

ilab MAGAZINE

**Team
Thermometer**

Techruption

**Team op
Afstand**

**INNOVATIE
ALS DIENSTVERLENING**

'Meerwaarde creëren voor praktijk'

Brightlands
Smart Services
Campus

Inhoud

Innovatie als dienstverlening	3
“We willen de operatie helpen met nieuwe manieren van werken”	4
Tailor Made Briefing	6
Team op Afstand	8
‘Techruption is niet praten, maar doén’	10
Students @work	12
Projecten	14
Innovatie als dienstverlening	16
Team Thermometer	18
Colofon	19
Contact	19

Innovatie als dienstverlening

Voor u ligt de tweede uitgave van het iLab-magazine. Het iLab timmert sinds 2018 aan de weg om samen met collega's, andere politie-eenheden, netwerkpartners en -organisaties die politie te worden die overmorgen nodig is.

Innovatie is geen doel maar een middel. Het is gericht op vernieuwing om de effectiviteit en efficiency van de uitvoering van politiewerk te vergroten. Niet alleen politiewerk dat vanachter een beeldscherm plaatsvindt, maar vooral ook het werk dat door politiemensen 'op straat' gedaan wordt. Hoe efficiënter en effectiever daar gewerkt kan worden, hoe meer rendement aan de achterkant verkregen wordt. Rendement dat veiligheid en leefbaarheid bevordert waar de burger uiteindelijk effect en resultaat bij heeft.

Innovatie richt zich niet uitsluitend op technologische vernieuwing, maar zeer zeker ook op sociale innovatie. Bij sociale innovatie staat de mens (lees: medewerker) centraal. Hierbij kan gedacht worden aan slimmer werken, flexibel organiseren, dynamisch managen en co-creatie. Projecten als Robotic Process Automation (RPA) helpen hierbij. Bij RPA bootst een 'robot' i.c. een stukje software de menselijke handelingen na. Wat niet betekent dat het 'menselijke' werk helemaal overgenomen wordt. Nee integendeel, 'robot' en mens werken naast elkaar wat maakt dat voor de medewerker meer tijd beschikbaar komt om ander, minder repeterend en soms minder saai werk te doen. Wat betekent dat meer afwisselend werk en meer betekenisvol werk gedaan kan worden en wat weer kan leiden tot meer arbeidsvreugde en werkplezier. Maar ook het project 'Team Thermometer'. Dit is een app die het veilig werken in teams ondersteunt.

De vraag die we ons bij het iLab bijna dagelijks stellen is 'hoe kunnen wij de organisatie en onze politiecollega's voorbereiden op de toekomst'? We hopen dat we met onze projecten en proeftuinen, waarin medewerkers uit de hele organisatie participeren, kunnen laten zien dat vernieuwing op dit vlak leidt tot verbeterde prestaties van mens en organisatie en ontplooiing van talenten. Maar vooral willen we laten zien dat vernieuwing of innovatie geen bedreiging is.

Onderzoek heeft uitgewezen, dat organisaties die een goede balans tussen technologische en sociale innovatie aanbrenge(n), leiden tot een verbetering van de prestaties van de organisatie als geheel. Innovatie staat niet tegenover de operatie, integendeel zelfs. Innovatie staat ten dienste van de operatie en wij hopen dat steeds meer operationele teams en politiemedewerkers de weg naar het iLab in Heerlen weten te vinden. En samen met ons willen werken aan die politie van overmorgen!

Veel leesplezier en inspiratie gewenst met deze uitgave van het iLab-magazine.

Ernest Venema
portefeuillehouder Innovatie eenheid Limburg



John Bloebaum van het iLab

“We willen de operatie helpen met nieuwe manieren van werken”



Agile Scrum

Met Agile scrum kan een (multidisciplinair) team projectmatig samenwerken op een effectieve en flexibele manier. Iedereen is op de hoogte van elkaars voortgang en blokkades en waar nodig kan hulp geboden worden.

Focus-sprint

Een Focus-sprint is een kortdurend programma van een à twee dagen, met als doel het aanbrengen van focus en nieuwe energie in een project. Zoals bijv. doelen aanscherpen of blokkades verhelpen.

Design-Sprint

Een design-sprint is een vijf dagen durend programma waarbij er binnen een week een oplossing voor een probleem wordt bedacht, een concept wordt ontwikkeld en getest wordt met eindgebruikers.

Design Thinking

Design Thinking is een methode die ingezet kan worden om complexe vraagstukken te beantwoorden. Daarbij staat de mens (eindgebruiker) en zijn/haar behoeften voortdurend centraal.

Het iLab is al drie jaar niet weg te denken binnen de organisatie. Het iLab houdt zich bezig met meerdere innovatieve projecten die van betekenis zijn voor de operatie. Maar niet alleen deze innovaties zijn van betekenis, ook de verschillende innovatieve manieren van werken kunnen een meerwaarde zijn voor de operatie. De bedenker van het iLab is John Bloebaum. Hij legt uit hoe de vernieuwende manieren van werken in het iLab, het werken van de politie kan worden. Ook hier zet het iLab zich voor in, om de operatie te verrijken met deze innovatieve werkvormen. Dit onder de noemer ‘Innovatie als dienstverlening’.

Vernieuwende manieren van werken

Wanneer John het heeft over vernieuwende manieren van werken dan heeft hij het bijvoorbeeld over Agile werken, het faciliteren van focus-sprints, het begeleiden van design-sprints en design-thinking maar ook over het organiseren van creatieve brainstormsessies. “Wat wij willen is dat we het dagelijkse politiewerk verrijken met deze manieren van werken”, aldus John. Hij helpt ons op weg door een helder praktijkvoorbeeld te schetsen. John: “Wij werken onder andere met de zogeheten ‘scrum’ methode. Door deze methodiek toe te passen binnen de projecten hebben we onze doelen helder, weten we van elkaar wat we doen, helpen we elkaar waar nodig en halen we feedback op bij de eindgebruiker (de operatie) om dit vervolgens weer mee te nemen in onze doelen. Door deze methodiek behalen we op een gestructureerde wijze snel resultaat die naadloos aansluit bij de behoefte in en van de operatie.”

