

Versie 1.0
November 2019



Evaluatie proeftuin Mijn Onderzoek

Inhoudsopgave

Opzet en toelichting werkwijze evaluatie

- 1.0 Uitkomsten interviews deelnemers
- 2.0 Uitkomsten interviews politie
- 3.0 Algeheel beeld & geleerde lessen

Opzet Proeftuin

Looptijd: 1 juni 2019 – 30 september 2019

Basisteams: Arnhem-Zuid, Arnhem
Noord-Drenthe, Assen
Zuidwest-Drenthe, Hoogeveen
Midden-Schieland, Rotterdam
's-Hertogenbosch, 's-Hertogenbosch
IJsselwaarden, Velp

Deelnemers: 46 waarvan 29 toestemming hebben gegeven voor deelname evaluatie.

Toelichting werkwijze:

Interview burgers

- Benaderd zijn alle burgers die daadwerkelijk een toestemmingsverklaring hebben ingevuld
- 26 deelnemers zijn telefonisch geïnterviewd door ^{10.2.e} en ^{10.2.e}
- De interviews hebben plaatsgevonden op 30 september, 1 oktober en 7 oktober 2019
- Resultaten van 1 gesprek zijn verwijderd omdat er ernstig aan de betrouwbaarheid getwijfeld werd

Interview collega's

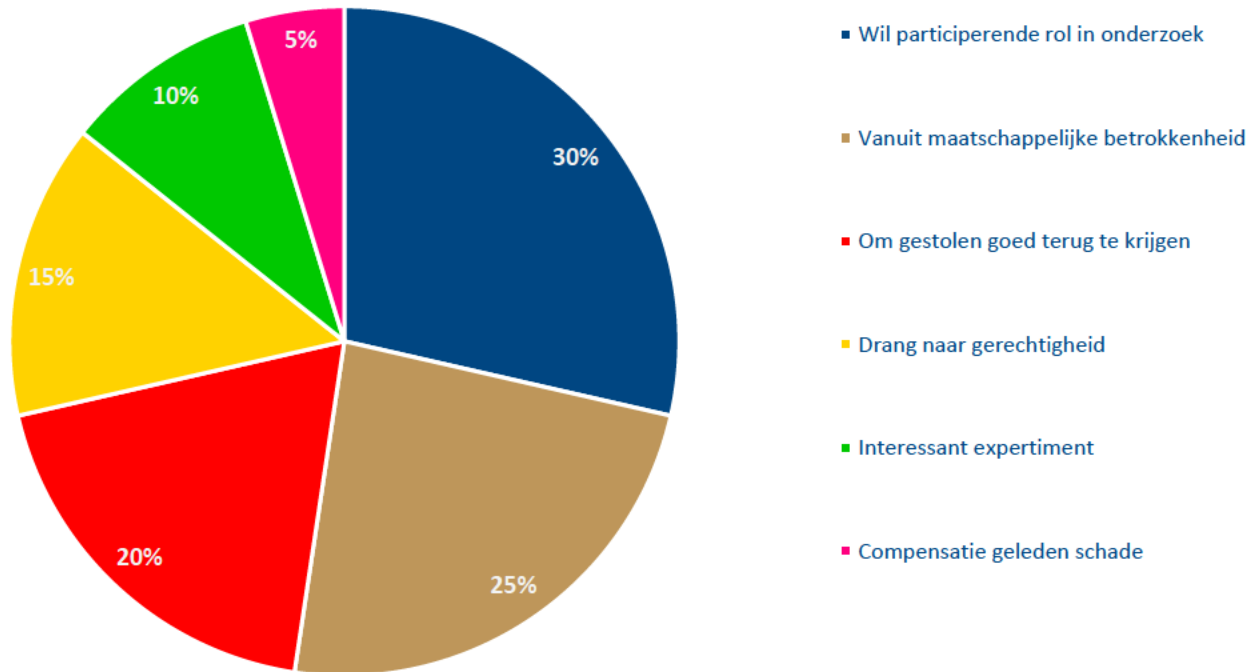
- 8 collega's van de 5 proeftuinlocaties zijn gesproken en hebben hun inzichten gedeeld
- Interviews zijn in wisselende samenstelling afgenomen door ^{10.2.e}, ^{10.2.e} en ^{10.2.e}

