

Digitaal perspectief

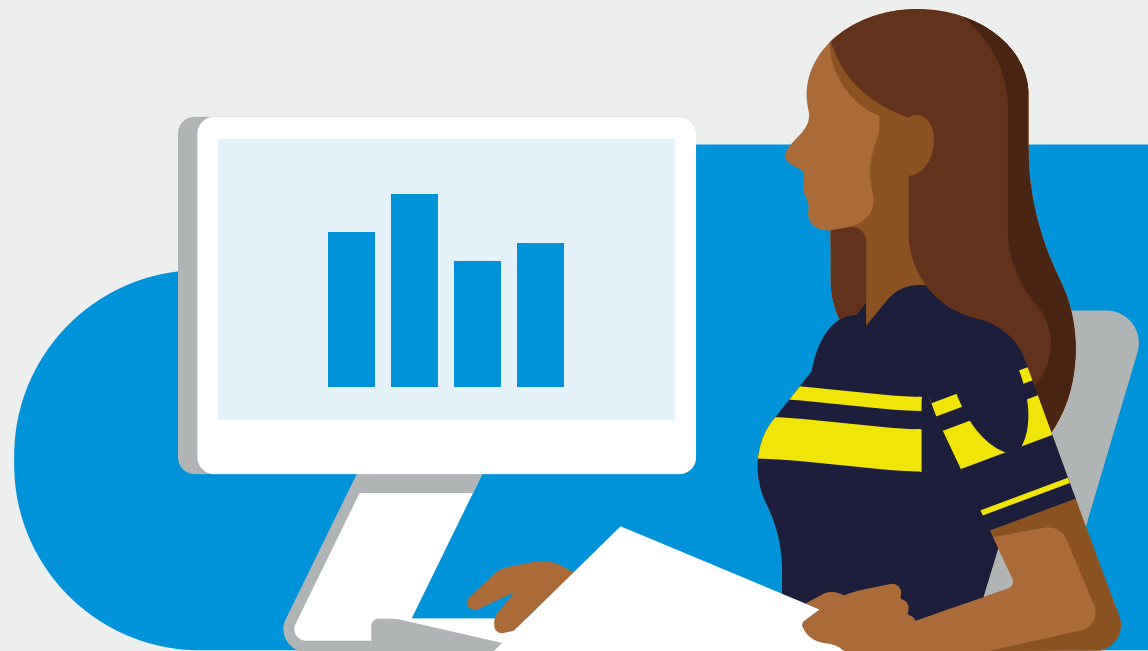
LEREN VAN ACHT DIGITALE PROJECTEN BINNEN DE GGP

Jolijn Broekhuizen
Shanna Mehlbaum
Kyra van den Akker



➔ Inleiding

- › Waarom dit rapport?
- › Welke acht projecten worden beschreven?
- › Wat zijn de onderzoeksvragen?
- › Welke onderzoeksmethoden zijn gehanteerd?
- › Hoe zit het rapport in elkaar?



In de samenleving vinden grote digitale ontwikkelingen plaats. Nieuwe digitale mogelijkheden worden ten volle benut door (georganiseerde) criminelen, bijvoorbeeld het gebruik van digitale valuta, versleutelde berichten, het dark web en deepfakes. Hiernaast is er een opkomst van *cybercrime*: delicten waarbij ICT zowel het instrument als het doelwit is van de plegers. Bijvoorbeeld hacken, malware (virussen of ransomware) of DDoS-aanvallen (een website platleggen door het versturen van grote hoeveelheden aanvragen of berichten). En is er sprake van een toename van zogenaamde *gedigitaliseerde criminaliteit*¹: bij klassieke delicten, zoals vermogens- of gewelddelicten wordt steeds vaker gebruikgemaakt van ICT, zoals bij internetoplichting (bijvoorbeeld phishing) of afpersing of cyberpesten (sexting).

Deze digitale ontwikkelingen hebben dan ook veel invloed op politiewerk. Binnen de organisatie is er behoefte aan meer digitale kennis, vaardigheden en specialistische expertise. De politie is zich dan ook bewust van het toenemende belang van ‘cyber’. Cybercrime is een belangrijk thema in het recente [Begroting en Beheerplan 2022-2026](#) van de politie. De politie werkt sinds 2013 met een Team High Tech Crime (THTC) en sinds begin 2019 is er een

cybercrimeteam (CCT) in elke regionale eenheid. Het THTC werkt binnen het Landelijk Operationeel Cybercrime Overleg (LOCO) samen met deze cybercrimeteams. Hiernaast is er sinds 2020 een team dat zich richt op daderpreventie: het COPS (Cyber Offender Prevention Squad).

Ook buiten deze teams krijgen (minder tot niet gespecialiseerde) politiemedewerkers met de toenemende digitalisering van de samenleving te maken. In de ontwikkelagenda van de Gebiedsgebonden politie (GGP) [Podium voor goed politiewerk](#) (2018) staan dan ook verschillende digitale ontwikkelpunten, zoals het vergroten van digitaal vakmanschap bij politiemedewerkers en het verzorgen van eventuele technische ondersteuning bij het werken in wijk en web, zoals applicaties (2018: pagina 3). En binnen de GGP neemt het aantal digitaal wijkagenten toe.²

Het vergroten van digitaal vakmanschap in de GGP is van belang bij meerdere aspecten van het werk, zoals het eerder signaleren van digitale criminaliteit, bij het opnemen van aangiftes en in de lokale opsporing. Zo laat het onderzoek [Level-Up!](#) van de Onderzoeksgroep Cybersafety³ zien dat de kennis over het herkennen van digitale criminaliteit beperkt is, evenals hoe internet gebruikt kan worden voor

informatievergaring. Digitalisering biedt nieuwe kansen om de informatiepositie te verbeteren en een ander type sporen te vinden. Bijvoorbeeld door het doorzoeken van sociale media en andere open bronnen en het gebruikmaken van ‘smart’ apparaten op een plaats delict.

Daarnaast biedt het gebruik van sociale media nieuwe kansen om laagdrempeliger contact te leggen met burgers. Bijvoorbeeld via Instagram, Webcare of door te gamen met jongeren. Ook hier zijn digitale vaardigheden van belang, alsmede bewustzijn van de meerwaarde van het contact leggen via de ‘digitale snelweg’.

-
- 1 Bij cybercrime gaat het om criminaliteit waarbij informatie- en communicatietechnologie zowel het doel als het middel is. Bij gedigitaliseerde criminaliteit gaat het om commune delicten met een digitale component. In de praktijk is dit onderscheid niet zo strikt en is sprake van verwevenheid (Nationaal dreigingsbeeld, 2017).
 - 2 Boelens M. en Landman W. (2021), Pionieren in gebiedsgebonden politiewerk. Een onderzoek naar de digitaal wijkagent in het basisteam. Amersfoort: TwynstraGudde en Politie Nederland.
 - 3 Jansen, J., Valkengoed Van T., Veenstra S. en Stol W. (2021) Level-Up! Kennis voor politiewerk in een digitale samenleving. Cybersafety Research Group.

Waarom dit rapport?

Landelijk zijn binnen de GGP reeds veel initiatieven die te maken hebben met digitalisering. Verschillende eenheden zijn bezig met het meer digitaal bewust en bekwaam maken van de medewerkers in de basisteams of gebruiken technologie om het werk te verbeteren. Vaak is sprake van nieuwe initiatieven en pilots, waarbij opgedane kennis en ervaring niet vanzelfsprekend breed worden gedeeld in de organisatie. De teams zijn zelf nog aan het leren van de nog jonge initiatieven. Toch kan er ook nu al veel van elkaar geleerd worden als het gaat om succesfactoren, randvoorwaarden en stappen om een initiatief zelf te implementeren in het eigen team.

Juist in deze fase waarin veel eenheden bezig zijn om het digitale vakmanschap in de GGP te vergroten, is het waardevol om ervaringen uit te wisselen en enthousiasme en inspiratie voor de digitale beweging te creëren in de basisteams. Vanuit dit perspectief heeft de portefeuille GGP Bureau Broekhuizen en Mehlbaum Onderzoek gevraagd acht digitale projecten te beschrijven. Uitgangspunt hierbij is het lerend perspectief, waarbij andere teams kunnen leren van reeds opgedane kennis.

Welke acht projecten worden beschreven?

In dit document brengen we acht digitale projecten voor het voetlicht. Deze zijn via een stemronde door GGP-collega's zelf gekozen uit een lijst van zeventien projecten. Deze zeventien projecten zijn verzameld in het land⁴, waarbij de volgende drie criteria zijn gehanteerd:

1. Inspelend op de digitalisering van de samenleving;
2. Geïnitieerd door of gericht op de basisteams/ GGP;
3. Gericht op het vergroten van het digitale vakmanschap en/of de samenwerking op digitaal vlak in en rondom de GGP.

Het gaat dus om acht initiatieven waar men elders in het land graag meer van wil weten. Vijf van deze projecten richten zich – aansluitend op bovenstaande geschetste ontwikkeling – op het meer digitaal bekwaam en competent maken van (onder andere) de GGP-medewerkers:

1. Digikamers, Eenheid Rotterdam;
2. Digitaal flexteam, Eenheid Oost-Nederland;
3. Digitaal District, Eenheid Midden-Nederland;
4. IT-coaches, Eenheid Oost-Nederland;
5. Digitaal Bekwaam, District Hart van Brabant;

Bij twee projecten wordt gebruikgemaakt van digitale mogelijkheden om de informatiepositie van de GGP te vergroten, door het versimpelen van muteren op locatie (NFC-app) en door laagdrempelig contact met jongeren (gamen met de politie):

6. NFC-app, Eenheid Oost-Nederland;
7. Gamen met de politie, landelijk en Eenheid Den Haag;

Bij één project, een landelijk initiatief, is het doel om de politie met digitale kennis en vaardigheden te ondersteunen:

8. Cybervrijwilligers.

Een project dat qua thematiek goed aansluit bij dit rapport, namelijk de digitaal wijkagenten, is niet in dit rapport meegenomen. Hier is voor gekozen omdat er al heel veel onderzoek naar digitaal wijkagenten is verricht⁵.

⁴ Met de flyer Wanted: veelbelovende en succesvolle digitale initiatieven of projecten.

⁵ Zoals recent: Boelens M. en Landman W. (2021), *Pionieren in gebiedsgebonden politiewerk. Een onderzoek naar de digitaal wijkagent in het basisteam*.

Politie Nederland/ Amersfoort: TwynstraGudde en Boelens M. (2021) *Een onderzoek naar de rol van digitaal wijkagenten volgens de teamleiding*. Politie Nederland/Amersfoort: Boelens Advies.

Wat zijn de onderzoeksvragen?

In dit project staan drie onderzoeksvragen (inclusief enkele deelvragen) centraal:

1. Welke acht initiatieven/projecten bij of gericht op basisteams/GGP zijn inspirerend voor navolging?
 - Op welke manier spelen deze in op de digitalisering van de samenleving?
 - Hoe vergroten zij het digitaal vakmanschap?
 - Hoe versterken zij de samenwerking op digitaal gebied?
2. Op welke wijzen zijn de podiumprojecten vormgegeven:
 - Wat was de aanleiding van het project?
 - Wat is het doel van dit project en wat is de doelgroep?
 - Op welke wijze is het project vormgegeven?
 - Hoe lang is het project al lopende en zijn er gedurende de looptijd nog veranderingen doorgevoerd (qua inhoud of vorm)?
 - In hoeverre zijn er al resultaten van het project waar te nemen?⁶
 - Wat wordt door betrokkenen als succesfactoren ervaren?

- Welke stappen moeten worden gezet voor een succesvolle implementatie van dit project?
- Wat zijn aandachtspunten voor andere teams die dit project willen gaan uitvoeren?
- Op welke wijze is het project geborgd of kan dit geborgd worden binnen de organisatie?

3. Wat zijn overkoepelende bevindingen en lessen wat betreft inhoud, opbrengst, succesfactoren, aandachtspunten, borging en doorontwikkeling van de acht podiumprojecten?
 - Welke diversiteit aan inhoud, doel en projectvormgeving is te zien in de acht digitale podiumprojecten?
 - Welke overkoepelende succesfactoren, aandachtspunten of stappen zijn te destilleren uit de acht podiumprojecten die van belang zijn voor de succesvolle implementatie van een digitaal project?
 - Wat werkt binnen de podiumprojecten, ofwel wat zijn de ‘best principles’?
 - Welke lessen zijn er op het gebied van borging en doorontwikkeling te formuleren?

Naast het delen van de ervaringen, opbrengsten en lessen van de acht projecten in deze rapportage wordt samen met de portefeuille GGP een themadag georganiseerd om de bevindingen interactief over te brengen aan geïnteresseerde medewerkers.

Welke onderzoeksmethoden zijn gehanteerd?

Om de acht projecten zo volledig mogelijk te beschrijven zijn er per project verschillende onderzoeksactiviteiten ondernomen, zoals het voeren van gesprekken met projectleiders en andere direct betrokkenen, het laten invullen van een korte vragenlijst of een secundaire analyse van eerder onderzoek naar het project.

Omdat de projecten verschillen in aard, maar ook in de fase waarin ze zich bevinden, is de onderzoeksopzet per project op maat gemaakt: afhankelijk van de inhoud van het project en van de reeds beschikbare (onderzoeks)documenten. De onderzoeksopzet per project is te vinden in tabel 1.

⁶ Aangezien de meeste projecten nog lopen, gaat het om voorlopige resultaten.

Hierbij merken we op dat het uitgangspunt is om te komen tot een zo volledig mogelijke beschrijving en niet om de projecten diepgravend (wetenschappelijk) te evalueren. De ingezette onderzoeksmethoden zijn derhalve beperkt in reikwijdte en duur, en afhankelijk van de mogelijkheden per project.

De conceptrapportage is voorgelegd aan een leescommissie bestaande uit personen met praktijkexpertise of onderzoekexpertise op het gebied van cyber. De beschrijvingen van elk project zijn op hetzelfde moment voor een feitencheck voorgelegd aan de contactpersoon van het project, vaak de projectleider.

Hoe zit het rapport in elkaar?

In dit document lichten we achtereenvolgens de acht projecten toe waarmee we een antwoord geven op de onderzoeksvragen 1 en 2. Veel projecten hebben een bijlage met onderzoeksresultaten, bijvoorbeeld een projectenoverzicht (zoals Digitaal District Midden-Nederland) of de bevindingen uit de afgenomen vragenlijst (bijvoorbeeld van het Digitaal flexteam of Digitaal Bekwaam). We sluiten af met een conclusie, waarin we onderzoeksvraag 3 beantwoorden op basis van alle bevindingen van de projecten.

Tabel 1 Acht digitale projecten met hoofddoel en onderzoeksmethodiek

	Hoofddoel	Onderzoeksmethodiek
Digitaal flexteam	Het district IJsselland digitaal vaardiger maken	Interview met drie betrokkenen van het flexteam, documentenanalyse, online vragenlijst voor operationele medewerkers van het District IJsselland (73 respondenten) en een interview met de plaatsvervangend districtchef.
IT-coaches	De basisteams digitaal vaardiger maken.	Interne documentenanalyse, interviews met de aanjager van het project (Operationeel Specialist A) en twee IT-coaches, online vragenlijst voor medewerkers van twee basisteams in het District Twente (32 respondenten).
NFC-app	Makkelijker en sneller muteren, meer tijd aanwezig zijn in de wijk, meer digitaal vaardig.	Interview met projectleider, secundaire analyse bevindingen vragenlijst pilotfase (14 respondenten), online vragenlijst voor de basisteams Apeldoorn, Zwolle en Noordoost-Twente (18 respondenten).
Digitaal bekwaam	Medewerkers meer digitaal bekwaam maken.	Interview met de twee workshopleiders (HUIB en online surveillance), observatie bij de workshop HUIB, online vragenlijst deelnemers Digitaal Bekwaam in de basisteams Langstraat en Leijdal (69 respondenten).
Gamen met de politie	Verbinding tussen politie en jongeren.	Interviews met de landelijke projectleider en met de projectleider van het lokale Haagse project, online vragenlijst onder politiegamers (25 respondenten).
Cybervrijwilligers	Ondersteunen van de politie met actuele kennis en expertise: sociale media, cyber- en gedigitaliseerde criminaliteit.	Interviews met de landelijke projectleider, de regionale coördinator cyberspecials van de Eenheid Amsterdam en een teamchef van een basisteam met vier cybervrijwilligers. Online vragenlijst onder cybervrijwilligers (46 respondenten, waarvan 15 GGP) en een vragenlijst per e-mail aan regionale vertegenwoordigers in het LOOP (4 respondenten).
Digitaal District Midden- Nederland	Digitale bewustwording en vaardigheden collega's vergroten; dader- en slachtofferpreventie; disruptie en kennisontwikkeling.	Interviews met de districtchef en met een onderzoeker van Capgemini (zij deed onderzoek naar het Digitaal District), documentenanalyse, online vragenlijst onder basisteamchefs Eenheid Midden-Nederland (12 respondenten).

1 Digitaal flexteam

- › Waarom een Digitaal flexteam?
- › Wat doet het Digitaal flexteam?
- › Wat zijn de opbrengsten?
- › Wat zijn succesfactoren en aandachtspunten?
- › Wat zijn de stappen voor een succesvolle implementatie?
- › Hoe is het project geborgd?
- › Samengevat



Waarom een Digitaal flexteam?

Het district IJsselland heeft geen standaard flexteam, maar heeft er als enige district van Nederland voor gekozen om het hele flexteam te richten op innovatie, met als specifiek thema digitalisering. Deze beslissing is eind 2019 genomen – door het Operationeel Overleg (OO), het Eenheidsmanagementoverleg (EMO) en de Ondernemingsraad (OR) van district IJsselland¹ – vanwege de grote invloed van digitalisering op het werk van de politie. Het zogenaamde Digitaal flexteam heeft als doel het district meer digitaal bekwaam en vaardig te maken. Dit doen zij door verschillende type activiteiten: innovatie, verbeteren van werkprocessen, operationele ondersteuning van basisteams en uitvoeren van preventieve activiteiten voor burgers.

Het Flexteam IJsselland onderscheidt zelf de volgende vier pijlers:

1. Intake & Service;
2. Webcare en sociale media;
3. Wijk- en jeugdagenten, in 2021 verbreed naar focus op volledige basisteams;
4. Opsporing en operationeel coördinatiepunt.

Voor deze beschrijving zijn verschillende methoden van onderzoek uitgevoerd. **Ten eerste een diepte-interview met drie betrokkenen bij het flexteam. Ten tweede een documentenanalyse. Ten derde zijn de operationele medewerkers van District IJsselland bevraagd middels een online vragenlijst. Deze vragenlijst is door 73 medewerkers ingevuld, een respons van 11 procent. De integrale bevindingen van deze vragenlijst staan in [Bevindingen vragenlijst Digitaal flexteam](#). Afsluitend is gesproken met de plaatsvervangende districtchef, die (vanuit het inrichtingsplan) verantwoordelijk is voor het flexteam.**

Wat doet het Digitaal flexteam?

De formele sterkte van een flexteam is vijftien fte's, maar in de praktijk is er een bezetting van zes fte's voor het Digitaal flexteam (die andere fte's zijn niet ingevuld). Betrokkenen zijn met name 'blauwe collega's' met digitale affiniteit. Zij werken – uitgezonderd de (waarnemend) operationeel expert (OE) van het Digitaal flexteam en de coördinator van het Flexteam – voor 50 tot 75 procent voor het Flexteam. In totaal zijn hiermee twaalf personen bij het Digitaal flexteam betrokken. Hiernaast is de teamchef van basisteam IJsselland-Zuid als projectleider op tactisch-strategisch niveau betrokken bij het flexteam. Het flexteam valt onder de portefeuille digitalisering.

De focus van het Digitaal flexteam en de projecten die dit flexteam onderneemt worden door het flexteam zelf gekozen, waarna dit aan het Districtelijk Managementoverleg (DMO) voor akkoord wordt neergelegd.

¹ District IJsselland kent vier basisteams: IJsselland Noord, Zwolle, Vechtdal en IJsselland Zuid.

Het Digitaal flexteam houdt zich bezig met verschillende activiteiten voor het district. We geven de activiteiten vanaf de start (januari 2020) tot het moment van de beschrijving (voorjaar 2022) per pijler weer. Daarna beschrijven we de projecten die niet direct onder een van de pijlers lijken te vallen. We lichten deze onderdelen nader toe, waarbij we tevens de uitkomsten van de vragenlijst en interviews toevoegen per activiteit.

Pijler 1 Intake en Service

Vanaf eind 2020 richtte het flexteam zich op het verbeteren van het opnemen van aangiften van gedigitaliseerde criminaliteit door de medewerkers van Intake & Service (I&S) op de basisteams (pijler 1). Het doel van deze activiteiten was het aangifteproces efficiënter te maken (sneller) en meer (voor opsporing) bruikbare informatie uit de aangiften ophalen. Het flexteam ontwikkelde hiervoor (na een behoefteonderzoek bij I&S) een cursus voor de I&S-medewerkers van de basisteams

(ongeveer 55 medewerkers), een werkinstructie en een hulpmiddel voor de aangever van een twintigtal verschillende digitale delicten. Het flexteam is op dit moment – in samenwerking met Digitaal District Midden-Nederland – bezig met het ontwikkelen van een e-learning voor de basisteams over aangiften met een digitale component. Deze e-learning is gericht op zowel de medewerkers van I&S als de collega's van de GGP die ook aangiften opnemen.

Uit de vragenlijst blijkt dat van de zeven I&S-medewerkers er twee de cursus over gedigitaliseerde criminaliteit hebben gevolgd. Deze twee respondenten geven aan dat ze de werkinstructie en de hulpmiddelen (bijna) nooit gebruiken en ze vinden niet dat ze door de training, werkinstructie en hulpmiddelen beter en sneller informatie voor de opsporing van gedigitaliseerde criminaliteit op kunnen halen. Van de overige vijf I&S-respondenten gebruiken twee wel de werkinstructie en hulpmiddelen.

Pijler 2 Webcare en sociale media

Ontvlechten webcare/sociale media

In District IJsselland waren webcare (het reageren op privéberichten, bijvoorbeeld via Facebook en Twitter) en het plaatsen van berichten op sociale media beide belegd bij de basisteams. De eerste activiteit van het flexteam in pijler 2 was het ontvlechten van deze twee activiteiten, waarmee in de tweede helft van 2020 is gestart. Webcare is nu geplaatst bij het Regionaal Service Centrum (RSC). Bij openbare berichten en het vanuit de politie plaatsen van informatie zijn de basisteams aan zet. De samenwerking verloopt goed, zo geven de geïnterviewden van het flexteam aan: één keer in de drie maanden is er overleg en er is ad hoc onderlinge afstemming, bijvoorbeeld als er iets geplaatst gaat worden waarop men veel reacties verwacht.

Roadshow sociale media

Ten tweede is binnen de pijler 'Webcare en sociale media' de Roadshow sociale media gehouden. Dit is een twee uur durende training, waarin verschillende onderwerpen aan bod komen, namelijk:

1. de voordelen van aanwezig zijn op sociale media;
2. omgangsvormen op sociale media: taalgebruik, welke foto's kan je gebruiken, hoe profileer je je?;
3. de eigen vindbaarheid (via privéaccounts) op sociale media.

Aan de training hebben een honderdtal collega's van de basisteams meegedaan die al actief waren op sociale media, met name wijkagenten en jeugdagenten. Vanwege corona vond de training

Pijler 1 Intake en Service	Pijler 2 Webcare en Sociale Media	Pijler 3 Jeugd- en wijkagenten → basisteam	Pijler 4 Opsporing en operationeel coördinatiepunt
Aangifteproces digitale delicten I&S	Ontvlechten webcare/ sociale media	Project Digitaal Bewust	Opsporing
Ondersteuning	Roadshow sociale media	Ondersteuning	Ondersteuning
	Project Digitaal Bewust		
	Ondersteuning		

online plaats. Het socialemediagebruik werd vervolgens – als follow-up – vanuit het flexteam gemonitord, zowel op kwantiteit als kwaliteit.

Er hebben maar weinig respondenten kennis van de Roadshow blijkt uit de vragenlijst. Van de 73 respondenten geven er 4 aan dat ze aan de Roadshow sociale media hebben meegedaan. Bij één van hen heeft deze deelname bijgedragen aan meer kennis en vaardigheden van sociale media, bij drie (vrijwel) niet.

Pijler 3 Basisteam digitaal bewust maken

Met het project Digitaal bewust² wil het flexteam alle collega's uit de basisteams van het District IJsselland digitaal bewuster maken en kennis en vaardigheden aanleren. In een campagne met een doorlooptijd van een halfjaar (voor en na de zomer 2021) zijn er op digitaal gebied verschillende prikkels gegeven (twee à drie per maand). De achterliggende gedachte: Hoe kunnen we in de dagelijkse praktijk iets kleins anders doen, zodat ze alert worden op een onderwerp? De prikkels richtten zich op een legio van thema's: de eigen digitale weerbaarheid (bewustzijn risico's), de potentie van het inzetten van sociale media, digitale middelen (bijv. op een plaats delict) voor het verkrijgen van informatie en kennis over gedigitaliseerde criminaliteit en digitale middelen als bron van informatie. Hiermee werden twee doelstellingen bediend: basisteams meer digitaal bewust maken (pijler 3) en opsporing (pijler 4).

Voorbeelden van prikkels:

- 0-meting digitale vaardigheid, waarvan de uitkomsten middels een filmpje gedeeld zijn;
- Poster eigen vindbaarheid online;
- Flyer om gebruik van sociale media te stimuleren voor oproep getuigen;
- Flyer om te informeren dat meer zaken opgelost worden door bericht op sociale media dan door buurtonderzoek;
- Digitaal bewust quiz;
- QR-code bij het koffieapparaat die doorlinkt naar de website ikgeefalmijngegevensweg.nl;
- Na de terug van vakantie zijn medewerkers vaak hun wachtwoord vergeten en moeten ze een nieuw wachtwoord kiezen. Ze worden er op dit moment op gewezen een sterk wachtwoord te kiezen;
- Contactgegevens van het flexteam, Team digitale ondersteuning en Cybercrimeteam Oost-Nederland (met taakverdeling);
- Lees-, luister- en kijktips over de digitale wereld voor de vakantieperiode;
- Nieuws-bomb met berichten over gedigitaliseerde criminaliteit;
- AR- en VR-bril: wat voor digitale zaken zijn relevant als je een woning betreedt/onderzoekt? Welke informatie valt er te halen? Maar ook: let op voor lekken informatie (wat kan de burgers allemaal horen door bijvoorbeeld een deurbel?);
- Instructiefilm Keepass;
- Instructiefilm Google.

² Dit project past ook onder pijler twee.

Het bereik van vier van de dertien prikkels is redelijk: tussen de 31 en 52 procent van de respondenten heeft de prikkel gezien (eerste kolom in tabel 2). Bij de overige negen prikkels is het bereik redelijk tot zeer beperkt, tussen de 1 en 22 procent.

Bij de respondenten die door een prikkel bereikt zijn, is er een wisselend effect waar te nemen. Kijkend naar de gehele onderzoekspopulatie hebben de meeste prikkels maar bij enkele respondenten voor een positieve ontwikkeling gezorgd: dat het beoogde doel bereikt is, bijvoorbeeld het versterken van het wachtwoord of zichzelf online minder vindbaar maken (derde kolom in tabel 2). De meest positieve ontwikkeling is er bij het meer bekend worden van de benadermogelijkheden van de verschillende digitale teams binnen het district (23%). De minst positieve ontwikkeling is er bij de Nieuws-Bomb (1%).

Tot slot blijkt uit de gegevens van het flexteam dat de QR-code die doorlinkt naar de website ikgeefalmijngegevens.nl in Zwolle door 137 medewerkers is gescand tussen 28 oktober 2021 en 11 januari 2022. De stickers met de code worden nog geplaatst in Raalte en Kampen.

Tabel 2 Totaalbeeld bereik en effect prikkels, N=66-72

	Bereik	Ontwikkeling (bij bereikten)	Ontwikkeling (bij hele onderzoeks- populatie)
Poster online vindbaarheid	52%	21%	4-6%
Zaken oplossen via sociale media	43%	35%	14%
Poster getuige oproep via sociale media	35%	32-40%	11-14%
Bereikbaarheid digitale ondersteuningspunten	31%	64%	23%
Wachtwoordsterkte	22%	20%	4%
VR digitale zaken plaats delict	13%	78%	10%
Digitaal bewust quiz	11%	43%	4%
Nieuws-Bomb gedigitaliseerde criminaliteit	10%	14%	1%
Instructiefilm Google	9%	44%-67% ³	4%-6%
Instructiefilm Keepass	8%	20%-80% ⁴	2%-6%
Lees-, luister- en kijktips	1%	100%	1%
AR digitale zaken plaats delict	6%	50%	3%
Filmpje bevindingen 1-meting	5%	33%	2%

Pijler 4 Opsporing

Het flexteam verricht verschillende ondersteunende activiteiten op het gebied van opsporing, preventie en bij verschillende digitale vraagstukken. Hieronder bespreken we de ondersteuning op het gebied van opsporing.

In 2020 is met het flexteam bijgedragen aan verschillende opsporingsonderzoeken (ongeveer 80) naar gedigitaliseerde criminaliteit. Het ging met name om ondersteuning van de basisteamrecherche: het meehelpen of uitvoeren van kleine onderzoeken, zoals BOB-bevragingen

³ 44% betreft een ontwikkeling in gebruik (meer gebruik), 67% betreft een ontwikkeling in kennis (meer kennis).

⁴ 20% betreft een ontwikkeling in gebruik (meer gebruik), 80% betreft een ontwikkeling in kennis (meer kennis).

(met een Bijzondere OpsporingsBevoegdheid). De meerwaarde en de capaciteit van het flexteam bleek hierin (te) beperkt, zo geeft het flexteam zelf aan. De focus is daarom verlegd naar het bijdragen aan innovatie in de opsporing: procesverbeteringen. Bijvoorbeeld het project 'Hello - Fresh' - gericht op bankhelpdeskfraude – waarin gestreefd wordt om samen met district Twente en het Cybercrime Team Oost-Nederland 'volledig voorbereide zaken' te maken waar een rechercheteam direct mee uit de voeten kan (start juli 2021). Het flexteam speelt hierin een aanzwengende rol.

Overige activiteiten

Preventie

Het flexteam draagt ook bij aan verschillende preventieve activiteiten. Zo heeft het flexteam meegewerkt aan de cybergame Hackshield en een preventiedag voor kinderen in de Zwolse wijken Stadshagen en Holtenbroek. Het flexteam is betrokken bij het project Cease en Desist: stopgesprekken met zogeheten geldezels, dat als pilot in Deventer loopt. Elke geldezel krijgt een afdoening: de wijkagent gaat langs en voert een stopgesprek (een alternatieve afdoening, overeengekomen met het OM).

Verder is het flexteam in het kader van preventie met elf gemeenten en ouderenorganisaties bezig met preventie aan senioren over gedigitaliseerde criminaliteit. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de financiering en het uitvoeren van de

interventies, het flexteam is verantwoordelijk voor de inhoud (vanuit hun kennis over oplichting van ouderen en hun expertise op het ontwikkelen van verschillende communicatiemiddelen). In het kader hiervan wordt er een dag in Theater de Spiegel georganiseerd, in combinatie met het Mobiel Media Lab. En er heeft een artikel in lokale bladen en kranten gestaan met een hulpkaart die senioren naast hun telefoon kunnen leggen. Er zijn door het flexteam op dit thema ook enkele kleine activiteiten ondernomen: het bezoeken van tehuizen en het houden van een webinar.

Ondersteuning verscheidene digitale vraagstukken

Buiten de voorgenoemde projecten besteedt het Digitaal flexteam 30 procent van de tijd aan verschillende digitale vraagstukken uit het District IJsselland. Zo helpt het flexteam bijvoorbeeld met OSINT. Zij doen het in eerste instantie voor de aanvrager. Vervolgens leren ze de aanvrager hoe hij of zij het zelf kan doen.

Waardering ondersteuning

Van de respondenten van de vragenlijst heeft iets minder dan de helft ondersteuning van het Digitaal flexteam IJsselland gehad. Het meest heeft het flexteam geholpen bij het plaatsen van content op sociale media. Maar preventie, OSINT, opsporing en grafisch vormgeven worden ook geregeld genoemd. Het merendeel van de respondenten is tevreden over de ondersteuning, namelijk 63 procent (27 procent is heel tevreden en 37 procent is redelijk

tevreden). Dit betekent dat de overige 37 procent ontevreden is (30 procent is redelijk ontevreden en 7 procent heel ontevreden).

Wat zijn de opbrengsten?

De geïnterviewde betrokkenen bij het flexteam stellen dat door de ontvlechting van sociale media en webcare de sociale media nu meer gecoördineerd vanuit de basisteams plaatsvindt. De wildgroei aan accounts is heringericht (waarbij met name de persoon minder en de wijk meer centraal staat). Door het elders beleggen van webcare is er meer tijd voor openbare berichten op sociale media ontstaan. Per basisteam is er nu een coördinator sociale media. Al deze aanspreekpunten spreken één keer in de zes weken met het flexteam en met elkaar. Hiernaast wordt in de evaluatie van het Flexteam IJsselland 2021 gesteld: *'Met de ontvlechting is ruim 3 FTE vrijgespeeld voor het district.'*

De geïnterviewde betrokkenen geven ook aan dat door de ondersteuning op het aangifteproces aangiften van gedigitaliseerde criminaliteit nu eenduidiger vastgelegd worden in de systemen. En dat er meer efficiëntie is: de juiste informatie verzamelen voor de opsporing en meer snelheid doordat de aangever al weet welke gegevens hij of zij aan moet leveren. Het beeld dat uit de vragenlijst naar voren komt, is minder positief, zoals hiervoor al beschreven. Hierbij moet wel de

kanttekening worden geplaatst dat er maar zeven I&S-medewerkers aan de vragenlijst deelnamen (van de 55 I&S-medewerkers in totaal).

Door het beperkte bereik (althans bij de respondenten van de vragenlijst) is de opbrengst van de roadshow – zover wij die kunnen optekenen – beperkt. Het bereik van de ‘prikkel’s is ook redelijk beperkt. Wel zijn er een aantal prikkels die op het moment dat een medewerker ermee geconfronteerd is, een redelijk positieve ontwikkeling in gang zetten. Hierdoor vindt de gewenste gedrags- of bewustzijnsverandering wel plaats.

De geïnterviewden van het flexteam geven aan dat ze nu meer inhoudelijke vragen krijgen van medewerkers. Er worden volgens hen meer digitale zaken opgepakt⁵ en sociale media worden meer gebruikt.

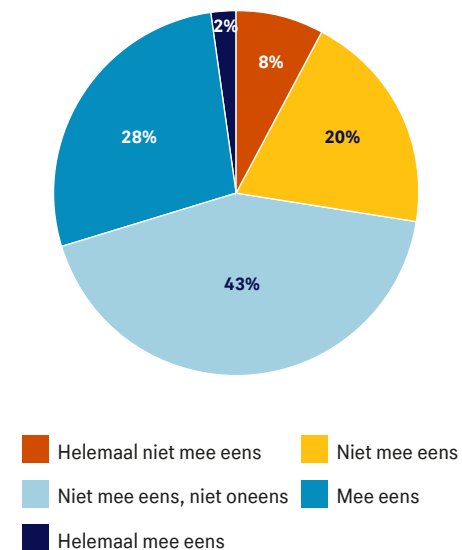
Op het gebied van preventie noemen de geïnterviewden het volgende resultaat:

‘In Raalte hebben we drie keer een casus gehad dat een 80-plusser belt dat ze gebeld zijn door een bank en ze de pas op komen halen, maar ze het niet vertrouwen. Tot drie keer toe zijn de collega’s in de woning gaan zitten en kwamen er inderdaad twee jonge mannen die niet van de bank waren een pas halen. Hier doe je het dan voor. Verder nog geen zichtbare resultaten.’

Is er sprake van waardering?

De respondenten is gevraagd of ze vinden dat het district IJsselland door het Digitaal flexteam digitaal vaardiger is geworden. De meningen zijn hier sterk over verdeeld, zie figuur 1.

Figuur 1 Ervaren bijdrage Digitaal flexteam aan digitaal vaardiger maken district, %, N=66



⁵ Het van ‘hogerop’ meegekregen doel was vier verdachten van gedigitaliseerde criminaliteit per basisteam. Dit is binnen District IJsselland ruim behaald.

De verschillende open vragen uit de vragenlijst bevestigen dit diverse beeld. Er zijn respondenten die positief zijn over het flexteam. Zij vinden bijvoorbeeld dat het team een goed initiatief is, een welkome aanvulling en vinden het team toegankelijk en prettig in de samenwerking. Er zijn echter ook respondenten die geen meerwaarde van het flexteam zien. Zij merken bijvoorbeeld weinig van wat het flexteam doet, vinden dat digitale taken ook elders belegd kunnen worden, willen liever een regulier flexteam of dat het flexteam meer dan nu het geval is mee gaat draaien op digitale zaken.

Wat zijn succesfactoren en aandachtspunten?

Het Digitaal flexteam benoemt verschillende succesfactoren van het flexteam en randvoorwaarden om als flexteam succesvol te zijn.

Vrijheid om vanuit behoefte te werken

De vrijheid om als flexteam aan de slag te gaan met ideeën vanuit het werkveld en hierbij zo nodig ‘buiten de kaders te gaan.’ Er wordt gewerkt vanuit de behoefte (waar kan je iemand bij helpen). Vrijwel elk project is gestart met een onderzoek(je) naar kennisbehoefte en leervoorkeur.

Betrokkenheid teamchef

Het wordt als positief ervaren dat de teamchef betrokken is, waarmee een directe lijn naar het DMT ontstaat. Hierdoor is er commitment vanuit de teamleiding, zowel in mensen als middelen.

Laagdrempeligheid

Trainingen en interventies vinden geregeld plaats op de werklocatie, zoals de mobiele VR-applicatie, waardoor deelname laagdrempelig wordt.

Innovatief vermogen

Het innovatieve vermogen van het team wordt als succesfactor gezien, bijvoorbeeld het ontwikkelen van prikkels (een korte kennisimpuls) en het beschikken over verschillende vaardigheden om deze op verschillende manieren te maken, zoals een film, poster of QR-code.

Sterk extern netwerk

Het sterke netwerk bij preventieve projecten is een laatste succesfactor: het samenwerken van het flexteam met gemeenten en organisaties in het maatschappelijk middenveld.

Uit de documentenanalyse, het startgesprek en de vragenlijst komen verschillende aandachtspunten voor het flexteam naar voren:

Weerstand en beperkt bereik

Bij een deel van het district is er weerstand tegen de invulling van het flexteam door een Digitaal flexteam. Zij ervaren weinig tot geen meerwaarde van het Digitaal flexteam. Het bereik van verschillende activiteiten van het Digitaal flexteam is beperkt en mede daardoor is ook het effect van deze activiteiten beperkt.⁶

Beperkte beschikbaarheid en capaciteit

Teamleden zijn slechts in deeltijd voor het Digitaal flexteam beschikbaar, wat een belemmering voor een flexibele inzet vormt. Het team ervaart hiernaast dat ze te weinig fte's beschikbaar hebben. Een flexteam heeft op papier vijftien formatieplaatsen. Op dit moment worden er maar zes gevuld. Dit betekent dat er keuzes gemaakt moeten worden en dat er bijvoorbeeld voor het bijstaan van medewerkers bij digitale zaken minder tijd is dan gewenst.

⁶ Het flexteam geeft aan meer aandacht aan communicatie over het flexteam te willen besteden, in de teammails, intranet, bij briefings en met infographics.

Wat zijn de stappen voor een succesvolle implementatie?

Met de volgende stappen kan een succesvolle implementatie van een Digitaal flexteam gerealiseerd worden:

1. Het flexteam staat al benoemd in het inrichtingsplan van 2012-2013. Een district kan er zelf voor kiezen een flexteam op een specifiek thema, zoals digitalisering te richten.
2. Het is dan wel belangrijk hier een goede visie op te hebben: waarom wil je het flexteam anders inrichten dan de zogenoemde 'klassieke inrichting'.
3. Het is vervolgens van belang draagvlak te creëren bij DMO en de eenheidsleiding.
4. Het sectorhoofd bepaalt tot slot zelf wat de invulling van het flexteam wordt.

Hoe is het project geborgd?

Binnen het Digitaal flexteam wordt bij de projecten actief gekeken hoe dit geborgd kan worden binnen het eigen district. Zo ontwikkelt het team een e-learning zodat nieuwe I&S-medewerkers ook onderwezen kunnen worden in het aangifteproces rondom gedigitaliseerde criminaliteit.

