

TNO PUBLIEK

Defence, Safety & SecurityKampweg 55
3769 DE Soesterberg
Postbus 23
3769 ZG Soesterbergwww.tno.nl

T +31 88 866 15 00

F +31 34 635 39 77

TNO-rapport**TNO 2021 R11719**

Het Nieuwe Melden - Evaluatie van de proeftuin

Datum	oktober 2021
Auteur(s)	Dr. M.A.A. Huis in 't Veld J.J. Langefeld Ir. M. Rijken Ir. A. de Vries
Aantal pagina's	74 (incl. bijlagen)
Aantal bijlagen	6
Opdrachtgever(s)	Gemeente Den Haag Politie Eenheid Den Haag
Projectnaam	Het Nieuwe Melden
Projectnummer	060.46545/01.03

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen de partijen gesloten overeenkomst.

Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 2021 TNO

TNO PUBLIEK

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1. Inleiding	7
1.1. Leeswijzer	8
2. Onderzoek proeftuin Het Nieuwe Melden	9
2.1. Inleiding	9
2.2. Doelstelling	9
2.3. Onderzoeksvragen	9
2.4. Aanpak.....	10
2.5. Beschrijving van het onderzoek.....	12
3. Uitvoering en Resultaten vragenlijsten	14
3.1. Inleiding	14
3.2. Tweewekelijkse vragenlijst – Ervaringen met Het Nieuwe Melden (Bewoners).....	16
3.3. Eindvragenlijst – Ervaringen met Het Nieuwe Melden (Bewoners).....	19
3.4. Gebruikersbijeenkomsten	25
3.5. Het Nieuwe Melden en Operators	26
4. Doorlopen werkproces	29
4.1. Inleiding	29
4.2. Doel onderzoek en onderzoeksvraag.....	29
4.3. Opzet	29
4.4. Uitvoering en resultaten.....	30
5. Resultaten van de proef	34
5.1. Inleiding	34
5.2. Beantwoording onderzoeksvragen	34
5.3. Reflectie	37
6. Motivaties van burgers om bij te dragen aan veiligheid in de wijk	40
6.1. Psychologische drijfveren	40
6.2. Motieven voor vrijwilligerswerk	40
6.3. Sociale factoren	41
6.4. Sociale media	41
6.5. Perceptie burgers en politie	42
6.6. Relevantie en mogelijkheid om bij te dragen.....	42
6.7. Bijdragen tot in alle haarvaten: van microniveau (wijk) tot macro niveau (wereld) .	43
6.8. Bijdragen in vrijwel alle veiligheidstaken	44
7. Conclusies en advies voor vervolg	45
7.1. Psychologische drijfveren	45
7.2. Motieven voor vrijwilligerswerk	45
7.3. Sociale factoren	46
7.4. Sociale media	46
7.5. Perceptie burgers politie	46
7.6. Relevantie en mogelijkheid om bij te dragen.....	46
7.7. Bijdragen tot in alle haarvaten en in vrijwel alle veiligheidszaken	47
7.8. Reflectie en vooruitblik: Betrekken bewoners	47

7.9.	Reflectie en vooruitblik: Operators en werkproces	49
7.10.	Afsluitend	49
8.	Literatuur	51

Bijlage(n)

A Ervaringen met Het Nieuwe Melden – tweewekelijkse vragenlijst bewoners

B Vragenlijst Ervaringen met Het Nieuwe Melden – Eindvragenlijst bewoners

C Vragenlijst Ervaringen met Het Nieuwe Melden – Operators

D Ervaringen met Het Nieuwe Melden – Na elke melding

E Tips van deelnemers Het Nieuwe Melden

F Werkproces HNM – Alle meldingen

Lijst met afkortingen

CEP	Complex Event Processor
HHT	Handhavingsteam
HNM	Het Nieuwe Melden
OC	Operationeel Centrum
RSC	Regionaal Service Centrum

Samenvatting

Dit rapport doet verslag van de toepassing van Het Nieuwe Melden (HNM) systeem in de wijk Wateringse Veld, Den Haag, in het voorjaar van 2021. Het doel van de proef is om het zogenoemde 'Het Nieuwe Melden participatiesysteem' in de praktijk toe te passen in een wijk 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 deze 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. In dit rapport wordt alleen verslag gedaan van de leerdoelen hierboven beschreven onder 2 en 3. De technologische partner in dit project, CGI, heeft het onderzoek naar en verslag van de technische aspecten¹ verzorgd.

Tijdens de proef zijn er minder leefbaarheids- en veiligheidsmeldingen gedaan dan vooraf gehoopt. Hierdoor hebben operators en bewoners weinig ervaring kunnen opdoen met deze manier van interactie tussen bewoners onderling en tussen bewoners en professionals. Ten behoeve van het onderzoek zijn vragenlijsten ontwikkeld en verspreid onder bewoners en operators. Deze vragenlijsten zijn ook maar door een klein aantal bewoners en operators ingevuld. Dat maakt het niet mogelijk om harde conclusies te trekken op basis van de uitkomsten op de vragenlijsten. De gebruikersbijeenkomsten en focusgroep sessie vullen deze resultaten meer kwalitatief aan en geven iets meer inzicht in de meningen van bewoners en operators over HNM. In het rapport wordt tenslotte literatuur besproken en gerelateerd aan de uitkomsten van de proef, om deze beter te kunnen duiden.

Bewoners bleken verdeeld over de proef en over de ervaren interactie met de politie. Sommigen waren enthousiast en gaven een hoog rapportcijfer voor deze manier van interactie. Anderen waren erg negatief, en klaagden dat ze geen of pas laat een reactie hadden gekregen of dat de app ongebruiksvriendelijk was. Een conclusie is dat wanneer je bewoners wilt betrekken bij leefbaarheids- en veiligheidszaken in de wijk een aantal aspecten van belang zijn. Geen van die aspecten is de definitieve, doorslaggevende, succesfactor. Wel moeten drempels voor het doen van meldingen via sociale media zo laag mogelijk zijn, en een gebruiksvriendelijke en/ of vertrouwde app helpt daarbij. Daarnaast is een goede inrichting van de wederkerigheid tussen bewoner en operator van belang: dat moet snel gaan en behelst ook de uiteindelijke terugkoppeling over wat er met de melding is of wordt gedaan. Operators die de eerste interactie met de melder hebben, weten dat meestal niet, omdat ze de melding doorgaans doorzetten binnen de organisatie en iemand anders de opvolging vormgeeft.

Operators waren kritisch op HNM systeem. Ze benadrukten dat ze graag een gebruiksvriendelijk en geïntegreerd systeem willen en het HNM systeem werd niet als zodanig ervaren.

¹ Technische evaluatie HNM proeftuin Den Haag (2021) Rapport CGI.

Een verdere uitkomst van de proef is dat beoogde wederkerigheid met HNM concept niet goed lijkt te passen bij de huidige manier van werken van operators. Operators zijn gewend om meldingen na elkaar (sequentieel) af te handelen en willen zo snel mogelijk duidelijkheid krijgen over wat er precies aan de hand is. Daarvoor moeten ze vrijwel altijd doorvragen bij de melder. Als deze vragen via sociale media worden gesteld, kan het even duren voordat er een antwoord komt. Operators hebben niet de tijd om daar op te wachten, zeker niet bij spoed. Ze hebben ook niet de capaciteit om veel reacties, bijvoorbeeld reacties van de hele buurt, te verwerken. Een ander inzicht ten aanzien van de wederkerigheid is dat de intelligente technologie slechts een deel van de interactie tussen bewoners in de app doorzet naar het dashboard. Het effect was dat operators niet altijd begrepen waar het bericht over ging. Cruciale informatie zat soms in één van de eerdere berichten. Zonder die context vonden operators het lastig om iets met het bericht te doen.

De proef heeft enkele bruikbare inzichten gegeven in de mogelijke waarde van deze manier van aansluiting tussen de wijk en de professionals, maar er zijn ook nog veel vragen. Er liggen dus kansen en uitdagingen voor het verbinden van professionals met de wijk via sociale media. Een eerstvolgende mogelijke stap is het inrichten van het verwerken van leefbaarheids- en 0900-8844 meldingen via sociale media (meldingen voor de gemeente en het RSC), omdat die meldingen meer tijd geven aan de kant van de professional om de interactie met de bewoner en de opvolging goed vorm te geven.

Het rapport bestaat uit 7 hoofdstukken. Hoofdstuk 1 beschrijft de aanleiding voor de proef, hoofdstuk 2 de opzet en aanpak. Hoofdstuk 3 presenteert de resultaten van de vragenlijsten en gebruikersbijeenkomsten. Hoofdstuk 4 doet verslag van een separate onderzoeksactiviteit: het doorlopen van het werkproces met operators gebruikmakend van HNM systeem. Hoofdstuk 5 presenteert de resultaten van de proef. Hoofdstuk 6 beschrijft literatuur van motivaties van burgers om bij te dragen aan de veiligheid in de wijk. In hoofdstuk 7 tenslotte worden conclusies gepresenteerd en adviezen voor vervolg gegeven.

1. 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. Ze verwachten dat de overheid ook mee kan en gaat doen – wanneer dat relevant is – aan die interactie via sociale media. Met als gevolg dat in de toekomst de belangrijkste verbinding met de gemeente of de politie mogelijk niet langer de telefoon is, maar een sociale mediakanaal. Hoe sluiten professionals daarop aan?

In de praktijk zien we – met de opkomst van Twitter, Facebook, buurt-WhatsApp-groepen, Veiligebuurt-groepen, VerbeterDeBuurt, BuitenBeter, ClaimJeStraat en buitenlandse initiatieven zoals Hoplr of Nextdoor – virtuele bewoners – gemeenschappen ontstaan die informatie over veiligheid en leefbaarheid in de buurt delen. Niet alleen met woorden, maar ook met foto's en filmpjes. Hoe kan de politie daarbij aansluiten als 'first responder' in spoedeisende situaties? Wat als burgers straks de politie niet meer bellen, omdat ze erop vertrouwen dat als de hele buurt het weet, de politie het zeker zou moeten weten na een enkele tweet of appje? En als dit allemaal kan in noodsituaties, waarom dan niet ook voor een melding openbare ruimte aan de gemeente? Het voordeel voor de burger is dat ze dan niet meer na hoeven te denken welk nummer ze waarvoor moeten bellen.

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 co-creatieprojecten zoals Het Nieuwe Melden (voorheen BART!) wordt geëxperimenteerd met Politie, gemeente, bewoners, het bedrijfsleven en wetenschappelijke instellingen in de dagelijkse praktijk om erachter te komen hoe nieuwe media het meest effectief ingezet kan worden binnen het veiligheids- en leefbaarheidsdomein².

Dit rapport is één van de rapporten in de context van het co-creatieproject Het Nieuwe Melden. In dit rapport wordt verslag gedaan van het onderzoek dat TNO heeft uitgevoerd tijdens de proef Het Nieuwe Melden (HNM) in het voorjaar van 2021. Tijdens de proef werd het nieuw ontwikkelde HNM systeem toegepast in de wijk Wateringse Veld, Den Haag.

² Tekst gebaseerd op Burger Alert Real Time p. 4, 5, zie: [BART! Burger Alert Real Time! - Pagina 4 \(tno.nl\)](#)

1.1. Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk, hoofdstuk 2, geeft een beschrijving van de opzet en aanpak van de proef. Hoofdstuk 3 presenteert de resultaten van de vragenlijsten en gebruikersbijeenkomsten. Hoofdstuk 4 doet verslag van een separate onderzoeksactiviteit: het doorlopen van het werkproces met operators gebruikmakend van HNM systeem. Hoofdstuk 5 presenteert de resultaten van de proef. Hoofdstuk 6 beschrijft literatuur van motivaties van burgers om bij te dragen aan de veiligheid in de wijk. In hoofdstuk 7 tenslotte worden conclusies gepresenteerd en adviezen voor vervolg gegeven.

2. Onderzoek proeftuin Het Nieuwe Melden

2.1. Inleiding

In het voorjaar van 2021 werd een nieuwe stap gezet in het onderzoeksprogramma 'Het Nieuwe Melden'. De politie-eenheid Den Haag en de gemeente Den Haag organiseren tezamen met CGI en TNO een proeftuin in Den Haag Wateringse Veld. De proeftuin is één van de onderzoeksstappen om inzicht te krijgen in de waarde van het volgen van digitale buurtgroepen en andere sociale media kanalen ten behoeve van het verbeteren van de dienstverlening.

2.2. Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om het zogenoemde 'Het Nieuwe Melden participatiesysteem' toe te passen in een wijk in Den Haag 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 deze 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: dat wil zeggen 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.

Het doel is dus om zowel te leren over de techniek als over de bijbehorende nieuwe meld-, werk- en interactieprocessen. In dit rapport wordt alleen verslag gedaan van de leerdoelen hierboven beschreven onder 2 en 3. De technologische partner in dit project, CGI, heeft het onderzoek naar en verslag van de technische aspecten³ verzorgd.

2.3. Onderzoeksvragen

Hieronder staan de hoofdonderzoeksvragen voor de proeftuin "Het Nieuw Melden". Onderzoeksvragen zijn gecodeerd als O1, O2, B1, B2 en A1, waarbij O refereert aan Operator, B aan bewoner, en A naar algemeen.

2.3.1. *Het Nieuwe Melden en Operators (O)*

O1: Wat is de waarde van het HNM voor de operator?

- per actor;
- per stap meldproces: (duiden van) vroegsignalering, (duiden van) melden, (gezamenlijke) opvolging.

O2: Hoe wordt het HNM dashboard ervaren?

- per functionaliteit van dashboard.

O3: Sluit het HNM werkproces goed aan op bestaande werkprocessen?

O4: Draagt HNM bij aan integratie OC - RSC, en politie - HHT gemeente? Welke inzichten zijn verkregen?

³ Technische evaluatie HNM proeftuin Den Haag (2021) Rapport CGI.

2.3.2. *Het Nieuwe Melden en Bewoners (B)*

B1: Wat is de waarde van HNM voor de bewoners?

- Ten aanzien van informatie delen in de buurtgroep (tussen bewoners)?
- Ten aanzien van samenwerking (via chat op sociale media) met de politie / gemeente (meldkamer, agent, BOA) in de buurt?
- Ten aanzien van het melden van een incident?

B2: Wat verwacht de burger anders te doen als HNM in de toekomst beschikbaar zou komen?

B3: Wat vindt de bewoner van de door de politie verstrekte extra informatie (verwijst naar informatiesheet)?

2.3.3. *Algemeen (A)*

A1: Op welke manier zou HNM bij kunnen dragen aan de omnichannel strategie⁴?

- Hoe draagt HNM bij aan 'kanaal-blending'⁵?
- Welke inzichten zijn (verder) verkregen?

2.4. **Aanpak**

Voor deze stap in het onderzoek naar Het Nieuwe Melden concept, werd gebruik gemaakt van het HNM participatiesysteem, gebaseerd op intelligente technologie. Met dit systeem kunnen verschillende soorten sociale media apps tegelijkertijd worden uitgelezen als basis voor het automatisch groeperen (app, herkomstgebied), filteren en interpreteren van hoge volumes digitale communicatieberichten uit de samenleving. Het systeem is daarbij in staat om alle berichten automatisch te classificeren, te prioriteren en aansluitend, te distribueren (routeren) naar het juiste digitale loket van de politie en/of gemeente. Het systeem is ontworpen om alleen signalen en meldingen die er voor de politie en/of gemeente toe doen door te geven. Deze signalen en meldingen verschijnen real time in een dashboard-functionaliteit. Ze vormen voor de politie en gemeente het startpunt ter bepaling van de opvolging, die eventueel in samenwerking met de burger kan worden georganiseerd.⁶ Deze automatische filtering, categorisering en doorzetting naar de meldkamer is uniek voor het HNM systeem. Voor zowel de meldingen als de automatisch gefilterde berichten, beoordeelt de operator wat er met de informatie moet gebeuren, bijvoorbeeld of het ingenomen wordt als formele melding, en welke actie er wordt uitgezet in de organisatie.

Tijdens de proef werd het HNM systeem gekoppeld aan de app Veiligebuurt. Speciaal voor de proef werd in de app Veiligebuurt een aantal 'proefgroepen' ingericht voor een aantal wijken in Den Haag.

⁴ Met een omnichannel strategie richt de organisatie zich niet langer op het managen van de verschillende kanalen afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van alle kanalen. Door deze kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, worden betere, naadloze, inclusieve 'klantinteracties' gerealiseerd; ook met het oog op de nabije toekomst. (Bron: [Omnichannel-dienstverlening | VNG Realisatie](#), bezocht 30 september 2021) De gewenste effecten van de omnichannel strategie zijn voor de politie: 1) Groter bereik onder burgers; 2) Beter voldoen aan behoeften en rechten burgers; 3) Slimmere inzet van menselijk kapitaal.

⁵ Kanaal-blending wil zeggen dat interactie tussen melder en professional kan switchen naar een ander communicatiekanaal als dat passender is. Professionals zijn dus bereikbaar via meerdere kanalen.

⁶ Tekst gebaseerd op: Technische evaluatie HNM proeftuin Den Haag (2021) Rapport CGI.

Bewoners die lid werden van deze proefgroepen, werden erop gewezen dat de proefgroepen ingericht zijn ten behoeve van een onderzoek en dat ze door lid te worden akkoord gaan met het doorsturen van hun berichten in deze proefgroep aan de politie.

Via de Veiligbuurt app konden bewoners meldingen doen via een meldingen functionaliteit van de app. Deze meldingen werden doorgezet naar het HNM dashboard, als melding. Daarnaast beschikte de app over een 'vrije communicatie' functionaliteit. Wanneer in die vrije communicatie bepaalde woorden werden gebruikt, dan werden de gerelateerde berichten doorgezet naar HNM dashboard als vroegsignaal.

Gedurende de proef werkten alleen operators van de politie met HNM dashboard. Als meldingen eigenlijk voor de gemeente waren, was de afspraak dat - ten behoeve van de proef - die meldingen werden doorgezet naar de gemeente.

Met het HNM systeem is het ook mogelijk aan te sluiten op andere sociale media applicaties dan Veiligbuurt, applicaties zoals Twitter, Instagram of Facebook (alleen openbare berichten). Tijdens de proef werd uiteindelijk alleen een koppeling gemaakt met Twitter, via Obi4WAN⁷. Wanneer tijdens de proef een (openbaar) relevant binnenkomt via het HNM-dashboard, was de afspraak dat de professionals de betreffende bewoner (afzender) direct zouden benaderen. Voor die situatie werd een separate vragenlijst ontwikkeld (zie Bijlage D Ervaringen met Het Nieuwe Melden – Na elke melding).

2.4.1. *Studiepopulatie*

Er waren twee groepen deelnemers in deze proef. De eerste groep betreft de wijkbewoners, de tweede groep betreft de professionals.

Groep 1: Bewoners

De te benaderen wijk was geselecteerd door de politie en de gemeente Den Haag. De selectie was gebaseerd op input van wijkagenten: die hebben aangegeven in welke wijken bewoners (al) actief zijn op het gebied van veiligheid en leefbaarheid en er (dus) al interactie is met de politie.

De wijkbewoners werden bevroegd over hun ervaringen door middel van een tweewekelijkse korte vragenlijst (zie Bijlage A Ervaringen met Het Nieuwe Melden – tweewekelijkse vragenlijst bewoners), en een eindvragenlijst na afloop van de proef (zie Bijlage B Vragenlijst Ervaringen met Het Nieuwe Melden – Eindvragenlijst bewoners).

Naast de vragenlijsten was er ook direct contact met een aantal bewoners uit de wijk. Deze bewoners worden uitgenodigd voor zogenoemde gebruikers-bijeenkomsten. In deze sessies werden bijzonderheden in het verloop van de proef besproken.

⁷ Obi4Wan is op dit moment als huisleverancier van sociale media monitoring tools verbonden aan de politie. Zie voor een uitgebreidere, technische beschrijving van de koppeling Paragraaf 2.2.3 in Technische evaluatie HNM proeftuin Den Haag, door CGI.

Groep 2: Professionals

De groep professionals bestond uit vier subgroepen:

- a operators werkzaam op het RSC (waar doorgaans telefonische 0900-8844 ofwel NIET-SPOED meldingen binnen komen);
- b operators werkzaam op het OC (waar doorgaans telefonische 112-meldingen (=SPOED meldingen) binnenkomen);
- c wijkagenten of wijkseenheden - die mogelijk acteren n.a.v. een melding;
- d leden van het gemeentelijke handhavingsteam (HHT) - die mogelijk acteren naar aanleiding van een melding.

