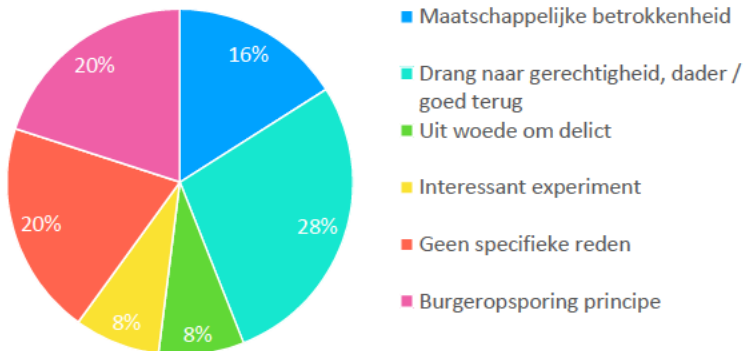


Inhoudsopgave

- Evaluatie proeftuin Mijn Onderzoek
- Evaluatie proeftuin 1 op basis van 0-meting 10.2.e + interviews 10.2.e _ 10.2.e
- Conclusie en lessons Learned
- Procesflow. Aan welke knoppen draaien?
- Wat betekent dit voor het vervolg?
- Scenario's
- Scenario's uitgewerkt

Inzicht in de motivatie van burgers om te onderzoeken

Motivatie deelname



Interview burgers

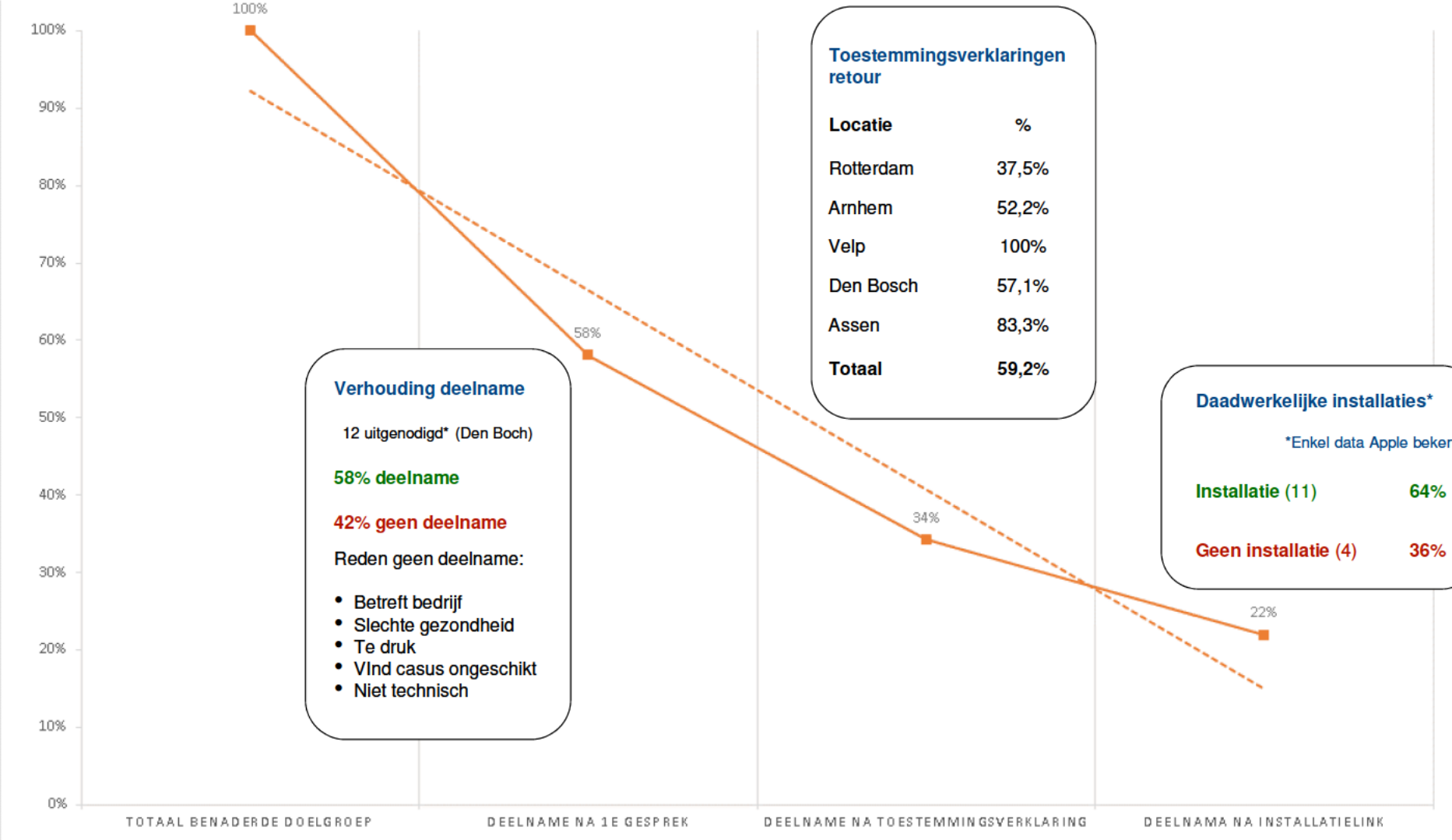
- Motivatie voor deelname is divers. Opvallend is dat slechts 12% expliciet benoemt dat teruggave van het goed/aanhouden verdachte reden is om mee te doen.
- Merendeel geeft aan mee te doen vanuit principiële overwegingen:
 - Een bijlage leveren aan de leefomgeving.
 - Een bijdrage willen leveren aan het onderzoek omdat men vindt dat men hier een rol hoort te spelen.
- Genoemde motivatie komt overeen met de bevindingen van de 0-meting van **10.2.e**.