Door het innovatieve karakter en succeservaringen bij verschillende projecten van het flexteam worden deze buiten IJsselland uitgerold. Soms gaat het om een landelijke uitrol, zoals de ondersteunende middelen van het I&S-aangifteproces. Voor de updates van de werkinstructie en hulpmiddelen ligt de verantwoordelijkheid nu bij de Cybercrime Teams. Zij leveren deze aan bij een centraal punt, het Expertisecentrum Digitale Opsporing, die wijzigingen in de documenten en formulieren kan aanbrengen.

Soms gaat het om een eenheidsbrede uitrol, zoals het ontvlechten van sociale media en webcare en mogelijk (onderdelen van het) digitaal bewust project. Dit laatste wordt nog verkend. Soms bestaat de uitrol uit een specifiek uitleertraject naar één district of eenheid, zoals de interesse van de Eenheid Rotterdam voor de VR-tool.⁷

Als het gaat om de borging van het Digitaal flexteam zelf, is het goed om te benoemen dat op dit moment de beslissing voorligt om het flexteam op deze manier wel of niet te continueren.

⁷ Uiteindelijk wordt voor de hele politie in Nederland één soort VR-bril aanbesteed. De scenario's die bij de leerkring ontwikkeld zijn, worden herschreven voor de brillen waarmee na deze aanbesteding gewerkt gaat worden.

Samengevat

- Het hoofddoel van het Digitaal flexteam is het district IJsselland digitaal vaardiger maken.
- De belangrijkste activiteiten zijn:
 - Faciliteren, organiseren training en voorlichting;
 - Prikkelpagina om het bewustzijn te vergroten;
 - Ondersteuning op de werkvloer;
 - Oppakken preventieve projecten.
- Het Digitaal flexteam betreft een apart team binnen het district, dat een regulier flexteam vervangt.
- Enkele opbrengsten: ontvlechting sociale media en webcare, eenduidiger vastleggen gedigitaliseerde criminaliteit in systemen. De waardering voor het flexteam verschilt sterk.
- Succesfactoren:
 - Vrijheid om vanuit behoefte te werken;
 - Betrokkenheid teamchef;
 - Laagdrempeligheid;
 - Innovatief vermogen;
 - Sterk extern netwerk.
- Aandachtspunten:
 - Weerstand en beperkt bereik;
 - Beperkte beschikbaarheid en capaciteit.



2 IT-coaches

- › Waarom IT-coaches?
- › Wat zijn de opbrengsten?
- › Wat zijn succesfactoren en aandachtspunten?
- › Wat zijn de stappen voor een succesvolle implementatie?
- › Hoe is het project geborgd?
- › Samengevat



Waarom IT-coaches?

In District Twente, Eenheid Oost-Nederland, is gekozen voor leren in de praktijk om de medewerkers op de basisteams meer cybervaardig te maken. In de *Cyberstrategie District Twente* zijn de stappen en succesfactoren voor professioneel leren opgetekend, waarbij kennis is opgehaald bij Wouter Stol, Lector Cybersafety aan de Politieacademie en NHL Hogeschool. Uitgangspunt is dat bewustwording en leren het beste werkt als politiemedewerkers in hun dagelijkse routine met kennis (of het tekort daaraan) geconfronteerd worden. Politiemedewerkers worden al overspoeld met apps en e-learning en de motivatie om hiermee aan de slag te gaan is vaak niet groot. District Twente heeft daarom geïnvesteerd in het zichtbaar maken van digitale kansen en mogelijkheden in het dagelijkse handhavings- en opsporingswerk binnen de basisteams.

Om dit te realiseren is op 9 september 2020 het tweejarige project Cyber en Leren gestart. Belangrijkste onderdelen van dit project zijn de aanstelling van IT-coaches op de basisteams en het ontwikkelen van passend leermateriaal in samenwerking met Hogeschool Windesheim. In deze beschrijving staan de IT-coaches centraal. De IT-coaches zijn in eerste instantie in het leven geroepen als tijdelijk initiatief om collega's op het bureau op een laagdrempelige manier te adviseren, te assisteren, te laten leren en te enthousiasmeren over de digitale kant van lokaal politiewerk. Na twee jaar ervaring is het enthousiasme in District Twente

over de toevoeging van IT-coaches aan het team groot en willen ze dit continueren. De IT-coaches hebben inmiddels ook navolging gekregen in basisteam Ede en in de Eenheid Oost-Brabant.

Deze beschrijving is gebaseerd op een interne documentenanalyse, interviews met de OSA die aanjager is geweest van het project en twee IT-coaches. Daarnaast is een vragenlijst verstuurd naar twee basisteams in District Twente die de meeste ervaring hebben met IT-coaches. In totaal hebben 32 respondenten deze vragenlijst ingevuld (16 procent respons). De hoofdbevindingen van de vragenlijst staan in deze beschrijving. Alle bevindingen van de vragenlijst zijn te vinden in [Bevindingen vragenlijst IT-coaches](#).

Wat doen IT-coaches?

In District Twente was de ambitie in eerste instantie om te starten met vier IT-coaches en zowel intern als extern kon er op de beschikbare plekken gesolliciteerd worden. De respons was op zich groot, maar het vinden van mensen die zowel de technische/digitale competenties hebben als coachings- en communicatieve vaardigheden om deze kennis aan politiemensen op de werkvloer over te brengen was echter niet eenvoudig.

Uiteindelijk zijn er daarom slechts twee IT-coaches uit de selectie gekomen waarmee gestart is. Deze IT-coaches zijn afkomstig van buiten de politie en hebben een achtergrond in de IT.

De komst van de IT-coaches op de basisteams was nieuw en bij de start was tijd nodig om inzicht te krijgen in waar de behoefte op de werkvloer ligt. Het aanvankelijke idee was dat de twee IT-coaches van District Twente zouden rouleren tussen de verschillende teams. Gaandeweg bleek echter dat een IT-coach dan te kort beschikbaar was voor een basisteam en het duurde ook weer een poosje voor een basisteam daarna weer aan de beurt was. Wanneer een collega met een vraag vrij was op de dag dat de IT-coach er is, moet deze opnieuw wachten. Ook was het door de roulatie niet mogelijk om meerdaags te assisteren bij een casus. De teams raakten zo onvoldoende bekend met (de mogelijkheden van) de IT-coaches. Gaandeweg is er daarom binnen District Twente voor gekozen om IT-coaches voor een langere periode op een team te plaatsen, zodat deze meer zicht hebben op wat er speelt op het team om hier vervolgens op in te haken. In basisteam Ede is geleerd van deze ervaring in District Twente en is van meet af aan gekozen om de IT-coach voor langere tijd te plaatsen op één basisteam.

In de beginperiode hebben de IT-coaches de medewerkers op de basisteams veel thematische kennis overgebracht naar collega's. Bijvoorbeeld over vaardigheden om sociale media beter te benutten, de app Telegram of welke vragen je kunt stellen in een

aangifte wanneer het om crypto gaat. Doel was om dit soort thema's minder 'eng' en laagdrempeliger te maken. Met de toename van elkaars bekendheid zijn de IT-coaches vervolgens gevraagd bij tal van digitale vraagstukken, zoals bij vermissingen of woninginbraken. Een IT-coach over zijn ervaring:

'Digitaal werd als iets engs gezien en het werd vaak onder het tapijt geschoven. Met behulp van de IT-coach werd een route gevonden om IT meer te gebruiken. Collega's hadden ook het gevoel dat ze nergens terecht konden met digitale vraagstukken.'

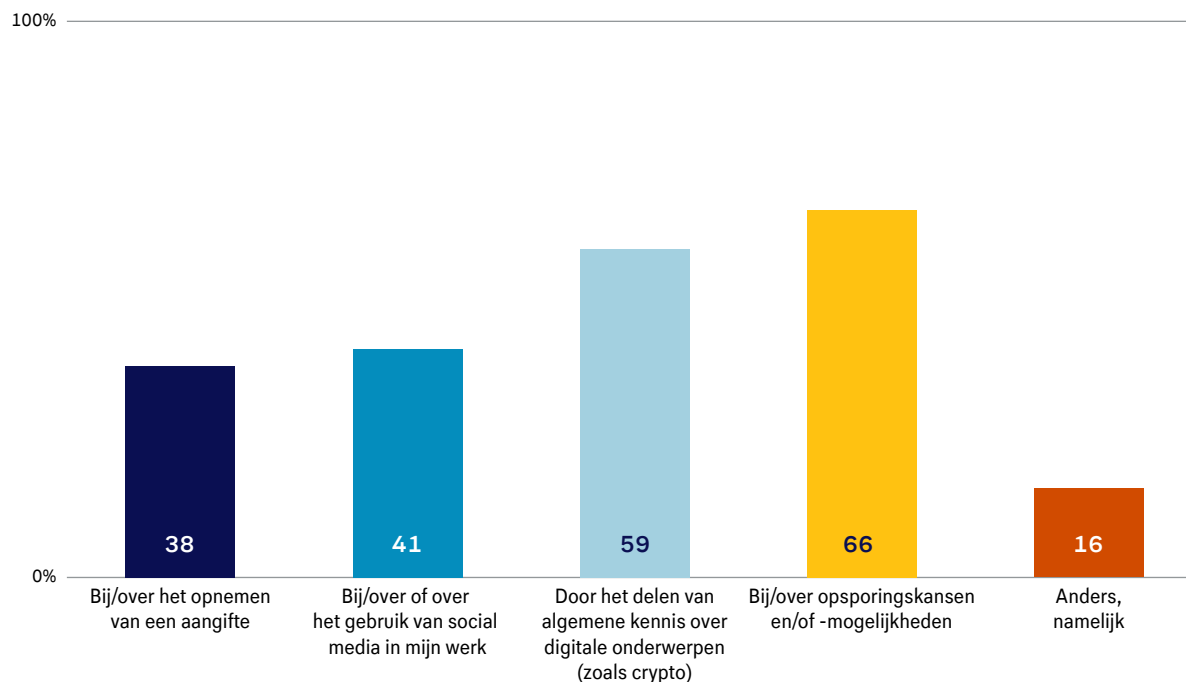
De IT-coach van basisteam Ede heeft ook in de wijk tijdens bijeenkomsten digitale voorlichting gegeven aan bewoners.

Uit de vragenlijst blijkt dat de respondenten het meeste ervaring hebben met advies of ondersteuning bij een specifieke vraag, gevolgd door algemene kennisdeling (bijvoorbeeld door een training of sessie) of vanuit betrokkenheid bij een casus of project.

Bij advies of ondersteuning hebben IT-coaches – zo blijkt uit de vragenlijst – met name bijgedragen aan opsporingskansen en/of -mogelijkheden (66%), gevolgd door het delen van algemene kennis over digitale onderwerpen (59%; zie figuur 2). Geregeld wordt er echter ook ondersteund bij het gebruik van sociale media en het opnemen van een aangifte (respectievelijk 41% en 38%). Bij de antwoordcategorie 'anders, namelijk' zijn de volgende antwoorden gegeven: digitale

zoekslag, inrichten Digi-kamer, meedenken in het digitaal bewuster en bekwaam maken van de collega's (laten zien waar de kansen liggen) en volledig meedraaien in een rechercheonderzoek ('dikke vette pre!').

Figuur 2 Ervaring met advies of ondersteuning IT-coaches, %, N=28, meerdere antwoorden mogelijk



Wat zijn de opbrengsten?

Uit de bevindingen uit de interviews en vragenlijst komen meerdere typen opbrengsten van de IT-coaches. Uit de vragenlijst blijkt dat de IT-coaches fungeren als vraagbaak, ze helpen bij zoeken op sociale media en bij het veilig stellen van sporen voor de opsporing. Ze brengen een specifieke en andere kijk op zaken mee (frisse blik van buiten). En tot slot leidt hun bijdrage in meer inzicht in criminele verbanden en tot betere dienstverlening aan de burgers.

'Aangezien cybercrime op dit moment het meest voorkomend is, hebben wij vaak en veel vragen hierover. Hierbij ondersteund worden door een specialist is absoluut noodzakelijk. De aangiftes worden namelijk steeds complexer.'

Vrijwel alle respondenten (21 van 23) vinden dat IT-coaches in het algemeen veel meerwaarde hebben voor het team. Twee respondenten vinden dat er een beetje meerwaarde is. Ter toelichting geven veel respondenten aan dat cybercrime op dit moment het meest voorkomend is, dat ontwikkelingen op het digitale vlak groot zijn en dat 'alles via internet of mobiele telefonie gaat'. Kortom: er is (meer) aandacht nodig voor digitaal werken binnen de politie.

'Aangezien ik een digibeet ben heb ik de aanwezigheid van een IT-coach als essentieel belang gezien bij hulp voor allerlei dingen. Zoals het zoeken op sociale media, koppelingen leggen tussen diverse personen/locaties en hulp bij allerlei digitale vragen.'

De IT-coaches zelf ervaren dat de 'digi-angst' sinds hun betrokkenheid minder is geworden, omdat medewerkers weten dat als ze zich in een onderwerp verdiepen en ze lopen vast er een IT-coach is om ze te helpen. In de vragenlijst geven respondenten aan dat de IT-coach een waardevolle persoon voor de organisatie is, dat het 'een goed gevoel is dat je er niet alleen voor staat.' Samengevat: er wordt veel meerwaarde ervaren van de aanwezigheid van IT-coaches op een basisteam.

Hieronder komen verschillende specifieke onderdelen aan bod, waarbij de IT-coaches advies of ondersteuning hebben gegeven.

Opnemen aangifte

De ondersteuning van IT-coaches bij aangiften wordt breed gewaardeerd én de overgedragen kennis en vaardigheden worden door het merendeel van de gecoachten nu zelf toegepast. Zo geven

negen van de tien respondenten die door een IT-coach ondersteund zijn bij het doen van een aangifte aan dat ze de van de IT-coach geleerde kennis en/of vaardigheden nu ook zelf toepassen. Eveneens negen van de tien respondenten geven aan dat zij de bijdrage van de IT-coach heel waardevol hebben gevonden.

De respondenten waarderen de houding van de IT-coach: actief, betrokken, toegankelijk. Ze zijn ook positief over de laagdrempelige wijze waarop de IT-coach informatie deelt en geven aan dat de IT-coach ook veel kennis heeft (over internet, telefonie, cybercrime). De respondenten noemen concrete voorbeelden waarbij de IT-coach geholpen heeft: aansluiten bij een aangifte van een complexe zaak van digitale oplichting, hulp bij het veiligstellen van bestanden, meedenken over opsporingskansen, waar wel of juist niet in te investeren.

Sociale media

Ook de bijdrage van IT-coaches op het gebied van sociale media wordt gewaardeerd. Zo vinden alle respondenten de bijdrage van de IT-coach aan hun socialemediagebruik waardevol. Ook hier wordt gewaardeerd dat IT-coaches betrokken zijn en actief meedenken. Ze geven 'de juiste richting' aan en 'er wordt meer veiliggesteld dan voorheen.' Hiernaast geven tien van de twaalf respondenten die door een IT-coach zijn ondersteund bij het gebruik van sociale media aan dat ze de kennis en/of vaardigheden die ze daarbij op hebben gedaan nu zelf toepassen.



Kennisdeling over digitale onderwerpen

Vijftien respondenten hebben in de vragenlijst aangegeven over welke digitale onderwerpen de IT-coach kennis heeft gedeeld. Dit zijn overkoepelend de volgende tien thema's:

- Crypto-wereld;
- Veiligstellen en herkennen IP-adres;
- Nagaan of een account op sociale media actief is;
- Cybercrime;
- Mogelijkheden en onmogelijkheden bij vorderingen;
- Gegevens uit een telefoon halen;
- Digitale aspecten bij een woninginbraak;
- Technische kennis van opsporing;
- Opsporingskansen en mogelijkheden;
- Wifi-producten, sociale media.

De kennisdeling door IT-coaches wordt positief ervaren. Vrijwel alle respondenten (vijftien van zestien¹) hebben door de kennisdeling van de IT-coaches nieuwe dingen geleerd. En dat geldt ook voor het toepassen van de nieuwe kennis in de werkzaamheden. Alle respondenten vinden dat de door IT-coaches gedeelde kennis relevant is voor hun werkzaamheden.

Ondersteuning bij het opsporingsonderzoek

Uit de vragenlijst komt overall een grote waardering naar voren van de ondersteuning van IT-coaches bij een opsporingsonderzoek. De zeventien respondenten die deze ondersteuning hebben gehad, vinden deze kennisdeling veelal heel waardevol en iets minder vaak redelijk waardevol. De waardering is het grootst voor het bewustmaken van digitale opsporingsmogelijkheden of -kansen en voor het hebben van een vraagbaak voor digitale zaken gedurende het onderzoek.

Het merendeel van de respondenten (twaalf van veertien) geeft aan dat ze de kennis en/of vaardigheden van de IT-coaches inmiddels zelf in een ander onderzoek hebben toegepast. En eveneens vrijwel alle respondenten (dertien van veertien) geven aan dat ze door het geleerde nu beter kunnen rechercheren en dat de begeleiding van de IT-coaches van meerwaarde is geweest voor het onderzoek (eveneens dertien van veertien).

¹ Het gaat om de zestien respondenten die ervaring hebben met algemene kennisdeling van IT-coaches.

Wat zijn succesfactoren en aandachtspunten?

Persoonlijke competenties

Het succes van de huidige IT-coaches is voor een groot deel persoonsafhankelijk, zoals de wijze waarop de IT-coach verbinding weet te leggen met de collega's in het team. In de interviews benoemen de respondenten dat de IT-coaches sociaal en makkelijk benaderbaar zijn. Daarnaast hebben ze voldoende kennis van het digitale spectrum, zijn ze op de hoogte van wat digitaal mogelijk is en weten dit te vertalen naar de politiepraktijk. Zoals al eerder vermeld, was het echter niet eenvoudig om mensen te werven die zowel voldoende inhoudelijke IT-kennis als communicatie- en coachingsvaardigheden hebben.

Laagdrempeligheid

De laagdrempeligheid van de IT-coach is een belangrijke factor. Medewerkers moeten het durven om vragen te stellen over dingen die ze niet weten of waar ze niet uit komen. Daarom gaan de IT-coaches met elke vraag aan de slag, ook wanneer het een relatief makkelijke vraag is. Ze merken dat sommige collega's schroom hebben om hulp te vragen en dat het even duurt voordat ze weten dat het goed is om gewoon elke vraag voor te leggen.

Ruimte voor opbouwen netwerk en relatie

Het is belangrijk dat er tijd en ruimte is voor de kennismaking en het vertrouwd raken met elkaar. Voor de politieorganisatie zijn de IT-coaches nieuw en voor de IT-coaches was de politie nieuw. De tijd nemen om onderdeel te worden van het team noemen de IT-coaches essentieel. Voor de IT-coaches is dit ook belangrijk om inzicht te krijgen in wat er allemaal speelt binnen de teams en waar zij van meerwaarde kunnen zijn.

Voorbeeld

De IT-coach keek in de beginfase op verschillende plekken in het team waar hij van meerwaarde kon zijn. Bij een woningbraak speelde de vraag op welk tijdstip deze plaats had gevonden. Hij heeft hierop collega's gewezen op smartapparatuur die hierbij kunnen helpen, zoals een Sonos speaker. Hier werd nog zelden aan gedacht.

Er zijn ook enkele aandachtspunten en randvoorwaarden voor de inzet van IT-coaches.

Beschikbaarheid

De behoefte aan een IT-coach binnen de basisteams is groot. In District Twente hebben ze ervaren dat een roulerende IT-coach onvoldoende bij kan dragen en dat in de meest ideale situatie elk basisteam een eigen IT-coach heeft. Dit blijkt ook uit de vragenlijst. Als belangrijkste aandachtspunt geven respondenten aan dat ze meer beschikbaarheid van de IT-coach voor hun basisteam wensen.

Introductie

Voor het benutten van de mogelijkheden van de IT-coaches is het belangrijk dat de teams de meerwaarde en het doel hiervan begrijpen. In District Twente heeft de portefeuille Cyber en Leren hier aandacht aan besteed. Het project Cyber en Leren is geïntroduceerd aan de medewerkers, er zijn flyers neergelegd op de tafels met uitleg over wat IT-coaches zijn en waarom ze komen en de IT-coaches hebben een tour gemaakt langs de verschillende teams ter introductie. In de vragenlijst geeft 31 procent van de respondenten aan dat ze de IT-coaches kennen van het kennismakingsmoment op het team. Ook is op elk basisteam een medewerker aangewezen die aangeeft waar IT-coaches van meerwaarde kunnen zijn en die hen persoonlijk kan introduceren.

Toch is de ervaring van de IT-coaches zelf dat het bij aanvang voor collega's vaak nog niet duidelijk was wat ze kwamen doen. Ze kwamen in eerste instantie vooral met IT-problemen (bijvoorbeeld een telefoon die vastloopt). Gaandeweg werd hun rol duidelijker. Ook in de vragenlijst geven enkele respondenten aan dat het een aandachtspunt is om meer bekend te maken waar IT-coaches voor gebruikt kunnen worden. De introductie en de begeleiding op de basisteams is een punt van aandacht.

In basisteam Ede is ervoor gekozen om de IT-coach te koppelen aan een buddy op het basisteam, een operationeel specialist A (OSA) die al digitaal bezig was. Deze collega heeft hem geïntroduceerd en uitleg gegeven over de politieorganisatie. De IT-coach waardeert dit positief en heeft een 'warme landing' ervaren.

Termijn

Het creëren van meer digitale vaardigheden bij politiemedewerkers in de basisteams (zodat zij deze zelf toe gaan passen) kost enige tijd. Hoewel de resultaten laten zien dat medewerkers wel steeds meer digitale vaardigheden gaan toepassen, zien de IT-coaches dat hier toch nog veel winst te behalen valt en dat de behoefte aan een IT-coach (of andere digitale expert) mogelijk blijvend is.

De naam IT-coach

In de ervaring van de IT-coaches kan de term coaching bij sommige medewerkers weerstand oproepen. Wanneer collega's vastlopen of iets niet weten, dan willen ze iemand die ze inhoudelijk kan helpen en geen 'coach'. Dit verhoogt soms de drempel. Wanneer de benadering is dat de medewerker en de IT-coach samen met een digitaal vraagstuk aan de gang gaan, dan krijg je collega's eerder mee, dan wanneer een coach enkel de medewerker gaat leren om het zelf te doen.

Ook ervoeren de IT-coaches in de beginfase dat veel medewerkers door hun functienaam dachten dat ze bedoeld waren als helpdesk voor IT-problemen. Omdat ze in deze fase nog onbekend waren binnen het team, hebben ze medewerkers hier wel mee geholpen vanuit de gedachte dat mensen ze dan ook voor andere zaken beter wisten te vinden. Een andere naam, bijvoorbeeld digitaal expert, zou beter passen bij de werkzaamheden van de IT-coach en bij medewerkers naar verwachting tot minder verwarring leiden.

Wat zijn de stappen voor een succesvolle implementatie?

De volgende stappen zijn onderscheiden voor eenheden/districten/basisteams die ook een IT-coach willen aanstellen:

1. Beschikbaar maken van capaciteit. In District Twente vielen de IT-coaches binnen de formatie van het Cybercrime Team (CCT).

2. Werving, selectie en aanstelling van de IT-coaches.
3. Regelen van een laptop, diensttelefoon en toegangspas voor de IT-coaches.
4. Introductie en begeleiding van de IT-coaches op de werkvloer.

Hoe is het project geborgd?

Het project vindt inmiddels navolging binnen en buiten District Twente en de IT-coach is onderdeel van de Digitale Menukaart van District Twente. Voor de borging noemen de IT-coaches zelf het goed regelen van de introductie en kennismaking en het verbinden van de IT-coaches, zodat ze kennis en ervaring met elkaar kunnen delen. Breder is in de Eenheid Oost-Nederland een ontwikkeling ingezet naar meer digitaal bewustzijn en aandacht voor criminele activiteit.

In het kader van borging zou het van meerwaarde zijn als de producten die de afzonderlijke IT-coaches maken beschikbaar zijn voor anderen, zoals presentaties of andere kennisproducten. Via de Agora-site van het Flexteam IJsselland zijn hulpmiddelen te vinden voor het opnemen van aangiften en VR-leermiddelen.

Samengevat

- Het hoofddoel van de IT-coaches is om medewerkers op een laagdrempelige manier te adviseren, te assisteren en te laten leren bij digitale vraagstukken op de basisteams (inclusief veelvoorkomende criminaliteit (VVC)).
- De belangrijkste activiteiten zijn:
 - Overbrengen van thematische kennis (zoals crypto);
 - Advies en ondersteuning bij specifieke vraagstukken;
 - Ondersteuning bij aangiften met een digitale component;
 - Ondersteuning bij gebruik van sociale media.
- Respondenten op de teams ervaren veel meerwaarde van de IT-coaches. Ze vergroten de kennis op het digitale vlak en verminderen de 'digi-angst' bij medewerkers die nog niet zo digibekwaam zijn. Ook de ondersteuning van de IT-coaches bij opsporingsonderzoeken wordt erg waardevol gevonden.

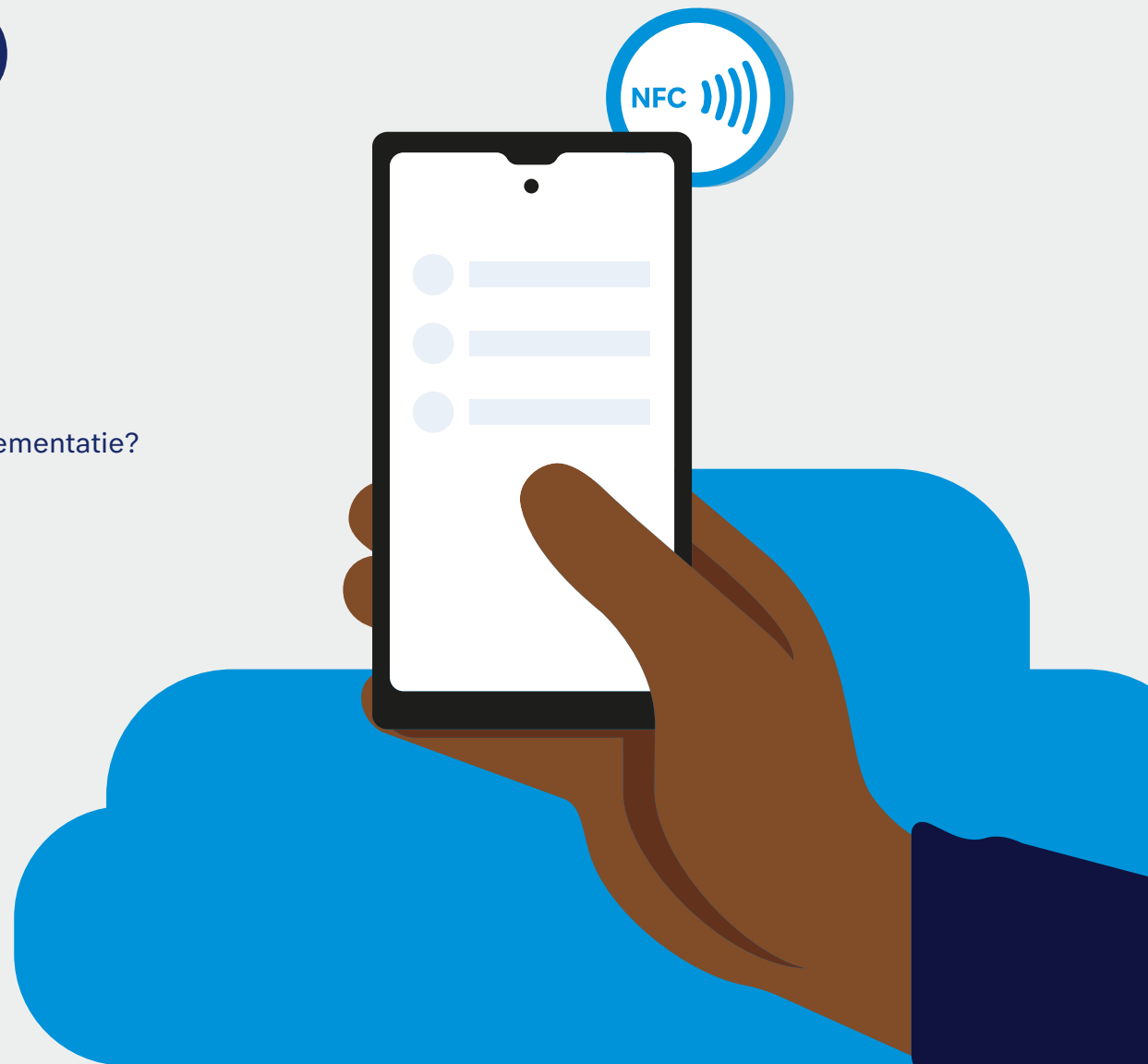
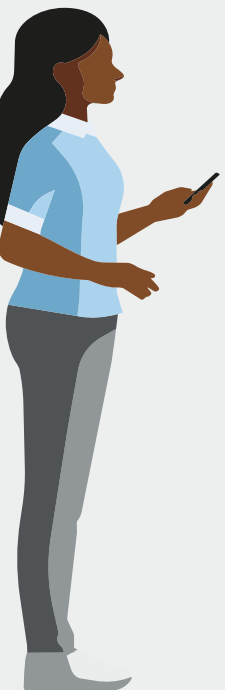
- Succesfactoren:
 - Persoonlijke competenties. De IT-coaches hebben enerzijds inhoudelijke digitale kennis en anderzijds coachings- en communicatieve vaardigheden. Dit maakt wel dat het vinden van de juiste mensen niet eenvoudig is;
 - Laagdrempeligheid en beschikbaarheid;
 - Genomen tijd en ruimte om een netwerk op te bouwen;
 - IT-coaches vast op een team plaatsen in plaats van roulatie.
- Aandachtspunten:
 - Belangrijk om de IT-coaches goed te introduceren en te begeleiden binnen de teams;
 - Opbouwen van voldoende kennis bij medewerkers kost tijd en behoefte aan een expert is blijvend;
 - De naam IT-coach wekt verwarring.

Links

- › [Bevindingen vragenlijst IT-coaches](#)
- › [Agorapagina IT-coaches](#)

3 NFC-app

- › Waarom de NFC-app?
- › Wat is de NFC-app?
- › Wat zijn de opbrengsten?
- › Wat zijn succesfactoren en aandachtspunten?
- › Wat zijn de stappen voor een succesvolle implementatie?
- › Hoe is het project geborgd?
- › Samengevat



Waarom de NFC-app?

Een van de problemen waar wijkagenten tegen aanlopen, is dat de werkopdrachten die ze bij collega's uitzetten wel worden uitgevoerd, maar niet worden vastgelegd in MEOS. Dit komt met name doordat dit (te)veel tijd kost. Door het proces sneller te maken kan het administreren verbeteren. Dit kan met NFC-technologie¹ volgens de gedachtegang van de Next Generation² van het team Politie van Overmorgen.

Zij bedachten daarom de NFC-app, waarmee een werkopdracht ter plaatse eenvoudig afgehandeld kan worden. Met de NFC-app kan een met een BVH-nummer geprogrammeerde NFC-tag (in de vorm van een sticker of sleutelhanger) gescand worden. Deze tag hangt bijvoorbeeld op een overlastlocatie. Door het scannen van de NFC-tag komt de collega direct in het betreffende BHV-nummer in MEOS en kan daar in velden informatie invullen. Terug op het bureau hoeven ze de controle (van in dit geval de overlastlocatie) niet meer verder te muteren.

Het streven van de NFC-app is ook om een bijdrage te leveren aan de digitale vaardigheden van de gebruiker. Het makkelijker en laagdrempeliger maken van muteren via de telefoon kan er immers voor zorgen dat de smartphone makkelijker en meer gebruikt wordt tijdens het werk op straat.

Hieronder lichten we het gebruik van de NFC-app toe.

De beschrijving van de NFC-app is op meerdere bronnen gebaseerd. Ten eerste een diepte-interview met de projectleider. Ten tweede een vragenlijst die de projectleider zelf heeft afgenomen tijdens de pilotfase van de app. Veertien respondenten hebben deze vragenlijst ingevuld. Ten derde een online vragenlijst die de onderzoekers kort na de landelijke uitrol hebben afgenomen bij drie basisteams: Apeldoorn, Zwolle en Noordoost Twente. Aan deze vragenlijst hebben 18 respondenten deelgenomen van de beoogde 90 respondenten die met de app werken (20% respons). De hoofdpunten van deze vragenlijst staan in deze beschrijving. Alle bevindingen zijn te vinden in [Bevindingen vragenlijst NFC-app](#).

¹ Near Field Communication. NFC-technologie wordt ook gebruikt bij Pokémon Go, Geocoaching en contactloos betalen.

² Next Generation: Een groep medewerkers die middels een ontwikkeltraject samen nadenken over de toekomst van politie en hun eigen toekomst bij de politie.

Wat is de NFC-app?

Er zijn twee soorten NFC-tags: een platte sticker en een sleutelhanger. Deze kunnen als volgt gebruikt worden:

- De platte sticker kan een politiemedewerker op een locatie plakken.³ Bijvoorbeeld op een locatie waar overlast van jongeren is (waar meldingen vanuit de buurt over zijn) of een plek waar drugs gedeald wordt.
- De sleutelhanger kan aan het uniform worden gehangen. Door in de sleutelhanger een BVH-nummer te programmeren, is het mogelijk meer dynamisch, bijvoorbeeld bij een verkeerscontrole, de mensen die gecontroleerd worden op te slaan. Je maakt van tevoren een BVH-nummer aan van die controle en collega's houden hun telefoon bij elke auto die ze gecontroleerd hebben tegen de sleutelhanger aan voor een submutatie. Je hebt hierdoor één hoofdmutatie, met daar onder de submutaties. De sleutelhanger kan ook gebruikt worden bij evenementen en demonstraties, waarbij het met name meerwaarde heeft dat de submutaties onder één hoofdmutatie vallen en realtime gezien kunnen worden in het commandocentrum (hetgeen de functie van plotter vervangt).



De stickers en/of sleutelhangers worden bij een coördinator geplaatst (veelal een operationeel expert wijk), waar iedereen met een MEOS-account ze vervolgens aan kan vragen.

De NFC-app heb je nodig om de tag te beschrijven en/of om een NFC-tag te scannen. Deze NFC-app kan gedownload worden in de appstore van de politie. Wanneer de app opstart kent hij twee standen. In onderstaand kader worden deze twee standen toegelicht.

De NFC-tags (stickers en sleutelhangers) kunnen kwijtraken of verwijderd worden. Gezien de beperkte kosten vormt dit slechts een beperkt risico. Er wordt gebruikgemaakt van een encrypted hyperlink, waardoor niemand buiten een persoon met een NFC-app en MEOS de programmering kan veranderen.

Praktische toelichting op de twee standen van de NFC-tag

De eerste stand is de tag beschrijven omdat je zelf ergens een NFC-tag wil ophangen of een sleutelhanger wil gebruiken. Je selecteert in de app de politieregio en vult het desbetreffende BVH-nummer in. Dan kies je voor de knop 'programmeren' en houd je de app eenmalig tegen de NFC-tag aan.

De tweede stand is de leesstand: het scannen van een NFC-tag door de telefoon tegen de NFC-tag aan te houden. Door de NFC-tag te scannen kom je in het bedrijfsprocessysteem op de diensttelefoon: MEOS. Het tijdstip en de locatie wordt automatisch ingevuld. Een persoon, object of vervoermiddel kan ingevoerd worden en eventueel een toelichting. Op het bureau moet via de computer BVH opgestart worden. Het systeem geeft aan dat er een openstaande actie is. Door naar 'samenstellen formulier' te gaan kan de mutatie afgerond worden.

³ Er zijn twee soorten stickers: één die goed werkt op metaal à 66 cent per stuk (deze is 'metal coated') en één waarbij dat niet zo is à 16 cent per stuk. De sleutelhanger kost 83 cent per stuk.

Hoewel het gevoel bestaat dat het vrijwel niet nodig is om het scannen van een NFC-tag te stimuleren, zijn er wel dergelijke initiatieven geweest, zoals de NFC-bingo. Zie onderstaand kader voor een toelichting.

NFC-bingo

Een wijkagent heeft bedacht om overal in de wijk tags op te hangen en een detailfoto te maken van de locatie. De foto's hebben ze uitgeprint en dat werd de NFC-bingo.

Als een deelnemer aan de bingo de plek weet te vinden en de NFC-tag kan scannen, dan mag hij hem afstrepen. In het systeem staat dat je het gedaan hebt. Als je afmuteert via je telefoon, dan zie je dat het een MEOS-mutatie is en dat kan niet zonder telefoon. Dus ze moeten daadwerkelijk ter plaatse zijn geweest.

Het gebruiksgemak van de NFC-app en tag is aan de ene kant groot, zo blijkt uit de recente online vragenlijst. Slechts een enkeling geeft aan een van de onderdelen van het NFC-proces, zoals een tag op een locatie scannen of een tag verkrijgen van een coördinator of een mutatie maken, een beetje moeilijk te vinden. Aan de andere kant brengen verschillende respondenten nog wel (technische) problemen naar voren, zoals een foutcode bij het programmeren, verdwenen tags en het niet kunnen openen van de app (waarover bij aandachtspunten meer).

De NFC-app wordt op dit moment met name ingezet op locaties waar jongeren (mogelijk) overlast bezorgen. Maar ook is er inzet geweest voor andere doeleinden, zoals bij een evenement of festival, een verkeerscontrole of een controle in het kader van ondermijning. De bevroagde gebruikers van de NFC-app (zowel in de pilotfase als in het begin van de uitrolfase) hebben verschillende ideeën over andere toepassingsmogelijkheden. Zie onderstaand kader.

Andere toepassingsmogelijkheden:

- **BVCM: Basis Voorziening Capaciteit Management;**
- **Inbeslaggenomen goederen;**
- **Inzet mobiele eenheid;**
- **Controle op tijdelijk huisverbod;**
- **Scholen;**
- **Grootschalig optreden;**
- **Projectmatig;**
- **Automatisch opstarten en sluiten van programma's;**
- **Geautomatiseerde tags in bijvoorbeeld werkgebieden of voertuigen waardoor je sneller je dagelijkse taken en of werkzaamheden kan doen;**
- **Tags op bepaalde personen of groepen zetten die in de gaten worden gehouden, dit zodat je sneller kan muteren;**
- **Binnen het bureau plaatsen van tags gekoppeld aan korte operationele werkinstructie (video, e-learning et cetera).**
- **Mutaties op horeca-avonden.**

Wat zijn de opbrengsten?

Het gebruik van de NFC-app maakt muteren makkelijker en sneller. Dat blijkt uit beide vragenlijsten onder gebruikers. Bij een deel van de respondenten uit de recente online vragenlijst heeft het gebruik van de NFC-app ook voor vaker muteren en gebruik van de MEOS-app geleid (respectievelijk 39% en 23%)⁴.

‘Bij een overlastlocatie werd eerst vier keer gecontroleerd en na de plaatsing van een NFC-tag 34 keer. Dat was een enorme toename. Het was toen net nieuw. Daarna stabiliseerde het naar ongeveer 7 of 8 mutaties per week. Eerder werd nog wel eens een dag overgeslagen, maar nu werd het elke dag gedaan. Je zag met name een toename in de nachtdiensten.’

Een ander voordeel van de NFC-app is dat hierdoor meer unieke eigenschappen van de controle vastgelegd worden. Als er een verkeerscontrole gehouden wordt, komt er nu bijvoorbeeld een verzamelmutatie, waardoor je inzicht in relaties gaat krijgen, zo geeft de projectleider aan.

‘Wat mij vooral opvalt, is dat er door het gebruik van de NFC-tags meerdere mutaties worden opgemaakt.’

Het vaker en sneller muteren en de opslag van meer kenmerken kan bijdragen aan de informatiepositie van de politie. In lijn hiermee geeft vier op de tien respondenten aan dat zijn of haar informatiepositie verbeterd is door het gebruik van de NFC-app. En een nog groter aandeel, namelijk zes op de tien respondenten, denken dat als veel collega's de NFC-app gebruiken, de informatiepositie van de politie zal verbeteren. Iets minder dan een kwart van de respondenten geeft aan de MEOS-app nu vaker te gebruiken.