De operators van het RSC (groep a) werkten direct met het HNM-systeem. Wanneer een melding relevant was voor de Operators werkzaam op het OC (groep b) dan zouden zij die doorzetten. Professionals uit groep c en d werkten niet zelf met het HNM-systeem. Zij konden wel op een andere manier effecten ondervinden van de proef, omdat zij benaderd konden worden door de operators om acties op te pakken.

Groep a werd bevraagd over hun ervaringen door middel van een korte vragenlijst (zie Bijlage C Vragenlijst Ervaringen met Het Nieuwe Melden – Operators). Vertegenwoordigers van groepen a, b, c, en d werden voor de gebruikers-bijeenkomsten uitgenodigd om ervaringen uit te wisselen.

2.5. Beschrijving van het onderzoek

2.5.1. Studieprocedure

Bewoners van de wijk Wateringse Veld werden per brief en via wijkagenten uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek. De brief werd verstuurd via Veiligebuurt en ging (om die reden) alleen naar bewoners die ook een account hadden van de Veiligebuurt app. Zij werden uitgenodigd om 1) lid te worden van de Veiligebuurt proefgroep in hun wijk en 2) om in die proefgroep berichten te delen met buurtgenoten en/of de politie over leefbaarheids- of veiligheidsissues in hun wijk.

Professionals werden per mail geïnstrueerd over het werken met HNM-dashboard. Zij konden voorafgaand aan de proef ook alvast 'spelen' met het dashboard tijdens rustige momenten van hun dienst.

Van 13 april tot en met 13 juni 2021 stonden de proefgroepen open voor aanmelding en het delen van berichten. In dezelfde periode beschikte één operator van het RSC ook over HNM dashboard. De operators wisselden elkaar af en zitten maximaal één uur per dienst achter het dashboard.

De meldingen die operators binnen kregen op het HNM dashboard zijn berichten of meldingen via de Veiligebuurt proefgroepen of meldingen die via Obi4WAN (bron: Twitter) binnenkomen.

2.5.2. Interventies

Bewoners maakten tijdens de proef gebruik van de app Veiligebuurt. Dit is een applicatie die nu ook al door hen gebruikt wordt/ kan worden gebruikt. Tijdens de proef werden berichten gedeeld in de proefgroep van Veiligebuurt doorgezet naar het HNM systeem.

Bewoners moesten lid worden van een van de proefgroepen speciaal aangemaakt voor dit onderzoek. Wateringse Veld werd opgedeeld in de volgende 7 proefgroepen:

- HNM Hoge Veld.
- HNM Lage Veld.
- HNM Zonne Veld.
- HNM Parkbuurt Oosteinde.
- HNM Erasmus Veld.
- HNM Carry van Bruggenhof.
- HNM Noordhof.

Op de werkplek van één van de dienstdoende operators van het OC en één van het RSC werd HNM dashboard geplaatst, naast bestaande systemen/schermen. Zij moesten een extra scherm bedienen tijdens hun dienst. Op dit scherm stond het dashboard van HNM systeem en berichten binnen. De afhandeling van deze berichten lijkt op de afhandeling van huidige telefonische meldingen, maar wijkt af. De precieze procedure voor afhandeling van berichten die binnenkomen via HNM systeem, werd in overleg met de operators afgesproken en vastgelegd.

2.5.3. *Vragenlijsten*

Voor de proef werden vier korte vragenlijsten ontwikkeld, drie voor de bewoner/melders en één voor de operators. De opzet was om a) tijdens de proef elke twee weken aan de bewoners hun recente ervaringen te vragen en b) na afloop van de proef bewoners naar hun 'overall' ervaringen en oordeel te vragen. Daarnaast stond een vragenlijst klaar die verstuurd kon worden als iemand via Twitter een melding deed (een signaal af gaf) en wiens bericht ook op het HNM dashboard getoond werd. De operator zou - na afloop van het contact - die berichtgever dan een link sturen naar een vragenlijst waarin alleen vragen werden gesteld over de afhandeling van die specifieke melding. Zie voor alle vragenlijsten de bijlagen A tot en met D:

- Bijlage A Ervaringen met Het Nieuwe Melden – tweewekelijkse vragenlijst bewoners.
- Bijlage B Vragenlijst Ervaringen met Het Nieuwe Melden – Eindvragenlijst bewoners.
- Bijlage C Vragenlijst Ervaringen met Het Nieuwe Melden – Operators.
- Bijlage D Ervaringen met Het Nieuwe Melden – Na elke melding.

2.5.4. *Gebruikersbijeenkomsten*

Om zo goed mogelijk zicht te houden op het verloop van de proef werden 4 gebruikersbijeenkomsten gepland. In deze bijeenkomsten werd onder voorzitterschap van de projectleider de status van de proef besproken. Waar lopen de verschillende gebruikers, bewoners, operators en HHT, tegenaan? Als daar belemmerende issues uitkwamen werd geprobeerd die op te lossen. Dat paste bij de exploratieve opzet van het onderzoek.

3. Uitvoering en Resultaten vragenlijsten

3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten op de vragenlijsten behandeld. Om de resultaten op de vragenlijsten op waarde te kunnen schatten is het goed om inzicht te hebben in een aantal kengetallen. Die worden eerst gepresenteerd in paragraaf 3.1, aansluitend worden de resultaten besproken.

3.1.1. Deelnemers

In Tabel 1 staat een overzicht van de deelnemers per Veiligebuurt proefgroep. In de laatste kolom staat het aantal leden van de originele Veiligebuurt groep.

Tabel 1 Verloop / aantal deelnemers in digitale buurtgroepen (uit rapport CGI).

Naam buurtgroep	# deelnemers geregistreerd	# deelnemers geregistreerd	# deelnemers geregistreerd	# deelnemers geregistreerd	# deelnemers geregistreerd	Totaal aantal geregistreerde deelnemers	Niet geregistreerde deelnemers (t.o.v. initiële buurtgroep)
	1 ^e helft april 2021	2 ^e helft april 2021	1 ^e helft mei 2021	2 ^e helft mei 2021	1 ^e helft juni 2021		
HNM Hoge Veld	21	1	0	6	0	28	228
HNM Lage Veld	17	1	0	4	0	22	113
HNM Zonne Veld	5	1	0	2	0	8	88
HNM Erasmus Veld	4	1	0	0	0	5	38
HNM Parkbuurt Oosteinde	33	1	1	9	0	44	71
HNM Carry van Bruggenhof	9	1	0	1	0	11	-
HNM Noordhof	5	1	0	1	0	7	-
TOTAAL	94	7	1	23	0	125	538

Wat opvalt is dat het aantal leden van de proef buurtgroepen substantieel kleiner is dan het aantal leden van de originele buurtgroepen. Ook is te zien dat er rond de tweede helft van mei in diverse groepen nog een aantal leden is bijgekomen. Er is rond die tijd een extra wervingsactie uitgevoerd met als resultaat een totaal van 23 nieuwe deelnemers.

Voor HNM Hoge Veld geldt bijvoorbeeld dat er in totaal 28 deelnemers staan geregistreerd als lid van de proefgroep, en dat 228 deelnemers uit de originele groep niet staan geregistreerd. Ofwel 11% van alle deelnemers van de originele Hoge Veld Veiligebuurt groep is lid geworden van de Hoge Veld Veiligebuurt proefgroep. Dat maakt de proefgroepen anders qua samenstelling dan de originele Veiligebuurtgroepen en daarmee mogelijk niet representatief. Bovendien maakt dat het bereik van de vragenlijsten relatief laag. De vragenlijsten gaan namelijk alleen uit naar deelnemers van de proefgroepen, (uiteindelijk) een bereik van in totaal 125 deelnemers, zo'n 19% van alle leden van de originele Veiligebuurt groepen in de wijk.

De (uiteindelijk) 125 deelnemers zijn benaderd met de tweewekelijkse vragenlijst en de eindvragenlijst. De resultaten op deze vragenlijsten zijn uitgewerkt in paragraaf 3.2 en 3.3.

Er zijn geen signalen of meldingen verwerkt die uit een andere bron dan de Veiligebuurt proefgroepen kwamen, ook niet uit Twitter⁸. Daarom heeft ook niemand de uitnodiging gekregen om de vragenlijst voor bewoners 'na elke melding' in te vullen.

3.1.2. *Binnengekomen berichten*

Gedurende de looptijd van het project zijn in totaal 15 vrije tekstberichten gedeeld en 59 meldingen geregistreerd. In de rapportage van CGI wordt een overzicht gegeven van de registratie van deze berichten over de tijd (p. 20). Deze overzichten zijn hieronder overgenomen. Tabel 2 geeft een overzicht van het aantal vrij tekstberichten en Tabel 3 een overzicht van het aantal geregistreerde meldingen.

Tabel 2 Overzicht van aantal vrij tekstberichten.

Naam buurtgroep	# vrije tekstberichten 1 ^e helft april 2021	# vrije tekstberichten 2 ^e helft april 2021	# vrije tekstberichten 1 ^e helft mei 2021	# vrije tekstberichten 2 ^e helft mei 2021	# vrije tekstberichten	Totaal aantal geregistreerde vrije tekstberichten
HNM Hoge Veld	0	1	0	0	0	1
HNM Lage Veld	3	2	0	1	1	7
HNM Zonne Veld	0	0	0	0	0	0
HNM Erasmus Veld	0	0	0	0	0	0
HNM Parkbuurt Oosteinde	0	1	0	0	0	1
HNM Carry van Bruggenhof	0	3	0	0	2	5
HNM Noordhof	1	0	0	0	0	1
TOTAAL vrije tekstberichten	4	7	0	1	3	15

Tabel 3 Overzicht van aantal geregistreerde meldingen.

Naam buurtgroep	# meldingen 1 ^e helft april 2021	# meldingen 2 ^e helft april 2021	# meldingen 1 ^e helft mei 2021	# meldingen 2 ^e helft mei 2021	# meldingen 1 ^e helft juni 2021	Totaal aantal geregistreerde meldingen
HNM Hoge Veld	3	10	2	7	0	22
HNM Lage Veld	2	6	2	5	0	15
HNM Zonne Veld	0	0	0	0	0	0
HNM Erasmus Veld	0	0	1	0	1	2
HNM Parkbuurt Oosteinde	2	0	8	1	0	11
HNM Carry van Bruggenhof	0	6	1	0	0	7
HNM Noordhof	0	0	0	0	2	2
TOTAAL geregistreerde Meldingen	7	22	14	13	3	59

3.1.3. *Deelnemende operators*

Deelnemende operators zaten tijdens hun dienst een uur achter het HNM-dashboard. Gegeven de getallen hierboven hoefden ze in deze tijd niet veel berichten of meldingen af te handelen. Het is onduidelijk hoeveel operators daadwerkelijk ervaring hebben opgedaan met het dashboard. Slechts twee operators hebben de voorbereide vragenlijst ingevuld. De resultaten worden behandeld in paragraaf 3.5

⁸ Zie voor een toelichting het rapport Technische Evaluatie HNM proeftuin Den Haag (CGI)

3.2. Tweewekelijkse vragenlijst – Ervaringen met Het Nieuwe Melden (Bewoners)

3.2.1. Inleiding

De tweewekelijkse vragenlijst is opgezet om gedurende de looptijd van de proef elke 2-weken afgenomen te worden. Via het Nieuwe Melden systeem is een oproep tot het invullen van de vragenlijst naar alle bewoners gegaan die geregistreerd zijn in één (of meer) van de proefgroepen. De data is verzameld in de periode van 10 mei tot en met 11 juni 2021.

Tijdslijn:

- Eerste uitnodiging: 10 mei.
- Herinnering: 12 mei.
- Tweede oproep: 25 mei.
- Herinnering: 27 mei.

Voor de analyse wordt de dataset gesplitst in twee sets, de 1^e tot 25 mei, en de 2^e vanaf 25 mei.

3.2.2. Respons

De totale respons op deze vragenlijst is 53 ingevulde vragenlijsten. Hierdoor is de link voor de 2-wekelijkse vragenlijst op verschillende tijdstippen ingevuld, soms na 2 weken deelname, soms na minder dan 2 weken deelname. Omdat er halverwege de proef nieuwe leden bij gekomen zijn is het onzeker of er overlap zit in de respondenten. Bijvoorbeeld proefgroep *HNM Hoge Veld* heeft twee keer een respons van 7 leden. Dit kunnen 2x precies dezelfde leden zijn, maar het is ook mogelijk dat enkelen de vragenlijst alleen de eerste keer hebben ingevuld en enkele anderen alleen de tweede keer.

Tabel 4 Een overzicht van de respondenten per proefgroep.

Van welke proefgroep van Veiligebuurt bent u lid?			
	Afname		Totaal
	10 mei - 24 mei	25 mei - 9 juni	
HNM Hoge Veld	7	7	14
HNM Lage Veld	8	7	15
HNM Zonne Veld	1	2	3
HNM Parkbuurt Oosteinde	9	8	17
HNM Carry van Bruggenhof	2	1	3
HNM Noordhof	1	0	1
Totaal	28	25	53

3.2.3. Gebruik

Het percentage van gebruik van de app ligt relatief hoog binnen de groep respondenten. Van de respondenten geeft rond de 90% aan de app te hebben gebruikt. Echter, dit gaat dan in werkelijkheid om zo'n 24 deelnemers van de 125 geregistreerde leden in totaal. Het is onduidelijk hoe vaak de andere deelnemers de app hebben gebruikt.

Tabel 5 Frequentie van gebruik van de app Veiligebuurt.

Heeft u de afgelopen 2 weken gebruik gemaakt van de app Veiligebuurt?				
	Afname			
	10 - 24 mei		25 mei - 9 juni	
	N	%	N	%
Nee, de app Veiligebuurt helemaal niet gebruikt	3	10,7%	2	8,0%
Ja, wel de app Veiligebuurt gebruikt, maar niet gekeken in de proefgroep	0	0,0%	0	0,0%
Ja, de proefgroep binnen de app Veiligebuurt gebruikt/bekeken	25	89,3%	23	92,0%

3.2.4. Gebruiksgemak

Bij afname 1 zijn de 2 vragen over gebruiksgemak door 10 respondenten beantwoord, bij afname 2 door 6. Van deze 16 scores op gebruiksgemak bij het delen van een melding/bericht via deze app ligt 62,5% van de scores op een 4 of 5 ((zeer) gebruiksvriendelijk) en 19% op een score 1 of 2 ((zeer) ongebruiksvriendelijk).

Een ander aspect van gebruiksgemak is snelheid: 62,5% van de scores liggen op een 4 of 5 (zeer) snel, en 6% van de scores is een 1 (zeer traag).

Al met al is er dus sprake van een grote diversiteit tussen bewoners als het gaat om ervaren gebruiksgemak.

Tabel 6 Beoordeling gebruiksgemak delen melding / bericht.

		afname	
		10 mei - 24 mei	25 mei - 9 juni
Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van het delen van een melding/bericht via deze app?	1 zeer ongebruiksvriendelijk	0	1
	2	2	0
	3	2	1
	4	1	4
	5 zeer gebruiksvriendelijk	5	0
Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van het delen van een melding/bericht via deze app?	1 zeer traag	0	1
	2	0	0
	3	4	1
	4	4	4
	5 zeer snel	2	0

3.2.5. Gebruiksgemak van reageren op een melding / bericht

Bij afname 1 zijn deze 2 vragen door 5 respondenten beantwoord, bij afname 2 door 3. Van deze 8 scores op gebruiksgemak bij het reageren op een melding/bericht via deze app ligt 62,5% van de scores op een 4 of 5 ((zeer) gebruiksvriendelijk) en 12,5% op een score 1 of 2 ((zeer) ongebruiksvriendelijk).

Wat betreft snelheid: 87,5% van de scores liggen op een 4 of 5 (zeer) snel, en 12,5% van de scores is een 1 (zeer traag).

Al met al is hier dus ook sprake van een grote diversiteit tussen bewoners als het gaat om ervaren gebruiksgemak. Maar door de zeer kleine responsgroep is dit niet veelzeggend.

Tabel 7 Beoordeling gebruiksgemak reageren op melding / bericht.

		afname	
		10 mei - 24 mei	25 mei - 9 juni
Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van het reageren op een melding/bericht via deze app?	1 zeer ongebruiksvriendelijk	1	0
	2	0	0
	3	1	1
	4	0	1
	5 zeer gebruiksvriendelijk	3	1
Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van het reageren op een melding/bericht via deze app?	1 zeer traag	0	0
	2	1	0
	3	0	0
	4	3	3
	5 zeer snel	1	0

3.2.6. Rapportcijfer

De gestelde vraag was: Als u een rapportcijfer zou moeten geven voor het samenwerken met buurtbewoners, de politie en het handhavingsteam van de gemeente via deze proefgroep, welk cijfer zou u dan geven?

De gemiddelde rapportcijfers staan hieronder en in Tabel 8.

- Het gemiddelde rapportcijfer op basis van 48 scores is een 6,5. Minimumscore is een 1, maximum is een 10 (SD = 1,9).
- Er is geen verschil tussen de 1^e afname en de 2^e afname, voor beide afnames is het gemiddelde een 6,5.
- Op basis van het rapportcijfer is er veel ruimte voor verbetering, zie hiervoor ook de genoemde tips.

Tabel 8 Rapportcijfer voor samenwerken met buurtbewoners, de politie en het handhavingsteam van de gemeente via deze proefgroep.

	Afname 1	Afname 2
Rapportcijfer	6,5	6,5
N	25	23
SD	2,0	1,9

3.2.7. Tips

Zie Bijlage E Tips van deelnemers Het Nieuwe Melden: voor een overzicht van alle tips.

De diversiteit in antwoorden op eerdere vragen komt terug in de tips. Waar de een heel enthousiast is, is een ander erg kritisch.

We willen hier uitlichten dat:

- 1 burgers het belangrijk vinden dat er 'meteen' wordt gereageerd op een bericht;
- 2 er niet altijd behoefte is om zaken met de buurt te delen; en
- 3 de app geen berichten zou moeten geven van buiten de buurt.

3.3. Eindvragenlijst – Ervaringen met Het Nieuwe Melden (Bewoners)

De eindvragenlijst is verstuurd op 11 juni. Deze vragenlijst is naar dezelfde groep verstuurd als de tweewekelijkse vragenlijst: alle geregistreerde deelnemers van de Veiligebuurt proefgroepen.

Het aantal ingevulde vragenlijsten was 11 (respons). Tabel 9 geeft weer van welke proefgroep de respondenten lid zijn.

Tabel 9 Lidmaatschap proefgroepen respondenten.

Van welke proefgroep van Veiligebuurt bent u lid?		
	N	%
HNM Hoge Veld	2	18,2
HNM Lage Veld	3	27,3
HNM Zonne Veld	0	0
HNM Parkbuurt Oosteinde	3	27,3
HNM Erasmus Veld	1	9,1
HNM Carry van Bruggenhof	1	9,1
HNM Noordhof	1	9,1
Totaal	11	100,0

Tabel 10 geeft aan hoe lang men lid is geweest, de meesten vanaf begin april.

Tabel 10 Duur lidmaatschap proefgroepen respondenten.

Hoe lang bent u lid geweest van een proefgroep?		
	N	%
Vanaf begin april	7	63,6
Vanaf medio april	3	27,3
Vanaf begin mei	1	9,1
Totaal	11	100,0

3.3.1. *Wat waren voor u de belangrijkste redenen om deel te nemen?*

Zie Tabel 11 voor de belangrijkste redenen van respondenten om deel te nemen aan de proef. Het meest was men gemotiveerd om de wijk, de directe omgeving te verbeteren: 9 van de 11 respondenten gaven dit aan.

Tabel 11 Belangrijkste redenen om deel te nemen aan de proef.

Wat waren voor u de belangrijkste redenen om deel te nemen?	
	N
Meerdere antwoorden mogelijk	
Interesse voor innovatie	5
Verbeteren van de wijk/directe woonomgeving	9
Relatie met instanties verbeteren	3
Nieuwsgierigheid, belangstelling	3
Je kunt er iets van leren	0
Manier om nieuwe mensen te leren kennen	0
Omdat het me gevraagd werd	2
Anders, nl:	1

3.3.2. *Gebruik app*

De manier van gebruik van de Veiligebuurt app staan in zowel Tabel 12 als Tabel 13. Hier is te zien dat 90% van de deelnemers de app heeft gebruikt, te weten 10 bewoners. Van die 10 bewoners hebben 3 bewoners alleen gekeken, de anderen hebben zelf ook iets gedeeld, en/ of een reactie gegeven.

