

**Versie: concept
November 2019**



Vervolgstappen proeftuin Mijn Onderzoek

Opsomming belangrijkste leerpunten

Opsomming van de belangrijkste geleerde lessen op basis van de O-meting en de evaluatie-interviews

- Motivatie voor participatie ontstaat meer vanuit morele dan financiële gronden.
- Burger staat open voor een participerende rol en het gebruik van app als middel
- Sense of urgency is beperkt tot een aantal dagen
- Aanmeldproces bèta app is barrière die de sense of urgency aantast
- Arm Chair Detectives: Onderzoeksmogelijkheden zonder sociale interactie lijken populairder dan onderzoeksmogelijkheden met sociale interactie.
- Zowel burger als politie geeft aan behoefte te hebben aan tussentijds contact.
- Geen afspraken worden gemaakt. Beperkt sprake van cocreatie tijdens proeftuin.

Vragen naar aanleiding van deze leerpunten

1. **Welke invloed heeft het sneller uitrusten van de burger met de app op de input van de burger?**
2. **Welke effect heeft het aanbieden van een ‘zwaarder’ delict op burgeropsporing?**
3. **Welke effect heeft het maken van concrete afspraken op de samenwerking?**
4. **Welk effect heeft het aanbieden van een delict met voornamelijk online onderzoeksmogelijkheden op burgeropsporing?**

De zoektocht naar antwoorden leidt tot een aantal mogelijk vervolgstappen. 5 hiervan zijn kort toegelicht op de volgende pagina's. Een combinatie van meerdere opties is mogelijk.

Vervolgstappen

- 1. Micro experiment Rijswijk.**
 - 1. Proef met beschikbaar stellen van iPhone met app.**
- 2. Welke effect heeft het aanbieden van een ‘zwaarder’ delict op burgeropsporing?**
- 3. Welke effect heeft het maken van concrete afspraken op de samenwerking?**
- 4. Welk effect heeft het aanbieden van een delict met voornamelijk online onderzoeksmogelijkheden op burgeropsporing?**

De zoektocht naar antwoorden leidt tot een aantal mogelijk vervolgstappen. 5 hiervan zijn kort toegelicht op de volgende pagina's. Een combinatie van meerdere opties is mogelijk.

Pilot diefstal deel II met aangepast proces

Het aanmeldproces blijkt een bottleneck te zijn waarbij veel deelnemers afhaken.

Dit proces is niet te stroomlijnen omdat de app:

- Ofwel in bèta appstore wordt aangeboden, wat leidt tot een omslachtig installatieproces.
- Ofwel in de publieke appstore wordt aangeboden. Deze is dan publiek beschikbaar en niet in te kaderen tenzij een gebruikersaccount moet worden aangemaakt. Dit heeft de volgende nadelen:
 - Vraagt aanpassingen app, en heeft dus bijkomende kosten.
 - Aanmaken account is vergelijkbare barrière in installatieproces. Rendement is hiermee twijfelachtig.
- Daarbij zijn we AVG verplichtingen waaraan wij ons te houden hebben.

Oplossing:

- Aanbieden van telefoon met hierop de app reeds geïnstalleerd.
 - Geen installatieproces, enkel telefoon ophalen/aangeleverd krijgen en kan dus direct aan de gang.
 - Tet het installatieproces bèta app niet. Maar hier is geen dieper inzicht in vereist.
 - Vraagt om persoonlijk overdracht moment. Kan gebruikt worden als check in.

Pilot diefstal deel II (met aangepast proces)

