

BART! SOCIAL MEDIA PROCES IN OPERATIONEEL CENTRUM POLITIE

› UITDAGING

Technologische ontwikkelingen creëren doorlopend nieuwe communicatieplatforms, en daarmee manieren om 24/7 met elkaar in verbinding te staan en informatie uit te wisselen. Burgers verwachten van de overheid dat ze deze nieuwe mogelijkheden gebruiken om in verbinding te blijven met de burgers. Ook erkennen burgers meer en meer dat zij zelf een rol spelen bij de leefbaarheid en veiligheid van hun buurt. Dat blijkt uit tal van initiatieven op dit gebied, zoals de oprichting van buurt WhatsApp-groepen en Buurt Interventie Teams. Hoe sluit het Operationeel Centrum (OC) van de politie in de gemeenschappelijke meldkamer hier op aan?

BURGERS VERBINDEN VOOR EEN VEILIGERE LEEFOMGEVING!

Burger Alert Real Time (BART!) is een digitaal participatiesysteem voor een veilige en leefbare buurt. Zaken met én zonder spoed kunnen buurtbewoners 24/7 delen met politie, gemeente en andere BART! -gebruikers. Bij overlast, verdachte situaties of sociale problemen geven burgers een digitale waarschuwing en indien nodig onderneemt de politie of de gemeente direct actie. Geen wachtrijen meer. Ook kan de politie zelf burgers alarmeren: 'Momenteel veel auto-inbraken in uw buurt'.

BART! is een samenwerkingsproject waarin de gemeente Den Haag, de politie, CGI, TNO en TIGNL samen investeren. BART! is nu nog in een onderzoeksfase. Momenteel wordt met kleine stappen experimenteel gewerkt met de Haagse stadsdelen Escamp en Leidscheveen/ Ypenburg, zodat tussenresultaten bijdragen aan de opbouw van een volledig participatiesysteem.

INNOVATIE WERKPROCES POLITIE

De implementatie van een platform als BART! zal effect hebben op de huidige werkprocessen van de politie, bijvoorbeeld op het proces van de afhandeling van spoedmeldingen in het Operationeel Centrum (OC). In de context van BART! heeft TNO samen met de politie in 2018 verkend hoe drie belangrijke processen in de toekomst er uit zouden kunnen zien. De inzichten worden hieronder per proces gepresenteerd.

PROCES 1: MELDER STUURT EEN FOTO MEE MET EEN 112-MELDING

Scenario 1: Iemand ziet een verdachte situatie, meldt dat door mobiel te bellen met 112 en stuurt meteen een foto mee. De foto wordt door de intake-centralist van het OC gebruikt om op door te vragen en de situatie te duiden. Vervolgens gaat de foto, via de regio-centralist, naar de politie eenheid ter plaatse.

Om scenario 1 mogelijk te maken moeten bij de politie aanpassingen plaatsvinden die het mogelijk maken om foto's te ontvangen en te relateren aan meldingen. Verder zullen deze foto's gedeeld moeten kunnen worden met het Real Time Intelligence Center (RTIC) en met de agent ter plaatse. Een belangrijke principe hierbij is dat het verwerken van de foto de snelheid van de afhandeling van de melding niet mag vertragen. De foto moet beschouwd worden als aanvullende informatie op de

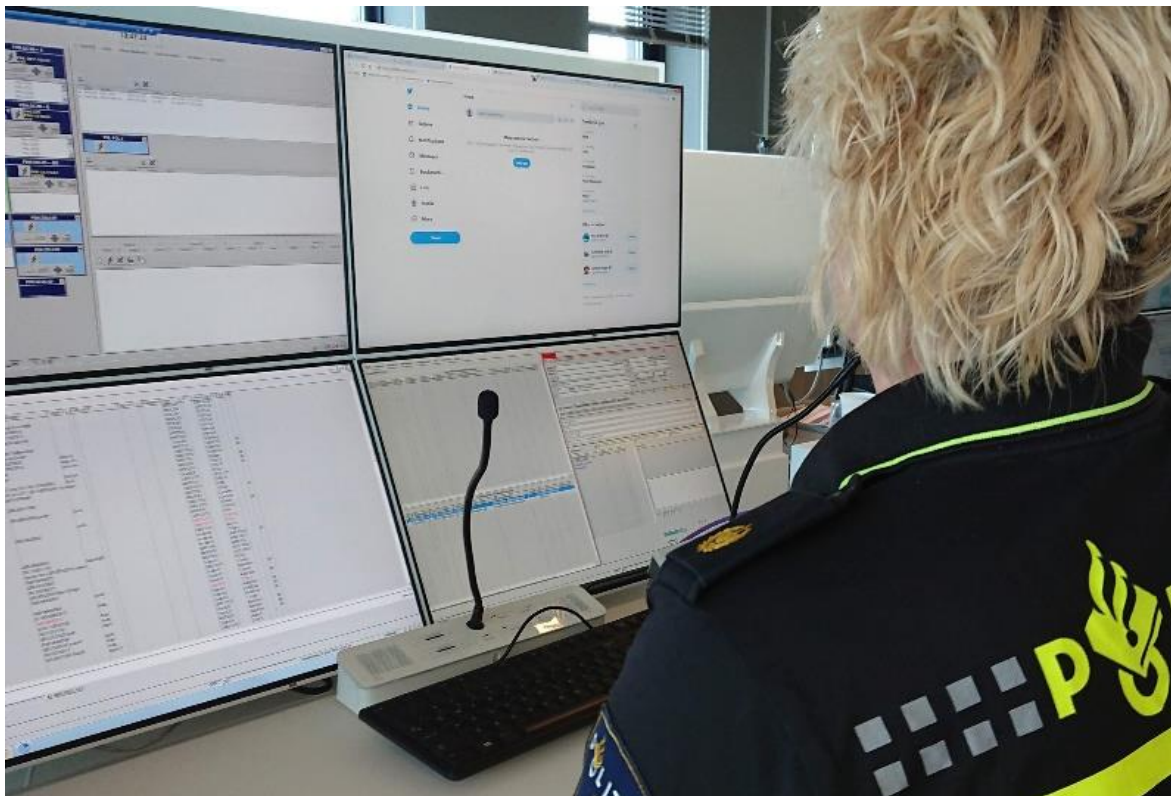
melding, een agent hoeft niet te wachten op de foto voordat hij op een urgente melding afgaat. Verder zijn er bijvoorbeeld afspraken nodig over hoe en waar foto's worden opgeslagen.