3 personen geven aan een melding/bericht gedeeld te hebben via de meldknop. Aan hen is gevraagd naar het gebruiksgemak van het delen van een melding/bericht via de meldknop:

- Gebruiksvriendelijk (1=zeer ongebruiksvriendelijk | 5=zeer gebruiksvriendelijk) zijn de scores verdeeld: 2x score 2, 1x score 3 en 1x score 5.
- Snelheid (1=zeer traag | 5=zeer snel): 3x score 3, 1x score 5.

3 personen geven aan een melding/ bericht te hebben gedeeld in de vrije groepscommunicatie. Aan hen is gevraagd naar gebruiksgemak middels 2 vragen:

- Gebruiksvriendelijkheid (1x score 2, 1x score 3, 1x score 4).
- Snelheid (2x score 3 en 1x score 4).

Al met al zijn dit een te beperkt aantal reacties om uitspraken op te baseren. Wel lijkt er voor wat betreft gebruiksvriendelijkheid nog wat verbeterlagen gemaakt te kunnen worden.

Tabel 12 Gebruik van de app in de afgelopen periode.

Heeft u de afgelopen periode gebruik gemaakt van de app Veiligebuurt (met daarin de proefgroep van uw buurt)?		
	N	%
Nee, ik heb de app Veiligebuurt helemaal niet gebruikt	1	9,1%
Ja, ik heb wel de app Veiligebuurt gebruikt, maar niet gekeken in de proefgroep	0	0
Ja, ik heb de proefgroep binnen de app Veiligebuurt gebruikt/bekeken	10	90,9

Tabel 13 Soort activiteit bij gebruik van de app.

Wat heeft u gedaan in de proefgroep van uw buurt in de app Veiligebuurt?	
	N
Alleen gekeken	3
Gekeken en gereageerd op meldingen/berichten	1
Gekeken en zelf een melding/bericht gedeeld	3
Gekeken en gereageerd op meldingen/ berichten en zelf een melding bericht gedeeld	3

3.3.3. Toekomstig gebruik

Op de vraag "Zou u in de toekomst gebruik maken van de mogelijk om via deze app (of andere sociale media kanalen) een melding te doen richting de politie of gemeente?" geeft 70% het antwoord ja en 30% nee. Dus de meerderheid zou de app in de toekomst willen gebruiken.

3.3.4. Bijdrage van de app

Na een korte toelichting van de setting werd de bewoners een aantal vragen gesteld over de bijdrage van de app.

"Tijdens deze proef keek de politie geautomatiseerd mee in de Veiligebuurt app, in de proefgroepen. Daarmee stonden de wijkbewoners in direct contact met de politie en andersom. Dit was onderdeel van de proef Het Nieuwe Melden."

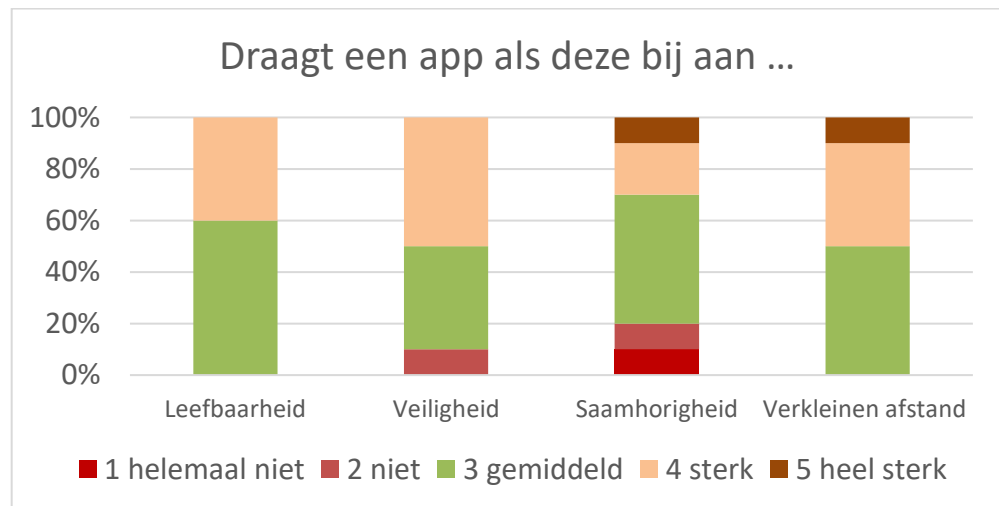
Op de vraag: "In welke mate voelt u zich betrokken bij wat er gebeurt in uw wijk (1=niet betrokken | 5=sterk betrokken) scoorden 9 bewoners een 4 of 5 en 1 bewoner een 3.

Er werden 4 vragen gesteld over de bijdrage van de app op verschillende aspecten (met als antwoordcategorieën 1=helemaal niet | 5=zeer sterk)

- Draagt een app als deze bij aan de **leefbaarheid** in de wijk?
 - 6x score 3, 4x score 4;
- Draagt een app als deze bij aan de **veiligheid** in de wijk?
 - 1x score 2, 4x score 3, 5x score 4;

- Draagt een app als deze bij aan het **saamhorigheidsgevoel** in de wijk?
 - 1x score 1, 1x score 2, 5x score 3, 2x score 4, 1x score 5;
- Draagt een app als deze bij aan het **verkleinen van de afstand** tussen bewoners en politie en gemeente?
 - 5x score 3, 4x score 4, 1x score 5.

Figuur 1 geeft een visueel overzicht van de antwoorden op deze vragen. In dit overzicht wordt de diversiteit van antwoorden bevestigd.



Figuur 1 Beantwoording van de vraag of de app bijdraagt aan leefbaarheid, veiligheid, saamhorigheid en het verkleinen van afstand tussen bewoners.

3.3.5. Handreikingen

Ten behoeve van de proef HNM zijn diverse (concept)handreikingen ter beschikking gesteld⁹. Wanneer één van de beschikbare handreikingen relateerden aan een bericht, zouden operators betreffende handreiking opsturen naar de melder (berichtgever). De operators die betreffende vragenlijst invulden (N=2) gaven aan dat ze deze handreiking niet verstuurd hadden (zie paragraaf 3.5.5). Desondanks gaven 3 respondenten (bewoners) aan dat ze de handreiking hadden ontvangen. Er werd ook gevraagd welke ze hadden ontvangen.

- 1 pp ontving 'vermissing of misdrijven'; vervolgvraag wat men vond van de ontvangen handreiking: *"Heel Haaglanden is te veel van het goede. Buurtgericht zou minder ver van mijn bed gevoel geven"*,
- 1 pp ontving 'woninginbraak' 'camerabeelden' en 'diefstal'; wat deze vond van de ontvangen handreiking: *'info'*,
- 1 pp ontving 'geen van bovenstaande'.

Het zou kunnen dat andere operators wel handreikingen hebben verstuurd, maar dat weten we niet zeker. Bewoners kunnen de handreikingen ook zelf hebben gevonden op het BART portal. Er zou ook sprake kunnen zijn van een misverstand: het kan zijn dat bewoners aanwijzingen hebben gekregen via de app. Het woord 'handreiking' staat immers ook voor instructie, of aanwijzing. Dit kan een reactie zijn van een operator op een melding, of een algemeen bericht van Veiligebuurt. Bewoners kunnen dan aangeven dat ze een 'handreiking' hebben ontvangen.

⁹ Zie Bart Portal: [01_TNO_EHB_Woninginbraak.pdf \(bartportal.nl\)](https://bartportal.nl/01_TNO_EHB_Woninginbraak.pdf) (bezoekt op 31 aug 2021)

Tenslotte worden via de Veiligebuurt app met regelmaat hints en tips verstuurd naar alle deelnemers (ook deelnemers in andere wijken en steden). Op 30 augustus werd bijvoorbeeld een bericht gestuurd met tips voor het verkleinen van het risico op ransomware, met een verwijzing naar het bronbericht op Twitter (Zie Figuur 2).

Al met al zijn de gegeven antwoorden niet bruikbaar voor het verkrijgen van inzicht in de ervaren bruikbaarheid van de ontwikkelde handreikingen.

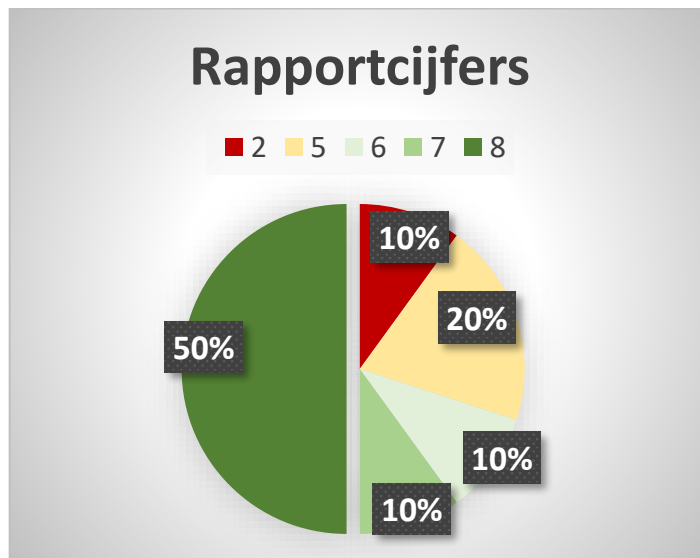


Figuur 2 Voorbeeld van algemeen nieuwsbericht op de app Veiligebuurt (datum 30 aug).

3.3.6. *Rapportcijfer*

De vraag die hier gesteld werd is: "Als u een rapportcijfer zou moeten geven aan deze manier van samenwerken tussen uw wijkbewoners en de politie en het handhavingsteam, welk cijfer zou u dan geven? (*waarbij schaal 1=zwaar onvoldoende | 10=uitstekend*)"

Het gemiddelde rapportcijfer voor de 10 respondenten is een 6.5 met als laagste score een 2; en hoogste score is een 8 (SD (2.0)). Ofwel, ook hier is de variatie tussen de antwoorden erg groot: 50% van de deelnemers waardeert de manier van samenwerken met een 8, maar er is ook een deelnemer die de samenwerking slechts met een 2 waardeert. Zie Figuur 3 voor een visualisatie van deze cijfers.



Figuur 3 Overzicht rapportcijfers (N=11).

3.3.7. *Waarom niet mee doen?*

De open vraag die respondenten gesteld werd is: “Kunt u één (of meerdere) redenen noemen waarom buurtbewoners niet mee zouden willen doen met zo'n proef als deze, Het Nieuwe Melden?”

Deze vraag was toegevoegd aan de vragenlijst om een eerste beeld te krijgen van waarom niet alle buurtgenoten meedoen. Het is op deze manier indirect bevraagd, want niet direct aan de bewoners die niet deelnemen, maar aan de bewoners die wel meedoen aan de proef. Desondanks geeft het wel wat inzicht in mogelijke beweegredenen van niet-deelnemers.

- Allemaal weer nieuw.
- Ongeïnteresseerd.
- Instanties reageren niet of traag waardoor melders het idee krijgen dat er niets met de melding wordt gedaan.
- Er werd niet (openbaar), of niet direct, gereageerd op meldingen vanuit de bewoners. De politie plaatste alleen meldingen als ze zelf informatie willen hebben. De gemeente communiceerde zelf helemaal niet. Er was geen echte communicatie tussen bewoners en politie/gemeente. Dus eigenlijk zoals het voor de proef al was.
- De app is omslachtig en niet gebruiksvriendelijk.
- Zie eerder antwoord over te ver van mijn bed.
- Nog een app.
- App is nog niet helemaal bekend bij de bewoners en werkt soms niet handig, zoals anoniem melden of foto bij plaatsen, en feedback is laag.
- Privacy: Bang dat ze er op worden aangekeken als ze iets melden. Ook moeizaam te motiveren om de app te downloaden en dan ook aan te melden. Kost tijd en energie.
- Mensen willen alleen nog maar werken, en met eigen huis bezig zijn. Ik vind omgeving belangrijk.

De gegeven redenen variëren van desinteresse en te ver van hun bed, naar omslachtig en onhandig werken van de app, naar late reactie van politie en eenzijdigheid van de communicatie van de politie, naar onbekendheid van de app, en tenslotte zorgen over (verlies van) privacy.

3.3.8. *In verbinding met gemeente en politie*

De open vraag die respondenten gesteld werd is: "Als u zelf mocht kiezen, op welke manier zou u dan het liefst in verbinding willen staan met de gemeente en politie in uw buurt?" De antwoorden waren als volgt:

- Via anonieme app.
- Via WhatsApp.
- Via een lokaal, openbaar, laagdrempelig communicatie kanaal, wat dan wel een officiële status heeft (hetzelfde als post, telefoon en website, niet iets wat alleen gebruikt wordt als "tweederangs" kanaal).
- Met een betere, vriendelijke app, meer wijkagenten en terugkoppeling van hen komt de samenwerking ten goede.
- In ieder geval ook op deze manier. Snel geïnformeerd worden over bepaalde zaken is cruciaal voor het succes.
- Zoals het nu gaat met WhatsApp.
- Ik vind de app handig als extra, maar geef zelf de voorkeur aan persoonlijk contact.
- Het is prima zo, maar toch ook wel onpersoonlijk. Geen idee.

Uit de antwoorden blijkt een mengeling van meningen. Sommigen willen liever over naar WhatsApp, anderen willen liever persoonlijk contact. Snelheid en persoonlijk contact en een gebruiksvriendelijke app wordt wel genoemd als een belangrijke succesfactor voor de samenwerking. Een aantal keer wordt ook WhatsApp genoemd, dat is een vertrouwd medium.

3.3.9. *Tips van bewoners*

Tenslotte werden nog tips gevraagd (open vraag) aan de deelnemer.

- Deze proef was erg (te) kort.
- Zie reactie op vorige vraag. (Met een betere, vriendelijke app, meer wijkagenten en terugkoppeling van hen komt de samenwerking ten goede.)
- Betrokkenheid creëer je door mensen belangrijk te vinden en te maken.

Deze tips zijn kort en bondig en aanvullend te beschouwen op de eerder gegeven tips in de tweewekelijkse vragenlijst (zie Bijlage E Tips van deelnemers Het Nieuwe Melden).

3.4. **Gebruikersbijeenkomsten**

Gedurende de looptijd van de proef hebben 4 gebruikersbijeenkomsten plaatsgevonden en wel op 15 april, 29 april, 3 mei en 27 mei. In deze bijeenkomsten ontmoetten de verschillende gebruikersgroepen en stakeholders elkaar. Doorgaans was er vertegenwoordiging vanuit de bewoners, vanuit de politie, vanuit de gemeente en vanuit TNO. Het doel van de bijeenkomsten was om mogelijke belemmeringen tijdens de proef zo snel mogelijk te identificeren en op te lossen.

De bijeenkomsten bleken echter ook heel nuttig om de kwantitatieve resultaten op de vragenlijsten te duiden. Ze gaven onder andere meer inzicht in waar bewoners tegenaan liepen bij het gebruiken van de app. Ook werd bijvoorbeeld de politie geïnformeerd dat bewoners aangaven dat er niet gereageerd werd op meldingen. Vanuit het RSC werd toen een extra check ingebouwd om te verifiëren of meldingen wel daadwerkelijk werden afgehandeld.

De aanwezige bewoners, vertegenwoordigers van de deelnemers in de wijk, waren erg bereid te investeren in deze proef. We kunnen daarom aannemen dat zij zich meer dan de 'gemiddelde deelnemer' hadden verdiept in de app. Toch legden aanwezige gebruikers elkaar het een en ander uit in het gebruik van de app. Bijvoorbeeld hoe je een foto kunt delen via de app. Dat kan een indicatie zijn dat er meer gebruikers zijn die dat niet kunnen, of in ieder geval die functie niet kennen van de app. Een foto delen is bijvoorbeeld via Whatsapp heel makkelijk, dat is mogelijk één van de redenen dat veel respondenten (op de vragenlijst) aangeven dat ze liever met WhatsApp werken.

Na de extra wervingsactie (zie paragraaf 3.1.1) werd tijdens de gebruikers bijeenkomst duidelijk dat een deel van de nieuw geïnteresseerde bewoners zich had aangemeld voor de 'traditionele' - al bestaande - Veiligebuurt groepen. En niet voor de *proefgroepen*. De vertegenwoordigers van de bewoners probeerden daarin wel bij te sturen.

Tijdens één van de gebruikersbijeenkomsten bleek dat de aanwezige bewoners het verschil tussen vrije tekst en het 'doen van een melding' niet heel scherp hadden. Ook daarvan is de kans dan groot dat een deel van de overige bewoners dit verschil niet scherp heeft.

Al met al gaven de gebruikersbijeenkomsten wat meer 'kleur' bij de cijfers op het dashboard en de resultaten van de vragenlijsten. En er kwamen acties uit die nog gedurende de proef uitgevoerd zijn om belemmerende factoren weg te nemen.

3.5. Het Nieuwe Melden en Operators

3.5.1. *Inleiding*

Bij opzet van de praktijkproef was het idee dat operators na afloop van de behandeling van een melding de vragenlijst zouden invullen over het werken met HNM-dashboard en -concept. Daarvoor is de vragenlijst ontwikkeld die terug te vinden is in Bijlage C Vragenlijst Ervaringen met Het Nieuwe Melden - Operators. Deze vragenlijst heeft de operators echter niet goed bereikt. Uiteindelijk is de vragenlijst maar twee keer ingevuld.

3.5.2. *Soort melding en vervolg contact*

De eerste vraag ging over het soort melding/ bericht dat ze hadden verwerkt in het "Het Nieuwe Melden" dashboard. De operators gaven aan dat het ging om in totaal drie berichten:

- Het betrof 2x een door het dashboard ingebrachte melding, en 1x een door het dashboard ingebracht vroegsignaal.
- Het betrof hier 'Later' meldingen waarbij men contact heeft gezocht met de melder.

Redenen:

- “melder gaf aan dat een auto op de stoep stond. Helaas is melding pas uren later uitgelezen. Vraag was of dit nu nog steeds het geval was.”
- “Om de melding verder uit te vragen. De informatie die wordt gedeeld is ontzettend schaars voorbeeld: "Defect speeltoestel" "er loopt een verdacht persoon in de straat" e.d.”

Vervolgens werd gevraagd of de operator contact zocht met de buurt naar aanleiding van de melding, het antwoord daarop was nee.

- Er is geen contact gezocht met de buurt naar aanleiding van bovengenoemde meldingen.

Redenen:

- “daar de melding niet voor de politie was, het team hoefde daardoor niet geïnformeerd te worden”.
- “Deze optie werkte niet.”

Het is lastig om deze antwoorden te duiden zonder verdere context. We bedoelden te vragen naar het betrekken van de buurt, ofwel bewoners, bij het afhandelen van de melding, dat kon door een bericht te sturen via het dashboard. De ene operator geeft aan dat het team niet geïnformeerd hoefde te worden. De andere operator geeft aan dat die optie niet werkte, dat is ons niet bekend (zie rapportage CGI).

3.5.3. *Waarde van contact met de melder*

Hierna werd gevraagd hoe waardevol de operator het vond om via het dashboard in contact te staan met de melder. Was het contact leggen met de melder waardevol?

- “was een melding voor handhaving van de gemeente”.
- “Nee, uiteindelijk reageert 50% van de melders niet. Hierdoor heb je zowel niets aan de melding als de terugkoppeling.”

Bij het eerste antwoord denken we dat de operator aan de melder heeft laten weten dat de melding voor de gemeente was en niet voor de politie. Dat is niet in lijn met de voorafgaand gemaakte afspraken voor de proef. Het lijkt alsof er werd doorverwezen naar de gemeente terwijl de afspraak was dat ten behoeve van de proef de politie direct contact zou zoeken met het handhavingsteam (HHT).

Bij het tweede antwoord is het opvallend dat de operator aangeeft dat melders niet reageren. Want bewoners geven in hun antwoorden op de vragenlijst voor bewoners (2-wekelijkse) aan dat politie en gemeente niet altijd reageert. Zo lijken de operators en bewoners op elkaar te wachten.

3.5.4. *Terugkoppeling door de operator*

Hier werd gevraagd of de operator ook had terug gekoppeld hoe de melding was afgehandeld. Antwoorden waren:

- Nee, want: wacht nog op eventuele reactie van melder op gestelde vraag.
- Ja, aan de hele buurt.

Vroegsignaal betrof een later-melding, er is contact gezocht met de berichtgever voor uitvraging (“omdat deze optie nog niet werkte in het dashboard”). Geen reactie van de berichtgever ontvangen. Geen contact gezocht met de buurt. Alleen aan de melder een terugkoppeling gegeven.

3.5.5. *Handreikingen*

Deze operators hebben geen handreikingen gedeeld.