Interview collega's

- Enthousiasme bij burgers verschilt per locatie.
- Collega's in Velp en Hoogeveen geven aan dat burgers niet heel enthousiast reageren. Als reden geven de collega's aan dat:
 - Men doet aangifte voor de verzekering
 - Men vindt het een politietaak
 - Men verwacht geen resultaat
 - Uitnodigingsgesprekken door I&S zijn niet erg uitnodigend (Hoogeveen)
- In Rotterdam, Arnhem en Den Bosch bestaat een ander beeld. Hier geven de collega's aan dat burgers overwegend enthousiast reageren op mogelijkheid deelname pilot.

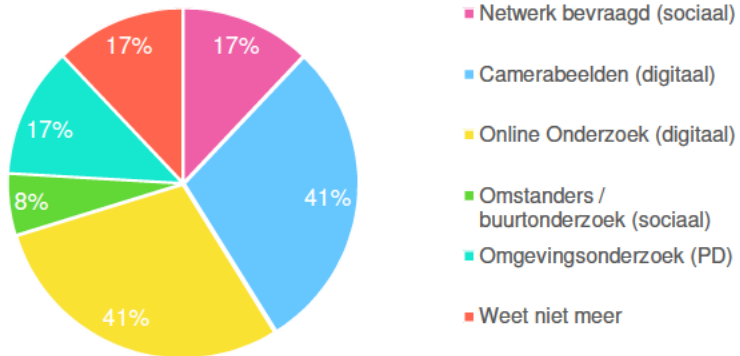
Benaderde burgers

Het installatieproces blijkt een bottleneck

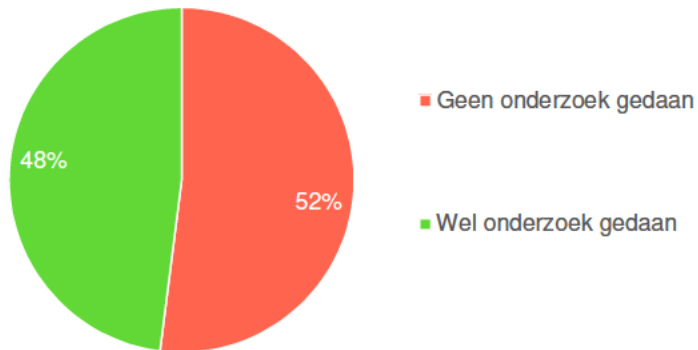


Het delict diefstal en de onderzoeksmogelijkheden

Soort onderzoek uitgevoerd



Onderzoek gedaan na installatie?