Focus

De verschillende werkvormen zorgen voor focus. Of het nu gaat om de start van een project, een vergadering of een nieuwe werkdag. De verschillende werkvormen die het iLab toepast,

zorgen ervoor dat er focus is. “We beginnen elke dag met een ‘daily stand-up’ die maximaal 15 minuten duurt. Iedereen geeft kort aan wat er gisteren is gedaan, wat er vandaag op de planning staat en waar hij of zij tegenaan loopt en hulp bij kan gebruiken. Dit alles aan de hand van een groot bord met post-it’s (geeltjes) die gedurende enkele weken worden verhangen van to-do naar done.”.

Ruud Eggen, operationeel specialist bij het iLab. “Je kunt je voorstellen dat deze manieren van werken ook geweldig kunnen helpen in de operatie, bijvoorbeeld binnen de opsporing. Je kan in één oogopslag zien wat er gedaan is en wat er nog moet gebeuren.” Een ander voorbeeld dat Ruud aanhaalt is het inzetten van focus-sprints. Zoals de naam al zegt, helpt zo’n sprint bij het aanbrengen van focus. In korte tijd wordt er - door in de huid te kruipen van de probleemeigenaar - een probleemstelling en een doelstelling gedefinieerd, om vervolgens richting te bepalen in het project. “Zo zou een wijk-agent zo’n focus-sprint kunnen inzetten wanneer er wordt nagedacht over de aanpak van een probleem in de wijk.”

Voorbeelden en toepassingen genoeg maar onbekend maakt onbemind en wat je niet kent kun je ook niet toepassen. Daarom wil het iLab helpen en innovatie als dienstverlening aanbieden. Zo kan het iLab helpen in het voorbereiden of faciliteren van creatieve sessies. Of bijvoorbeeld ondersteunen wanneer er wordt gekeken naar de aanpak van een nieuw veiligheidsvraagstuk. Het iLab verkent graag samen met de collega’s hoe nieuwe en andere manieren van werken het politiewerk kunnen ondersteunen. Ben je benieuwd wat dit voor jou kan betekenen? Schroom dan niet en neem contact op met het iLab.

Voor het geval dat deze termen je nu doen duizelen, worden hiernaast enkele van de genoemde methodieken kort toegelicht.

Tailor Made Briefing



Een app op maat gemaakt voor en door de wijkagent

Tailor Made Briefing gaat wijkagenten helpen om gericht aan de veiligheid en leefbaarheid in de wijk te werken. Dit gebeurt door het ontsluiten van actuele informatie, gebaseerd op openbare bronnen en social media.

Het project is gestart in tweede kwartaal 2020 en bevindt zich nu aan de vooravond van de 'lancering'.

De bedoeling is om de eerste versie met ingang van januari 2021 op te leveren aan de opdrachtgever. Dit is het Gebiedsgebonden Politie Innovatie Platform (GIP) waar Frans Heeres, als landelijk portefeuillehouder Gebiedsgebonden Politiezorg (GGP) verantwoordelijk voor is.

In deze eerste versie zullen alle functionaliteiten zoals omschreven in de opdracht opgenomen zijn. Gedacht moet worden aan de social media kanalen zoals Facebook, Instagram en Twitter, maar ook openbare bronnen zoals de verkeersdienst, het nieuws en het weer.

Samenwerking operatie

Met het ontsluiten van deze gegevens op zeer specifiek wijkniveau wordt een wijkagent gevoed met 'live' informatie over de ontwikkelingen in zijn wijk maar ook wat zich daar 'live' afspeelt.

In dit project wordt nauw samengewerkt met collega's uit de operatie. "De wijkagent die aan de eerste proefversie hebben meegewerkt zijn super enthousiast" aldus projectleider Jorg Meij. "We zijn gestart met het ontsluiten van Twitter en ze waren zo enthousiast dat ze graag meer informatie wilden krijgen. Daarom dat we nu ook zo ver zijn om Instagram en Facebook in te zetten".

Als voorbeeld kunnen dienen de demonstraties van Kick Out Zwarte Piet (KOZP) in november in Maastricht en Venlo. "KOZP was trending topic op social media. Blijkt dat bijv. 1000 berichten komen van personen uit een bepaalde wijk of gaan over een bepaalde wijk, dan kan de wijkagent daar mooi op acteren.

Natuurlijk is het zo dat Intelligence ook onderdelen van die informatie beschikbaar krijgt, maar een wijkagent kent z'n mensen in zijn wijk en weet hoe zo iemand kan handelen".

Enthousiast

De wijkagenten die meewerken zijn enthousiast en betrokken. Alle informatie in één app, dat is echt van toegevoegde waarde.

"Ze komen zelf ook met allerlei ideeën en suggesties. Zo is hun grote wens dat er te zijner tijd een app komt waarin alle systemen, incl. politiestructuren voorhanden zijn. Niet langer in en uitloggen in de verschillende systemen maar alles toegankelijk via één voorziening. Dan zouden ze echt geholpen zijn".

"In dit project hebben we iedere 3 weken een zgn 'sprint'. Als ontwikkelteam krijgen we dan feedback van de wijkagenten op de versie die er dan ligt.

Deze feedback wordt dan direct meegenomen. Het is een app die ontwikkeld is samen met de wijkagenten en niet door een of andere afdeling die ver van de operatie staat. Het ontwikkelteam vindt het belangrijk dat zij niet iets gaan bedenken voor een ander. Maar vooral het samen optrekken in dit project zit in de genen van het team en dat geeft voldoening. Iedereen van het team is een dag met een wijkagent de wijk in geweest om te zien hoe het werk van een wijkagent daar verloopt."

