



POLITIE

Samenvatting: Proeftuin Het Nieuwe Melden

**Wateringse
Veld**

Proeftuin Het Nieuwe Melden: wat hebben we geleerd?

15 april – 15 juni 2021 Wateringse Veld Den Haag

Inleiding

Sociale media bieden veel nieuwe kansen en mogelijkheden. Kijk bijvoorbeeld naar al die initiatieven in buurten en wijken, waarin bewoners digitaal elkaar opzoeken en zich met elkaar verbinden. Ze willen samen werken aan een betere buurt. Al die groepen laten zien dat bewoners veel problemen samen op kunnen lossen. Maar als het gaat om bijvoorbeeld veiligheid en leefbaarheid is soms ook hulp van de gemeente, de politie of andere hulpdiensten nodig.

Communicatie in de buurt via sociale media leidt tot verandering in de verwachtingen van bewoners. Als gevolg is in de toekomst de belangrijkste verbinding met de gemeente of de politie mogelijk niet langer de telefoon, maar een van de sociale mediakanalen. Hoe sluiten de professionals daarop aan? Zoals bij elke belangrijke trend zijn de meningen over sociale media en digitale buurtgroepen verdeeld. Maar één ding is zeker: politie en gemeente kunnen er niet omheen. Zij moeten iets van deze ontwikkelingen vinden om in verbinding te blijven met de samenleving. In het project BART! (Burger Alert Real Time) hebben Politie, gemeente, bewoners, het bedrijfsleven en wetenschappelijke instellingen geëxperimenteerd in de dagelijkse praktijk om erachter te komen hoe nieuwe media het meest effectief ingezet kan worden binnen het veiligheids- en leefbaarheidsdomein. (Bron: Burger Alert Real Time p. 4, 5)

In de periode april – juni 2021 hebben de Nationale Politie, de Gemeente Den Haag, TNO en CGI samen met bewoners in de wijk Wateringse Veld een vervolg gegeven aan de bevindingen in het project BART! Daarbij werd de techniek van dat project twee maanden in de praktijk ingezet, met als doel om te testen hoe de verbinding tussen de overheid en de buurt via digitale buurtgroepen werkt. Levert dat echt de meerwaarde op die we er allemaal van verwachten? We hebben deze proeftuin de naam “Het Nieuwe Melden” (HNM) meegegeven, omdat we daarmee ook aansluiten bij ontwikkelingen binnen de portefeuille dienstverlening van de Nationale Politie.

Doel

Het doel van het onderzoek is om het zogenoemde ‘Het Nieuwe Melden participatiesysteem’ toe te passen en daarvan te leren. Het onderzoek is exploratief van aard. Het doel is om te leren:

- 1) of de techniek naar wens functioneert;
- 2) wat bewoners van de digitale manier van melden en interactie met de politie en gemeente vinden; en
- 3) wat de professionals (van de politie) ervan vinden.

Het doel is dus om zowel te leren over de techniek als over de bijbehorende nieuwe meld-, werk- en interactieprocessen: d.w.z. nieuwe manieren van melden inclusief het werken met zogenoemde ‘vroeg-signalen’ en nieuwe manieren van interactie tussen buurtbewoners onderling en tussen buurtbewoners en de politie.

Praktische invulling

Om dit experiment een goede kans van slagen te geven hebben we de verbinding gezocht met een wijk met meerdere actieve digitale buurtgroepen: Wateringse Veld. Het idee was om de proeftuin zoveel mogelijk in te richten in lijn met de uitgangspunten van BART!: aansluiten op bestaande digitale buurtgroepen en op apps die al door bewoners gebruikt worden. In de aanloop naar het experiment werden we echter geconfronteerd met een belangrijke ontwikkeling die aansluiting op de dagelijkse praktijk van de bewoners helaas niet mogelijk maakte. Van Whatsapp werd geen toestemming verkregen om Whatsapp-berichten te gebruiken als onderdeel van deze proef. In eerdere experimenten van BART! was dit nog wel geoorloofd, maar nu niet meer.