Uitkomsten interviews deelnemers

1.0

De motivatie kent principiële gronden

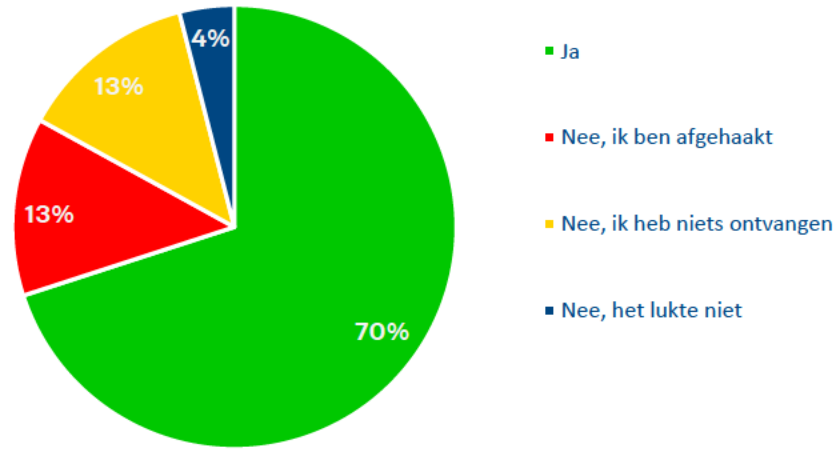
Motivatie voor deelname



- 20 van de 26 respondenten geven een duidelijke motivatie voor hun deelname.
- Principiële gronden zoals een rol willen spelen in het onderzoek en maatschappelijke betrokkenheid blijken een belangrijke factor.
- Slechts 25% (compensatie schade + goed terug) noemt een economische delicten als reden om onderzoek te doen.

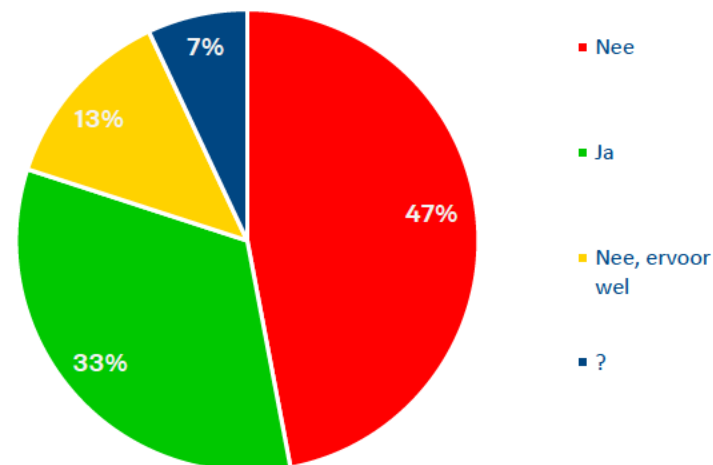
Na installatie volgt het onderzoek

Installatie succesvol



- 13% Haakt alsnog af tijdens het installatieproces, de genoemde redenen:
 - Te druk met andere zaken
 - Uit de 'flow'
- 13% geeft aan niets te hebben ontvangen
 - Na controle blijken de uitnodigingslinks wel verzonden te zijn

