensen geprikkeld worden en hun gedrag aanpassen. Door dit gedrag wordt de nulmeting ongewenst beïnvloed.

Beheersmaatregelen

- Niet communiceren over de start en duur van de nulmeting.
- Met behulp van datamining analyseren wanneer het reisgedrag van een deelnemer tijdens de nulmeting sterk afwijkt van het verwachte gedrag. Vraag de opdrachtnemer dan om een verklaring. De opdrachtnemer kan deze verklaring achterhalen bij deelnemers op basis van de hits uit de datamining.

*Geldt alleen voor het IMMA-basispakket



2.3 Enquête

Bij een nulmeting* met behulp van een enquête geven deelnemers op basis van hun eigen inschatting aan wat hun oorspronkelijke reisgedrag is, bijvoorbeeld hoe vaak ze met de auto tijdens de spits reizen of hoe vaak ze naar hun werk fietsen. Bij dergelijke kwalitatieve methodes voor het bepalen van het oorspronkelijke reisgedrag, kunnen deelnemers (sociaal wenselijke) antwoorden geven, die niet hoeven te stroken met de werkelijkheid. Deze methode heeft, vanuit de mogelijkheid van beïnvloeding door de deelnemer zelf, niet de voorkeur.

Risico: het oorspronkelijke reisgedrag wordt aangepast

Bij een nulmeting met behulp van een enquête kunnen deelnemers bijvoorbeeld aangeven, dat ze vaker met de auto reizen dan in werkelijkheid het geval is of dat ze minder vaak fietsen. Op basis van een afwijkend referentieprofiel kan een deelnemer meer beloningen ontvangen. Bijvoorbeeld een dagelijkse vergoeding voor spitsmijden, terwijl hij in werkelijkheid voor deelname aan het spitsmijdenproject maar 2 dagen per week in de spits reed.

Beheersmaatregelen

- Het kan lonen om het verkregen referentieprofiel te verifiëren met een aanvullende nulmeting met camera's of een smartphone-app.
- Vindt werving via werkgevers plaats, vraag dan een werkgeversverklaring over het huidige reisgedrag. Op deze wijze bevestigt de werkgever of het door de werknemer opgegeven reisgedrag overeenkomt met zijn gegevens.

*Geldt alleen voor het IMMA-basispakket



- Laat de deelnemer aan het begin van de enquête verklaren, dat hij de enquête/ zijn reisprofiel naar waarheid invult.
- Vraag de werkgever of het reisgedrag dat de deelnemer heeft opgegeven, klopt met het beeld van de werkgever.
- Onderzoek met behulp van datamining opvallende voornemens, zoals van 10 keer in de spits reizen naar 0 keer per week in de spits reizen. Volg deze hits op door de deelnemer persoonlijk te vragen om dit gedrag toe te lichten.

Eerlijkheidsverklaring helpt

Uit onderzoek van Harvard naar het declareren van reiskosten bleek dat het uitmaakt als mensen vooraf een eerlijkheidsverklaring tekenen. Het percentage sjoemelaars ten opzichte van de gehele groep was: 79% bij niets tekenen, 69% bij achteraf tekenen en 37% bij vooraf tekenen.

Bron: NRC

Risico: de deelnemer begrijpt de vragen niet

Wanneer de opzet of inhoud van de startenquête onduidelijk is, kunnen deelnemers vragen over de nulmeting niet goed begrijpen en onbewust verkeerde gegevens invullen. Mede hierdoor kan een opgegeven referentieprofiel niet kloppen. Ook adresgegevens worden soms verkeerd ingevuld.



Beheersmaatregelen

- Maak de enquête zo eenvoudig mogelijk en knip deze eventueel op in delen.
- Zorg voor een duidelijke vraagstelling en een overzichtelijke opmaak. Door de tekst overzichtelijk in te delen en niet te veel tekst op een pagina te plaatsen, wordt de enquête makkelijker te begrijpen.
- Werk zoveel mogelijk met gesloten vragen en automatische invulvelden. Door het gebruik van invul-/meerkeuzevelden en door het automatisch invullen van het adres op basis van de postcode, verkleint u de ruimte voor foutief invullen van de informatie.

6 maatregelen voor het bouwen en het behouden van een betrouwbaar referentieprofiel

- Presenteer informatievragen zo simpel mogelijk om te voorkomen dat deelnemers (onbewust) foute input geven.
- Gebruik een checkbox met de tekst 'ik heb dit naar waarheid ingevuld' bij de inschrijvingsprocedure en plaats deze aan het begin van het aanmeldingsformulier.
- Werk zoveel mogelijk met keuze-antwoorden in plaats van open vragen om consistente beantwoording te verkrijgen.
- Gebruik persoonlijke berichten/ een persoonlijke benadering. Dat stimuleert eerlijke beantwoording.
- Vraag tijdens deelname op willekeurige momenten aan de deelnemer of de beloning zoals verwacht is en klopt met de werkelijkheid.
- Vraag deelnemers regelmatig of hun gegevens nog correct zijn.



