



# Evaluatie proeftuin Digitaal Stalking Logboek



06 februari 2020

« waakzaam en dienstbaar »

## Inhoud

1. Samenvatting
2. De app, opzet proeftuin & opzet evaluatie
3. Resultaten evaluatie gebruikers
4. Resultaten evaluatie politie
5. Conclusie & vervolgstappen



1

# Samenvatting



# Samenvatting

Het Digitaal Stalking Logboek is door de gebruikers goed ontvangen. Zij geven aan zich door de app in sterke mate gesteund te voelen bij de incidentregistratie. De app maakt het registreren eenvoudiger en laagdrempelig, wat ertoe leidt dat er verhoudingsgewijs meer incidenten worden vastgelegd. De ervaren gebruiksvriendelijkheid van de incidentregistratie neemt ten opzichte van de oude situatie met 62% toe.

De meest gewaardeerde functionaliteiten van de app zijn de tijdlijn en het logboek. Ook de mogelijkheid mediabestanden toe te voegen aan het logboek en de mogelijkheid het dossier digitaal te versturen worden ook in sterke mate gewaardeerd.

De functionaliteit gegevens wordt relatief laag beoordeeld, verbeterpunten hiervoor zijn in kaart gebracht. De functionaliteit getuigen toevoegen is nauwelijks gebruikt, de meerwaarde hiervan is zodoende nog niet goed in kaart gebracht.

De door de gebruikers aangedragen verbeterpunten hebben voornamelijk betrekking op relatief eenvoudig en snel door te voeren aanpassingen. Voorbeelden zijn het uitbreiden of toevoegen van een tekstveld, en een aanpassing in het toevoegen van mediabestanden.

Procesmatig wordt een koppeling met de politiesystemen voorgesteld. Ook een downloadfunctie zodat het dossier ook voor eigen gebruik beschikbaar is wordt genoemd.

De geënquêteerde politiecollega's onderschrijven de meerwaarde van de app. De inhoud van de door hen ontvangen dossier wordt als compleet en relevant ervaren.

De achilleshiel van de app is de verzendfunctie. Het dossier dat de politie ontvangen wordt als slecht leesbaar ervaren. De oorzaak hiervan is het meld-proces waar de app op aangesloten is. Dit proces is opgeschaald om grote hoeveelheden data te verwerken, maar hierin is de basis niet voor ontwikkeld. Dit leidt ertoe dat de bijlagen (tot max. 60 per dossier) door de ontvanger individueel gedownload en verwerkt moet worden. Dit is een arbeidsintensief en omslachtig proces. Met de komst van de Multimedia Server zou deze situatie tot het verleden moeten behoren.

Concluderend lijkt de app van grote toegevoegde waarde voor slachtoffers van stalking. Met een aanpassing in de techniek kan de meerwaarde voor de Politie ook groot zijn. Om opschaling mogelijk te maken is de doorontwikkeling van de verzendfunctie noodzakelijk.

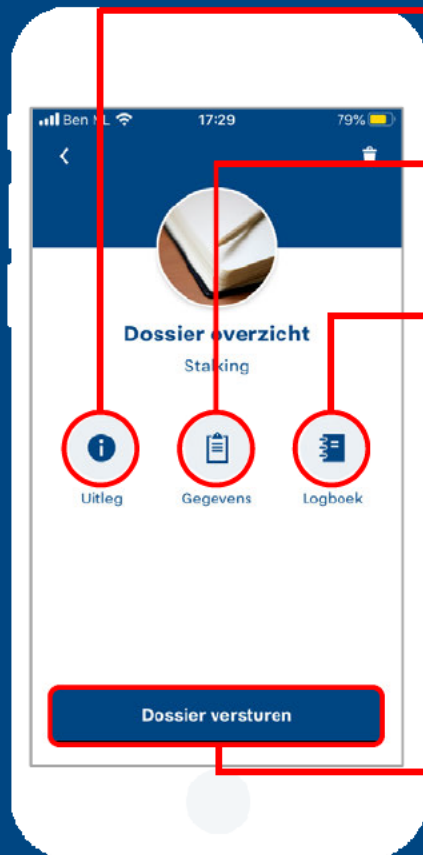


# 2

## De app, opzet proeftuin & opzet evaluatie



# De app bestaat uit vier onderdelen



**Uitleg** beschrijft hoe de app gebruikt moet worden, en linkt door naar [www.politie.nl/stalking](http://www.politie.nl/stalking) voor achtergrondinformatie.

**Gegevens** wordt gebruikt voor informatie die niet incident-specifiek is. Hieronder vallen de gegevens van de stalker & gebruikersgegevens.