PROCES 2: BERICHTEN UIT OPENBARE SOCIALE MEDIA (BIJV. TWEETS) WORDEN AUTOMATISCH GELEZEN EN GEBUNDELD

Scenario 2: Er is een 112-melding van inbraak. Daarna komen er diverse Tweets binnen over inbraken, teveel om snel te kunnen zien of ze bruikbare informatie bevatten voor de politie. Het is ook onduidelijk of het diezelfde inbraak betreft. De relevante Tweets worden er automatisch uit gefilterd en automatisch aan de juiste melding toegevoegd.

Scenario 3: Er worden Tweets gepost over een inbraak, in de tekst wordt 'inbraak' vermeld. Uit deze Tweets worden relevante Tweets gefilterd en gebundeld en wordt automatisch een inbraak-melding gegenereerd voor een specifiek adres.

Om scenario 2 en 3 mogelijk te maken moet een Complex Event Processor (CEP) ontwikkeld worden die berichten automatisch analyseert, relevante berichten selecteert en bundelt, en tenslotte routeert naar het juiste 'loket', alwaar de melding kan worden afgehandeld. Belangrijk principe bij de implementatie van deze manier van werken is dat de intake centralist eindverantwoordelijk blijft voor de validatie en juiste classificatie van meldingen, zodat voorkomen wordt dat meldingen niet, of niet tijdig, worden afgehandeld. Twee andere belangrijk principes zijn dat de CEP classificeert op basis van inhoud (tekst, foto/video/audio) én meta-data (verzender, locatie, tijdstip) van het bericht en dat de CEP 'leert' van validatie of correcties door de intake centralist.



Figuur 1 Centralist achter dashboard voor het afhandelen van meldingen

PROCES 3: BERICHTEN IN EEN GESLOTEN GROEP (BIJV. WHATSAPP) WORDEN GEFILTERD EN DOORGESTUURD NAAR EEN AGENT TER PLAATSE

Scenario 4: De wijkagent is lid van een levendige buurt-WhatsApp-groep. Er komen veel berichten langs. Relevante berichten worden voor hem of haar gefilterd, gebundeld en geprioriteerd tot een totaalbeeld met een helder handelingsperspectief voor de politie en voor burger. Het OC blijft 'in the loop' en kan 'meekijken'.

Om scenario 4 mogelijk te maken zal een CEP alle berichten in de WhatsApp-groep moeten meelezen, filteren, bundelen en prioriteren, zodat de agent niet zelf alle berichten hoeft te lezen. Het is daarbij belangrijk dat de CEP geen meldingen mist. Berichten van de agent aan de groep moeten voor alle groepsleden zichtbaar zijn. Tenslotte moet de agent kunnen doorvragen n.a.v. een bericht: hij moet aanvullende vragen kunnen stellen aan de zender van het bericht of aan de hele groep.

MEERWAARDE

De boven beschreven nieuwe manieren van werken versterken de verbinding tussen burgers en politie. Door de inzet van slimme technologie worden binnen meldingen zoveel mogelijk type data (spraak & beeld) gebruikt om een goed beeld te krijgen van wat er aan de hand is (proces 1). Er wordt voorkomen dat mogelijk relevante berichten handmatig gefilterd moeten worden in het OC (proces 2) of door de wijkagent (proces 3). Tenslotte wordt een melding completer gemaakt indien er aanvullende informatie beschikbaar is op social media (proces 2). Een snellere en completer beeld verhoogt de heterdaadkracht van politie en burgers en daarmee de veiligheid op straat.

ROL VAN DE POLITIE EN TNO IN BART!

De politie stelt de onderzoeksvragen, denkt mee met het genereren van oplossingen en biedt de omgeving om oplossingen in de praktijk te beproeven. TNO levert kennis op het gebied burgerparticipatie, gebruik van social media, en procesmodellering. TNO onderzoekt en ontwikkelt vernieuwde concepten voor de processen voor de centralist, het RTIC of de agent op straat.

MEER INFORMATIE EN CONTACT

Heeft u vragen, neem dan contact op met Leo Koenraads (leo.koenraads@politie.nl) of Marijn Rijken (marijn.rijken@tno.nl) of bekijk de website: www.bartportal.nl.