Contractbeheersing op documentatie

Om na te gaan of in de communicatie aan de juiste eisen wordt voldaan, kunt u in het programma van eisen (PvE) opnemen dat bepaalde documenten ter acceptatie aangeboden moeten worden aan de opdrachtgever. Op deze manier wordt geborgd dat niet zonder tussenkomst van de opdrachtgever communicatie-uitingen worden verstuurd. Daarnaast kunt u in de toetsmix een toets opnemen om te verifiëren hoe bepaalde eisen worden geborgd. Stel daarvoor als opdrachtgever voor uzelf een vragenlijst op met de eisen die u terug moet zien in de documentatie.



3. Risico's op onrechtmatig belonen bij werven



Als u deelnemers wilt werven voor bijvoorbeeld een spitsmijden- of fietsstimuleringsproject, zijn er verschillende mogelijkheden om doelgroepen te benaderen. We onderscheiden grofweg 3 benaderingen: een persoonlijke brief aan de kentekenhouder (in geval van spitsmijden), een brief of e-mailbericht via de werkgever of het gebruik van massamedia, zoals sociale media, billboards en advertenties. In het algemeen is het raadzaam om tijdens de wervingsfase op de projectwebsite nog zo min mogelijk informatie over de beloningsmethodiek te geven.

Vanuit het perspectief van rechtmatig belonen heeft een brief aan de kentekenhouder de voorkeur, gevolgd door een persoonlijke benadering via de werkgever. Bij een massamediale benadering is het risico op onrechtmatig belonen het grootst. Geef in alle communicatie altijd duidelijk aan wie de afzender is.

Per wervingsmethode beschrijven we risico's voor onrechtmatig belonen plus de maatregelen om deze te beheersen.



3.1 Brief aan kentekenhouder

De kentekenhouder krijgt een brief voorzien van een persoonlijke code gekoppeld aan zijn kenteken, met de vraag of hij wil deelnemen aan een spitsmijdenproject. Hij hoeft alleen maar toestemming te geven voor het gebruik van ‘zijn’ cameraregistraties die de afgelopen maand op traject X of Y zijn gemaakt. Omdat de registraties zijn gemaakt voor de werving en aanmelding, is het risico op beïnvloeding door deelnemers hier minimaal.

Cameraregistratie wordt het meest gekozen

Uit de ‘Meta- evaluatie Spitsmijdenprojecten’ van MuConsult in opdracht van het programma Beter Benutten blijkt dat de werving van deelnemers moeizamer verloopt wanneer er gebruik wordt gemaakt van wervingsmethoden zonder cameraregistratie.

Cameraregistratie is voor zowel oud-deelnemers (875) als niet-deelnemers (15.736) de meest gewenste registratiemethode (keuze van 67%). Opvallend is dat de toepassing via de smartphone lager scoort dan camera’s (keuze van 28%).

Cameraregistratie als volginstrument is bij de geëvalueerde projecten ook populairder dan bij de vorige generatie spitsmijdenprojecten (67% nu versus 54% toen prefereert camera’s). Dit is mogelijk te verklaren uit het feit dat in de huidige generatie projecten vaker met camera’s en smartphones gewerkt wordt; oud-deelnemers kunnen de voors en tegens hierdoor mogelijk beter inschatten. Gemak is in dit kader wellicht belangrijker voor deelnemers dan privacy.



Beperking cameraregistratie

Hoewel cameraregistratie de meest gekozen registratiemethodiek is, zit er wel een beperking aan vast. Vanuit het oogpunt van privacy is het gebruik van cameraregistratie niet altijd gewenst (zie ook de IMMA Privacy referentiearchitectuur). In juli 2016 heeft er een Kamerdebat over spitsmijden plaatsgevonden. Tijdens dit debat is een motie aangenomen over het gebruik van cameraregistratie ten behoeve van spitsmijdenprojecten. Daarin is bepaald dat voor toekomstige spitsmijdenprojecten het gebruik van cameraregistratie beperkt wordt tot de volgende drie situaties:

1. groot onderhoud en/of renovatiewerkzaamheden;
2. werkzaamheden tijdens aanleg/uitbreiding van infrastructuur;
3. situaties vooruitlopend op voorgaande activiteiten.

Deze motie wordt in het Besluit administratieve bepalingen inzake het wegverkeer (BABW) vastgelegd.

Concreet betekent dit voor spitsmijdenprojecten die gericht zijn op het verlichten van structurele fileknelpunten, dat de inzet van camera's niet mogelijk is.