3.5.6. *Gebruiksgemak*

Ten aanzien van gebruiksgemak werd respectievelijk gebruiksvriendelijkheid en snelheid bevraagd:

- Gebruiksvriendelijkheid: De 2 operators geven de scores 2 en 1.
(schaal: 1=zeer ongebruiksvriendelijk | 5=zeer gebruiksvriendelijk)
- Snelheid: De 2 operators geven de scores 2 en 5.
(schaal: 1=zeer traag | 5=zeer snel)

Concluderend: de operators ervaren het dashboard als (zeer) ongebruiksvriendelijk, oor wat betreft de snelheid van het dashboard zijn de meningen verdeeld.

Tenslotte werd hier een rapportcijfer gevraagd:

- Rapportcijfer voor het dashboard: 2 en 1 = zwaar onvoldoende
(schaal: 1=zwaar onvoldoende | 10=uitmuntend)

Helaas geven de operators het dashboard een erg laag rapportcijfer (gemiddeld 1,5 op een schaal van 1- 10). Nogmaals is het aantal van 2 respondenten erg laag, te laag om hier conclusies uit te trekken.

3.5.7. *Rapportcijfers en Tip*

In de laatste sectie van de vragenlijst werd operators gevraagd naar twee rapportcijfers.

- Rapportcijfer 'afhandelen meldingen op deze manier':
 - Beide operators scoren dit een 1 = zwaar onvoldoende.
- Rapportcijfer 'omgaan met vroegsignalen op deze manier':
 - Een 2 en een 1 = (zwaar) onvoldoende.

Eén van de operators gaf een reactie onder sectie 'tips'

- "Stop met het recyclen van oude programma's. Begin opnieuw en laat er iets tijdbestendigs van maken. Ik ben van mening dat dit systeem absoluut niet aansluit op wat de politie/gemeente nodig heeft. De BuitenBeter app werkt wat dit betreft veel makkelijker."

4. Doorlopen werkproces

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de onderzoeksactiviteit op dinsdag 29 juni. Vanwege het beperkt aantal meldingen is gedurende de proeftuin beperkt inzicht verkregen van effecten van HNM op het werkproces van de politie en in het bijzonder de mogelijkheid van integratie van OC - RSC, en politie - HHT gemeente. Daarom is er voor gekozen om dit nog extra aandacht te geven in een separate onderzoeksactiviteit.

4.2. Doel onderzoek en onderzoeksvraag

Doel van dit deel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de mogelijke effecten van een systeem zoals Het Nieuwe Melden op de werkprocessen van de politie, in het bijzonder, de operators van het OC, RSC en de collega's van het Handhavingsteam. Als een dergelijk systeem zou worden geïmplementeerd is het dan mogelijk om de werkprocessen (verder) te integreren?

Onderzoeksvraag (zie ook paragraaf 2.3.1):

O4: Draagt HNM bij aan integratie OC - RSC, en politie - HHT gemeente? Welke inzichten zijn verkregen?

4.3. Opzet

De sessie zal ingericht worden als een 'focusgroep'¹⁰ sessie met 'hardop denk protocol'¹¹. Ofwel, verschillende betrokkenen bij de genoemde processen zullen gezamenlijk in een ruimte deelnemen aan de discussie over de mogelijkheden. Deze discussie wordt geleid door een onderzoeksmedewerker van TNO.

Tijdens de ochtend zullen verschillende typen meldingen worden ingegeven door politie medewerkers (lid van het HNM projectteam) in de Veiligebuurt app. Via de Veiligebuurt app worden ze zoals gebruikelijk verwerkt door het HNM systeem. Als het een relevante melding betreft, verschijnt de melding op het HNM dashboard. Dan worden de aanwezige operators stapsgewijs bevraagd op aspecten van de verwerking van de melding. De volgende stappen worden daarin onderscheiden:

Stap 1: Waarneming.

Stap 2: Melden.

Stap 3: Intake.

Stap 4: Duiding.

Stap 5: Opvolging.

Stap 6: Terugkoppeling.

¹⁰ Focusgroep: De **focusgroep** is een [kwalitatieve onderzoeksvorm](#) waarbij een groep van mensen gevraagd wordt naar hun percepties, ideeën en meningen over een product, service, [concept](#), [advertentie](#) of idee.^[1] De focusgroep wordt gebruikt om data te verzamelen voor wetenschappelijk onderzoek en voor [marketing](#) doeleinden. Bron: Wikipedia (bezocht 22 juni '21)

¹¹ Ook wel Thinking Aloud Method (TAM): is een methode die informatie verschaft over de psychologische mechanismen en kennisstructuren die ten grondslag liggen aan veel cognitieve taken. Daarnaast kan de methode gebruikt worden om attitudes en meningen van proefpersonen te achterhalen. (Bron: [Overwegingen van methodologische aard \(gufp.nl\)](#) (bezocht 22 juni '21))

Zie voor een uitgebreide beschrijving per stap Bijlage F Werkproces HNM – Alle meldingen.

Type meldingen zullen uit de volgende categorieën komen: Gerichte melding aan gemeente

- 1 Ongerichte melding aan gemeente.
- 2 Gerichte melding SPOED/NU.
- 3 Ongerichte melding SPOED NU.
- 4 Gerichte melding LATER.
- 5 Ongerichte melding LATER.

4.3.1. *Deelnemers*

- 1 medewerkers van het OC.
- 2 medewerkers van het RSC.
- Projectteam medewerkers van Het Nieuwe Melden (voor genereren van meldingen).
- Leidinggevende HHT.

4.3.2. *Materiaal*

- Drie beeldschermen met toegang tot Het Nieuwe Melden dashboard (twee voor de operators van het RSC, één voor operator van het OC).
- HNM Veiligebuurt proefgroep.
- Direct verbinding tussen proefgroep en HNM dashboard.

4.4. **Uitvoering en resultaten**

De beschreven deelnemers zaten gezamenlijk in een ruimte en doorliepen gezamenlijk diverse meldingen. Hierbij startte één van de projectleden met het verwerken van een (fake) melding in de Veiligebuurt app en gaf daarbij precies aan wat hij /zij deed. De operator die het bericht als melding of vroegsignaal op zijn/haar dashboard te zien kreeg, gaf vervolgens aan wat hij/ zij zag en daar mee zou (willen) doen – als het een ‘echt’ bericht was.

Dit resulteerde in heel diverse bevindingen, die hier chronologisch (in volgorde van opkomst tijdens de meeting) gerapporteerd worden. De gebruikte kopjes duiden op de ingegeven melding.

Spoedmelding – bedreiging.

Uit de afhandeling van de eerste melding bleek dat de operator behoefte heeft aan meer informatie dan de melder meegaf. Aspecten waren, waar is het precies (huisnummer), is het binnenshuis of buitenshuis, en hoe betrouwbaar is de melding? Deelnemers van de Veiligebuurtgroep kunnen een gefingeerde namen hebben gebruikt, dat maakt het moeilijk om de melder te vertrouwen. Dat is belangrijk voor de beslissing over de afhandeling, en zeker ook voor de beslissing om (meer) buurtbewoners te betrekken. Bovendien: als je iets naar een heel groep stuurt, kan ook het effect zijn dat de hele groep mee gaat praten, dat ‘verstoort’ de interactie met de oorspronkelijke melder.

Overval op buurtsuper

Dit is duidelijk een melding voor het OC (en niet voor het RSC). De operator geeft aan wel te willen gaan chatten met de melder, maar dat dat ook vertragend kan werken. Bij een overval wil je juist heel snel handelen. Bovendien geeft de operator het aan dat als er iets binnenkomt op het scherm 'vroegsignaal' je dat niet kunt zien als je bezig bent op het scherm 'melding'. Dat is onhandig, want je gaat niet steeds heen en weer klikken.

Aanslag

De melding van de aanslag komt niet binnen op het dashboard.

Operator (RSC) geeft aan dat ze als operators niet kunnen zien of iemand met een melding aan de slag gaat. De status van die melding zou je wel willen zien.

Hangjongeren

Er komt een melding binnen over hangjongeren. Voor de operator (RSC) is het vervelend dat ze niet weet hoe actueel de situatie waarover de melding gaat – nog is. Zijn de jongeren er nog steeds of zijn ze al weg? Soms melden mensen het pas na afloop, nadat de jongeren vertrokken zijn.

Bovendien valt een verschil app tussen wat de bewoner ziet en wat de operator ziet. In de app Veiligebuurt zie je (eventuele) interacties direct onder elkaar staan en direct onder de melding waarover geïnteracteed wordt. Met andere woorden, de interactie blijft gegroepeerd onder die melding. Dit is op het HNM-dashboard niet zo, de operator ziet niet (meteen) dat een nieuw bericht relateert aan de eerdere melding over hangjongeren. Bovendien wordt niet alles doorgezet naar het dashboard, daarom kan de operator context missen.

Aanrijding met geschreeuw

Deze melding komt niet op het dashboard (woorden als knokken en 'ze gaan elkaar tel lijf' worden niet herkend door de Complex Event Processor (CEP)).

Uiteindelijk komt door op het dashboard: "er komt een honkbalknuppel aan te pas". Daarmee heeft de operator een melding binnen 'zonder context' ofwel, zonder de voorgaande berichten. Bovendien heeft de operator nu ook geen locatie. De operator geeft aan dat hij toch zou gaan navragen, wie waar, wat is de aanleiding en daarvoor dan toch telefonisch contact te gaan zoeken.

Operator RSC geeft aan dat hij de vertraging, de tijd tussen het ingeven van een bericht en het moment dat hij het bericht op zijn dashboard ziet toch wel lang vindt.

Melding hondenpoep

Deze melding (via meldingsknop doorgegeven, niet via vrije berichten) komt niet door op het dashboard. Als het doorgelopen zou zijn, zou de operator (RSC) doorverwijzen naar de gemeente.

In algemeenheid wil de politie af van de meldingen die eigenlijk voor de gemeente zijn. Zou mooi zijn als slimme technologie daarin juist kan filteren en doorsturen.

Graffiti op voordeur

Operator (RSC) geeft aan dat hij dan graag wil weten welke graffiti en dat hij daarom contact zou zoeken met de melder. Ook een graffiti melding, kan alle kanten op gaan. Ligt heel erg aan de tekst of tekening (is het bijvoorbeeld antisemitisch) en de locatie (op een synagoge?). Of levert het een onveilige situatie op, bijvoorbeeld omdat een stoplicht beklad is. Dat maakt doorvragen weer heel belangrijk, ook voor de beslissing wie de opvolging zou moeten oppakken.

Aan de operator wordt gevraagd wat hij zou doen als er een beschrijving wordt meegegeven van twee jongens met een spuitbus. Zou hij dan buurtbewoners oproepen om te helpen zoeken? De operator (RSC) geeft aan dat zou kunnen, maar dat dat goed overwogen worden. De leider van de HHT beaamt dat. Hij geeft aan dat je goed moet weten wat je doet, de buurt kan ook 'schrikken' van dergelijke berichten. Zeker als het veel berichten worden.

Tenslotte geeft de operator aan dat je ook wel tijd hebben om de reacties uit te lezen. Operators gaan doorgaans van melding naar melding en dan hebben ze niet de tijd om reacties op (vorige) meldingen te monitoren en uit te lezen.

Zooitje Ado fans – maar geen wedstrijd

De operator geeft aan dat hij weer zou willen doorvragen: Wat is een zootje, zijn dat er 5 of 20?

Projectleider verifieert: Eigenlijk kunnen we er van uitgaan dat je altijd vervolgvragen hebt, klopt dat? De operator (RSC) geeft aan dat dat klopt.

Napraten: Wat vonden de operators van deze manier van werken?

Operator (RSC): Het verschilt heel erg hoe vragen worden beantwoord. Sommige melders zeggen alleen maar ja of nee, anderen houden hele verhalen. Weer anderen zeggen wel van alles, maar geven geen antwoord op de vraag. Via de chat heb je dat minder goed in de hand.

Operator (RSC): Het lijkt mij lastig om dat bevragen van melders van een chat functionaliteit te doen. Via de telefoon heb je je informatie in drie minuten, ik denk dat dat via chat niet lukt. Bewoners weten niet altijd wat voor ons van belang is. Als ik ze aan de lijn heb kan ik ze dat direct vragen, en weet ik het relatief snel.

Operator (RSC): Ook jammer dat we weer een nieuw systeem krijgen, ik zou graag die meldingen 'gepusht' hebben naar mijn eigen systeem.

HHT: Zou de uitvraag geautomatiseerd kunnen worden?

Projectleider: Dat is technisch mogelijk (voor een subset van (standaard) vragen), dat doet chatbot Wout bijvoorbeeld.

Operator (OC): OC zit echt in de spoed, we hebben geen tijd voor eindeloze chatsessies. In zo'n app blijven mensen reageren op meldingen. Ondertussen zijn wij als operator alweer drie, vier meldingen verder.

4.4.1. Conclusies en reflectie

Inhoudelijke bevindingen

- Meldingen zijn voor operators vaak niet ‘volledig genoeg’ om er op te kunnen acteren. Bewoners weten vaak niet wat de politie nodig heeft, dus is doorvragen doorgaans een noodzakelijk onderdeel van het afhandelen van een melding. Nadeel is dat dat via chat mogelijk langer duurt dan via de telefoon.
- Het is soms lastig te verifiëren of de melder ‘betrouwbaar’ is. Het is niet zeker wie je via het dashboard ‘aan de lijn’ hebt.
- Interacteren met een melder kost tijd:
 - Bij spoed meldingen is daar ‘geen tijd’ voor.
 - Het werkproces van de operators is zo opgezet dat ze melding voor melding werken en geen meldingen laten open staan om reacties in de chat af te wachten of te monitoren.
- Meldingen en berichten worden door de CEP ‘opgeknipt’. Dit heeft als mogelijk effect dat:
 - Berichten die op de app in dezelfde ‘thread’ staan, bij de operators op het scherm opgesplitst zijn. Het is dan voor de operators niet in één oogopslag duidelijk wat bij elkaar hoort. Juist omdat dat voor de bewoners ‘visueel’ heel duidelijk is ontstaan er makkelijk misverstanden tussen operator(s) en bewoner(s).
 - Als een later bericht uit een ‘thread’ wel doorkomt en op het dashboard verschijnt, ontbreekt context voor de operator. Dat maakt het lastig het bericht te duiden.
- Betrekken van de buurt moet een weloverwogen beslissing zijn:
 - Je moet weten waar je ze bij betreft, hoe betrouwbaar is de melding? Is je informatie volledig genoeg?
 - Je wilt bewoners ook niet ‘bang’ maken, als je teveel doorzet beginnen ze misschien te denken dat ze in een onveilige wijk wonen.
 - Zodra je de buurt betreft en aanschrijft via HNM, kun je ineens heel veel reacties krijgen. Iemand moet dan tijd krijgen om die af te handelen.
- Meldingen en vroegsignalen komen op verschillende tabbladen van het dashboard binnen. Het is vervelend dat je tussen die tabbladen moet switchen.
- Operators willen graag een geïntegreerd systeem (geen nieuw systeem).
- De techniek functioneerde niet altijd feilloos: niet alle meldingen en berichten kwamen door, sommige hadden zeker wel door moeten komen. CGI heeft dit verder uitgezocht en rapporteert hierover in hun rapport “Technische evaluatie HNM proeftuin Den Haag”.

Proces bevindingen

Aanwezigen vonden het erg inzichtelijk om op deze manier gezamenlijk meldingen door te lopen. Het gaf beter inzicht in of en hoe meldingen doorkomen van de app op het dashboard, en op welke manier dat al dan niet voldoet aan behoeftes van de operator (OC en RSC).

5. Resultaten van de proef

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen uit hoofdstuk 2 behandeld op basis van de resultaten gepresenteerd in de vorige hoofdstukken. In elke paragraaf worden eerst de onderzoeksvragen herhaald en daarna de verkregen inzichten gepresenteerd.

5.2. Beantwoording onderzoeksvragen

5.2.1. *Het Nieuwe Melden en Operators (O)*

O1: Wat is de waarde van het HNM voor de operator?

- per actor;
- per stap meldproces: (duiden van) vroegsignalering, (duiden van) melden, (gezamenlijke) opvolging.

O2: Hoe wordt het HNM dashboard ervaren?

- per functionaliteit van dashboard.

O3: Sluit het HNM werkproces goed aan op bestaande werkprocessen?

O4: Draagt HNM bij aan integratie OC - RSC, en politie - HHT gemeente? Welke inzichten zijn verkregen?

Op basis van de resultaten uit de twee onderzoeken komen we tot de volgende antwoorden.

O1: Wat is de waarde van het HNM voor de operator?

Uiteindelijk hebben tijdens de proef alleen medewerkers van het RSC met het dashboard gewerkt. Van die operators hebben er slechts 2 de vragenlijst ingevuld. Tijdens het doorlopen werkproces waren er twee operators van het RSC en één operator van het OC betrokken. Dat maakt het niet echt goed mogelijk om een onderscheid te maken van de waarde van het HNM voor diverse actoren betrokken bij het meldproces. Uit deel 2 van het onderzoek zou wel geconcludeerd kunnen worden dat het doorvragen op de melding een essentieel onderdeel is van het meldproces. De operators hebben nog niet het vertrouwen dat het HNM gaat helpen om die noodzakelijke informatie snel te krijgen. Daarbij is snelheid nog belangrijker voor het OC dan het RSC. Tenslotte zijn operators op dit moment in principe met een melding per keer bezig. Als het te lang duurt voor dat een melder aanvullende en benodigde informatie kan even / geeft, moeten de operators door naar de volgende melding, er is geen tijd om daar op te wachten.

Als het gaat om de verschillende stappen in het meldproces kan geconcludeerd worden dat operators alleen weloverwogen en onderbouwd de buurt willen betrekken. Even navraag doen in een wijk ten behoeve van het verkrijgen van informatie, daar is men voorzichtig mee.

O2: Hoe wordt het HNM dashboard ervaren?

Operators zijn niet enthousiast over het dashboard. De scores op de vragenlijst zijn laag (maar het aantal respondenten was ook heel laag (N=2)). Tijdens deel 2 van het onderzoek werden diverse suggesties voor verbetering gegeven voor het dashboard. Er is in beide deelonderzoeken niet in detail ingegaan op de verschillende functionaliteiten van het dashboard.

O3: Sluit het HNM werkproces goed aan op bestaande werkprocessen?

In deel 1 van het onderzoek is gevraagd naar een rapportcijfer over het afhandelen van meldingen op deze manier. Operators geven deze manier van werken een erg laag rapportcijfer. In deel 2 van het onderzoek benoemen operators ook veel haken en ogen aan deze manier van werken. Tijdens deel 2 viel vooral op dat het huidige sequentieel afhandelen van meldingen niet goed lijkt te passen bij het interacteren met bewoners via het HNM dashboard. Interactie via chat heeft doorgaans enige vertraging, waar operators gewend zijn zo snel mogelijk door te gaan naar de volgende melding (zie ook hierboven). En in het geval er via HNM contact wordt gezocht met 'de hele buurt', dan is de kans groot dat er veel reacties terug komen. Het huidige werkproces van de operators is niet goed ingericht om dat te monitoren en uitgebreid te reageren.

O4: Draagt HNM bij aan integratie OC - RSC, en politie - HHT gemeente? Welke inzichten zijn verkregen?

HNM zou in potentie kunnen bijdragen aan integratie van de werkprocessen van de genoemde stakeholders. Een voorwaarde is dat het systeem beter ondersteund in het routeren van berichten naar de juiste stakeholder.

Uit deel 2 van het onderzoek kwam een aanvullend punt: de status van een melding moet duidelijk zijn 'over systemen heen' (of alle stakeholders moeten toegang hebben tot hetzelfde overzicht). De status van de afhandeling staat bijvoorbeeld wel in GMS, maar daar hebben operators van het RSC geen toegang toe. Als gevolg kunnen zij niet weten of een 'melding' op het dashboard van HNM mogelijk in behandeling is genomen door collega's van het OC.

5.2.2. *Het Nieuwe Melden en Bewoners (B)*

B1: Wat is de waarde van HNM voor de bewoners?

- Ten aanzien van informatie delen in de buurtgroep (tussen bewoners)?
- Ten aanzien van samenwerking (via chat op sociale media) met de politie / gemeente (meldkamer, agent, BOA) in de buurt?
- Ten aanzien van het melden van een incident?

B2: Wat verwacht de burger anders te doen als HNM in de toekomst beschikbaar zou komen?

B3: Wat vond de bewoner van de door de politie verstrekte extra informatie (verwijst naar handreiking)?

B1: Wat is de waarde van HNM voor de bewoners?