Verwachtingen

De opdrachtgever (GIP) vindt het belangrijk dat op korte termijn een koppeling gemaakt kan worden tussen de informatie afkomstig uit social media en informatie uit politiestructuren, zoals de bedrijfsvoorziening Informatie (BVI). Als dit in een app naar voren kan komen dan wordt het werk van wijkagent nog veel beter ondersteund. Er kan

betere duiding van situaties en incidenten in een wijk gegeven worden. Nu wordt er veelal reactief gereageerd. Na een melding wordt actie ondernomen. Krijgt een wijkagent alle beschikbare informatie 'live' in een app aangeboden dan zullen dingen een wijkagent niet meer overkomen en kan hij of zij proactief reageren. Denk hierbij bijv. aan het effect en consequenties bij de oproep via social media voor project X. Wijkagenten komen dan ook veel meer in hun rol.

Andere proeftuinen

In het project Tailor Made Briefing wordt ook samengewerkt met andere projecten/proeftuinen binnen het iLab en in het land. "De wisselwerking binnen en tussen projecten/proeftuinen is het mooie van het werken in zo'n innovatieve omgeving. Het is een mooi project om te doen. Ik geniet er elke dag weer van" aldus Jorg Meij.

‘Ondersteuning in flexibel on- en offline samenwerken’

Team op Afstand

Vernieuwend werken - samen met partners, burgers en collega's bespreken wat nodig is om te doen voor goed politiewerk - staat hoog in het vaandel in onze eenheid. Wnd. Politiechef Inge Godthelp is zelfs landelijk portefeuillehouder 'Vernieuwend Werken'.

Eerder gaf zij aan dat de Coronacrisis laat zien dat we ook als politie beschikken over een groot aanpassingsvermogen. Binnen no time hebben we volgens haar toch een structuur en methode met elkaar ontwikkeld en neergezet waarbij we met z'n allen konden doorwerken en onze processen niet stil vielen, sterker nog (noodgedwongen) verbeterd werden. We keken verder dan alleen onze eigen afdeling en team en zochten waar nodig de samenwerking op, zowel binnen de districten/diensten als binnen de hele eenheid.

Een mooi voorbeeld hiervan is het project Team op Afstand. Het iLab is samen met collega's uit verschillende sectoren op zoek gegaan naar manieren om te kunnen ondersteunen in flexibel on- en offline samenwerken. Het iLab heeft zich laten ondersteunen door Marieke Kraak van de The NextLab als procesbegeleider. Rik Caumon, teamchef van het pilot team, basiseenheid Brunssum/Landgraaf, en Marieke Kraak zitten (digitaal) aan tafel en vertellen meer.

Passen en meten

Dat lang niet al het politiewerk zich leent voor deze manier van werken is evident. Maar ook bij het politiewerk waar dit wel zou kunnen is het ook vaak passen en meten. Hoe blijf je productief? En welke output wordt er verwacht in een cultuur die niet per definitie output gedreven is? Waar haal je de stimulans vandaan als je je collega's niet elke dag fysiek ziet en echt menselijk contact de norm is? Hoe handig ben je in het thuiswerken en hoe richt je



het thuis in? Hoe pak je het aan en hoe onderhoud je contact met je collega's?

Iedereen is belangrijk

Vragen als deze komen in alle sectoren, teams en afdelingen naar voren. Sommigen komen om in het werk, terwijl anderen het gevoel hebben niet veel om handen te hebben. De uitdaging om zowel vanuit huis en vanaf het bureau goed samen te werken kent vele facetten. Dit gaat over meer dan de juiste technologie, werkplek en communicatie. Het gaat ook over cultuur, teamspirit, en transparantie. Hoe kunnen teams, zonder dat ze elkaar dagelijks zien, toch ook op afstand een team zijn? De leidinggevenden spelen ook in deze periode een cruciale rol. Rik Caumon erkent dit: "Juist nu moeten we als teamchefs onze digitale deur open kunnen zetten. We moeten in verbinding blijven met onze collega's om te weten wat er speelt." Meer dan eens wordt duidelijk dat er van onze 'leiders' iets gevraagd

wordt. Het faciliteren van het op een andere manier van werken onder veilige omstandigheden, het aandacht hebben voor medewerkers ook al zie je elkaar minder, maar ook het blijven invulling geven aan werkoverleg en teamontwikkeling- en binding.

"Iedere collega telt mee en is belangrijk; goede en nieuwe, baanbrekende initiatieven moeten we omarmen, stimuleren en niet terzijde schuiven. Maar ook 'best practices' zijn welkom om met elkaar te delen en er zijn ook in andere eenheden goede ervaringen met werken op afstand" vertelde Inge in een eerder interview.

iLab

Het iLab heeft in overleg met collega's in de eenheid Limburg de handschoenen opgepakt om samen snel en gericht een programma te ontwikkelen dat laagdrempelige en simpele handvatten geeft om beter online en offline samen te werken.

Het idee is te starten in de eenheid Limburg. Bij gebleken succes kan het als voorbeeld dienen voor de rest van de Nationale Politie. Het iLab zoekt daarbij naar de verbinding met landelijke trajecten rondom dit thema.

“Juist nu moeten we in verbinding blijven met onze collega's om te weten wat er speelt.”