3.2 E-mailbericht of brief verstuurd via de werkgever

Medewerkers worden via hun werkgever uitgenodigd om mee te doen aan een project. Ze ontvangen een vragenlijst om zich aan te melden met daarop ook vragen over hun huidige reisgedrag.



Risico: deelnemers maken bij aanmelding bewust of onbewust fouten.

Wanneer het aanmeldingsformulier ruimte biedt om op verschillende manieren gegevens in te vullen, kunnen deelnemers bepaalde vragen niet goed begrijpen. Hierdoor kan een deelnemer onbewust verkeerde gegevens invullen. Hij maakt bijvoorbeeld een fout in zijn adresgegevens of vult het aantal auto's dat op het adres is geregistreerd, niet goed in. Of het ICT-systeem herkent bij de verwerking van de antwoorden bepaalde variaties niet.

Beheersmaatregelen

- Maak het opgaveformulier zo simpel mogelijk en knip deze op in delen.
- Zorg voor een duidelijke vraagstelling en een overzichtelijke opmaak. Door de tekst overzichtelijk in te delen en niet te veel tekst op een pagina te plaatsen, wordt de enquête makkelijker te begrijpen.
- Werk zoveel mogelijk met gesloten vragen en automatische invulvelden. Door het gebruik van invul/meerkeuzevelden en door het automatisch invullen van het adres op basis van postcode, verkleint u de ruimte voor onbedoelde fouten.
- Ontmoedig fraude door te communiceren over fraudecontrole.

Zo ontmoedigt u fraude

Geef bij de aanmelding aan:

- dat er automatische systemen geïmplementeerd zijn die fraude detecteren;
- dat er steekproeven worden genomen om fraude te voorkomen;
- dat bij geconstateerde fraude altijd wordt overgegaan tot terugvordering van de te veel betaalde beloning, er een einde komt aan deelname en een boete zal volgen.



3.3 Werving via massamedia

Via massamedia kunt u met relatief weinig kosten en moeite veel mensen bereiken. Denk bijvoorbeeld aan het werven van deelnemers via Facebook of Twitter, of via advertenties, berichten in de krant of billboards langs de weg.

Risico: de deelnemer behoort niet tot de doelgroep

Bij deze brede benadering worden ook mensen bereikt die niet aan de deelnamevoorwaarden voldoen. Ze doen bijvoorbeeld al mee aan een ander spitsmijdenproject of rijden slechts incidenteel op het betreffende traject. Doordat tussen de verschillende projectdatabases geen gegevens mogen worden uitgewisseld (privacyregels), is niet te controleren of deelnemers aan meerdere projecten tegelijk deelnemen.

Beheersmaatregelen

- Verleid potentiële deelnemers om de waarheid in te vullen door bovenaan het inschrijfformulier een eerlijkheidsverklaring op te nemen.
- Richt het systeem en de deelnamevoorwaarden zo in, door middel van bijvoorbeeld een vraag, dat u mag controleren of de deelnemer al in andere projectdatabases is opgenomen.
- Voeg een disclaimer toe, waarin wordt gemeld dat onterecht uitgekeerde beloningen in alle gevallen worden teruggevorderd, inclusief de invorderingskosten.



Voorbeeld: disclaimer

Uit de: Verklaring spitsmijden Rotterdam

‘Indien bij de controle en monitoring blijkt dat de gegevens op het aanmeldformulier onjuist waren (fraude) of dat de deelnemer niet (meer) voldoet aan de deelnamecriteria en de deelnemer Nationale Fiets Projecten daar niet (tijdig) van op de hoogte heeft gesteld (onrechtmatig gebruik), dan wordt overgegaan tot terugvordering van het volledige bedrag dat door de werknemer is ontvangen en wordt de deelnemer uitgesloten van verdere deelname. De vordering zal worden gedaan op de deelnemer. De kosten die gepaard gaan met de terugvordering zijn eveneens voor rekening van de frauderende deelnemer. Nationale Fiets Projecten is verplicht om steekproefsgewijs bij de werkgever te controleren of er nog steeds wordt voldaan aan de voorwaarden en te controleren op fraude.’



Voorbeeld: artikelen over rechtmatige beloning in deelnamevoorwaarden

1. Alle opgebouwde beloningen zullen in het geval van fraude komen te vervallen en niet worden uitgekeerd aan de deelnemer. In het geval de Onderneming reeds opgebouwde beloningen aan de deelnemer heeft uitgekeerd, is de deelnemer verplicht om deze beloningen aan de Onderneming terug te betalen.
2. Ingeval de Onderneming vaststelt dat de deelnemer op enigerlei wijze fraude heeft gepleegd, verbeurt de deelnemer ten gunste van de Onderneming een direct opeisbare en niet voor matiging vatbare boete ter grootte van het bedrag van de onterecht uitgekeerde beloningen met een minimum van € 50,- (vijftig euro) per fraudehandeling, onverminderd het recht van de Onderneming om de daadwerkelijk door de Onderneming en/of Maastricht Bereikbaar geleden schade op de deelnemer te verhalen. Het bepaalde in dit artikel 2 geldt in aanvulling op het bepaalde in artikel 1.



