

Feedback

- **Projectplan**
 - **Concreter maken wat het plan oplevert. Wel of niet in de politie app?**

Het resultaat van het project is een applicatie die slachtoffers van stalking in staat stelt een dossier bij te houden waarin alle voorvallen vastgelegd worden.

Deze applicatie zal onderdeel gaan uitmaken van de nieuwe App van de Nationale Politie. Deze nieuwe politie-app wordt naar verwachting in september / oktober 2018 gelanceerd en zal de huidige politie-app gaan vervangen. Waar de oude app vooral gebruikt wordt om informatie te verstrekken zal de nieuwe app zich meer op interactie met de burger richten.

De functionaliteiten met betrekking tot stalking die in de App ter beschikking worden gesteld zijn in eerste instantie vanuit het opsporingsperspectief vormgegeven en hadden betrekking op stalking én huiselijk geweld. Het gekozen uitgangspunt was een logische keuze omdat dit een inhoudelijk sterk dossier garandeert.

De opzet is voorgelegd aan de recherchepsychologen van het programma 'ex-partner stalking' van de Nationale Politie, ^{10.2.e} en ^{10.2.e}. Dit zijn op nationaal niveau dé experts op het gebied van stalking.

Vanuit hun expertise hebben zij geadviseerd de invalshoek te veranderen en de App vanuit slachtofferperspectief vorm te geven. Dit voortschrijdende inzicht heeft tot de volgende wijzigingen geleid:

1. Stalking en Huiselijk Geweld worden niet in één App geïntegreerd. De delicten hebben in ander karakter en vragen om een andere benadering. De grootste toegevoegde waarde is te vinden op het gebied van stalking. Om deze reden is besloten de App meer focus te geven en enkel voor slachtoffers van stalking te ontwikkelen.
2. Veiligheid van de gebruiker is te allen tijden lijdend. Het escalatie-alarm komt hiermee te vervallen.
Hiervoor is gekozen omdat het escalatie-alarm door de gebruiker gezien kan worden als het begin van de stalking. Dit zou kunnen betekenen dat gebruikers wachten met het zoeken van hulp totdat de App aangeeft dat er sprake is van escalatie. Dit staat haaks op het beleid van de Nationale Politie dat gericht is op het zo snel mogelijk zoeken van hulp door de slachtoffers. Dit is van belang omdat de eerste weken van een stalkingsproces van groot belang zijn voor het verdere verloop.
3. De App bestaat uit minder vragen. Vanuit het oogpunt van gebruiksvriendelijkheid wordt enkel de meest basale informatie bevroegd. Hierdoor zijn de incidenten in grote lijnen vastgelegd zonder dat het invoeren van deze incidenten zorgt voor een te grote belasting voor het slachtoffer. Het overvragen van het slachtoffer kan leiden tot het niet registreren van alle incidenten, of het onvolledig registreren van incidenten.
4. De App zal enkel gebruikt worden als registratie instrument, niet als informatiebron. Voor informatie zijn andere kanalen meer geschikt. Vooral experts op het gebied van stalking. Het geven van informatie kan leiden tot het uitstellen van de hulpvraag. Zoals in punt 2 gesteld is dit onwenselijk.

De App is in de huidige vorm dus geen allesomvattende oplossing voor meerdere problemen. Maar een bruikbaar instrument voor een specifieke en kwetsbare doelgroep.

De wijzigingen hebben uiteindelijk geresulteerd in een App bestaande uit 4 hoofdschermen. Deze schermen zijn als volgt opgebouwd:

1. **Algemene informatie** m.b.t. de belager. Hierin zijn drie categorieën herkenbaar:
 - a. Onbekende dader, een signalement.
 - b. Onbekende dader, wel signalement. Signalement wordt vervolgens uitgevraagd.
 - c. Bekende dader. Naam, adres, contactgegevens, relatie en social media account worden bevroegd.

Deze informatie hoeft slechts eenmaal ingevoerd te worden. Later aanvullen is mogelijk.