Pilot

Samen met medewerkers van Nextlab 'trekken' Ruud Eggen en Danny Timmermans van het iLab deze kar. "Samen met mijn collega's Dèveny, Roelie, Dyon, Thom en Nino hebben we alles op alles gezet om in dit project zo snel mogelijk een toolbox te ontwikkelen. We zijn natuurlijk heel benieuwd wat uit de vier pilot teams gaat komen" vertelt een enthousiaste Ruud. "Inmiddels is er een eerste versie van de toolbox welke naar behoefte en wensen van de testteams wordt doorontwikkeld. De toolbox bestaat uit een community waarin collega's vragen en tips kunnen delen. "Maar dat is niet alles", geeft Marieke aan. "In de toolbox vind je modules die je stap voor stap uitleggen hoe je bepaalde werkwijzen kan toepassen in jouw team." Op het moment wordt de toolbox getest door basisteam Brunssum/Landgraaf, team Milieu binnen Thematische Opsporing van de Dienst Regionale Recherche, bedrijfsvoeringondersteuning van de Staf en het team Informatieknoppunten binnen de Dienst Regionale Informatie Organisatie.

De verwachtingen zijn hoog gespannen. Na de pilot zal er een evaluatie plaatsvinden en wanneer de toolbox van Team op Afstand een succes blijkt te zijn, zal er worden gekeken hoe de toolbox al onze collega's kan helpen.



‘Techruption is niet praten, maar doén’

‘Hey Nexus! Hoeveel woninginbraken waren er deze maand in Oldenzaal?’ Deze, of een andere vraag kun je binnenkort gewoon via je smartphone stellen. En je krijgt nog een correct antwoord ook. Nexus, de virtuele spraakassistent voor de politie, is één van producten die het iLab dankzij Techruption kon ontwikkelen. Maar wat gebeurt er nog meer binnen Techruption? En wat heb jij daar aan?’

Even bij het begin beginnen. Wat is Techruption eigenlijk?

Pieter: “Techruption is een innovatieprogramma waaraan allerlei partijen op de Brightlands Smart Services Campus meedoen. Bedrijven en instellingen zoals CBS, APG, Rabobank en de Politie, onderwijsinstellingen zoals Universiteit Maastricht

en de Open Universiteit én overheden; de Provincie Limburg, bijvoorbeeld, of gemeente Heerlen. Vanuit een idee of een behoefte werk je samen naar een proefmodel. Daarvoor organiseren we netwerk- en kennissessies en workshops. Het mooie van Techruption is dat je samenwerkt met allerlei niet voor de hand liggende partijen.

Dat levert interessante, nieuwe invalshoeken op.” **Danny:** “Als politie pak je niet snel de telefoon om het Kadaster of de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie te bellen. Door Techruption ontmoet je de mensen van deze organisaties wél. Inmiddels is er met deze partijen een goede samenwerking ontstaan rond oplossingen die ondermijning tegengaan.”

iLab zit op de campus, dus dat is makkelijk. Hoe zit het voor politie-onderdelen in het land?

Danny: “De Nationale Politie is ook partner van Techruption. Elke eenheid met een goed idee of een bepaald vraagstuk kan dus meedoen. Via Techruption kun je kennismaken met nieuwe technologie, met een nieuwe manier van werken. Je bundelt kennis, middelen en krachten. Wij kunnen politie-eenheden met een innovatief idee vanuit iLab begeleiden. Je hoeft het dus nooit alleen te doen. Wat ik het grote voordeel van Techruption vind, is dat je heel gefocust bezig bent met innovatie. Tegelijkertijd met het primaire proces én met innovatie bezig zijn, is lastig. Andere zaken krijgen dan vaak toch weer voorrang. Bij Techruption werk je met korte, cyclische experimenten. Als een idee helemaal niks is, kom je daar snel achter, als iets de moeite waard is kun je snel stappen zetten. Techruption is niet praten, maar doén.”

Om wat voor onderwerpen draait het bij Techruption?

Pieter: “We zijn heel flexibel. We werken aan thema’s waar behoefte aan is. Nu is dat bijvoorbeeld MPC – Secure Multi-Party Computation. Hiervoor werken we veel samen met TNO die een techniek heeft ontwikkeld om veilig informatie te analyseren, zonder dat je privacygevoelige data hoeft prijs te geven. Het Kadaster, de Kamer van Koophandel, het RIEC, de Politie en bijvoorbeeld de Belastingdienst hebben allemaal veel informatie die ook nuttig kan zijn voor één van de andere organisaties. Die gegevens mogen echter niet

zomaar gedeeld worden. Met behulp van MPC kun je datasets combineren en er algoritmes op loslaten. Je kunt gezamenlijk data analyseren, zonder dat de andere partijen de data zelf kunnen zien. Dit is mogelijk doordat de data cryptografisch beschermd zijn. Als samenwerkende partijen bepaal je zelf wie de uitkomsten van een berekening mag zien. MPC geeft je de zekerheid dat gegevens kwalitatief in orde zijn. Het is bovendien transparant, je kunt altijd zien wie welke data met welk doel heeft bewerkt en geleverd én de privacy komt niet in gevaar.” **Danny:** “MPC is heel bruikbaar als je bijvoorbeeld bezig bent met het bestrijden van fraude of witwassen. Binnen Techruption onderzoeken we samen waar businesscases zitten; wat de kansen of de risico’s zijn.”

Als je met innovatie bezig bent, ‘passen’ bestaande regels en kaders niet altijd. Hoe zorg je ervoor dat je geen dingen doet die niet door de beugel kunnen?

Danny: “Naast de juridische kaders, speelt ook ethiek een grote rol binnen Techruption. We kijken niet alleen of iets technologisch kan, maar ook of het ethisch geoorloofd is. Die transparantie waar we het net met MPC over hadden is daarbij een belangrijk aspect.” **Pieter:** “Ook hier is het ecosysteem van de campus een groot voordeel. We werken samen met een multidisciplinair palet aan wetenschappers. Ook met ethici en filosofen. Het is heel prettig dat je hen bij vraagstukken kunt betrekken om samen te toetsen of wat kán ook mag.”