Verplichte elementen voor mailings op basis van Reclame Code Commissie en Wbp

Reclame is ongevraagd iets toesturen. Dus een wervingsbrief is reclame. Het gaat om wat reclame-/marketingwise mag in combinatie met wat u als overheid wilt doen.

Definitie van de Reclame Code Commissie (RCC)

‘Onder reclame wordt verstaan: iedere openbare en/of systematische directe dan wel indirecte aanprijzing van goederen, diensten en/of denkbeelden door een adverteerder of geheel of deels ten behoeve van deze, al dan niet met behulp van derden. Onder reclame wordt mede verstaan het vragen van diensten.’

(Bron: www.reclamecode.nl)

De Code brievenbus reclame, huissampling en direct response advertising (CBR)

Deze code schrijft voor: ‘De opdrachtgever dient zich in de brievenbus-reclame, huissampling en direct response advertising zodanig te identificeren, dat hij gemakkelijk kenbaar en daadwerkelijk bereikbaar is voor de ontvanger. Naam en adres van de opdrachtgever dienen in het aanbod voor te komen, waarbij niet kan worden volstaan met de vermelding van het postbusnummer.’ (Bron: [Stichting Reclame Code](#))

Verplichte elementen voor mailings als gevolg van de regels van de RCC

1. Naam, toenaam en bezoekadres van de afzender van de uitnodiging moeten altijd worden vermeld. Dit is de



opdrachtgever achter de uitnodiging, vaak RWS, een provincie of een andere overheidspartij. Dit is niet het adres van de opdrachtnemer van het project.

2. Ontdubbelen op Nationaal Post- en Overledenenregister (zie www.postfilter.nl) op ten minste de rubriek 'Auto's & Toebehoren'. De stichting Postfilter, die deze registers beheert, is ontstaan vanuit zelfregulering van direct marketing-partijen. Het ministerie van IenM heeft een contract voor gebruik van deze registers voor alle Beter Benutten-projecten met deze stichting tot eind 2017. Daarna is dus actie vereist!

Verplichte elementen voor mailings gebaseerd op kentekenregistratie vanuit de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp, vanaf mei 2018 AVG)

In de brief moet een verwijzing staan naar de veelgestelde vragen over de naleving van de privacyregels:

1. Hoe komt u aan mijn persoonsgegevens? (Uitleg dat dit met kentekenregistratie op grond van een publiekrechtelijke taak heeft plaatsgevonden.)
2. Hoe zit het met mijn privacy? (Verwijzing naar privacystatement met daarin uitgebreide uitleg over hoe privacy geborgd wordt.)
3. Waar kan ik mij afmelden? (Informatie geven over hoe de aangeschrevene zich kan afmelden voor kentekenregistraties en/of verwijdering van persoonsgegevens uit systemen (Verwijzing naar procedure 'recht op verzet': vaak ingevuld door te verwijzen naar een servicedesk en de afmeldregisters www.registreer-me.niet.nl of www.scanmijniet.nl)

4. Hoe ontvang ik geen ongevraagde reclame meer? (Informatie geven over hoe de aangeschrevene zich structureel kan afmelden voor postreclame met verwijzing naar het Nationaal Postregister.)

Spanningsveld overheid en opdrachtnemers

Uit marketingoogpunt willen veel opdrachtnemers liever minder dan meer informatie in een brief opnemen. Overheidspartijen zijn hier vaak terughoudender in. Een overheidspartij wil vaak volledig en niet misleidend zijn, een marktpartij houdt het liever kort, bondig en wervend.

Als marktpartijen kentekenregistraties gebruiken voor hun werving, dan vindt deze wijze van benaderen plaats op de juridische grondslag van een overheidspartij. Hierdoor heeft de opdrachtnemer zich te houden aan de wensen en ‘tone of voice’ van de betreffende overheidspartij op wiens grondslag betrokkenen worden aangeschreven.

Geef als opdrachtgever duidelijk de kaders mee als een soort ‘merkpersoonlijkheid’. Werken voor een overheid heeft altijd restricties. Alleen de overheden hebben nog geen eenduidige merkpersoonlijkheid beschreven. Dus als u dit al doet, kan het alleen in grote lijnen.



4. Risico's beheersen bij volgen van deelnemers



Volgen betreft het vastleggen van de locatie- of verplaatsingsgegevens van deelnemers die hier toestemming voor hebben gegeven. Deze locatie- en verplaatsingsgegevens vormen na vergelijking met de nulmeting de basis voor rechtmatig belonen.