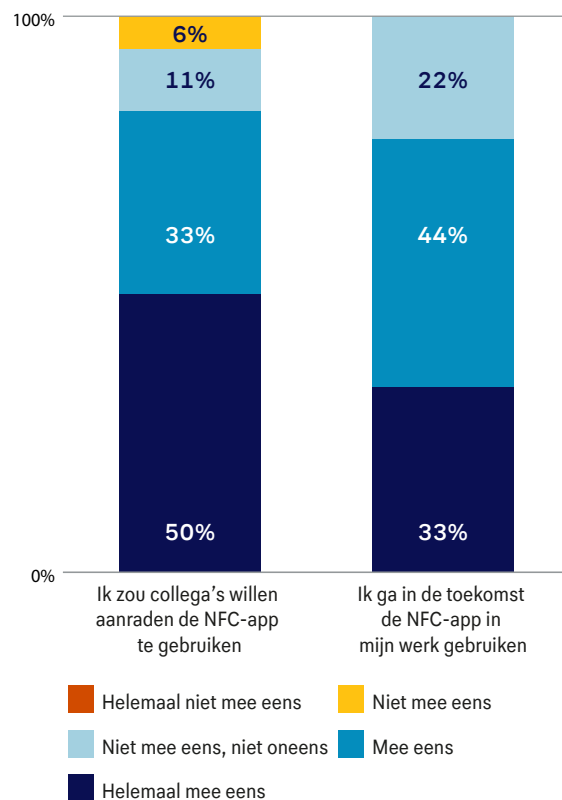
De NFC-app zorgt ook voor meer zichtbaarheid van de politie. Deze moet immers de straat op (de auto uit) om de tag te scannen. Op dat moment zijn ze zichtbaar en eventueel ook aanspreekbaar voor burgers. Zes op de tien respondenten uit de voor deze beschrijving uitgevoerde online vragenlijst geven in lijn hiermee aan dat ze door de NFC-app vaker uit de auto komen.

De projectleider vermoedt dat er ook meer tijd voor de wijk overblijft doordat medewerkers niet geregeld meer naar het bureau moeten gegaan om werkopdrachten af te muteren. Uit de online vragenlijst blijkt echter niet dat door de NFC-app respondenten meer in de wijk aanwezig zijn.

De waardering van de NFC-app van gebruikers is hoog. Een ruime meerderheid van de respondenten van beide online vragenlijsten zeggen dat ze de app gaan gebruiken voor hun werk. En eveneens het merendeel van de gebruikers zouden de NFC-app aanraden voor collega's (zie figuur 3).

⁴ Dit sluit aan op de doelstelling dat gebruikers vaardiger worden en daardoor meer gebruik maken van hun smartphone op straat.

Figuur 3 Toekomstig gebruik en aanraden, N=18, %



Wat zijn succesfactoren en aandachtspunten?

Gemakkelijk in gebruik, ervaren meerwaarde

Een succesfactor van de NFC-app is dat deze gemakkelijk in gebruik genomen kan worden. De app is vervolgens ook simpel in gebruik. De NFC-app heeft meerwaarde, vanwege het versnellen van administratieve processen (zoals hiervoor benoemd). De waardering van gebruikers is groot.

Technische verbeterpunten

Er zijn wel enkele aandachtspunten, die met name technisch van aard zijn. Zo zijn er enkele technische problemen waardoor bijvoorbeeld bij medewerkers met de Samsung A8 (die door sommige politiemedewerkers nog gebruikt wordt) de NFC-app geregeld vastloopt. Dit is niet op te lossen. In de tweede helft van 2022 zal iedereen op de Samsung S20 overgestapt zijn en is dit probleem (hoogstwaarschijnlijk) verholpen.

Het is niet mogelijk om met meerdere politiemedewerkers tegelijkertijd in één mutatie te werken. Bijvoorbeeld met twee politiemedewerkers elk vijf jongeren van één incident muteren. Hier moet rekening mee gehouden worden, aangezien het niet de bedoeling is om twee hoofdmutaties van één incident te krijgen.

Verskillende respondenten uiten hun behoefte om het zogenaamde 'samenstellen' ook via de app te regelen, zodat ze niet de computer hoeven te openen voor het samenstellen. Alles op straat afhandelen, dat is de wens.

Hiernaast zijn er nog wat kleinere aandachtspunten, zoals de behoefte voor een bredere toepassing (zoals een thema van de maand gebruiken), de chip minder gevoelig maken voor verwijdering en dat de chip beter plakt.

Wat zijn de stappen voor een succesvolle implementatie?

- De app is begin april 2022 landelijk beschikbaar gekomen in de politie-appstore voor alle MEOS-gebruikers.
- Het is het streven dat stickers en sleutelhanger op den duur besteld kunnen worden bij het PDC (politiedienstencentrum). Op dit moment moet dit nog bij het NFC-projectteam worden gedaan.
- Vervolgens moet een contactpersoon aangewezen worden waar de NFC-materialen opgehaald kunnen worden.
- Deze persoon kan het bestaan en de werkwijze van de NFC-app toelichten op het team. Hierbij kan gebruikgemaakt worden van het door de projectleider gemaakte filmpje over hoe de NFC-app gebruikt moet worden.

Hoe is het project geborgd?

De app is landelijk beschikbaar gesteld. Op dit moment worden er nog verbeteringen doorgevoerd in de app en de opties in de app worden uitgebreid.

Samengevat

- Het doel van de NFC-app is makkelijker en sneller muteren, meer tijd aanwezig zijn in de wijk en (door het vaker gebruiken van de smartphone) het algeheel meer digitaal vaardig maken van gebruikers.
- Met de NFC-app kan een met een BVH-nummer geprogrammeerde NFC-tag (in de vorm van een sticker of sleutelhanger) gescand worden. Door het scannen van de NFC-tag komt de collega direct in het betreffende BVH-nummer in MEOS en kan daar in velden informatie invullen. Terug op het bureau hoeven ze de controle niet meer verder te muteren.
- Eén Next-Genner is landelijk coördinator en beheert (voor nu) de hulpmiddelen (stickers en sleutelhanger). De NFC-app kan gedownload worden in de appstore van de politie.
- Het gebruik van de NFC-app maakt muteren makkelijker en sneller. Vier op de tien gebruikers muteren hierdoor nu ook vaker. Door de NFC-app worden meer unieke eigenschappen van de controle vastgelegd. Hiernaast geven vier op de tien gebruikers aan dat de informatiepositie verbeterd is door het gebruik van de NFC-app en eveneens vier op de zes stellen dat ze vaker uit de auto komen. Een kleiner deel (een kwart) stelt nu vaker de MEOS-app te gebruiken, wat gezien kan worden als een indicator van het meer digitaal vaardig worden.
- Succesfactor van de NFC-app is dat deze gemakkelijk in gebruik te nemen is én dat er breed meerwaarde ervaren wordt van het gebruik.
- Aandachtspunten zijn er ook. Deze zijn met name technisch van aard. Zo zijn er enkele technische problemen met de NFC-app en is er een behoefte aan verbetering en verbreding van het gebruik van de app.

Links

- › [Bevindingen vragenlijst NFC-app](#)
- › [Agorapagina NFC-app](#)
- › [Intranet NFC-app](#)

4 Digitaal Bekwaam

- › Waarom het programma Digitaal Bekwaam?
- › Wat is het programma Digitaal Bekwaam?
- › Wat zijn de opbrengsten?
- › Wat zijn succesfactoren en aandachtspunten?
- › Wat zijn de stappen voor een succesvolle implementatie?
- › Hoe is het project geborgd?
- › Samengevat



Waarom het programma Digitaal Bekwaam?

Basisteam Langstraat (Eenheid Zeeland – West-Brabant) zag dat steeds meer criminaliteit in hun gebied online plaatsvindt of een digitale component heeft. Deze ontwikkelingen vormden voor dit team aanleiding om in te zetten op de digitale vaardigheden van het team zelf. Het hiertoe geformuleerde doel is: *'Eind 2021 iedereen digitaal bekwaam'*. Dit houdt concreet in dat alle medewerkers van het basisteam voldoende kennis hebben over digitaal werken en de hiervoor benodigde vaardigheden toepassen in het werk. Het is de bedoeling dat alle executieve functies in deze beoogde ontwikkeling mee gaan: I&S-medewerkers, teamchefs, (hoofd)agenten en wijkagenten. Het programma Digitaal Bekwaam is ontwikkeld door een digitaal wijkagent en een senior tactische opsporing digitaal. Zij verzorgen ook de workshops (waarover later meer). Het programma is (in een iets gewijzigde vorm) inmiddels ook ingezet bij de andere teams binnen district Hart van Brabant.

Ten behoeve van deze beschrijving is bij basisteam Langstraat en bij basisteam Leijdal een vragenlijst afgenomen onder deelnemers van het programma Digitaal Bekwaam. Hieraan hebben 25 personen van Langstraat deelgenomen (17% respons) en 44 personen van Leijdal (67% respons). Goed om in het achterhoofd te houden bij de Bevindingen vragenlijst is dat het verschilt tussen respondenten hoeveel onderdelen van Digitaal Bekwaam ze doorlopen hebben. Dit komt ten eerste doordat bij Leijdal de workshop Online surveilleren nog niet gegeven is, ten tweede omdat de e-learning bij Leijdal (iets) anders vormgegeven is en ten derde omdat niet alle medewerkers aan alle bij hun team aangeboden onderdelen van het programma hebben deelgenomen. Naast de vragenlijst heeft een interview plaatsgevonden met de twee workshopleiders. Hiernaast is er geobserveerd tijdens de Workshop HUIB bij het team Leijdal. De hoofdbevindingen van de vragenlijsten staan in deze beschrijving. Alle bevindingen zijn te vinden in [Bevindingen vragenlijst Digitaal Bekwaam Langstraat](#) en [Bevindingen vragenlijst Digitaal Bekwaam Leijdal](#).

Wat is het programma Digitaal Bekwaam?

Het programma Digitaal Bekwaam bestaat uit vier onderdelen die elke medewerker moet doorlopen. Het streven is dat aan het einde van het programma de medewerkers hun digitale vaardigheden vergroot hebben en meer weten over gedigitaliseerde criminaliteit en cybercrime.

Het eerste onderdeel van het programma Digitaal Bekwaam is de E-Learning Sociale media & open bronnen onderzoek. In dit onderdeel staat de basis van sociale media en het uitvoeren van een onderzoek middels open bronnen centraal. Zo wordt toegelicht wat Facebook, het darkweb en cryptovaluta is.

De workshop HUIB (halfuur internetbevraging) betreft het tweede onderdeel van Digitaal Bekwaam. Tijdens deze workshop (die 1,5 à 2 uur duurt) worden deelnemers meegenomen in het doen van een HUIB-onderzoek naar een persoon of locatie. Ze leren hoe je dit onderzoek uitvoert en hoe je dit gestructureerd vastlegt. Belangrijkste doel van deze workshop is dat deelnemers weten dat er online andere informatie te vinden is dan in politiesystemen staat.

Deelnemers aan de workshop krijgen de opdracht mee om tijdens hun werk zelfstandig vier HUIB-onderzoeken te doen. Zij mogen dan zelf kiezen wie ze uit de wijk (of na een controle) gaan onderzoeken. De rapportages van deze vier onderzoeken sturen zij vervolgens naar de gevers van de workshop voor feedback. Bij deze opdracht kunnen ze de al opgebouwde onderzoekaccounts (waarmee ook tijdens de workshop gewerkt wordt) gebruiken. Ze kunnen hier hun eigen computer voor gebruiken.

Het derde onderdeel van Digitaal Bekwaam is een workshop Internetsurveillance. Tijdens deze workshop leren de deelnemers hoe je een goed afgebakende surveillance doet op het internet. Bij welke lokale digitale platforms kan je informatie ophalen en hoe kan je dit het beste doen? Online surveilleren kan breed worden ingezet: een digitaal rondje doen in plaats van een rondje fysiek door de wijk. Het surveilleren kan echter ook een specifiek doel hebben: zoals het zoeken naar reacties op een recent incident ten behoeve van het vinden van getuigen.

Het vierde onderdeel bestaat uit het doorlopen van de eerste twee modules van het Cyberportaal. Deze twee modules richten zich met name op (het herkennen van) gedigitaliseerde criminaliteit.

Uitvoering

Ongeveer 150 medewerkers van basisteam Langstraat zijn door de teamchef voor het programma Digitaal Bekwaam uitgenodigd. Het was de bedoeling dat ze alle vier de onderdelen van het programma doorlopen. Zij mochten dit zelf inplannen.

Het programma is, na de positief ervaren inzet bij basisteam Langstraat, in een iets gewijzigde vorm¹ ook ingezet bij de andere teams binnen district Hart van Brabant.

Wat zijn de opbrengsten?

Hoewel het de bedoeling was dat alle executieve medewerkers van basisteam Langstraat de vier onderdelen van Digitaal Bekwaam volgen, leert de vragenlijst onder 25 medewerkers van basisteam Langstraat ons dat dit niet gebeurd is. Het merendeel van deze 25 medewerkers heeft de eerste twee onderdelen gevolgd (88%: e-learning en HUIB). Een iets kleiner deel heeft aan de workshop internetsurveillance deelgenomen (64%). En het vierde onderdeel (cyberportaal tot level 2) is door 16 procent doorlopen.

Op het moment van de vragenlijst hebben alle 44 respondenten van basisteam Leijdal de HUIB-workshop gedaan en 86 procent de e-learning sociale media. De profcheck Bithuizen en de cyberportaal tot level twee zijn door respectievelijk 16 en 25 procent gevolgd. De workshop online surveilleren gaat nog plaatsvinden.

Deelname aan het programma Digitaal Bekwaam heeft bij een deel van de deelnemers voor meer kennis en vaardigheden gezorgd. Met name de workshop HUIB heeft hieraan bijgedragen. Op het meetmoment zijn de collega's van Langstraat en Leijdal vrijwel allen bekwaam in het gebruik van sociale media voor contact met burgers en als informatiebron voor politiewerk. En ze zijn vaardig in het gebruiken van open bronnen voor politiewerk. De kennis en vaardigheid over het werken aan gedigitaliseerde criminaliteit en cybercrime blijkt bij een redelijk deel van de deelnemers nog beperkt na het (deels) doorlopen van het programma. Dit kan komen doordat met name het onderdeel Cyberportaal tot level twee, dat hierop ingaat, door velen (nog) niet gevolgd is. Maar ook doordat de programmaonderdelen hier überhaupt weinig (diepgaande) aandacht aan besteden. Onderstaand lichten we de Bevindingen vragenlijst nader toe.

¹ De wijziging van het programma komt doordat de e-learning Social media & open bronnen onderzoek geen onderdeel openbronnenonderzoek meer heeft. Er is daarom om voor gekozen Profcheck, een andere e-learning, aan de eerste module van het programma toe te voegen.

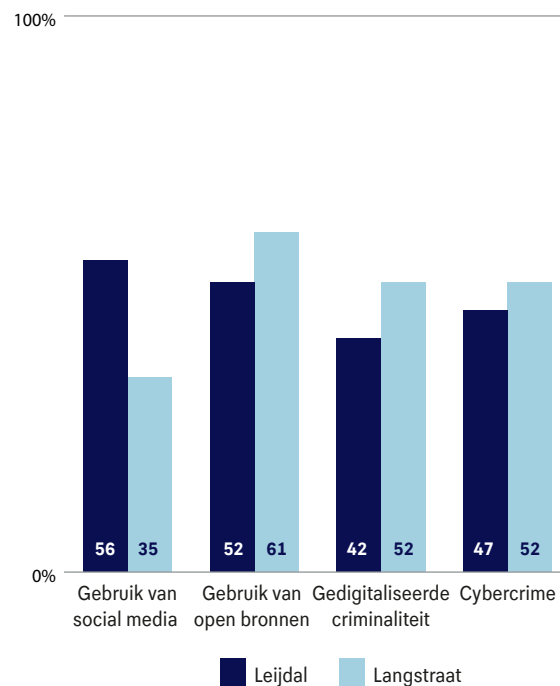
Kennis

De resultaten van de vragenlijsten onder deelnemers van Langstraat en Leijdal laten zien dat grosso modo de helft van de deelnemers een positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt in kennis over: het gebruik van open bronnen en sociale media voor politiewerk en over gedigitaliseerde criminaliteit en cybercrime.

De trainers hebben het gevoel dat iedereen na het doorlopen van het programma weet wat er qua informatie online te vinden. Maar dit houdt volgens hen niet in dat 'iedereen zomaar een online onderzoekje kan doen'.

Bij het merendeel van de deelnemers (ongeveer vier op de vijf) blijkt er inderdaad sprake te zijn van een toename in kennis over het gebruik van open bronnen en sociale media voor politiewerk. De verbetering van het kennisniveau is minder sterk als het om cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit gaat. Daarover geeft ongeveer de helft van de deelnemers ook na deelname aan (een deel van) het programma Digitaal Bekwaam aan (heel) weinig kennis te hebben.

Figuur 4 Toename kennis na het volgen van (een deel van) Digitaal Bekwaam, N=23 Langstraat, N=43 Leijdal

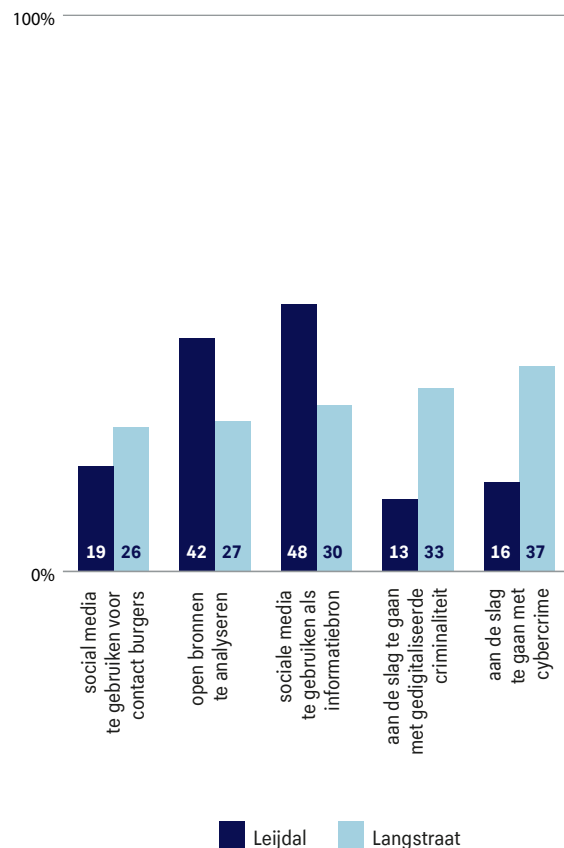


Vaardigheden

De bevindingen die uit de vragenlijst naar voren komen over de ontwikkeling van vaardigheden verschillen tussen de deelnemers van Langstraat en Leijdal. Bij Langstraat is er met name een verbetering in het gemakkelijk vinden om aan de slag te gaan met cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit (bij ongeveer een derde van de deelnemers). Bij Leijdal is er met name een positieve ontwikkeling in de vaardigheid om sociale media en open bronnen te gebruiken voor politiewerk (resp. 48% en 42%).

Kijkend naar het vaardigheidsniveau na deelname aan (een deel van) het programma Digitaal Bekwaam is te zien dat slechts een heel klein deel het (nog) moeilijk vindt om sociale media te gebruiken voor contact met burgers (8%), sociale media als informatiebron voor politiewerk te gebruiken (6%) of open bronnen te analyseren voor politiewerk (11%). Het aandeel dat het moeilijk vindt om aan de slag te gaan met gedigitaliseerde criminaliteit of cybercrime ligt hoger, namelijk respectievelijk op 30 en 35 procent.

Figuur 5 Toename vaardigheden na het volgen van (een deel van) Digitaal Bekwaam², N=19-31³



Toegevoegde waarde

De trainers zien de meeste meerwaarde van de Workshop HUIB. Dit is volgens hen het meest concreet. Dit komt overeen met het beeld uit de vragenlijst. Ook de deelnemers van zowel Langstraat als Leijdal zien de meeste bijdragen aan hun kennis en vaardigheden van deze workshop.

‘Laatst was er ineens een nieuwe foto van een wijkbewoner waar de aandacht voor was en was de wijkagent hieraan gekomen via WhatsApp. Daar word ik vrolijk van.’

Toepassen vaardigheden

Meer dan de helft van de geënquêteerde deelnemers van basisteam Langstraat zegt dat ze (onder andere) zelf een HUIB-onderzoek gaan doen als ze een subject hebben waar ze onderbuikgevoelens over hebben, maar waarover niets in politiesystemen staat (60%). Hiernaast vraagt vier op de tien deelnemers een collega bij een online onderzoek

te helpen. Slechts 8 procent doet helemaal geen digitaal onderzoek⁴.

‘Ook hadden we laatst een lijkvinding van een Roemeense man, waarvan de familie onbekend was. Nu wordt er ook geroepen dat we dan op Facebook kunnen kijken.’

Een kwart van de respondenten geeft aan niet online in de wijk te surveilleren. De overige driekwart respondenten geven antwoorden die tussen de 10 en 240 minuten per week liggen. De meest gegeven antwoorden zijn 30 minuten (vijf respondenten) en 60 minuten per week (vier respondenten).

‘Ik merk dat als ze met vragen bij ons komen, dat de vragen ook beter zijn. Ze hebben zelf al onderzoek gedaan, maar kunnen zelf niets vinden. Terwijl eerst standaard de vraag was of ik online kon kijken wat ik van iemand kon vinden. Nu we de HUIB hebben, zijn de vragen een stuk concreter. Ze hebben zelf al onderzoek gedaan en weten hoe lastig het is.’

² Gedigitaliseerde criminaliteit = Strafbare feiten waarbij gebruik gemaakt wordt van een ICT-middel. Cybercrime = Strafbare feiten die worden gepleegd via een ICT-middel én die gericht zijn op een ICT-middel.

³ Respondenten die n.v.t. hebben aangegeven – omdat ze dergelijke taken niet uitvoeren – zijn buiten beschouwing gelaten.

⁴ Dit telt op boven de 100 procent omdat een deel van de respondenten zowel heeft aangegeven zelf een HUIB-onderzoek te doen als heeft gesteld een collega te vragen een online onderzoek(je) te doen.

Wat zijn succesfactoren en aandachtspunten?

De volgende factoren dragen bij aan het succes van het programma Digitaal Bekwaam.

Draagvlak vanuit teamleiding

Ten eerste het draagvlak vanuit de teamleiding. Zo is het goed voor het bereik als deelname aan de workshops ingeroosterd wordt. Hiernaast stuurt de teamchef op het doen van de HUIB-opdrachten en het inplannen van online surveillance. Ook na het programma wordt digitaal werken gestimuleerd. Zo bekijken leidinggevendenden via BVH hoe vaak er online onderzoek is gedaan en sturen hier waar nodig op bij. En de clusterhoofden verwerken digitaal werken in de clusteropdrachten.

Laagdrempelig

Het programma is laagdrempelig en de stof is niet moeilijk en goed te volgen. Het programma sluit aan op de digitalisering in de samenleving en op de toename van gedigitaliseerde en cybercriminaliteit. De kennis en vaardigheden zijn na het programma makkelijk tot uitvoer te brengen. Het is niet nodig speciale apparatuur te hebben en er zijn al onderzoekaccounts beschikbaar.

Er zijn ook enkele aandachtspunten.

Verschillen in animo en kennisniveau

Er zijn grote verschillen in zowel animo (interesse) als kennisniveau bij de aan het programma deelnemende politiemedewerkers. Verschillende deelnemers pleiten om meer maatwerk te realiseren in het programma. Zij raden aan minder of zelfs niet te investeren in collega's die geenszins van plan zijn digitaal te gaan werken. En een verkort programma en verdiepende stof te geven aan collega's die al vrij digitaal bekwaam zijn.

Te weinig aandacht voor praktische toepasbaarheid

Enkele deelnemers benoemen dat de praktische toepasbaarheid in de workshops onvoldoende naar voren komt. Het is in dit kader aan te raden meer met succesvoorbeelden uit de praktijk te laten zien wat een HUIB en een online surveillance hebben opgeleverd.

Wat zijn de stappen voor een succesvolle implementatie?

De volgende stappen moeten doorlopen worden om Digitaal Bekwaam bij een nieuw team te implementeren:

1. Zorg voor draagvlak bij de teamleiding;
2. Selecteer enkele medewerkers met digitale affiniteit om de twee workshops van het programma te geven;
3. De beoogde workshopgevers volgen een cursus 'train de trainer' bij de ontwikkelaars van het programma die bij basisteam Langstraat werkzaam zijn;
4. Gebruik de lesmaterialen van basisteam Langstraat;
5. Het is de bedoeling dat de workshopgevers deze lesmaterialen van de twee workshops op de lokale situatie laten aansluiten. Bij de HUIB-workshop betekent dit bijvoorbeeld dat er een lokale crimineel wordt uitgekozen om gezamenlijk een HUIB op te doen;
6. Nodig de beoogde deelnemers voor het programma uit (bijvoorbeeld door de teamleiding) en rooster de workshops in, tenzij er sprake is van zelfroosteren;
7. Attendeer de deelnemers tijdig dat zij voor de eerste workshop de Profcheck en E-learning sociale media hebben afgerond.

Hoe is het project geborgd?

Van de twee workshops (HUIB en online surveilleren) is een webinar gemaakt. Hierdoor kunnen nieuwe medewerkers van een team waar het programma Digitaal Bekwaam al afgerond is, alsnog de vier onderdelen doorlopen.

Het programma Digitaal Bekwaam wordt in het hele district Hart van Brabant uitgevoerd: Langstraat, Tilburg-Centrum, Leijdal en Groene Beemden. Voor de overdracht is vanuit basisteam Langstraat een Train-de-trainer uitgevoerd. De andere teams kunnen ook gebruikmaken van de door basisteam Langstraat ontwikkelde materialen.

Samengevat

- Het programma Digitaal Bekwaam richt zich op het meer digitaal vaardig en bekwaam maken van medewerkers. Dit programma is gestart en ontwikkeld bij basisteam Langstraat en wordt inmiddels bij meer teams binnen district Hart van Brabant uitgevoerd.
- Het programma bestaat uit twee workshops (op locatie) en twee e-learnings. Interne workshopleiders leiden het programma en hebben een cursus train-de-trainer ontwikkeld voor andere basisteams.
- Deelname aan het programma Digitaal Bekwaam heeft bij een deel van de deelnemers voor meer kennis en vaardigheden gezorgd. Met name de workshop HUIB heeft hieraan bijgedragen.
- Succesfactoren:
 - Laagdrempelig;
 - Draagvlak vanuit teamleiding.
- Aandachtspunten:
 - Te weinig aandacht voor praktische toepasbaarheid;
 - Verschillen in animo en kennisniveau.

Links

- › [Bevindingen vragenlijst Digitaal Bekwaam Langstraat](#)
- › [Bevindingen vragenlijst Digitaal Bekwaam Leijdal](#)
- › [Agora Digitaal Bekwaam](#)
- › [Politieacademie leermiddelen portaal Social media Bithuizen](#)
- › [Intranet inloggen Cyberportal](#)

5 Gamen met de politie

- › Waarom Gamen met de politie?
- › Wat is het project Gamen met de politie?
- › Wat zijn de opbrengsten?
- › Wat zijn succesfactoren en aandachtspunten?
- › Wat zijn de stappen voor een succesvolle implementatie?
- › Hoe is het project geborgd?
- › Samengevat



Waarom Gamen met de politie?

In de sterk digitaliserende samenleving hebben jongeren minder contact met elkaar op straat maar veel vaker online, waaronder via online gamen. Een beweging die vanaf het voorjaar 2020 is versterkt door de coronamaatregelen. Een aantal digitaal wijkagenten – uit Tilburg, Nijmegen, Almere en Amsterdam – is daarom tijdens de eerste coronaperiode (voorjaar 2020) gestart met het initiatief Gamen met de politie. Hun doel was om in de coronaperiode in verbinding met de jeugd te blijven.

Omdat de verwachting was dat gamen ook buiten de coronaperiode een aanvullende, toegankelijke en hedendaagse manier van verbinding maken is, is besloten een landelijke pilot te starten: het programma Gamen met de politie. Dit landelijke programma (gestart in januari 2021) heeft als doel om op een laagdrempelige hedendaagse manier in verbinding te zijn met jongeren. Het vertrouwen van jongeren in de politie te verbeteren en een beter imago van de politie te creëren. Dit kan eventueel op (middel)lange termijn voor een verbetering van de lokale informatiepositie zorgen.

Eveneens in de eerste coronaperiode ontstond parallel met bovenstaande ontwikkeling bij basisteam Kaag en Braassem de behoefte om in contact te komen met de jeugd, aangezien zij niet meer op straat aanwezig waren. Een operationeel expert (OE) van dit team, die zelf veel affiniteit met gamen heeft, organiseerde het eerste Fornite-toernooi in de meivakantie van 2020. Contact krijgen met jongeren was hierbij het hoofddoel en eveneens om jongeren een positieve ervaring op te laten doen met de politie. Dit toernooiconcept wordt inmiddels ook ingezet door een ander basisteam in de Eenheid Den Haag, namelijk Leidschendam-Voorburg.

Deze toernooien staan los van het landelijke programma Gamen met de politie, maar beogen wel hetzelfde doel en hebben dezelfde doelgroep. Zowel de landelijke pilot als het toernooi van basisteams Kaag en Braassem en Leidschendam-Voorburg richten zich op contact met jongeren (leeftijd 12-18 jaar) uit het eigen werkgebied.

Ten behoeve van het maken van deze projectbeschrijving is een online vragenlijst afgenomen onder gamende politie-medewerkers. De vragenlijst voor politiegamers is uitgezet bij zowel de teams die aan de landelijke pilot deelnamen als bij de teams Kaag en Braassem en Leidschendam-Voorburg. Aan deze vragenlijst hebben 25 politie-medewerkers deelgenomen, afkomstig uit 8 politie-eenheden, waarin de Eenheid Oost-Nederland relatief veel respondenten heeft (11). Van de 25 respondenten zijn er 22 van de landelijke pilot en 3 respondenten van de Haagse toernooien. Hier wordt in de analyse en beschrijving geen onderscheid tussen gemaakt. De hoofdbevindingen uit de vragenlijst zijn in de beschrijving verwerkt in samenhang met de bevindingen uit de interviews met de projectleiders van het landelijke project en het lokale initiatief. Alle bevindingen uit de vragenlijst staan in [Bevindingen vragenlijst Gamen met de politie](#).

Wat is het project Gamen met de politie?

Landelijk

Bij het landelijke programma Gamen met de politie waren in 2021 24 basisteams aangesloten die verspreid liggen door het gehele land. Via het programma worden de basisteams uitgerust met het materiaal om te gamen (Playstation, TV, et cetera). Het is de bedoeling dat er twee à drie uur per week vanuit het bureau gegamed wordt en dat politiegamers hiervoor vrijgemaakt worden van andere werkzaamheden. De pilot is eind 2021 afgerond.

Voorjaar 2022 ziet de situatie er als volgt uit: van de 24 teams die deelnamen aan de landelijke pilot is iets minder dan de helft (11) nog actief met het gamen met de politie. Het verschilt nog wel hoe vaak het gamen plaatsvindt (dit is inmiddels vaak minder dan wekelijks) en het gamen vindt nu ook wel eens op een locatie plaats, zoals in Roosendaal waar ze soms op scholen gamen. Iets meer dan de helft van de teams van de pilots is dus niet meer actief. Twee teams zijn nooit met gamen gestart (vanwege tijdgebrek) en elf zijn (al dan niet tijdelijk) gestopt, met name door capaciteitsproblemen en personele wisselingen.



De vragenlijst onder 25 politiegamers laat zien dat de frequentie van gamen fluctueert tussen elke week en minder dan één keer per twee maanden. Van deze politiegamers is minder dan de helft (10 van 25) vrijgeroosterd om te kunnen gamen, veelal voor 1 tot 4 uur per week.

De beoogde werkwijze binnen de landelijke pilot – uitgebreider beschreven in het tekstvlak op de volgende pagina – bestond uit verschillende elementen:

- Via de lokale socialemedia-accounts en analoog communiceren over het gamen;
- De games vinden plaats binnen de politiecommunities binnen de online omgeving van Playstation;
- Via Discord communiceren met de deelnemers (met de mogelijkheid tot een privé-chat);
- Elk basisteam gamet onder een eigen accountnaam;
- Er is niet gekozen voor prijzen vanwege het budget, maar ook om het gamen lokaal te houden (het inzetten van prijzen zou tot deelname vanuit het hele land kunnen leiden).

Van de 24 teams die aan de pilot deelnemen hebben er 15 gebruikgemaakt van het aanbod een workshop introductie e-sport te volgen. Dit betrof een halve dag waarin de ins en outs van de gamewereld voorbij kwamen.

Basisteam Kaag en Braassem

Zoals gezegd heeft basisteam Kaag en Braassem een toernooi georganiseerd. Per speelronde van het toernooi konden maximaal 100 deelnemers meedoen. Buiten de gamehost en een vijftal politieagenten die meespeelden in het spel (jeugdagenten) liet dit nog plek voor 94 jongeren. De werkwijze – uitgebreider beschreven in het tekstvlak – bestond uit verschillende elementen:

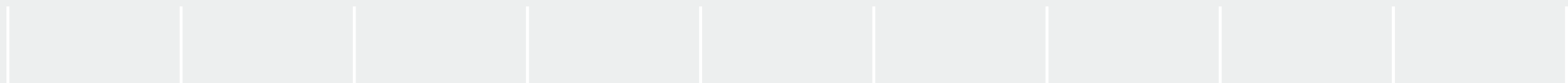
- Via de lokale socialemedia-accounts is er gecommuniceerd over het toernooi;
- Deelnemers meldden zich per e-mail aan met voornaam, gamertag, woonplaats en 06-nummer;
- Jeroen Bekkers, ervaren gamer, was de host van het Fortnite-toernooi. Hij streamde het toernooi op zijn Twitch-kanaal. Via Twitch kon met andere deelnemers gechat worden;
- Er konden prijzen gewonnen worden, die thuis in persoon zijn uitgereikt. Het ging om acht prijzen in totaal (voor vier speelrondes).

Landelijke werkwijze Periodiek Gamen

Via de lokale socialemedia-accounts wordt gecommuniceerd wanneer men online is en welke game er gespeeld wordt. Er is gekozen om de top 3-games van Nederland te spelen: Call of Duty, Fortnite en FIFA. Daarnaast is er ruimte voor een basisteam om een andere game te spelen, die beter aansluit bij de behoefte van de lokale jeugd.

De politie heeft binnen de online omgeving van Playstation eigen politie communities aangemaakt waarin de jeugd naar de politie kan komen. De politie infiltreert dus niet bij de jongeren. Hierdoor blijft het transparant en betrouwbaar. Via een Discord-server kan de politie zowel geschreven als gesproken met de jongeren communiceren (voor, tijdens en na het spel). Aan de Discord-pagina kan men op diverse manieren zien dat deze van de politie is. Hierbij worden de afspraken zoals die gemaakt zijn voor sociale media gehanteerd. Dat betekent voor de accounts binnen deze pilot dat ze als zodanig herkenbaar zijn in de naam en dat de profielfoto zal voorzien zijn van het logo van de politie. In eerste aanleg is alle communicatie openbaar. Wanneer de gamende agent ziet dat een gesprek complexer wordt of wanneer de jongeren zelf de behoefte hebben kan er snel geschakeld worden naar een privé-chat. In basisteam Almere is een livestream aanwezig, waar spelers de politie in uniform kan zien.

Door specifieke content te maken en deze enkel te gebruiken op de lokale socialemedia-kanalen om aan te kondigen dat men gaat gamen zullen we proberen om ook juist de lokale jeugd te benaderen. Daarnaast zal elk basisteam gamen onder een eigen accountnaam en is er de mogelijkheid om op een analoge manier de lokale jeugd op de hoogte te brengen dat er vanuit het basisteam gegamed wordt.



Werkwijze Kaag en Braassem Gametoernooi (op basis van het eerste toernooi)

De aankondiging van het eerste toernooi is gedaan via het Facebook-account van de politie Kaag en Braassem en via de Instagram-accounts van de wijkagenten en de jeugd. Het Insta-account van de jeugdagente is gebruikt om de voortgang van het toernooi te vermelden. Deelnemers moesten zich per e-mail aanmelden met de volgende gegevens: voornaam, gamertag, woonplaats, mobiel telefoonnummer. Na het beëindigen van het toernooi zijn deze gegevens verwijderd. Deelnemers worden verwerkt in een verzendlijst van Outlook en een verzendlijst van WhatsApp. Voor dit toernooi is er een Prepaid telefoonnummer aangeschaft. Deelnemers worden zowel in Outlook als in WhatsApp op dezelfde manier geregistreerd met FN1, FN2, FN3.

Jeroen Bekkers is een ervaren gamer in Nederland. Hij was de host van het Fornite-toernooi. Hij startte het eerste spel op en maakte de Custom Matchmaking Key (CMK) aan. Hij streamde het toernooi op zijn eigen Twitch-kanaal. Twitch is een wereldwijd game-kanaal waarop gamers hun gespeelde games live kunnen streamen.

Tijdens de live stream op Twitch konden deelnemers meekijken met de live stream van Jeroen. Als zij een Twitch-account hadden, konden deelnemers gebruik maken van de chatfunctie. Op deze manier konden zij bijvoorbeeld vragen stellen aan de host of aan de politieagenten die in de besloten Party (alleen op uitnodiging toegankelijk) van Jeroen zaten.

De winnaar van 1 speelronde kreeg 1000 V-bucks. Per toernooi kon een speler deze maar 1 keer winnen. Won iemand toch 2 keer in een toernooi, dan werd de prijs random verloot. In totaal werden 4 speelrondes gehouden. 1000 V-bucks hebben een waarde van 10,- euro. Per speelronde werden er nogmaals 1000 V-bucks verloot, zodat iedereen de kans had een prijs te winnen. Deze loting vond plaats onder de deelnemers die afkomstig zijn uit de gemeente Kaag en Braassem of de gemeente Nieuwkoop. De prijzen werden tijdens de surveillance uitgereikt. Wijkagenten en/of politieagenten die hebben meegespeeld gingen naar het adres van de deelnemer en reikten persoonlijk de prijzen uit.

Tabel 3 geeft schematisch de belangrijkste parameters van de twee game-initiatieven weer.

Tabel 3 Invulling landelijke pilot en Kaag en Braassem

Landelijke pilot	Kaag en Braassem
Wekelijks	Incidenteel
5 tot 20 jongeren	Ongeveer 100 jongeren
De nicknames zijn bekend, maar onbekend is wie de persoon achter de nickname is (en de camera van volgers staat meestal uit)	Door de inschrijving per e-mail (incl. nickname) is bekend wie de deelnemers zijn.
Politie is host en het is duidelijk zichtbaar dat het om gamen met de politie gaat.	Bekende gamer is host. Uitnodiging komt vanuit politie en inschrijven gaat via de politie, maar tijdens het gamen is niet meer zichtbaar dat het om gamen met de politie gaat.
Chatfunctie met politie (openbaar en privé)	Chatfunctie via host (openbaar)
Geen prijzen	Wel prijzen en die worden face-to-face uitgereikt

Wat zijn de opbrengsten?

Wie zijn er met het gamen bereikt?

Landelijk

Het bereik van het gamen is bij de landelijke pilot beperkt. De meeste gamemomenten wordt er met één tot vijf jongeren gegamed, al komen zes tot twintig deelnemers ook wel eens voor. Rond de tweehonderd jongeren zijn lid van het Discord-platform van de politie. De landelijke projectleider stelt dat deelnemers zowel jongeren zijn die vaak op straat hangen als jongeren die vaak op hun kamer zitten te gamen. De nicknames zijn zichtbaar op Discord, waardoor er enigszins zicht is of de deelnemers steeds dezelfde zijn of niet. Dit blijkt heel wisselend te zijn. Het ene basisteam heeft altijd dezelfde vier jongeren, bij het andere team wisselt het meer.

Kaag en Braassem

Het gamen op een toernooi, zoals in Kaag en Braassem is ontwikkeld, heeft een groter bereik. Bij de twee tot dusverre georganiseerde toernooien waren er tussen de 85 en 95 deelnemers. De deelnemers waren tussen de 8 en 14 jaar, met soms een uitschieter naar 16 jaar. Het gevoel van de projectleider van deze toernooien is dat dit andere jongeren zijn dan die ze (overlastgevend) op straat zien. Zij stelt: *'Het zijn jongeren die je als politie meestal niet tegenkomt'*.

Wat is de opbrengst?

Landelijk en Kaag en Braassem

Het hoofddoel van beide projecten is contact en verbinding met jongeren via gamen. Bij de respondenten van de vragenlijst (22 van de landelijke pilot en 3 van de Haagse variant) komt dit tot stand doordat jongeren vragen stellen aan de politiegameer: over de inhoud van politiewerk, hoe je bij de politie kan komen of hoe de jongere met een probleem, zoals pesten of een ruzie, om kan gaan. Dit soort vragen worden soms gesteld (dit geven 9 van de 23 respondenten uit de vragenlijst aan) of vaak (volgens elf respondenten).