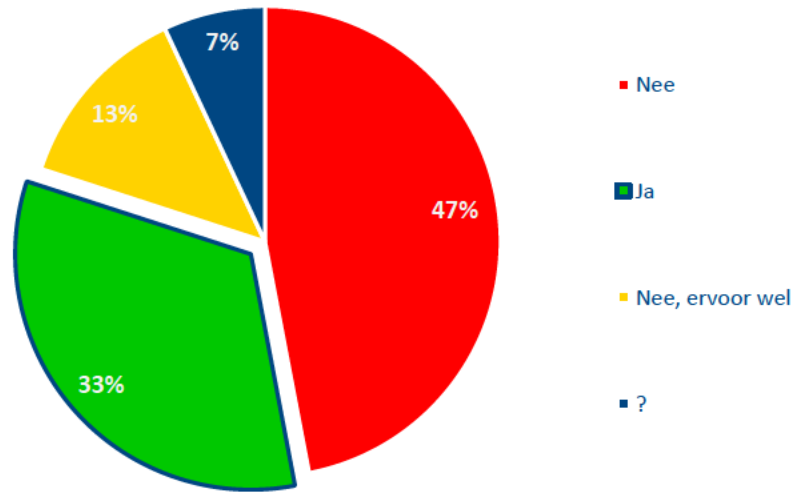
Onderzoek na installatie



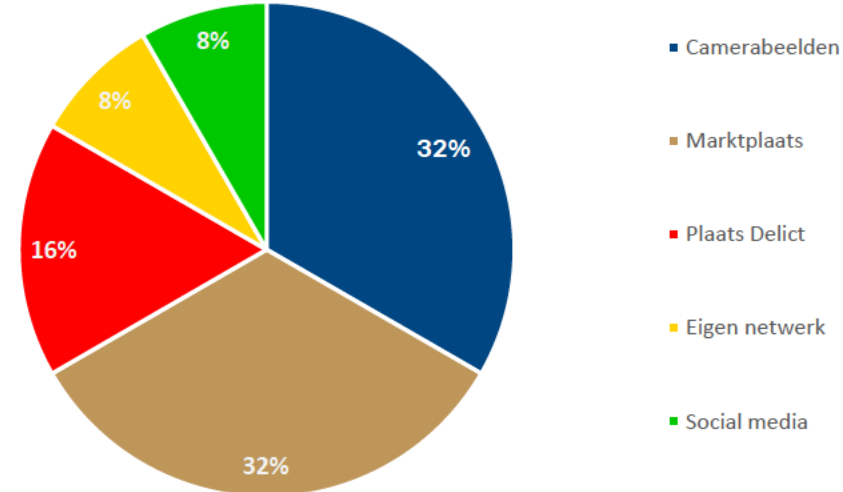
- 47% doet geen onderzoek na installatie van de app. Genoemde redenen zijn:
 - Ik begreep de app niet
 - Geen tijd / andere prioriteiten
 - Onderzoek doen is niet aan mij besteed
 - Telefoon liep vast
- 13% heeft voor het installeren van de app onderzoek gedaan, maar heeft na installatie geen nieuwe activiteiten ontplooid.
- 7% zegt het niet meer te weten
- 33% heeft de app gebruikt tijdens het onderzoek.

Een duidelijke voorkeur voor online onderzoek en PD onderzoek is zichtbaar

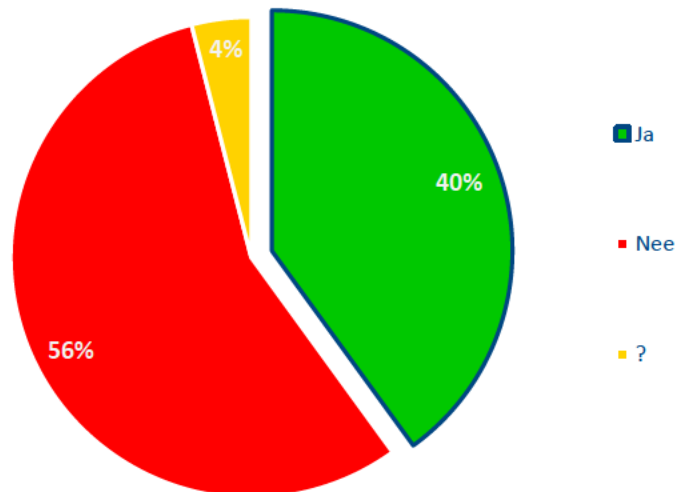
Onderzoek na installatie?