**Logboek** is het onderdeel waar de incidenten geregistreerd worden. Onder logboek vallen 3 extra functies:

- **Media:** hier kunnen foto's, video's, geluidsfragmenten en documenten worden toegevoegd.
- **Getuigen:** hier kunnen gegevens van eventuele getuigen worden vastgelegd.
- **Tijdslijn:** hier wordt alle input in één oogopslag getoond. Bedoeld om overzicht te creëren.

**Versturen** is het onderdeel waarmee de inhoud van de app overgedragen wordt aan de politie. Hiervoor wordt het reeds bestaande melden proces van [www.politie.nl](http://www.politie.nl) gebruikt.



# De app heeft als doelstelling het ondersteunen van slachtoffers bij het opbouwen van een logboek

Het Digitaal Stalking Logboek is bedoeld voor slachtoffers van stalking. Met de app kunnen zij op een gestructureerde manier informatie bijhouden

## **De doelstellingen van de app:**

- Het opbouwen van een stalking logboek vereenvoudigen door een gebruiksvriendelijkere incidentregistratie aan te bieden
- Door deze vereenvoudiging de registratiebereidheid laten toenemen
- Het stalking logboek completer maken door het slachtoffer de juiste vragen te stellen
- Het stalking logboek completer maken door het slachtoffer digitale bijlagen te kunnen laten toevoegen
- Slachtoffers meer inzicht geven in de situatie door de incidenten op een tijdlijn weer te geven
- Overdracht naar de politie vereenvoudigen door een verzendfunctie aan te bieden
  
- Een completer dossier beschikbaar stellen voor de betrokken politiecollega's
- Een eenvoudig te verwerken dossier beschikbaar stellen voor de betrokken politiecollega's



De proeftuin heeft als doelstelling het valideren van de meerwaarde en het ophalen van verbeterpunten. Een kleine groep slachtoffers van stalking heeft op vrijwillige basis de app getest

**DOELSTELLING**

Meerwaarde voor zowel gebruiker als politie valideren & verbeterpunten in de gebruikerservaring / techniek vaststellen

**MIDDEL**

Bèta versie Digitaal Stalking Logboek (enkel op uitnodiging beschikbaar)

**Doelgroep**

15 slachtoffers van lopende casussen

**BIJZONDERHEDEN**

Gezien kwetsbaarheid doelgroep vindt installatie thuis plaats in bijzijn van casusregisseur.

**LOCATIES**

Eenheden:  
Noord-Nederland;  
Noord-Holland;  
Midden-Nederland  
& Den Haag

**PROCES**

Dossier uit app wordt via het reguliere melden-proces via het RSC naar het basisteam verzonden

**ROLVERDELING**

Ontwikkelteam beschikbaar voor technische vragen. Casusregisseur blijft zaakinhoudelijk aanspreekpunt voor slachtoffers.

**TIJDSPAD**

Q3 & Q4  
2019





# Zowel de gebruikers van de app als de betrokken politiecollega's zijn benaderd voor de evaluatie

## **Gebruikers**

- De gebruikers hebben bij de installatie toestemming gegeven. Evaluatie is hiermee conform AVG-eisen verlopen
- 1 week voor daadwerkelijke evaluatie is ter herinnering contact met hen opgenomen
- Evaluatie is door middel van een schriftelijke enquête afgenomen en per e-mail verspreidt (surveymonkey)
- In de evaluatie veel gebruik gemaakt een schuifregelaar zodat de gevoelswaarde aangegeven kon worden zonder dat de geënuêteerde hier een cijfer aan hoefde toe te kennen
- Na uitnodiging hebben de gebruikers tweemaal een herinneringen ontvangen
- 9 / 12 gebruikers hebben de evaluatie enquête ingevuld

## **Politie**

- Betrokken politiecollega's hebben schriftelijke evaluatie ook per e-mail ontvangen (surveymonkey)
- Na de uitnodiging volgde 2 herinneringen
- 7 collega's hebben de evaluatie ingevuld