Hiernaast gebruikt iets meer dan de helft van de politiegameers het gamen om onderwerpen aan de orde te stellen die de politie van belang vindt in het kader van preventie, zoals pesten en het gevaar van de digitale wereld (cybercrime en sexting). Politiegameers ervaren dat de jongeren die meedoen aan het gamen hierdoor eerder met vragen aan durven kloppen en dat ze door het gamen een positiever beeld van de politie hebben. Een beperkt deel van de politiegameers gebruikt het gamen om actief kennis uit de wijk op te halen.

De landelijke projectleider stelt dat het voor een jongere makkelijker is om digitaal én anoniem iets tegen de politie te zeggen of iets te vragen dan om dit te doen op straat in het bijzijn van vrienden of door naar het politiebureau te gaan. In onderstaand tekstvlak worden twee voorbeelden geschetst waarbij het gamen met de politie direct voor bruikbare informatie heeft gezorgd.

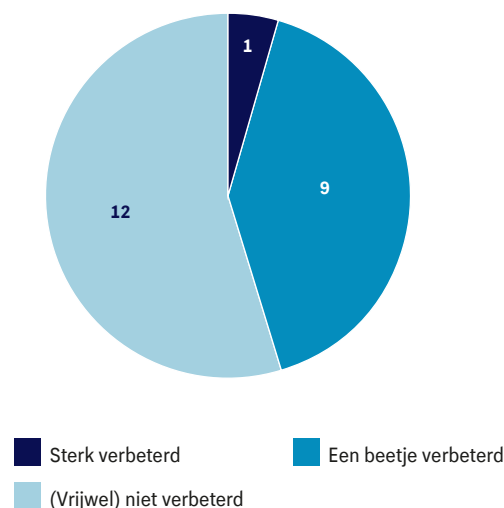
Voorbeelden ervaren opbrengst landelijke pilot

'We hebben informatie gekregen van een jongen in Nijmegen die in een besloten Instagram groep zat waar opgeroepen werd tot rellen in de Schilderswijk. Hij heeft de informatie toen met ons gedeeld en heeft ook verteld dat hij er niet mee naar een politiebureau was gegaan. Dit wisten we in Den Haag allemaal nog niet. Als deze informatie niet door was gekomen, dan had daar een regulier agent gestaan. Nu stond de ME er en waren we er klaar voor. We krijgen dus allerlei verschillende informatie en vragen.'

'Maar ook delen ze informatie. Een nichtje van een dodelijk slachtoffer van een steekpartij die met informatie komt over in welke sferen die oom zich bevond. Geen directe opsporingsinformatie, maar wel sfeerinformatie. Ook hulpvragen van iemand over zelfmoord en diegene heeft ook uiteindelijk een poging gedaan. Het komt ook terug vanuit de jongeren dat als het gamen er niet was ze het contact ook niet gezocht hadden.'

De meningen van de politiegamers zijn echter verdeeld over of het gamen voor meer contact met jongeren uit het werkgebied zorgt en of de informatiepositie in de wijk is verbeterd door het gamen. Zo stellen negen respondenten dat de informatiepositie een beetje verbeterd is en slechts één dat deze sterk verbeterd is, terwijl twaalf respondenten aangeven dat hun informatiepositie (vrijwel) niet verbeterd is (zie figuur 6).

Figuur 6 Ontwikkeling informatiepositie, N=22



Het directe effect – op de aan de games deelnemende jongeren – wordt vaak positief ervaren. Maar het aantal deelnemers is vaak beperkt. Over het bredere effect – contact met jongeren uit de buurt en de informatiepositie in de buurt – zijn de politiegamers daardoor niet unaniem positief.

Uit de open antwoorden van de vragenlijst komt hiernaast naar voren dat een deel van de politiemedewerkers de opbrengst van het gamen niet in verhouding vindt tot de hiervoor benodigde input (het wekelijks vrijmaken van enkele agenten voor het gamen). Zeker in tijden van schaarse capaciteit. Hierdoor is er bij sommige collega's weinig draagvlak voor het gamen. Dergelijke open antwoorden zijn overigens alleen gegeven door respondenten van de landelijke pilot, niet door de respondenten van de Haagse toernooien.

Wat zijn succesfactoren en aandachtspunten?

Succesfactoren

Laagdrempeligheid en gelijkwaardigheid

Positieve factor van het project Gamen met de politie is de laagdrempeligheid en gelijkwaardigheid van het gamen met de politie. Het gamen sluit namelijk aan op de interesses van jongeren, zowel het gamen zelf als de games die gespeeld worden. Jongeren kunnen meedoen vanuit hun eigen comfortzone: hun eigen kamer, hun eigen playstation en bekende games. En er is sprake van gelijkwaardigheid. Jongeren zijn in de game gelijk aan de politiedeelnemers.

Verbinden fysieke en online wereld

Van het gamen via een toernooi (zoals in de Eenheid Den Haag) zien we als succesfactor dat de online wereld met de fysieke wereld wordt verbonden, doordat ze bij de jongere thuis een prijs uitreiken. Dit kan bij het landelijke format gerealiseerd worden door periodiek op scholen of in een jongerencentrum te gaan gamen.

Aandachtspunten

Beperkt draagvlak en continuïteit

Van de 24 basisteams die mee hebben gedaan aan de landelijke pilot is minder dan de helft (nog) actief met het initiatief. Gelet op andere operationele zaken, is het moeilijk voor de basisteams om structureel tijd vrij te maken om medewerkers wekelijks te laten gamen met jongeren. Bij de teamleiding, en onder de medewerkers, lijkt soms onvoldoende draagvlak te zijn om hieraan prioriteit te geven. Dit leidt soms tot het volledig stoppen met gamen en soms tot minder frequent gamen (en met jongeren communiceren) dan beoogd.

Dit terwijl continuïteit – op structurele basis gamen – als basisvoorwaarde wordt gezien om het doel te halen: een relatie met en vertrouwen van jongeren opbouwen. Zoals de landelijke projectleider stelt: *‘Met continuïteit bouw je een community op en bereik je meer mensen.’* Het risico is ook dat als je het als politie een aantal keer af laat weten, de jongeren ook niet meer komen.

Beperkt ervaren opbrengst in tijden van capaciteitsdruk

Bij de basisteams is er soms beperkt draagvlak. Basisteams kampen met krapte en roosterdruk en het aantal jongeren dat aan het gamen deelneemt, is beperkt (en komen soms niet uit het eigen werkgebied). Ook zijn jongeren, na corona, weer meer op de reguliere plekken buiten te vinden. Het belangrijkste argument lijkt echter dat sommige politiemedewerkers te weinig opbrengst ervaren.

Ze vragen zich af welk probleem het gamen precies oplost. Zo stelt een respondent dat de politiegamers in zijn werkgebied vooral lijken te gamen met jongeren waar al goed contact mee is. Dit terwijl de behoefte is om te gamen met jeugdgroepen of de ‘boefjes’ uit de wijk.

Verbreden en vergroten bereik

Mits voor gamen met de politie wordt gekozen, dan is het dus van belang het bereik te vergroten en te verbreden, bijvoorbeeld door zowel via scholen, jongerenwerk als socialemedia-accounts het uitnodigen te doen. Vervolgens moet voor het gamen voldoende tijd ingeruimd worden. Structurele tijd bij het format van de landelijke pilot (het periodiek gamen), incidentele tijd bij de toernooivariant.

Voor de verbreding van het bereik én het vergroten van impact is het raadzaam om een fysieke component te koppelen aan het gamen. Bij het landelijke format kan gekozen worden om op scholen en jongerenwerk te gaan gamen. Bij de regionale variant kan een toernooi op locatie georganiseerd worden, of kan ervoor gekozen worden (legio) prijsjes na afloop op locatie uit te delen.

Weloverwogen beslissing

Het is raadzaam voor het opstarten met het gamen met de politie goed te verkennen wat het doel ervan is, wat het interne draagvlak is en welke opbrengst beoogd wordt en of deze reëel is. Zo lijkt het niet waarschijnlijk dat door het gamen de informatiepositie in de wijk snel sterk verbetert. Vervolgens dient gekeken te worden of

de reëel verwachte opbrengst in evenwicht is met de benodigde tijdsinvestering. Op deze wijze kan een weloverwogen beslissing gemaakt worden over het al dan niet opstarten van gamen met de politie en over de invulling hiervan: het format qua methodiek en frequentie.

Wat zijn de stappen voor een succesvolle implementatie?

Landelijk

1. Op intranet kan een playstation besteld worden via de Blue-pagina 'Zelf regelen'.
2. Op Agora is er een pagina met begeleidende documenten: een handleiding, tips en trucs, een document hoe andere teams het hebben ingericht en een Q&A over vragen die je kan krijgen (gemaakt vanuit het oogpunt van de journalist).
3. Er is een ontwerpportaal waar content gemaakt kan worden ter promotie van het gamen: flyers en posters. Deze kunnen naar de repro gestuurd worden en de gedrukte versie wordt op het bureau geleverd. De digitale versie kan op sociale media gezet worden. Er is een avatar ontworpen en een beeld met op Fornite gebaseerde poppetjes binnen de politie huisstijl.
4. Zorg ervoor dat er politiemedewerkers zijn die structureel tijd hebben om periodiek te gamen.

5. De teams worden begeleid door een coördinator van de eenheid. Deze moet aangewezen worden. Deze coördinator staat – naast de landelijke coördinator – aan de lat om collega's voor het gamen te (blijven) enthousiasmeren.

Kaag en Braassem

1. Het begint met collega's die een toernooi willen organiseren.
2. Vervolgens is er een bekende, actieve gamer, met veel Twitch-volgers, nodig die 100 personen uit kan nodigen. Zoek een dergelijke gamer in jouw werkgebied.
3. Maak gebruik van het draaiboek dat ontwikkeld is voor Kaag en Braassem. Deze is bij dit team op te vragen.

Hoe is het project geborgd?

Landelijk

De landelijke pilot is eind 2021 beëindigd en het uitrollen van het gamen met de politie is begin april voorgelegd aan het BOO. Hier is op 1 april 2022 een positief besluit over genomen. Het streven is nu om teamchefs, sectorhoofden, eenheidschefs en medewerkers te gaan informeren over het gamen met de politie. Ook gaat er ingezet worden op externe communicatie richting jongeren, zoals via Twitch (bijvoorbeeld via Milan Knol en DJ Tony Junior). De projectleider overweegt een mediamoment te creëren op televisie om via ouders jongeren te bereiken.

In de doorontwikkeling op het binnen de pilot gehanteerde format wordt nu aangeraden (in onder andere het adviesrapport) om ook op locatie te gaan gamen, bijvoorbeeld op een school of bij het jongerenwerk. Dit noemden wij reeds als aandachtspunt.

Het streven is dat bij de doorontwikkeling één persoon de landelijke coördinatie van het gamen met de politie oppakt. Met name vanwege rechten en expertise, en dat er één contactpersoon is voor externe en interne partijen.

Kaag en Braassem

Basisteam Kaag en Braassem heeft in 2021 voor de tweede keer een toernooi gehouden. Het draaiboek is hiernaast ook gebruikt door basisteam Leidschendam-Voorburg. Zij hebben een toernooi gehouden op 19 december 2020, 23 februari 2021 en 21 januari 2022. Het format voor een gametoernooi is op te vragen bij het basisteam Kaag en Braassem.



Samengevat

- Gamen met de politie heeft als doel: het creëren van meer verbinding tussen de politie en jongeren.
- Er zijn verschillende wijzen waarop gamen met de politie vormgegeven kan worden. Zo kunnen basisteams wekelijks online gamen (zoals in de landelijke pilot plaatsvond). Er is een toernooivariant (ontwikkeld door basisteam Kaag en Braassem). En het is mogelijk op locaties te gamen, zoals op scholen.
- Er is een landelijke projectleider Gamen met de politie. Middelen om te gamen kunnen aangeschaft worden. Het format voor de toernooiversie is verkrijgbaar bij basisteam Kaag en Braassem.
- Het gamen met de politie zorgt voor meer verbinding met de deelnemers aan het gamen. Het bredere effect op 'contacten met jongeren uit de buurt' en 'de informatiepositie in de buurt' lijkt minder groot.

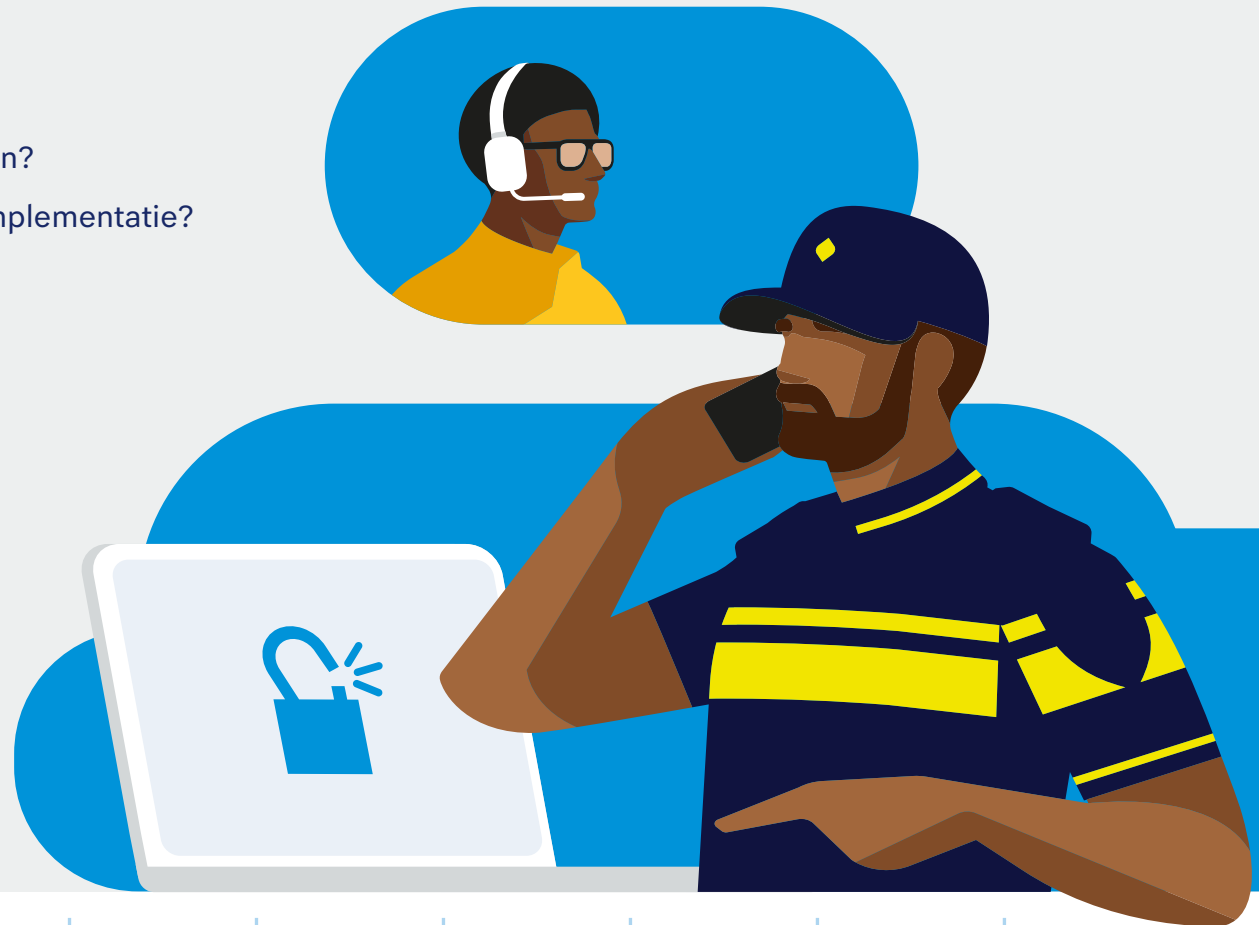
- Succesfactoren zijn:
 - Verbinden fysieke en online wereld: dus niet alleen online gamen, maar ook fysiek contact zoeken;
 - Laagdrempeligheid en gelijkwaardigheid.
- Aandachtspunten zijn:
 - Beperkt draagvlak en continuïteit;
 - Beperkt ervaren opbrengst in tijden van capaciteitsdruk
- Indien voor gamen met de politie wordt gekozen, dan is het van belang in te zetten op een zo groot mogelijk en breed (divers) bereik. Het is raadzaam om voor het opstarten met het gamen met de politie wel goed te verkennen wat het doel ervan is, wat het interne draagvlak is en welke opbrengst beoogd wordt en of deze reëel is. Kortom: het is goed een weloverwogen beslissing te nemen, zeker gezien het belang van continuïteit.

Links

- › [Bevindingen vragenlijst Gamen met de politie](#)
- › [Agora Gamen met de politie](#)
- › [Agora Innovatie Oost-Nederland Gamen met de Politie](#)
- › [Agora Content Gamen met de politie](#)
- › [Politie.nl politieteams die meedoen](#)

6 Cybervrijwilligers

- › Waarom cybervrijwilligers?
- › Wat zijn cybervrijwilligers?
- › Wat zijn de opbrengsten?
- › Wat zijn succesfactoren en aandachtspunten?
- › Wat zijn de stappen voor een succesvolle implementatie?
- › Hoe is het project geborgd?
- › Samengevat



Waarom cybervrijwilligers?

Vrijwilligers zijn geen onbekend fenomeen op de meeste basisteams en worden al jaren ingezet voor ondersteunende en operationele zaken. Met de toenemende digitalisering van de samenleving en de gevolgen daarvan voor het politiewerk, werd in 2016 het idee geboren (en in de *Landelijke Cybercrime Strategie* benoemd) om cybervrijwilligers in het korps te introduceren. Vrijwilligers met specifieke digitale expertise. Naast cybervrijwilligers kent de politie inmiddels meer specialistische vrijwilligers, namelijk financieel-economisch, forensische opsporing, intelligence en recherchepsychologie. Een ontwikkeling die goed aansluit bij de ambitie van de politie om in 2025 10 procent van de sterkte uit vrijwilligers te laten bestaan.

Binnen de Eenheid Amsterdam was veel behoefte aan cybervrijwilligers om de digitale expertise van de politie te vergroten. Deze eenheid is daarom in april 2019 gestart met het actief werven van vrijwilligers met een IT-achtergrond vanuit het project Cyberspecials. Het doel van cyberspecials is het ondersteunen van de politie met actuele kennis en expertise, zowel op het gebied van sociale media als van cyber- en gedigitaliseerde criminaliteit.

Ook andere eenheden hebben vrijwilligers met een IT-achtergrond in dienst of zijn bezig met de werving hiervan. Inmiddels zijn er rond de 100 cybervrijwilligers actief bij verschillende eenheden, waarvan 35 in de Eenheid Amsterdam. In 2022

heeft de Eenheid Amsterdam voor het eerst een landelijke dag cybervrijwilligers georganiseerd die door de betrokkenen als zeer positief is ervaren. Volgend jaar neemt de Eenheid Rotterdam de organisatie van deze dag over. De ambitie is om hier een terugkerend evenement van te maken.

Voor deze beschrijving zijn interviews gehouden met de landelijke projectleider, de regionale coördinator cyberspecials van de Eenheid Amsterdam en een teamchef van een basisteam met vier cybervrijwilligers. Tevens is een vragenlijst uitgezet naar alle cybervrijwilligers. Van de 80 cybervrijwilligers hebben 46 de vragenlijst ingevuld. Van deze respondenten hebben er vijftien aangegeven werkzaam te zijn op een basisteam. Aan de regionale vertegenwoordigers in het LOOP is een korte vragenlijst via de mail gestuurd. Van de twaalf vertegenwoordigers hebben vier de vragen beantwoord. De belangrijkste bevindingen uit de vragenlijst onder cybervrijwilliger staan in deze beschrijvingen. Alle bevindingen staan in [Bevindingen vragenlijst Cybervrijwilligers](#).

Wat zijn cybervrijwilligers?

De komst van een nieuw type vrijwilligers vroeg organisatorisch om randvoorwaarden om dit mogelijk te maken en een aantrekkelijke werkomgeving te creëren. De hiervoor aangestelde landelijke projectleider is aan de slag gegaan met zaken als opleidingen en vergoedingen, waardoor het mogelijk werd voor eenheden om een cybervrijwilliger aan te stellen. Een belangrijke ontwikkeling is dat het voor cybervrijwilligers nu mogelijk is om een opsporingsbevoegdheid te krijgen, zodat ze zelf processen-verbaal op kunnen stellen. In de praktijk blijkt dit van grote meerwaarde en de werkdruk wordt hiermee verlicht. Het BARP is aangepast en de benodigde opleidingen om opsporingsbevoegd te worden, zijn geschikt gemaakt om in deeltijd en deels online te volgen. Dit omdat vrijwilligers vaak een betaalde baan hebben naast het vrijwilligerswerk.

De eenheden/teams die een cybervrijwilliger aanvragen, bepalen zelf welke opleidingen nodig zijn (bijvoorbeeld PSI) aan de hand van de taken die ze de vrijwilliger laten uitvoeren. De cyberspecials hebben een rechtspositie als ambtenaar en krijgen een onkostenvergoeding (met voor bepaalde taken een aanvullende jaarvergoeding). Vrijwilligers die de opleiding PSI hebben afgerond, worden vrijwilliger in de uitvoering en ontvangen een hogere vergoeding.

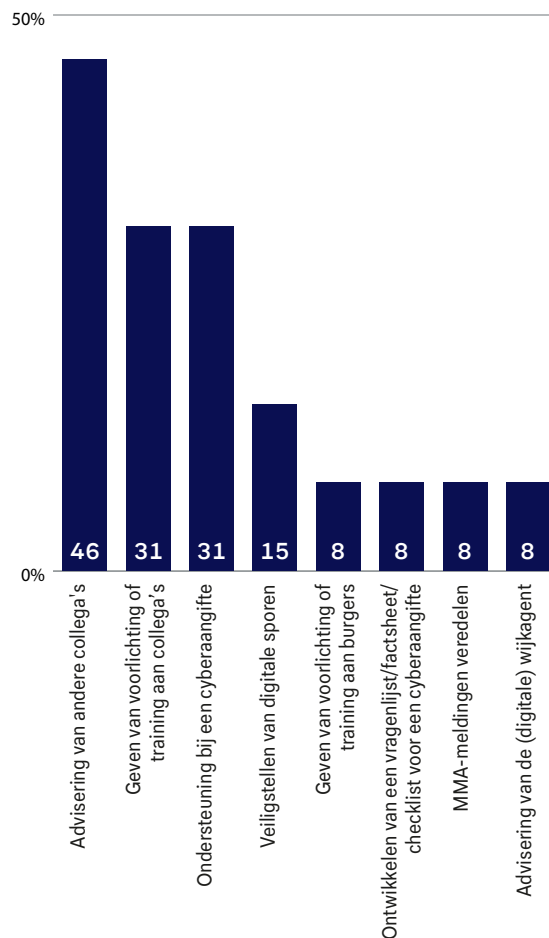
De werving van cyberspecials vindt plaats via de regionale Teams Coördinatie Politievrijwilligers (TCP). Dit kan naar aanleiding van een vacature en

vrijwilligers in spe kunnen zelf contact opnemen met de contactpersoon TCP van de gewenste eenheid. In de Eenheid Amsterdam is zoals gezegd een wervingsbijeenkomst georganiseerd. Dit werd gevolgd door individuele intakegesprekken. De coördinator Amsterdamse cyberspecials heeft vervolgens samen met TCP en het landelijke project cybervrijwilligers een passende plaats in de organisatie voor de cyberspecials gezocht. Elke cyberspecial heeft hierbij een eigen aanspreekpunt gekregen. De werkwijze in andere eenheden verschilt. Sommige eenheden hebben daarbij een soortgelijke coördinator zoals in Amsterdam, maar dit is niet altijd het geval.

Wat doen de cybervrijwilligers?

De cybervrijwilligers in de basisteams houden zich bezig met verschillende taken. Uit de vragenlijst blijkt dat ze zich voornamelijk bezighouden met OSINT en de ondersteuning bij aangiften met een digitale component. De cybervrijwilligers fungeren ook als digitale vraagbaak op het bureau, ze adviseren en geven voorlichting en training. Wanneer er iets actueels speelt in het werkgebied, dan gebeurt het dat cybervrijwilligers hier een presentatie of workshop over geven aan de blauwe collega's. De ervaring van de respondenten is dat de medewerkers zo zelf leren wat ze moeten vragen bij een aangifte met een digitale component, zodat het niet meer nodig is dat de cybervrijwilliger altijd aansluit.

Figuur 7 Werkzaamheden, %, N=13, meerdere antwoorden mogelijk



Voorbeelden

De cybervrijwilliger op het basisteam kan een belangrijke rol spelen in het aangifteproces. De teamchef van een basisteam in Amsterdam vertelt dat 'hun' cybervrijwilliger meekijkt in de aangifte-agenda en kijkt waar een digitale component in zit en vervolgens aansluit. De meerwaarde van deze vrijwilliger werd door de medewerkers van Intake & Service meteen ingezien en het was prettig om iemand met digitale kennis bij de aangifte te hebben.

Een ander voorbeeld is de bijdrage bij de avondklokrellen. De cybervrijwilligers werden gevraagd sociale media te doorzoeken naar berichten waarbij collega's werden belaagd (doxing).

Uit de gesprekken en vragenlijst blijkt verder dat cybervrijwilligers ook een rol spelen in de opsporing door 'digitale haakjes' te herkennen. Een voorbeeld is een cybervrijwilliger die zelf de mutaties in de gaten hield en zag dat er sprake was van meerdere diefstallen van dure auto's in de wijk. De vrijwilliger is hier vanuit open bronnen onderzoek naar gaan doen en vond online allerlei zaken die bruikbaar waren voor het onderzoek, zoals te koop aangeboden onderdelen. Hierdoor zagen de medewerkers van de opsporing zijn meerwaarde en wisten hem te vinden bij andere zaken. Ook het veiligstellen van digitale sporen en het meedenken over digitale mogelijkheden bij een melding (bij vermissingen, ontvoeringen of pseudokopen) zijn voorbeelden uit de praktijk.

Respondenten ervaren dat er bij medewerkers op het basisteam sprake is van 'digi-of technovrees'. Gebrek aan kennis maakt dat digitale zaken niet verder uitgezocht worden. Met de komst van een cybervrijwilliger is er een toegankelijk en bekend persoon bij wie ze terecht kunnen om te sparren of voor digitale vragen, waardoor ze dit sneller meenemen in hun werk. De cybervrijwilligers adviseren de medewerkers op de basisteams ook over hun eigen (professionele) socialemediagebruik en het 'digitaal fit' maken van collega's.

De beschikbaarheid van de cybervrijwilligers verschilt. De meeste cybervrijwilligers (80%) besteden vier tot acht uur per week aan het vrijwilligerswerk. Slechts een deel (drie van de vijftien vrijwilligers in de GGP die de vragenlijst hebben ingevuld) hebben een vast aantal uren afgesproken dat ze beschikbaar zijn.

Wie zijn de cybervrijwilligers?

De meeste cybervrijwilligers hebben een betaalde baan, blijkt uit de vragenlijst. Veelal gaat het om personen die in de ICT werkzaam zijn of waren. Zo is er een vrijwilliger inkoper van IT en Software geweest en werkt een vrijwilliger als fraudespecialist cybercrime. Dit diverse beeld komt ook bij cybervrijwilligers die niet in de GGP actief zijn naar voren. Soms gaat het om studenten criminologie of HBO-studenten Cyber Security.

Er zijn verschillende redenen waarom mensen cybervrijwilliger willen worden. De belangrijkste redenen zijn: het helpen van anderen, een positieve bijdrage leveren aan de veiligheid van de maatschappij, leuk, interessant werk doen en om kwaliteiten (verder) te ontwikkelen. Dit sluit aan bij de ervaring van de respondenten uit de interviews: cybervrijwilligers hebben intrinsieke motivatie voor het vrijwillige politiewerk en vinden de financiële beloning of de kans op een betaalde baan binnen de politie minder belangrijk.

Er is variatie in de duur dat de respondent cybervrijwilliger bij de GGP is: korter dan een jaar (20%), tussen de één en twee jaar (47%) en tussen de drie en vier jaar (33%). Hetzelfde beeld zien we bij niet in de GGP actieve cybervrijwilligers.

Ontwikkelingen

Nu de randvoorwaarden grotendeels geregeld zijn, is het korps bezig om een platform te creëren waar vraag naar en aanbod van cybervrijwilligers samenkomen. Het doel van dit platform is om het makkelijker te maken voor de teams om een cybervrijwilliger te vinden en aan te stellen, maar ook om inzicht te krijgen in waar de behoefte ligt op het gebied van digitale expertise. Andere ambities op dit moment zijn inzicht krijgen in de reeds aanwezige expertise, zodat eenheden deze van elkaar kunnen 'lenen'. Denk bijvoorbeeld aan een crypto-expert. Tot slot is de ambitie om in elke eenheid een coördinator voor de cybervrijwilligers aan te stellen die de verbinding is tussen de digitale behoefte in de praktijk en de TCP's.

Het landelijke project cybervrijwilligers is op dit moment beëindigd. De cybervrijwilligers staan op de agenda van het LOOP.

Wat zijn de opbrengsten?

De respondenten van de interviews en de vragenlijst zien sterk de meerwaarde van de cyberspecials in de GGP. Het gaat om:

- Bijdragen aan aangiftes met een digitale component (welke vragen moet je stellen);
- Bijdragen aan de opsporing (veiligstellen van sporen, meedenken over digitale kansen);
- Bijdragen bij actuele incidenten (OSINT-bevragingen);
- Fungeren als toegankelijke digitale vraagbaak.
- Actuele en bruikbare kennis van buiten binnen de politie brengen, via workshops, presentaties of trainingen;
- Bijdragen aan onderbelichte thema's die wegens capaciteitsdruk weinig aandacht krijgen ('extra handjes');
- Frisse en kritische blik brengen binnen de organisatie, meer diversiteit in het team.
- Meebrengen van kennis over innovatieve ontwikkelingen in het bedrijfsleven;
- Meer verbinding met de samenleving door werkcontact met medewerkers die ook een netwerk buiten de politie hebben.

Wat zijn succesfactoren en aandachtspunten?

Uit de interviews, de vragenlijst en eerder onderzoek komen een aantal succesfactoren en aandachtspunten naar voren die hieronder aan bod komen.

Begeleiding en één aanspreekpunt op het basisteam

Voor de cybervrijwilligers is de politieorganisatie met bijbehorende cultuur nieuw. En voor veel basisteams is het nieuw dat iemand zonder politieachtergrond als specialist op hun bureau komt werken. Om de vrijwilligers zo goed mogelijk te laten 'landen' is het belangrijk dat ze voldoende begeleid en wegwijs gemaakt worden in de politieorganisatie. Zowel voor de medewerkers van het basisteam als voor de cybervrijwilliger is het belangrijk dat er duidelijk gecommuniceerd wordt over de werkzaamheden en bevoegdheden van de vrijwilliger.

Draagvlak op strategisch niveau, waarbij de meerwaarde van de vrijwilligers uitgedragen wordt, is hierbij onontbeerlijk, evenals het hebben van één aanspreekpunt op het bureau (en niet alleen iemand bij het TCP). De leidinggevende bij het TCP staat voor de vrijwilligers vaak teveel op afstand en zij ervaren te weinig contact met het TCP. Hierbij merken we op dat dit per eenheid kan verschillen, omdat het niet overal hetzelfde is ingericht en sommige eenheden hier meer aandacht aan besteden.

Uit de vragenlijst blijkt dat 39 procent van de GGP-cybervrijwilligers vindt dat ze nu voldoende begeleiding op de werkvloer krijgen. Uit de gesprekken blijkt dat dit ook sterk verschilt per eenheid of zelfs per team. Dit komt doordat er nog geen landelijk beleid is omtrent de begeleiding en coördinatie in de eenheden. Meerdere respondenten pleiten voor een regionale coördinator cybervrijwilligers per eenheid.

Binden en behouden

Zoals hierboven al aangegeven, is de financiële vergoeding voor de cybervrijwilligers niet heel belangrijk. Het is wel belangrijk voor de vrijwilligers dat ze zich onderdeel voelen van het team en daar ook waardering voor krijgen. Uit de vragenlijst blijkt dat vrijwilligers de meeste waardering ervaren van hun directe collega's, gevolgd door waardering van hun leidinggevende. Ook vindt het merendeel dat ze bij het team horen en over voldoende middelen bezitten. Waar nog (veel) winst te behalen is:

- Het hebben van voldoende werk tijdens een dienst (39 procent vindt dat dit nu voldoende is);
- Aanbieden van trainingen vanuit de organisatie (39 procent is daar nu tevreden over).

Het is belangrijk voor de vrijwilligers dat ze voldoende uitgedaagd worden. Het goed inzetten van een vrijwilliger, zodat deze zich niet gaat vervelen en voldoende werk heeft is dan ook een belangrijke factor om de vrijwilliger voor een langere tijd te binden. Een regionale coördinator voor de cybervrijwilligers en het eerder genoemde landelijke

platform kunnen bijdragen om de expertise van de vrijwilligers goed te benutten (zeker wanneer er te weinig werk is op het eigen basisteam). Het inventariseren en matchen van kwaliteiten van de vrijwilligers binnen de eenheden en landelijk vraagt nog aandacht.

Bekendheid en benutting

Uit de interviews bleek dat de politieorganisatie nog te onbekend is met cybervrijwilligers en dat hier nog winst te behalen is. Een vertegenwoordiger in het LOOP:

‘Binnen de afdelingen wordt nog steeds gezocht naar werkzaamheden die door deze collega’s gedaan kunnen worden. Dat heeft vooral te maken met de onbekendheid met dit type politievrijwilliger. Er wordt gezocht naar de rol en positie van de cybervrijwilliger. Ook is binnen de eenheid de meerwaarde nog niet breed bekend, ondanks de inspanningen van het TCP.’

Aan de cybervrijwilligers zelf zijn een aantal stellingen voorgelegd over in hoeverre zij bekend zijn bij collega’s en in hoeverre hun mogelijkheden benut worden. Met name voor het goed gebruiken van de expertise van de cybervrijwilligers lijken er verbeteringen mogelijk.

De overall bekendheid van cybervrijwilligers is redelijk (naar inschatting van de cybervrijwilligers zelf): 62 procent zegt dat collega’s op de hoogte zijn van hun aanwezigheid en deze aanwezigheid te waarderen. Er is echter minder vaak bekendheid over waarvoor de vrijwilliger ingezet kan worden (46%). Een minderheid van de cybervrijwilligers vindt dat er door collega’s en de leidinggevendenden voldoende gebruik wordt gemaakt van zijn of haar expertise (39%) en nog een kleiner aandeel (23%) vindt dat hij of zij als cybervrijwilliger goed wordt benut door de organisatie.

Flexibiliteit

Een laatste punt van aandacht is dat vrijwilligers doorgaans een betaalde baan hebben en daardoor flexibel inzetbaar zijn. Het is daarom belangrijk om op het team goede werkafspraken te maken, zodat duidelijk is wanneer de cybervrijwilliger er wel en niet is en wat er van hem of haar verwacht kan worden. Daarbij geeft een cybervrijwilliger in de vragenlijst aan dat ook als hij niet fysiek aanwezig is, hij taken voor de politie uit kan voeren op afstand. Op de basisteams is dit soms nog

ongebruikelijk, maar biedt wel mooie kansen om de cybervrijwilligers meer te benutten en ook betrokken te houden wanneer deze niet op het bureau is.

Wat zijn de stappen voor een succesvolle implementatie?

Voor cybervrijwilligers geldt dat er geen sprake is van verdringing van arbeid, dus een toetsingscommissie zoals die voor andere type vrijwilligers nodig is, hoeft hier niet. Elke eenheid mag zelf bepalen of en hoeveel cybervrijwilligers er komen.

Als je als basisteam een cybervrijwilliger wilt aanstellen, dan kan dit volgens de volgende stappen:

1. Maak je behoefte kenbaar aan het TCP;
2. Er is geen vaste vacature voor cybervrijwilligers, afhankelijk van de behoefte van de eenheid of team wordt de vacaturetekst bepaald; Bepaal of het gewenst is dat de cybervrijwilliger opsporingsbevoegdheid heeft, in dat geval gaat de vrijwilliger de verkorte opleiding Politiedewerker Specifieke Inzet (PSI) volgen.
3. De vacature wordt door het TCP geplaatst op de wervingssite van de politie en geïnteresseerden kunnen hierop reageren.
4. Het TCP vraagt de screening aan, regelt de beëdiging en doet de aanstelling;
5. Zorg voor voldoende begeleiding en één aanspreekpunt op het basisteam;
6. Zorg voor middelen, in elk geval een (open internet)laptop, zodat de cybervrijwilliger zijn werk kan uitvoeren.

Hoe is het project geborgd?

Op dit moment zijn de randvoorwaarden geschapen voor eenheden om cybervrijwilligers aan te stellen via gelijke voorwaarden en is relevante informatie te vinden op intranet en internet. Het landelijke project cybervrijwilligers is afgerond. Wel zijn er nog ambities om de cybervrijwilligers beter te positioneren en te benutten.

Samengevat

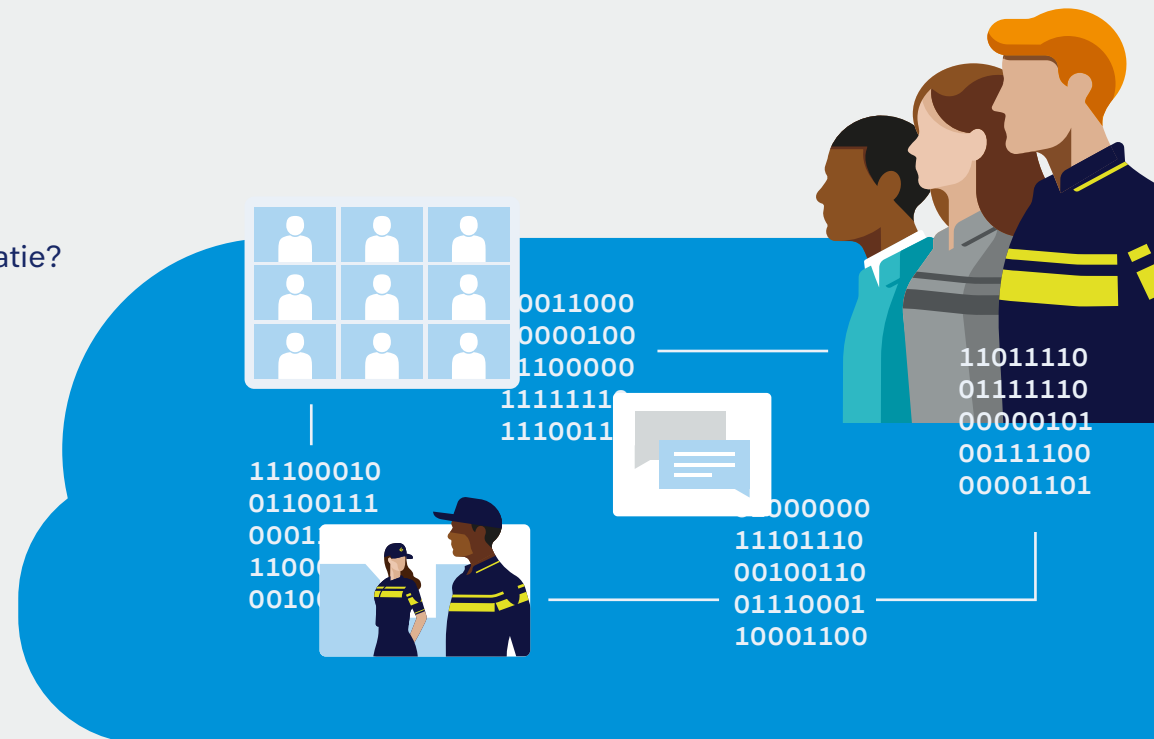
- Cybervrijwilligers zijn vrijwilligers met specialistische digitale kennis. Het is mogelijk om cybervrijwilligers opsporingsbevoegd te maken en ze de benodigde opleidingen hiervoor te laten volgen.
- Eenheden/teams bepalen zelf of ze een cybervrijwilliger willen aanstellen, voor welke taken en welke opleidingen daarvoor nodig zijn. De aanvraag gebeurt via het TCP. Uit de vragenlijst blijkt dat cybervrijwilligers vooral actief zijn met:
 - Advisering van collega's;
 - Ondersteuning bij aangiften met een digitale component;
 - Geven van voorlichting of training aan collega's;
 - Veiligstellen van digitale sporen.
- De cybervrijwilligers nemen 'digi-angst' weg bij collega's, doordat die bij een bekend persoon terecht kunnen met vragen. Andere opbrengsten zijn:
 - Bijdragen aan aangiften met een digitaal component (welke vragen moet je stellen);
 - Bijdragen aan de opsporing, veiligstellen van sporen, meedenken over digitale kansen;
 - Bijdragen bij actuele incidenten (OSINT-bevragingen);
 - Fungeren als toegankelijke digitale vraagbaak;
 - Bijdragen aan onderbelichte thema's die wegens capaciteitsdruk weinig aandacht krijgen ('extra handjes').
- Succesfactoren en aandachtspunten:
 - Begeleiding en aanspreekpunt voor de vrijwilliger op het team;
 - Zorg dat je vrijwilligers bindt en behoudt. Hiervoor is belangrijk:
 - Zorg dat ze voldoende waardering ervaren voor hun werkzaamheden;
 - Zorg voor voldoende werk (benutting) en uitdaging (denk bijvoorbeeld aan trainingen);
 - Vrijwilligers hebben meestal een betaalde baan of studie naast hun vrijwillige werkzaamheden, maak daarom goede afspraken over hun inzet;
 - Een regionale coördinator en een landelijk platform kunnen bijdragen leveren aan het (landelijk) beter benutten van de vrijwilligers.

