

### **Opzet proeftuin MVP burgeropsporing**

Er is nog weinig ervaring met het structureel faciliteren van de burger in het uitvoeren van een onderzoek. Gesteund door trends zoals het digitaliseren van de maatschappij en overheid, en de vernetwerking en individualisering van de maatschappij lijkt de tijd rijp actief aan de slag te gaan met het thema burgeropsporing. De tegel 'opsporen' in de politie app is het eerste middel dat hiervoor ontwikkeld wordt.

### **Doelstelling**

De implementatie van het MVP roept vragen op, vragen met betrekking tot de inhoud en vragen met betrekking tot het proces. Om deze reden is het organisatoren van een proeftuin noodzakelijk.

De doelstelling van de proeftuin is het opdoen van praktijkervaring met betrekking tot het (webcare) proces dat gevolgd wordt. Dit proces wordt momenteel opgezet binnen de politieorganisatie en zodoende is het nog niet eerder gebruikt als overdrachtskanaal voor dossiers.

Een tweede doelstelling is het ophalen van feedback met betrekking tot de content van de app. Kleinschalige analoge proeftuinen en gebruikersonderzoek geven enig inzicht in de gebruikerswensen. Door middel van de proeftuin wordt feedback gegenereerd op het gehele product.

Ook zal de proeftuin meer inzicht geven in de potentiële doelgroep van de functionaliteit 'opsporen'.

### **Onderzoeksvragen**

#### **1. Procesmatige vragen**

- Hoe lang duurt het voordat het dossier via webcare op het juiste plek geland is.
- Welke voor- en nadelen heeft het landen van het dossier op RSC webcare ten opzichte van wijkteam webcare?
- Hoe ervaren de betrokken rechercheurs de door de burger geleverde input?
- Hoe ervaren de betrokken rechercheurs het samenwerken in het algemeen?
- Welke aanpassingen zou het proces voor de recherche verbeteren?
- Welke verbeterpunten zien zij in het aangeleverde werk?

#### **2. Inhoudelijke vragen**

- Welke elementen ervaren de gebruikers als positief?
- Welke elementen ervaren de gebruiker als negatief?
- In welke mate voelt de gebruiker zich in staat de aangeboden handelingen te verrichten?
- In welke mate is er behoefte aan meer achtergrondinformatie bij de aangeboden functionaliteiten?
- Hoeveel tijd is de gebruiker bereid te investeren?
- Welke functionaliteiten mist de gebruiker?
- Welke vragen roept het gebruik van de app op?
- Hoe wilt u deze vragen stellen en beantwoord krijgen?

## Opzet onderzoek

Aantal tuinen: 2 tot 5  
Looptijd: 8 weken startende 30 april 2019  
Omvang: 10 dossier per 4 weken per proeftuin

De proeftuin wordt begeleid door het lokale projectteam, zie voor de samenstelling selectiecriteria.  
Het projectteam wordt op zijn beurt begeleid door **10.2.e** en **10.2.e**

## Selectiecriteria wijkteam:

- Aansluiten op project 'het nieuwe melden'
  - o Dus aangesloten én actief op het gebied van webcare
- Geografische spreiding
- Eigen VVC afdeling of kort lijntje tussen wijkteam (en dus webcare) en VVC afdeling
- Interne begeleiding. Case screening, intake & service, recherche (VVC) en webcare moeten 'mee' zijn, en gezamenlijk een projectteam vormen.
  - o Exacte samenstelling in samenspraak met wijkteam
  - o Overkoepeld zal binnen de eenheid waar de proeftuin plaatsvindt de afdeling communicatie als vangnet voor vragen moeten fungeren.

## Potentiele proeftuinen

Rotterdam	(via Q-team)
Den Bosch	(via <b>10.2.e</b> / <b>10.2.e</b> )
Hengelo	( <b>10.2.e</b> / <b>10.2.e</b> )
→	Eventueel samen met Enschede
Arnhem Zuid	(via <b>10.2.e</b> )
Velp	(via <b>10.2.e</b> )
Utrecht	(via <b>10.2.e</b> )
Hoogenveen?	(via <b>10.2.e</b> )

Geografische spreiding is gewenst i.v.m. het bereiken van een gevarieerde doelgroep. Hier is in beginsel beperkt invloed op omdat de proeftuin afhankelijk is van slachtoffers die de politie weten te vinden.

Door geografische spreiding te zoeken worden zowel stedelingen als plattenlandbewoners betrokken.

## Benodigd:

Communicatieadviseur ten behoeve van interne en externe communicatie  
Accenture contacten i.v.m. positionering in de markt.