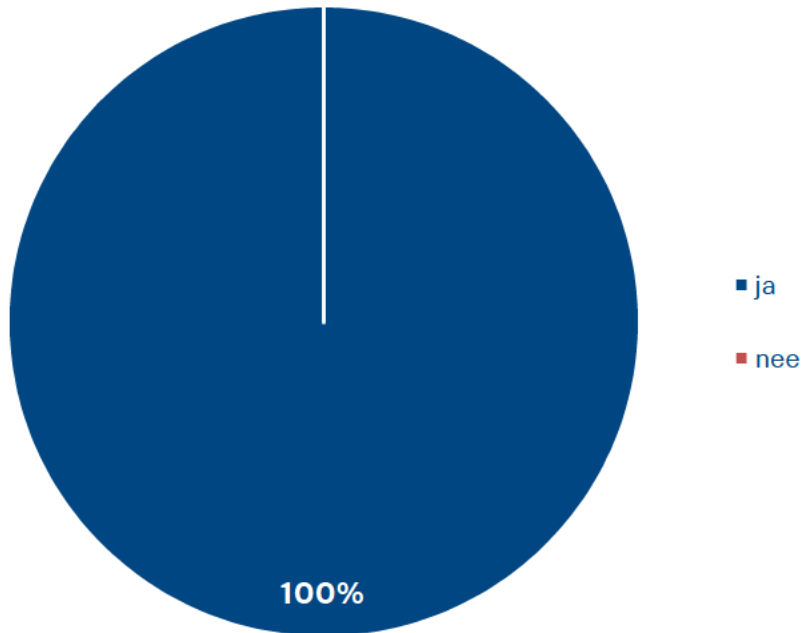
# 3

## Resultaten evaluatie gebruikers

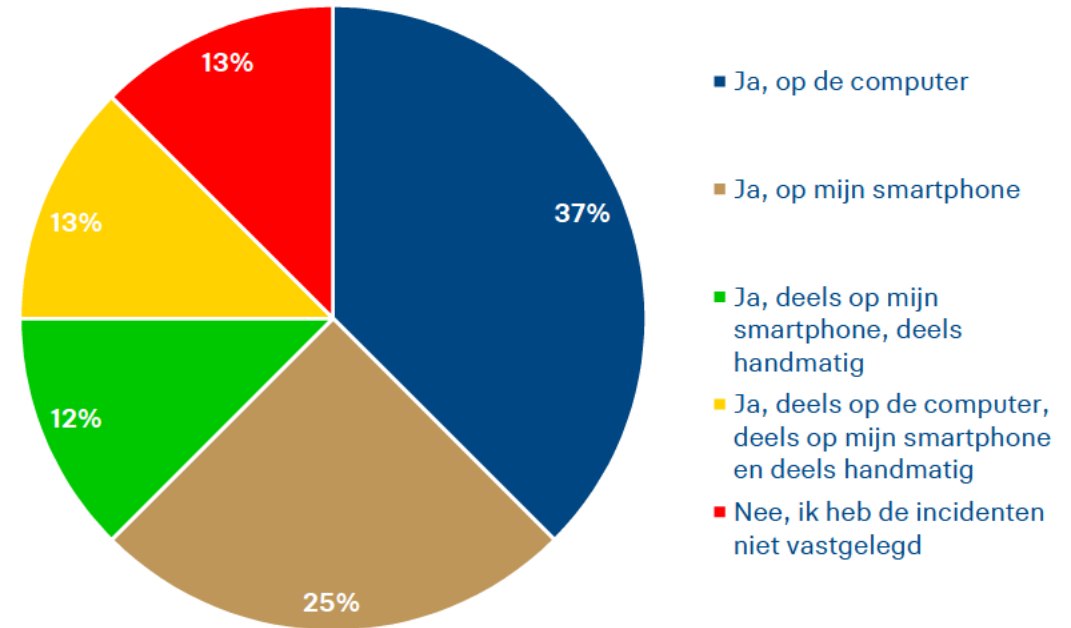


## Oude situatie: Voordat de app beschikbaar was hielden de gebruikers hun logboek op verschillende manieren bij

Heeft u voordat over de app beschikte stalking gerelateerde incidenten meegemaakt?



Heeft u voordat u over de app beschikte stalking gerelateerde incidenten vastgelegd?



## Oude situatie: pragmatische keuzes leidde tot het gebruik van onbevredigende registratiemiddelen

### Computer

“Omdat dit toen de meeste makkelijke en overzichtelijke manier was”

“I.v.m. het opbouwen van een dossier”

“Om mails en foto's te archiveren”

Waardering:

3.7

### Smartphone

“Om het ergens te kunnen bundelen, om zo overzicht te kunnen bewaren”

“Omdat dit gemakkelijk is. Ik werd namelijk ook gestalkt via mijn smartphone. Het is makkelijk om een screenshot te nemen en je kan makkelijk foto's maken en een map aanmaken in je fotoalbum”

Waardering:

4.8

### Combinatie

“Omdat dit het makkelijkst was”

“Om een dossier op te bouwen”

Waardering:

6.0

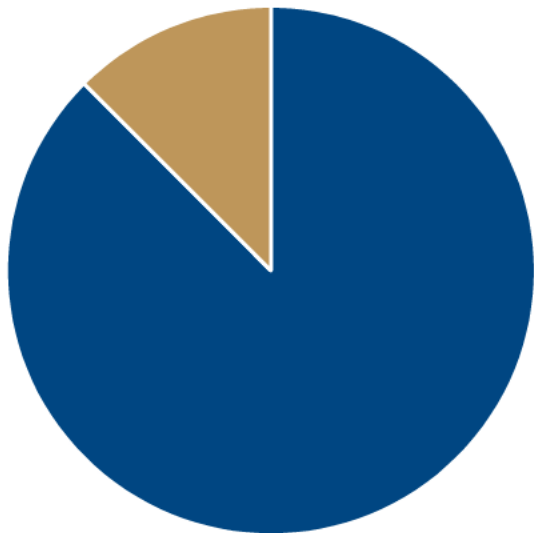
Gemiddeld

4.9



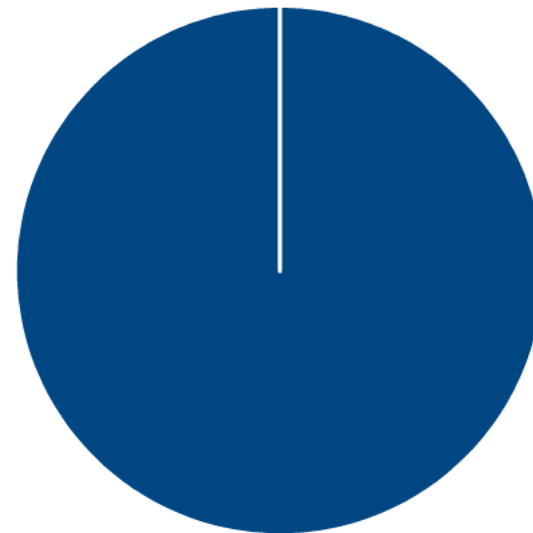
## Nieuwe situatie: Geen van de gebruikers is nadat de app beschikbaar kwam teruggegaan naar de oude methode van incidentregistratie

Heeft u nadat de app bij u geïnstalleerd was stalking gerelateerde incidenten meegemaakt?



■ ja ■ nee

Hoe heeft u -nadat de app bij u geïnstalleerd was- de meeste stalking gerelateerde incidenten vastgelegd?



■ Met de app ■ Anders



## Nieuwe situatie: De app wordt als gebruiksvriendelijk ervaren, hierdoor worden er verhoudingsgewijs meer incidenten vastgelegd

5 van de 8 gebruikers geven aan **meer incidenten** vast te leggen dan voordat zij de app gebruikte.

De app wordt **62%** gebruiksvriendelijk er ervaren als de oude methode

De laagste waardering **5.9**

De hoogste waardering **10**

5 van de 8 gebruikers beoordelen de app met een **8** of hoger.

### Reden gebruik

"Het bleek gemakkelijk om het dossier in één overzichtelijke app vast te leggen"

"Makkelijk, snel"

"Zoveel makkelijker en overzichtelijker!"

"Het is fijn om te weten dat alles op één plek geregistreerd staat, incl. de digitale bestanden. Alles onder één dak geeft een rustig gevoel"

"Omdat dit een gemakkelijke en handige manier zou moeten zijn als ik verslag zou moeten doen bij politie"

"Dit was makkelijk, overzichtelijk en ik kon het makkelijk doorsturen naar de politie"

"Dossieropbouw politie"

Gebruiksvriendelijkheid app:

**7.9**



# Uitleg wordt wisselend ervaren. Het gemiddelde is goed, maar enige verdieping lijkt gewenst

## Gebruik

78% heeft de functionaliteit **uitleg** gelezen.

## Waardering

De waardering verschilt aanzienlijk, de laagste waardering is 4.2/10, de hoogste waardering is 10/10.

Gemiddeld wordt het onderdeel met 7.9/10 gewaardeerd.

## Verbeterpunten

- Een verwijzing naar achtergrond informatie wordt genoemd. Deze is echter aanwezig en verwijst naar de themapagina op [www.politie.nl](http://www.politie.nl).
- Een verwijzing naar een pagina waar uitgelegd wordt *hoe* bepaalde informatie het beste vastgelegd kan worden. Bijvoorbeeld hoe een screenshot te maken, of een WhatsApp gesprek te exporteren.



# Gegevens wordt het laagst gewaardeerd van de aangeboden functionaliteiten

## Gebruik

75% heeft de functionaliteit **gegevens** gebruikt. 12.5% geeft aan het onderdeel niet te kennen.