Links

- › [Bevindingen vragenlijst Cybervrijwilligers](#)
- › [Agora Cyberspecial themapagina](#)
- › [Landelijke organisatie politievrijwilligers](#)
- › [Politievrijwilliger worden](#)

7 Digitaal District Midden-Nederland

- › Waarom een Digitaal District Midden-Nederland?
- › Wat doet het Digitaal District Midden-Nederland?
- › Wat zijn de opbrengsten?
- › Wat zijn succesfactoren en aandachtspunten?
- › Wat zijn de stappen voor een succesvolle implementatie?
- › Hoe is het project geborgd?
- › Samengevat



Waarom een Digitaal District Midden-Nederland?

De Eenheid Midden-Nederland benoemde cybercrime als prioriteit op de strategiekaart¹, maar in de praktijk was dit in de basisteams eind 2019 nog amper zichtbaar. De eenheid wilde hierin een positieve verandering aanbrengen en lanceerde daarvoor in januari 2020 het Digitaal District. Het Digitaal District is bedoeld als motor om digitalisering binnen de eenheid op gang te brengen.

Het Digitaal District heeft net als de fysieke districten in de eenheid een sectorhoofd. Hiernaast zijn er ook een opleidingsadviseur en een communicatiemedewerker voor het District vrijgemaakt. Naast deze drie vaste medewerkers werken collega's van de DR, OSINT, basisteams en communicatie (vaak in verschillende samenstellingen) in projectformatie binnen het district samen. Het regionale cybercrimeteam (CCT) is onder het Digitaal District geplaatst. Het is het belangrijkste uitvoerende onderdeel van het Digitaal District Midden-Nederland.

Het Digitaal District heeft verschillende doelen:

- digitale bewustwording en vaardigheden van collega's vergroten;
- daderpreventie;
- disruptie van daders;
- het voorkomen van slachtoffers (slachtofferpreventie);
- (innovatieve) initiatieven volgen en ontwikkelen om de aanpak van cyber- en gedigitaliseerde criminaliteit te verstevigen (kennisontwikkeling);
- organisatorische verbeteringen doorvoeren die zorgen voor meer aandacht voor gedigitaliseerde criminaliteit.

Voor deze beschrijving zijn verschillende methoden van onderzoek uitgevoerd.

Ten eerste twee diepte-interviews:

1) met de districtschef

2) met een onderzoeker van CapGemini die de tweede meting van de evaluatie van het Digitaal District Midden-Nederland uitvoerde.

Ten tweede een documentenanalyse, waarin zes documenten zijn meegenomen (zie de lijst in bijlage 8). De belangrijkste documenten voor deze beschrijving betroffen de evaluaties van het Digitaal District van CapGemini. Ten derde zijn basisteamchefs van Eenheid Midden-Nederland bevraagd middels een online vragenlijst. Deze vragenlijst is door 12 van de beoogde 85 respondenten ingevuld (11% respons).

¹ Een strategiekaart is een instrument om in iedere sector de ambities uit het jaarplan te operationaliseren.

Wat doet het Digitaal District Midden-Nederland?

Het Digitaal District omvat verschillende activiteiten. Onderstaand beschrijven we de activiteiten van het Digitaal District op hoofdlijnen. Een meer gedetailleerd overzicht bevindt zich [Activiteitenoverzicht Digitaal District Midden Nederland](#). In de onderstaande beschrijving richten we ons – zoveel als mogelijk is² – alleen op bezigheden aangaande de GGP. Met name bezigheden van het CCT (een team dat normaliter onder een rechercheafdeling valt) zullen niet beschreven worden. Deze activiteiten staan wel in het hiervoor benoemde totaaloverzicht.

Bewustwording en vaardigheden Intake & Service
Om de bewustwording en vaardigheden van Intake & Service (I&S) te vergroten heeft het Digitaal District in samenwerking met het digitale platform 26 kennissessies en verschillende workshops georganiseerd over cybercrime. Ook zijn er door het CCT hulpmiddelen³ aan I&S verstrekt voor het verbeteren van de opname van aangiftes van cybercrime en digitale criminaliteit.

Bewustwording en vaardigheden eenheid

Het Digitaal District heeft ten behoeve van digitale bewustwording en vaardigheden binnen en buiten de eenheid verschillende activiteiten ontplooid:

Het organiseren van digitale platformen waarbinnen digitale experts van verschillende teams binnen de eenheid kennis kunnen delen en kunnen samenwerken.

- Het organiseren van de ‘digitale donderdag’: elke donderdag is er een webinar over een digitaal thema (het thema wisselt maandelijks). Hier kunnen politiemedewerkers uit het hele land aan deelnemen.
- Vijf keer per jaar wordt een netwerkbijeenkomst georganiseerd voor politiemedewerkers die zich meer in willen zetten op het digitale domein.
- Het CCT geeft samen met de opsporingsacademie training in digitale vaardigheden, zoals de cursussen Digitaal fit voor basisteams en een masterclass voor hulpofficieren van justitie en de districtsrecherche.
- Het Digitaal District en DigitaalFit.nl verzorgt een opleiding voor digitaal wijkagenten.
- Het Digitaal District heeft alle kennis en opleidingen over cybercrime en digitale criminaliteit samengebracht op één Agora-pagina.

- Het Digitaal District is actief op intranet. Ze stimuleren het digitale bewustzijn door bijvoorbeeld persoonlijke verhalen van doxing te publiceren of berichten te plaatsen met informatie en tips over onder andere het verkleinen van het risico op slachtofferschap. Op dit moment zijn er door het Digitaal District 54 berichten geplaatst.
- Het Digitaal District houdt zich ook bezig met externe communicatie. Zij hebben inmiddels 20 socialemediaberichten geplaatst en 24 artikelen op politie.nl om ook burgers en externe partners meer bewust te maken van cybercrime en digitale criminaliteit.

Daderpreventie

Het Digitaal District heeft op het gebied van daderpreventie én de GGP twee acties uitgevoerd. Ten eerste het houden van stopgesprekken met verdachten om ze uit de anonimiteit te halen (een van hen is aangemeld bij Hackright). Ten tweede heeft het district gestimuleerd dat digitale wijkagenten informatie online zetten over zogeheten geldezels ofwel money mules en daarover in gesprek proberen te gaan met jongeren.

² Een redelijk aantal activiteiten richt zich niet uitsluitend op de GGP

³ Deze hulpmiddelen zijn afkomstig uit de Eenheid Oost-Nederland.

Slachtofferpreventie

Het Digitaal District heeft wijkagenten en andere politiemedewerkers gestimuleerd om via hun socialemediakanalen of een webinar burgers te informeren over slachtofferpreventie. Ook heeft het de podcast Digitaal beroofd gemaakt, met bureau RVS⁴.

Organisatorische verbeteringen

Tot slot houdt het Digitaal District Midden-Nederland zich bezig met organisatorische verbeteringen die voor meer aandacht voor gedigitaliseerde criminaliteit kunnen zorgen. Zo is het district actief op zoek gegaan naar meer digitaal wijkagenten. Een andere organisatorische verbetering is het houden van ‘digitale tafels’ met verschillende experts van de politie om te bespreken wat er met bepaalde cyber- of digitale casussen gedaan kan worden. Ook probeert het Digitaal District de publiek-private samenwerking te stimuleren door multidisciplinair werken te motiveren. Dat doen zij door bijvoorbeeld op Blueweb⁵ met een pagina waarop de politie

vragen stelt – bijvoorbeeld over een bepaalde modus operandi – aan daarvoor geselecteerde burgers in vastgelopen opsporingsonderzoeken.

Wat zijn de opbrengsten?

Uit het voor deze beschrijving uitgevoerde onderzoek komen verschillende wijzen naar voren waarop het Digitaal District Midden-Nederland heeft bijgedragen aan digitale bewegingen binnen de eenheid.

Allereerst is er in brede zin binnen de eenheid meer kennis, kunde en bewustzijn gecreëerd over cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit. Ook verloopt het aangifteproces van gedigitaliseerde criminaliteit beter: de aangiftes zijn van hogere kwaliteit en burgers worden beter geholpen⁶. Het Digitaal District Midden-Nederland heeft aan bovenstaand beschreven ontwikkelingen bijgedragen door het trainen van I&S-medewerkers, het stimuleren van bredere digitale kennisuitwisseling en het aannemen van digitaal wijkagenten⁷.

De interne samenwerking op het gebied van gedigitaliseerde criminaliteit is verbeterd. Het Digitaal District Midden-Nederland heeft hieraan bijgedragen door te stimuleren dat basisteams vanuit een ‘digi-bespreektafel’ werken⁸. Digitaal wijkagenten weten elkaar hierdoor beter te vinden.

De samenwerking met externe partners, zoals met de gemeente is verbeterd en ook worden er steeds vaker specialistische private partijen betrokken (zoals Tweakers in de opsporing van cyberzaken). De samenwerking met externe partners is positief ontwikkeld doordat er op Blueweb een tool Opsporing verzocht is ontwikkeld.

Tot slot is de interne en externe communicatie verbeterd. Door een duidelijk ingerichte pagina op Agora kunnen politiemedewerkers gemakkelijk relevante informatie vinden over digitale criminaliteit en cybercrime. Ook zijn er intern en extern verschillende berichten uitgegaan die aandacht vragen voor cyber- en digitale criminaliteit.

4 Bureau RVS: Als partner in de veiligheidscoalitie faciliteert Bureau RVS samen met het RIEC Midden-Nederland (Regionaal Informatie en Expertise Centrum) en de Veiligheidshuizen samenwerking in het veiligheidsdomein. Dit doen zij door lokaal te ondersteunen, te verbinden, te motiveren en te informeren.

5 Blueweb is een onderdeel van de website Tweakers.

6 Zo geeft van de bevraagde I&S-medewerkers (uit het onderzoek van CapGemini) 76 procent aan dat er nu een duidelijker omschreven proces is om de aangiftes op te nemen. Twee derde van hen vindt dat de politie deskundig overkomt op de burger. Een grote meerderheid (90%) van de bevraagde I&S-medewerkers geeft aan dat ze de burger verder kunnen helpen met gerichte adviezen om herhaald slachtofferschap te voorkomen (mede dankzij de hulpformulieren die opgesteld zijn door het CCT). Tot slot vindt 82 procent van de gevraagde medewerkers van de digitale platformen dat de kwaliteit van aangiftes voor cybercrime/gedigitaliseerde criminaliteit in het afgelopen jaar is verbeterd.

7 Overigens komen er uit het onderzoek ook wat kanttekeningen naar voren, met name dat de kennis en expertise van I&S-medewerkers en de kwaliteit van aangiftes – ondanks de al ingezette verbetering – nog verdere verbetering behoeft. Zo stelt 46 procent dat het I&S-team voldoende kennis en kunde heeft om een aangifte goed op te kunnen nemen.

8 Waarbij I&S, het Digitale Platform, WKM (Wegen Kiezen Monitoren) en ZACO's (zaakscoördinatoren) aansluiten om aangiftes en zaken voor te bereiden.

Wat zijn succesfactoren en aandachtspunten?

Er zijn verschillende succesfactoren van het Digitaal District Midden-Nederland.

Ondersteunen bottom-up initiatieven

Ten eerste is de schaalgrootte van het district een van de succesfactoren geweest waardoor de bovenstaande resultaten behaald konden worden. Door betrokkenheid van het Digitaal District Midden-Nederland kunnen kleine projecten, zoals een aangifteformulier dat elders is ontwikkeld, gemakkelijk uitgezet worden door de gehele eenheid. Het ondersteunen van bottom-up initiatieven is dus een succesfactor van het Digitaal District Midden-Nederland. Achter deze initiatieven zitten veelal bevlogen mensen die 'juist dat steuntje in de rug goed kunnen gebruiken'.

Buitenboordmotor

Daarnaast is het een succesfactor dat het Digitaal District Midden-Nederland los van de basisteams staat en als 'buitenboordmotor' fungeert: het stimuleert onafhankelijk de digitale ontwikkeling. Het Digitaal District is volledig vrijgemaakt voor dit onderwerp waardoor de focus volledig ligt op gedigitaliseerde criminaliteit en cybercrime.

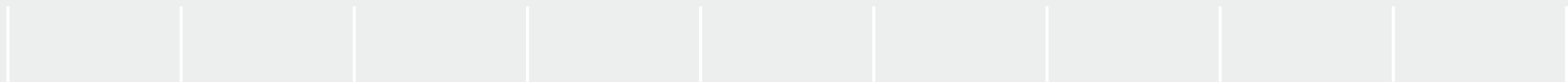
Er zijn ook een aantal aandachtspunten voor het Digitaal District Midden-Nederland.

Beperkte bekendheid

Winst valt te behalen bij het vergroten van de bekendheid van het Digitaal District bij de basisteams. Veel geënquêteerde teamchefs geven aan dat zij tot dusver weinig gehoord hebben van en weinig verbinding hebben met het district. Er wordt gevraagd om meer samenwerking van het Digitaal District met zowel interne als externe partners. Zo worden er als aandachtspunten voor het district opgeschreven: *Laat je horen, maak je bekend!* en *Aandachtspunt is meer zichtbaarheid, meer bekendheid en nog meer samen optrekken.*

Relatief klein deel cyberzaken wordt opgepakt

Als ander aandachtspunt komt naar voren dat ondanks dat er meer cyberzaken of zaken met een digitale component zijn gedraaid, toch maar een relatief klein deel van alle mogelijke zaken zijn opgepakt. Bij teamchefs uit het district lijkt er soms nog onvoldoende gevoel voor urgentie te zijn, onder andere door lokale spoedeisende zaken. Hierdoor blijven zaken met een digitale component 'langer op de plank liggen'. Het Digitaal District Midden-Nederland zou, als 'buitenboordmotor', hier nog meer een aanzwengelende en stimulerende rol in kunnen spelen. Het geeft aan hier in de doorontwikkeling van hun inzet ook op in te willen gaan zetten.



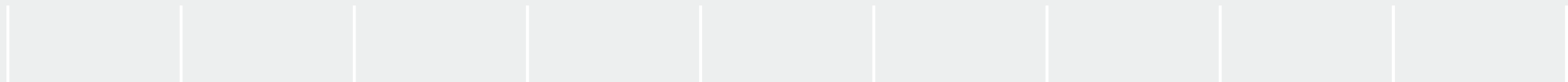
Wat zijn de stappen voor een succesvolle implementatie?

Een succesvolle implementatie van het Digitaal District elders kan middels de volgende stappen worden bereikt.

1. Start met het opbouwen van een intern netwerk van mensen die gemotiveerd zijn om digitale criminaliteit op de kaart te zetten. Organiseer voor hen netwerksessies.
2. Gebruik dit netwerk vervolgens niet alleen voor kennisdeling en expertiseopbouw, maar ook om door te bouwen naar een structuur met extra vrijgemaakte capaciteit. Zoals bij het Digitaal District gebeurd is, door twee fte's voor de digitale beweging vrij te maken: een communicatiespecialist en een digitale districtschef als kartrekker. Regel dit op een cruciaal moment in de maatschappij: een moment waarop blijkt hoe groot het gevaar van digitale criminaliteit is.
3. Een volgende implementatiestap betreft het bij elkaar brengen en ontwikkelen van digitale initiatieven (waaraan een projectleider gekoppeld is die contact houdt met de digitaal districtschef en de communicatiespecialist).

Hoe is het project geborgd?

Het Digitaal District Midden-Nederland is een tijdelijk initiatief om de digitale beweging in de eenheid op gang te brengen. Het is de bedoeling dat de basisteams het thema 'cyber' op den duur zelf gaan oppakken, stimuleren en uitvoeren. Hier lijkt nog een uitdaging te liggen, omdat het erop lijkt dat nog niet alle teams voldoende urgentie voelen om straks zelf uitvoering te geven aan de acties die nu bij het Digitaal District geborgd zijn. Dit is dan ook een van de redenen dat enkele teamleiders vragen om een structurele inbedding van het Digitaal District. Hiervoor is momenteel nog geen definitieve keuze gemaakt.



Samengevat

- Het Digitaal District Midden-Nederland richt zich op verschillende doelen: digitale bewustwording en vaardigheden van collega's vergroten, dader- en slachtofferpreventie, disruptie en kennisontwikkeling. Deze activiteiten richten zich op het gehele district, niet alleen op de GGP.
- Activiteiten die zich (tenminste) op de GGP richten, zijn:
 - het faciliteren en organiseren van trainingen en voorlichting geven ter vergroting van kennis en bewustzijn;
 - het uitvoeren, dan wel aanjagen van preventieve interventies, op zowel daders als slachtoffers;
 - organisatorische verbeteringen stimuleren, zoals meer digitaal wijkagenten en het organiseren van zogenoemde 'digitafels'.
- Het Digitaal District Midden-Nederland heeft een sectorhoofd, een opleidingsadviseur en een communicatiemedewerker. Naast deze vaste medewerkers werken collega's van de DR, OSINT, basisteams en communicatie in projectformatie binnen het district samen. Het regionale cybercrimeteam (CCT) is onder het Digitaal District geplaatst.
- Het Digitaal District Midden-Nederland heeft voor meer kennis, kunde en bewustzijn over cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit gezorgd. Het aangifteproces van gedigitaliseerde criminaliteit verloopt beter. De interne en externe samenwerking op het gebied van gedigitaliseerde criminaliteit is verbeterd, evenals de interne en externe communicatie.
- Succesfactoren zijn:
 - Het district fungeert als een 'buitenboordmotor';
 - Door de schaalgrootte kan het district goed bottom-up initiatieven ondersteunen.
- Aandachtspunten zijn:
 - Beperkte bekendheid met het Digitaal District bij de basisteams;
 - Slechts een relatief klein deel van de cyberzaken wordt opgepakt, wat betekent dat het district dit (nog) meer zou kunnen stimuleren.

Links

[Activiteitenoverzicht Digitaal District](#)

[Midden Nederland](#)

[Agorapagina Digitaal District Midden Nederland](#)

8 Digi-kamers

- › Waarom Digi-kamers?
- › Wat zijn Digi-kamers?
- › Wat zijn de opbrengsten?
- › Wat zijn succesfactoren en aandachtspunten?
- › Wat zijn de stappen voor een succesvolle implementatie?
- › Hoe is het project geborgd?
- › Samengevat



Waarom Digi-kamers?

Ook in de Eenheid Rotterdam is de verschuiving van criminaliteit op straat naar digitale criminaliteit niet onopgemerkt gebleven. De eenheidsleiding Rotterdam en de regionale portefeuillehouder GGP geven prioriteit aan het ontwikkelen van producten en middelen om zo het digitale bewustzijn en de digitale bekwaamheid verder te ontwikkelen. Om alle operationele medewerkers van de basisteams meer digitaal bewust en bekwaam te maken is de Eenheid Rotterdam begin 2021 gestart met het project Digi-kamers. De Digi-kamers zijn als eerste geïntroduceerd in de Eenheid Zeeland-West-Brabant en krijgen inmiddels navolging in meerdere eenheden.

Een Digi-kamer is een fysieke ruimte waar operationele medewerkers de middelen hebben om veilig online te surveilleren of aan de gang te gaan met andere digitale veiligheidsvraagstukken. Het project Digi-kamer bestaat daarnaast uit opleidingen om de medewerkers in het basisteam digibekwaam en digibewust te maken. Een team van ambassadeurs binnen het basisteam maken collega's bewust van de digitale mogelijkheden.

Het project is een samenwerking tussen operatiën, het PDC, politieprofessie, Politieacademie en politiemedewerkers ESI (Executief Specifieke Inzet). Begin 2022 waren er in de Eenheid Rotterdam vier Digi-kamers en hier worden in 2022 nog vier aan toegevoegd. Ook basisteams buiten de Eenheid Rotterdam hebben inmiddels interesse, zoals het basisteam Ede in de Eenheid Oost-Nederland.

Voor de beschrijving van de Digi-kamers Rotterdam is een documentenanalyse uitgevoerd en zijn er gesprekken gevoerd met verschillende betrokkenen. Allereerst is gesproken met de regionale projectleider, de betrokken onderzoeker van het PDC en vier coördinatoren van drie Digi-kamers (IJsselmonde, Maas en Rotte en Capelle). Ook is een bezoek gebracht aan een Digi-kamer. Tot slot maken we gebruik van de bevindingen uit het onderzoek van de Eenheid Rotterdam zelf. Dit onderzoek bestaat uit een vragenlijst en een focusgroepenonderzoek. Omdat er al een vragenlijstonderzoek liep naar de ervaringen van operationele medewerkers met de Digi-kamers, is ervoor gekozen om niet daarnaast nog een vragenlijst uit te zetten onder de medewerkers.

Wat zijn Digi-kamers?

De Digi-kamers zijn zoals gezegd fysieke ruimtes waar politiemedewerkers de faciliteiten vinden voor online surveilleren en andere digitale bevestigingen. Daarnaast fungeren de Digi-kamers als ontmoetingsplek voor collega's van verschillende afdelingen om samen aan de slag te gaan met online vraagstukken. De beweging die de Digi-kamers op gang (wil) brengen is dan ook breder dan alleen het beschikbaar stellen van een ruimte met geschikte middelen voor online onderzoek. Het project Digi-kamers wordt ingezet om medewerkers van het basisteam op een laagdrempelige manier kennis te laten maken met de waarde van online mogelijkheden voor de basispolitiezorg.

Hoe zijn de Digi-kamers georganiseerd?

Elke Digi-kamer heeft een coördinator en een projectteam van gemotiveerde medewerkers die fungeren als ambassadeur. De leden van het projectteam maken collega's bewust van online mogelijkheden en helpen hen op weg of motiveren hen om hier zelf mee aan de slag te gaan. Het projectteam bestaat uit verschillende typen medewerkers: 'van elke kleur een ambassadeur' om ontschotting te bevorderen en integrale samenwerking te stimuleren. Het gaat dan om wijk- en jeugdagente, medewerkers VVC en Intake & Service. Door enthousiaste collega's de digitale mogelijkheden uit te laten dragen, wordt gehoopt op een olievlekwerking op het hele basisteam.

Om aan de slag te kunnen met online vraagstukken worden executieve medewerkers getraind met een basisopleiding OSINT (open source intelligence)/ OIS (opsparing internet sociale media) door de Politieacademie. Medewerkers worden per basisteam geselecteerd voor de opleidingen, waarbij de coördinator van de Digi-kamers aan het MT vraagt wie er deel kan nemen. Naast een basistraining zijn er verschillende workshops gegeven voor doelgroepen, bijvoorbeeld aan medewerkers van Intake & Service over aangiftes met een digitaal component of bij VVC over online fraude. Ook zijn executieve medewerkers van de basisteams naar de 'digitale wasstraat' geweest. Dit is een training van een uur, waarin medewerkers leren met wat er allemaal mogelijk is op het internet. Bijvoorbeeld dat je op Telegram binnen 30 seconden een vuurwapen kan kopen. Bovenstaande workshops en trainingen worden georganiseerd door de coördinator en het projectteam van de Digi-kamer.

De invulling van de Digi-kamers in de Eenheid Rotterdam verschilt in reikwijdte. Er zijn Digi-kamers die een heel district bedienen en Digi-kamers die voor één basisteam zijn. De Digi-kamers hebben een mailbox waar medewerkers vragen naartoe kunnen sturen, maar in de praktijk gaat dit via de ambassadeurs, die rechtstreeks worden aangesproken. Daarnaast kunnen de medewerkers ook zelf naar de Digi-kamer om alleen of samen met anderen met digitale vraagstukken aan de slag te gaan. De coördinatoren sluiten aan bij overleggen om mee te denken over digitale mogelijkheden.

Wat doet de Digi-kamer?

Digitale vraagstukken

De digitale vraagstukken waar medewerkers van basisteams mee te maken krijgen en waarmee zij met hulp van het projectteam en de Digi-kamer aan de slag gaan, zijn divers. Het gaat bijvoorbeeld om het uitvoeren van digitale bevestigingen naar aanleiding van signalen in de wijk en om handhaving in het digitale domein. Concreet kan gedacht worden aan digitale opsporing naar daders van stalking via Instagram of Facebook, kennis over de juiste vragen bij een aangifte met een digitaal component of zicht op activiteiten van de jeugd via Snapchat. De betrokkenen zien tal van mogelijkheden om zicht te krijgen op activiteiten die doorgaans onzichtbaar blijven, omdat ze onvoldoende zichtbaar zijn voor de politie of omdat er geen melding of aangifte wordt gedaan. Bijvoorbeeld op de thema's jeugd of ondermijning. Zie ook het onderstaande kader.

Slachtoffer- en daderschap van drillrap-gerelateerde activiteiten zijn een voorbeeld waar de meerwaarde van digitaal surveilleren goed naar voren komt. Slachtoffers van dit type geweld doen meestal geen melding of aangifte uit angst voor repercussies. Op sociale media zijn echter tal van voorbeelden te vinden van mishandeling. Via digitale surveillance en opsporing lukt het de Digi-kamer van Capelle a/d IJssel om zowel de daders als de slachtoffers in beeld te krijgen.

Preventieve inzet

De Digi-kamer wordt ook ingezet bij jeugdproblematiek. In basisteam Capelle aan den IJssel worden digitale middelen gebruikt om te zien wat er speelt onder de jeugd, vooral in relatie tot drillrap. De kennis wordt vervolgens gebruikt om ouders en scholen meer bewust te maken van waar jongeren zich bevinden. Bij zorgen van bijvoorbeeld school, worden ouders soms met hun kind uitgenodigd in de Digi-kamer. De telefoon wordt dan, met toestemming van de ouders die het abonnement betalen, gekoppeld aan het digitale en interactieve scherm om ouders bewust te maken van waar hun kind allemaal mee te maken krijgt in de digitale wereld. Het gaat dan om fenomenen als sexting en (ernstig) geweld. De coördinator en jeugdagente van het basisteam werken ook samen met de gemeente en het Centrum voor jeugd en gezin en geven voorlichting.

De informatie uit het digitale domein wordt gebruikt om in gesprek te gaan met jongeren. Tevens wordt het gebruikt om medewerkers voor te lichten. De aangiftebereidheid van jongeren die te maken krijgen met drillrap-gerelateerd geweld, zoals het laten uitkleden of slaan van een jongere om dit vervolgens te filmen en online te zetten, is laag. Jongeren schamen zich, denken dat het geen zin heeft of zijn bang dat de dader hun naam en adres (uit de aangifte) online zet. Collega's dachten voorheen soms dat het onwil was van jongeren die niks wilden zeggen wanneer zij met hun ouders binnenkwamen.

De middelen uit de Digi-kamer worden ook gebruikt om voorlichting aan collega's te geven over sexting. Dit om secundaire victimisatie te voorkomen, bijvoorbeeld wanneer een meisje aangifte doet van een seksueel filmpje dat zonder haar toestemming online is geplaatst.

Ontwikkeling

De ambitie is om de Digi-kamer ook te gaan gebruiken voor de socialemediacommunicatie van het basisteam. Nu doen veel medewerkers dit nog op hun privételefoon, maar nu er een Digi-kamer is, zijn er meer mogelijkheden om dit professioneler aan te pakken. Het gaat dan om gebiedsgerichte communicatie, bijvoorbeeld een 'opsporing verzocht filmpje' via Instagram of Facebook om informatie te verzamelen voor de afdeling VVC (Veel Voorkomende Criminaliteit).

Wat zijn de opbrengsten?

Eigen onderzoek Eenheid Rotterdam

De Eenheid Rotterdam doet zelf onderzoek naar de opbrengsten van de Digi-kamers middels een vragenlijst (met een 0- en een 1-meting) en focusgroepen. Ten tijde van dit schrijven waren de bevindingen van de 0-meting (uitgevoerd in het najaar 2021) en uit het onderzoek middels focusgroepen beschikbaar.

Uit de vragenlijst blijkt dat 95 procent van de respondenten bekend is met de Digi-kamer. Hiervan heeft 41 procent onlangs gebruikgemaakt en 55 procent is wel bekend met de Digi-kamer, maar heeft hier nog geen gebruik van gemaakt. Wanneer gevraagd wordt naar het gebruik van de Digi-kamer in de afgelopen vier maanden, dan heeft 12 procent gebruikgemaakt van de Digi-kamer. In hoeverre er verandering is opgetreden in het meer digibewust en digibekwaam worden zal blijken uit de 1-meting.

Het focusgroepenonderzoek bestaat uit twee focusgroepen (de basisteams Maas -Rotte en IJsselland en het basisteam Rotterdam-Zuid) en richtte zich op de bijdrage van de Digi-kamers aan effectievere samenwerking en resultaten voor de operatie. De deelnemers waren afkomstig uit het basisteam/VVC-ZSM/PCC OPCO, DRR en het DIK. Bij de focusgroep van Maas & Rotte en IJsselland waren acht deelnemers en bij Rotterdam-Zuid drie deelnemers. In Rotterdam-Zuid is de Digi-kamer nog niet bemand, waardoor er nog weinig conclusies konden worden getrokken over de samenwerking. Uit de andere focusgroep bleek dat er nog veel verbeterd kan worden op het gebied van interne samenwerking, omdat medewerkers elkaar niet altijd weten te vinden.

Meer digibewust en digibekwaam

De ervaring van de coördinatoren is dat de medewerkers van het projectteam een belangrijke rol spelen bij het meer digibewust en -bekwaam

maken van de andere medewerkers. Er is een grote behoefte aan iemand binnen het basisteam waar medewerkers naartoe kunnen stappen met digitale vragen. De coördinatoren merken dat er inmiddels veel voorbeelden zijn (operationele casuïstiek) waaruit de meerwaarde blijkt van het digitaal kijken naar gebiedsgebonden politiewerk. Medewerkers krijgen hierdoor meer zicht op wat er allemaal gebeurt in het werkgebied. Collega's weten de Digi-kamers steeds beter te vinden. Waar de coördinatoren en het projectteam in het begin vooral bezig waren met het aanjagen en inzicht geven in digitale mogelijkheden bij operationele vraagstukken, denken medewerkers hier nu steeds vaker zelf aan en gaan zelf aan de slag.

Medewerkers van Intake & Service weten bijvoorbeeld nu beter weten hoe ze om moeten gaan met een aangifte van digitale criminaliteit en sturen daardoor minder snel iemand weg. Hetzelfde geldt voor VVC, bij opsporing van delicten met een digitaal component of delicten waar digitale sporen kunnen zijn, zoals bij een vermissing. Ook bij vermissingen zien de coördinatoren dat er nu sneller wordt gedacht aan de Digi-kamer voor digitale opsporing.

Besparen van capaciteit

Uit de gesprekken blijkt dat het steeds duidelijker wordt bij de basisteams met een Digi-kamer dat met het gebruik van digitale middelen inzet bespaard kan worden.

Drie voorbeelden:

- Via een live-functie op Snapchat en Instagram kan op voorhand worden ingeschat hoe groot een probleem is en hoeveel mankracht er moet worden ingezet, (bijvoorbeeld bij een melding van overlast door jeugd).
- Een ander voorbeeld is het controleren van de avondklok. Als een persoon toestemming geeft om vooraf een foto te maken van zichzelf in de woonkamer (in het bijzijn van een politieambtenaar), dan kan die later worden gebruikt om via Facetime te controleren of iemand thuis is. Openbare sociale media-accounts kunnen ook helpen bij dergelijke controles.
- Sociale mediacontent wordt gekoppeld aan verdachte gedragingen in de buitenruimte. Zo zag men in de wijk vaak een verdacht persoon bij containers op vreemde tijdstippen. De man had geen vermogen of werk en droeg geen sieraden of dure kleren. Op sociale media kwamen ze deze persoon tegen op een foto bij een bekende drillrapper. Het ging om een vakantiefoto waarop te zien was dat de man dure kleding en een horloge van tienduizenden euro's droeg. Ook had hij een dure telefoon. Bij terugkomst is hij gecontroleerd bij een verkeerscontrole en aangehouden voor witwassen, wegens onverklaarbaar vermogen. Fysieke observaties waren in dit geval veel tijdrovender geweest.

Wat zijn succesfactoren en aandachtspunten?

De Eenheid Rotterdam is positief over de Digi-kamers en breidt het aantal Digi-kamers om deze reden ook uit. Uit de interviews zijn een aantal succesfactoren opgetekend.

Dichtbij en toegankelijk

De ervaring bij de coördinatoren is dat medewerkers sneller gebruikmaken van de Digi-kamer wanneer deze binnen hun eigen basisteam is gevestigd, in plaats van elders in het district. Reistijd werkt drempelverhogend en een locatie elders maakt medewerkers minder vertrouwd met de Digi-kamers. Ook is de bekendheid van de projectmedewerkers groter, wanneer deze uit het eigen team komen. Daarnaast is toegankelijkheid een belangrijke succesfactor. De Digi-kamer is in principe altijd open, zodat iedereen gebruik kan maken van de (middelen van) de Digi-kamer wanneer dat nodig is.

Coördinatoren en projectteam

De coördinator en het projectteam van de Digi-kamer zijn belangrijk. Zij vervullen een aanjagende rol om digibewustzijn en -bekwaamheid laagdrempelig onder de aandacht te brengen en te houden. Door te kiezen voor een projectteam met medewerkers van elk proces, komt de digitale beweging op elk team terecht. Uit het onderzoek van de Eenheid Rotterdam zelf blijkt tevens dat

medewerkers met vragen het meest afstappen op een collega of de coördinator van de Digi-kamer en minder snel zelf op zoek gaan op internet of Agora.

Draagvlak en enthousiasme bij operationele leidinggevenden

Zoals bij elke organisatorische cultuurverandering is draagvlak en enthousiasme van het management een belangrijke succesfactor. Het gaat dan niet alleen om het uitdragen van het belang van digitale mogelijkheden in het werk, maar ook om het geven van ruimte aan het projectteam en aan medewerkers om de benodigde opleidingen te volgen. En vervolgens om hen voldoende tijd en middelen te geven om het ook daadwerkelijk in praktijk te brengen. De teamchefs en operationele coördinatoren (OPCO's) spelen een belangrijke rol. Het helpt bijvoorbeeld wanneer de OPCO bij het uitzetten van werkopdrachten denkt aan de mogelijkheden van de Digi-kamer.

Aantrekkelijke ruimte creëren, inclusief de benodigde financiële middelen

Om het gebruik van de Digi-kamer te bevorderen is het belangrijk dat deze er aantrekkelijk uitziet. Dat het een toegankelijke ruimte is waar collega's graag samenkomen om te overleggen en samen aan de slag te gaan. Het alleen vrijmaken van een kamertje met een tafel waar je je laptop neer kan zetten, nodigt onvoldoende uit. Denk bijvoorbeeld aan een ruimte met een goede vergadertafel, een zitje en plekken met vaste werkstations en

plekken waar je een laptop aan kan sluiten. Ook de juiste software en snelle computers maken dat de Digi-kamer een prettige ruimte wordt om te werken. Bovenstaande vraagt echter wel om financiële middelen die een basisteam soms lastig vrij kan maken. De gesproken coördinatoren benadrukken echter dat dit een belangrijk aspect is.

Daarnaast zijn er een aantal aandachtspunten:

Duidelijkheid over juridische kaders

Uit de eerste evaluatiemeting van de Eenheid Rotterdam blijkt dat er behoefte is aan duidelijke kaders voor de verwerking van informatie uit de Digi-kamer. Er was bijvoorbeeld onduidelijkheid over wanneer onlinebevragingen of online surveilleren valt onder structurele observaties (Wet BOB), waar toestemming van een officier van justitie voor nodig is. Medewerkers waren soms (te) voorzichtig en ook voor officieren was het soms ingewikkeld.

De coördinator van een van de Digi-kamers is samen met het OM en juristen van de eenheid bezig met het (her)schrijven van het juridische kader en de vertaling hiervan naar de praktijk. Wanneer dit gereed is, is er een leidraad waar ook andere eenheden hun voordeel mee kunnen doen. Hoewel hier behoefte aan was, merken we op dat niet elke respondent dit even belangrijk vindt. Belangrijke praktijkles is in elk geval om het Openbaar Ministerie te betrekken bij de digitale ontwikkelingen.

Geschiede opleidingen

Het opleiden van medewerkers is een belangrijk onderdeel van de (beweging rondom) de Digi-kamers. De Politieacademie is qua opleidingsaanbod echter onderbemand en de door andere partijen aangeboden OSINT-opleidingen sluiten vaak niet goed aan op de specifieke behoefte van de basisteams. De Digi-kamers hebben daarom zelf workshops en trainingen ontwikkeld. Deze spelen goed in op wat er nodig is en speelt binnen de basisteams. Het ontwikkelen hiervan kost echter wel veel tijd.

Samenwerking met de DRIO

Een goede samenwerking en communicatie met de DRIO is belangrijk, omdat werkzaamheden van de Digi-kamers en de DRIO (deels) kunnen overlappen. Voor het basisteam is het daarom belangrijk om geen activiteiten te ondernemen die de DRIO al doet. Grofweg gaat het bij de DRIO meer om analyses, terwijl het basisteam zich richt op digitale actuele operationele vraagstukken. Uit het onderzoek van de Eenheid Rotterdam zelf blijkt dat interne samenwerking in het algemeen een aandachtspunt is.

Wat zijn de stappen voor een succesvolle implementatie?

Hierboven zijn al een aantal factoren genoemd die van belang zijn voor de Digi-kamer en het creëren van de bijbehorende digitale beweging in de GGP. Stapsgewijs gaat het om:

1. Fysieke ruimte beschikbaar stellen en uitrusten met de juiste middelen;
2. Coördinator aanstellen en een enthousiast projectteam samenstellen;
3. Inventariseren welke opleidingen/workshops/trainingen er nodig zijn op het basisteam en medewerkers hiervoor (gefaseerd en selectief) inplannen;
4. In het begin veel aanjagen en laten zien wat er digitaal mogelijk is. Begin klein, bijvoorbeeld met het veiligstellen van filmpjes op sociale media;
5. Benoem de (kleine) successen en draag deze actief uit om het digibewustzijn onder collega's te verhogen;
6. Laat collega's gaandeweg meer dingen zelf doen en ondersteun hen als het niet lukt of wanneer specifieke expertise nodig is;
7. Houd rekening met een langere periode voordat medewerkers op een basisteam voldoende digibewust en digibekwaam zijn om zonder hulp zelf digitaal aan de slag te gaan.



Hoe is het project geborgd?

De projectleider van de Eenheid Rotterdam heeft een *Handelingskader Digi-kamers eenheid Rotterdam* opgesteld. Hierin staat de vraag centraal: Met welk doel wil men onderzoek doen op het internet en sociale media. Het handelingskader is visueel en bevat een stroomschema om medewerkers snel inzicht te geven in hoe zij voorziene en onvoorziene online vraagstukken voor de GGP integraal kunnen aanpakken. Dit handelingskader is een levend document dat doorlopend wordt aangepast. Ook zijn interne projectdocumenten beschikbaar en loopt er een intern evaluerend onderzoek naar de Digi-kamers.

Het is nog niet duidelijk of de Digi-kamers een permanent karakter krijgen. In principe is het doel dat elke medewerker uiteindelijk dusdanig digibewust en -bekwaam is dat de Digi-kamers niet meer nodig zijn. Sommige respondenten pleiten echter voor een structurele senior digitaal op de basisteams, zodat er altijd iemand is om medewerkers te begeleiden bij moeilijke digitale vraagstukken.

