

DOELSTELLINGEN ‘opsporen’

De doelstellingen achter ‘opsporen’ zijn niet in monetaire baten of KPI’s te vatten. Er is simpelweg te weinig zicht op de effecten van de functionaliteit.

‘Opsporen’ speelt in op de veranderende wensen van de individualiserende, digitaliserende en vernetwerkende maatschappij. Het is een faciliterend middel met het potentieel om uit te groeien tot een platform voor cocreatie. De hieronder beschreven doelstellingen geven inzicht in de stip op de horizon.

Aansluiten bij de veranderende maatschappij

Individualisatie en vernetwerking van de maatschappij vragen om een andere werkwijze van de politieorganisatie. De burger spoort zelf op, en formeert hierbij zelf netwerken waarin dit gebeurt.

Vanuit het maatschappelijk perspectief een mooie beweging die de betrokkenheid van de burger onderstreept. Voor de politieorganisatie is dit zowel een kans als bedreiging.

Het gevaar is dat de politie op den duur in mindere mate als vanzelfsprekende partner wordt gezien.

Dit kan leiden tot minder aangiftes, minder meldingen en dus een krimpende informatiestroom.

Een de positieve zijde kan de politie door de trend te volgen zichzelf opnieuw positioneren en zich hierbij profileren als coach, expert, facilitator en schalpartner.

Het aansluiten op deze beweging vraagt van de politie dat zij zichzelf als gelijkwaardige partner positioneert, zich bewust is van de transitie van sleutelpositie naar schakelpositie en middelen beschikbaar stelt om de beweging te faciliteren.

Een van deze middelen die de beweging faciliteert is de functionaliteit ‘opsporen’. Deze functionaliteit voorziet de gebruiker van relevante onderzoeksmogelijkheden. Geeft tips en let op’s wat betreft het uitvoeren van deze onderzoeksmogelijkheden. Daarbij is de functionaliteit een registratie en overdrachtmiddel.

Omni-channel benadering

Vanuit het dienstverleningsoogpunt is een omni-channel benadering gewenst. Dit houdt in dat de functionaliteit ‘opsporen’ niet enkel via de mobiele telefoon bruikbaar is maar ook vanaf de tablet en laptop/desktop.

Hoewel een App bij uitstek geschikt is voor het verzamelen van informatie zijn er situaties denkbaar waarin een desktop omgeving meerwaarde biedt. Denk hierbij aan het tikken van een uitgebreide verklaring of het doen van online onderzoek en dit vastleggen. Om zo gebruiksvriendelijk mogelijk te zijn zal de functionaliteit ook vanachter *mijnpolitie.nl* bereikbaar zijn. Tevens biedt de website mogelijkheden om verdieping aan te brengen in de tips en let op’s die de gebruiker meekrijgt.

Interactieve dossieropbouw

‘Opsporen’ faciliteert de burger bij het opstellen van een dossier. Hierbij neemt de politie de rol van partner en coach in, terwijl de burger opspoort. Om deze rolverdeling mogelijk te maken zal de gebruiker op een eenvoudige en laagdrempelige manier contact moeten kunnen opnemen met de politie. Hiervoor lijkt een chatbot en/of webcare functionaliteit bij uitstek geschikt. Een vraag kan direct op een laagdrempelige manier worden voorgelegd aan de ‘coach’. Het initiatief blijft echter bij de gebruiker liggen. Zodoende is geen toegang tot de GSM nodig waarmee de App voor overheid-kritische burgers geen onmogelijke barrière opwerpt. Tegelijkertijd is de interactie zo laagdrempelig en gebruiksvriendelijk mogelijk.

Richting cocreatie

Cocreatie is de overtreffende trap van interactieve dossieropbouw. Bij cocreatie is het van belang dat betrokken partijen vanuit hun eigen expertise bijdragen aan een gezamenlijk resultaat. Binnen het opsporingsonderzoek zijn de aangewezen partijen de politie namens het bevoegd gezag en de gebruiker namens het slachtoffer (vermoedelijk veelal dezelfde persoon). Wanneer de gebruiker toestemming geeft tot inzage in de geregistreeerde gegevens kan het burgeronderzoek in samenspel met het politieonderzoek plaatsvinden.

Omdat toegang tot de GSM vanuit dienstverlenings- en juridisch oogpunt niet gewenst is kan dit mogelijk vanachter de DigiD omgeving van politie.nl plaatsvinden.

Vervolg in de strafrechtketen

Verder in het (strafrecht-/oplossings-/afdoenings-) proces zijn andere partners in toenemende mate relevant. Denk hierbij aan veilig thuis en slachtofferhulp Nederland.