## Waardering

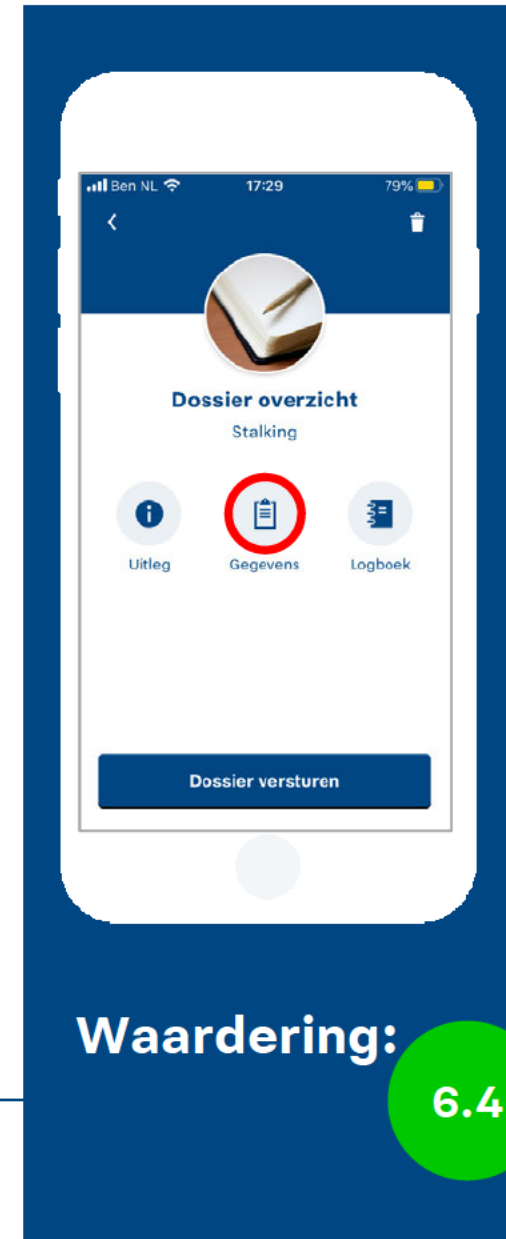
De laagste waardering is 4.9/10, de hoogste waardering is 8.1/10.

Gemiddeld wordt het onderdeel met 6.4/10 gewaardeerd. Hiermee is het de laagst gewaardeerde functionaliteit van de app.

## Verbeterpunten

- Het opnieuw moeten invoeren van data wanneer een nieuw dossier wordt gestart\* wordt als hinderlijk ervaren.
- Aanvullend is een registratieveld voor de contactgegevens van de casusregisseur bij de politie gewenst.

\*Nieuw dossier starten is noodzakelijke wanneer het maximum van 60 bijlagen is bereikt



Waardering:

6.4



# Logboek kan met enkele kleine aanpassingen nog beter aansluiten op de behoeften

## Gebruik

100% heeft de functionaliteit **logboek** gebruikt.

## Waardering

De laagste waardering is 5.6/10, de hoogste waardering is 10/10.

Gemiddeld wordt het onderdeel met 8.1/10 gewaardeerd.

## Verbeterpunten

- Meer karakters voor beschrijving van het incident wordt herhaaldelijk genoemd.
- Data en tijden moeten in de huidige vorm exact genoemd worden. Een 'omstreeks' functie is gewenst.



Waardering:

8.1



## De extra functies binnen het logboek worden zeer sterk gewaardeerd

### Media:

- Waardering varieert tussen 6.3 en 10.
- 3 gebruikers waarderen het met een 10, gemiddeld een **8.9**.

### Getuigen:

- De functie getuigen toevoegen is nauwelijks gebruikt.
- Waardering varieert tussen 5.1 en 8.2.
- Waardering is met een gemiddelde van **6.4** relatief laag

### Tijdslijn:

- Bijdrage die de tijdslijn levert aan het overzicht over de stalking gerelateerde incidenten wordt zeer hoog gewaardeerd: **9.5**.
- Waardering varieert tussen de 8.3 en 10.

*'Ik ben gerustgesteld met het idee dat het ergens gebundeld staat!'*



# De gebruikers voelen zich door de app in sterke mate gesteund in het registreren van de incidenten

“Heel fijn! Rustgevend gevoel. Ik registreerde ook gelijk in de app zodra er zich een stalkinggerelateerde situatie zich voordeed, daardoor was ik er door de dag heen ook minder mee bezig, omdat ik wist dat het daar werd bijgehouden.”