Samengevat

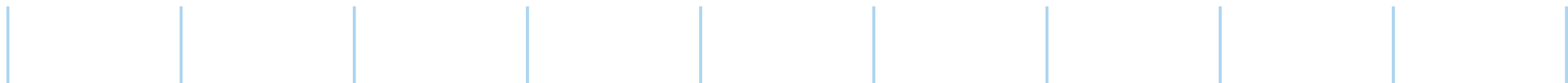
- Een Digi-kamer is een fysieke ruimte waar medewerkers de middelen hebben om veilig aan de slag te gaan met digitale vraagstukken. Het project omhelst daarnaast opleidingen en initiatieven om basisteams meer digitaal bewust en bekwaam te maken.
- Elke Digi-kamer heeft een coördinator en een projectteam van gemotiveerde medewerkers die fungeren als ambassadeurs op de teams.
- De Digi-kamer wordt gebruikt voor:
 - Digitale bevestigingen (bijvoorbeeld naar aanleiding van signalen uit de wijk);
 - Veiligstellen van online sporen;
 - Zicht krijgen op activiteiten in de wijk die voorheen onopgemerkt bleven, zoals geweld of sexting;
 - Preventieve inzet, bijvoorbeeld om in gesprek te gaan met jongeren of het geven van voorlichting;
- Opbrengsten zijn:
 - Medewerkers worden meer digibewust en – bekwaam, met name doordat ze naar een ambassadeur toe kunnen stappen bij vragen;
 - Meerwaarde in operationele casuïstiek;
 - Meer zicht op wat zich afspeelt in de wijk;
 - Meer kennis over omgaan met aangiften met een digitale component;
 - Meer kennis bij opsporing van delicten met een digitale component;
 - Door de inzet van digitale middelen kan capaciteit bespaard worden.
- Succesfactoren:
 - Dichtbij en toegankelijk;
 - Digi-kamers per basisteam werken beter dan een Digi-kamer per district.
 - Coördinatoren en projectteam: zij vervullen immers een aanjagende rol en zijn ambassadeurs;
 - Draagvlak en enthousiasme bij operationeel leidinggevenden;
 - Creëren van een aantrekkelijke ruimte met de juiste middelen.
- Aandachtspunten:
 - Behoeftte aan duidelijkheid over juridische kaders;
 - Zorgen voor geschikte opleidingen;
 - Interne samenwerking, specifiek afstemming met de DRIO.

Links

- › [Digi-kamers Eenheid Rotterdam](#)
- › [Handelingskader](#)
- › [Visiedocument](#)

Conclusie

- › Diversiteit
- › Overkoepelende lessen: succesfactoren, aandachtspunten en best principles
- › Lessen voor borging
- › Tot slot



De digitalisering van de samenleving en de invloed daarvan op het politiewerk is niet voorbehouden aan specialisten binnen de politie. Niet alleen gespecialiseerde teams (Team High Tech Crime, Teams Digitale Opsporing (TDO) en de regionale cybercrimeteams), maar ook de basisteams hebben te maken met digitale criminaliteit. Naast deze verandering in werkaanbod, biedt de digitalisering nieuwe kansen voor de lokale opsporing die nog niet altijd benut worden. En tot slot biedt digitalisering nieuwe mogelijkheden om met burgers in contact te komen. Dit kan gaan om het leggen van verbinding met groepen waar nog weinig contact mee is, maar ook om het informeren van burgers of het vragen om informatie, bijvoorbeeld bij een vermissing.

Binnen de GGP zijn er tal van digitale initiatieven in de eenheden. Zoals we bij de diverse beschrijvingen gezien hebben, zijn veel van deze initiatieven gericht op het meer digitaal bekwaam maken van de medewerkers. Eenheden willen binnen de basisteams een cultuuromslag en een digitale beweging creëren, zodat het gewoon wordt om digitale kansen te benutten. Hiervoor geldt uiteraard dat medewerkers moeten weten wat deze kansen en mogelijkheden zijn, hoe je deze zelf uitvoert en wat ze opleveren. De stap naar deze digitale beweging levert tal van lessen en succesfactoren op waar de GGP haar voordeel mee kan doen. In dit laatste hoofdstuk beantwoorden we de onderzoeksvragen op basis van de overkoepelende bevindingen uit de beschreven projecten. De overkoepelende onderzoeksvragen zijn:

- Welke diversiteit aan inhoud, doel en projectvormgeving is te zien in de acht digitale podiumprojecten?
- Welke overkoepelende succesfactoren, aandachtspunten of stappen zijn te destilleren uit de acht podiumprojecten die van belang zijn voor de succesvolle implementatie van een digitaal project?
- Wat werkt binnen de podiumprojecten: wat zijn de ‘best principles’?
- Welke lessen zijn er op het gebied van borging en doorontwikkeling te formuleren?

Per project is een beknopt onderzoek uitgevoerd dat aansluit bij het betreffende project. Er zijn documentanalyses uitgevoerd, diepte-interviews gehouden en vragenlijsten uitgezet. Op basis hiervan zijn de verschillende beschrijvingen opgetekend.

Diversiteit

Van de acht projecten die in dit onderzoek zijn beschreven, zijn er vijf gericht op het meer digitaal bewust en bekwaam maken van de medewerkers op de teams. Drie projecten hebben een ander (hoofd) doel. Bij de cybervrijwilligers is het hoofddoel het ondersteunen van de politie met digitale kennis en vaardigheden, maar is te zien dat medewerkers hierdoor ook zelf meer kennis en vaardigheden krijgen. Twee initiatieven hebben een specifiek doel. De NFC-app is een innovatie om het muteren op straat te stimuleren en makkelijker te maken voor de GGP-medewerkers en bij Gamet met de politie gaat het om verbinding leggen met jongeren. In tabel 4 zijn hoofddoel, inhoud en vorm van de acht projecten schematisch weergegeven.

Tabel 4 Acht digitale projecten met hoofddoel, inhoud en vormgeving

	Hoofddoel	Inhoud	Vormgeving
Digitaal flexteam	Het district IJsselland digitaal vaardiger maken.	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliteren, organiseren training en voorlichting. • Prikkelcampagne. • Ondersteuning op de werkvloer. • Oppakken preventieve projecten. 	Instellen van een apart team binnen het district (dat een regulier flexteam vervangt).
IT-coaches	De basisteams digitaal vaardiger maken. Dit project is gestart in District Twente en heeft navolging gekregen in het basisteam Ede en in de Eenheid Oost-Brabant.	<ul style="list-style-type: none"> • Plaatsen van digitale experts (IT-coaches) binnen de basisteams om digitaal learning-on-the-job te stimuleren. 	Aanstellen van een expert (intern of extern geworven) op het team.
NFC-app	Makkelijker en sneller muteren, meer tijd aanwezig zijn in de wijk, meer digitaal vaardig.	<ul style="list-style-type: none"> • NFC-app programmeren en scannen op locaties of bij evenementen en controles. 	1 Next-Genner ¹ is landelijk coördinator en beheert (voor nu) de hulpmiddelen.
Digitaal Bekwaam	Medewerkers meer digitaal bekwaam maken.	<ul style="list-style-type: none"> • Programma met twee workshops (op locatie) en twee e-learnings. 	Workshopleiders (intern) leiden het programma.
Gamen met de politie	Meer verbinding creëren tussen politie en jongeren.	<ul style="list-style-type: none"> • Gamen wekelijks online (oorspronkelijk opzet landelijke pilot). • Gamen toernooi. • Gamen op locatie. 	Landelijke projectleider en faciliteiten (elk team kan middelen aanschaffen).
Cybervrijwilligers	Ondersteunen van de politie met actuele kennis en expertise: sociale media, cyber- en gedigitaliseerde criminaliteit.	<ul style="list-style-type: none"> • Organiseren trainingen en voorlichting. • Ondersteuning cyberaangifte. • OSINT, MMA veredelen, veilig stellen digitale bronnen. • Advisering. 	Aanstellen externe cybervrijwilligers.
Digitaal District Midden-Nederland	Digitale bewustwording en vaardigheden collega's vergroten; dader- en slachtofferpreventie; disruptie en kennisontwikkeling.	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliteren, organiseren training en voorlichting. • Preventieve interventies uitvoeren/aanjagen. • Disruptieve acties. • Samenwerking t.b.v. slachtofferpreventie. • Stimuleren meer capaciteit. 	Apart digitaal district met districtschef.
Digi-kamers	Digibewustzijn en -bekwaamheid van de medewerkers in de eenheid vergroten.	<ul style="list-style-type: none"> • Opzetten van Digi-kamers met benodigde middelen. • Faciliteren, organiseren training en voorlichting. • Instellen coördinator en projectteam om aan te jagen/ helpen uitvoeren/motiveren. 	Creëren van fysieke ruimtes, een coördinator en een projectteam.

¹ Next Generation: Een groep jonge medewerkers die middels een ontwikkeltraject samen nadenken over de toekomst van de politie en hun eigen toekomst bij de politie.

Overkoepelende lessen: succesfactoren, aandachtspunten en best principles

In de beschrijvingen zijn reeds de succesfactoren en aandachtspunten per project beschreven. Overkoepelend hebben we de volgende lessen geformuleerd.

Leren doe je op de werkvloer

Het werkt positief wanneer er een bekend iemand met digitale expertise op de werkvloer aanwezig is (zoals bij de IT-coaches, cybervrijwilligers, Digi-kamers). Zo weten medewerkers bij wie ze terecht kunnen en leren zij direct welke digitale kansen er in hun werkzaamheden zijn waar ze op kunnen letten. Dit gaat om het stellen van de juiste vragen bij een aangifte, maar ook om het veiligstellen van digitale sporen of het online surveilleren. Veel medewerkers hebben last van 'digi-vrees', waardoor ze minder snel aan de gang gaan met digitale delicten of delicten met een digitaal component. Digitale kansen worden daardoor niet benut. Het fysiek aanwezig zijn van iemand bij wie medewerkers terecht kunnen met vragen en die hen kan laten zien wat er digitaal mogelijk is, maakt dat medewerkers op een laagdrempelige en praktische manier vaardiger worden.

Behoefte aan handen aan het bed

Medewerkers in de basisteams hebben veel op hun bord liggen en capaciteitsproblemen spelen in de meeste teams. Enkel het alert maken van medewerkers op digitale kansen en het laten volgen van e-learning maakt dan ook niet dat mensen hier vervolgens zelf mee aan de slag gaan. Er is behoefte aan iemand die ze daadwerkelijk kan helpen met een vraag. Bijvoorbeeld als er een filmpje veiliggesteld moet worden. Als een medewerker bij elke digitale vraag zelf eerst uit moet zoeken hoe je dat precies doet, verdwijnt al snel de motivatie. Wanneer er iemand is die hierbij kan helpen en kan uitleggen hoe je dat zelf kan doen, is er meer kans dat medewerkers het de volgende keer zelf doen. Al blijft dit voor sommige medewerkers iets waarbij ze hulp nodig hebben.

Laat meerwaarde zien voor de basisteams

Initiatieven die meer overkoepelend zijn in een eenheid of district zijn niet altijd voldoende zichtbaar bij de basisteams. Dit geldt bijvoorbeeld voor het Digitaal flexteam en het Digitaal District Midden-Nederland. Hoewel deze teams een veelvoud aan nuttige initiatieven ontplooien, is dit voor de medewerkers in de basisteams niet altijd duidelijk. Het is voor deze teams van belang om het aanbod voldoende aan te laten sluiten op de behoefte bij de teams.

Belang maatwerk

Niet elke medewerker is gebaat bij hetzelfde pakket aan maatregelen of interventies om meer digibekwaam en digivaardig te worden. Zo verschilt de startkennis, de manier van leren en het gevoel van urgentie. Het is goed om hier in het aanbieden van opleidingen en trainingen rekening mee te houden. Verder geldt dat er verschillende redenen kunnen zijn, waarom medewerkers nog onvoldoende gebruikmaken van digitale mogelijkheden. Ligt dit aan de participatiegraad van een interventie (zoals een e-learning), aan de inhoudelijke kwaliteit van de interventie of aan gebrek aan tijd om ermee aan de slag te gaan? Om medewerkers mee te krijgen is het van belang om hier inzicht in te krijgen, aan te sluiten bij hun behoeftes en zoveel mogelijk maatwerk te bieden. Maatwerk speelt ook een rol bij het type problematiek. Een basisteam dat veel te maken krijgt met crypto-gerelateerde aangiften is gebaat bij een training op dit gebied, terwijl in een ander basisteam digitaal surveilleren voor jeugdproblematiek relevanter is.

Behoefte aan digitaal expert is continu

In meerdere projecten is het uitgangspunt dat medewerkers gedurende de looptijd van een project voldoende digitaal vaardig zijn geworden en dat daarna het project afgerond is. De behoefte aan digitale expertise lijkt echter structureel in plaats van tijdelijk. Digitale ontwikkelingen zijn er continu en het is een onrealistische verwachting dat medewerkers hier uit zichzelf doorlopend van op de hoogte blijven en zich hierin bekwamen.

Daarnaast zijn er de complexere vraagstukken waar niet elke medewerker mee aan de slag kan na de basistrainingen. De behoefte aan een senior digitaal expert in het basisteam (in welke vorm dan ook) lijkt dan ook blijvend. Als vraagbaak, maar ook om medewerkers te wijzen op nieuwe ontwikkelingen en deze in te brengen in de werkprocessen.

[Draagvlak op strategisch niveau](#)

Het bewerkstelligen van een digitale cultuurverandering op de werkvloer vraagt om draagvlak van het management, zowel op eenheids-, districts- als op teamniveau. In meerdere projecten noemen betrokkenen dit als succesfactor. Het gaat dan om leiding die uitdraagt dat ze digitaal vakmanschap op de werkvloer belangrijk vindt en medewerkers de ruimte geeft om te leren en hier zelf mee aan de slag te gaan. Ook het geven van steun en ruimte aan de projectleiders, coördinatoren of uitvoerders (zoals de cybervrijwilligers en IT-coaches) is in belangrijke mate van invloed op het ervaren succes van de projecten.

Lessen voor borging

De beschreven projecten zijn op verschillende manieren geborgd. Overkoepelend hebben we een viertal lessen voor borging geformuleerd.

[Blijvende aandacht](#)

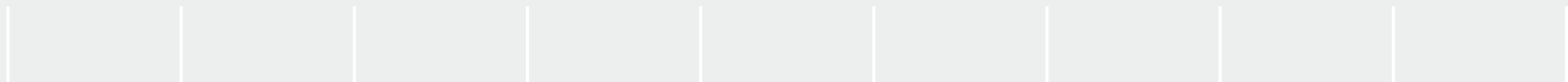
Het belang van het meer digitaal werken binnen de GGP lijkt goed te zijn doorgedrongen. Het realiseren van deze cultuurverandering is echter een zaak van lange adem en niet snel gerealiseerd. Positief is dat uit de projecten blijkt dat medewerkers op de werkvloer digitale expertise in het algemeen verwelkomen. Medewerkers zijn blij dat ze bij iemand terecht kunnen met digitale vragen en dat iemand deze uit kan voeren. Het echt ontwikkelen van digitale vaardigheden bij medewerkers gaat echter minder snel en vraagt om investering voor langere tijd. Zoals in de vorige paragraaf al opgemerkt is, is het daarna van belang om te beseffen dat de behoefte aan extra digitale expertise desondanks blijvend is.

[Beschikbaar maken van projectplannen, workshops, presentaties en trainingen](#)

Binnen de verschillende projecten wordt veel ontwikkeld. Projectplannen, maar ook lesmateriaal zoals trainingen, workshops en presentaties. De bestaande opleidingen binnen de Politieacademie worden niet altijd hoog gewaardeerd en kennen wachttijden. Digitaal medewerkers ontwikkelen daarom veel lesmateriaal zelf. Andere teams en eenheden kunnen hier uiteraard baat bij hebben voor hun eigen trainingsdoeleinden. Het centraal verzamelen en beschikbaar stellen van digitaal lesmateriaal (met contactpersoon) is dan ook zeker van meerwaarde.

[Onderzoek de opbrengst van de interventies en projecten](#)

Bij de verschillende projecten (of deelinitiatieven) is niet altijd aandacht voor onderzoek of het project opbrengt wat het beoogde. Doelstellingen zijn niet altijd concreet genoeg geformuleerd om dit goed te onderzoeken en het is niet altijd duidelijk op basis van welke criteria er bepaald wordt om een project wel of niet voort te zetten. Om meer inzicht te krijgen in wat werkt en bij wie, en om hier vervolgens op in te spelen bij de verdere uitvoering van een project, pleiten we ervoor om hier in de beginfase bij stil te staan. Het gaat dan om het concretiseren van de doelen en het (kleinschalig) evalueren van het project.



Vertalen van opbrengsten en aandachtspunten van regionale en lokale initiatieven naar landelijk beleid

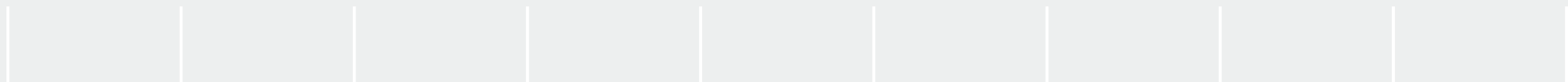
Uit de beschrijvingen die in dit rapport centraal staan, zijn tal van verschillende opbrengsten naar voren gekomen. Naast deze initiatieven zijn er nog tal van andere digitale projecten in het land, waar ook lering uit kan worden getrokken. Na een aantal jaar ‘pionieren’ in de verschillende eenheden, waar veel eenheden nog volop mee bezig zijn, komt het moment om op landelijk niveau de lessen hiervan te trekken en te vertalen naar beleid.

Wat hebben medewerkers op de basisteams minimaal nodig om digitaal aan de slag te gaan? Op welke wijze kan de Politieacademie het beste aansluiten aan de opleidingsbehoefte en op welke wijze kan digitale expertise het beste geborgd worden binnen de basisteams? Hoe verhoudt de flexibele inzet van digitale vrijwilligers zich tot de continue behoefte aan een digitaal expert? Ook de verschillende inbeddingen en ervaringen van teams met bijvoorbeeld de Digi-kamers of IT-coaches vragen op termijn om een landelijke visie als het gaat om de wijze van implementeren of vrijmaken van capaciteit. Zonder dat hierbij de lokale behoefte uit het oog wordt verloren; maatwerk blijft van belang.

Binnen de portefeuille GGP is men zich goed bewust van het belang van meer digitale ontwikkeling binnen de basisteams. Om hier meer richting aan te geven is een visiedocument digitale (vak)ontwikkeling in de GGP opgesteld en er is een menukaart digitale vakontwikkeling voor doelgroepen binnen de GGP in de maak. Verder is er geïnvesteerd in het beter bij elkaar brengen van de kennis en hulpmiddelen die er al zijn binnen de organisatie in de GGP digi academy. De GGP digi academy is te vinden op Agora op de pagina Toolkit politiewerk.

Tot slot

Op regionaal, districtelijk en lokaal niveau zijn er tal van waardevolle initiatieven om politiemedewerkers in de GGP te enthousiasmeren voor digitale kansen en mogelijkheden. De meerwaarde van meer digibewust en digibekwaam werken in de basisteams is evident: betere aangiften, meer zicht op wat er gebeurt in het werkgebied en meer opsporing van delicten die eerder bleven liggen. Digitale communicatiekanalen bieden ook nieuwe mogelijkheden om in contact te komen met (verschillende typen) burgers, al zijn die in deze beschrijvingen wat onderbelicht gebleven. Met deze beschrijvingen hopen we een bijdrage te leveren aan de positieve energie die we bij de betrokken projectmedewerkers zijn tegengekomen en het voortzetten van de digitale beweging in de GGP.



Bijlagen

- › 1. Bevindingen vragenlijst Digitaal flexteam
- › 2. Bevindingen vragenlijst IT-coaches
- › 3. Bevindingen vragenlijst NFC-app
- › 4a. Bevindingen vragenlijst Digitaal Bekwaam Langstraat
- › 4b. Bevindingen vragenlijst Digitaal Bekwaam Leijdal
- › 5. Bevindingen vragenlijst Gamen met de politie
- › 6. Bevindingen vragenlijst Cybervrijwilligers
- › 7. Bijlage Activiteitenoverzicht Digitaal District Midden-Nederland
- › 8a. Visiedocument Digi-kamers Eenheid Rotterdam
- › 8b. “Handelingskader Digi-kamers GGP” Nationale Politie - eenheid Rotterdam



1. Bevindingen vragenlijst Digitaal flexteam

Opzet onderzoek

De vragenlijst is afgenomen via de online tool Question Pro. De vragenlijst is door de plaatsvervangend districtschef van District IJsselland verspreid op 17 februari 2022. De dataverzameling is afgesloten op 4 maart. Halverwege de veldwerkperiode is er een herinnering uitgestuurd. De vragenlijst is door 73 van de 687 benaderde politiemedewerkers van District IJsselland ingevuld, een beperkte respons van 11 procent. Dit betekent dat de resultaten met enige voorzichtigheid betracht moeten worden.

Onderzoekspopulatie

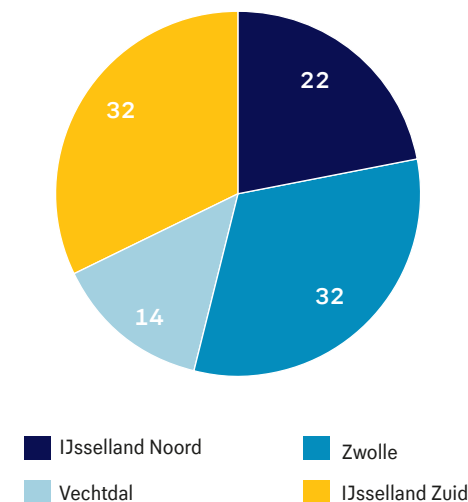
De 73 respondenten variëren in functie. De meesten zijn (hoofd)agent (33%) of wijkagent (22%). Maar ook operationeel experts (OE's: 15%), I&S-medewerkers (10%) en recheurs bij de teamrecherche (8%) hebben de vragenlijst ingevuld. Buiten deze functies zijn respondent (senior) GGP, infomedewerker, senior verkeer, teamchef, brigadier en aspirant.

Iets meer dan één derde van de respondenten heeft een specifieke taak of verantwoordelijkheid op het gebied van digitaal werken (37%). Het gaat met name om een rol bij de inzet van sociale media. Hiernaast worden genoemd: fraudezaken opnemen, openbare bronnen analyseren en het digitaal vaardiger maken van het basisteam.

De helft van de respondenten is langer dan vijftien jaar werkzaam bij de politie (53%). Een andere relatief grote groep betreft respondenten die tussen de elf en vijftien jaar bij de politie werkzaam zijn (27%). De overige 20 procent is tussen de nul en tien jaar bij de politie.

De verdeling van de respondenten over de vier basisteams is weergegeven in figuur 1. De respons verschilt hiermee enigszins tussen de basisteams. De respons is relatief het hoogste in Zwolle (12%) en relatief het laagst in Vechtdal (9%).

Figuur 1 Werkzaam bij het team, N=73, %



Opleiding aangifte gedigitaliseerde criminaliteit I&S

We hebben de I&S-respondenten (zeven) een aantal vragen voorgelegd over aangiftes van gedigitaliseerde criminaliteit en de opleiding die vanuit het flexteam hierover gegeven is.

Van de zeven respondenten hebben er zes regelmatig te maken met een aangifte van gedigitaliseerde criminaliteit: vijf respondenten meer dan één keer per week en één respondent één tot drie keer per maand.

Van de zeven I&S-respondenten hebben er twee de opleiding van het digitale flexteam gevolgd. Deze twee respondenten geven aan dat hun

vaardigheid en kennis over het doen van een aangifte van gedigitaliseerde criminaliteit niet is toegenomen door deze opleiding. Ze gebruiken de werkinstructie en de hulpmiddelen (bijna) nooit. Wel kijkt één respondent soms in de factsheet 'Als ik wil weten om welk feit het gaat' en de andere respondent benoemt dat het handig is om iets op papier te hebben om na te slaan. Ze benoemen de volgende aandachtspunten over de opleiding, werkinstructie of hulpmiddelen:

'Het knip-en-plakwerk dat werkt niet prettig, daarom is het sneller om zelf een aangifte op te nemen dan om die lijsten te sturen, dat maakt het werk er niet makkelijker op.'

'Ik vond de presentatie met te veel snelheid. Eenzijdige communicatie. Of het er ff ingepompt moest worden.'

Beide respondenten zijn het niet eens met de stellingen dat door de training, werkinstructie en hulpmiddelen voor aangifte beter en sneller informatie voor de opsporing van gedigitaliseerde criminaliteit wordt opgehaald.

Van de I&S-respondenten die de training niet hebben gevolgd, gebruiken twee de werkinstructie en hulpmiddelen. Hetgeen in totaal leidt tot twee van de zeven I&S-respondenten die hier gebruik van maken. Van hen heeft er één een redelijk sterke behoefte aan een (online) opleiding hierover.

Roadshow

Van de 73 respondenten hebben er vier deelgenomen aan de roadshow sociale media (6%). We zijn nagegaan of er bij deze deelnemers aan de roadshow een ontwikkeling is geweest in het kennisniveau. In tabel 5 staan de bevindingen van de vier deelnemers.

Tabel 5 Ontwikkeling kennis sociale media, N=4

	Verbetering	Geen verbetering
Waar je sociale media in het politiewerk voor kan gebruiken	2	2
Hoe je je op sociale media als politie moet gedragen	1	3
Hoe je een goede post maakt	1	3
Het doen van een oproep voor informatie, zoals een getuigenis, via sociale media	1	3

Bij één respondent is het socialemediagebruik (door de persoon zelf en het team) door de roadshow toegenomen. Er wordt meer informatie gedeeld over het politiewerk dat het team in de wijk doet en er worden berichten geplaatst over incidenten waar informatie over gewenst is. Bij de drie andere respondenten is hierin geen ontwikkeling, zij zijn niet vaker sociale media gaan gebruiken.

Aandachtspunten voor de roadshow:

'Het zou mooi zijn als we meer kunnen oefenen met het maken van berichten tijdens zo'n opleiding.'

*'Nog meer praktijkvoorbeelden benoemen.
Eventueel casus inbrengen en deelnemers
laten brainstormen hoe dit aan te pakken.
Opsporingscommunicatie dan wel
mediadesk betrekken.'*

Prikkels digitaal bewust

Het flexteam heeft de collega's van district IJsselland met verschillende prikkels geprobeerd meer digitaal bewust te maken. Alvorens we alle prikkels afzonderlijk doorlopen geven we in tabel 6 een overzicht van de resultaten. Het bereik van vier van de dertien prikkels is redelijk te noemen (tussen de 31 en 52 procent heeft de prikkel gezien). Bij de overige negen prikkels is het bereik redelijk tot zeer beperkt (tussen de 1 en 22 procent). Bij de respondenten die door een prikkel bereikt zijn, is een wisselend effect waar te nemen. Teruggerekend tot de gehele onderzoekspopulatie hebben de meeste prikkels maar bij enkele respondenten voor een positieve ontwikkeling gezorgd. De meest positieve ontwikkeling is er bij het meer bekend worden van de benadermogelijkheden van de verschillende digitale teams binnen het district (23%). De minst positieve ontwikkeling is er bij de Nieuws-Bomb (1%).



Tabel 6 Totaalbeeld bereik en effect prikkels, N=66-72

	Bereik	Ontwikkeling (bij bereikten)	Ontwikkeling (bij hele onderzoeks- populatie)
Poster online vindbaarheid	52%	21%	4-6%
Poster getuige oproep via sociale media	35%	32-40%	11-14%
Bereikbaarheid digitale ondersteuningspunten	31%	64%	23%
Nieuws-Bomb gedigitaliseerde criminaliteit	10%	14%	1%
Digitaal bewust quiz	11%	43%	4%
Lees, luister en kijktips	1%	100%	1%
Wachtwoordsterkte	22%	20%	4%
Zaken oplossen via sociale media	43%	35%	14%
Virtual Reality (VR) digitale zaken plaats delict	13%	78%	10%
Augmented Reality (AR) digitale zaken plaats delict	6%	50%	3%
Instructiefilm Keepass	8%	20%-80% ¹	2%-6%
Instructiefilm Google	9%	44%-67% ²	4%-6%
Filmpje bevindingen 1-meting	5%	33%	2%

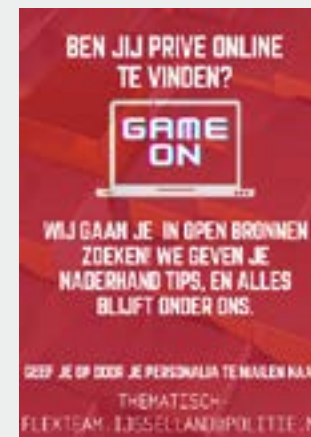
¹ 20% is gebruik, 80% is meer kennis.

² 44% is gebruik, 67% is meer kennis.

³ De vragen over het ervaren van de prikkels zijn tot en met de e-mail met telefoonnummers door 71 respondenten ingevuld.

Poster online vindbaarheid

De poster over online vindbaarheid is door bijna de helft van de respondenten³ gezien (52%). Van de 34 respondenten die de poster hebben gezien hebben er 27 niets ondernomen naar aanleiding van de poster en zeven dus wel. Drie respondenten hebben zichzelf minder online vindbaar gemaakt (4% van alle respondenten) en vier respondenten hebben hun personalia doorgestuurd naar het e-mailadres (6% van alle respondenten).



Poster getuigenoproep op sociale media

Iets meer dan een derde van de respondenten (35%) heeft de poster over het gebruik van sociale media voor een getuigenoproep gezien. Van deze respondenten (25) geeft 40 procent aan dat ze voordat ze deze poster zagen niet wisten hoeveel lezers er zijn van een getuigenoproep via sociale media (14% van alle respondenten). En 32 procent stelt dat ze bij behoefte aan informatie van een getuige eerder sociale media gaan gebruiken. Dit is 11 procent van alle respondenten.



Bron: Digitaal flexteam

E-mail telefoonnummers digitale ondersteuningspunten

Iets minder dan een derde van de respondenten (31%) heeft de e-mail van het flexteam gezien met telefoonnummers en een korte toelichting van de verschillende teams die in IJsselland betrokken zijn bij digitale zaken. Het merendeel van deze 22 respondenten vinden het nu redelijk duidelijk bij wie ze met een digitale vraag terecht kunnen (64%) en 9 procent heel duidelijk. Samen is dit 23 procent van alle respondenten. Iets meer dan een kwart van de 22 respondenten vindt dit redelijk of heel onduidelijk (27%).

WIE MOET IK BELLEN?	
Team digitale ondersteuning (TDO) De eerste aanpak voor digitale ondersteuning	tel.nr: 088-9659220 24/7
Cybercrimeteam Oost-ML De specialistische IT ondersteuning	tel.nr: 088-6615134 24/7
Digitaal Flexteam IJsselland Wilt advies bij digitale zaken	tel.nr: 088-9655175 08:00-17:00 uur

Bron: Digitaal flexteam

Nieuws-Bomb gedigitaliseerde criminaliteit

De Nieuws-Bomb over de toename van gedigitaliseerde criminaliteit is door 10 procent van de respondenten⁴ waargenomen. Slecht één van deze zeven respondenten is zich door dit bericht meer bewust geworden van de toename van gedigitaliseerde criminaliteit.



Bron: Digitaal flexteam

⁴ De vragen zijn tot en met de quiz door 70 respondenten ingevuld.

Quiz Digitaal bewust

Iets meer dan één op de tien respondenten heeft aan de quiz digitaal bewust meegedaan (11%). Van deze zeven respondenten weten er vier niet meer wat voor kennis ze door deze quiz hebben opgedaan. De overige drie respondenten hebben de volgende kennis opgedaan:

- Welke vormen van gedigitaliseerde criminaliteit er zijn (twee respondenten);
- Hoe ik mijn eigen informatie veilig houd (twee respondenten);
- Hoe ik het beste informatie uit digitale middelen kan verzamelen (drie respondenten).



Bijschrift/bronvermelding

Lees-, luister- en kijktips

De lees-, luister- en kijktips van het flexteam (die net voor de vakantieperiode zijn verstuurd) zijn door één respondent⁵ gezien. Deze respondent heeft hierdoor een boek, podcast, serie of film bekeken of beluisterd.

Wachtwoordsterkte

De poster van het flexteam over wachtwoordsterkte (die net na de vakantieperiode is verschenen) is door 22 procent van de respondenten⁶ gezien. Van deze vijftien respondenten heeft er één het wachtwoord verbeterd en twee hebben een check gedaan op de aangegeven website (in totaal 4 procent van alle respondenten).

Zaken oplossen via sociale media

De 'Wedden dat-poster' is door 43 procent van de respondenten⁷ gezien. Van deze 29 respondenten zegt iets meer dan een derde dat ze zich door dit bericht meer bewust zijn geworden van het nut van een bericht op sociale media om informatie te krijgen (35 procent, wat 14 procent van alle respondenten is).

Virtual Reality (VR) digitale zaken

De VR over digitale zaken op een plaats delict is door 13 procent van de respondenten⁸ bekeken. Van deze negen respondenten vinden er zeven dat

ze door de VR meer kennis hebben gekregen over de mogelijke informatie die digitale apparatuur op een plaats delict kan bevatten. En eveneens zeven respondenten zijn zich meer bewust geworden van de risico's die er zijn van de op een plaats delict aanwezige digitale apparatuur.

Augmented Reality (AR) digitale zaken

De AR over digitale zaken is door 6 procent van de respondenten bekeken. Van deze vier respondenten geven er twee aan dat ze door de VR meer kennis hebben gekregen over de mogelijke informatie die digitale apparatuur op een plaats delict kan bevatten. En eveneens twee respondenten zijn zich meer bewust geworden van de risico's die er zijn van de op een plaats delict aanwezige digitale apparatuur.

Instructiefilm Keepass

De instructiefilm over Keepass van het Digitaal flexteam is door 8 procent van de respondenten bekeken. Van deze vijf respondenten weten er vier door deze film beter hoe ze Keepass kunnen gebruiken en één is het gaan gebruiken.

Instructiefilm Google

De instructiefilm over Google is door 14 procent van de respondenten bekeken. Van deze negen respondenten vinden er zes dat ze door deze film beter weten hoe ze specifieke zoekfuncties kunnen

⁵ Van 69 respondenten.

⁶ Van 68 respondenten.

⁷ Van 67 respondenten.

⁸ Vanaf deze prikkel zijn de vragen door 66 respondenten beantwoord.

gebruiken (9 procent van alle respondenten). En vier respondenten zijn door de instructie ‘een beetje vaker’ specifieke zoekfuncties gaan gebruiken (6 procent van alle respondenten).

Filmpje resultaten 0-meting

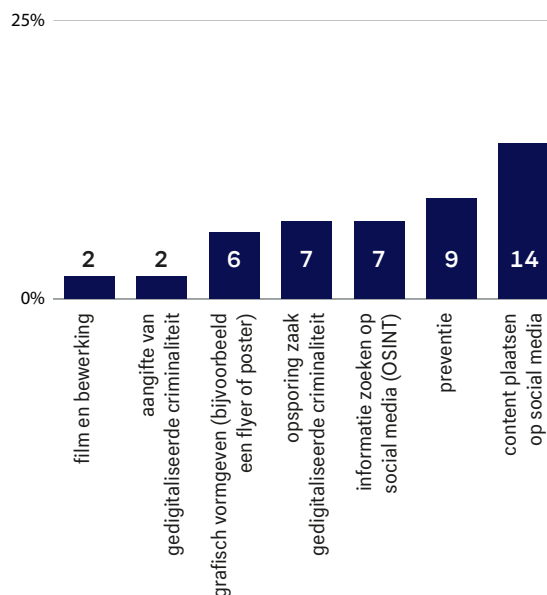
Het filmpje met de bevindingen uit het vragenlijstonderzoek over hoe digitaal het district is, is door drie respondenten bekeken (5%). Voor twee van deze drie respondenten kwam het beeld dat ze hadden overeen met de resultaten uit het filmpje en één respondent benoemt dat ze minder digitaal bewust waren dan gedacht.

Ondersteuning flexteam

Van de 66 respondenten heeft iets minder dan de helft ondersteuning van het Digitaal flexteam IJsselland gehad, bijvoorbeeld bij een zaak waar ze aan werken of een probleem in de wijk. De meeste van deze dertig respondenten hebben eenmaal of tweemaal ondersteuning gehad (respectievelijk 30 en 37 procent). De overige tussen de twee en tien keer (33%).

Figuur 4 geeft weer wat voor type ondersteuning het flexteam heeft gegeven. Het meest is geholpen bij het plaatsen van content op sociale media (veertien respondenten). Maar preventie, OSINT, opsporing zaak gedigitaliseerde criminaliteit en grafisch vormgeven worden ook geregeld genoemd (door zes tot negen respondenten).

Figuur 4 Type ondersteuning flexteam, N=30, % (meerdere antwoorden mogelijk)



Het merendeel van de respondenten is tevreden over de ondersteuning, namelijk 63 procent: 27 procent heel tevreden en 37 procent redelijk tevreden. Dit betekent dat de andere 37 procent ontevreden is: 30 procent redelijk ontevreden en 7 procent heel ontevreden.

De elf respondenten die redelijk of heel ontevreden zijn geven de volgende toelichtingen:

- Te weinig merken van wat het Digitaal flexteam doet;
- Onvoldoende duidelijk wat het team doet;
- Het team richt zich te weinig op het oppakken van zaken, terwijl hier – gezien de grote toename – wel behoefte aan is;
- Het rendement weegt niet op tegen de capaciteit;
- De meerwaarde is beperkt, aangezien er al andere afdelingen zijn die zich met digitaal/social media bezig houden;
- Te veel afstand naar de basisteams en clusters.

De negentien respondenten die redelijk of heel tevreden zijn geven hiervoor de volgende redenen:

- Het Digitaal flexteam is bereikbaar en toegankelijk;
- Onderscheidend in de hulp die ze geven;
- Goed in het ontwerpen van posters;
- Proactief (bijvoorbeeld voorstellen naar aanleiding van een melding een bericht op sociale media te plaatsen).
- Veel expertise;
- Prettig in de samenwerking;
- Goede ondersteuning in een casus.

Andere samenwerking

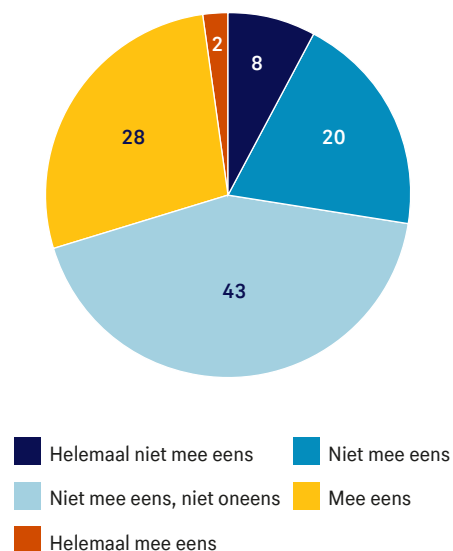
Zes respondenten hebben nog op een andere wijze met het Digitaal flexteam samengewerkt: camerabeelden, creatieve invullingen om collega's mee te krijgen in een ontwikkeling, meedenken met een digitaal white board, ophalen van logbestanden bij spoofingzaken⁹, informatie gevraagd over een zaak en tips en trucs doorgegeven voor een betere invulling van het flexteam.

Vijf respondenten waren tevreden over deze samenwerking, één respondent niet. Deze geeft aan dat het niet inzichtelijk is wat het Digitaal flexteam doet en dat collega's niet via e-mails en online te bereiken zijn.

Waardering

Tot slot is de respondenten gevraagd of ze vinden dat het district IJsselland door het Digitaal flexteam digitaal vaardiger is geworden. De meningen zijn hier sterk over verdeeld. Minder dan één derde is het hier mee eens (28%). Iets meer dan vier op de tien respondenten zijn het niet eens, niet oneens (43%) en de overige respondenten (28%) is het hier niet mee eens.

Figuur 5 Ervaren bijdrage Digitaal flexteam aan digitaal vaardiger maken district, N=66, %



In de open antwoorden op de laatste vraag: 'Heb je nog een opmerking voor of over het flexteam?' laten zestien respondenten zich vrij negatief uit over het flexteam en vijf positief. Een nadere analyse van de negatieve antwoorden geeft het volgende beeld:

- Enkele respondenten (vier) merken weinig van wat het flexteam doet. Enkele raden meer communicatie en/of promotie aan (ook om meer draagvlak te creëren).
- Verschillende respondenten (zes) zien geen of te weinig meerwaarde van dit team. Zij stellen voor de digitale taken elders te beleggen (bijvoorbeeld bij andere teams met een digitale insteek).
- Verschillende respondenten (zes) benoemen dat ze veel liever een normaal flexteam zouden willen hebben, zeker gezien het grote capaciteitsgebrek.
- Meerdere respondenten (acht) uiten de specifieke wens dat het flexteam fysiek digitale zaken mee gaat draaien of op een andere manier direct bij gaat dragen aan de werkvelden van de GGP: bijvoorbeeld de wijkagent of teamrecherche.