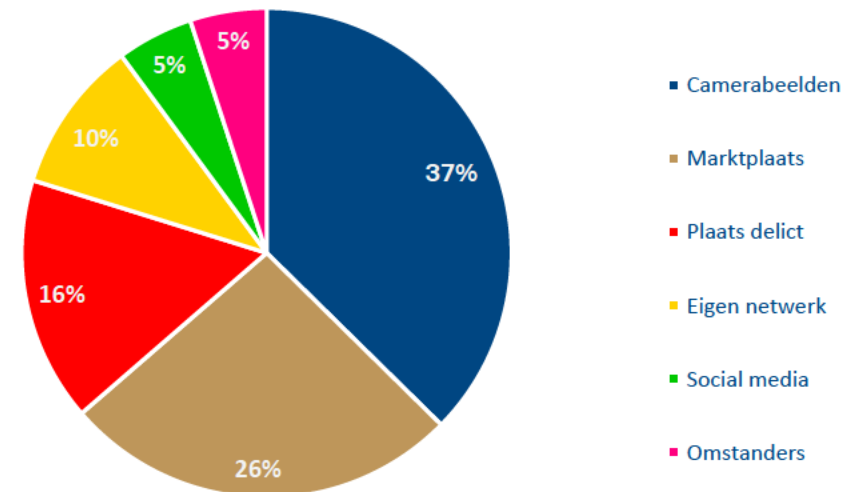
Onderzoekshandelingen gebruikers app



Onderzoekshandelingen de totale populatie

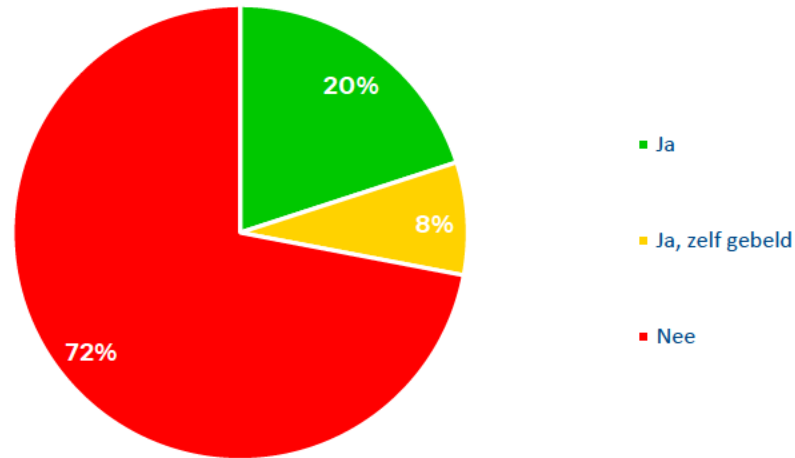


Onderzoekshandelingen totale populatie

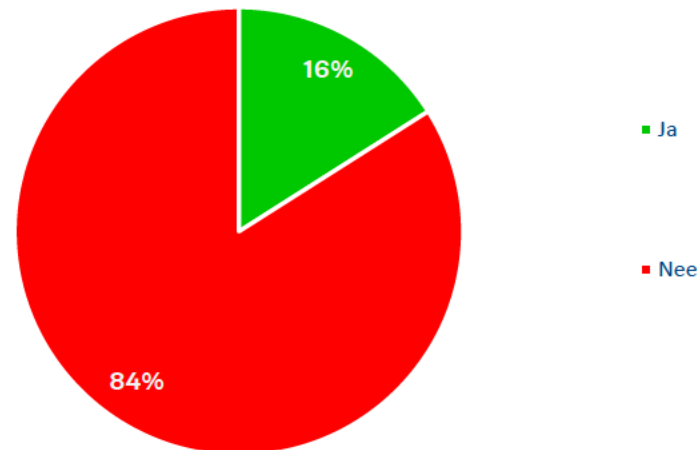


Tussentijds contact komt zelden voor

Contact gedurende onderzoek?



Dossier ingezonden?



- Politie initieert in beperkte mate contact tijdens onderzoek.
- Burger neemt zelden contact op tijdens onderzoek
- 1 'contactmoment' betreft brief ter afdoening (BRAG) brief
- Burgers geeft aan dat intensievere samenwerking gewenst is. Burger onderneemt hiertoe geen initiatief.
- 4 deelnemers hebben daadwerkelijk een dossier ingestuurd.
 - Dossiers worden door het RSC naar BT gerouteerd conform afspraak.
 - I&S zet deze op basisteamniveau door. I&S heeft deze dossier niet conform afspraak afgehandeld.