In deel 1 van het onderzoek krijgt het samenwerken met buurtbewoners, de politie en het handhavingsteam van de gemeente via deze proefgroep, een 6.5. De diversiteit achter dit gemiddelde is hoog. Dat is terug te zien in de tips (Bijlage E Tips van deelnemers Het Nieuwe Melden).

We willen hier uitlichten dat:

- 1 burgers het belangrijk vinden dat er 'meteen' wordt gereageerd op een bericht;
- 2 er niet altijd behoefte is om zaken met de buurt te delen; en
- 3 de app geen berichten zou moeten geven van buiten de buurt.

B2: Wat verwacht de burger anders te doen als HNM in de toekomst beschikbaar zou komen?

In paragraaf 3.3.3 wordt ingegaan op het antwoord op de vraag "Zou u in de toekomst gebruik maken van de mogelijk om via deze app (of andere sociale media kanalen) een melding te doen richting de politie of gemeente?" Van de respondenten beantwoordt 70% deze vraag met ja en 30% nee. Dus substantieel meer bewoners zien het melden via sociale media wel zitten.

In paragraaf 3.3.8 wordt ingegaan op het antwoord op de open vraag in de vragenlijst: "Als u zelf mocht kiezen, op welke manier zou u dan het liefst in verbinding willen staan met de gemeente en politie in uw buurt?" Uit de antwoorden blijkt een mengeling van meningen. Sommigen willen liever over naar WhatsApp, anderen willen liever persoonlijk contact. Snelheid en persoonlijk contact en een gebruiksvriendelijke app worden wel genoemd als belangrijke succesfactoren voor de samenwerking. Een aantal keer wordt ook WhatsApp genoemd, dat is een vertrouwd medium.

Uit de antwoorden op de volgende open vraag (naar tips) blijkt dat sommigen wel door hadden willen gaan met de proef. Dus er is belangstelling voor deze manier van samenwerken, maar men geeft daar wel voorwaarden aan.

B3: Wat vond de bewoner van de door de politie verstrekte extra informatie (verwijst naar handreiking)?

Helaas kan op basis van het huidige onderzoek niets gezegd worden over de waarde van de handreiking(en) (zie paragraaf 3.3.5).

5.2.3. *Algemeen (A)*

- A1: Op welke manier zou HNM bij kunnen dragen aan de omnichannel strategie
- Hoe draagt HNM bij aan 'kanaal-blending'?
 - Welke inzichten zijn (verder) verkregen?

A1: Op welke manier zou HNM bij kunnen dragen aan de omnichannel strategie?

Om de omnichannel strategie en kanaalblending mogelijk te maken en door te kunnen zetten is het van belang dat 'over systemen heen' of tenminste voor meerdere betrokken stakeholders de status van een melding inzichtelijk is. Dat ondersteunt de overdracht van een melding van de ene naar de andere operator en daarmee ook van het ene naar het andere (interactie)kanaal. Op dit moment werken operators van het OC, het RSC en de gemeente met verschillende systemen. Hoewel ze elkaar goed kunnen vinden als dat nodig is zou dat beter geïntegreerd kunnen worden. Het HNM participatiesysteem zou hierin een rol kunnen spelen en zo bijdragen aan de omnichannel strategie.

Slimme technologie zou kunnen ondersteunen in het doorzetten van meldingen naar het juiste loket en een chatbot - zoals bijvoorbeeld Wout - kan ondersteunen in het bevragen van melders met standaardvragen. Dat ontlast mogelijk operators bij de eerste intake van een melding.

HNM systeem maakt het technisch mogelijk om met diverse sociale media applicaties te verbinden, maar niet alle leveranciers werken mee aan die verbinding. Daarom was er tijdens deze proef bijvoorbeeld geen connectie mogelijk met WhatsApp – ook al zijn bewoners erg enthousiast over die applicatie en wordt WhatsApp in Wateringse veld in veel wijken gebruikt door bewoners. De omnichannel strategie draagt bij aan de kernwaarden van dienstverlening door de politie, zoals op ‘maat & laagdrempelig’ en ‘actief wederkerig’. HNM past daar naadloos in, en heeft de potentie om daar aan bij te dragen, maar de praktische details zullen nog verder uitgewerkt moeten worden.

5.3. Reflectie

Dit onderzoek is opgezet om het zogenoemde ‘Het Nieuwe Melden participatiesysteem’ toe te passen in een wijk in Den Haag en daarvan te leren. In deze paragraaf geven we een eerste, enge, beschouwing van de resultaten van het onderzoek. Het rapport sluit af met een brede beschouwing in het slothoofdstuk Hoofdstuk 7.

5.3.1. Voorbereiding

Het bleek een erg intensief traject voor alle betrokkenen om mensen en middelen in te richten en ‘klaar te zetten’ zodanig dat de proef daadwerkelijk plaats kon vinden. Bewoners moeten geënthousiasmeerd worden om mee te doen en duidelijk geïnformeerd worden over hoe ze kunnen deelnemen. Daarbij moeten allerlei checks worden uitgevoerd, o.a. in verband met AVG-wetgeving. Er kan niet zomaar worden aangehaakt bij bestaande sociale media groepen, bewoners moeten expliciet en vooraf toestemming geven voor het monitoren van hun interacties. Daarom moet ze lid worden van nieuwe sociale media groepen en daarbij toestemming geven voor het monitoren van hun online interacties. Operators moeten worden geïnstrueerd en moeten hun bijdrage aan de proef ‘erbij doen’, ofwel naast hun gebruikelijke werkzaamheden. In meerdere workshops met operators is het (gewenste) HNM werkproces stap voor stap uitgewerkt, zodat van tevoren helder was hoe dat er uit zou kunnen zien (zie voor een verkorte versie: Bijlage F Werkproces HNM – Alle meldingen). Tenslotte moet de technologie geïmplementeerd worden, beschikbaar zijn voor de operators, 24/7 functioneren en op de juiste manier gekoppeld zijn.

Hierbij liepen we tegen een aantal aspecten aan, die worden in de volgende paragrafen beschreven.

5.3.2. Buurtbewoners

- Buurtbewoners uit Wateringse Veld die zich in het verleden als lid hadden aangemeld voor de app Veiligebuurt werden uitgenodigd om lid te worden van de nieuwe, zogenoemde, Veiligebuurt proefgroepen - speciaal aangemaakt voor deze proef. Echter, niet iedereen met een Veiligebuurt account is ook een actieve Veiligebuurt gebruiker. Bij aanvang van de proef wisten we wel dat 228 bewoners een Veiligebuurt account hadden (zie Tabel 1), maar niet hoeveel bewoners de app daadwerkelijk (regelmatig) gebruikten.
- Van de vertegenwoordigers van de bewoners, hoorden we dat de app Veiligebuurt niet zo bekend was bij bewoners, niet veel gebruikt werd en dat WhatsApp populairder was. WhatsApp werd in bepaalde buurten van Wateringse Veld ook gebruikt om onderling over leefbaarheids- en

- veiligheidsissues contact te hebben. Technisch was het echter niet mogelijk om gebruik te maken van WhatsApp tijdens de proef.
- Sommige buurtbewoners zijn we mogelijk 'kwijtgeraakt' door het werken met Veiligebuurt proefgroepen. Zij waren wel geïnteresseerd in deelname, maar sloten aan bij bestaande buurtgroepen van Veiligebuurt. Zij waren daarmee geen deelnemer van de proef. Het opzetten van specifieke proefgroepen was een noodzakelijke stap om aan richtlijnen voor mensgebonden onderzoek en AVG-wetgeving te voldoen.
 - Niet alle deelnemers hebben uiteindelijk ook alle vragenlijsten ingevuld. Ook daar zijn we deelnemers 'kwijtgeraakt': Bij de eerste vragenlijst hadden we nog een respons van 28 deelnemers (zie Tabel 4), de laatste vragenlijst is uiteindelijk nog maar door 11 respondenten ingevuld.
 - Uit de antwoorden op de vragenlijsten blijkt dat de app niet gebruiksvriendelijk werd gevonden, en dat melders zich niet altijd geholpen voelden en/ of dat ze helemaal geen reactie hadden gehad op hun melding. Hoewel het aantal ingevulde vragenlijsten laag was en je dus geen harde conclusies kunt trekken, kunnen die twee aspecten er toe hebben bijgedragen dat bewoners steeds minder actief meededen aan de proef.
 - Tijdens de looptijd van de proef vond er geen urgent veiligheidsissue plaats, of één met grote impact. Gelukkig voor de wijk, maar vaak zijn grote issues aanleiding voor veel contact tussen bewoners en de politie en/ of gemeente. Er is dan in ieder geval meer behoefte aan contact bij bewoners.
 - De proef vond plaats in een periode waar vanwege coronamaatregelen mensen meer thuis waren. Landelijke inbraakcijfers lagen in ie periode lager dan gemiddeld. Dat zou ook voor deze wijk kunnen gelden. Dus opnieuw geen aanleiding voor het doen van een melding.
 - De algemene indruk dat er tijdens de proef uiteindelijk maar een beperkt aantal meldingen en berichten zijn verstuurd door bewoners, moet tenslotte worden afgezet tegenover het aantal momenten dat bewoners überhaupt contact hebben met de politie of de gemeente in het dagelijks leven. Gemiddeld hebben bewoners bijvoorbeeld maar 1x in hun leven contact met 112.

5.3.3. *Betrekken operators*

- Van de operators hebben er maar 2 de vragenlijst ingevuld. Dat maakt de informatie uit de vragenlijst niet representatief. Echter, enkele elementen die genoemd werden in de vragenlijst, werden ook genoemd door de operators die betrokken waren bij de sessie 'doorlopen werkproces'. De eersten gaven bijvoorbeeld aan dat ze het dashboard ongebruiksvriendelijk vonden, de tweede groep benoemde voorbeelden van deze ongebruiksvriendelijkheid, zoals: 1) de noodzaak om te switchen tussen de tabbladen 'meldingen' en 'vroegsignalen'; en 2) het duiden van de context van een melding (omdat soms een deel van het gesprek gemist wordt). Als een applicatie als ongebruiksvriendelijk ervaren wordt, helpt dat niet in het betrekken van operators.
- Alle 150 RSC operators van de eenheid Den Haag zijn geïnformeerd over de proef en iedereen werd gevraagd om tijdens een dienst één uur met het HNM dashboard te werken. Achteraf was het misschien beter om te investeren in een beperkt aantal operators, die dan beter begeleid zouden kunnen worden in voorbereiding op en tijdens de proef. Zij zouden dan per persoon ook meer uren met het dashboard werken, wat het makkelijker maakt om vertrouwd te raken met het systeem.

- Behalve de aankondiging en informatie over het doel van de proef zijn operators niet uitgebreid geïnstrueerd over het werken met het dashboard. Uitgebreide instructie helpt meestal wel in het creëren van draagvlak, maar door operationele druk was dat niet mogelijk (zie ook hierboven).
- Het was in deze fase ook niet mogelijk om het dashboard te integreren met bestaande systemen. Voor de operators kwam er dus weer een nieuw systeem bij dat ze moesten bedienen tijdens hun dienst, terwijl ze in hun huidige werk al meerdere systemen tegelijkertijd moeten bedienen.
- Mogelijk zijn de operators wel enthousiast aan de proef gestart, maar kregen ze maar zo weinig berichten binnen dat ze niet erg gemotiveerd (bleven) om aangehaakt te blijven.
- Met name uit het tweede deel van de proef bleek dat operators zich zorgen maakten over 1) de snelheid van het bevragen van bewoners via de chat en 2) de mogelijkheid (capaciteit) om reacties op te volgen; en 3) de mogelijkheid (capaciteit) om reacties van bewoners voor langere periode te monitoren (langer dan afhandeling van een melding normaal gesproken duurt). Dat zijn waardevolle uitkomsten van de proef. Maar deze ervaringen kunnen operators tijdens de proef operators ook al belet hebben om actief te participeren.

6. Motivaties van burgers om bij te dragen aan veiligheid in de wijk

Om de resultaten van dit onderzoek beter te kunnen duiden en in bredere context te plaatsen, is na afloop van het experiment besloten om literatuur te raadplegen over onderwerpen als de motivatie van burgers om bij te dragen aan de veiligheid in de wijk, interactie burger en politie gebruik van sociale media, et cetera. Hieronder worden enkele bevindingen beschreven.

6.1. Psychologische drijfveren

Vanuit een psychologisch perspectief zijn bewustwording en efficacy twee centrale factoren die de kans dat burgers actief zijn beïnvloeden. De eerste, bewustwording, houdt in dat je moet weten wat er aan de hand is of wat bepaalde risico's zijn. Als je bijvoorbeeld niet weet wat bepaalde signalen van ondermijning zijn kun je deze signalen ook niet melden (Kerstholt & Lieve, 2021). De tweede, efficacy bestaat uit twee componenten: self-efficacy (het gevoel hebben dat je het gevraagde gedrag uit kunt voeren) en response-efficacy (wat betekent dat mensen het gevraagde gedrag nuttig vinden). Uit onderzoek blijkt dat met name de laatste component van groot belang is om in actie te komen: als je het gevoel hebt dat jouw actie een belangrijke bijdrage levert aan het verhelpen van het probleem is de kans groter dat je ook iets gaat doen (Paton, 2013). Zo toonde onderzoek van Schreurs et al. (2020) bijvoorbeeld aan dat response-efficacy van groot belang was voor deelname aan een buurt WhatsApp-groep.

Naast de cognitieve factoren die hierboven zijn genoemd spelen ook emotionele factoren mee. In bovengenoemd onderzoek van Schreurs et al. (2020) bleek bijvoorbeeld dat emotionele betrokkenheid belangrijk is om in actie te komen.

6.2. Motieven voor vrijwilligerswerk

Als voorbeeld voor motieven om je in te zetten voor leefbaarheid en veiligheid in de wijk, kijken we naar motieven voor vrijwilligerswerk. Clary en Snyder (1999) onderscheiden verschillende motieven om vrijwilligerswerk te gaan doen:

- 1 Waarden: iemand doet vrijwilligerswerk om belangrijke waarden als humaniteit tot uitdrukking te brengen.
- 2 Leren: iemand wil meer van de wereld weten of begrijpen of bepaalde vaardigheden gebruiken.
- 3 Persoonlijke groei: door het vrijwilligerswerk kan men zelfvertrouwen of zelfwaardering opdoen of zich psychisch ontwikkelen.
- 4 Carrière: het werk stelt in staat om carrière gerelateerde vaardigheden op te doen.
- 5 Sociaal: door het werk worden sociale banden versterkt.
- 6 Bescherming: het vrijwilligerswerk wordt gedaan om negatieve gevoelens als schuld of negatieve gevoelens ten gevolge van persoonlijke problemen te reduceren.

Vrijwilligers zullen langer bij een organisatie blijven als hun doelen en voorkeuren ook daadwerkelijk worden gerealiseerd in de organisatie (Omoto & Snyder, 2002).

De uitdaging voor vrijwilligersorganisaties is om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de behoeften die er onder vrijwilligers leven. Op die manier worden bestaande talenten en vaardigheden niet alleen optimaal benut, maar zal ook de tevredenheid met de organisatie toenemen.

Hoewel mensen verschillende motieven kunnen hebben om vrijwilligerswerk te gaan doen blijkt dat 'gevraagd worden' er vooral voor zorgt dat mensen ook daadwerkelijk iets gaan doen. Er is bovendien een relatie tussen het doen van vrijwilligerswerk en het sociale netwerk waar men in zit (Merino, 2013). Als het in een bepaald netwerk waar iemand 'lid' van is gebruikelijk is om vrijwilligerswerk te doen, dan is de kans groter dat men dat zelf ook gaat doen.

De manier waarop vrijwilligerswerk wordt ingevuld en uitgevoerd is wel aan verandering onderhevig (Meijs, Bridges Karr & van Baren, 2011). Het traditionele vrijwilligerswerk, dat wil zeggen lidmaatschap van een politieke partij of lokale club, staat steeds meer onder druk, terwijl er nieuwe vormen van betrokkenheid ontstaan. Werd het vrijwilligerswerk vroeger als vanzelfsprekend uitgevoerd vanuit de kerk of vanuit een vereniging, tegenwoordig zullen burgers zich vaker afvragen wat het hen oplevert en neemt de druk door de combinatie van vrijwilligerswerk met gezinsleven en primaire baan toe. Voor de politie betekent dit dat aandacht moet worden besteed aan het uitleggen van de impact van burgerparticipatie op hun taakuitvoering.

6.3. Sociale factoren

Mensen leven niet in een sociaal vacuüm, maar in verschillende groepsverbanden, zoals in een familie, vrienden- en werkkring en buurt. De netwerken waarin men opereert hebben invloed op het individuele gedrag. Een eerste groep van factoren gaat over de karakteristieken van de buurt: voelt men zich thuis, helpen mensen elkaar. 'Participatie' is een significante voorspeller van actief burgerschap: mensen die in het verleden al in verschillende initiatieven hebben geparticipeerd, nemen vaker deel aan nieuwe initiatieven dan mensen die minder actief waren. Daarnaast speelt de sociale norm een belangrijke rol: in sommige buurten is het 'not done' om vriendjes te worden met de politie. Burgerparticipatie lijkt vooral te werken in rijke, witte buurten (Lub, 2019).

6.4. Sociale media

Sociale media lijken belangrijke voordelen te bieden in de samenwerking met de politie. Over het algemeen blijken sociale media positieve invloeden te hebben op maatschappelijke betrokkenheid (Skoric, Zhu, Goh & Pang (2016)). Hoewel Brainard en Edlins (2015) in hun internationale onderzoek naar gebruik van sociale media door de politie ook aantoonde dat er vaak nog geen sprake is van wederzijdse communicatie. Er zijn weinig voorbeelden te vinden van interactie tussen politie en burgers via sociale media, vaak blijft het bij 'zenden' door de politie. De belangrijkste redenen voor burgers om de politie via sociale media (Twitter) te volgen zijn de volgende (Meijer, 2012):

- 1 Politie helpen in opsporing (47,1%).
- 2 Gevoel van grip op veiligheid in eigen buurt (38,5%).
- 3 Veiligheid is een belangrijk thema (33,0%).
- 4 Werk politie is interessant (32,4%).
- 5 Spannend om berichten te volgen (13,4%).

- 6 Andere reden (13,0%).
- 7 Geen speciale reden (5,3%).

6.5. Perceptie burgers en politie

Activiteiten van burgers worden in meer of mindere mate samen gedaan met de politie. Uit een meta-analyse van Bolger & Walters uit 2019 blijkt dat procedurele rechtvaardigheid van belang is voor bijvoorbeeld het doen van aangifte. Als mensen ervaren dat ze rechtvaardig en met respect worden behandeld, kunnen ze zich beter met de politie identificeren en is de kans op betrokkenheid en samenwerking groter (Bradford, Murphy, & Jackson, 2014; Tyler & Jackson, 2014). Procedurele rechtvaardigheid lijkt des te meer van belang voor etnische minderheden (Broekhuizen e.a. 2015).

In aanvulling op de motivatie van burgers is ook de motivatie van politieagenten van belang is om de interactie te laten slagen (Chu, Tsai, Wang & Meng, 2021). Agenten met cynische of autoritaire attitudes, of uitingen van ongelijke behandeling en intimidatie zullen afbreuk doen aan de kans op betere samenwerking tussen burgers en politie. Agenten schatten in hoe betrouwbaar of gevaarlijk burgers zijn en dat zal weer hun gedrag beïnvloeden (Pickett & Nix (2019)). Op deze manier kunnen politie en burgers in een neerwaartse spiraal terecht komen van wantrouwen en machtsuitoefening.

In de samenwerking tussen politie en burgers is het van belang dat wederzijdse verwachtingen duidelijk zijn. Schuilenburg (2016) vond bijvoorbeeld dat burgers en overheid een geheel andere verwachting hadden van het 'Buurt Bestuurt' project. De burgers in Hillesluis wilden eigenlijk alleen hun klachten kwijt in de gezamenlijke bijeenkomsten, maar hadden er geen behoefte aan om problemen ook zelf (mede) op te lossen.

6.6. Relevantie en mogelijkheid om bij te dragen

Uit het onderzoeksrapport 'Meer heterdaadkracht. Aanhoudend in de buurt' van Van Os e.a. uit 2007 en het daaropvolgende onderzoek 'Heterdaadkracht organiseren' van Duijneveldt e.a. uit 2013, blijkt wel wat de rol van het publiek kan zijn om veiligheidszaken op te lossen: verreweg de meeste zaken komen aan het rollen doordat burgers zich melden en bijdragen.

