

Mijn Onderzoek: twee proeftuinen

In de tweede helft van 2019 zijn er twee proeftuinen uitgevoerd waarin de Mijn Onderzoek app gebruikt is. De proeftuinen hadden betrekking op de delicten diefstal en stalking.

Inmiddels zijn beide proeftuinen afgesloten en geëvalueerd.

Diefstal

De eerste proeftuin had betrekking op het delict diefstal. In deze proeftuin konden slachtoffers van diefstal zelf onderzoek verrichten naar het strafbare feit. Hierin werden zij bijgestaan door de Mijn Onderzoek app.

Deze app biedt handvatten in de vorm van speurtips waarin aangegeven wordt wat er onderzocht kan worden, en hoe dit uitgevoerd kan worden.

De resultaten van de inspanningen kunnen in de app worden vastgelegd en met een druk op de knop worden verzonden naar de Politie.

Uitvoering proeftuin

In de periode 1 juni 2019 – 30 september 2019 zijn op 5 locaties in Nederland slachtoffers van diefstal benaderd om deel te nemen.

In totaal hebben 46 personen aangegeven deel te willen nemen. 29 van hen hebben een toestemmingsverklaring ingevuld, dit was een AVG vereiste voor deelname. Hierna hebben zij daadwerkelijk deelgenomen aan de proeftuin.

Dit aantal ligt beduidend lager dan de doelstelling van 100 zaken. Meerdere factoren hebben hieraan bijgedragen:

- Beperkte capaciteit leidde ertoe dat basisteams terugvielen op primaire proces. 1 basisteam is afgehaakt, en ander teams heeft noodgedwongen een zomerstop van enkele weken ingelast.
- Aanmeldproces was vanwege gebruik bèta app & AVG verplichting omslachtig. Hierdoor haakte deelnemers af.
- Aanmeldproces leidde daarbij tot vertraging. Door deze vertraging nam de '*sense of urgency*' af, wat ook tot uitval leidde.

Sterkte punten

De deelnemers aan de proeftuin zijn positief over de mogelijkheid te participeren. Ook de genoemde motivatie om deel te nemen stemt tot tevredenheid. Het merendeel geeft aan mee te doen vanuit maatschappelijke betrokkenheid, simpelweg omdat zij vinden dat een rol zouden moeten spelen in het onderzoek, of om 'het gevoel te hebben er alles aan te hebben gedaan'.

De verwachtingen van de eigen inspanningen zijn laag. Men acht zichzelf in beperkte mate in staat onderzoek uit te voeren, en heeft lage verwachtingen van de samenwerking met de Politie. Ook verwacht men niet dat de inspanningen leiden tot zich op het gestolen goed of een verdachte. Desalniettemin verwacht men dat de deelname leidt tot meer tevredenheid over het proces.

Het effect dat hier zichtbaar is, is dat meer betrokkenheid leidt tot meer tevredenheid en meer begrip voor elkaar. Participatie draagt hiermee bij aan de procedurele rechtvaardigheid. Hoewel de uitkomst niet altijd tot tevredenheid zal stemmen, leidt het proces wel tot begrip voor deze uitkomst.

Zwakke punten

De zwaktes openbaarde zich in het gevolgde proces. Het eerder genoemde aanmeldproces was omslachtig en leidde tot uitval. Uit de evaluatie blijkt ook dat hiermee kostbare tijd verloren ging, in deze tijd leek de '*sense of urgency*' bij de deelnemer te dalen. .

Hoewel zowel de gebruikers van de app als de Politie het belang van onderling contact onderschrijft wordt hiertoe weinig initiatief ondernomen.

Het verzendproces kent afhankelijkheden. Aangesloten is op het regulieren melden-proces. Dit gaat over te veel schakels waarmee het proces fragiel en vatbaar voor menselijke fouten is.

Inzichten

De gebruiker waardeert de app als middel. Uit de evaluatie blijkt dat de gebruikers een sterke voorkeur hebben voor online onderzoeksmogelijkheden, zoals het zoeken van het goed op verkoopsites. Ook onderzoek op de plaats delict naar bijvoorbeeld camerabeelden of sporen wordt toegepast. Onderzoeksmogelijkheden met meer sociale interactie, zoals het doen van een buurtonderzoek of het interviewen van getuigen wordt niet toegepast.

Geen van de deelnemers heeft er meer dan 3 gebruikt, terwijl de app er 7 aanbiedt.

De eerder genoemde motivatie is aanwezig maar vluchtig. Een gebrek aan tijd of andere prioriteiten leiden ertoe dat de gebruiker zijn onderzoekshandelingen staakt. 'Life takes over'.