Pieter Custers is community manager en business development manager op de Brightlands Smart Services Campus. Op de campus zelf werken 30 partijen. Samen met zo’n andere 80 bedrijven en instellingen buiten de campus werken zij aan het ontwikkelen van nieuwe digitale diensten.

Techruption is één van de innovatieprogramma’s waarbinnen dit gebeurt.



Danny Timmermans is manager innovatie bij het iLab. Danny en Pieter werken nauw met elkaar samen binnen Techruption.

STUDENTS @WORK!

Het iLab werkt samen met diverse onderwijs- en kennisinstellingen. Zowel HBO- als universitaire studenten lopen stage bij het iLab of studeerden hier af. Bovendien is hun input vaak van grote waarde gebleken voor lopende projecten.

Adeline Thevissen

Industrial Design Engineering

“Ik hoop dat mijn stage bij het iLab (en daarmee de politie) helpt bij het uitbreiden van de iRoom. Ik draag hieraan bij door het ontwerpen van een interface design om specifieke data van drones weer te geven. Onderdeel van mijn stage is het bepalen welke sensordata toegevoegde waarde heeft voor de iRoom. Hierbij zal gekeken worden naar de beschikbare sensoren zowel binnen het iLab als binnen de politie en de vooraf bepaalde inzetdoelen van de proeftuin. Verder hoop ik ooit mijn design terug te zien in de iRoom, of zelfs van meerwaarde te zijn bij het “boevenvangen”.”



Jack Collins

Mechanical Engineering

“Door mijn afstudeerstage is het in de toekomst mogelijk dat er een WiFi sniffer geplaatst kan worden op de operationele drone van de politie. Van alle verschillende sensoren die beschikbaar zijn op de drone was er nog geen toepassing voor een WiFi sniffer. Naast het doen van onderzoek naar alle gestelde ontwerpeisen, ga ik met behulp van 3D tekenen en 3D printing aan de slag om een behuizing te maken die op de politiedrone geplaatst kan worden.”

Luc Bours

Business Innovation aan Avans Hogeschool

“Met mijn stage wil ik het iLab helpen met het gestructureerd doorlopen van een testfase. Binnen mijn opleiding Business Innovation, wordt veel aandacht geschonken aan zowel de testfase als de implementatiefase van een product. Met behulp van de handvaten die ik binnen mijn opleiding heb ontvangen, ga ik een methodiek creëren die de innovatieconcepten van het iLab kan valideren. Voorbeelden van onderwerpen waar onderzoek naar wordt gedaan zijn: Draagvlak creatie, bestaande validatiemodellen en de wijze waarop innovatiebureaus (in Nederland) hun innovaties valideren en uitrollen. Ik kijk uit naar een mooie en leerzame tijd!”



Martijn Huppertz

Finance & Control aan Zuyd Hogeschool

“Door mijn stage kan het iLab het implementatieproces van Robotic Process Automation-technologie (RPA) versterken. Bij de introductie van RPA komt meer kijken dan enkel en alleen het uitrollen van automatiseringssoftware. Daarom onderzoek ik voor het iLab wat op sociaal vlak de best practices en valkuilen zijn bij de implementatie van deze technologie. Daarnaast onderzoek ik welke belangen binnen de politieorganisatie van invloed zijn op de implementatie en welke verschillen er bestaan tussen RPA-trajecten binnen de overheid en commercie. Op basis van de inzichten van deze topics geef ik het iLab een advies over de activiteiten die het projectteam kan ondernemen om project RPA op sociaal vlak te versterken.”

Sean Winter

Business intelligence

“Ik ben aan de slag binnen het project iRoom. In de iRoom komt een systeem waar ik, met mijn stage, een onderdeel van ga realiseren/ontwerpen. De bedoeling is dat dit een module wordt die voorspellingen kan maken, bij het thema woninginbraken, met behulp van (automatische) patroonherkenning. Uiteindelijk hoop ik dat dit in de toekomst de politie kan ondersteunen bij het analyseren en onderzoeken van data en informatie.”



Shirley Aufdenkamp

HBO-ICT Development

“Door mijn stage help ik de politie bij crowd control. Momenteel ben ik bezig met het maken van een testomgeving. In deze testomgeving krijgen gebruikers informatie over een bedrijf waar ze zich op dat moment bevinden. Dit kan bijdragen bij crowd control, door het geven van meldingen welke route de gebruiker moet nemen kan ervoor gezorgd worden dat het niet te druk wordt op een plek en kan de politie mensen een bepaalde kant op sturen. Verder is het mogelijk om bij verschillende politiebureaus informatie te geven over het bureau. Dit wordt allemaal gedaan door middel van Beacons. Deze apparaten zenden een bluetooth signaal uit naar een mobiele app, de app zorgt er dan voor dat de juiste informatie op de juiste locatie wordt weergegeven.”

Simone Lochs

Forensische Orthopedagogiek

“In opdracht van de portefeuille Zorg en Veiligheid doe ik een onderzoek naar huiselijk geweld in de eenheid Limburg. Dit betreft voornamelijk het proces rondom het risicotaxatie-instrument huiselijk geweld (RiHG) en de rol van de hulpofficier van justitie. Mijn onderzoek is zowel kwantitatief als kwalitatief, met onder andere analyse van cijfers en verdiepende interviews met hulpofficieren van justitie uit alle twaalf de basisteams.”



Projecten

Bij het iLab lopen op dit moment verschillende projecten. Een aantal hiervan zullen kort worden toegelicht.



Talos Vault

Met TALOS Vault wordt het wapenregistratiesysteem digitaal, veilig, snel, volledig én transparant voor alle betrokken partijen zoals wapenleveranciers, schietverenigingen, burgers en de politie. In de huidige situatie is vooral nog sprake van een op papier gebaseerd administratief proces. Dit brengt nadelen zoals fraude, hoge mate van foutgevoeligheid, vertraging op gegevensuitwisseling én een enorme administratieve belasting met zich mee.