Van alle misdrijven per jaar wordt naar schatting zo'n 20% door burgers aangegeven. Hoewel slechts een klein deel hiervan samen met de politie wordt opgelost, kan de pakkans van verdachten enorm vergroot worden door betere samenwerking. 65% van de ooggetuigen denkt niet dat hun informatie over het zojuist gebeurde misdrijf direct door de politie wordt gebruikt, en 62% van Nederland is er niet van overtuigd dat de politie in een noodgeval op hun stoep zal staan om hulp te verlenen. Minder dan de helft van de meldingen die gedaan worden bevat bruikbare pakkans informatie (opsporingsindicaties), zoals een helder signalement van de dader of het voertuig of vluchtrichting. Terwijl politie toch grotendeels afhankelijk is van de kwaliteit en snelheid van de informatie die burgers aanleveren.

Uit onderzoek naar compositietekeningen blijkt dat die in 50% van de gevallen bijdragen om tot een aanhouding over te gaan (Walhout, 2016). Helaas worden er jaarlijks een zeer beperkt aantal (hooguit enkele honderden) compositietekeningen gemaakt ten opzichte van miljoenen misdrijven. En snelheid is ook geboden. Als een compositietekening direct wordt gemaakt, wordt de persoon in 20% van de gevallen direct herkend door bekenden, maar na 3 dagen neemt dit herkenningspercentage al af tot 3% (Frowd et al. (2005)).

Ondanks dit aangetoonde nut van de meldingen door burgers, wordt slechts 1 op de 4 waargenomen misdrijven binnen enkele minuten aan de politie gemeld en niet meer dan 1 op de 9 heterdaadsituaties wordt via 112 gemeld. De meeste Nederlanders hebben hooguit één keer in het jaar contact met politie en één keer in hun leven contact met 112.

Om burgerparticipatie in goede banen te leiden en de bijdragen aan veiligheid te vergroten moet de overheid écht in gesprek met haar burgers. Microgesprekken noemt Hans Boutellier (2008) dit “je moet burgers respecteren als gesprekspartner en dat goed organiseren. Ik doel dan op warm contact, microcontact. (...) Het is als een goede vader: hij luistert, heeft oog en oor voor wat er speelt, reageert niet krampachtig op kritiek en hij heeft tevens het gezag om beslissingen te nemen. Er is een verstoorde relatie ontstaan met Vrouwe Justitia. Je verwacht zo veel van haar, maar ze stelt je te vaak teleur. Dat móét veranderen.’

6.7. Bijdragen tot in alle haarvaten: van microniveau (wijk) tot macro niveau (wereld)

Burgers worden in Nederland steeds vaker door de politie te hulp geroepen. Eind twintigste eeuw ging de politie over op een nieuwe, wijkgerichte aanpak, dichtbij en samen met burgers (Stuive & Deelman, 2010). Er kwam gemeenschapsgerichte politiezorg (community policing) en waar voorheen de gemeentepolitie voor veiligheid zorgde (en burgers vaak niet eens informeerde hierover), konden burgers nu rechtstreeks contact zoeken met hun eigen wijkagent. In de 21^{ste} eeuw is via contact via digitale kanalen, zoals sociale media, uitgebreid. En dit werkte, want de betrokkenheid en het gevoelde eigenaarschap nam toe, terwijl dit ook paste in het streven van de overheid naar meer eigen verantwoordelijkheid van burgers bij de verbetering van veiligheid. De overheid kan het ook steeds minder alleen, en deze trend wordt sterker bij nieuwe fenomenen als cybercrime en ondermijning. Zelfs in grote (wereldwijde) zaken spelen ethische hackers of onderzoekscollectieven als Bellingcat een rol bij het oprollen van netwerken rond kindermisbruik, cybercrime of financiële fraude. Dit wordt mede gevoed door grootschalig gelekte documentatie. De informatie ligt op straat, je kunt jezelf opleiden tot bekwaam onderzoeker en echt maatschappelijk bijdragen om misstanden aan de kaak te stellen. Hier zijn bovendien nieuwe verdienmodellen voor ontstaan van succesvolle ‘true crime’ podcasts, YouTube vloggers of populaire Netflix series of films zoals bijvoorbeeld ‘Don’t F*ck With Cats’ dat zelfs laat zien dat een dierenmishandelaar door een instant ontstaan collectief van wereldwijde burgers werd opgespoord om erger te voorkomen.

6.8. Bijdragen in vrijwel alle veiligheidstaken

De relatie tussen burgers en overheid wordt nooit gelijkwaardig, of het nu een vrijwillig contact is, zoals bij een aangifte, of onvrijwillig zoals bij een arrestatie. Maar burgers zijn wel steeds vaker naast een kritische klant ook een cruciale bron van informatie en zelfs actiecentrum dat wil handelen op veiligheidszaken. De explosieve groei van de vele buurt Whatsapp-groepen in Nederland is daar een goed voorbeeld van. Burgers dragen op steeds meer veiligheidsthema's iets bij. Als (eerste) hulpverlener bij een klein incident of grote crisis, bijdragen aan preventie-maatregelen, handhaving door als ogen en oren toezicht te houden op straat en digitaal, maar zelfs opsporing en intelligence zijn domeinen waar burgers zich in toenemende mate mee bezighouden. Van een vermissingzaak zoals Anne Faber tot de grootste opsporingszaak die Nederland ooit gekend heeft: de MH17. Van het verzamelen van informatie over verkeersovertredingen tot inlichtingen bij oorlogsmisdrijven in Syrië en terrorisme.

Kortom, burgers zijn al lang niet meer alleen de 'ogen en oren' op straat, maar zijn actief participant in veiligheid. De veiligheid is verregaand gedemocratiseerd en de overheid moet zich hier op een nieuwe manier mee verhouden. De politie hanteert daarin dan ook "bekrachtigen, begrenzen en beschermen", om enerzijds vele mooie initiatieven te stimuleren, maar zeker ook hen die (meer) bescherming behoeven te helpen en burgers ook tegen zichzelf te behoeden, en ten slotte ook te begrenzen daar waar burgers over de juridische en soms ethische grenzen gaan.

7. Conclusies en advies voor vervolg

In dit hoofdstuk leggen we de inzichten vanuit de literatuur naast de uitkomsten van de proef om op die manier de resultaten beter te duiden en in context te plaatsen.

7.1. Psychologische drijfveren

Vanuit het perspectief van psychologische drijfveren is het belangrijk om bewoners bewust te maken van leefbaarheid- en veiligheidsaspecten in hun buurt en hoe die hun leefomgeving mogelijk beïnvloeden. Vanuit dit perspectief zou je bewoners ervan willen overtuigen dat ze zelf (kunnen) bijdragen aan het in stand houden van en/of verbeteren van hun eigen leefomgeving. Bovendien zou je ze dan willen overtuigen dat Het Nieuwe Melden een middel is om die bijdrage te leveren. Op basis van de resultaten van de proef is niet goed af te leiden of dat gelukt is. Wel werd vanuit vertegenwoordiging van de bewoners aangegeven dat een deel van de bewoners al actief is in de (actieve) veiligheid- en leefbaarheids-WhatsApp-groepen van de buurt. En dat deze bewoners niet overtuigd waren van de meerwaarde van het switchen naar een andere app, voor hetzelfde doel.

Naast de cognitieve factoren worden emotionele factoren benoemd. Je kunt een beroep doen op de emotionele betrokkenheid van bewoners door ze rechtstreeks en persoonlijk te benaderen. Dit is ook geprobeerd door niet alleen een digitale uitnodiging te versturen maar door ook vertegenwoordigers van de wijk te vragen om hun buurtgenoten actief te benaderen en te interesseren voor deelname aan de proef.

Als je kijkt naar de motivatie van bewoners om deel te nemen dan blijkt uit de vragenlijst dat 'verbeteren van de wijk/directe omgeving' het hoogste scoort (9 keer aangevinkt door in totaal 11 respondenten). Op de tweede plaats komt 'interesse voor innovatie' (5 van de 11 respondenten geven die reden op (Zie 3.3.1)). Daarmee lijken die twee redenen wel een eerste mogelijk haakje om bewoners te betrekken. Het andere haakje is het aangegeven mogelijk nut van de app. Bij het doorvragen naar of deze app dan bijdraagt aan leefbaarheid, veiligheid saamhorigheid en verkleinen afstand (zie 3.3.4) scoort het antwoord 'gemiddeld' hoog. Maar ook 'sterk' en 'heel sterk' wordt een enkele keer aangegeven. Daaruit zou je kunnen afleiden dat de app wel potentie heeft om bij te dragen aan de vermelde aspecten 'saamhorigheid' en 'verkleinen afstand' in de wijk, de respondenten geven dat immers aan (hoewel een klein aantal). Met andere woorden, als bewoners gemotiveerd zijn om de wijk te verbeteren, sluit een app als deze daarop aan, want de app wordt gezien als een mogelijke manier om bij te dragen.

7.2. Motieven voor vrijwilligerswerk

Van genoemde motieven voor vrijwilligers zouden de motieven 'waarden' en 'sociaal' goed van toepassing kunnen zijn als motieven voor bijdragen aan de leefbaarheid en veiligheid van de wijk. Dat sluit ook aan met wat hierboven vermeld staat (paragraaf 7.1): voor wat betreft de motivatie van bewoners om deel te nemen blijkt uit de vragenlijst dat 'verbeteren van de wijk/directe omgeving' het hoogste scoort.

Als iemand dan eenmaal de stap neemt en initiatief toont door bijvoorbeeld lid te worden van een sociale media groep om zijn bijdrage te kunnen leveren aan het verbeteren van de wijk, dan blijkt het belangrijk dat er wordt aangesloten bij het motief, doel of de behoefte van die bewoner (=vrijwilliger) . Want zoals beschreven in paragraaf 6.2: “Vrijwilligers zullen langer bij een organisatie blijven als hun doelen en voorkeuren ook daadwerkelijk worden gerealiseerd in de organisatie.” Als je dat doortrekt naar deze context, willen bewoners wel effect zien van hun inzet. Bijvoorbeeld in de vorm van een (snelle) reactie door de betrokken overheidspartij, of overheidsinzet naar tevredenheid van diezelfde bewoner. Hoe meer de behoefte om bij te dragen ook tot resultaat leidt, hoe waarschijnlijker het is dat men tevreden is over de bijdrage.

7.3. Sociale factoren

Het perspectief van sociale factoren wijst op het belang van netwerken van bewoners, deze netwerken beïnvloeden het individuele gedrag. In dit project hebben we de karakteristieken van de buurt niet in kaart gebracht en ook niet vergeleken met andere buurten. Van de vertegenwoordigers van bewoners weten we dat de gemiddelde bewoner best bereid is om in de buurt mee te helpen, maar ook dat bereidwillige bewoners grotendeels al via WhatsApp-groepen betrokken zijn.

7.4. Sociale media

Er is in de literatuur niet veel bekend over succesfactoren voor interacties tussen bewoners en de politie. In zijn algemeenheid lijken sociale media een positieve invloed te hebben op de maatschappelijke betrokkenheid van bewoners, maar er zijn niet veel voorbeelden van interactie via sociale media. De voorbeelden die er zijn, zijn voorbeelden van de politie die ‘zendt’ via sociale media. Bewoners zijn om diverse redenen geïnteresseerd om sociale kanalen van de politie te volgen. Er zijn geen specifieke bevindingen relevant voor de HNM proef.

7.5. Perceptie burgers politie

Uit dit perspectief blijkt het van belang dat de perceptie van burgers en politie overeenkomen en dat wederzijdse verwachtingen helder zijn. Dat is in deze proef tenminste één keer misgegaan. Bewoners was verteld dat ze ook meldingen voor de gemeente konden doen via de app, en één bewoner gaf via de vragenlijst aan dat hij na zijn melding door de politie werd doorverwezen naar de gemeente. Ook kregen we via de vragenlijsten terug dat zowel bewoners als operators het lang vonden duren voordat ze een reactie kregen. Blijkbaar was de *verwachting* dat een reactie sneller kan (en moet).

7.6. Relevantie en mogelijkheid om bij te dragen

Uit de literatuur blijkt de relevantie van de rol van de burger in het oplossen van zaken. Ook wordt beschreven dat dat niet alles (meteen) gemeld wordt: slechts 1 op de 4 waargenomen misdrijven wordt binnen enkele minuten aan de politie gemeld en niet meer dan 1 op de 9 heterdaadsituaties wordt via 112 gemeld.

Als dit gemiddelde doorgetrokken zou worden voor de veiligheidsmeldingen in de proef dan zouden er 4 misdrijven moeten plaatsvinden voor 1 melding, of 9 heterdaadsituaties voor 1 112-melding. Dat zijn hoge aantallen, het is niet waarschijnlijk dat die aantallen gehaald zijn gedurende de proeftuin periode in de betrokken wijk. Dat kan mede verklaren waarom er zo weinig meldingen werden gedaan tijdens de proef: er was veel te beperkt aanleiding om iets te melden. Ondanks de aanmoediging aan de bewoners om ook leefbaarheidsmeldingen door te geven.

De in hoofdstuk 6 beschreven microgesprekken vereisen tenminste dat beide gesprekspartners tijd hebben (en nemen) voor de interactie. Operators gaven aan dat ze geen tijd hadden om op aanvullende informatie van de melder te wachten – tenminste niet via de chat, dan zouden ze liever bellen. Bewoners gaven aan dat reacties op hun melding door operators pas laat kwamen, of zelfs geheel uitbleven.

7.7. Bijdragen tot in alle haarvaten en in vrijwel alle veiligheidszaken

De voorbeelden die worden gegeven in hoofdstuk 6 laten zien dat burgers zich niet alleen inzetten voor de wijk, maar ook op andere manieren bijdragen aan het oplossen van veiligheidsissues en -misstanden. In lijn met de mogelijke beschreven motieven om bij te dragen, is een deel van de burgers inderdaad gemotiveerd om een maatschappelijke bijdrage te leveren ook op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. Mogelijk ervaren sommige burgers het belang om maatschappelijk bij te dragen echter sterker ten aanzien van fenomenen die de wijk overstijgen. Het effect kan zijn dat een deel van de burgers dat maatschappelijk actief en betrokken is, niet te interesseren is voor een bijdrage op lokaal niveau. Maar daar is op basis van dit onderzoek niets over te zeggen.

Vanuit dit perspectief is het belangrijk om goed toe te lichten wat de scope is van de 'verbinding met de overheid (via de app)'. Zoals eerder beschreven geeft de app Veiligebuurt soms ook algemene tips en adviezen die niet (direct) raken aan de buurt(groep) waar een bewoner lid van is. Uit de vragenlijst bleek dat bewoners dat niet altijd op prijs stelden. Sommige bewoners wilden liever geen meldingen over zaken buiten hun wijk (uitkomst vragenlijst). Anderen vonden dat juist wel aardige informatie (bevinding gebruikersbijeenkomst). In beide gevallen moet duidelijk zijn dat de berichten een aanvulling zijn op buurt gerelateerde issues. Opnieuw is het dus van belang om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de behoefte en interesse van de bewoner, zowel qua vorm (medium) en inhoud van de interactie.

7.8. Reflectie en vooruitblik: Betrekken bewoners

Als je bewoners wilt betrekken bij leefbaarheid en veiligheid in de wijk zijn een aantal aspecten van belang en geen van de aspecten is de definitieve doorslaggevende succesfactor. Laagdrempelig kunnen melden is in ieder geval bij van belang, een gebruiksvriendelijke en/ of vertrouwde app helpt daarbij. Daarnaast is een goede inrichting van de wederkerigheid tussen bewoner en operator van belang: dat moet snel gaan en er moet terugkoppeling plaatsvinden over wat er met de melding is of wordt gedaan. Operators die de eerste interactie met de melder hebben, weten dat meestal niet, omdat ze de melding doorgaans doorzetten binnen de organisatie en iemand anders de opvolging vormgeeft.

Het is niet makkelijk om bewoners van de ene app naar de andere te bewegen. Dat pleit voor aansluiting van het HNM participatiesysteem op apps die bewoners zelf gebruiken, huidige en toekomstige apps. Dat was ook één van de uitgangspunten van het BART! concept. Dat is niet alleen technologisch een uitdaging, het zal ook een uitdaging zijn om de operator dan voldoende context te geven bij de berichten die op zijn/ haar dashboard verschijnen. Operators zien alleen de alerterende berichten en missen de conversatie er omheen – die dan in theorie in verschillende app groepen kunnen plaatsvinden. Een andere optie zou daarom zijn om bekendheid te geven aan en te investeren in die platformen waar wel technische aansluiting op mogelijk is, zoals Veiligebuurt. Wanneer de gebruiksvriendelijkheid van die app(s) verbeterd wordt, willen bewoners die apps misschien wel gebruiken voor het doen van meldingen. Want al waren de meningen tussen betrokken bewoners sterk verdeeld, een deel van de bewoners wil graag op deze manier verbonden zijn met de overheid.

Een andere spagaat zit in de aansluiting bij de wijk als het gaat om leefbaarheids- versus veiligheidsissues. Een warm en persoonlijk contact (elkaar kennen) bevordert de interactie. Maar leefbaarheids- en veiligheidsmeldingen hebben een andere dynamiek. Het is voor bewoners fijn om één loket te hebben voor beide type meldingen, maar dat vereist een hoge flexibiliteit aan de kant van de opvolging: gepaste snelheid bij leefbaarheidsmeldingen en 24/7 bereikbaarheid en *altijd snelle* opvolging bij veiligheidsmeldingen. Om het contact met bewoners 'warm' te houden is het goed opvolgen van leefbaarheidsmeldingen belangrijk, want die komen veel vaker voor. Als bewoners vervolgens goede ervaringen opdoen bij het doen van leefbaarheidsmeldingen kan dat doorwerken op het moment dat ze met een veiligheidsissue worden geconfronteerd: ze weten al hoe ze een melding moeten doorgeven, ze hebben al het vertrouwen opgebouwd dat hun melding goed wordt opgevolgd en gebruiken dus dezelfde app voor de veiligheidsmelding. De overheid moet dan klaar staan om ook dan snel en adequaat op te volgen, maar dan met veel hogere urgentie. De dynamiek is dus echt heel anders, het gaat bij veiligheidsissues om minuten in plaats van uren of dagen en de impact van veiligheidsissues is doorgaans ook veel groter. Die andersoortige opvolging wordt en is doorgaans bij andere organisatieonderdelen belegd en dat is niet voor niets. Dus dat vereist zeer hoge organisatorische flexibiliteit, aan de voorkant (intake) en in de inrichting van de opvolging. De uitkomsten van deze proef geven onvoldoende inzicht om in te schatten of slimme sortering door technologie naar het juiste loket voldoende is om in het contact met de wijk, zowel te voldoen aan de succesfactoren van goede wederkerigheid en warm en persoonlijk contact, als het belang van het adequaat opvolgen van urgente issues met mogelijk grote impact. Als dat wel zo zou zijn, is de verwachting dat dat de gezamenlijke opvolging van zowel leefbaarheids- als veiligheidsissues beter zou gaan. Want in beide situaties zouden bewoners en overheid elkaar dan beter kunnen vinden.

Het inrichten van wederkerigheid kan vanuit de bewoners mogelijk versterkt worden als meer bekendheid wordt gegeven aan welke informatie de politie of de gemeente typisch nodig heeft. Bijv. geef bij een melding altijd een plaats, tijd en naam of signalement van betrokkenen door (zover als mogelijk en bekend). Dan weten bewoners beter wat er van hen verwacht wordt en hoe ze kunnen bijdragen.

7.9. Reflectie en vooruitblik: Operators en werkproces

Door het weinige aantal meldingen heeft uiteindelijk maar een beperkt aantal operators daadwerkelijk ervaring opgedaan met het systeem. Het is daarom lastig om representatieve conclusies te trekken. De operators die de vragenlijst hebben ingevuld benadrukten dat ze graag een gebruiksvriendelijk en geïntegreerd systeem wilden. Het HNM systeem werd niet als zodanig ervaren.

Het doel van HNM is ook actief en wederkerig contact door en met de wijk. Een uitkomst van de proef is dat wederkerigheid niet zo goed lijkt te passen bij de huidige manier van werken van operators. Operators zijn gewend om meldingen na elkaar (sequentieel) af te handelen. Daarbij is het voor hen belangrijk om zo snel mogelijk duidelijkheid te krijgen over wat er precies aan de hand is. Daarvoor moeten ze vrijwel altijd doorvragen bij de melder, ofwel vervolgvragen stellen naar aanleiding van de melding. Als deze vragen via sociale media worden gesteld, kan het even duren voordat er een antwoord komt. Operators hebben niet de tijd om daarop te wachten, zeker niet bij spoed. Ze moeten snel beslissen over passende inzet, of doorgaan naar de volgende melding. Ze hebben ook niet de capaciteit om veel reacties, bijvoorbeeld reacties van de hele buurt, te verwerken.