⁹ Bij spoofing nemen internetcriminelen een andere identiteit aan. De cybercrimineel doet zich voor als een organisatie (bank, een verzekeringsmaatschappij, een overheidsinstantie) of een persoon (kennis of goede bekende). Als zogenaamde bekende of erkende afzender probeert de cybercrimineel persoonsgegevens of pincodes te achterhalen, malware op een computer te plaatsen of direct geld bij het slachtoffer afhandig te maken.

De vijf positieve opmerkingen zijn:

- Ga zo door.
- Ik vind het een welkome aanvulling.
- Goed dat jullie er zijn.
- Goed initiatief.
- Ooit een reader gekregen met alle strafbare feiten op digitaal gebied, deze vond ik erg handig en gebruik ik nog steeds.

Er zijn ook drie overige opmerkingen die relevant kunnen zijn voor het werk van het Digitaal flexteam:

- Op deze computer worden de figuren van de posters niet geopend.
- Vaste locatie waar flyers e.d. opgehangen worden?
- Wellicht proberen in de vernieuwde opleiding de academie en studenten te betrekken. Er wordt hier vrij weinig les over gegeven.

2. Bevindingen vragenlijst IT-coaches

Opzet onderzoek

De vragenlijst is afgenomen via de online tool Question Pro. De vragenlijst is door de Remco Aagtjes, operationeel specialist A van District Twente, aanjager Cyber op de basisteams, verspreid op 12 april 2022. De dataverzameling is afgesloten op 4 mei. Halverwege de veldwerkperiode is er een herinnering uitgestuurd. De vragenlijst is verstuurd naar de medewerkers van de basisteams Twente-West en Twente-Oost (ongeveer 200) en ingevuld door 32 medewerkers. Dit levert een beperkte respons op (16%). Dit betekent dat de resultaten onderstaand met enige voorzichtigheid betracht moeten worden.

Onderzoekspopulatie

De 32 respondenten zijn veelal werkzaam bij basisteam Twente-West (47%) en basisteam Twente-Oost (31%). De overige respondenten werken bij basisteam Twente Noordoost (15%), basisteam Enschede (3%) of het Ondernemingslab (3%).

De respondenten variëren in functie:

- I&S-medewerker: 22 procent
- Wijkagent: 22 procent
- Rechercheur bij de teamrecherche (VVC): 16 procent

- (Hoofd)agent: 16 procent
- OE: 9 procent
- Overige¹: 15 procent

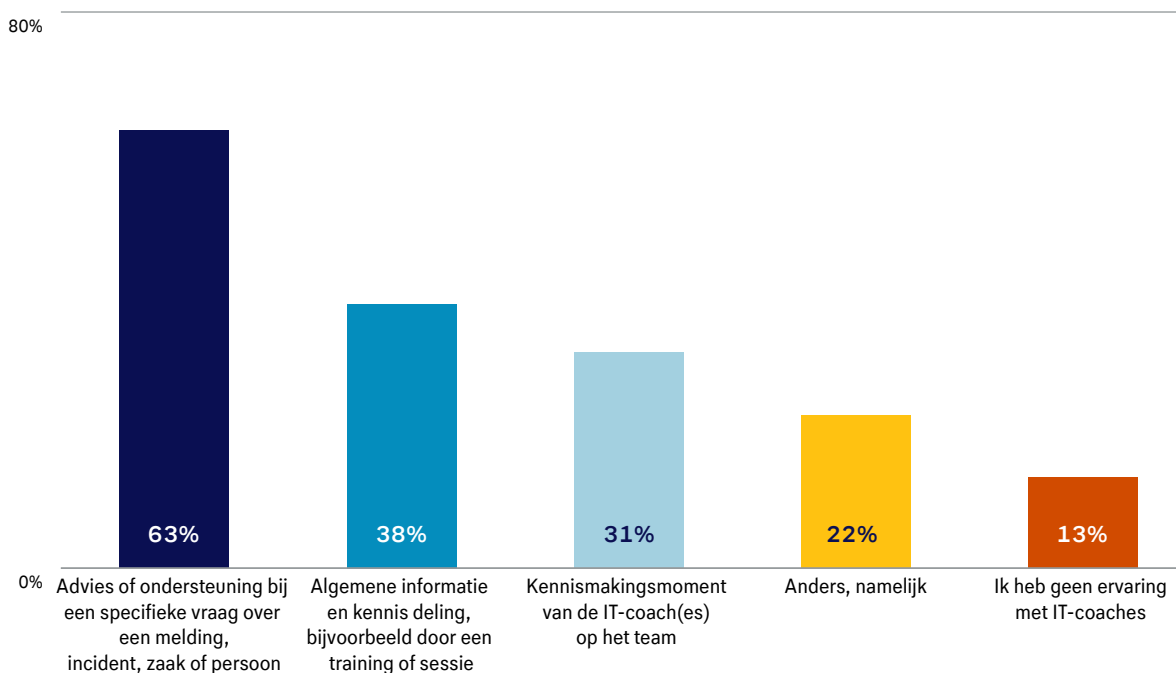
Ervaring IT-coaches

Figuur 1 geeft weer op welke wijze de respondenten ervaring hebben opgedaan met een IT-coach. Vaak heeft de coach advies of ondersteuning

gegeven bij een specifieke vraag. Maar ook meer algemene kennisdeling en kennismaking behoren tot de ervaringen van de respondenten.

Van de 32 respondenten geeft 22 procent een ander antwoord dan de vooraf gegeven antwoordopties. Zij benoemen veelal dat de IT-coach (naar grote tevredenheid) bij een of meerdere casussen of projecten betrokken was.

Figuur 1 Ervaring met IT-coaches, %, N=32, meerdere antwoorden mogelijk



¹ Aspirant, Gespecialiseerd Medewerker-B, ondersteuner bedrijfsvoering, werkvoorbereider, screener, milieuagent.

Advies of ondersteuning

De wijze van advisering of ondersteuning van IT-coaches staat weergegeven in figuur 2. Het meest hebben IT-coaches bijgedragen aan opsporingskansen en/of opsporingsmogelijkheden (66%), gevolgd door het delen van algemene kennis over digitale onderwerpen (59%). Geregeld wordt er echter ook ondersteund bij het gebruik van sociale media en het opnemen van een aangifte: respectievelijk 41 en 38 procent.

Bij de antwoordcategorie 'anders namelijk' zijn de volgende antwoorden gegeven: digitale zoekslag, inrichten digikamer, meedenken in het digitaal bewuster en bekwaam maken van de collega's (laten zien waar de kansen liggen) en volledig meedraaien in een rechercheonderzoek ('dikke vette pre!').

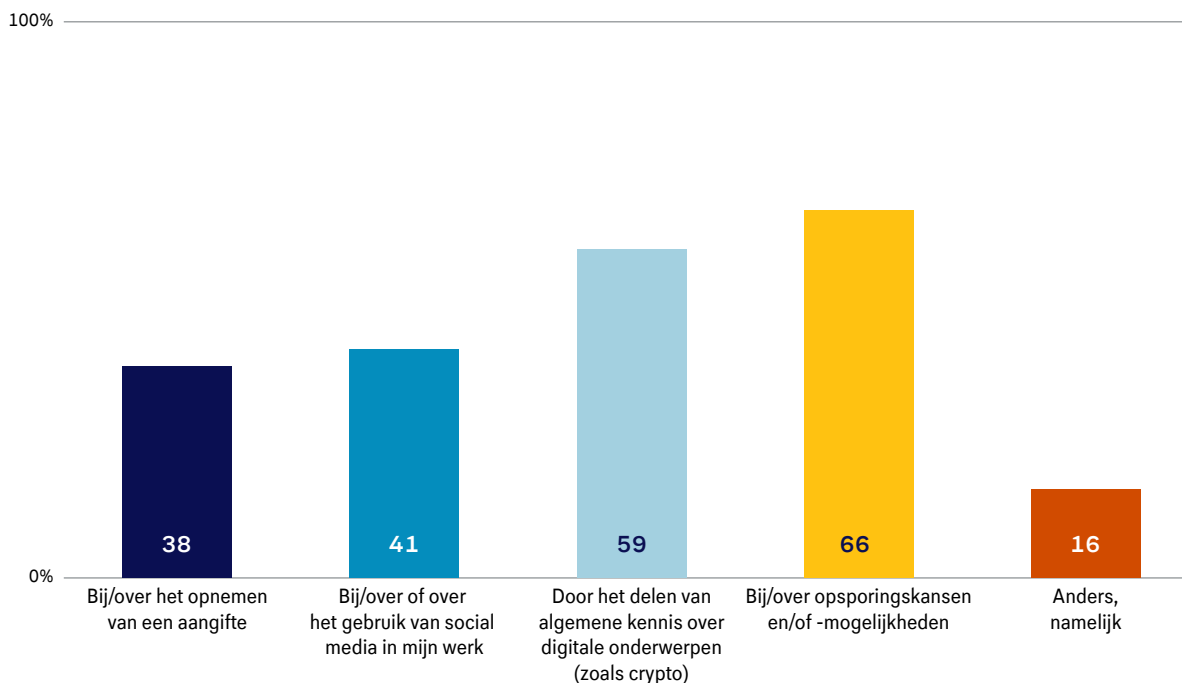
Opnemen aangifte

De ondersteuning van IT-coaches bij aangiften wordt breed gewaardeerd én de overgedragen kennis en vaardigheden worden door het merendeel van de gecoachte medewerkers nu zelf toegepast.

Zo geven negen van de tien respondenten die door een IT-coach ondersteund zijn bij het opnemen van een aangifte aan dat ze de geleerde kennis en/of vaardigheden nu ook zelf toepassen. Eveneens negen van de tien respondenten geven aan de bijdrage van de IT-coach heel waardevol te hebben gevonden. Eén een beetje waardevol.

De respondenten waarderen de houding van de IT-coach: actief, betrokken, toegankelijk. Ze zijn ook positief over de laagdrempelige wijze waarop de IT-coach informatie deelt en geven aan dat de IT-coach ook veel kennis heeft (over internet, telefonie, cybercrime). De respondenten noemen concrete voorbeelden waarbij de IT-coach geholpen heeft: aansluiten bij een aangifte van een complexe zaak van digitale oplichting, hulp bij het veiligstellen van bestanden, meedenken over opsporingskansen, waar wel of juist niet in te investeren. Respondenten geven tot slot aan dat de IT-coach een waardevolle persoon voor de organisatie is, dat het 'een goed gevoel is dat je er niet alleen voor staat.'

Figuur 2 Ervaring met advies of ondersteuning IT-coaches, %, N=28, meerdere antwoorden mogelijk



‘Door een heldere uiteenzetting tijdens een vergadering van I&S, naar aanleiding van een aangifte over een miner, werd duidelijk hoe het in zijn werk gaat. Ook regelmatig een beroep op hen gedaan over het veiligstellen van bepaalde bestanden. En wanneer er deze wel of niet waren, wat dan de opsporingskansen waren, bijvoorbeeld bij een insta-account, snap chat, chat op app etc.’

Sociale media

Ook de bijdrage van IT-coaches op het gebied van sociale media wordt gewaardeerd. Zo vinden alle respondenten de bijdrage van de IT-coach aan hun socialemediagebruik waardevol. Ook hier wordt gewaardeerd dat IT-coaches betrokken zijn en actief meedenken. Ze geven ‘de juiste richting’ en ‘er wordt meer veiliggesteld dan voorheen.’

Hiernaast geven tien van de twaalf respondenten die door een IT-coach zijn ondersteund bij het gebruik van sociale media, aan dat ze de kennis en/of vaardigheden die ze daarbij op hebben gedaan nu zelf toepassen.

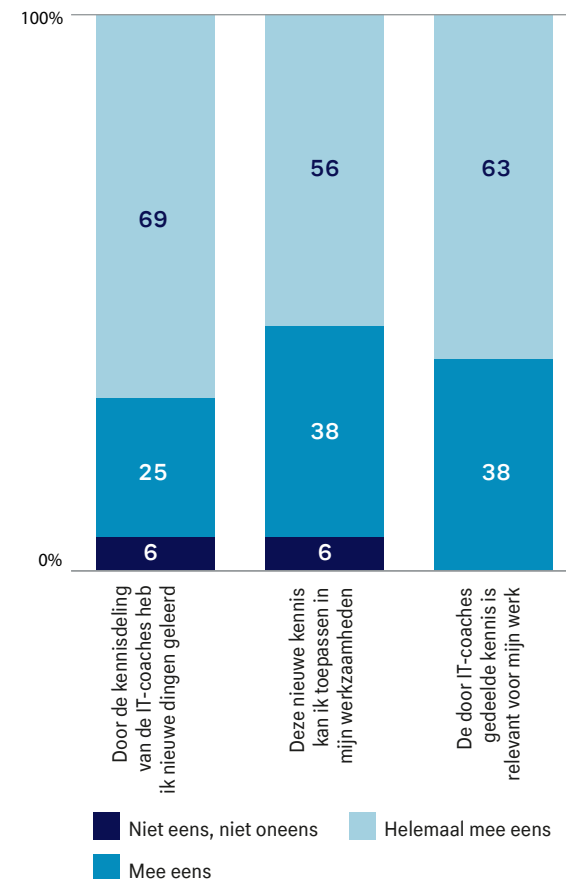
Kennisdeling over digitale onderwerpen

Vijftien respondenten hebben in de vragenlijst aangegeven over welke digitale onderwerpen de IT-coach kennis heeft gedeeld:

- Crypto-wereld;
- Veiligstellen en herkennen IP-adres;
- Zien of een account op sociale media actief is;
- Cybercrime;
- Mogelijkheden en onmogelijkheden bij vorderingen;
- Gegevens uit een telefoon halen;
- Digitale aspecten bij een woninginbraak;
- Technische kennis van opsporing;
- Opsporingskansen en mogelijkheden
- Wifi producten, sociale media.

De kennisdeling door IT-coaches wordt positief ervaren. Vrijwel alle respondenten (vijftien van zestien²) hebben door de kennisdeling van de IT-coaches nieuwe dingen geleerd. En dat geldt ook voor het toepassen van de nieuwe kennis in de werkzaamheden. Alle respondenten vinden dat de door IT-coaches gedeelde kennis relevant is voor zijn of haar werkzaamheden (zie figuur 3).

Figuur 3 Waardering kennisdeling IT-coaches over digitale onderwerpen, %, N=16

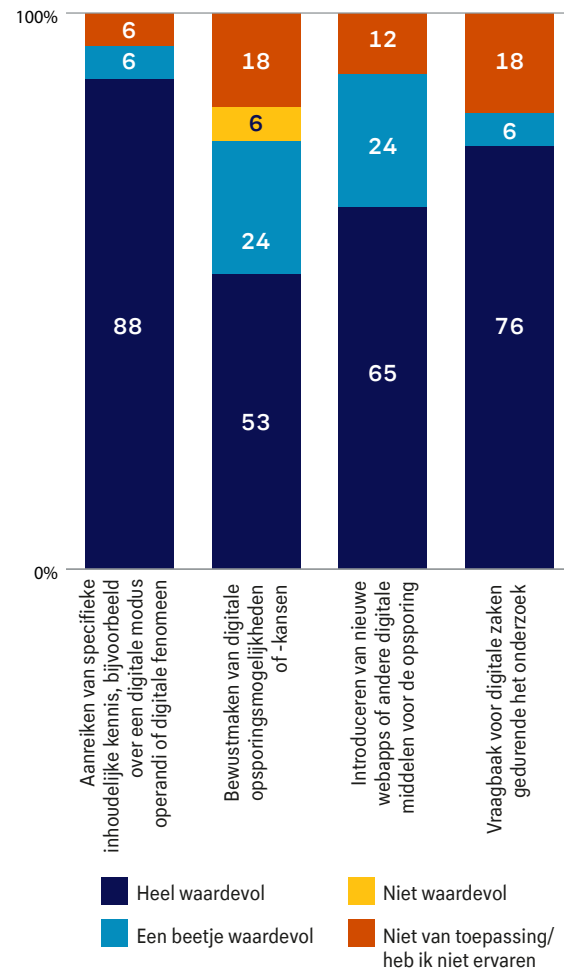


² Het gaat om de zestien respondenten die ervaring hebben met algemene kennisdeling van IT-coaches.

Ondersteuning bij een opsporingsonderzoek

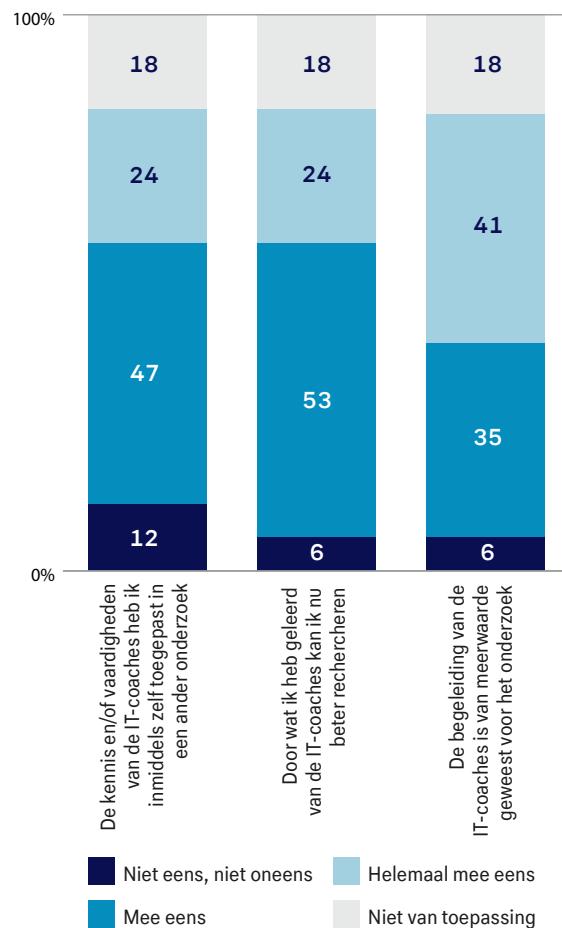
Uit figuur 4 komt overall een grote waardering naar voren voor de ondersteuning van IT-coaches bij een opsporingsonderzoek. De zeventien respondenten die deze ondersteuning hebben gehad vinden deze kennisdeling veelal heel waardevol en iets minder vaak redelijk waardevol. De waardering is het grootst voor het bewustmaken van digitale opsporingsmogelijkheden of -kansen en voor het hebben van een vraagbaak voor digitale zaken gedurende het onderzoek.

Figuur 4 Waardering ondersteuning IT-coaches opsporingsonderzoek, %, N=17



Ook uit figuur 5 komt een positief beeld naar voren over de bijdragen van IT-coaches aan een opsporingsonderzoek. Het merendeel van de respondenten (twaalf van veertien) geeft aan dat ze de kennis en/of vaardigheden van de IT-coaches inmiddels zelf in een ander onderzoek hebben toegepast. En eveneens vrijwel alle respondenten (dertien van veertien) geven aan dat ze door het geleerde nu beter kunnen rechercheren en dat de begeleiding van de IT-coaches van meerwaarde is geweest voor het onderzoek (dertien van veertien).

Figuur 5 Waardering en hulp IT-coaches en borgen kennis bij/na een opsporingsonderzoek, %, N=16



Meerwaarde

Vrijwel alle respondenten (21 van 23) vinden dat IT-coaches in het algemeen veel meerwaarde hebben voor het team. Twee respondenten vinden dat er een beetje meerwaarde is.

Ter toelichting geven veel respondenten aan dat cybercrime op dit moment het meest voorkomend is, dat ontwikkelingen op het digitale vlak groot zijn en dat 'alles via internet of mobiele telefonie gaat'. Kortom: er is (meer) aandacht nodig voor digitaal werken binnen de politie.

Hieraan voegen verschillende respondenten toe dat het voor hen onmogelijk is om alle veranderende mogelijkheden op IT-gebied bij te houden. Hier is een collega met specifieke kennis van zaken van grote meerwaarde. Respondenten geven aan dat deze kennis ook aanwezig is bij de IT-coaches. Zij brengen deze laagdrempelig over en zijn goed te benaderen.

De IT-coaches fungeren als vraagbaak, ze helpen bij zoeken op sociale media en bij het veiligstellen van sporen voor een goed onderzoek. Ze brengen een specifieke en andere kijk op zaken mee. En tot slot leidt hun bijdrage in meer inzicht in criminele verbanden en dat de burger beter bediend en voorgelicht wordt.

'Aangezien cybercrime op dit moment het meest voorkomend is, hebben wij vaak en veel vragen hierover. Hierbij ondersteund worden door een specialist is absoluut noodzakelijk. De aangiftes worden namelijk steeds complexer.'

'Aangezien ik een digibeeft ben, heb ik de aanwezigheid van een IT-coach als essentieel belang gezien bij hulp allerlei. Zoals het zoeken op sociale media, koppelingen leggen tussen diverse personen/locaties en hulp bij allerlei digitale vragen.'

Samengevat: er wordt veel meerwaarde ervaren van de aanwezigheid van IT-coaches op een basisteam.

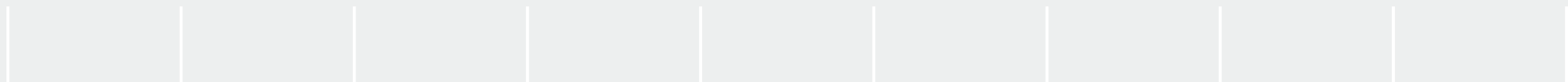
Aandachtspunten

De respondenten zijn eensgezind over de aandachtspunten voor de IT-coaches. Ze willen namelijk vooral dat de IT-coaches meer beschikbaar worden gesteld voor hun basisteam. Zo geven acht respondenten aan een vaste coach per basisteam te willen en zeven respondenten dat ze zouden willen dat de IT-coach vaker aanwezig is, meer uren krijgt en/of dat er meer coaches komen.

'Het zou goed zijn als ieder basisteam een eigen IT-coach zou hebben.'

Enkele respondenten zien als aandachtspunt dat er meer bekend wordt (gemaakt) waar IT-coaches voor gebruikt kunnen worden, wat ze voor de werkvloer kunnen betekenen. Tot slot vraagt één respondent aandacht voor borging van het geleerde:

'Proberen de zelfredzaamheid van de collega te bevorderen door bijvoorbeeld niet alleen de vraag van de collega samen te behandelen, maar naderhand ook het antwoord op de mail te zetten. Zo wordt de collega de volgende keer geholpen door zijn eigen mailbox.'



3. Bevindingen vragenlijst NFC-app

Opzet onderzoek

De vragenlijst over de ervaringen met de NFC-app is afgenomen via de online tool Question Pro. De vragenlijst is enkele weken na de landelijke uitrol van de NFC-app bij de teams onder de aandacht gebracht die ook aan de pilot hebben deelgenomen: Apeldoorn, Zwolle en Noordoost Twente. De vragenlijst is door achttien respondenten ingevuld. De vragenlijst is uitgestuurd naar 622 personen, waarvan 15 procent, dus ongeveer negentig personen met de NFC-app werken. De vragenlijst heeft dus een respons van 20 procent.

Onderzoekspopulatie

De achttien respondenten variëren in functie. Het betreft wijkagenten (zes), hoofdagenten (vier), aspiranten (drie), OE's (drie) en brigadiers (twee).

Drie van de achttien respondenten hebben een specifieke taak of verantwoordelijkheid op het gebied van digitaal werken (17%). Het gaat om het Digitaal flexteam, sociale media en een taakaccent.

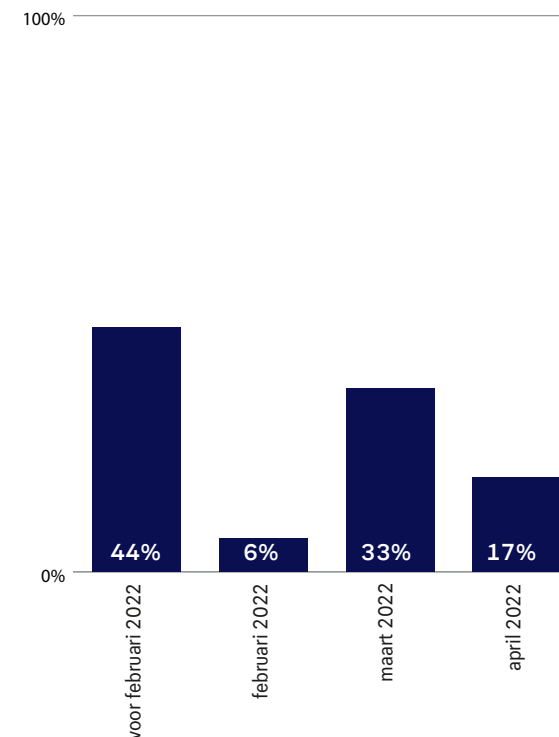
Meer dan de helft van de respondenten is langer dan vijftien jaar werkzaam bij de politie (67%). De overigen dus minder dan vijftien jaar (33%).

Van de achttien respondenten komen er vijf uit Noord-Nederland en dertien uit Oost-Nederland.

Gebruik NFC-app

De respondenten is gevraagd wanneer ze de NFC-app voor het eerst gebruikt hebben. De antwoorden staan weergegeven in figuur 1. De landelijke uitrol heeft in maart-april 2022 plaatsgevonden. Respondenten die voor die tijd voor het eerst de NFC-app gebruikt hebben (50%), namen dus al deel aan de pilot van de NFC-app.

Figuur 1 Moment eerste gebruik NFC-app, N=18



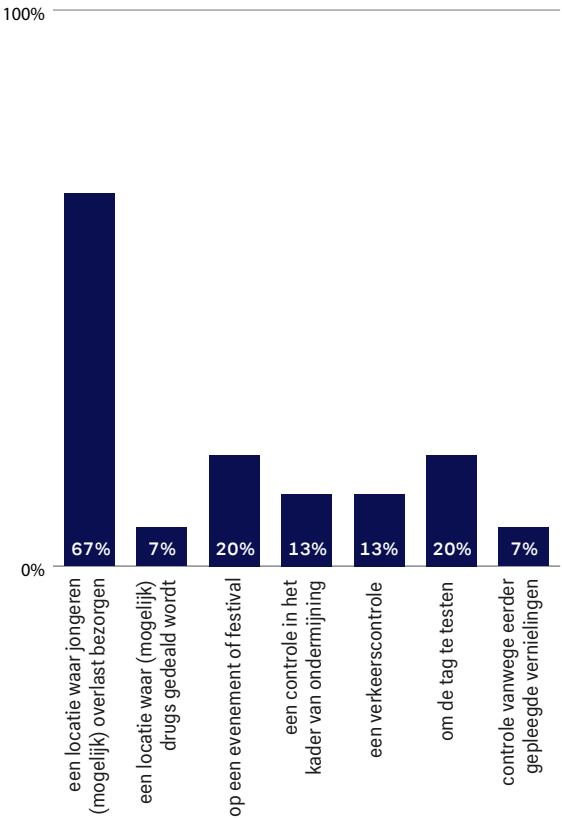
Programmeren

Van de achttien respondenten hebben er vijftien wel eens een tag geprogrammeerd of laten programmeren. De mate waarin zij dit hebben gedaan verschilt sterk. Zo zijn er respondenten (zes) die één keer een NFC-tag geprogrammeerd hebben,

maar ook één respondent die dit dertig keer gedaan heeft. De overige elf respondenten hebben tussen de twee en tien keer een NFC-tag geprogrammeerd.

De NFC-tags zijn met name gebruikt op een locatie waar jongeren (mogelijk) overlast bezorgen (67%; zie figuur 2). Ook is de tag door een aantal respondenten getest (20%) en/of gebruikt op een evenement of festival (20%). De volgende inzetwijzen zijn door een enkele respondent genoemd: controles in het kader van ondermijning, verkeer, eerder gepleegde vernielingen en op een locatie waar (mogelijk) drugs gedeald wordt (7%-13%).

Figuur 2 Locatie/reden programmeren tag, N=15

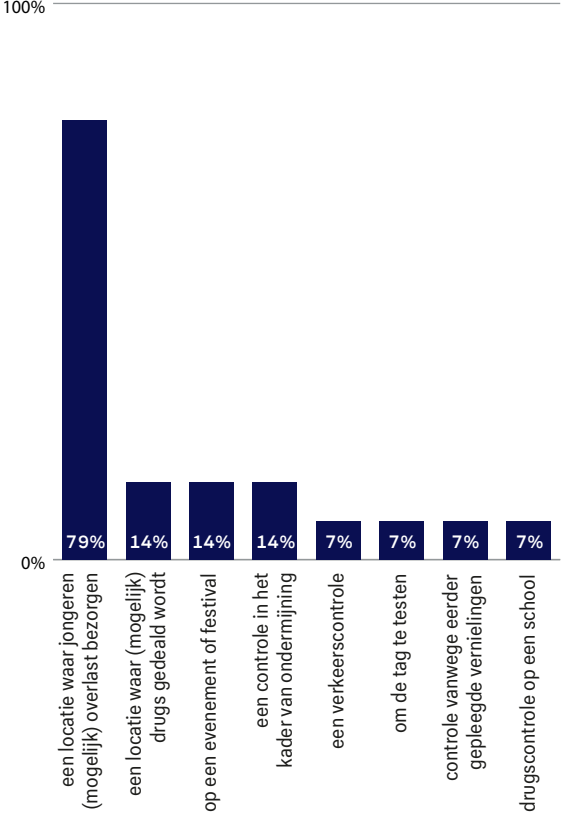


Scannen

Van de achttien respondenten hebben er veertien wel eens een tag gescand. De mate waarin zij dit hebben ligt tussen de één en tien keer.

De NFC-tags zijn met name gescand op een locatie waar jongeren (mogelijk) overlast bezorgen (79%; zie figuur 3). De andere redenen om een tag te scannen zijn divers, zie de antwoorden in figuur 3.

Figuur 3 Locatie/reden scannen, N=14



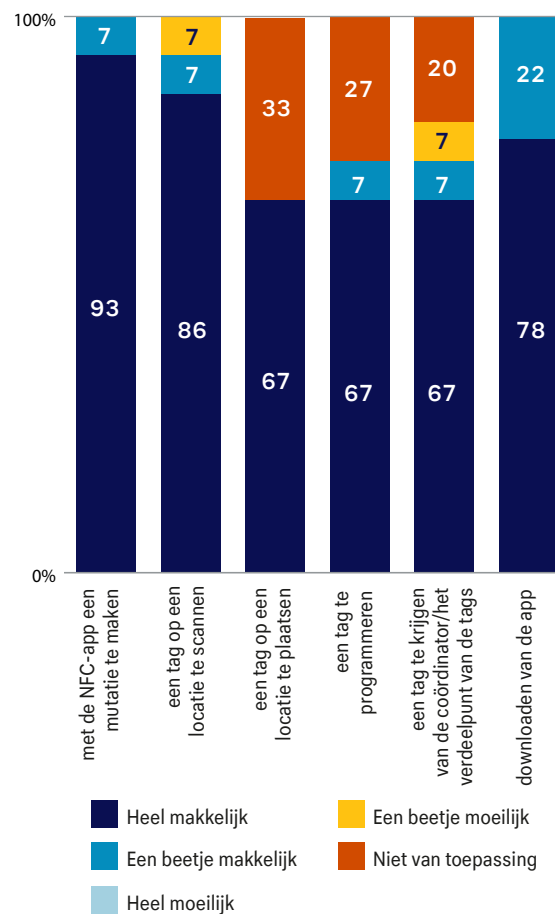
Redenen om niet te programmeren of te scannen

Respondenten die nog geen tag geprogrammeerd hebben, geven aan dat dit komt doordat ze hier nog geen reden of aanleiding voor hebben gehad. Redenen om de tag niet te scannen zijn: 'dat doen collega's in de uitvoering', 'ik kreeg de tag uitgereikt voor een evenement/controlle en plakte deze op mijn uniform' en 'wel geprobeerd, maar werkte niet'.

Gebruiksgemak

Figuur 4 laat zien hoe verschillende onderdelen van het gebruik van de NFC-app ervaren worden in het gebruik. Het blijkt vrij gemakkelijk om de NFC-app te gebruiken. Slechts een enkeling ervaart een beetje moeilijkheden in het gebruik, zie figuur 4.

Figuur 4 Gemak van verschillende onderdelen van het gebruik van de NFC-app, N=14-18, %



De respondent die het 'een beetje moeilijk' vindt om een tag te krijgen, geeft hierop als toelichting de beschikbaarheid. De respondent die een tag op de locatie scannen 'een beetje moeilijk' vindt, geeft hierop de volgende toelichting:

'De telefoon moest je echt tegen de tag aanhouden en even zoeken voordat hij gescand werd. Daarna kreeg ik een foutcode. Opnieuw gescand en kwam toen in het hoofdmenu van MEOS. Afgesloten en opnieuw gescand waarna ik toen wel in het juiste proces kwam.'

Technische problemen

Zeven respondenten benoemen verschillende (technische) problemen met het programmeren of scannen van de NFC-tag:

- De tag was niet meer te vinden. Soms werd door ons aangebrachte tag verwijderd door jeugd. Is moeilijk een onzichtbare plek te vinden voor een tag op sommige locaties.
- De sticker is moeilijk te plaatsen vanwege niet goed aanwezige plakbare ondergrond. Tag plakt niet altijd even goed.

- Ik vulde eerst het BVH-nummer in.
Daarna vulde ik de eenheid in. Daarop wilde hij niet programmeren. Dit zou niet uit moeten maken óf je zou eerst de optie eenheid kiezen moeten activeren alvorens het BVH-nummer ingevoerd kan worden.
- Meerdere keren maakte tag geen contact naar telefoon om te muteren, kon niet scannen (app op telefoon werkte niet).
- De tag was helemaal weg (sticker was er afgehaald en/of gevallen).
- Programmeren geeft foutcode.
- Soms een paar keer achter elkaar moeten scannen voor die werkte.
- Wanneer ik voor tweede keer de app open, vliegt deze er uit en moet ik de app opnieuw openen.
- Werkte gewoon niet.

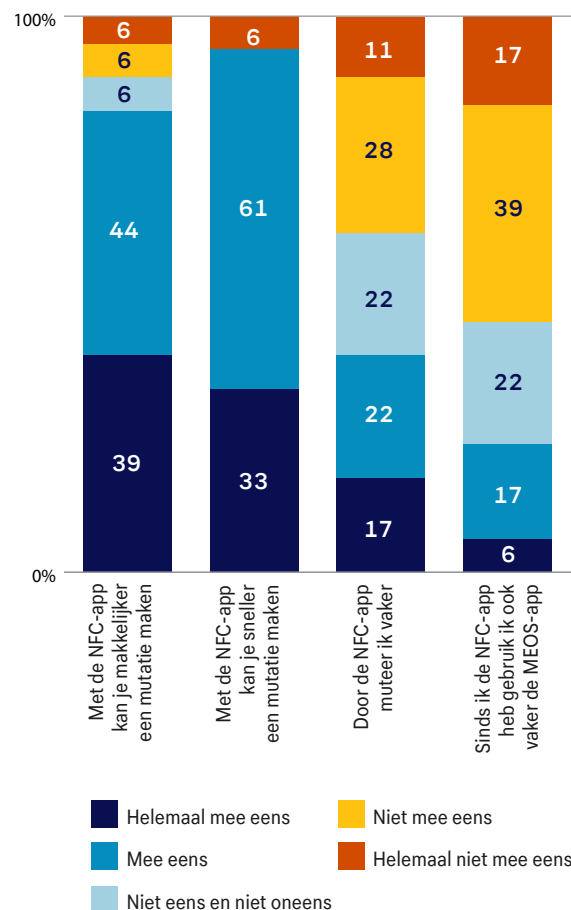
Bij het kopje 'verbeterpunten' komen enkele van deze opmerkingen terug.

Effect op muteergedrag, aanwezigheid in de wijk en informatiepositie

Effect op muteren

Figuur 5 geeft weer in hoeverre de NFC-app zorgt voor een ontwikkeling in het muteergedrag van gebruikers van de app. De ontwikkeling blijkt het sterkst bij het makkelijker en sneller een mutatie maken. Respectievelijk 94 en 83 procent vindt dat je met de NFC-app sneller en makkelijker een mutatie kan maken. Minder groot is het effect op de frequentie van muteren en gebruik maken van de MEOS-app, al geeft toch nog 39 respectievelijk 23 procent van de respondenten aan dat ze dit vaker doen door de NFC-app.

Figuur 5 Ontwikkeling muteren van de NFC-app, N=18, %



Effect op aanwezigheid wijk en informatiepositie

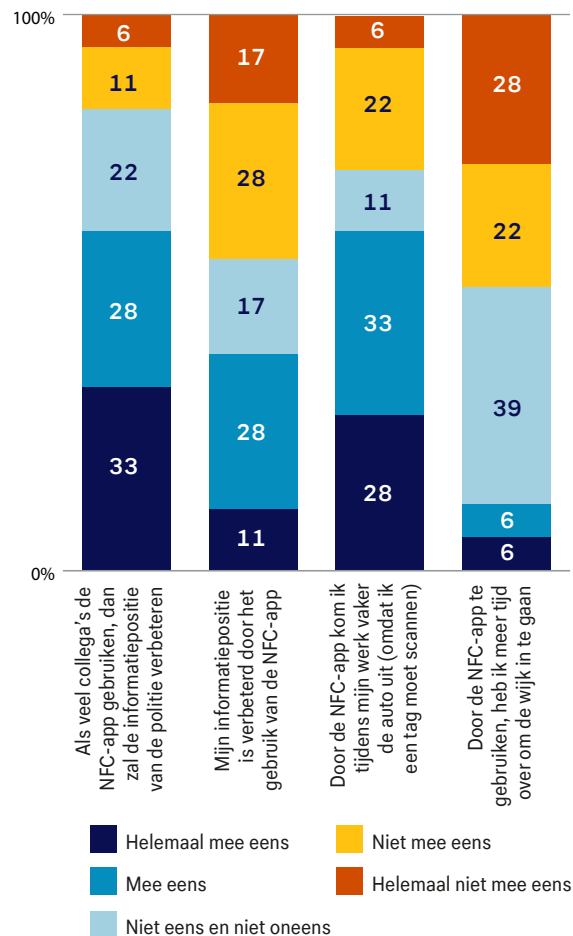
In figuur 6 is te zien dat zes op de tien respondenten tijdens het werk vaker uit de auto zegt te komen door de NFC-app (61%). Beduidend minder vaak geven ze aan dat ze door de NFC-app meer tijd hebben om de wijk in te gaan (12%).

'De NFC-app zorgt voor een regelmatigere/ betere vastlegging van uitgevoerde controles/acties op een specifieke locatie of specifiek thema. Daarmee verbetert automatisch de informatiepositie. Het kan helpend zijn als deeloplossing van het grotere probleem dat we informatie die tot ons komt, vastleggen in BVH.'

'Top app, simpel in gebruik en het maakt het werken sneller. Voor mijn gevoel leggen mensen hierdoor ook eerder en meer vast.'

Vier op de tien respondenten vindt dat zijn of haar informatiepositie verbeterd is door het gebruik van de NFC-app. En een nog groter aandeel, namelijk zes op de tien, denkt dat als veel collega's de NFC-app gebruiken, de informatiepositie van de politie zal verbeteren.

Figuur 6 Ontwikkeling aanwezigheid wijk en informatiepositie, N=18, %



'Er zijn voor mij persoonlijk geen punten die ik kan aandragen. De app en de tags werken naar behoren en doen hun werk. Het maakt het makkelijker en sneller.'

'Leuke toevoeging, met als groot voordeel dat collega's even de auto uitkomen. Geeft net een klein beetje extra uitstraling voor wijkbewoners die ons zien.'

Verbeterpunten

Uit de vragenlijst onder gebruikers van de NFC-tag komen een aantal verbeterpunten naar voren. We verdelen die onder vijf thema's en bespreken daarna nog een aantal kanttekeningen die respondenten gemaakt hebben aangaande het gebruik van de NFC-tag.

1. Mogelijkheden om gebruik NFC-tag te versnellen

- Bij een verkeerscontrole is MEOS te traag om van meerdere voertuigen vlot achter elkaar het kenteken te scannen en te verwerken.
- Dat je direct klaar bent op straat en op bureau niet nog moet nabewerken.