Hiermee werd een experiment op basis van de BART!-uitgangspunten - aansluiten op bestaande digitale buurtgroepen - feitelijk niet mogelijk. Om de proef toch uit te kunnen voeren hebben we gezocht naar een alternatief. Dat hebben we gevonden in de buurtapp VeiligeBuurt; enerzijds omdat

die app al eerder verbonden was aan de HNM techniek en anderzijds, omdat die app al in beperkte mate in de wijk Wateringse Veld werd gebruikt. Via de coördinatoren van de whatsappgroepen hebben we gebruikers gevraagd om gedurende de proef van twee maanden naast de whatsapp-groep ook VeiligeBuurt te gebruiken voor de communicatie over leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Daarnaast werd via de bestaande VeiligeBuurt groepen geworven voor de proeftuin. De bewoners waren dus verbonden via de VeiligeBuurt app, de operators hadden gedurende de proef toegang tot het HNM-dashboard: Op dat dashboard werd een overzicht getoond van doorgekomen meldingen en vroegsignalen.

Om de proef een wat bredere invalshoek te geven en om de techniek goed te testen zijn tijdens de proefperiode naast de gesloten buurtgroepen ook open bronnen gemonitord. Via aansluiting van de door de politie gebruikte social media monitor Obi4wan is bezien of het mogelijk was specifieke berichten gericht op de wijk Wateringse Veld uit de open bronnen te filteren en zichtbaar te maken op het dashboard.

Privacy

Bij het volgen van digitale buurtgroepen rijzen al snel vragen over privacy. Inherent aan de proef is dat buurtgroepen worden gemonitord en data wordt verzameld. Dit monitoren kan alleen met de uitdrukkelijke toestemming van de deelnemende buurtbewoner(s) in die groepen. Voor dit experiment hebben we daarom in de app VeiligeBuurt zeven nieuwe buurtgroepen aangemaakt, zogenaamde proefgroepen, waar de deelnemers zich speciaal voor konden aanmelden. Door lid te worden van die groepen stemden bewoners er expliciet mee in dat hun interactie tijdens de proef werd gemonitord. Uiteindelijk werden 125 bewoners lid van de VeiligeBuurt proefgroepen.

Reikwijdte van de proeftuin bij politie en gemeente

De proeftuin had een beperkte reikwijdte. Er werd vooral gekeken naar de mogelijkheden om aan te sluiten bij de meldprocessen van de politie. Vanwege de nauwe verbinding tussen de gemeentelijke handhaving en de politie in de wijk, hebben we ook gekeken naar leefbaarheidsmeldingen voor de gemeentelijke handhavingsorganisatie. Bewoners zijn voor de start van de proef ook geïnformeerd over de reikwijdte van de proef.

Resultaten

De resultaten van deze proef zijn beschreven in twee rapporten. In het eerste rapport, van TNO, wordt gekeken naar de bevindingen bij bewoners en professionals die via de techniek van CGI met elkaar verbonden werden. In het tweede rapport, van CGI, wordt beoordeeld of de techniek in de praktijk goed heeft gewerkt. Werd een goede selectie van berichten gemaakt, was het dashboard beschikbaar en werkte dat zoals bedoeld? Was wederzijdse communicatie praktisch mogelijk?

Conclusies

Samenvattend trekken we een aantal conclusies die verder gaan dan in de rapporten van TNO en CGI zijn opgenomen. Deze conclusies zijn mede gebaseerd op de ervaringen van de projectorganisatie tijdens de looptijd van de proef. De conclusies hebben betrekking op de ervaringen van de burgers en op de werkprocessen van de politie.

De wijk:

- Ondanks dat er is geïnvesteerd in de wijk en de app coördinatoren was het resultaat een beperkte betrokkenheid. Daarvoor zien wij de volgende factoren:
- De app VeiligeBuurt had minder draagvlak dan WhatsApp: Indien WhatsApp ook gebruikt had kunnen worden – naast VeiligeBuurt – dan was er wellicht een bredere basis en dekkingsgraad ontstaan van geïnteresseerde burgers die aan de proef zouden participeren.
- Het ontbreken van een gezamenlijk onderkend veiligheidsprobleem zoals bijvoorbeeld “stelselmatige inbraken in het gebied”. Wijkbewoners willen wel verbonden zijn, maar de participatie neemt pas toe als er sprake is van een gezamenlijk onderkend probleem of belang.