Een ander inzicht ten aanzien van de wederkerigheid is dat de intelligente technologie slechts een deel van de interactie tussen bewoners in de app doorzet naar het dashboard. Dat was ook de bedoeling: om informatie overbelasting te voorkomen, worden alleen berichten met een signaalwoord doorgezet naar het dashboard. Het effect was dat operators niet altijd snapten waar het bericht over ging, cruciale informatie zat soms in één van de eerdere berichten. Operators misten de context van het 'signaalbericht' en vonden het lastig om er iets mee te doen. Mogelijk kan dat technisch opgelost worden door de hele thread wel beschikbaar te houden voor het doorzoeken van alle berichten.

Mogelijk vraagt deze manier van werken om een nieuwe rol, een operator die speciaal wordt vrijgemaakt voor de interactie via sociale media / Het Nieuwe Melden. Ook is het aan te bevelen om goed te kijken naar het matchen van het idee dat 'alleen berichten met signaalwoorden worden doorgezet naar de operator' met het idee 'de overheid heeft actief en wederkerig contact met de wijk' Hoe ziet dat contact er dan in de praktijk echt uit en hoe ondersteun je dat met technologie?

7.10. Afsluitend

In dit rapport wordt de proef met HNM systeem in de wijk Wateringse Veld in het voorjaar van 2021 beschreven. De proef is uitgevoerd om Het Nieuwe Melden participatiesysteem toe te passen in de praktijk en daarvan te leren. Dit rapport beschrijft de uitkomsten op twee leerdoelen van de proef: 1) wat bewoners van deze manier van melden en interactie met de politie en gemeente vinden; en 2) wat de professionals (van de politie) ervan vinden.

De proef heeft enkele bruikbare inzichten gegeven in de mogelijke waarde van deze manier van aansluiting tussen de wijk en de professionals, maar er zijn ook nog veel vragen. De aansluiting via sociale media op bewoners lijkt noodzakelijk om te kunnen voldoen aan de kernwaarden van dienstverlening zoals de politie die zelf heeft gedefinieerd (o.a. actief wederkerig en op maat & laagdrempelig,

zie Wemmers et al. 2020)). Ook zou het heel mooi zijn als bereikt wordt dat leefbaarheidsmeldingen van bewoners altijd worden opgepakt, ook al melden ze bij het 'verkeerde loket', ofwel doen ze een melding bij de politie en hadden ze bij de gemeente moeten zijn – of vice versa. HNM participatiesysteem lijkt daarvoor kansen te bieden. Tegelijkertijd zijn er nog wel stappen te zetten als het gaat om het inbedden van deze vorm van interactie in het werk van operators, zeker als het ingebed moet worden in zowel het proces van afhandeling van veiligheidsmeldingen, als in het proces van afhandeling van leefbaarheidsmeldingen. Bewoners zijn niet altijd makkelijk te bereiken voor en betrekken bij veiligheids- en leefbaarheidszaken. Daarnaast verschillen ze in hun verwachtingen ten aanzien van de interactie met de overheid via sociale media en hechten ze aan de hun bekende sociale media applicaties, vooral als ze al buurtbewoners al onderling op die manier verbonden zijn. Tenslotte haken bewoners ook snel weer af, als ze zich niet gehoord voelen. Een volgende keer is het dan nog lastiger om ze te betrekken.

Er liggen dus kansen en uitdagingen voor het verbinden van professionals met de wijk via sociale media. Een eerstvolgende mogelijke stap is het inrichten van het verwerken van leefbaarheids- en 0900-8844 meldingen via sociale media (meldingen voor de gemeente en het RSC), omdat die meldingen meer tijd geven aan de kant van de professional om de interactie met de bewoner en de opvolging goed vorm te geven.

8. Literatuur

- Boutellier, H. (2008). Participatie als panacee. In: *De burger als opspoorder*: OM congres 2008. Den Haag: Openbaar Ministerie.
<http://socialmediadna.nl/omcongres2008>
- Bolger, P. C., & Walters, G. D. (2019). The relationship between police procedural justice, police legitimacy, and people's willingness to cooperate with law enforcement: A meta-analysis. *Journal of criminal justice*.
- Bradford, B., Murphy, K., & Jackson, J. (2014). Officers as mirrors: Policing, procedural justice and the (re) production of social identity. *British journal of criminology*, 54(4), 527-550.
- Brainard, L., & Edlins, M. (2015). Top 10 US municipal police departments and their social media usage. *The American Review of Public Administration*, 45(6), 728-745.
- Broekhuizen, J., van Stokkom, B. A. M., Schaap, D. P., & Maier, D. (2015). *Serius nemen. Over het vertrouwen van burgers in de Amsterdamse politie*.
- Clary, E. G., & Snyder, M. (1999). The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations. *Current directions in psychological science*, 8(5), 156-159.
- Chu, C. C., Tsai, T. J., Wang, C. Y., & Meng, F. S. (2021). Effective Citizen Engagement in Community Policing: The Lessons and Experience of Taiwan. *Chinese Public Administration Review*.
- Duijneveldt, van, I., Holvast, R., Arkel, van, D. & Wijga P. (2013). *Heterdaadkracht organiseren*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Frowd, C.D., Carson, D., Ness, H., McQuiston-Surret, D., Richardson, J., Baldwin, H., & Hancock, P.J.B. (2005a). Contemporary composite techniques: The impact of a forensically-relevant target delay. *Legal and Criminological Psychology*, 10, 63-81.
- Kerstholt, J. & Lieve, N. (2021). Burgers betrekken bij de aanpak van ondermijning. *Secondant*, 31 mei
- Lub, V. (2019). *De burger kijkt mee. De groei van buurtpreventie en gemeentelijk veiligheidsbeleid*. Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid.
- Merino, S. M. (2013). Religious social networks and volunteering: Examining recruitment via close ties. *Review of Religious Research*, 55(3), 509-527.
- Meijs, L. Bridges Karr, L. & van Baren, E. (2011). Vrijwilligerswerk = matchmaking. Een onderzoek naar theorie en goede voorbeelden uit de Amsterdamse praktijk, gepresenteerd op de werkconferentie van 28 november 2011
- Meijer, A.J., Grimmelhuijsen, S.G., Fictorie, D., Thaens, M. & Siep, P (2012). *Politie en sociale media. Van hype naar onderbouwde keuzen*. Politie en Wetenschap, Apeldoorn.

- Omoto, A. M., & Snyder, M. (2002). Considerations of community: The context and process of volunteerism. *American Behavioral Scientist*, 45(5), 846-867.
- Paton, D. (2013). Disaster resilient communities: developing and testing an all-hazards theory. *Journal of Integrated Disaster Risk Management*, 3(1), 1-17.
- Pickett, J., & Nix, J. (2019). Demeanor and police culture: Theorizing how civilian cooperation influences police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 42(4), 537-555.
- Schreurs, W., Franjkić, N., Kerstholt, J. H., De Vries, P. W., & Giebels, E. (2020). Why do citizens become a member of an online neighbourhood watch? A case study in The Netherlands. *Police Practice and Research*, 21(6), 687-701.
- Schuilenburg, M.B. (2016). Overheidsparticipatie in burgerprojecten. Over Buurt Bestuurt, Hillesluis en Schrödingers kat. In: *Justitiële verkenningen*, Jaargang 42, nr.5. Den Haag: Boom Juridisch & WODC
- Skoric, M. M., Zhu, Q., Goh, D., & Pang, N. (2016). Social media and citizen engagement: A meta-analytic review. *New Media & Society*, 18(9), 1817-1839.
- Stuive, K. en P. Deelman (red.) (2010). *Burgernet en andere vormen van burgerparticipatie in de veiligheid*. De Bilt/Dordrecht: Stichting SMVP Producties.
- Tyler, T. R., & Jackson, J. (2014). Popular legitimacy and the exercise of legal authority: Motivating compliance, cooperation, and engagement. *Psychology, public policy, and law*, 20(1), 78.
- Van Os, P., Brink, van den, G., en Baardewijk, J. (2007). *Heterdaadkracht. Aanhoudend in de buurt*. Apeldoorn, Politieacademie.
- Walhout, F. (2016). *Getekende Gelijkheid. De bijdrage van de compositietekening aan de opsporing*. Opsporingscriminologie, Faculteit der rechtsgeleerdheid Vrije Universiteit Amsterdam.
- Wemmers, S., Vries, A. de, Sander, B.W., Cadet, B.D.S. (2020). *De zeven kernwaarden voor Dienstverlening Vernieuwde servicebeloften dienstverlening politie*. TNO rapport 2020 R12242.

A Ervaringen met Het Nieuwe Melden – tweewekelijkse vragenlijst bewoners

Geachte heer, mevrouw,

U heeft zich aangemeld voor de speciaal aangemaakte HNM proefgroep voor uw buurt in de app Veiligebuurt. Hiermee neemt u deel aan het onderzoek Het Nieuwe Melden Wateringse Veld van de politie eenheid Den Haag en de gemeente Den Haag naar de waarde en mogelijkheden van het volgen van digitale buurtgroepen ten behoeve van het verbeteren van hun dienstverlening. Voor meer informatie over dit onderzoek zie Het Nieuwe Melden 2021 - BART!portal.

TNO draagt bij aan dit onderzoek middels bijgaande vragenlijst. Deze vragenlijst gaat in op uw ervaringen met de app Veiligebuurt tijdens de proef. Uw mening is van grote waarde voor de politie en gemeente. De vragenlijst neemt ongeveer 5 minuten van uw tijd in beslag.

TNO gaat zorgvuldig om met uw gegevens. Er worden geen vragen gesteld die naar u als persoon te herleiden zijn, we vragen bijvoorbeeld niet naar uw naam of adres. De vragenlijst is ook niet gekoppeld aan uw emailadres of gebruikersnaam in de app Veiligebuurt. De ingevulde gegevens zullen anoniem verwerkt worden door TNO, worden alleen ingezien door TNO-ers en worden maximaal 10 jaar veilig bewaard. De resultaten (zoals gemiddelden per wijk en (anonieme) quotes) worden gedeeld met de politie en de gemeente Den Haag. Mogelijk wordt over dit onderzoek gepubliceerd op het BART!portal.

Deelname is geheel vrijwillig. U kunt zonder opgave van reden en zonder enige gevolgen op elk moment stoppen met de vragenlijst.

De deelnemer verklaart op vrijwillig basis deel te nemen aan de vragenlijst **Ervaringen met Het Nieuwe Melden**.

- Ik bevestig dat ik de informatie over bovengenoemd onderzoek heb gelezen.
- Ik begrijp de informatie.
- Ik weet dat mijn deelname aan het onderzoek geheel vrijwillig is en dat ik mijn toestemming op ieder moment kan intrekken zonder dat ik daarvoor een reden hoef op te geven.
- Ik geef toestemming om mijn onderzoeksgegevens te verwerken voor de doelen zoals beschreven in de informatie voor onderzoeksdeelnemers (zie ook www.bartportal.nl).
- Ik geef toestemming om mijn onderzoeksgegevens te hergebruiken voor toekomstig onderzoek op het beschreven onderzoeksgebied.
- Ik geef toestemming voor het bewaren van de gegevens en dat bevoegde leden van het onderzoeksteam hier inzage in hebben.

Informed consent

Hierbij verklaar ik de informatie over het onderzoek te hebben gelezen en begrepen en verklaar ik op vrijwillige basis deel te nemen aan het onderzoek.

Sectie Introductie

Wat is uw postcode? _____

Van welke proefgroep van Veiligebuurt bent u lid?

Bent u lid van meerdere proefgroepen kies dan de proefgroep waarin u het meest actief bent.

- HNM Hoge Veld
- HNM Lage Veld
- HNM Zonne Veld
- HNM Parkbuurt Oosteinde
- HNM Erasmus Veld
- HNM Carry van Bruggenhof
- HNM Noordhof

Heeft u de afgelopen 2 weken gebruik gemaakt van de app Veiligebuurt?

- Nee, de app Veiligebuurt helemaal niet gebruikt
- Ja, wel de app Veiligebuurt gebruikt, maar niet gekeken in de proefgroep
- Ja, de proefgroep binnen de app Veiligebuurt gebruikt/bekeken

Waarom heeft u de afgelopen 2 weken geen gebruik gemaakt van de proefgroep van uw buurt?

- Ik weet niet precies hoe het werkt
- Er was niets te melden
- Anders, nl: _____

U heeft wel de app Veiligebuurt gebruikt, maar niet gekeken of gereageerd op een melding/bericht in de proefgroep van uw buurt, waarom? _____

Sectie App Veiligebuurt

De volgende vragen hebben alleen betrekking op gebruik van de app Veiligebuurt, en dan bedoelen we gebruik van de proefgroep van uw buurt.

Hoe vaak heeft u in de afgelopen 2 weken gebruik gemaakt van de app?

Maak een schatting van het aantal keren.

Wat heeft u gedaan in de proefgroep van uw buurt in de app Veiligebuurt?

- Alleen gekeken
- Gekeken en gereageerd op meldingen/berichten
- Gekeken en zelf een melding/bericht gedeeld
- Gekeken, gereageerd op meldingen/berichten en zelf een melding/bericht gedeeld

U heeft een melding/bericht gedeeld, waarover ging dit?

meerdere keuzes mogelijk

- Diefstal en inbraak
- Geweld
- Brand
- Personen

Oplichting en fraude
 Vandalisme
 Publieke ruimte
 Overlast
 Dier
 Ongeval
 Anders, nl: _____

U heeft een melding/bericht gedeeld, wat zijn uw ervaringen met betrekking tot het afhandelen van de melding/bericht door de politie?

U heeft gereageerd op een melding/bericht, wat zijn uw ervaringen met het reageren op een melding/bericht?

Is u, via de app Veiligebuurt een vraag gesteld door de politie?

Ja
 Nee

Waarover ging die vraag van de politie?

Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van het delen van een melding/bericht via deze app?

	1	2	3	4	5	
	Zeer ongebruiksvriendelijk			Zeer gebruiksvriendelijk		
	Zeer traag			Zeer snel		

Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van het reageren op een melding/bericht via deze app?

	1	2	3	4	5	
	Zeer ongebruiksvriendelijk			Zeer gebruiksvriendelijk		
	Zeer traag			Zeer snel		

Sectie Afsluiting

Als u een rapportcijfer zou moeten geven voor het samenwerken met buurtbewoners, de politie en het handhavingsteam van de gemeente via deze proefgroep, welk cijfer zou u dan geven?

1=zwaar onvoldoende
 10=uitstekend

Heeft u nog tips, opmerkingen, aanvullingen die u ons wilt vertellen? Uw mening is erg waardevol voor ons!

Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst!

Hartelijk dank voor het meedoen!
Uw antwoorden zijn succesvol opgeslagen.

B Vragenlijst Ervaringen met Het Nieuwe Melden – Eindvragenlijst bewoners

Geachte heer, mevrouw,

U bent in de afgelopen weken lid geweest van de Veiligebuurt proefgroep van uw buurt en hebt daarin de mogelijkheid gehad met uw medebewoners en de politie te communiceren over veiligheid en leefbaarheidsissues. Voor meer informatie over dit onderzoek zie Het Nieuwe Melden 2021 - BART!portal.

TNO draagt bij aan dit onderzoek middels bijgaande, laatste, vragenlijst van deze proef. Deze vragenlijst gaat in op uw ervaringen tijdens de hele proef. Uw mening is van grote waarde voor de politie en gemeente. De vragenlijst neemt ongeveer 5 minuten van uw tijd in beslag.

TNO gaat zorgvuldig om met uw gegevens. Er worden geen vragen gesteld die naar u als persoon te herleiden zijn, we vragen bijvoorbeeld niet naar uw naam of adres. De vragenlijst is ook niet gekoppeld aan uw emailadres of gebruikersnaam in de app Veiligebuurt. De ingevulde gegevens zullen anoniem verwerkt worden door TNO, worden alleen ingezien door TNO-ers en worden maximaal 10 jaar veilig bewaard.

Deelname is geheel vrijwillig. U kunt zonder opgave van reden en zonder enige gevolgen op elk moment stoppen met de vragenlijst.

De deelnemer verklaart op vrijwillig basis deel te nemen aan de vragenlijst **Ervaringen met Het Nieuwe Melden**.

- Ik bevestig dat ik de informatie over bovengenoemd onderzoek heb gelezen.
- Ik begrijp de informatie.
- Ik weet dat mijn deelname aan het onderzoek geheel vrijwillig is en dat ik mijn toestemming op ieder moment kan intrekken zonder dat ik daarvoor een reden hoef op te geven.
- Ik geef toestemming om mijn onderzoeksgegevens te verwerken voor de doelen zoals beschreven in de informatie voor onderzoeksdeelnemers (zie ook www.bartportal.nl).
- Ik geef toestemming om mijn onderzoeksgegevens te hergebruiken voor toekomstig onderzoek op het beschreven onderzoeksgebied.
- Ik geef toestemming voor het bewaren van de gegevens en dat bevoegde leden van het onderzoeksteam hier inzage in hebben.

Informed consent

- Hierbij verklaar ik de informatie over het onderzoek te hebben gelezen en begrepen en verklaar ik op vrijwillige basis deel te nemen aan het onderzoek.

Sectie 1: Introductie

Wat is uw postcode? _____

Van welke proefgroep van Veiligebuurt bent u lid?

Indien u van meerdere proefgroepen lid bent, kies dan de proefgroep waarin u het meest actief bent.

HNM Hoge Veld
HNM Lage Veld
HNM Zonne Veld
HNM Parkbuurt Oosteinde
HNM Erasmus Veld
HNM Carry van Bruggenhof
HNM Noordhof

Hoe lang bent u lid geweest van een proefgroep?

vanaf begin april
vanaf medio april
vanaf begin mei
vanaf medio mei
vanaf begin juni

Hoe heeft u kennisgenomen van de proeftuin Het Nieuwe Melden Wateringse Veld?

meerdere antwoorden mogelijk
Directe mail Veiligebuurt
Buurt Preventie Team Wateringse Veld
Bestaande whatsappgroepen (Veiligebuurt)
Poster wijkvereniging, appartementencomplex
Mondeling van een bekende, buurtgenoot
Anders, nl: _____

Wat waren voor u de belangrijkste redenen om deel te nemen?

meerdere antwoorden mogelijk
Interesse voor innovatie
Verbeteren van de wijk/directe woonomgeving
Relatie met instanties verbeteren
Nieuwsgierigheid, belangstelling
Je kunt er iets van leren
Manier om nieuwe mensen te leren kennen
Omdat het me gevraagd werd
Anders, nl: _____

Heeft u de afgelopen periode gebruik gemaakt van de app Veiligebuurt (met daarin de proefgroep van uw buurt)?

Nee, ik heb de app Veiligebuurt helemaal niet gebruikt
Ja, ik heb wel de app Veiligebuurt gebruikt, maar niet gekeken in de proefgroep
Ja, ik heb de proefgroep binnen de app Veiligebuurt gebruikt/bekeken

Waarom heeft u de afgelopen periode geen gebruik gemaakt van de proefgroep van uw buurt?

Meerdere keuzes mogelijk

Ik weet niet precies hoe het werkt
 Er was niets te melden
 Mijn bijdrage zou niet nuttig zijn
 Het is voldoende veilig en leefbaar in de buurt
 Ik voel me niet zo verbonden met deze buurt
 Wil niet in directe verbinding staan met politie of gemeente
 Ik vertrouw er niet op dat correct met onze gegevens wordt omgegaan
 Uiteindelijk zal de politie er toch niets mee doen
 Anders, nl: _____

U heeft wel de app Veiligebuurt gebruikt, maar niet gekeken of gereageerd op een melding/bericht in de proefgroep van uw buurt, waarom?

Sectie 2 Vragen over Veiligebuurt proefgroep

De volgende vragen hebben alleen betrekking op gebruik van de app Veiligebuurt, en dan bedoelen we gebruik van de proefgroep van uw buurt.

Hoe vaak heeft u gebruik gemaakt van de app?

	1	2	3	4	5	
Heel zelden						Heel vaak

Wat heeft u gedaan in de proefgroep van uw buurt in de app Veiligebuurt?

Alleen gekeken
 Gekeken en gereageerd op meldingen/berichten
 Gekeken en zelf een melding/bericht gedeeld
 Gekeken en gereageerd op meldingen/ berichten en zelf een melding bericht gedeeld

Hoe heeft u een melding/bericht gedeeld?

meerdere antwoorden mogelijk
 Ik heb een melding/bericht gedeeld via de meldknop
 Ik heb een melding/bericht gedeeld in de vrije groepscommunicatie

Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van het delen van een melding/bericht via de meldknop?