2. **Incidentregistratie.** Hier wordt het feitelijke logboek gecreëerd door de beantwoording van enkele vragen.
 - a. Datum en tijdstip;
 - b. Locatie. (handmatig of aan de hand van google maps);
 - c. Soort contact (direct, telefonisch, e-mail, social media, anders;
 - d. Omschrijving incident;
Hierbij wordt in gesloten vragen gevraagd of er sprake is van vernieling en/of mishandeling. Bij 'ja' verschijnt de pop-up 'neem contact op met de politie voor advies'. Dit in verband met escalatiegevaar;
 - e. Getuigen? Optie tot vastleggen contactgegevens;
 - f. Uploadmogelijkheid foto/film/video/geluidsfragment/screenshot.
3. **Tijdslijn.** De input wordt op een tijdslijn geprojecteerd. Hiermee wordt visueel inzicht in de situatie gecreëerd. *NIET IN MVP*
4. **Overdrachtsfunctie.** Hier kan het dossier in PDF formaat overgedragen worden naar een ontvanger naar keuze. Foto's worden hierin opgenomen. De overige mediafiles zijn niet automatisch te versturen i.v.m. de beperkte mogelijkheden van de infrastructuur van de Nationale Politie. De overdracht van de overige mediafiles zal op de gebruikelijke wijzen gebeuren.

- **Projectorganisatie**
 - **Wie is voorzitter stuurgroep en ook wie is stuurgroeplid?**

Voorzitter stuurgroep: N.T.B. Dit gebeurt in overleg met 10.2.e .

Lid van de stuurgroep: 10.2.e namens Nationale Politie programma Ex-Partner Stalking. Vertegenwoordigd de gebruikers van de App.

10.2.e namens Nationale Politie programma Nieuwe Media en Digitale Dienstverlening (NMDD). Vertegenwoordigd de ontwikkelaars van de App.

10.2.e / 10.2.e namens het Innovatieteam van het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

- **Wie monitort, informeert de projectleider en wanneer gaat de projectleider naar de stuurgroep?**

Dee stuurgroep zal drie maal samenkomen met de projectleider. Deze momenten zijn afgestemd op de werkwijze van het ontwikkelteam.

- 1 Twee weken voor het begin van de eerste sprint zal de stuurgroep bijeen komen. De projectleider (10.2.e) zal aan de hand van een wireflow uitleggen hoe de App eruit zal zien. Aanpassingen zijn in dit stadium nog mogelijk.
- 2 Na afloop van sprint 1 zal een demo gehouden worden waarin de ontwikkelingen tot dan toe getoond worden. De stuurgroep is hiervoor uitgenodigd. De demo's vinden standaard plaats op de dinsdagochtend.
- 3 Na afloop van sprint 2 zal wederom een demo gehouden worden waarbij het eindresultaat getoond zal worden.

- **Organisatiebeheersing**
 - **Benodigde capaciteit goed vastgelegd? Bij escalatie naar opdrachtnemer ... en dan hoe verder? Naar opdrachtgever of stuurgroep?**

Voor de ontwikkeling wordt een beroep gedaan op één scrumteam van de Nationale Politie, programma NMDD. Dit team wordt extern ingehuurd door NMDD bij 10.2.g en werkt bij NMDD op locatie in Zeist. Het team bestaat uit 9 teamleden met allen een eigen expertise (zie projectplan hoofdstuk 2.3). Dit team is tot eind 2018 contractueel vastgelegd en beschikbaar voor de ontwikkeling.

Verder zijn er vanuit de Nationale Politie enkele medewerkers aan het project gekoppeld.

- Product Owner App vanuit programma NMDD. Fungeert als het inhoudelijke aanspreekpunt van het ontwikkelteam. Betrokken en beschikbaar.
- Programma Ex-Partner Stalking levert desgewenst input en neemt zitting in de stuurgroep. Op de achterhand zijn de onderzoekspsychologen ook beschikbaar voor advies.
- Projectleider is gedurende de ontwikkeling full time beschikbaar.

Escalatie vindt plaats bij de stuurgroep.

- **Financiën**

- **Geldbeheersing lijkt goed.**
- **Financieel klopt het nog niet: sprint kost EUR 10.2. en wordt voor EUR 10.2. in rekening gebracht bij ons. Wat is de investering van politie vs wat wordt er aan JenV gevraagd.**

De ontwikkeling kost 2 sprints. De kosten per sprint zijn €10.2.g ex. 21% BTW.
 De kosten per sprint inclusief BTW zijn €10.2.g
 Dit brengt het totaalbedrag voor het ontwikkelteam voor 2 sprints op €10.2.g
 Voorts zijn er middelen nodig voor de aanschaf van certificaten en/of software-tools. Vanuit het ontwikkelteam worden de kosten hiervan geraamd op €10.2.g euro.