“Prima middel. Alleen door technologie wil ik niet alles vertrouwen”

“Goed. Het heeft voor mij nu een aparte plaats en kan ik daarmee beter gescheiden houden van m'n eigen media”

“Prettig, gebruiksvriendelijk. Handmatig een logboek maken en invullen is veel werk, ook omdat je dan onderliggend bewijsmateriaal (berichten, foto's) niet zomaar kan koppelen”

“Superhandig en overzichtelijk en vele malen makkelijker”

“Het maakt het een stuk makkelijker en minder vervelend om alles bij te houden”

**De mate waarin de gebruikers zich in het bijhouden door de app ondersteund voelen :**

**Waardering**

**9.3**



Een overzicht: De meerwaarde van de app is zichtbaar in de waardering van de gebruiksvriendelijkheid van de verschillende mogelijkheden

Oude registratiemogelijkheden	
Computer	3.7
Smartphone	4.8
Combinatie	6
Gemiddeld	4.9

Digitaal Stalking Logboek App	
Uitleg	7.9
Gegevens	6.4
Logboek	8.1
• Media	8.9
• Getuigen	6.4
• Tijdlijn	9.5
Overall	7.9



## De open feedback bevestigde eerder genoemde punten

“Ik denk dat de app met een paar kleine aanpassingen super handig kan zijn om het proces gedurende de stalking iets makkelijker te maken. Voornamelijk het overzicht op de tijdlijn vond ik super fijn!”

“Dat het lastig is om via een app alles te doen. In mijn achterhoofd denk ik altijd dat men je je telefoon kan hacken of iets dergelijks. Mijn verhaal wil ik namelijk privé houden.”

“Wanneer er sprake is van strafrechtelijke maatregelen zoals gedragsaanwijzingen dan deze ook opgenomen in app incl. uitleg, dus koppeling met politiedossier – goede technische koppeling naar het betreffende bureau/stad, nu moest ik dat er per incident bij vermelden”

“Het is soms nog fijn om toe te voegen tussen X en X tijdstip. Bijvoorbeeld: op een avond had mij stalker 19 keer gebeld. Het is dan fijn mo bijvoorbeeld te kunnen aangeven: tussen 21:00 en 23:30 ben ik 19 keer gebeld. Nu kan je alleen een vast tijdstip kiezen. Verder ben ik er echt super blij mee en heeft het mij echt meer rust gegeven”

“Tip: Maak het mogelijk om het logboek als pdf op te slaan op je eigen pc”

“Ik vind dat deze app voor iedereen die met stalking te maken heeft beschikbaar moet zijn, omdat het zo veel makkelijker is om alles bij te houden en ook door te geven aan de politie.”



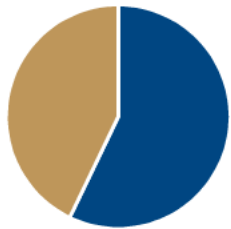
# 4

## Resultaten evaluatie politie



# Vrij beschikbaar stellen & bij het starten van een dossier een automatische melding naar de Politie versturen

## Digitaal bijhouden logboek



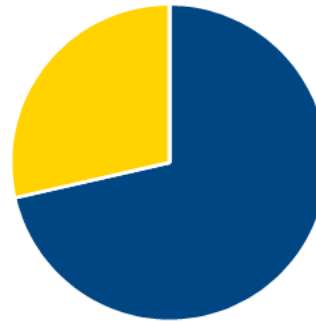
■ Zeer goed ■ Goed ■ Neutraal ■ Slecht ■ Zeer slecht

## Digitaal verzenden logboek



■ Zeer goed ■ Goed ■ Neutraal ■ Slecht ■ Zeer slecht

## Beschikbaar voor iedereen?

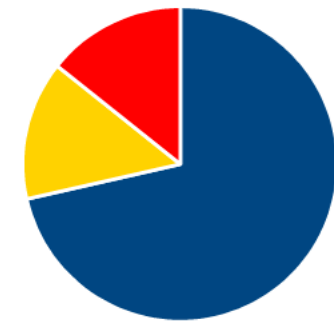


■ Ja ■ Weet niet ■ Nee

### Motivatie 'weet niet'

- Enkel wanneer er duidelijke afspraken met de politie gemaakt worden over de frequentie waarmee dossiers ingestuurd worden.
- Afhankelijk van de ernst en de frequentie van de stalking.