	1	2	3	4	5	
Zeer ongebruiksvriendelijk						Zeer gebruiksvriendelijk
Zeer traag						Zeer snel

Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van het delen van een melding/bericht via de groepscommunicatie?

	1	2	3	4	5	
Zeer ongebruiksvriendelijk						Zeer gebruiksvriendelijk
Zeer traag						Zeer snel

Sectie 3 Toekomstig gebruik

Zou u in de toekomst gebruik maken van de mogelijkheid om via deze app (of andere sociale media kanalen) een melding te doen richting de politie of gemeente?

Ja
Nee

Waarom wel, waarom niet? _____

Tijdens deze proef keek de politie geautomatiseerd mee in de Veiligebuurt app, in de proefgroepen. Daarmee stonden de wijkbewoners in direct contact met de politie en andersom. Dit was onderdeel van de proef Het Nieuwe Melden.

Draagt een app als deze bij aan de leefbaarheid in de wijk?

	1	2	3	4	5	
Helemaal niet						Heel sterk

Draagt een app als deze bij aan de veiligheid in de wijk?

	1	2	3	4	5	
Helemaal niet						Heel sterk

Draagt een app als deze bij aan het saamhorigheidsgevoel in de wijk?

	1	2	3	4	5	
Helemaal niet						Heel sterk

Draagt een app als deze bij aan het verkleinen van de afstand tussen bewoners en politie en gemeente?

	1	2	3	4	5	
Helemaal niet						Heel sterk

In welke mate voelt u zich betrokken bij wat er gebeurt in uw wijk?

	1	2	3	4	5	
Niet betrokken						Sterk betrokken

Sectie 4 Handreiking

Heeft u gedurende de proef een zogenoemde handreiking ontvangen van de politie?

Ja
Nee

Welk van onderstaande handreikingen heeft u ontvangen?

Woninginbraak
Camerabeelden
Ondermijning
Buurtonderzoek
Diefstal
Vermissing of Misdrijven
Getuigeninterview
Intimidatie
geen van bovenstaande

Wat vond u van de handreiking die u heeft ontvangen?

Woninginbraak ¹⁾	_____
Camerabeelden ²⁾	_____
Ondermijning ³⁾	_____
Buurtonderzoek ⁴⁾	_____
Diefstal ⁵⁾	_____
Vermissing of Misdrijven ⁶⁾	_____
Getuigeninterview ⁷⁾	_____
Intimidatie ⁸⁾	_____

Tot slot

Als u een rapportcijfer zou moeten geven aan deze manier van samenwerken tussen uw wijkbewoners en de politie en het handhavingsteam, welk cijfer zou u dan geven?

1=zwaar onvoldoende - 10=uitstekend

Sectie 5 Motivatie

Kunt u een (of meerdere) redenen noemen waarom buurtbewoners niet mee zouden willen doen met zo'n proef als deze, Het Nieuwe Melden?

Als u zelf mocht kiezen, op welke manier zou u dan het liefst in verbinding willen staan met de gemeente en politie in uw buurt?

Tot slot:

Heeft u nog tips, opmerkingen, aanvullingen die u ons wilt vertellen? Uw mening is erg waardevol voor ons!

Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst!

Hartelijk dank voor het meedoen!
Uw antwoorden zijn succesvol opgeslagen.

C Vragenlijst Ervaringen met Het Nieuwe Melden – Operators

heer, mevrouw,

U heeft een melding verwerkt met het dashboard van Het Nieuwe Melden. Hiermee neemt u deel aan het onderzoek Het Nieuwe Melden van de politie eenheid Den Haag en de gemeente Den Haag naar de waarde en mogelijkheden van het volgen van digitale buurtgroepen ten behoeve van het verbeteren van hun dienstverlening.

TNO draagt bij aan dit onderzoek middels bijgaande vragenlijst. Deze vragenlijst gaat in op uw ervaringen tijdens de proef. Uw mening is van grote waarde voor de politie en gemeente. De vragenlijst neemt ongeveer 5 minuten van uw tijd in beslag.

TNO gaat zorgvuldig om met uw gegevens. Er worden geen vragen gesteld die naar u als persoon te herleiden zijn en de vragenlijst is niet gekoppeld aan uw emailadres of gebruikersnaam/account in Het Nieuwe Melden dashboard. De ingevulde gegevens zullen anoniem worden verwerkt door TNO en worden maximaal 10 jaar veilig bewaard.

Deelname is geheel vrijwillig. U kunt zonder opgave van reden en zonder enige gevolgen op elk moment stoppen met de vragenlijst.

De deelnemer verklaart op vrijwillig basis deel te nemen aan de vragenlijst **Ervaringen met Het Nieuwe Melden**.

- Ik bevestig dat ik de informatie over bovengenoemd onderzoek heb gelezen.
- Ik begrijp de informatie.
- Ik weet dat mijn deelname aan het onderzoek geheel vrijwillig is en dat ik mijn toestemming op ieder moment kan intrekken zonder dat ik daarvoor een reden hoeft op te geven.
- Ik geef toestemming om mijn onderzoeksgegevens te verwerken voor de doelen zoals beschreven in de informatie voor onderzoeksdeelnemers (zie ook www.bartportal.nl).
- Ik geef toestemming om mijn onderzoeksgegevens te hergebruiken voor toekomstig onderzoek op het beschreven onderzoeksgebied.
- Ik geef toestemming voor het bewaren van de gegevens en dat bevoegde leden van het onderzoeksteam hier inzage in hebben.

Informed consent

- Hierbij verklaar ik de informatie over het onderzoek te hebben gelezen en begrepen en verklaar ik op vrijwillige basis deel te nemen aan het onderzoek.

Sectie 1 Introductie

Wat voor soort melding/bericht heeft u verwerkt in het "Het Nieuwe Melden" dashboard?

- Een door het dashboard ingebrachte melding
- Een door het dashboard ingebracht vroegsignaal

Sectie 2: Melding

Was de melding een NU melding of een LATER melding?

- Nu melding
- Later melding

Heeft u naar aanleiding van de melding contact gezocht met de melder?

- Ja
- Nee

Waarom? _____

Was dat waardevol? _____

Heeft u naar aanleiding van de melding contact gezocht met de buurt?

- Ja
- Nee

Waarom? _____

Was dat waardevol? _____

Waarom niet? _____

Heeft u de melder een terugkoppeling gegeven over opvolging of afhandeling van de melding?

- Ja, alleen aan de melder
- Ja, aan de hele buurt
- Nee, dat heeft iemand anders gedaan
- Nee, want: _____

Sectie 3: Vroegsignaal

Was het vroegsignaal een NU melding of een LATER melding?

- Nu
- Later

Heeft u naar aanleiding van het vroegsignaal contact gezocht met de berichtgever?

- Ja
- Nee

Waarom? _____
 waardevol? _____

Was dat

Heeft u naar aanleiding van het vroegsignaal contact gezocht met de buurt?

- Ja
- Nee

Waarom? _____

Was dat waardevol? _____

Heeft u de melder een terugkoppeling gegeven over opvolging of afhandeling van het vroegsignaal?

- Ja, alleen aan de melder
- Ja, aan de hele buurt
- Nee, dat heeft iemand anders gedaan
- Nee, want: _____

Sectie 4: Handreiking

Heeft u tijdens de proef een infographic gedeeld met een bewoner?

meerdere antwoorden mogelijk

- Woninginbraak
- Camerabeelden
- Ondernijning
- Buurtonderzoek
- Diefstal
- Vermissing of Misdrijven
- Getuigeninterview
- Intimidatie
- Geen van bovenstaande

Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van het werken met het dashboard?

	1	2	3	4	5	
Zeer ongebruiksvriendelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Zeer gebruiksvriendelijk
Zeer traag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Zeer snel

Als u een rapportcijfer zou moeten geven aan het dashboard, welk cijfer zou u dan geven?

Als u een rapportcijfer zou moeten geven aan deze manier van het afhandelen van meldingen, welk cijfer zou u dan geven?

Als u een rapportcijfer zou moeten geven aan deze manier van omgaan met vroegsignalen, welk cijfer zou u dan geven?

Heeft u nog tips, opmerkingen, aanvullingen die u ons wilt vertellen? Uw mening is erg waardevol voor ons!

Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst!

Hartelijk dank voor het meedoen!

Uw antwoorden zijn succesvol opgeslagen.

D Ervaringen met Het Nieuwe Melden – Na elke melding

Geachte heer, mevrouw,

U heeft recent contact gehad met de politie. Dit kan zijn naar aanleiding van een bericht dat u heeft verstuurd of een melding die u heeft gedaan, bijvoorbeeld via de app Veiligebuurt of een andere sociale media applicatie. Bewoners zijn actief op sociale media en in online wijk/buurtgroepen ook als het gaat om leefbaarheid en veiligheid in de wijk. De politie eenheid Den Haag en de gemeente Den Haag zijn een onderzoek gestart naar de waarde en mogelijkheden van het volgen van digitale buurtgroepen en andere sociale media kanalen ten behoeve van het verbeteren van hun dienstverlening. Dit onderzoek heet Het Nieuwe Melden. Voor meer informatie over dit onderzoek zie Het Nieuwe Melden 2021 - BART!portal.

TNO draagt bij aan dit onderzoek middels bijgaande vragenlijst. Uw mening is van grote waarde voor de politie en gemeente. De vragenlijst neemt ongeveer 3 minuten van uw tijd in beslag.

TNO gaat zorgvuldig om met uw gegevens. Er worden geen vragen gesteld die naar u als persoon te herleiden zijn, we vragen bijvoorbeeld niet naar uw naam of adres. De vragenlijst is ook niet gekoppeld aan uw emailadres of gebruikersnaam in de app Veiligebuurt. De ingevulde gegevens zullen anoniem verwerkt worden door TNO, worden alleen ingezien door TNO-ers en worden maximaal 10 jaar veilig bewaard. De resultaten (zoals gemiddelden per wijk en (anonieme) quotes) worden gedeeld met de politie en de gemeente Den Haag. Mogelijk wordt over dit onderzoek gepubliceerd op het BART!portal.

Deelname is geheel vrijwillig. U kunt zonder opgave van reden en zonder enige gevolgen op elk moment stoppen met de vragenlijst.

De deelnemer verklaart op vrijwillig basis deel te nemen aan de vragenlijst **Ervaringen met Het Nieuwe Melden**.

- Ik bevestig dat ik de informatie over bovengenoemd onderzoek heb gelezen.
- Ik begrijp de informatie.
- Ik weet dat mijn deelname aan het onderzoek geheel vrijwillig is en dat ik mijn toestemming op ieder moment kan intrekken zonder dat ik daarvoor een reden hoef op te geven.
- Ik geef toestemming om mijn onderzoeksgegevens te verwerken voor de doelen zoals beschreven in de informatie voor onderzoeksdeelnemers (zie ook www.bartportal.nl).
- Ik geef toestemming om mijn onderzoeksgegevens te hergebruiken voor toekomstig onderzoek op het beschreven onderzoeksgebied.
- Ik geef toestemming voor het bewaren van de gegevens en dat bevoegde leden van het onderzoeksteam hier inzage in hebben.

Informed consent

- Hierbij verklaar ik de informatie over het onderzoek te hebben gelezen en begrepen en verklaar ik op vrijwillige basis deel te nemen aan het onderzoek.

Sectie 1: Introductie

Wat is uw postcode? _____

Bent u lid van een proefgroep van Veiligebuurt?

Bent u lid van meerdere proefgroepen kies dan de proefgroep waarin u het meest actief bent.

- HNM Hoge Veld
- HNM Lage Veld
- HNM Zonne Veld
- HNM Parkbuurt Oosteinde
- HNM Erasmus Veld
- HNM Carry van Bruggenhof
- HNM Noordhof
- Nee

Op welke manier heeft u een melding gedaan of bericht gestuurd?

- Via Veiligebuurt
- Via Twitter
- Via Facebook
- Via Instagram
- Via Youtube
- Anders, nl: _____

U heeft een melding gedaan, waarover ging de melding?

Beschrijf in het kort waarover u een melding heeft gedaan

Sectie 2: Contact met de politie

Waarvoor heeft de politie contact met u opgenomen?

meerdere keuzes mogelijk

- Ze wilden meer informatie van mij
- Ze wilden mij informeren
- Anders, nl: _____

Was u verbaasd dat de politie contact met u opnam?

	1	2	3	4	5	
Niet verbaasd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Zeer verbaasd

Hoe beoordeelde u het contact met de politie?

	1	2	3	4	5	
Zeer onprettig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Zeer prettig
Zeer onduidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Verhelderend
Onnodig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nuttig

Zeer traag ○ ○ ○ ○ ○ Zeer snel

Heeft u naar aanleiding van uw melding een zogenoemde handreiking ontvangen van de politie?

- Ja
- Nee

Sectie 3: Handreiking

Welke handreiking heeft u ontvangen en wat vond u van deze handreiking?

- Woninginbraak
- Camerabeelden
- Ondernijning
- Buurtonderzoek
- Diefstal
- Vermissing of Misdrijven
- Getuigeninterview
- Intimidatie
- Geen van bovenstaande

Wat vond u van deze handreiking?

Woninginbraak ¹⁾	_____
Camerabeelden ²⁾	_____
Ondernijning ³⁾	_____
Buurtonderzoek ⁴⁾	_____
Diefstal ⁵⁾	_____
Vermissing of Misdrijven ⁶⁾	_____
Getuigeninterview ⁷⁾	_____
Intimidatie ⁸⁾	_____

Sectie 4: Afsluiting

Is dit (Het Nieuwe Melden) een verbetering van de dienstverlening van de politie?

Helemaal niet ○ ○ ○ ○ Helemaal wel

Heeft u nog tips, opmerkingen, aanvullingen die u ons wilt vertellen? Uw mening is erg waardevol voor ons!

Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst!

Hartelijk dank voor het meedoen!
Uw antwoorden zijn succesvol opgeslagen.

E Tips van deelnemers Het Nieuwe Melden

Ik vind de app nog niet echt handig in gebruik, hopelijk komen meer bewoners in de app zodat het gebruik ervan meer eigen word
Probeer is een proefmelding te doen met de BuitenBeter app en zie het verschil. Ik weet ook niet hoe je een foto kan maken.
Meldingen van vermiste personen / gebeurtenissen vanuit geheel Den Haag kunnen achterwege blijven
Te weinig deelnemers, daardoor te weinig effect
Bijna alle alerts of berichten zijn km's verderop en nutteloos voor mij. Ik kijk steeds minder om die reden. Een belangrijke verbetering zou zijn als ik alleen alerts krijg binnen straal van ca 1 km.
Merendeels berichten van Burgernet. Merendeels berichten over vuilnis naast de Oracs.
Er zijn te weinig deelnemers, waardoor het bedoelde effect er niet is. Wellicht meer ruchtbaarheid geven aan het bestaan en het gemak van deze App. Bovendien is er ook nog de App Nextdoor. Wellicht samengaan?
Meer veel meer promotie maken voor de app.
Mijn indruk is dat het nieuwe melden nog (veel) te weinig 'leeft' in de buurt. Ben benieuwd naar het vervolg!
Groep wordt nog weinig gebruikt. Daarbij heb ik begrip voor de angst om zelf te melden. Dit omdat je niet anoniem kan melden.
Deelname van de hele buurt is een aanrader. Er zijn diverse problemen rond parkeren en grofvuil naast containers die in de buurtapp worden aangekaart. Deze app zou daarin een belangrijke rol kunnen vervullen.
Maak de app minder tekstueel. Meer afbeeldingen dan tekst. Werkt handiger.
Ja veel te veel leesvoer. Maak een menu structuur met maximaal 3 stappen. Hoofdstuk, subgroep, informatie klaar. Alles wat meer is en langer duurt mislukt. En wat doen we met de andere portals, welke is nu de echte? A: Veiligebuurt, B: Nextdoor, C: Whatsapp groep Parkbuurt Oosteinde. TIP 1 GROEP 3 stappen max, en de rest verwijderen.
Ik hoop dat het niet bij een proef blijft
Fijn dat er geen incidenten in mijn buurt hebben plaatsgevonden, maar dat maakt het lastig om de HNM proef te evalueren.

Alle meldingen buiten de buurt kunnen achterwege blijven. Zorgt alleen voor onrust
Gebruiksvriendelijker maken.
Ik heb nog weinig reactie gezien op meldingen waardoor het niet het gevoel geeft dat er iets mee gebeurt.
Dit heeft alleen kans van slagen als de gemeente en politie zelf snel reageren en altijd reageren.
Beperk de meldingen tot een straal van ca 1km. Ik heb niks aan meldingen van 10km elders in de stad.
Beperk de hoeveelheid tekst. Teveel leesvoer is niet uitnodigend. Maak een menu structuur. Maximaal in 3 tikken bij het onderwerp.
Politie lijkt niet goed op de hoogte van de proeftuin, verwees meermaals door naar de gemeente voor melding overlast zwerfvuil/ dump/deelscooters. Terwijl de gemeente ook deelneemt aan deze app
Niet altijd de behoefte om openbaar bevindingen te delen, deels uit angst voor oordelen of represaille.
Ik zie weinig response op meldingen vanuit de autoriteiten. Daarnaast vind ik deze app minder geschikt vanwege de weinige deelnemers. Ik zou adviseren een dergelijk proef nog eens uit te voeren maar dan in de buurtapp waar veel meer mensen aan deelnemen.
Goed dat deze proef is gehouden. Het is fijn om te weten dat de politie actief bezig is met het zoeken naar nieuwe manieren om met de burger in contact te zijn / komen.

F Werkproces HNM – Alle meldingen

Deze bijlage geeft stapsgewijs mogelijke manieren van verwerken van meldingen weer.

Stap 1 - Waarneming

- Bewoner heeft last van een horeca fout geparkeerde auto, etc. en wil dit melden (=melding)
- Bewoner praat met wijkbewoners over fout geparkeerde auto (etc.)
- Bewoner neemt een verdachte situatie waar en wil dit aan de politie melden
- Bewoner praat met wijkbewoners over verdachte situatie

Stap 2 - Melden

- MELDING: Burger doet een melding via een sociale media bericht (of VB-app) bij de politie (*hoewel de melding voor de gemeente kan zijn*);
OF
- VROEGSIGNAAL: HNM systeem geeft een 'signaal' door via HNM dashboard

Stap 3 - Intake

- RSC neemt melding signaal aan via HNM dashboard

Stap 4 - Duiding

- RSC duidt melding (of signaal) als actie voor HHT en zet deze door naar basisteam die de melding doorzet naar de handhavers aan het werk binnen het basisteam EN
- RSC zoekt evt. contact met bewoner / wijk om melding of signaal te duiden (via HNM)
- RSC koppelt terug aan bewoner (via HNM) dat melding is doorgezet en wordt opgepakt
OF
- RSC duidt melding als relevant voor politie en voert deze in de Service Module EN
- RSC zoekt evt. contact met bewoner / wijk om melding of signaal te duiden (via HNM)
 - o Vragen WIE - WAT – WAAR en dat proberen uit te vragen via sociale media. Evt. vragen naar telefoonnummer van melder, om opvolging beter te kunnen doen.
 - o Indien SPOED: vraag burger dan om telefonisch (112) terug te koppelen EN
- RSC koppelt terug aan bewoner via HNM dat melding wordt opgepakt
OF
- RSC duidt melding als relevant voor OC en informeert OC =>
- OC zet melding in GMS EN
- OC koppelt terug aan bewoner dat melding wordt opgepakt

Stap 5 - Opvolging

- HHT pakt melding op
OF
- OC zet melding door naar een eenheid (*politie basis team*)
OF
- RSC geeft zelf antwoord op gestelde vraag/ verzoek
OF
- Verzoek wordt doorgezet naar politie communicatie

Stap 6 - Terugkoppeling

- HHT koppelt (op locatie) terug aan de melder of belt de melder (dat kan alleen als tel.nr. bekend is), EN
- HHT vraagt de melder of hij de wijkgenoten wil informeren via VB app;

OF
- Indien mogelijk koppelt HHT terug aan RSC; RSC koppelt vervolgens terug aan melder (via HNM systeem) en sluit de melding op het dashboard

OF
- Eenheid koppelt terug aan OC;
- OC laat via HNM weten dat melding is afgehandeld en sluit de melding op het dashboard.

STAP 7 ONDERZOEKS-acties

- Indien in contact met melder:
- Operator van het RSC/OC stuurt handreiking
 - Operator stuurt link naar vragenlijst naar de melder
- NOTA BENE: Deze kan alleen op moment dat er ook een op een contact is met de melder. Dat is technisch nog niet mogelijk, maar dit wordt uitgewerkt.*