Proeftuinen	Oud	Nieuw	Resultaat
Participerende BT's	Uitnodiging DPC	Oproep via intranet	Meer team beschikbaar, intrinsieke motivatie
Duur proeftuin per locatie	Vast	Max 4-6 weken	Overzicht voor deelnemende teams. Kan worden afgestemd op mogelijkheden
Aantal locaties tegelijkertijd	5	Max 3 tegelijkertijd	Creëert voor dpc en ruimte voor check-in / check-out
Check in datum locatie	Vast	Wens wijkteam	Creëert wendbaarheid voor lokaal BT
Check out datum locatie	Vast	Aan de hand van check en gewenste looptijd	Creëert wendbaarheid voor lokaal BT
Per locatie	Oud	Nieuw	Resultaat
Aantal casussen per locatie	Doelstelling: 2 per week per locatie	2 per 10 dagen	2 iPhones per locatie. 7 dagen beschikbaar. 3 dagen voor check in- en check out
Maximale looptijd per casus	Onbekend	Max 1 week	Kaders maken het maken van afspraken over taakverdeling effectiever
Taakverdeling	Geen afspraken	Concrete afspraken over taakverdeling	Duidelijke rolverdeling. Burger voert op basis van onderling contact bepaalde handelingen uit. Toewijzen van handelingen in overleg. Gelijkwaardigheid!
Middel	Te installeren app	iPhone met aap reeds geïnstalleerd	Omzeilt installatie barrière.
Dedicated time voor pilot	Nee	Ja. 2 uur per casus per week.	Garantie dat er uren zijn voor check-in en om contact te onderhouden met deelnemer. Vereist commitment TC.
Betrokken begeleiders	Per locatie verschillend	Afstemmen met locatie	Rekening houden met lokale processen. Aansturen op klein team
Rol DPC	Faciliterend	Faciliterend en controlerend	Strakker sturen op kaders/ bv. Bijhouden logboek. Bij geen gehoor aanspreken, herhaling is beëindiging deelname.

Inspelen op Arm Chair Detectives

Optie 1: Friendly Users

Algemene feedback op werking app.

- Uit netwerk stakeholders 20 friendly users opbouwen. Hen de app beschikbaar stellen en evalueren.
- Eenvoudige manier om feedback vanuit professionals te genereren.
- Vraagt commitment stakeholders en hun netwerk.
- Geen additionele kosten.
- Kan zeer snel van de grond komen.

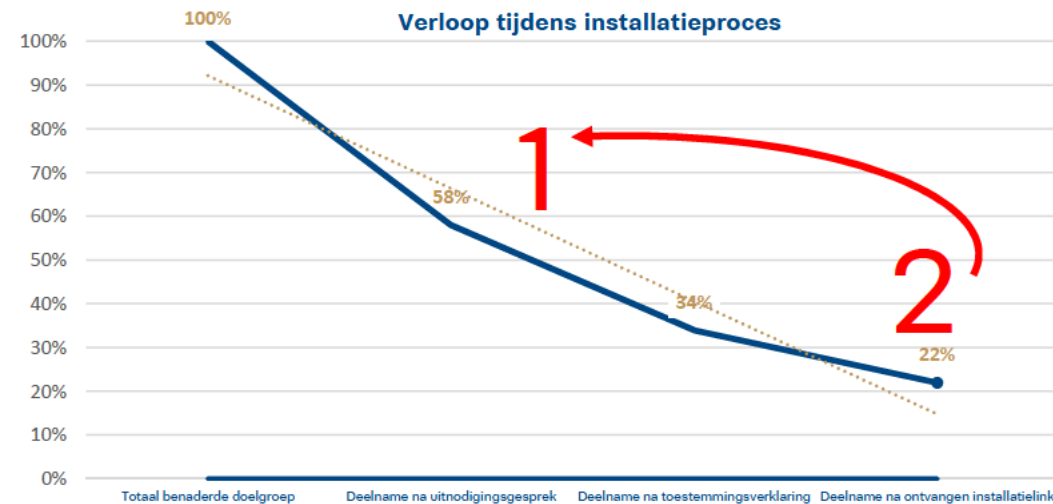
Optie 2: Micro experiment Rijswijk

Welke invloed heeft het sneller uitrusten van de burger met de app op de input van de burger?

Veel deelnemers vallen in een vroeg stadium uit. Inzicht is gewenst in de mate waarin het delict (eenvoudige diefstal) hieraan bijdraagt.

Een micro-experiment kan hier eerder inzichten in geven. Dit wordt geogd door burgers bij het eerste contact (1) in plaats van na het aanmeldingstraject (2) te voorzien van een telefoon met een reeds geïnstalleerde app. Hierdoor zit de deelnemer mogelijk hoger in de energie, en zal hierdoor meer investeren.

Een reeds uitgevoerde nulmeting in Rijswijk wees uit dat men zeer conservatief is, en qua participatie enkel geïnformeerd wilde blijven.



Opzet:

- Locatie:** Basisteam Rijswijk (conservatieve gemeenschap).
- Begeleiding:** 10.2.e (10.2.e), tevens in kader van deze opleiding).
- Populatie:** 10 burgers, slachtoffer van (eenvoudige) diefstal.
- Doel:** Leidt laagdrempelige aanmelding tot hogere mate van participatie.
- Techniek:** 3 ready-to-use iPhones.
- Tijdspad:** Eind november / begin december 2019

Optie 3: Proeftuin diefstal deel 2.