Burger ontvangt app overwegend positief, suggesties ter verbetering genoemd

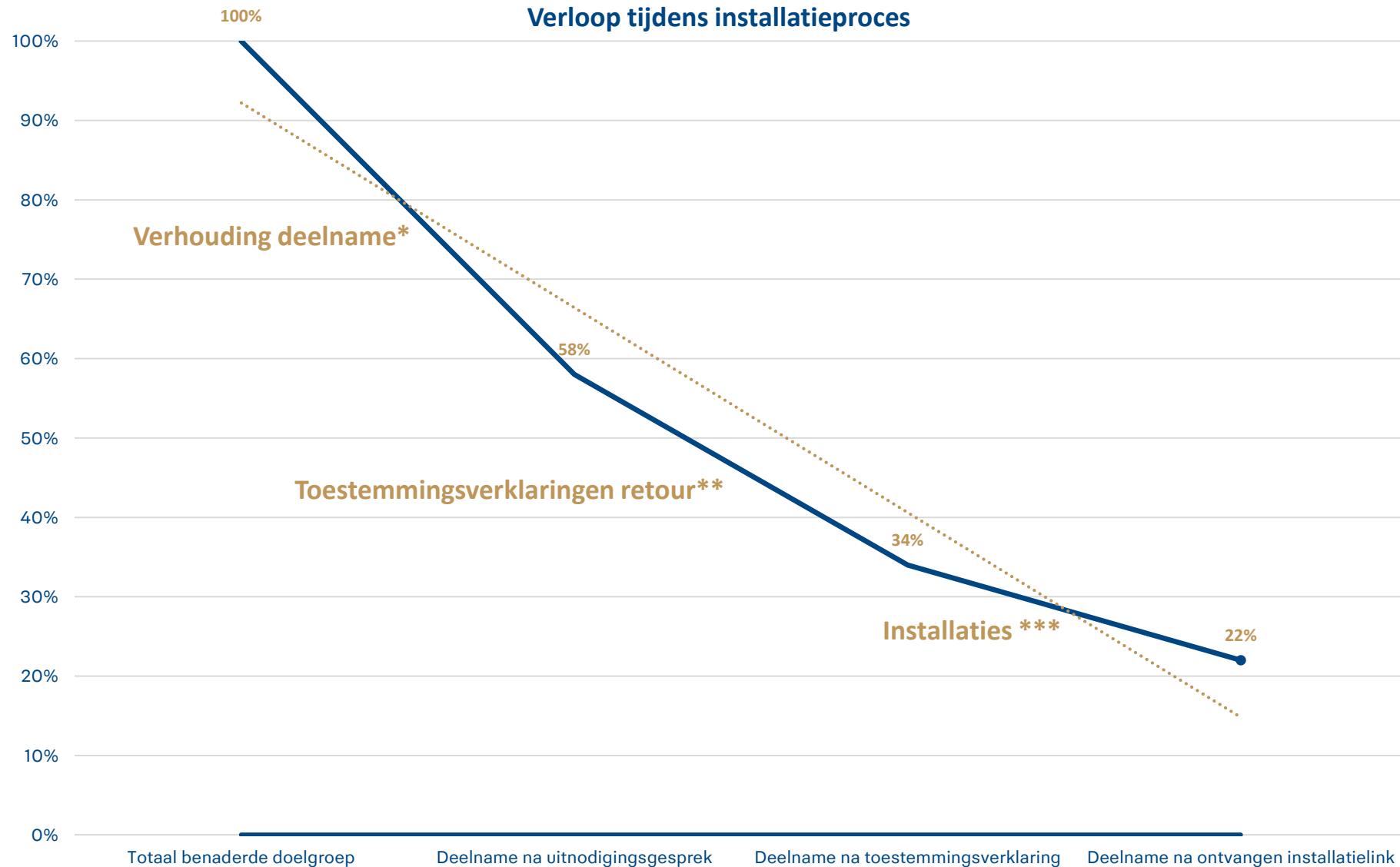
Sterke punten

- Speurtips zijn voor de hand liggend, maar zinvol
- App is overzichtelijk en werkt intuïtief
- App is een handig middel op je op weg te helpen
- App is handig om onduidelijkheden te voorkomen in taakverdeling

Verbeterpunten

- Instructie bij uitvoering onderzoeksmogelijkheden
- Voor aangifteproces beschikbaar stellen
- Interactie burger/politie via meerdere kanalen aanbieden
- Voor meer delicten aanbieden
- Onderscheid tussen de app functionaliteiten 'melden' en 'mijn onderzoek' vergroten

Het aanmeldproces blijkt een afvalrace



*: Verhouding deelname

(Cijfers Den Bosch)

12 uitgenodigd: 7 deelnemers (58%)

- Gezondheid
- Betreft bedrijf
- Heeft geen tijd
- Vindt casus ongeschikt
- Niet technisch

** : Toestemmingsverklaringen

Rotterdam: 37,5% retour
Arnhem: 52,5% retour
Velp: 100% retour
Den Bosch: 57,1% retour
Assen: 83,3% retour

Gemiddeld: 59,2% retour

***: Installaties

(data :Apple testflight)