TALOS Vault is een digitaal platform voor de private sector en wordt community 'driven principe' ontwikkeld. Dit wil zeggen dat vertegenwoordigers van alle betrokken partijen een stem hebben in het eindresultaat, ook de politie. 'Verona' blijft voorlopig het systeem aan de politiezijde. Door de samenwerking en in de toekomst koppelingen te maken, beschikt de politie ten alle tijden over actuele en kwalitatief goede data. Met de afname van administratief en repeterend werk kunnen de medewerkers zich meer richten op het primair proces.

RPA

De politie kent tal van processen met administratieve handelingen. Repeterend werk zoals het overzetten van gegevens van het ene systeem in het andere. Robotic Process Automation (RPA) is een technologie die al geruime tijd op de markt is en het mogelijk maakt om processen te robotiseren. Het is een software die menselijke handelingen nabootst maar niet geheel overneemt. Hierdoor krijgt de medewerker meer tijd voor ander werk. Met als ultieme doel, de medewerker in zijn kracht zetten door ruimte te creëren voor afwisselend en betekenisvol werk, dat leidt tot meer arbeidsvreugde.

Sinds 2018 is het Politiedienstencentrum (PDC) ook met RPA bezig en is een eerste robot genaamd ESSY, gelanceerd. Deze wordt ingezet bij de dienst Informatiemanagement (IM)-functioneel beheer. Het iLab en PDC werken nauw samen en onderzoeken de mogelijkheid om RPA breed in te kunnen zetten. In de ondersteunende diensten als HRM, Financiën en binnen operationele processen als Intel, Opsporing en 'blauw'.



Blended learning

Begin 2019 is onderzocht om geschikte thema's van de Integrale Beroepsvaardigheid Trainingen (IBT) digitaal aan te bieden. Er is in beeld gebracht welke wensen en behoeftes de politiemedewerkers hebben met betrekking tot het aanbieden van IBT-onderwerpen in een digitale leeromgeving. De conclusie is dat naast het fysieke contactonderwijs ook behoefte is aan andere vormen van IBT-onderwijs (blended learning). Deze behoefte heeft geleid tot een hernieuwde vraag van de afdeling Operationele Begeleiding en Training (OBT) met als doel een digitale leeromgeving te realiseren voor diverse IBT thema's.

Jan Hondorp en Ricardo Salawanej zijn vanuit OBT de drijvende krachten, die dit in co-creatie met medewerkers van iLab gaan realiseren. Het resultaat zal een gepersonaliseerd digitaal platform zijn dat aansluit bij de leervoorkeuren van de deelnemer en voorafgaande aan de IBT is te raadplegen. Een idee dat in 2019 is begonnen, zal eind 2021 leiden tot een verrijking van de wijze waarop IBT-lessen worden aangeboden.



Nexus

Nexus is een spraak gestuurde 'assistent' die de politieman-vrouw op straat gaat helpen om efficiënt en effectief informatie uit politiesystemen op te halen.

De bedoeling is om dit door middel van je stem te doen. Verschillende onder ons zullen de: 'hey google' kennen, bij Nexus vraag je bijvoorbeeld: 'hey Nexus, zijn de verdachten van de overval op de Maasstraat aangehouden?'. Daarnaast zal het ook de mogelijkheid kennen om visuals te tonen zoals bijvoorbeeld een plattegrond van een specifiek adres of een foto van een verdachte.

Nexus bevindt zich momenteel in de beginfase en wordt nu verder uitgewerkt. De resultaten zijn veelbelovend. Bij dit project wordt ook de aansluiting gezocht met het project 'Tailor Made Briefing'. Met externe partners als de Universiteit van Maastricht en de Open Universiteit vinden testen plaats en is onder andere geholpen bij de inzet van de spraak gestuurde techniek.

Meer informatie

Meer weten over de projecten van het iLab? Neem contact op met ilab@politie.nl of volg ons op:



LinkedIn



YouTube

Innovatie als dienstverlening

Als je wilt vernieuwen, is het slim om je project eens anders aan te pakken. Andersoortige bijeenkomsten, verrassende werkvormen, kortom een hele nieuwe manier van werken. Voor het faciliteren van dat anders dan anders werken, kregen we hulp van mede-campusbewoners. Zij vertellen je in het kort wat de iLab collega's leerden, zodat zij het op hun beurt aan jou kunnen leren.



Jeroen Kraak
The Next Lab

Innovatieve dienst:
Focus-sprints Facilitators

Eén dag in de snelkookpan

'De Focus-sprint is een ééndaagse workshop die een project focus en energie geeft. Je gebruikt hem als kick off voor een project, of je zet hem juist in als een project dreigt in te zakken. In één dag brengt een team van zeven specialisten super focus aan zodat het project van start of verder kan. Een goede voorbereiding is bij de Focus-sprint het halve werk. De facilitator analyseert het probleem, gaat op zoek naar de vraag achter de vraag en stelt het specialistenteam samen. Hij begeleidt het proces en zorgt voor focus. Tijdens de workshop werkt hij met strakke timeboxes zodat je gedwongen wordt om een besluit te nemen. Hij bemoeit zich niet met de inhoud. Voor iLab hebben we zes Focus-sprint Facilitators getraind die nu binnen de politieorganisatie processen kunnen begeleiden. We hebben gewerkt aan het project Team op Afstand. De vraag was wat er voor nodig is om collega's op afstand optimaal te laten samenwerken. In een volgende Focus-sprint hebben we de routekaart bepaald; wanneer doen we wat. In vier verschillende teams wordt nu met het resultaat een pilot gedraaid. iLab heeft bovendien een toolbox ontwikkeld die teams ondersteunt bij het werken op afstand. Een mooi resultaat.'