Bij het volgen van gedrag zijn 3 typen risico's te onderscheiden: algemene risico's bij opdrachtnemers, risico's bij het volgen via kentekenregistratie en risico's bij volgen via een smartphone-app. Vanuit het oogpunt van rechtmatig belonen is er geen voorkeur voor een van beide volgmethodes. Ook in dit hoofdstuk krijgt u weer per risico een aantal praktische beheersmaatregelen.



4.1 Risico's bij opdrachtnemers

Niet alleen deelnemers kunnen frauderen, ook medewerkers die betrokken zijn bij het beloningsproject of een -app kunnen bewust of onbewust ten onrechte beloningen in het systeem aanpassen. Ze kunnen bijvoorbeeld nepdeelnemers toevoegen of een bevriend deelnemer bevoordelen.

Risico: medewerkers van opdrachtnemers kunnen volggegevens beïnvloeden

Medewerkers van opdrachtnemers kunnen de volggegevens van de deelnemers inzien en bewerken. Zo zouden zij volggegevens kunnen verwijderen waardoor bijvoorbeeld onterecht spitsmijdingen worden meegeteld en uitbetaald.

Beheersmaatregelen

- Laat de medewerkers een integriteitsverklaring ondertekenen. Dit kan bijvoorbeeld door bij werkgeversprojecten in het formulier van het functioneringsgesprek/beoordelingsgesprek hierover afspraken vast te leggen. Werkgever en medewerker ondertekenen deze verklaring.
- Communiceer over sancties voor niet integer handelen. Bijvoorbeeld: 'Als blijkt dat er niet integer is gehandeld, volgt verificatie bij de deelnemer. De vervolgstap is verwijdering van de deelnemer.'
- Beperk het aantal medewerkers met toegang tot de volggegevens.
- Ken specifieke rechten toe per medewerker: geen rechten, leesrechten, schrijfrechten.
- Pas de interne organisatie aan: voer beveiligings- en logboekmaatregelen in om interne fraude te voorkomen.
- Laat betalingsbestanden en puntensaldo's door meer dan 1 persoon controleren.



4.2 Kentekenregistratie

Er kunnen bij het volgen via kentekenregistratie onbedoeld of bedoeld fouten optreden waardoor een deelnemer wel in de spits rijdt, maar niet wordt opgemerkt. Zo ontvangt hij ten onrechte een beloning.

Risico: kwaliteit van de registraties is onvoldoende

Als de techniek voor kentekenregistratie faalt (bijvoorbeeld door problemen in de camera-apparatuur, software voor kentekenherkenning, datastroom, verkeerde afstelling of te lage kwaliteitseisen), kunnen registraties van voertuigen ontbreken. Hierdoor kunnen onterecht spitsmijdingen worden geconstateerd en beloond.

Beheersmaatregel

- Minimaal periodiek en bij voorkeur continu verifiëren of de techniek van kentekenregistratie goed functioneert. Deze nauwgezette controle kunt u opdragen aan de uitvoerder van de registraties. Maar het heeft de voorkeur om deze controles of zelf te doen of daarvoor een onafhankelijke partij in te huren.



Toets op verificatieproces kentekenregistratie

In het systeem van de kentekenregistrator worden camerabeelden opgeslagen en wordt automatisch vastgelegd hoeveel en welke kentekens geregistreerd worden. Dit wordt door de kentekenregistrator door middel van een steekproef geverifieerd. Door als opdrachtgever (een deel van) deze steekproef te herhalen en de uitkomsten te vergelijken, kunt u de betrouwbaarheid van verificatie vastleggen. De uitkomsten zouden immers identiek moeten zijn.

Risico: het kenteken is gewijzigd door aanschaf van een nieuw voertuig

De deelnemer heeft een nieuwe auto (met een ander kenteken). Hierdoor klopt het eerder opgegeven kenteken niet meer en wordt hij niet meer gesignaleerd via kentekenregistratie. Zo wordt hij ten onterechte beloond.

Beheersmaatregel

- Bouw een periodieke controle in bij de Rijksdienst voor Wegverkeer (RDW)
 - op de juistheid van het kenteken behorend bij het woonadres en
 - op het aantal kentekens dat ingeschreven staat op dat woonadres.



Voorbeeld van controle met behulp van RDW-gegevens

Een eerste controlemogelijkheid op RDW-gegevens van deelnemers is het periodiek versturen van hun kentekens plus NAW-gegevens naar de RDW. De RDW controleert of het kenteken klopt met de bijbehorende NAW-gegevens en levert een bestand terug met een 'ja' of 'nee'. Op basis van dit bestand kunt u contact leggen met een deelnemer om te onderzoeken waarom iets niet klopt. Besef hierbij wel dat vaak onbewust fouten worden gemaakt bij het invullen van kentekens of dat deelnemers vergeten om wijzigingen hierin door te geven.