Accounts toegevoegd: 15
App geïnstalleerd: 11 (64%)
App niet geïnstalleerd: 4 (36%)

De motivatie is aanwezig maar vluchtig. Een duidelijke voorkeur voor online en PD-onderzoek is zichtbaar

- Burger heeft voornamelijk principiële redenen voor participatie
- Na het delict vervliegt de motivatie om te participeren snel
- Nadat de burger zijn/haar onderzoek staakt worden inzichten zelden met de politie gedeeld
- De burger heeft een sterke voorkeur voor online onderzoek en PD onderzoek
- Onderzoeksmogelijkheden met sociale interactie worden niet of nauwelijks toegepast
- Men voert een beperkt aantal onderzoeksmogelijkheden uit
- Bij vragen wordt er geen contact met de politie opgenomen

Uitkomsten interviews politie

2.0

Inzichten van de betrokken teams met betrekking tot de samenwerking

Ervaringen met betrekking tot de samenwerking

- Burger reageren overwegend enthousiast op de mogelijkheid te participeren
- In Hoogeveen en Velp is hier minder sprake van dan in de stedelijke gebieden
- De directe lijn met het basisteam wordt door de burger niet gebruikt
- Wanneer burger onderzoekshandelingen staakt wordt contact met de politie vermeden
- Gebrek aan tijd of andere prioriteiten zijn redenen voor burger om participatie te staken
- Ook de acceptatie van de slachtofferschap en uitkering verzekering leiden tot staking onderzoekshandelingen
- De installatie is omslachtig en leidt tot uitval

Inzichten vanuit de betrokken politieteams

Ervaringen met betrekking tot de politieorganisatie

- Reductie in de capaciteit door vakantie of aanpassing formatie leidt bij teams tot
- Geen van de deelnemende basisteams heeft gedurende de proeftuin de tijd kunnen investeren die zij nodig achtte
- I&S valt in periode van druk terug op primaire werkproces
- Collega's schatten in dat andere delicten mogelijk motiverender zijn voor de burger

Ervaringen met betrekking tot de techniek

- Inbouwen chatfunctie gewenst om communicatie laagdrempeliger te maken.
- Toestemmingsverklaring in app opnemen kan proces vereenvoudigen.
- Toevoeging app: Mogelijkheid om vinkje 'geen resultaat gevonden' toe te voegen om te stimuleren ook geen resultaat te vermelden.

Inzichten van de betrokken politieteams m.b.t. het proces

Ervaringen met betrekking tot het proces

- Nabellen / contact onderhouden is van groot belang om de betrokkenheid te onderhouden.
- Proeftuin gedraaid door klein projectgroepje heeft voorkeur. Wel is rugdekking van TC nodig alsmede ingeroosterde tijd om aan de proef te kunnen besteden.
- Sourcing dossiers moet binnen BT plaatsvinden. Waar dit uitbesteed werd zorgde dit voor flinke vertragingen.
- Duidelijkere rolverdeling tussen politie en deelnemer is wenselijk om de betrokkenheid gedurende de looptijd te borgen. Maatwerk per casus aanbieden.
- App is mogelijk te algemeen. Burger moet zelf bepalen welke handelingen verricht kunnen worden, dit is mogelijk niet behapbaar. Maatwerk o.l.v. de politie kan motivatie mogelijk bekrachtigen.
- Toestemmingsverklaring in app opnemen?

Algeheel beeld en geleerde lessen

3.0

De motivatie is aanwezig, het delict is echter te gering om een grote hoeveelheid tijd te investeren

Motivatie en participatie

Aan de deelname van de burgers liggen meer principiële dan economische motieven ten grondslag. De motivatie van de betrokken burgers is echter vluchtig. Veel deelnemers vallen tijdens het installatieproces af. Burgers én politie geven aan dat verzekeringsuitkering een reden is om de onderzoeksmogelijkheden te staken. Ook een gebrek aan tijd en het hebben van andere prioriteiten worden door burgers genoemd als reden om de activiteiten te staken. Betrokken collega's hebben het vermoeden dat het delict niet ernstig genoeg wordt geacht om veel tijd in te investeren.

Het beeld dat ontstaat is dat de baten/lasten-verhouding bij (eenvoudige) diefstal zodanig is dat men wel wil participeren, maar dat de hoeveelheid energie die men bereidt is te investeren gering is.