## Automatisch bericht naar politie bij aanmaken digitaal stalking logboek?



■ Ja ■ Weet niet\* ■ Nee

### Motivatie 'ja'

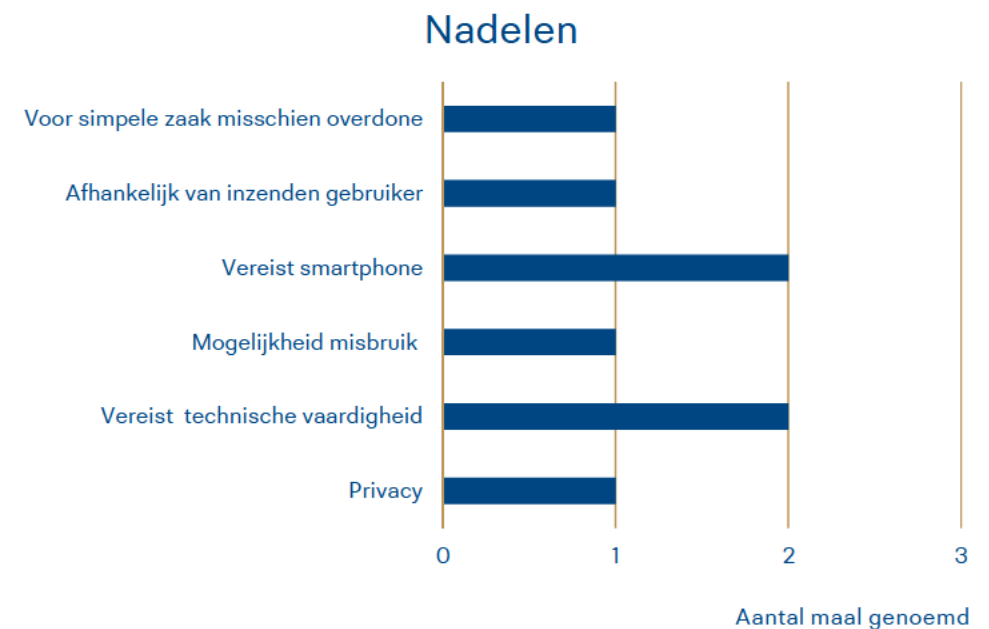
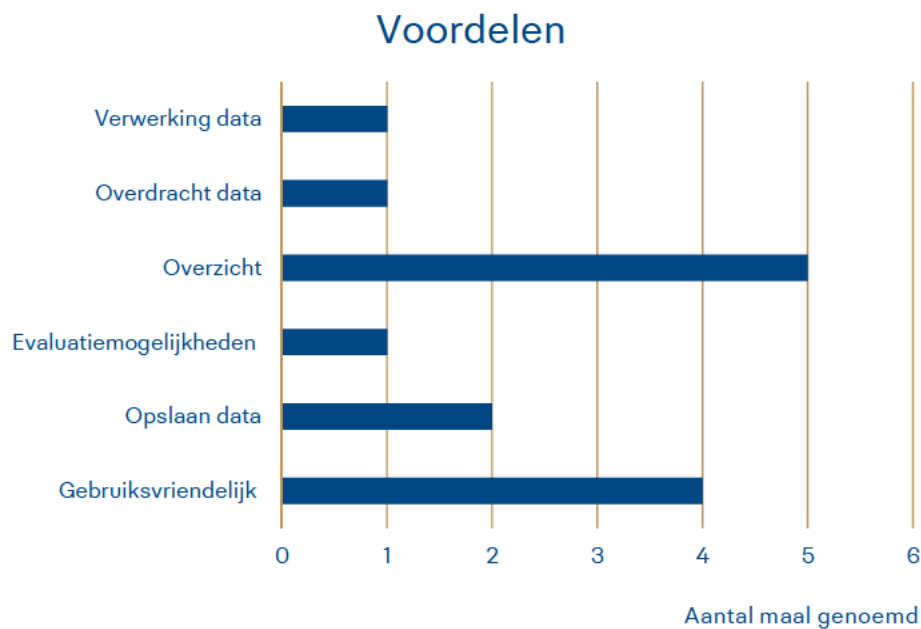
- Om onveiligheid tegen te gaan
- Om advies te kunnen geven
- Om contactpersoon aan te wijzen
- Om STOP gesprek te voeren
- Om verwachtingen te bespreken
- Omwille van transparantie

\* niet gemotiveerd



# De app biedt overzicht en gebruiksgemak. Technische kennis en vereist bezit van een smartphone zijn nadelen

De door de betrokken politiecollega's genoemde voor- en nadelen van het Digitaal Stalking Logboek:





# Inhoudelijk is de waardering groot, de overdracht is onvoldoende

## Inhoud

De inhoud van de dossier wordt door de ontvangers positief beoordeeld. De relevantie van de ontvangen gegevens is met een score van **7.9** goed. Geen van de geënquêteerde gaf aan relevante informatie te missen.

De mate waarin het dossier een volledig beeld schetst van de situatie wordt met een **9.3** beoordeeld.

## Vorm

De vorm is de achilleshiel. Aangegeven wordt dat de ontvangen dossiers slecht leesbaar zijn, en dat het verwerken van de informatie veel tijd kost. 30 minuten per dossier is geen uitzondering, deze tijd is in de praktijk niet altijd beschikbaar.

De reden hiervoor is het melden-proces waarmee informatie verzonden wordt. Dit proces is niet ingericht op het verzenden van grote hoeveelheden data. De ontvanger dient iedere bijlage (tot max. 60) handmatig te downloaden en te verwerken.