Een tailor made briefing voor wijkagenten binnen één week



Bart Verouden
Accenture

Innovatieve dienst:
Design Sprint

'Bij innovatie is snelheid essentieel. Plan dus niet teveel, maar ga gewoon samen van start. Het is echter wél fijn als je heel gestructureerd te werk gaat. Design Sprint is een techniek die de toekomstige gebruiker vroegtijdig bij de ontwikkeling betreft waardoor je in één week flinke stappen kunt zetten. Vijf in totaal. Elke dag één. De eerste dag ga je ideeën mappen, je brengt het probleem en het doel dat je wilt bereiken in kaart. Op dag twee maak je een schets van alle mogelijke oplossingen. Dag drie is D-day, je beslist welk idee uitgewerkt gaat worden. Op dag vier bouw je een mock-up, een prototype. Samen met het iLab hebben we op deze manier een concept-app ontwikkeld voor een tailormade briefing voor wijkagenten. Vijf agenten hebben hem tijdens dag vijf getest. Zo wisten we al snel dat we op de goede weg zaten. Alle openbare info van bijvoorbeeld social media en websites wordt in de app op een dashboard ontsloten, zodat agenten snel op een te verwachten situatie kunnen anticiperen. Bij de dienstoverdracht kan er dan niet alleen terug, maar ook vooruit gekeken worden. De sprint leverde een bruikbaar prototype op. De bouw van een echte app is nu de volgende stap.'



Marjan Dekkers
Conclusion Zuyd

Innovatieve dienst:
Agile werken met behulp van Scrum

'We beginnen de dag met een stand-up'

'Bij het iLab pakken we alle projecten op een agile manier aan. Het grote voordeel hiervan is dat je sneller resultaat behaalt. Samen met je team en stakeholders bepaal je wat de meeste waarde toevoegt. Daarmee ga je aan de slag. Doordat je steeds kleine stukjes aanpakt, krijg je snel feedback en kun je gemakkelijker bijsturen. De agile-methode Scrum werkt met korte sprints van maximaal vier weken. Je begint iedere sprint met het maken van een planning waarbij je ook het gewenste resultaat bepaalt. Je start de werkdag met een stand-up. Dan bespreek je met je team wat je gisteren hebt gedaan, wat je vandaag gaat doen en waar je hulp bij nodig hebt. Aan het einde van een sprint presenteer je de resultaten en kijk je terug, óók naar het teamproces. Ik ben als Scrum Master gestart bij de iRoom. Inmiddels begeleid ik ook de projecten RPA, Drones en Talos Vault. Bij het iLab bespreken we tijdens de stand-up alle losse projecten samen. Dat is in coronatijd heel fijn, anders zou je uit elkaar groeien. Nu zie je elkaar toch elke dag minstens één keer, al is dat vaak digitaal. Het iLab groeit. Daarom gaan we een project Management office opzetten. Dat gaan we natuurlijk ook op een agile manier aanpakken.'

Team Thermometer

Maak het onzichtbare zichtbaar

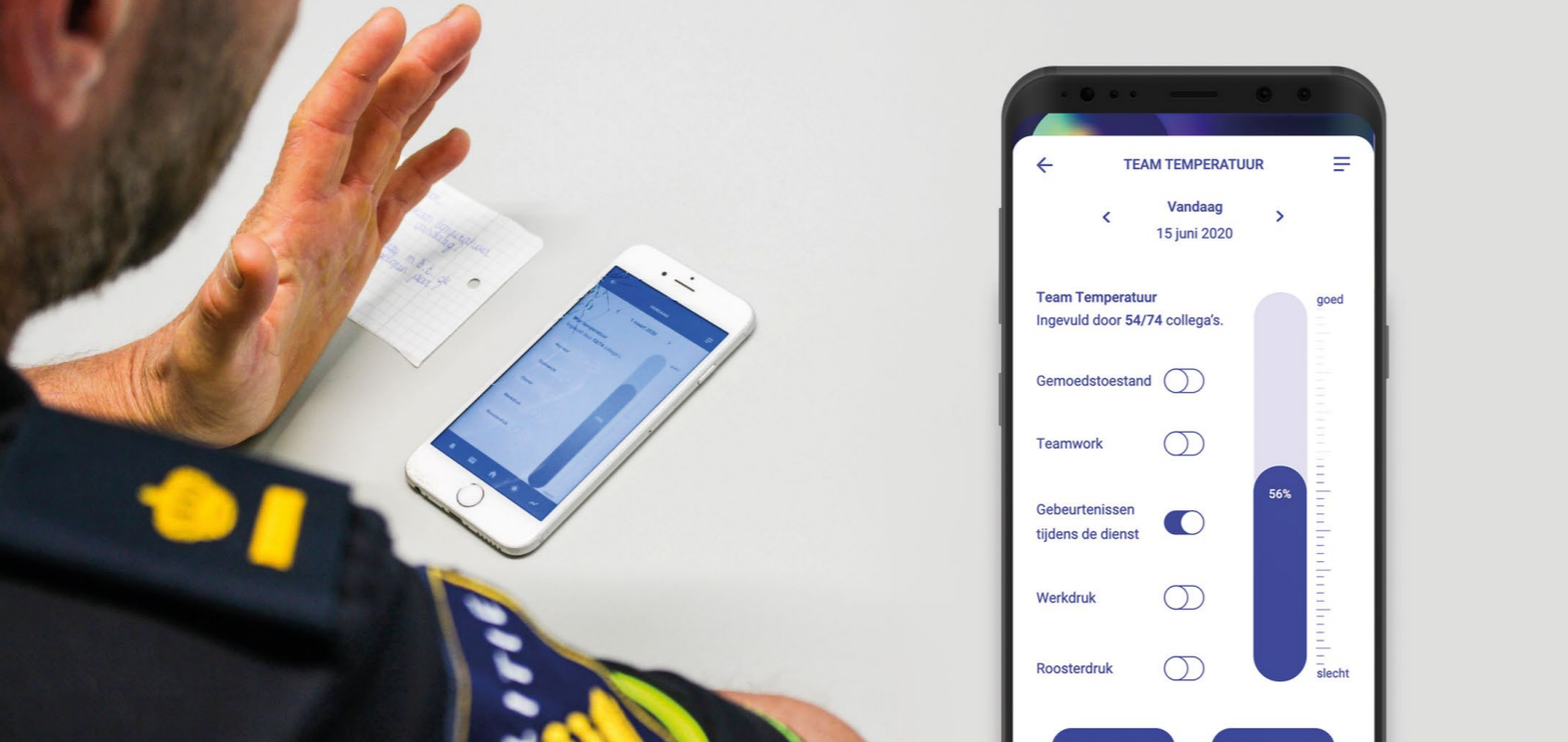
Politie mensen moeten op elkaar kunnen rekenen. Altijd. Toch lukt dat in de praktijk niet in alle teams. Daarom onderzoekt Maaïke Vrencken, studente communicatie en multimedia design aan Zuyd Hogeschool, met welk product je kunt bijdragen aan meer vertrouwen en verbinding binnen een basisteam van de Nationale Politie. Het resultaat: de Team Thermometer.