Onderzoeksmogelijkheden die het meest worden toegepast kennen een opvallend lage mate van sociale interactie. Online onderzoek, onderzoek op de PD en het achterhalen van camerabeelden worden frequent uitgevoerd. Buurtonderzoek is niet uitgevoerd, terwijl de app hier wel op aanstuurt.

Het aantal onderzoeksmogelijkheden dat toegepast wordt is beperkt. De app faciliteert 6 onderzoeksmogelijkheden. Gebruikers voeren maximaal 3 onderzoeksmogelijkheden uit. Waar men als onderzoek heeft verricht voorafgaand aan de installatie van de app ontplooit men geen nieuwe onderzoeksactiviteiten na de installatie.

Het installatieproces en de routing van het dossier verdient aandacht. De app als middel wordt gesteund

Proces

De aanmeldprocedure kent barrières. Hierdoor gaat tijd verloren, en in deze tijd neemt het urgentiebesef bij de gebruiker af. Dit leidt tot uitval.

Waar de onderzoekshandelingen wel worden gestart is er beperkt sprake van samenwerking met de politie. Een gebrek aan tijd wordt aan politiezijde genoemd. De waan van de dag neemt over waardoor er weinig tijd beschikbaar is om de burger te begeleiden en coachen.

Er is zeer beperkt sprake van tussentijds contact. Na verloop van tijd komt vermijding van dit contact door de gebruiker voor.

Routing via Regionale Service Centra en vervolgens Intake & Service is kwetsbaar gebleken. I&S routeert de dossiers herhaaldelijk niet conform afspraak door naar het lokale projectteam maar sluit de melding in plaats daarvan af.

De techniek

De app wordt als handig hulpmiddel gezien, en de werking wordt overwegend positief ontvangen. Een groter onderscheid tussen de verschillende functionaliteiten in de app is wenselijk.

De speurtips worden positief ontvangen. In sommige gevallen wordt meer diepgang gewenst, in andere gevallen bestaat de behoefte aan extra uitleg. Meerdere 'opleidingsniveaus' kunnen in deze behoefte voorzien.

De politieomgeving speelt niet alle bestandstypen af. Aanpassing hierin is wenselijk.

Geleerde lessen

- Gering delict leidt tot geringe inspanning. Spanningsboog bij de burger is bij (eenvoudige) diefstal beperkt tot enkele dagen
- Emotionele betrokkenheid leidt tot een grote investering in tijd
- Het middel waarmee onderzoek wordt uitgevoerd moet direct na het delict beschikbaar zijn
- Installatieproces van een bèta-app & AVG verplichtingen kost te veel tijd
- Tussentijds contact is belangrijk, geen van de partijen initieert dit
- Speurtips zijn zinvol maar generiek. Meerdere niveaus in diepgang gewenst om meerdere doelgroepen aan te spreken
- Film in plaats van tekst bij speurtips is wenselijk
- ‘Arm Chair Detectives’. Burger heeft voorkeur voor Online- en PD-onderzoek
- Verwarring ontstaat doordat de app functionaliteiten *Melden* en *Mijn onderzoek* weinig onderscheidend vermogen hebben

Conclusie

Zowel de burger als de betrokken collega's reageren positief op participatie binnen de opsporing en technische middelen om deze participatie te faciliteren. De app dient verder uitgewerkt te worden om beter op de gebruikersbehoeften aan te sluiten.

Het installatie proces en AVG verplichting zorgen ervoor dat een bèta-app in combinatie met de beperkte spanningsboog bij de participanten tot veel uitval leiden.

De motivatie om te participeren bij de burger is kansrijk. Tegelijkertijd is de spanningsboog gering. Het aanbieden van een middel voordat het aangifteproces wordt doorlopen is hiermee wenselijk.

De gebruiker heeft een duidelijke voorkeur voor online onderzoek, en onderzoek op de plaats-delict. Hoewel de app aanstuurt op het doen van buurtonderzoek en het interviewen van getuigen worden deze functionaliteiten dit niet toegepast.

De hypothese dat burgers een rol willen spelen in het onderzoek naar strafbare feiten wordt door de proeftuin gevalideerd. Met de gegenereerde inzichten lijkt een vervolgstap richting een delict waarbij online onderzoekshandelingen kunnen worden toegepast kansrijk.