

Issue proeftuin 21-08-2019

Speerpunten:

JUNI

Wk 1 deelnemers
Wk 2 deelnemers
Wk 3 deelnemers
Wk 4 deelnemers

JULI

Wk 1 deelnemers + nabellen
Wk 2 deelnemers + nabellen
Wk 3 deelnemers + nabellen
Wk 4 vakantie

AUGUSTUS

Wk 1 vakantie
Wk 2 vakantie
Wk 3 vakantie
Wk 4 Contact onderhouden. Dossiers ontvangen?

Issues proeftuin

1. Proces onvoldoende robuust

AG wordt benaderd voor deelname. Gedeelte dat toegezegd mee te doen ontvangt vanuit DPC een toestemmingsverklaring.

- 25/43 58% ondertekent deze en ontvang hierna installatielink
- 7/11 63% (iOS) installeert App. Data Android onbekend.
- **64%** valt gedurende het proces af. (gebaseerd op iOS deelnemers)
- Over daadwerkelijk onderzoek – inzendingen nog geen cijfers bekend.

OPLOSSING:

Nieuwe opzet maakt proces sneller en persoonlijker In kort:

Na toezegging deelname gaat **10.2.e** langs voor enquête/toestemmingverklaring/installatie/vragen AG

Burger kan direct aan de slag

Doel: Hiermee beogen we het aantal afvallers te verkleinen.

Neveneffect: Nabellen is laagdrempeliger.

2. Contact onderhouden met burger

Eerste maand proeftuin voornamelijk ingezet op meer deelnemers.

Vakantieperiode zorgde voor een terugval in aanmeldingen.

VELP

Velp heeft aangegeven niet langer mee te kunnen doen i.v.m. capaciteitsproblemen.

Gevraagd of zij al dossiers retour hadden (n.a.v. bug Android)

Gaven aan geen dossiers te hebben ontvangen op dossier dat zoekgeraakt is na.

Gevraagd of zij contact hadden onderhouden met burger. Bleek niet het geval.

Zelf contact opgenomen met 1 deelnemster (andere telefoonnummers nog niet ontvangen)

AG gaf aan problemen te hebben ervaren maar hier geen actie op te hebben ondernomen. Afgehaakt.

Reden geen contact met burger:

- Geen tijd
- Verwachten dat burger zelf contact opneemt bij issues.

ARNHEM

Nabellen neergelegd bij I&S. Vrijdag meeting om voortgang te bespreken.

ASSEN

Telefonisch gesproken. Gaf aan nog niet te hebben nagebeld.

Gaat dit wel doen. Hoor maandag 26^e meer

DEN BOSCH

Onderhoud contact met deelnemers. Ook via app.

ROTTERDAM

Onbereikbaar i.v.m. vakantie

10.2.e is voor vakantie langs geweest.

Communiqueert veel per e-mail met AG's.

Probleem:

Onvoldoende zicht op verloop proef. Burger lijkt zelf geen contact op te nemen bij problemen. Politie neemt ook geen contact op. Hierdoor is er onvoldoende binding met deelnemer.

Mogelijke oplossingen:

- Op BT nog meer sturen op nabellen
 - o Herhaaldelijk aangegeven.
 - o Geen capaciteit voor / wordt geen prio aan gegeven

- Nabellen in iegen beheer
 - o Arbeidsintensief
 - o Controle op

Opzet proeftuin lijkt ook hier manco's te vertonen. Te veel afhankelijk van de collega die de zaak draait. Per locatie vanwege de beschikbare capaciteit anders ingedeeld.

Vanuit DPC onvoldoende zicht op deelnemers en voortgang.

Zal invloed hebben op onderzoeksresultaten.

Omdenken:

Heeft politie zelf contact opgenomen tijdens het onderzoek?

Welke effect had dit op het onderzoek?

3. Verzenden dossiers

3.1 TECHNIEK: Bug in Android.

Oorzaak: Update {datum}

Reden niet opgemerkt:

Oplossing: Wordt hersteld. Update wordt 16-28 augustus gereleased.

Positief: Enkel Android. Proces loopt bij iOS wel goed

3.2 Dossier door I&S afgehandeld i.p.v. doorgezet.

Klantverzoek door I&S afgesloten i.p.v. doorgezet naar juiste persoon.
Menselijke fout.

4. Meld proces onvoldoende specifiek voor RSC

Routeren moet fijnmaziger. Straatnaam toevoegen kan oplossing zijn.

10.2.e + 10.2.e op de hoogte.

Aanpassing in app noodzakelijk + aanpassing meldformulier

5. Velp valt af. Redt het qua capaciteit niet.