Een tweede indicator is het aantal voertuigen per adres wat de RDW kan leveren op basis van de NAW-gegevens van deelnemers. Wanneer een deelnemer slechts 1 voertuig heeft aangemeld en er nog een 2^e voertuig op dat adres geregistreerd staat, meldt de RDW het totaal aantal aanwezige voertuigen (volgens hun gegevens). Ook dit hoeft niet gelijk een aanwijzing voor fraude te zijn. Soms vergeten mensen hun camper door te geven die in een stalling staat of zijn de spelregels onvoldoende duidelijk geweest. Maar het is wel een reden voor contact met een deelnemer.



Risico: kenteken klopt niet meer door andere leaseauto

Als een deelnemer een andere leaseauto krijgt, wijzigt het kenteken. Omdat leaseauto's niet geregistreerd staan op het adres van de gebruiker, heeft controle met een bestand van de RDW hier geen zin.

Beheersmaatregel

- Analyse van de prestaties van de deelnemers door vergelijkingen op maand- of referentieniveau. Als de prestatie sterk afwijkt, krijgt een deelnemer een hit en moet u hem om een verklaring vragen.

4.3 Volgen met behulp van een smartphone-app

Het volgen van het reisgedrag van deelnemers via een smartphone-app wordt veelvuldig toegepast bij zowel spitsmijdenprojecten als fietsprojecten. Het biedt kansen om deelnemers ook feedback te geven of als groep te stimuleren.

Risico: de smartphone staat uit of ligt elders

De deelnemer reist met de auto in de spits, maar het systeem registreert dit niet, omdat zijn telefoon uitstaat of bijvoorbeeld nog thuis ligt. Dit kan bewust of onbewust gebeuren.

Beheersmaatregelen

- Als een deelnemer zijn smartphone niet aan heeft of de app heeft gedeactiveerd, wordt de registratie automatisch ongeldig. De deelnemer krijgt geen beloning, ook al geeft hij aan op die bewuste dag de spits te hebben gemeden. Hier geldt de 'omgekeerde bewijslast'.



- Neem in de deelnamevoorwaarden op dat deelnemers alleen een spitsmijding kunnen meetellen, als zij de smartphone(app) hebben gebruikt.

Risico: de deelnemer geeft zijn smartphone aan iemand anders mee

Het volgen via de smartphone werkt op basis van volggegevens op de telefoon. Als de deelnemer zijn smartphone aan iemand anders meegeeft, kunnen er ten onrechte spitsmijdingen of fietsritten worden geregistreerd.

Beheersmaatregelen

- Analyseer met behulp van datamining onlogisch gedrag. Door de gegevens van deelnemers te analyseren, kunt u vaststellen of sprake is van onjuiste, onvolledige of opvallende registraties en patronen hierin.
- Vraag om een toelichting op onlogische gedragsveranderingen. Uit eerdere projecten weten we hoe automobilisten hun gedrag veranderen. Een plotselinge grote verandering van gedrag is onlogisch en vraagt om een verklaring.
- Analyseer data van de smartphone bij fietsstimuleringsprojecten. Stel een profiel van de deelnemer op aan de hand van additionele data naast GPS-posities (accelerometerdata). De accelerometer in een smartphone bepaalt de versnelling en de richting. GPS-posities geven inzicht in de route en snelheid. Zo weet u bijvoorbeeld of een deelnemer een normale fiets, e-bike of speed pedelec gebruikt. Als tijdens de beloningsperiode het rijgedrag op de fiets sterk afwijkt van dit profiel, is dit een aanwijzing dat de smartphone mogelijk aan iemand anders is meegegeven.
- Werk met geofencing rondom de thuis- en werklocaties. Als het vertrek- en het aankomstpunt niet matchen met de opgegeven woon- en werkadresgegevens, doe dan navraag bij de deelnemer.



Risico: manipulatie van de volggegevens door GPS-sporen te veranderen

De smartphone-app om reisgedrag te volgen gebruikt hiervoor GPS-sporen. Het is mogelijk om deze sporen te vervalsen met zogenaamde GPS-spoofers, waardoor de gegevens uit de smartphone-app niet meer kloppen met het werkelijke reisgedrag. Bij het bekende spel Pokémon Go lukt het sommige spelers zo om thuis op de bank Pokémons te vangen.

Beheersmaatregel

- Analyseer ook sensordata van de smartphone. Stel een deelnemersprofiel op aan de hand van de additionele sensordata naast GPS-posities (accelerometerdata). Zo weet u welk type reiziger deze deelnemer is. Als tijdens de beloningsperiode het rijgedrag sterk afwijkt, dan is dit een signaal voor nader onderzoek van de volggegevens.
- Door beveiliging in te bouwen, kunt u valse GPS-injecties herkennen.