- De follow-up vanuit de profs vond niet altijd adequaat plaats, dat is van invloed geweest op de mate van wederkerigheid. Melders verwachten dat hun melding wordt opgepakt: als er gemeld wordt, volgt (re)actie. Wanneer dat niet adequaat wordt gedaan, wordt een volgende keer minder snel gemeld.
- Tijdens de proef zijn geen veiligheidsadviezen of handelingskaders verstrekt, want er waren maar beperkt meldingen. Wanneer dat wel wordt gedaan, kan dat de betrokkenheid in de wijk versterken.
- Er werd door de professionals maar zeer beperkt de dialoog gezocht via de digitale chat met melders in de wijk. Deze actieve wederzijdse communicatie is nieuw en past niet goed in de huidige werkprocessen wat een belemmering bleek voor de proef.
- Voor WhatsApp kan worden gesteld dat de dekking van (preventieve) buurtgroepen groot is. WhatsApp werkt echter niet mee aan het gebruik van haar applicatie in het veiligheidsdomein voor opsporingsactiviteiten. Ook uit deze proeftuin komt weer de vraag naar voren of het formaliseren in gebruikersafspraken tussen de overheid en WhatsApp geen prioriteit moet krijgen? Hierbij zou de landelijke overheid een coördinerende rol kunnen vervullen. Vraag hierbij is hoe dit zich verhoudt tot het algemeen belang en strafvordering art. 161 “iedereen die kennis draagt van een strafbaar feit” enz. Soms heeft dit een verplichtend karakter. Whatsapp is net als de telefoon een communicatiemiddel dus kun je dit dan als Whatsapp uitsluiten in je voorwaarden?
- Gelet op de bestaande beperkingen bij Whatsapp en het brede gebruik van die app rijst de vraag of de toekomstige dienstverlening in de meldprocessen van 1-1-2, 8844 of de gemeente, voldoende kan worden vormgegeven door alleen verbinding te maken met de eigen buurtapp, of dat er daarnaast ook vanuit de overheid een nieuw digitaal loket moet komen? De visie zou dan kunnen worden:
 - Digitaal verbonden met de overheid waar men wil en kan en zoveel als mogelijk via je eigen app zoals Veiligebuurt, Nextdoor, Hopler, WhatsApp.
 - Wil of kan (men) dit niet, dan biedt de overheid ook een eigen app waarmee kan worden gemeld.

De Politie:

- De vraag rijst of deze wijze van beproeven samen met de politieoperatie nog haalbaar is? De organisatiecontext is er één van operationele krapte. Daar waar voorheen medewerking haast vanzelfsprekend was, bleek dit nu moeizamer te gaan.
- Innovatie in een omgeving van operationele krapte is een zorgpunt. De waan van de dag is dan meer leidend, terwijl innovatie wel de oplossing kan bieden voor de waan van de dag. Innovatie is nog geen vanzelfsprekendheid bij leidinggevenden of operators.
- Beproeven in de operatie vraagt een punt op de horizon en zicht op implementatie in de operatie. Bart! en Het Nieuwe Melden zijn conceptueel wat het draagvlak op de werkvloer bemoeilijkt. Een roadmap is een vereiste in het creëren van draagvlak en commitment. Dit ontbrak, begrijpelijkerwijs, in de proeftuin en ook vanuit de werkprocessen kwamen er maar beperkt impulsen.
- Het Nieuwe Melden dashboard is de zoveelste tool in de werkomgeving van het OC en RsC. Dat ondermijnt het draagvlak, ook omdat deze tool niet gepresenteerd kan worden in een visie op toekomstige systeemintegratie.
- Nieuwe tools en manieren van werken vereisen waarschijnlijk toch meer introductie en misschien ook training voor afgaand aan het gebruik. Ook als dat gebruik tijdelijk is, zoals hier ten behoeve van een proef. Enkele operators waren weliswaar betrokken in workshops voorafgaand aan de proef, maar niet iedereen. Dat was lastig door de hierboven genoemde operationele druk.

Aanbevelingen

De volgende aanbevelingen worden gedaan voor wat betreft het operationaliseren van het HNM-concept:

- Tijdens de proeftuin werd onder andere beoogd de werkprocessen van de politie te beproeven en evalueren. Er kon echter alleen een aansluiting worden gemaakt op VeiligeBuurt proefgroepen. Alleen op basis van dit onderzoek, en met alleen het gebruik van de app VeiligeBuurt, kunnen na afloop van de proeftuin nog geen concrete keuzes gemaakt worden voor het operationaliseren van het HNM-concept. Nader onderzoek is nodig om te komen tot een (roadmap naar een) toekomstige situatie waarbij er mogelijk voor de overheid wel sprake zal zijn van meerdere en verschillende sociale media bronnen (apps) aangesloten op het participatie-systeem en in het bijzonder, de dashboardfunctionaliteit voor de professionals. Ook is een heroverweging op het initiële gedachtengoed van het HNM-concept reëel: wil de overheid vast blijven houden aan het gebruik van meerdere en verschillende sociale media bronnen (apps) als uitgangspunt voor het HNM-concept,? Waarbij de burger dan zelf een keuze kan maken welke wordt gebruikt? Of dient er (daarnaast) op nationaal niveau wellicht één allesomvattende app voor de overheid te komen, mogelijk zelfs als enige app ter ondersteuning van het toekomstige HNM-concept?
- Voor wat betreft het aansluiten en koppelen van verschillende soorten sociale mediabronnen (apps) geldt dat hier voor de politie en gemeente vooral een inrichtingsvraagstuk mee is gemoeid. Betrek proactief vanuit de overheid de verschillende app eigenaren bij het daadwerkelijk realiseren en inrichten van het HNM-concept voor de politie of gemeente. Maak tezamen met hen een keuze uit het aanbod in sociale mediabronnen (apps) waarmee het HNM-concept blijvend voor de overheid kan worden ondersteund, zonder daartoe als overheid (permanent) kosten voor te hoeven maken (iedere koppeling opnieuw). Als app eigenaren overtuigd zijn (of worden) van het HNM-concept, zijn zij als partner (veel eerder) bereid om in de door ontwikkeling van het HNM-concept te investeren, of bereid om wellicht zelf (een deel van) de kosten te dragen.
- Gedurende de proeftuinfase werd gebruik gemaakt van één (1) sociale mediabron (app) ter ondersteuning van de digitale buurtgroepen (VeiligeBuurt). Bij een eventuele volgende proeftuin verdient het de aanbeveling om het HNM-concept uit te breiden met minimaal een tweede of meer (andere) sociale mediabronnen (apps), die zich - bij voorkeur – ook gebruikt worden in dezelfde buurt of wijk. Door aan het participatiesysteem steeds meer sociale mediabronnen (apps) te koppelen kan voor de politie en/of gemeente in de tijd een steeds groter bereik en dekkingsgraad van het HNM-concept worden bereikt. Het gedachtengoed van het HNM-concept kan zich daarmee in tijd voor de overheid laten opwaarderen in het gebruik (“het creëren van een steeds groter bereik en dekkingsgraad in de samenleving”). Daarnaast: met het aansluiten van meerdere sociale mediabronnen (apps) kan door de politie en/of gemeente ook invulling worden gegeven aan de beoogde multi-channel strategie (HNM-concept).

In de rapportage over de werking van de onderliggende techniek zijn nog ene aantal aanbevelingen gedaan voor wat betreft het operationaliseren van de techniek.

- Uit open bronnen kan veel relevante informatie worden vergaard, bijvoorbeeld afkomstig van individuele burgers in de samenleving. In de proef is geëxperimenteerd om die bronnen te ontsluiten via de door de politie al gebruikte social mediamonitor OBI4Wan. Daarbij zijn een aantal praktische problemen aan het licht gekomen. In de rapportage worden suggesties gedaan om dit aspect verder te verbeteren.
- De dashboardfunctionaliteit van het participatiesysteem voorziet (nog) niet in een generieke interfacemodule voor wat betreft het digitaal chatten met de burger via verschillende aangesloten sociale mediabronnen (apps). Als het HNM-concept blijft berusten op het gebruik van meerdere soorten sociale mediabronnen (apps), dan dient er voor al deze bronnen een generieke interfacemodule beschikbaar te komen. Deze interfacemodule moet zodanig in het dashboard geïntegreerd worden dat hiermee op éénduidige wijze kan worden gecommuniceerd met de aangesloten digitale buurtgroepen (ongeacht welke app men gebruikt).

- De techniek is enkel getraind op het herkennen van termen op bepaalde veiligheidsthema's (de zogenoemde High Impact Crimes) en in veel mindere mate op leefbaarheidsthema's. Het zelflerende vermogen van de intelligente technologie werd daardoor tijdens de proef op het gebied van leefbaarheid beperkt. Het verdient aanbeveling om de intelligente technologie van het participatiesysteem voor een volgende proeftuin eerst goed te trainen, ook bijvoorbeeld op het gebied van andere sociaal maatschappelijke thema's in de samenleving (leefbaarheid, 1,5 meter maatschappij, terrorisme, ondermijning, etcetera).

Bijlagen op aanvraag via de contactpersonen van de gemeente Den Haag of politie:

Rapport Het Nieuwe Melden – Evaluatie van de proeftuin (TNO)

Rapport Technische Evaluatie HNM proeftuin Den Haag (CGI)