Welke procesmatige aanpassingen zijn er vereist om de samenwerking te intensiveren? Welke invloed heeft het sneller uitrusten van de burger met de app op de input van de burger?

Uit de evaluatie bleek dat procesmatige factoren van invloed zijn geweest op het verloop van de proeftuin.

Heldere afspraken en strakkere kaders wat betreft:

- **Dienstverlening:** Het aanmeld- en installatieproces versneld en gestroomlijnd
- **Communicatie:** Structuur in tussentijds contact tussen burger en politie
- **Verwachtingsmanagement:** Een tijdspad (onderzoek duurt maximaal 10 dagen)
- **Cocreatie:** Een persoonlijke taakverdeling tussen burger en politie
- **Basisteams:** Fluïde verloop van tijdsduur proeftuin per locatie verschillend

Kunnen mogelijk de effectiviteit van de proeftuin vergroten.

Hebben mogelijk een positief effect op verloop proeftuin. Micro-experiment in Rijswijk biedt mogelijk aanknopingspunten voor verdere ontwikkeling.

Optie 4: Aanpassing app naar (woning)inbraak

Welke invloed heeft het aanbieden van een 'zwaarder' delict op burgeropsporing?

Dit vermoeden hebben betrokken collega's en wordt onderschreven door deelnemende burgers. Meer inzicht kan gegenereerd worden door de app aan te passen naar een zwaarder delict. Woninginbraak lijkt hiervoor geschikt omdat dit geen geweldsdelict betreft, en het financiële motief om te participeren in sterkere mate aanwezig is.

Offline onderzoeksmogelijkheden zoals een buurtonderzoek / getuigenverklaringen lijken bij dit delict relevant te zijn.

- **Te gebruiken middel:** Mijn Onderzoek app. Aanpassen bestaande app & geschikt maken voor woninginbraak.
- **Doel:** Onderzoeken of ingrijpende delicten leiden tot meer commitment bij burger
- **Proces :** Vereist andere opzet proeftuin O.a. flexibel tijdsplan, flexibeler installatieproces.
- **Gevaar:** Ernst van delict vraagt om zorgvuldig proces en intensieve samenwerking met politie gedurende pilotfase.
- **Status:** Inventarisatie aanpassingen in app gereed.
- **Investering:** Ombouwen app zal ongeveer 2 sprints ontwikkeltijd in beslag nemen.
- **Status / tijdsplan:** Team app voorlopig volgepland. Medio Q1 2020 weer beschikbaar. Start per Q2 op zijn vroegst.
- **Te doen:** Bouwer infographic / voorlichtingsfilmpjes vinden. Vermoedelijk afdeling communicatie.

Optie 5: (Web)experiment met delict ‘Online Fraude’ starten

Welk effect heeft het aanbieden van een delict met voornamelijk online onderzoeksmogelijkheden op burgeropsporing?

Het beeld dat uit de eerste proeftuin ontstaat is dat een groot gedeelte van de deelnemers ‘arm chair detectives’ zijn. Dit lijkt een kansrijk aanknopingspunt voor verdere exploratie.

De onderzoeksactiviteiten lijken meer geschikt voor een applicatie op laptop/pc vanwege hoeveelheid tikwerk en noodzaak van schakelen tussen websites.

- **Te gebruiken middel:** Website / clickable PDF.
- **Opzet:** Online format aanbieden waarmee slachtoffers aankoopfraude onderzoek kunnen doen en overdragen.
- **Partners:** LMIO / ^{10.2.e} (https://www.internetsporen.nl/il/).
- **Doel:** Inspelen op ‘arm chair detectives’. Vanachter de computer onderzoek verrichten.
- **Nevendoel:** Speelt in op verandering opzet LMIO. Online Fraude zaken gaan medio 2020 weer naar de eenheden i.p.v. naar de LE. Kans: Toenemende werkdruk kan leiden tot veranderbereidheid.
- **Nevendoel 2:** Mogelijkheid tot experimenteren met alternatieve vormen van afdoening.
- **Status:** Inventarisatie gereed. Netwerk in positie.
- **Te doen:** Onderzoek mogelijkheid bouw in samenwerking met studenten.