De totale kosten voor de ontwikkeling van de applicatie worden hiermee vastgesteld op €11.1, 10.2.g
 Het Ministerie van Justitie en Veiligheid wordt gevraagd om te voorzien in de ontwikkelkosten van de gewenste functionaliteiten. Zoals eerder beschreven wordt de ontwikkeling uitgevoerd door 10.2.g

De bijdrage van de Nationale Politie bestaat uit het vrijmaken van politiepersoneel van het programma Nieuwe Media en Digitale Dienstverlening en het onderhouden en uitbreiden van de App na oplevering.

Voor de ontwikkeling van de App is input nodig van de volgende politiemedewerkers:

- Product Owner Apps voor de duur van 5 weken. € 10.2.g
- Business Owner Apps voor de duur van 10 weken. € 10.2.g
- Product Line Manager Apps voor de duur van 4 weken € 10.2.g
- Recherchepsycholoog voor de duur van 4 dagen € 10.2.g

Het genoemd aantal uren zijn schattingen. De daarop gebaseerde kosten zijn berekend conform de salaristabel voor de sector Politie en worden totaliteit geschat op €10.2.g

Na de ontwikkeling zal de App onder het beheer van Dienst ICT van de Nationale Politie vallen. De kosten voor het beheer en het onderhoud van de applicatie zullen ook door de Nationale Politie gedragen worden. Dit zal plaatsvinden bij team Apps van programma NMDD.

De kosten hiervan zijn als volgt (schatting):

- 1-2 sprint voor ontwikkelen van aanvullende functionaliteiten. 10.2.g - 10.2.g euro
- 0.5 – 1 sprint oplossen ad-hoc bugs en regulier onderhoud 10.2.g - 10.2.g euro

Geraamde kosten onderhoud en ontwikkeling 10.2.g 10.2.g euro

Geraamde kosten personeel ontwikkelfase 10.2.g
 Totale bijdrage Nationale Politie 10.2.g – 10.2.g euro

- **Risicoanalyse**
 - ***Dit is erg beperkt, er zijn er maar 2 risico's? Waarde is tussen erg laag en erg hoog?***

Financiële risico's

Overschrijding van tijd of budget wordt door de agile/scrum methode vermeden. Tijd en kosten zijn in deze methode gefixeerd. De kwaliteit is de enige variabele. Om de kwaliteit te borgen wordt gewerkt aan een Minimal Viable Product (MVP), een product dat de minimaal gewenste functionaliteiten bevat. Dit MVP wordt aan de hand van feedback en verdere behoeften verder uitgewerkt naar een optimaal product.

Het MVP binnen dit project is zoals eerder in dit stuk beschreven. Het MVP wordt door de ontwikkelaars haalbaar geacht in een periode van 2 sprints.

NMDD garandeert de ontwikkeling van het MVP binnen het budget.

Kans: 1/5
Impact: 1/5
Risico eigenaar: NMDD

Juridische risico's

Juridische consequenties worden afgewend doordat de input in het MVP lokaal, dus op het device, wordt opgeslagen. Hiermee wordt voorkomen dat de informatie op de server van de politie of een extern bedrijf staat. Dit wordt expliciet naar de gebruiker toe gecommuniceerd.

De voordelen hiervan zijn:

- Er ontstaat geen onduidelijkheid of de input bij de politie bekend is.
- De input valt niet onder gegevens zoals beschreven in de Wet politiegegevens (WPG).

Momenteel wordt onderzocht of een meer gebruiksvriendelijke manier van gegevensopslag mogelijk is. Dit valt echter niet binnen de scope van het MVP.

Kans: 1/5
Impact: 2/5
Risico eigenaar: NMDD

Technische risico's

Onder technische risico's wordt verstaan het risico op het crashen van de app of het niet functioneren van de App. Dit wordt ondervangen doordat de App bij NMDD wordt ontwikkeld en onderhouden. Zij hebben met de huidige verouderde App een crashpercentage van 0.24%. Eventuele bugs zijn snel op te lossen omdat het ontwikkelteam ook voorzien in het onderhoud.

Verder is de App in het MVP niet afhankelijk van internetverbindingen omdat de opslag lokaal plaatsvindt.