Wanneer dit gebeurd worden de resultaten niet met de Politie gedeeld.

Vervolgstappen

De inzichten bieden aanleiding tot een vervolg. Wel zal het proces ingrijpend aangepast moeten worden.

Momenteel wordt onderzocht welke aanpassingen doorgevoerd moeten worden, en hoe deze aanpassingen eruit kunnen zien.

Stalking

Een tweede proeftuin had betrekking op het delict stalking.

Uitvoering

Tussen juli 2019 en december 2019 hebben 12 slachtoffers van stalking het Digitaal Stalking Logboek getest. De omvang van deze proeftuin is bewust klein gehouden vanwege de kwetsbare doelgroep.

Een groot verschil met de diefstal functionaliteit is dat bij stalking de gebruiker juist wordt afgeraden onderzoek te doen. De functionaliteit is bedoeld om slachtoffers van stalking te helpen in bij het vormen van een logboek. Dit is een juridische noodzakelijkheid om de stelselmatigheid van de stalking aan te tonen.

In februari is de evaluatie van deze proeftuin afgerond.

Sterke punten

Het registreren door middel van de app wordt door de gebruiker 62% gebruiksvriendelijker gevonden dan de oude manier van incidentregistratie, bijvoorbeeld op de computer of telefoon. De waardering van het registratiemiddel is zonder app gemiddeld 4.9, de app krijgt een 7.9.

De tijdlijn waar de invoer op geplot wordt is het hoogst gewaardeerde element van de app, met een waardering van 9.5. Het kunnen toevoegen van foto's scoort met 8.9 ook hoog.

Het gebruik van de app leidt tot completere dossiers doordat gebruikers aangeven meer incidenten vast te leggen. De mate waarin de gebruiker zich door de app ondersteund voelt in de incidentregistratie wordt met een 9.3 hoog gewaardeerd.

Ook vanuit de betrokken Politiemedewerkers zijn de geluiden positief. Het beeld dat uit de logboeken ontstaat, wordt als compleet ervaren, ook vindt men de ontvangen informatie relevant voor het onderzoek.

Zwakke punten

Het verzendproces is niet ingericht op grote hoeveelheden data. Dit leidt ertoe dat de betrokken Politieambtenaar de bijlagen afzonderlijk moet downloaden en verwerken. Dit is arbeidsintensief en niet schaalbaar.

Enkele inhoudelijke verbeterpunten zijn aan het licht gekomen. Enkele invoervelden moeten uitgebreid worden. Ook bestaat er behoefte aan voorbeeldfilmpjes hoe bewijs kan worden vastgelegd.

Inzichten

De hypothese dat een app gebruiksvriendelijker is dan oude manieren van incidentregistratie wordt door de resultaten onderschreven. De verbeterde gebruiksvriendelijkheid leidt ook tot completere dossiers, wat een positief effect op de uitkomst van de zaak kan hebben.

Gebruikers voelen zich gesteund door de app. Dit was het belangrijkste doel.

Vervolgstappen

De volgende vervolgstappen worden momenteel ondernomen:

Diefstal

Procesmatige aanpassingen onderzoeken en doorvoeren. Uiteindelijk moet dit leiden tot een tweede proeftuin met de Mijn Onderzoek app. Gekeken wordt naar een andere delict met een hogere mate van urgentie bij de gebruiker. Woninginbraak wordt hierbij overwogen.

Stalking

Geïnterviewd wordt hoe het verzendproces geoptimaliseerd kan worden binnen het bestaande ICT landschap. Verder dienen enkele gebruikerswensen doorgevoerd te worden om de app nog beter aan te laten sluiten op de behoefte.

Online Fraude

Inspelende op de voorkeur voor online onderzoeksmethoden heeft het delict Online Fraude de aandacht. Twee projecten die hierop inspelen zijn in de voorbereidingsfase:

- Een toolkit die slachtoffers van aankoopfraude d.m.v. Open Source Intelligence onderzoek laat doen.
- Een experiment met alternatieve vormen van afdoening.
Een betekenisvolle afdoening hoeft geen strafrechtelijke vervolging in te houden. In samenwerking met bijvoorbeeld een deurwaarder kan ook op andere wijze schadeloosstelling bewerkstelligd worden. Hierin zou de Politie de rol van spelverdeler kunnen innemen door bijvoorbeeld de gegevens van de verdachte, zoals een rekeningnummer, aan een deurwaarder kunnen overdragen. Hierna volgt de zaak een civielrechtelijke pad.