

## Verslag algeheel beeld bezoeken BT's Arnhem, Den Bosch, Rotterdam en Assen/Hoogeveen

Bezoeken vonden plaats op 10 en 17 september.

- Deelnemers reageren in eerste instantie positief en willen graag meedoen.
- In geen enkel geval neemt burger na eerste contact zelf contact op met politie m.b.t. vragen/opmerkingen op de hiervoor beschikbaar gestelde 06 nummers.
- Vanuit politie is er contact opgenomen met de gebruiker in Arnhem, Assen en Den Bosch (Rotterdam nog geen inzicht)
  - o Deelnemers reageren slecht op dit nabellen. Vooral in Den Bosch wordt er niet opgenomen, er wordt niet teruggebeld, er wordt niet op voicemail gereageerd en apps worden niet beantwoord. Collega's hebben het idee dat contact vermeden wordt.
  - o Uit nabelgesprekken in Arnhem komen de volgende redenen naar voren voor niet uitvoeren van het onderzoek:
    - Ik heb er geen tijd voor / heb andere prioriteiten
    - Ik wil bij nader inzien toch niet meedoen
    - Ik vind het een taak voor de politie
  - o In Assen komt nog een ander inzicht naar voren. Hier geven gebruikers aan dat het middel niet aansluit bij hun wens:
    - 1x wordt aangegeven dat men liever op een laptop werkt.
    - 1x wordt aangegeven dat de gebruiker te veel info heeft om in te typen en liever een contactpersoon bij de politie belt. Betreft casus met relatief groot economisch belang, burger wil tempo maken.

Het beeld dat we vanuit de collega's krijgen is dat de energie bij de deelnemers snel wegvloeit. Na het aangeven dat men mee wil doen volgt geen daadwerkelijke actie.

Reden is deels bekend, veel deelnemers zijn echter nog net bevraagd.

### Actie 10.2.e en 10.2.e

Alle deelnemers nabellen om inzicht te krijgen in:

- o Reden waarom ze mee wilden doen
- o Reden waarom ze de app wel/niet hebben geïnstalleerd
- o Reden waarom ze wel/geen onderzoek hebben gedaan
- o Reden waarom ze geen wel/dossier hebben ingestuurd
- o Vraag wat voor hen reden zou zijn wél door te zetten.
  
- o Vraag wat er volgens hen beter kan qua proces
- o Vraag wat er volgens hen beter kan qua inhoud (app)

### Organisatie proeftuin

De organisatie van de verschillende proeftuinen verschilt per locatie. Dit is een bewuste keuze om zo veel mogelijk aan te sluiten bij lokale werkwijze. Dit levert de volgende inzichten op:

- In Assen en Den Bosch is de coördinerende collega ook betrokken bij de uitvoering. Hierdoor is er goed zicht op de stand van zaken.
- De overige locaties worden door een OS aangestuurd. Dit gebeurt op enige afstand van de VVC die het feitelijke werk doen. Dit is niet per se negatief gezien het aantal aanmeldingen. Wel zorgt dit voor langere lijnen waardoor bijsturen minder effectief is.
- Wegzetten van werkzaamheden bij I&S is op twee locaties gebeurd. Dit is geen succes vanwege een gebrek aan tijd of expertise bij de collega's