Kans: 5/5
Impact: 1/5
Risico eigenaar: NMDD

Een aanwezig technisch risico is zichtbaar in de overige technische infrastructuur. Het transporteren van foto-, geluids- en filmmateriaal zal handmatig plaats moeten vinden omdat de infrastructuur geen transfers van meer dan 100mb toelaat. Naar verwachting zijn de logboeken vele malen groter.

Momenteel wordt er binnen de Nationale Politie gewerkt aan het moderniseren van de ICT voorziening. Het is nog onbekend wanneer de ICT infrastructuur up-to-date is.

Kans: 5/5
Impact: 1/5
Risico eigenaar: Nationale Politie ICT

Gebruikers risico's

Er zijn meerdere gebruikersrisico's

Ten eerste kan het onduidelijk zijn voor de gebruiker of de input al dan niet bij de politie bekend is. Om dit te ondervangen wordt zowel in het beginscherm als op de overdracht pagina duidelijk vermeld dat een registratie geen melding is. Op deze wijze wordt de gebruiker ten overvloede geïnformeerd. Het blijft echter een risico dat niet geheel voorkomen kan worden. Door in de App zo in mogelijk leesvelden op te nemen wordt getracht geen informatie overload te creëren. Op deze wijze zal er meer aandacht zijn voor de tekst die wel in het scherm verschijnt.

Kans: 2/5
Impact: 4/5
Risico eigenaar: Gebruiker

Misbruik is een niet te voorkomen risico. Het logboek kan gezien worden als een aanvulling op de aangifte. Er worden valse aangiften gedaan en het is aannemelijk dat de App hier ook voor misbruikt zal worden. Dit is echter strafbaar gesteld in het Wetboek van Strafrecht art. 188. Bij het vermoeden van misbruik kan dit door de betrokken agent gemeld worden aan de gebruiker. Indien er aanleiding toe bestaat kunnen er verdere stappen ondernomen worden.

Kans: 5/5
Impact: 1/5
Risico eigenaar: Gebruiker

Tot slot kan de App gehackt worden. Om dit te voorkomen zullen voorafgaand aan de lancering zogenaamde PEN-testen uitgevoerd worden. Daarbij bestaat de mogelijkheid om de App van een wachtwoord te voorzien. Aangezien de opslag in het MVP lokaal geregeld wordt heeft dit geen meerwaarde. Wanneer de opslag extern plaats zal vinden zal de App beveiligd worden. Waarschijnlijk zal dit door middel van de Digi-D code van de gebruiker gebeuren.

Kans: 1/5
Impact: 4/5
Risico eigenaar: Nationale Politie / gebruiker

- **Communicatie:**
 - ***Er is een aanzet gegeven maar vereist nog wel nadere uitwerking.***

Een exacte communicatie strategie is nog niet uitgewerkt. Er zijn wel enkele pijlers bekend waar deze strategie op zal leunen.

Samenwerking met maatschappelijke partners. Slachtofferhulp Nederland heeft al aangeboden een verwijzing op hun website te plaatsen. Na de politie is dit de eerste hit op google wanneer informatie gezocht wordt.

Verder worden de Nederlandse Huisartsen benaderd alsmede de website Thuisarts.nl. Ook wordt fysiek informatiemateriaal verspreid bij huisartsen en gemeentehuizen.

Agent als ambassadeur. Binnen de politie zijn er gespecialiseerde afdelingen die zich bezig houden met stalking (vaak gecombineerd met huiselijk geweld). Vanuit het programma Ex-Partner Stalking wordt in het najaar van 2018 vernieuwd beleid uitgedragen naar deze experts. Hierin wordt ook vermeld dat er een App gaat komen die het registeren van incidenten faciliteert.

Interne communicatiekanalen zullen ook gebruikt worden om de lancering bekend te maken. Doordat de het digitale logboek opgenomen zal worden in de nieuwe politie App wordt meegelift op het bereik hiervan.

Wanneer een agent contact heeft met een potentiële gebruiker kan via mond-op-mond

Social Media en website. De sociale media en website van de Nationale Politie wordt beheerd door NMDD. Deze kanalen zijn hiermee gemakkelijk te gebruiken het bekendmaken van de lancering van de App en het verwijzen naar deze App.

Nieuwe App vervangt de oude. Door te updates wordt de nieuwe App automatisch geïnstalleerd bij gebruikers van de oude App. Hierdoor zijn direct 60.000 potentiële gebruikers bereikt.