In Oost-Nederland is het OM initiator van een proeftuin waarin gekeken wordt of artificiële intelligentie een burgerdossier kan analyseren op relevantie informatie en indien mogelijk direct kan doorsturen naar het OM.

Hierbij wordt een ultieme vorm van cocreatie behaald. De burger zoekt, al dan niet in cocreatie met de burger. De politie coacht. Het dossier wordt automatisch gescreend en landt afhankelijk van de uitkomst op het bureau van de rechercheur of de Officier van Justitie. Waar sprake is van meervoudige problematiek kunnen relevante maatschappelijke partners ingeschakeld worden. Denk aan Veilig Thuis of Slachtofferhulp Nederland.

Proeftuinen organiseren

Burgeropsporing is niet nieuw, de manier waarop het ingericht wordt wel. Door te experimenteren en leren naar aanleiding van proeftuinen kan optimaal worden ingespeeld op de wensen en behoeften van de gebruiker.

Een bijkomend voordeel is dat een proeftuin de mogelijkheid biedt de routing van de dossiers door de organisatie te volgen. Mogelijk dat hier blinde bottlenecks aanwezig zijn die niet voorafgaande aan de implementatie zichtbaar zijn.



Uitgangspunten 'opsporen'

Dienstbaarheid

Redenerend vanuit de optiek dat er aansluiting op een maatschappelijke beweging gezocht wordt houdt in dat de burger hierin centraal staat. Dit betekent vrijwel automatisch dat het organisatorisch belang ondergeschikt is aan het maatschappelijk belang van het thema. Om deze reden zal het uitgangspunt bij de ontwikkeling van 'opsporen' het faciliteren van de maatschappelijke wens zijn. Het thema staat dus centraal, niet de organisatie.

Om de gebruiker zo goed mogelijk te kunnen bedienen zijn veiligheid en gebruiksvriendelijkheid leidend in het ontwikkelproces.

Dit betekent overigens niet dat er geen sprake kan zijn van een win-win situatie. Waar het organisatorisch belang het maatschappelijk belang niet schaadt is er geen reden om deze belangen niet na te streven. Een voor beeld van een verwacht neveneffect is het binnenhalen van meer informatie door een nieuwe dynamiek tussen de politie en de klant.

VVC delicten als startpunt

De proeftuin van het OM in Arnhem richt zich primair op VVC zaken. Dit is een extra reden om ook 'opsporen' in eerste instantie op VVC zaken te richten.

Er zijn meerdere redenen om dit startpunt te kiezen. Ten eerste zijn het relatief eenvoudige zaken waarbij zonder bijzondere opsporingsmethoden resultaat geboekt kan worden. Snelle resultaten zijn belonend en motiveren de gebruiker hiermee meer dan complexe zaken.

Daarbij zijn meer omvangrijke zaken dusdanig complex dat een App in mindere mate geschikt is als begeleidend

Daarbij is de gebruiker eenvoudig te coachen, en door een groot gedeelte van het personeelsbestand.

- Gebruiker is relatief eenvoudig te coachen;
- Gebruiker zal krijgt veel mogelijkheden aangeboden.

Verwachtingsmanagement bij gebruiker

Niet geheel binnen de scope van de ontwikkeling van 'opsporen' maar onlosmakelijk verbonden de functionaliteit is de opvolging.

Wanneer een gebruiker tijd en energie steekt in het onderzoek, en mogelijk zelf gecoacht wordt door de politie, wordt een bepaalde verwachting gewekt. Momenteel wordt een zaak zonder opsporingsindicatie beantwoordt met een standaard brief waarin vermeld wordt dat er wegens een gebrek aan opsporingsindicatie geen onderzoek verricht zal worden. Dit bevat een risico voor de functionaliteit. Wanneer de populaire opvatting binnen de publieke opinie zou zijn dat de politie geen actie onderneemt waar wel verwachtingen gewekt wordt zal het gebruik naar verwachting sterk afnemen.

Om deze reden is het verstandig om in het kader van verwachtingsmanagement bepaalde richtlijnen te hanteren in de afdoening.

Enkele mogelijkheden:

Afdoening op maat. Bijvoorbeeld telefonisch of met een persoonlijke brief

Een standaard brief die wel ingaat op het feit dat de burger onderzoek verricht heeft.

Openheid in prioritering m.b.t. VVC delicten per wijkteam en een duidelijk motivering hierbij.

Hiermee de casescreening inzichtelijk maken voor de klant. Compleet transparant screenen.