Toets op app-gebruik

In de toetsmix kunt u een producttoets opnemen om na te gaan welk gedrag de app laat zien bij verschillende scenario's. Daartoe kunt u verschillende testscenario's beschrijven en dit live met verschillende mobiele devices testen, waarbij u vaststelt of de testresultaten overeenkomen met de verwachtingen. Bij een afwijking kan dan worden onderzocht en aangegeven waardoor deze is ontstaan en wat de opdrachtnemer gaat doen om deze afwijking te voorkomen.



Data-analyse

Binnen beloningsprojecten worden veelvuldig (complexe) berekeningen en analyses gemaakt om te kunnen bepalen of een deelnemer recht heeft op een beloning. Het feitelijke reisgedrag wordt vergeleken met het reisgedrag voor deelname. Een grote afwijking kan wijzen op heel positief gedrag: iemand is nooit meer in de spits 'gezien' of iemand laat met GPS-tracks zien dat hij fietst in plaats van met de auto te reizen. Toch kunt u niet blind op deze data vertrouwen. Er kunnen fouten in de algoritmen zitten en de data kan gemanipuleerd zijn. Er zijn meerderde data-analyses mogelijk om dit te controleren.

- Dubbele 'sporen' kunnen een indicatie zijn dat een deelnemer zijn telefoon heeft meegegeven aan een ander.
- Vergelijk de eindpunten van de GPS-sporen van deelnemers met de opgegeven woon- en werklocatie.
- Door beveiliging in te bouwen, kunnen valse sporen worden herkend op de server van de dienstverlener, waar de databestanden van de deelnemers worden opgeslagen.

Risico: deelnemer installeert de app op een tweede telefoon

De smartphone-app om reisgedrag te volgen kan hierdoor thuisgelaten worden, omdat de deelnemer alleen zijn primaire telefoon meeneemt. Zo kan de indruk worden gewekt dat de deelnemer thuiswerkt waardoor de registratiegegevens in de app niet kloppen met het werkelijke reisgedrag.



Beheersmaatregelen

- Vraag om een toelichting op onlogische gedragsveranderingen. Uit eerdere projecten weten we hoe automobilisten hun gedrag veranderen. Een plotselinge grote verandering van gedrag is onlogisch.
- Gebruik een pushbericht /notificatiebericht waarbij een deelnemer zelf moet bevestigen dat hij thuiswerkt.
- Door controles en beveiliging in te bouwen, kan meervoudige installatie van de app worden waargenomen (hardware-identificatie). Ook dan kunt u om een verklaring vragen.
- Zet kentekenregistratie als secundaire volgtechniek in.

4.4 Gebruik van vragenlijst

In principe zou u ook met behulp van een vragenlijst of handmatige registratie door een deelnemer zijn reisgedrag kunnen volgen. Omdat het risico op fouten en fraude hier groot is, raden we deze methode, vanuit de mogelijkheid van beïnvloeding door de deelnemer zelf, af.



5. Belonen: risico's beheersen bij uitbetaling





Onder belonen valt de uitbetaling van de beloningstegoeden en de controles die hieraan vooraf gaan. In dit hoofdstuk gaan we vooral in op algemene risico's die onafhankelijk zijn van de wijze waarop het systeem is ingericht voor het meten en registreren van spitsmijdingen. De risico's die hiermee samenhangen kwamen al in de voorgaande hoofdstukken aan de orde.



Risico: de deelnemer voldoet binnen de opgegeven periode niet meer aan de deelnamevoorwaarden en ontvangt onterecht een beloning

De gegevens van de deelnemer (adres, werksituatie) kunnen veranderen tijdens de deelnameperiode. De deelnemer geeft dit (on)bewust niet door waardoor onterecht spitsmijdingen worden geregistreerd en uitbetaald.

Beheersmaatregelen

- Stel deelnemers periodiek de vraag of hun gegevens nog actueel zijn. Wijs tevens op de mogelijkheid om de gegevens aan te passen. Wijs daarbij ook op de sancties wanneer de gegevens niet meer kloppen en er onterecht beloningen worden ontvangen.
- Signaleer afwijkend gedrag van deelnemers met trendanalyses van de prestaties uit de app. Vraag om een verklaring wanneer het gedrag ineens sterk verbetert ten opzichte van de periode ervoor.
- Controleer of de deelnemer nog daadwerkelijk als werknemer bij een aangesloten werkgever werkzaam is en of zijn woonadres nog klopt. Dit kan bijvoorbeeld door beginpunten van de GPS-sporen te vergelijken met het opgegeven woonadres en eindpunten met de opgegeven werklocatie(s).
- Schort betaling op als tijdens de controle gegevens niet lijken te kloppen. Geef de beloning weer vrij, zodra blijkt dat toch sprake is van rechtmatige beloning.