Interview burgers:

- Deelnemers lijken een voorkeur te hebben voor onderzoeksmogelijkheden waarin sociale interactie beperkt is. Zogenaamde 'armchair detectives'.
- Enthousiasme bij deelnemers ebt snel weg. Uit interviews blijkt dat het uitkeren door de verzekering of gebrek aan resultaat tot beëindiging onderzoek leidt.
- Uit de interviews blijkt dat een groot aantal gebruikers niet de gehele app heeft doorgelopen. Aangegeven dat men te weinig tijd heeft, of andere prioriteiten heeft.
- Waar men geen resultaat heeft wordt het dossier ook niet ingezonden omdat dit 'geen informatie bevat'.
- Een aantal geïnterviewde geeft aan dat een delict met meer impact mogelijk tot meer inspanningen leidt.

Interview collega's

- Meer maatwerk aanbieden. App bevat nogal veel mogelijkheden die mogelijk overweldigend kunnen zijn. Per casus aanbieden wat in die casus relevant is kan leiden tot meer commitment bij burger.
- Enthousiasme bij burger lijkt na initieel enthousiasme snel te vervliegen. Collega's zien meerdere oorzaken:
 - Omslachtig installatieproces
 - Verzekering compenseert schade
 - Gebrek aan direct resultaat
 - Lage verwachtingen wat betreft outcome onderzoek
 - Slachtofferschap wordt geaccepteerd

Het verzendproces en tussentijdse communicatie

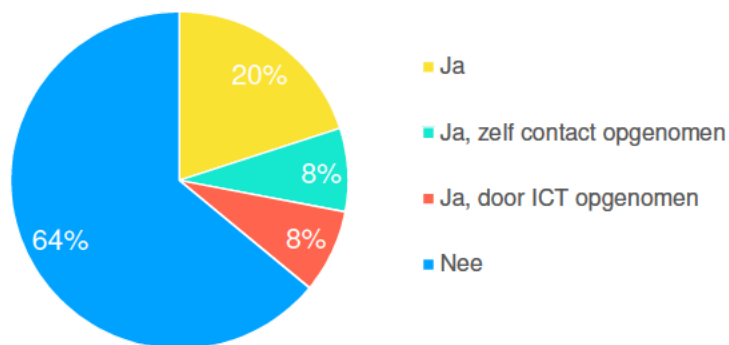
Verzendproces

- Er zijn maar weinig dossiers (3) ingestuurd. Het RSC heeft deze doorgestuurd naar de juiste BT's.
- In alle gevallen heeft I&S de dossiers 'afgehandeld'. De dossiers blijken door I&S niet als burgerdossiers herkend te worden. I&S is wel meegenomen in opzet.
- Proeftuin stalking wijst uit dat opmaak dossier verbetering behoeft. Dossier wordt als niet gebruiksvriendelijk ervaren.

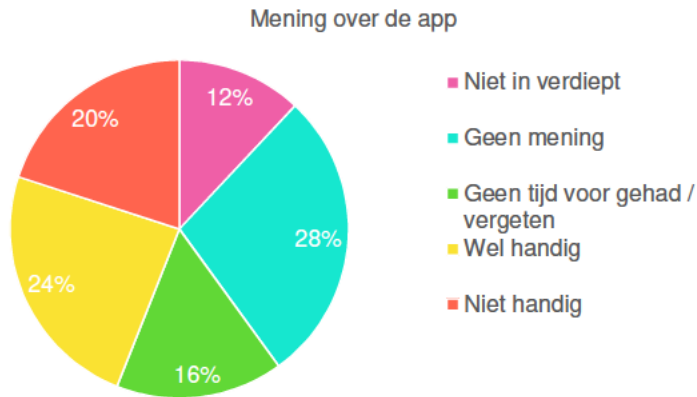
Communicatie

- Na installatie en tijdens onderzoek is er weinig contact tussen politie en burger.
- Deelnemers nemen zelf nauwelijks contact op. Beschikbare 06 nummers op BT's zijn niet gebruikt.
- Noodzaak van communicatie wordt onderschreven door collega's
- In meerdere gevallen lijkt burger contact te vermijden.