Met de komst van de Multimedia Server medio 2020 zou dit probleem tot het verleden moeten behoren.

Onderzocht kan worden of een eigen API de informatieoverdracht op korte termijn kan verbeteren.



# 5

## Conclusie & vervolgstappen



# Conclusie

Hoewel de proeftuin beperkt was qua omvang hebben meerdere slachtoffers gedurende een langere periode de app getest. De hypothese dat het middel van toegevoegde waarde is voor slachtoffer van stalking is door hen bevestigd. Fase 1 is hiermee succesvol afgerond.

Ook de toegevoegde waarde voor de Politie is aanwezig doordat de dossiers een compleet beeld scheppen van de stalking, en de gebruikers aangeven meer incidenten vast te leggen. Tegelijkertijd kan de meerwaarde significant toenemen door de verwerking van het dossier te vereenvoudigen.

## **Vereist voor opschaling:**

- Aanpassing in de techniek zodat de verwerking van het dossier door de Politie vereenvoudigd
- Toevoeging startmelding dossier zodat de Politie eerder op de hoogte is van de stalking

## **Optioneel:**

- Optimalisatie huidige functionaliteiten
- Downloadfunctie dossier toevoegen



# Opsomming van de door de gebruikers aangedragen verbetermogelijkheden

## **Eindgebruiker:**

- Informatieoverdracht in korte filmpjes in plaats van tekst
- Verduidelijking van de 'doe zelf geen onderzoek' boodschap is gewenst
- Toevoeging contactgegevens politie
- Meer ruimte voor incidentbeschrijving
- Mogelijkheid variabel tijdstip toevoegen
- Chatgeschiedenis WhatsApp importeren
- Flow 'media toevoegen' aanpassen
- Invoerveld 'extra informatie' bij getuigen toevoegen
- Koppeling met politie dossier
- Exporteren naar PDF mogelijk maken
- Direct naar contactpersoon verzenden

## **Politie:**

- Opmaak dossier is slecht leesbaar
- Downloaden bijlagen is tijdrovend en complex proces
- Overdracht naar BVH omslachtig
- Automatische melding naar politie wanneer dossier wordt aangemaakt



# Voorgestelde aanpassingen Digitaal Logboek Stalking (fase 2)

## In scope voor vervolgfase

### 3 nieuwe functionaliteiten

- Automatische startmelding naar politie bij aanmaken dossier door slachtoffer
- Downloadfunctie dossier voor gebruiker toevoegen
- Onderzoek naar tijdelijk alternatief voor Multimedia Server, om dossierverwerking te versnellen

### Optimalisatie huidige functionaliteiten

- Filmmateriaal in plaats van tekst voor uitleg in app
- Traject na inzenden dossier toelichten in app door middel van film
- Koppeling app/website voor tips vastleggen bewijs
- Toevoegen contactgegevens politie / externe professionals
- Pop-ups met waarschuwingen toevoegen
- Verbeteren invoeren incidentbeschrijving
- Tijdstip indicaties bij incidenten optimaliseren
- Optimaliseren mogelijkheid toevoegen media

## Uit scope voor vervolgfase

- Chatgeschiedenis WhatsApp importeren  
*WhatsApp exporteert de gespreksgeschiedenis in een .zip bestand. Een .zip kan gebruikt worden om virussen te versturen en wordt daarom niet geaccepteerd door de politieomgeving.*
- Koppeling met Politie systeem & dossier  
*Vanwege BVH beperkingen vooralsnog technisch onmogelijk. Conflicteert ook met de scope van de app, dit is een registratiemiddel, geen informatiemiddel.*



# Voorgestelde aanpak Digitaal Logboek Stalking (fase 2)

## Voorgestelde aanpak doorontwikkeling Digitaal Logboek Stalking (fase 2)

Uitwerking van de 3 belangrijkste nieuwe functionaliteiten:

- Opvragen van tijdslijnen oplevering Multimedia Server en de (mogelijke) ontwikkelen van een eigen API als (tijdelijk) alternatief, zodat de leesbaarheid/verwerkbaarheid van het dossier voor de Politie toeneemt
- De mogelijkheid tot downloaden van het dossier door de eindgebruiker
- De mogelijkheid tot het geven van een automatische melding bij de Politie bij aanmaak dossier door gebruiker

Kosten opvragen voor:

- 3 nieuwe functionaliteiten app
- Optimalisaties bestaande functionaliteiten zoals beschreven op pagina 28

Bepalen van:

- Nieuwe proeftuinopzet
- Nieuwe projectplanning

Gezamenlijke go/no-go voor fase 2





« waakzaam en dienstbaar »

Februari 2020

Vragen over het project?

10.2.e

10.2.e

@politie.nl

10.2.e