Risico: een medewerker van de opdrachtnemer kan zich aanmelden en een beloning ontvangen

Medewerkers van de opdrachtnemer (dienstverlener) hebben toegang tot het systeem dat de beloningen uitkeert of op basis waarvan beloningen worden uitbetaald. Vanuit die positie zouden ze dat systeem kunnen beïnvloeden en bijvoorbeeld zichzelf op de uitbetalings-/transactielijst kunnen zetten.



Beheersmaatregelen opdrachtgever

- Leg in de opdracht met de opdrachtnemer vast dat hij verantwoordelijk is voor fraudepreventie onder zijn medewerkers.
- Maak afspraken met de opdrachtnemer over maatregelen bij het plegen van fraude.

Beheersmaatregelen opdrachtnemer

- Pas de interne organisatie aan: voer beveiligings- en logboekmaatregelen in om interne fraude te voorkomen.
- Regel het systeem zo in dat de lijst van medewerkers en hun adressen worden gecontroleerd bij de aanmelding van deelnemers.
- Verplicht medewerkers een integriteitsverklaring te ondertekenen.
- Communiceer duidelijk over geldende sancties bij overtreding van de integriteitsafspraken.

Risico: een deelnemer ontvangt ten onrechte een aanschafvergoeding voor een fiets

Als deelnemers bij een gedragsstimuleringsproject als beloning een vergoeding krijgen voor de aanschaf van een fiets, zouden zij kunnen frauderen met de factuur. Een deelnemer declareert bijvoorbeeld een fiets zonder deze daadwerkelijk te hebben aangeschaft of overhandigt een te hoge factuur.

Beheersmaatregelen

- Om voor een aanschafvergoeding in aanmerking te komen, moeten de volledige naam en adresgegevens van de deelnemer en de aankoopdatum op de factuur worden vermeld. Deze moeten uiteraard overeenkomen met de adresgegevens van de aanmelding.

- Vergoed de aanschaf van de fiets alleen, wanneer deze is gekocht na de aanmelding voor een project.

Gegevenscontrole in de praktijk

Alle gegevenscontroles onder deelnemers staan of vallen met de frequentie en zorgvuldigheid waarmee ze worden uitgevoerd. (Tijdig) opsporen van fraude kan te weinig prioriteit krijgen, bijvoorbeeld wanneer de opdrachtnemer resultaatverplichtingen heeft voor een minimaal aantal deelnemers en spitsmijdingen. Controles zijn ook tijdrovend en vragen een goede administratie. Ook de toon waarmee deelnemers benaderd worden, is belangrijk. Bij een persoonlijke benadering is de bereidwilligheid om eerlijk te antwoorden groter dan bij bulkmails met een algemene aanhef.

Te algemeen: Geachte heer/mevrouw, Wij hebben geconstateerd dat enkele gegevens van u mogelijk niet kloppen, wilt u op uw persoonlijke pagina uw gegevens controleren en eventuele wijzigingen aan ons doorgeven.

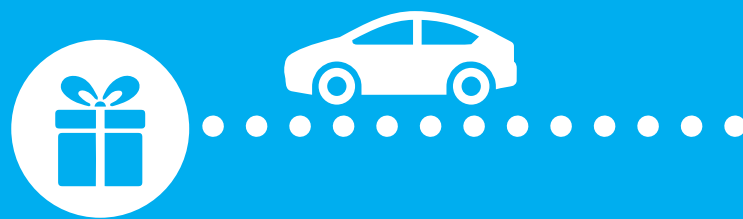
Een persoonlijke benadering werkt beter: Geachte heer Jansen, Wij hebben geconstateerd dat uw kenteken XX-XX-XX mogelijk niet meer in uw bezit is, wilt u op uw persoonlijke pagina dit kenteken controleren en eventuele wijzigingen aan ons doorgeven?



Toets op rechtmatige betaling

- Vergelijk de optelling van de per die beloningenperiode uit te keren tegoeden met de uitgestuurde betaalbatch. Zo kan worden vastgesteld of de hoogte van de betalingen correct is geweest. Door daarbij ook steekproefsgewijs voor een aantal deelnemers het beloningentegoed te vergelijken met de betaling, kan worden vastgesteld dat de individuele deelnemer de juiste beloning heeft ontvangen.
- Ga na of de betalingen naar de juiste bankrekeningnummers zijn overgeboekt door alle getallen van de bankrekeningnummers op te tellen en te vergelijken met de batch. Toets daarbij tevens of een deelnemer van wie de betaling is opgeschort niet in de betaalbatch is terechtgekomen.

www.beterbenutten.nl/imma



Colofon

IMMA Leidraad rechtmatig belonen is een uitgave van het ministerie van Infrastructuur en Milieu, programma Beter Benutten.

Eerste uitgave, mei 2017

Tekst en inhoud

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Eindredactie: Terlouw & Schotman Communicatie,
Rijswijk

Ontwerp en vormgeving

Lexenzo, Voorburg

Tweede versie, augustus 2017