Tussentijds contact met politie?



De app en de techniek



- De mening over de app is verdeeld. Negatieve punten zijn:
 - Liever een persoonlijk aanspreekpunt
 - Meer samenwerking had fijn geweest
 - Vond de app te lastig in gebruik
 - Had het gevoel achter de feiten aan te lopen (reeds aangifte gedaan)
- App is stabiel gebleken en niet gecrashed.
- Indruk bestaat dat veel deelnemers niet goed begrepen waar zij precies moesten zijn. 'Mijn Onderzoek' lijkt te worden verward met 'melden'.
- Verzending van het dossier vertoonde issues. TAFTAKUS is niet ingericht op zeer grote dossiers. Issue reeds opgelost door team-app.
- Niet alle mediabestanden zijn op P omgeving afspeelbaar.
- Niet alle mediabestanden werden door meldproces geaccepteerd
- Andere testwijze team app noodzakelijk. Zogenaamde ketentest.

Conclusie

Enkele conclusies gebaseerd op de interviews en de 0-meting van 10.2.e

- Men acht zichzelf niet of neutraal in staat zelf onderzoek te doen, en hebben lage verwachtingen van het resultaat van hun inspanningen. Toch is men overwegend positief over de mogelijkheid zelf op te sporen.
- Het installatieproces van de bèta-app is te omslachtig en niet gebruiksvriendelijk. Dit leidt tot veel afhakers.
- Initiële energie bij burgers vervliegt snel. Oorzaken zijn de compensatie van verlies en acceptatie van de situatie. Delict lijkt te weinig impact te maken om slachtoffers tot handelen te bewegen.
- ‘Arm chairs detectives’, Online onderzoek en onderzoek zonder sociale interactie zijn populairder dan onderzoekshandelingen met meer sociale interactie.
- Contact tussen burger en politie is minimaal. Burger neemt geen contact op, hier lijkt een leidende rol weggelegd voor de politie

En nu?

Het beeld dat ontstaat uit de interviews en 0-meting van TNO is dat burgers gemotiveerd zijn om te onderzoeken, maar snel afhaken wanneer er barrières opgeworpen worden. Ook een gebrek aan resultaat en neutralisatie van de schade doen de motivatie afnemen.

De geleerde lessen zeggen ons dat het proces eenvoudiger moet worden ingericht. Omdat er met een bèta app gewerkt wordt is dit niet eenvoudig, deze zijn namelijk enkel via de door Apple Android aangegeven wijze te verspreiden. Dit betekent ofwel publiek aanbieden. Ofwel een omslachtige installatie.

De tweede les is dat het delict te klein lijkt om burgers echt enthousiast te krijgen. Het initiële enthousiasme is er wel. Het beeld dat ontstaat uit de interviews onder deelnemers en collega's is dat het slachtofferschap snel normaliseert, en hiermee de motivatie kom hier wat tegen t doen afneemt.

En nu?

Korte termijn (0-3 maanden)

1. Friendly users uitnodigen en feedback ophalen
2. Mini experiment Rijswijk (^{10.2.e} , BT Rijswijk)

Middellange termijn (3-6 maanden)

3. App ombouwen naar woninginbraak
 - Schatting 2 sprints ontwikkeltijd
 - Extra tool: buurtonderzoek vastleggen
 - Tekstuele aanpassingen
 - Videos met instructies ipv test
 - Infographics^{10.2.e} via link beschikbaar
4. Web experiment met online fraude
 - I.s.m. LMIO starten pilot Online Fraude.
 - App minder geschikt, desktop / laptop meer geschikt i.v.m. langduriger online onderzoeken
 - Clickable PDF/webformulier/plugin zoals proeftuin OM in Arnhem.
 - Exporteren in PDF, mail naar LMIO.
 - Laten bouwen door studenten?
 - Experimenteren met alternatieve vormen van afdoening (1^e vraag: Wat is uw doel? Geld terug / veroordeling verdachte / goed ontvangen etc.)
 - Achter politie.nl / TNO.nl / of nieuwe website (^{10.2.e} / ^{10.2.e})
 - LMIO betrekken bij opzet proeftuin.