De politiewereld is stoer. Niet lullen maar poetsen. Boeven vangen. Voor praten over wat ons bezighoudt en hoe we ons werk ervaren, is vaak weinig tijd. En, tijd maken heeft niet altijd onze prioriteit. Want het is binnen de politie niet echt de gewoonte om te praten over dingen die je raken, over je twijfels, of over de sfeer binnen het team. Toch is dat wel belangrijk. Als je je gevoelens

niet kunt uiten, als je niet volledig op je collega's kunt vertrouwen, krijg je stress. Stress die depressie, een burn out of zelfs een angststoornis kan veroorzaken. En dat is niet wat we willen.

Onze vraag aan Maaïke was om iets te bedenken dat teamleden bewuster maakt van de emoties die het werk met zich meebrengt. Ook waren we op zoek naar een manier waarop je je gemoedstoestand op een laagdrempelige manier met elkaar kunt delen. Ruud Eggen, operationeel specialist B bij het iLab, begeleidde Maaïke tijdens haar onderzoek en basisteam Echt werkte onder leiding van teamchef Eric Saas mee aan het onderzoek.

Maaïke verdiepte zich in de Nationale Politie, dook in bestaande literatuur en onderzoek over dit onderwerp



en hield interviews met collega's. Toen ze de vraagstelling helder had, deed Maaïke een design-sprint met verschillende betrokkenen en experts en toetste ze haar plannen bij deskundigen. Dat leverde vier ideeën op, waarvan de Team Thermometer als beste uit de bus kwam. Daar maakte ze uiteindelijk een werkend prototype van dat door basisteam Echt werd getest.

Verlanglijstje

Uit het onderzoek en de tests kwam een verlanglijstje dat Maaïke in haar verbeterde prototype heeft verwerkt. De Team Thermometer is verwerkt in een supereenvoudige app. Je hoeft geen uitgebreide beschrijvingen te geven, maar kunt eenvoudig door een schuifje van minimaal naar maximaal te verplaatsen aangeven hoe je je voelt of hoe een situatie is.

De Team Thermometer meet vijf onderwerpen; je gemoedstoestand, teamwork, gebeurtenissen tijdens de dienst, de werkdruk en de roosterdruk. Als je wilt kun je een toelichting op je score geven. Je kiest er ook zelf voor of je de app anoniem invult. Daarnaast kun je via de app een berichtje sturen aan de vertrouwenspersoon van je team of aan het vertrouwensnetwerk. Door de app dagelijks in te vullen reflecteer je meer op je werk. Omdat je ook de totale en de hoogste en de laagste teamscore ziet, krijg je meer inzicht in hoe het met je team gaat. Je ziet of er ondanks die hoge teamscore toch één of twee collega's zijn waar het niet goed mee gaat. Dat maakt het voor jezelf, maar ook voor je leidinggevende gemakkelijker om zaken te signaleren en bespreekbaar maken. De Team Thermometer maakt het onzichtbare zichtbaar.

Het is aan jou als teamlid en aan de leidinggevenden om iets met de gegevens uit de thermometer te doen. Om elkaar extra in de gaten te houden of te steunen, of om het goede gesprek aan te gaan. De Team Thermometer is dus een middel, het is niet de oplossing voor het probleem. De testers zijn zo enthousiast over de Team Thermometer dat de mogelijkheden om hem verder door te ontwikkelen nu worden verkend. Want hoe mooi zou het zijn als we dit eenvoudige hulpmiddel straks landelijk kunnen inzetten om meer verbinding en vertrouwen binnen de teams te krijgen!

Colofon

iLab Magazine 2
December 2020

Redactie & Teksten
Yolanda Dols

Ruud Eggen

Bert van Klaveren

Marie-José van der Wielen
(Paroles Communicatie)

Vormgeving
Dèveny Appelmans

Fotografie
Marcel van Hoorn/Brightlands (p. 3, 10)
Dave Alken

Eindredactie
Ruud Eggen
Yolanda Dols

Een uitgave van Innovatielab (iLab) Politie.
www.politie.nl/ilab

Contact

Locatie
Brightlands Smart Services Campus
Smedestraat 2
6411 CR Heerlen

Afspraak maken? Meer weten?
Mail naar: ilab@politie.nl

Website



www.politie.nl/ilab

LinkedIn



Youtube



**BUILDING
A FUTURE
PROOF
POLICE,
TOGHETER**