- Hoe het nog beter kan: dat de NFC nog meer automatisch vult: locatie/tijd/koppeling aan actuele melding/...
- Gaat niet per se om de app maar een melding krijgen als collega's de NFC-chip hebben gebruikt zodat je sneller kan zien of er mensen zijn geweest.
- Verder de mogelijkheid om meteen, wanneer ik de tag scan, in MEOS te komen. Dus niet eerst de app hoeven openen..

2. Verbreding van de mogelijkheden van de NFC-tag

- Meerdere mogelijkheden dan alleen IGP-opdracht mutatie aanmaken. Kijken naar de mogelijkheid om een bestaande mutatie aan te kunnen vullen, zodat je niet heel veel acties in één proces hebt, dat maakt het namelijk ook niet altijd overzichtelijk. Er moet een keuze kunnen zijn.
- Appmogelijkheden moeten uitgebreid worden. Ik wil deze graag voor thema van de maand gebruiken (feitcodes gelieerd aan thema van de maand automatisch in favorieten): één bvh-registratie hieraan koppelen.
- Toegang tot de oefenmodule BVH zodat je bijvoorbeeld collega's tijdens briefing kunt laten werken met de app.
- Bredere inzet van de tags, zoals aan- of uitzetten van diverse toepassingen op de telefoon. Verder qua ontwikkelingen zullen er nog meer toepassingen komen.

3. Enkele verbeteringen aan de tag zelf

- De chip zelf is wellicht gevoelig voor verdwijnen door toedoen van bijvoorbeeld een jeugdgroep.
- Het zou nog fijner zijn als de NFC-tag achter een ruit geplakt zou kunnen worden zodat de tag niet verwijderd kan worden door anderen.
- Meerdere kleuren tags aanschaffen.
- De tag blijft niet altijd even goed plakken. Mogelijk een oplossing vinden dat de tag op allerlei ondergronden geplakt kan worden. Indien mogelijk.
- Het enige wat ik kan bedenken is dat de NFC-tag dus ook door een raam heen te scannen is.
- Zou mooi zijn als de NFC-chip achter glas geplakt zou kunnen worden of dan scannen met een QR-code. Als je de tag bij een overlastplek plakt, dan kunnen jongeren de tag ook verwijderen. Achter glas zou een mooie oplossing zijn maar door het glas kan je de NFC-chip niet bereiken.

4. De NFC-app en tag (beter) laten werken

- Stabieler
- Zorgen dat het werkt, nu diverse keren gedaan, maar werkte niet, ook niet bij de collega's.
- Het idee is goed, nu de uitvoering laten werken.
- Zorg eerst eens dat hij werkt.

5. Besteed aandacht aan promotie binnen het korps

- Als het werkt is het een goed middel, en het moet uitgedragen worden anders is het het zoveelste nieuwe gadget dat in de lade verdwijnt.
- Maak er zoveel mogelijk reclame voor dat collega's deze gaan gebruiken.
- Ik merk dat er in Zwolle nog niet veel vertrouwen in is.

Overige verbeterpunten

- Ik zie de meerwaarde tijdens evenementen, maar niet voor de controle van locaties jeugd et cetera. Heel wat collega's blijken dit te voelen als controlemiddel. Het geeft hen het gevoel dat ze hun werk niet goed zouden doen.
- De NFC-app ook toevoegen aan de Secure Hub zodat installatie op iedere telefoon hetzelfde is.

Beperkte meerwaarde

Tot slot benoemen drie respondenten dat ze de meerwaarde van de NFC-app beperkt vinden, aangezien er al een OPP¹-middel is en een MEOS-app:

- Het is nu nog vergelijkbaar met het uitzetten van een controle in OPP. Dit gaat ook zeer gemakkelijk. Dit is weer een nieuwe aanvulling. Ik denk dat er gekozen moet worden waarmee gewerkt wordt. Je blijft anders schakelen tussen allerlei toepassingen. Dit is niet te doen voor de diender op straat.

- Er bestaat al een mooi middel dat heet OPP, is uitgebreider.
- Ik denk dat de NFC prima kan werken voor overlastlocaties én specifieke evenementen/inzetten/acties. Verder denk ik dat dit systeem te laat komt en dat er meer winst valt te behalen voor MEOS nog gebruiksvriendelijker te maken >> dit door meer informatie automatisch te laten vullen/koppelen/aan te bieden.

Toepassingsmogelijkheden, aanraden en toekomstig gebruik

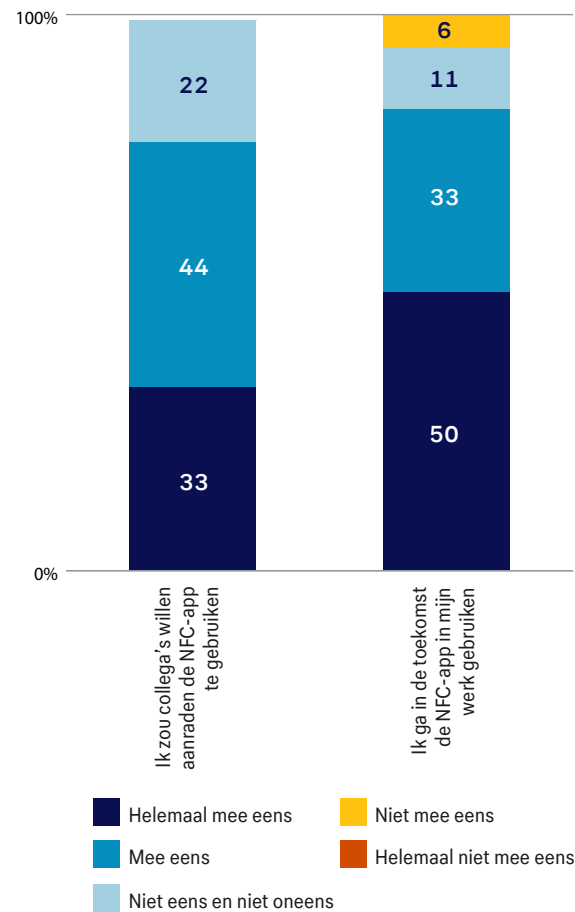
Er komen drie 'nieuwe' toepassingsmogelijkheden naar voren uit de vragenlijst onder NFC-appgebruikers:

- Geautomatiseerde tags in bijvoorbeeld werkgebieden of voertuigen waardoor je sneller je dagelijkse taken en of werkzaamheden kan doen. Tags op bepaalde personen of groepen zetten die in de gaten worden gehouden, dit zodat je sneller kan muteren.
- Binnen het bureau plaatsen van tags gekoppeld aan korte operationele werkinstructie (video, e-learnings et cetera).
- Mutaties op horeca-avonden.

1 Operationeel Politie Platform.

Figuur 7 laat zien dat een ruime meerderheid van de respondenten (77%) van plan is in de toekomst de NFC-app in het werk te blijven gebruiken. En een nog iets groter aandeel (83%) zou de NFC-app willen aanraden aan collega's.

Figuur 7 Toekomstig gebruik en aanraden, N=18, %



*'Ik ben blij met de tags en de NFC-app.
Mooie aanvulling op ons werk.'*

4a. Bevindingen vragenlijst Digitaal Bekwaam Langstraat

Opzet onderzoek

De vragenlijst is afgenomen via de online tool Question Pro. De teamchef heeft op 3 februari 2022 de vragenlijst aan alle medewerkers van Basisteam Langstraat gestuurd. Op 11 februari volgde een herinnering en op 18 februari is de veldwerkperiode afgesloten. De vragenlijst is door 25 personen ingevuld, een respons van 17 procent. Dit betekent dat de resultaten slechts als een indicatie van de waardering van het programma gezien kunnen worden.

Onderzoekspopulatie

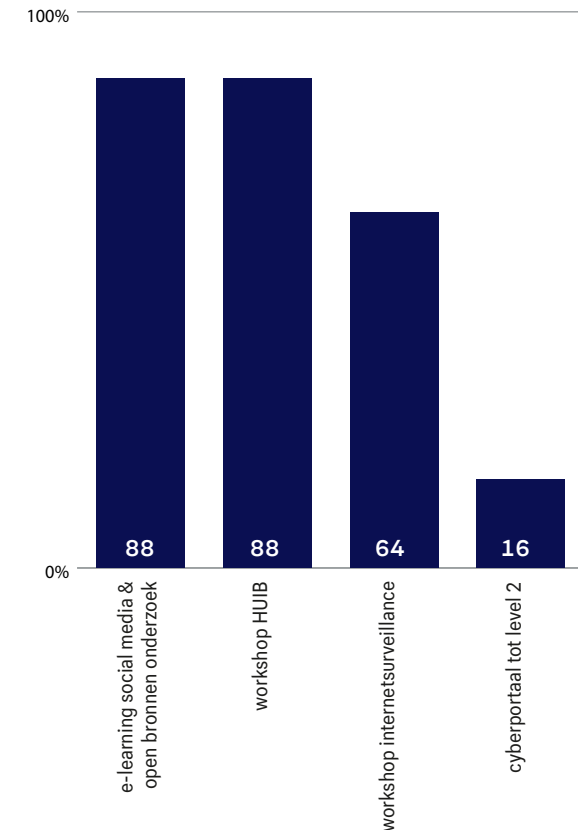
De 25 respondenten variëren in functie. De meesten zijn rechercheur bij de teamrecherche (28%), (hoofd)agent (20%) of wijkagent (24%). De overige respondenten zijn: OE, praktijkbegeleider, aspirant, senior GGP of teamchef (totaal: 28%).

Iets meer dan een kwart van de respondenten heeft een specifieke taak of verantwoordelijkheid op het gebied van digitaal werken (28%). Bijvoorbeeld: Facebookberichten maken, HUIB-onderzoeken uitvoeren of sturen op casuïstiek waarin digitale componenten zitten.

De respondenten zijn veelal al lang bij de politie werkzaam: 72 procent langer dan vijftien jaar en 12 procent tussen de elf en vijftien jaar. De overige respondenten zijn tussen de nul en tien jaar bij de politie (16%).

Van de 25 respondenten heeft het merendeel de e-learning sociale media en openbronnenonderzoek en de workshop HUIB gevolgd (88%). De workshop internetsurveillance is door iets minder respondenten gevolgd (64%). Het onderdeel cyberportaal tot minimaal level twee is slechts door 16 procent gedaan.

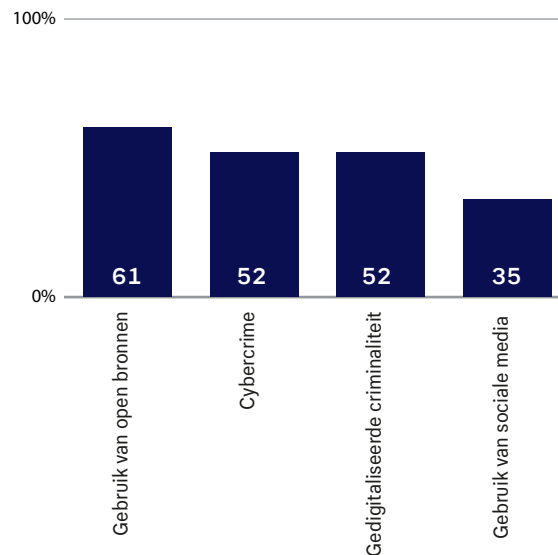
Figuur 1 Onderdelen van het programma Digitaal Bekwaam waaraan is deelgenomen, N=25



Ontwikkeling kennis

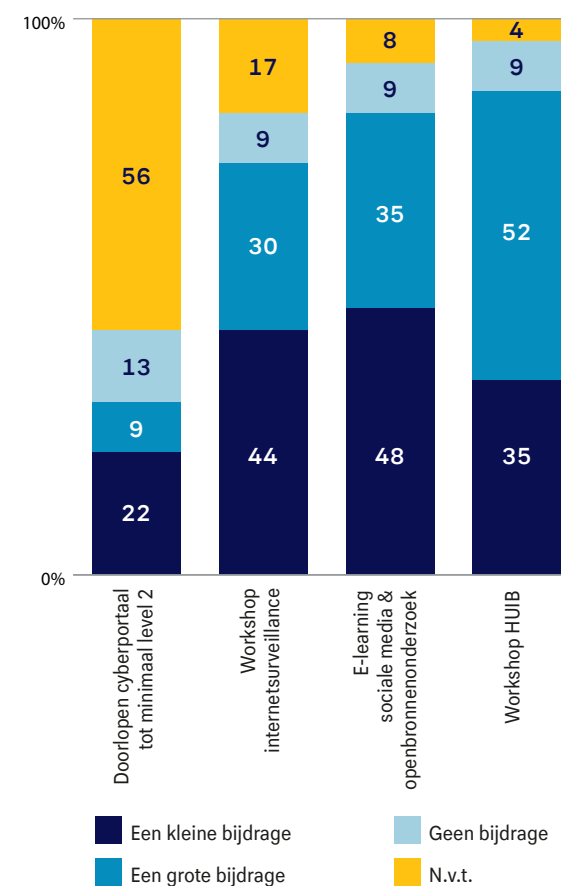
De deelnemers aan het programma Digitaal Bekwaam is gevraagd in hoeverre ze voor en na hun deelname kennis hadden over verschillende elementen van digitaal werken. De vergelijking laat zien dat bij een aanzienlijk deel van de deelnemers een positieve ontwikkeling van kennis is. De sterkste toename van kennis is er over het gebruik van open bronnen (61%), de minste toename over het gebruik van sociale media (35%; zie figuur 2).

Figuur 2 Toename kennis na het volgen van Digitaal Bekwaam¹, N=23, %



De workshop HUIB heeft het meest bijgedragen aan kennis over digitaal werken (zie figuur 3). Het doorlopen van de cyberportaal tot minimaal level twee het minst. Hierbij speelt een belangrijke rol dat dit onderdeel door veel respondenten niet is gedaan.

Figuur 3 Bijdrage van elk afzonderlijk onderdeel van Digitaal Bekwaam aan kennis, N=18-21, %

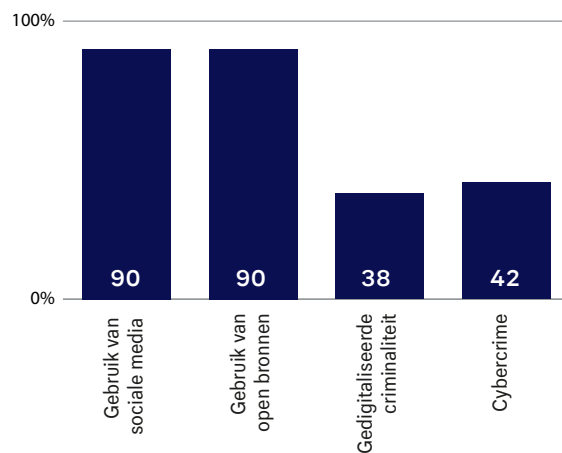


¹ Gedigitaliseerde criminaliteit: strafbare feiten waarbij gebruikgemaakt wordt van een ICT-middel.
Cybercrime: strafbare feiten die worden gepleegd via een ICT-middel én die gericht zijn op een ICT-middel.

Tot slot kijken we (los van de ontwikkeling) naar het kennisniveau van de deelnemers na deelname aan het programma Digitaal Bekwaam. Hoe staat het met de digitale bekwaamheid na afronding van dit programma?

Figuur 4 laat zien er de meeste kennis is over het gebruik van open bronnen en de minste kennis over cybercrime.

Figuur 4 Redelijk of heel veel kennis na afronding van Digitaal Bekwaam, N=24, %



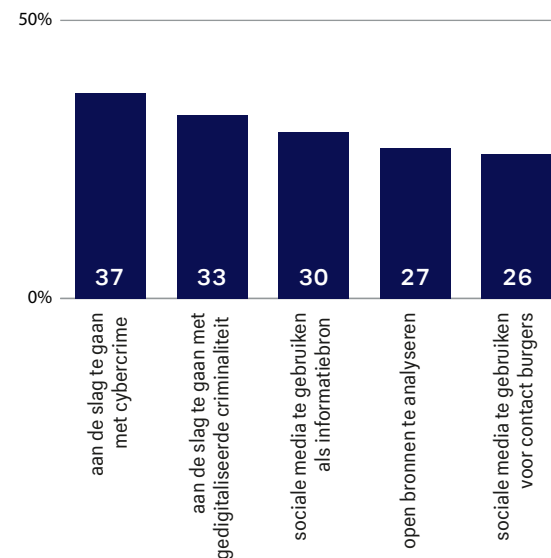
Ontwikkeling vaardigheden

De ontwikkeling in vaardigheden is wat kleiner dan de ontwikkeling in kennis (eerder weergegeven). Tussen een kwart en een derde van de respondenten

geven aan dat ze na hun deelname aan Digitaal Bekwaam het makkelijker vinden om verschillende manieren van digitaal werken uit te voeren (figuur 5). De grootste toename aan vaardigheden is er bij het 'aan de slag gaan met cybercrime, bijvoorbeeld het opnemen van een aangifte of verzamelen van informatie.

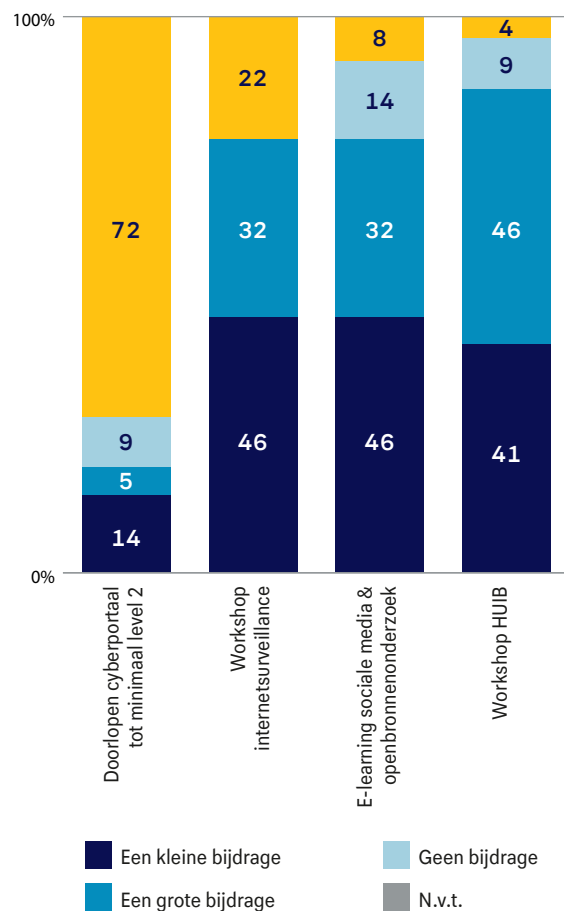
Figuur 5 Toename vaardigheden na het volgen van Digitaal Bekwaam, N=23, %

Het makkelijker vinden om...



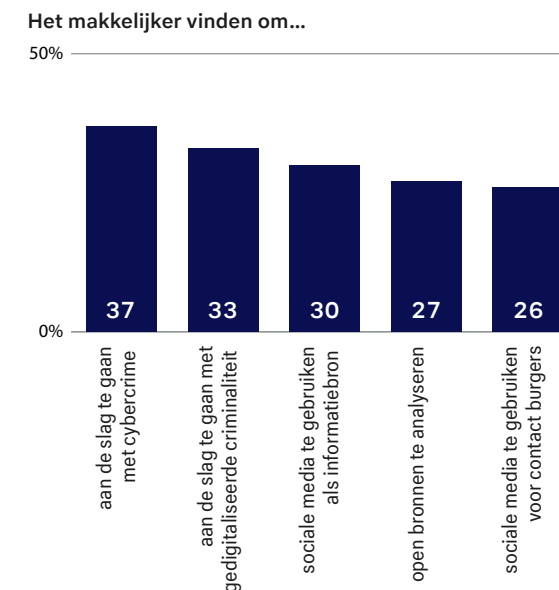
Vergelijkbaar met de ontwikkeling in kennis heeft de workshop HUIB het meest bijgedragen aan vaardigheden in digitaal werken. Het onderdeel 'doorlopen van de cyberportaal tot minimaal level twee' het minst (zie figuur 5).

Figuur 6 Bijdrage onderdeel Digitaal Bekwaam aan vaardigheden, N=23, %



Ook hier kijken we (los van de ontwikkeling) naar het vaardigheidsniveau van de deelnemers na deelname aan het programma Digitaal Bekwaam. Dat is met name hoog als het gaat om het gebruik van sociale media voor het contact met burgers, als informatiebron en voor het analyseren van open bronnen. Slechts een beperkt deel vindt dit (nog) moeilijk. Na afronding van het programma Digitaal Bekwaam is er nog wel een redelijk deel van de deelnemers dat het redelijk of heel moeilijk vindt om aan de slag te gaan met gedigitaliseerde of cybercriminaliteit, namelijk 33 respectievelijk 42 procent.

Figuur 7 Digitale vaardigheden na afronding van Digitaal Bekwaam, N=23, %

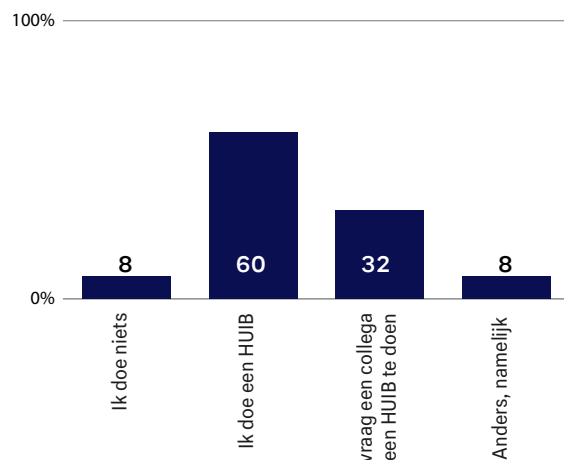


Toepassen vaardigheden

We hebben de deelnemers de volgende vraag voorgelegd: Stel, je komt een subject tegen waar je een onderbuikgevoel over hebt, maar je ziet niets in de politiesystemen, wat doe je dan meestal?

Figuur 8 laat zien dat meer dan de helft van de deelnemers (60%) zelf een HUIB gaat doen en 32 procent vraagt dit aan een collega. De 8 procent die antwoorden met anders, vragen een (OSINT-) collega de persoon online te onderzoeken. Slechts 8 procent doet niets².

Figuur 8 Toepassen Digitaal Bekwaam, N=23, %



Een kwart van de respondenten geeft aan niet online in de wijk te surveilleren. De overige driekwart geeft antwoorden die tussen de 10 en 240 minuten per week liggen. De meest gegeven antwoorden zijn 30 minuten (vijf respondenten) en 60 minuten per week (vier respondenten).

Een aantal deelnemers aan het Digitaal Bekwaam programma benoemt belemmeringen waardoor de kennis en vaardigheden uit het programma niet worden toegepast:

- Ik vind het niet interessant/ik heb geen interesse (vier keer);
- Past niet in het takenpakket (drie keer);
- Te hoge werkdruk/geen tijd voor (drie keer);
- Als je het niet (genoeg) doet, dan verwatert de kennis (twee keer).

Waardering

We hebben de deelnemers gevraagd in hoeverre zij het programma Digitaal Bekwaam aan collega's zouden aanbevelen, waarbij een 1 staat voor helemaal niet aanbevelen en een 10 voor sterk aanbevelen. Het cijfer varieert van een 3 tot een 10. Het meest is een 7 (vier keer), een 8 (zes keer) of een 10 (vier keer) gegeven. Het gemiddelde is een 7,3.

Deelnemers met een laag cijfer geven aan dat alleen mensen moeten worden opgeleid die hier interesse in hebben. Deelnemers met een (heel) hoog cijfer benoemen onder andere dat het programma onmisbaar is voor elke diender, dat je door het programma leert dat er veel informatie op sociale media en internet is om zaken op te lossen en/of te

voorkomen en dat digitale bekwaamheid van belang is omdat criminelen ook digitaal sterk zijn en veel criminaliteit digitaal gebeurt.

'Het heeft me, zeker tijdens mijn stageperiode bij VVC of DR, veel geholpen in het creëren van beeld en context van betrokkenen en verdachten. Het kan ook meer informatie bieden over een subject.'

'Goede cursus, fijn dat het in kleine groepen wordt gegeven. Goede instructeurs.'

² Dit telt op boven de 100 procent omdat een deel van de respondenten zowel heeft aangegeven zelf een HUIB te doen als heeft gesteld een collega te vragen een online onderzoek(je) te doen.

Een aantal aandachtspunten komen uit de antwoorden op de (open) vragen van de vragenlijst naar voren:

- Denk na over maatwerk: bij geen enkele affiniteit het programma niet laten volgen en een korter programma voor deelnemers die al (veel) kennis hebben;
- Kennis herhalen, zodat het niet vervaagt;
- Stimuleren dat de opgedane vaardigheden worden toegepast;
- De mogelijkheid van een handleiding om eens terug te kijken hoe je iets moet zoeken.

4b. Bevindingen vragenlijst Digitaal Bekwaam Leijdal

Opzet onderzoek

De vragenlijst is afgenomen via de online tool Question Pro. De vragenlijst is na deelname aan de workshop HUIB aan de deelnemers voorgelegd. Deze workshop is van 1 tot 25 februari 2022 gehouden¹. De politiemedewerkers van Leijdal hebben nog niet het gehele programma Digitaal Bekwaam doorlopen. Deze bevindingen betreffen een tussentijdse evaluatie van ontwikkelingen.

Onderzoekspopulatie

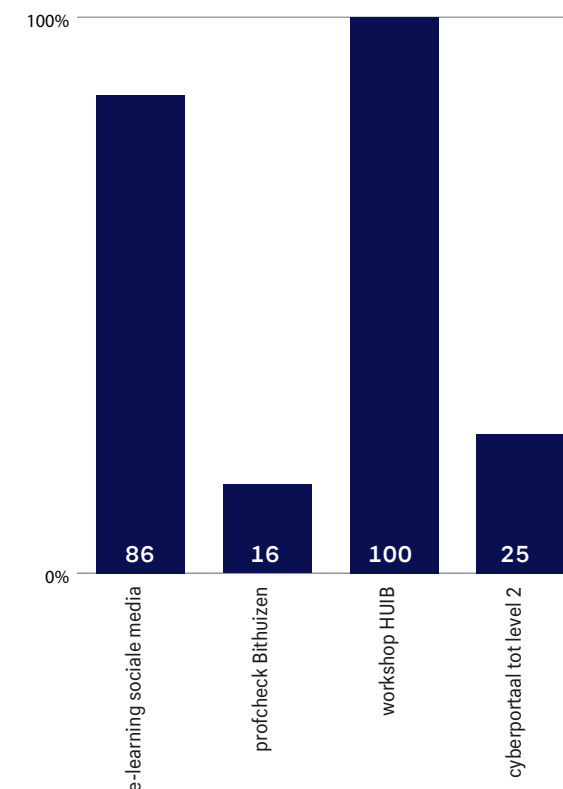
De vragenlijst is door 44 van de 67 deelnemers ingevuld, een respons van 67 procent. De 44 respondenten variëren in functie. De meesten zijn wijkagent (23%) en (hoofd)agent (23%). Maar ook rechercheurs bij de teamrecherche (16%) en OE's hebben de vragenlijst ingevuld (14%).

Iets minder dan één op de vijf respondenten heeft een specifieke taak of verantwoordelijkheid op het gebied van digitaal werken (18%). Bijvoorbeeld: Instagram, OSINT, ondermijningsonderzoeken en sociale media.

Meer dan de helft van de respondenten is langer dan vijftien jaar werkzaam bij de politie (59%). Een andere relatief grote groep betreft respondenten die tussen de één en vijf jaar bij de politie werkzaam zijn (23%).

Van de 44 respondenten heeft het merendeel de e-learning sociale media gevolgd (86%) en alle 44 de workshop HUIB. Het onderdeel cyberportaal tot minimaal level twee en de profcheck Bithuizen is door een kleiner deel gedaan, respectievelijk 25 en 16 procent.

Figuur 1 Onderdelen van het programma Digitaal Bekwaam waaraan is deelgenomen, N=44, %



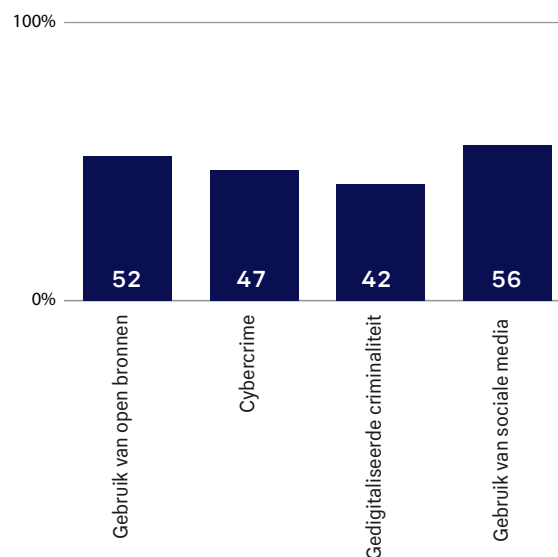
¹ Vanwege corona en andere omstandigheden zijn er in maart 2022 ook nog twee momenten geprikt.

Ontwikkeling kennis

De deelnemers aan het programma Digitaal Bekwaam is gevraagd in hoeverre ze voor en na hun deelname kennis hadden over verschillende elementen van digitaal werken. Het is goed hier op te merken dat de deelnemers van Team Leijdal nog niet het hele programma hebben doorlopen. Zij moeten immers de workshop online surveillance nog krijgen.

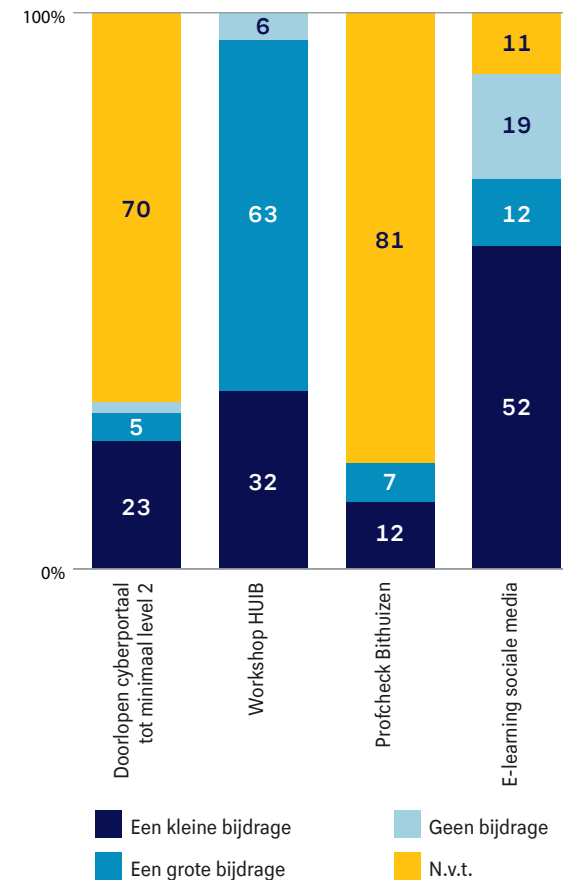
De vergelijking tussen de situatie 'voor' en 'na' laat zien dat bij een redelijk deel van de deelnemers een positieve ontwikkeling van kennis is. De sterkste toename van kennis is er over het gebruik van sociale media en open bronnen (56% en 52%). De toename is iets kleiner als het gaat om cybercrime (47%) en gedigitaliseerde criminaliteit (42%).

Figuur 2 Toename kennis na het volgen van (een deel van) Digitaal Bekwaam, N=44, %



De workshop HUIB heeft het meest bijgedragen aan kennis over digitaal werken (zie figuur 3). De profcheck Bithuizen het minst. Hierbij moet opgemerkt worden dat dit onderdeel door veel respondenten niet is gedaan.

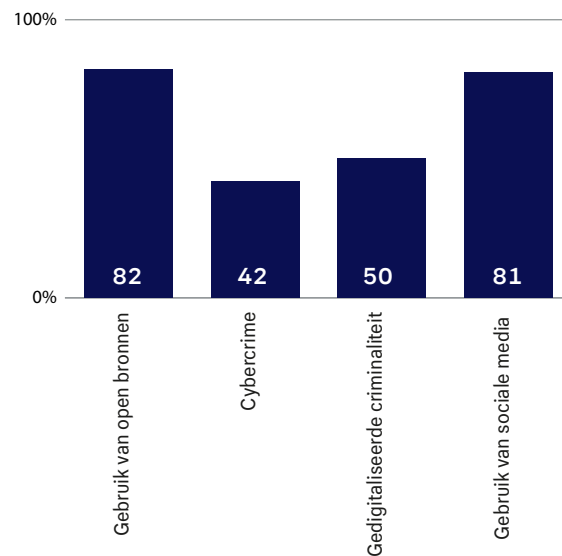
Figuur 3 Bijdrage van elk afzonderlijk onderdeel van Digitaal Bekwaam aan kennis, N=44, %



Tot slot kijken we (los van de ontwikkeling) naar het kennisniveau van de deelnemers na deelname aan de eerste onderdelen van het programma Digitaal Bekwaam. Hoe staat het met de digitale bekwaamheid?

Figuur 4 laat zien dat er de meeste kennis is over het gebruik van open bronnen en sociale media en de minste kennis over cybercrime.

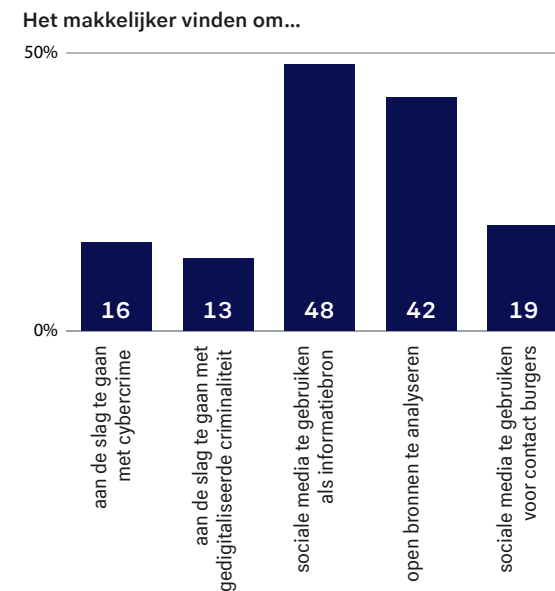
Figuur 4 Redelijk of heel veel kennis na deelname eerste onderdelen Digitaal Bekwaam, N=44, %



Ontwikkeling vaardigheden

De ontwikkeling in vaardigheden is het grootste bij het gebruiken van sociale media als informatiebron (48%) en het analyseren van open bronnen, zoals Marktplaats en Google (42%; figuur 5).

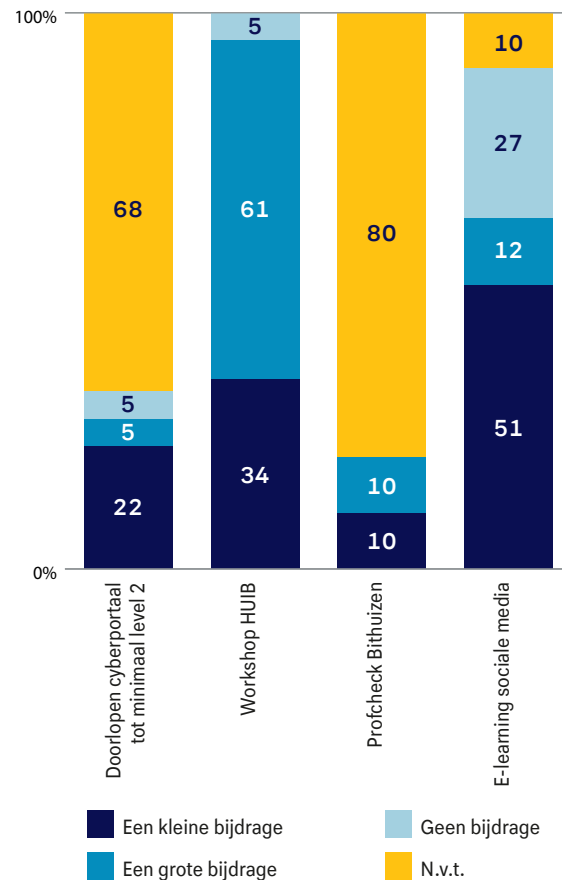
Figuur 5 Toename vaardigheden na het volgen van (een deel van) Digitaal Bekwaam, N=26-31², %



Vergelijkbaar met de ontwikkeling in kennis heeft de workshop HUIB het meest bijgedragen aan vaardigheden in het digitaal werken. Het onderdeel profcheck Bithuizen het minst (zie figuur 6).

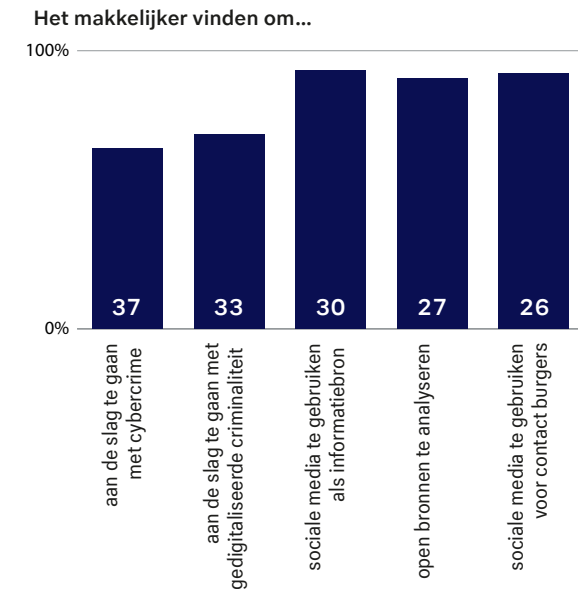
² Respondenten die n.v.t. hebben aangegeven – omdat ze dergelijke taken niet uitvoeren – zijn buiten beschouwing gelaten.

Figuur 6 Bijdrage onderdeel Digitaal Bekwaam aan vaardigheden, N=23, %



Ook hier kijken we (los van de ontwikkeling) naar het vaardigheidsniveau van de deelnemers na deelname aan het eerste deel van het programma Digitaal Bekwaam. Dat is met name hoog als het gaat om het gebruiken van sociale media voor het contact met burgers, als informatiebron en voor het analyseren van open bronnen. Slechts een enkeling vindt dit (nog) moeilijk. Na afronding van het eerste deel van het programma Digitaal Bekwaam is er nog wel een redelijk deel van de deelnemers dat het redelijk of heel moeilijk vindt om aan de slag te gaan met gedigitaliseerde of cybercriminaliteit, namelijk ongeveer een derde.

Figuur 7 Digitale vaardigheden na afronding van het eerste deel van Digitaal Bekwaam, N=26-31³, %



Waardering

We hebben de deelnemers gevraagd in hoeverre zij het programma Digitaal Bekwaam aan collega's zouden aanbevelen, waarbij een 1 staat voor helemaal niet aanbevelen en een 10 voor sterk aanbevelen. Het cijfer varieert van een 2 tot een 10. Het meest is een 8 (dertien keer) en een 7 (negen keer) gegeven. Het gemiddelde is een 7,1.

³ Respondenten die n.v.t. hebben aangegeven – omdat ze dergelijke taken niet uitvoeren – zijn buiten beschouwing gelaten.

Deelnemers met een laag cijfer geven hiervoor verschillende redenen:

- er zit onnodige (en daarmee afleidende) kennis in de e-learning (zoals: wanneer is Facebook gestart);
- de cursus HUIB wordt (te) luchtig gebracht, waarbij de toepassing in de praktijk onderbelicht blijft;
- er is weinig meerwaarde als je al veel weet;
- ik kan het niet aanbevelen, als ik het zelf weinig gebruik.

‘Ik vind het geen meerwaarde voor mijn werk. Ik vind dat mensen die hier affiniteit mee hebben zich bezig moeten houden met digitale onderzoeken.’

Hiernaast benoemen een aantal respondenten dat het volgens hen slimmer is een aantal collega's op te leiden tot specialisten dan alle collega's een beetje.

Deelnemers met een (heel) hoog cijfer geven met name aan dat:

- het programma nuttige kennis bijbrengt;
- dit soort kennis en vaardigheden van belang zijn omdat de samenleving digitaler wordt.

“Het geeft meer en breder inzicht in de te volgen strategie om zaken ook digitaal te onderzoeken en digitaal open bronnen onderzoek op juiste wijze te doen.”

5. Bevindingen vragenlijst Gamen met de politie

Opzet onderzoek

De online vragenlijst (geprogrammeerd in Question Pro) is via de 23 coördinatoren van de landelijke pilot Gamen met de politie verspreid. Hen is gevraagd de vragenlijst door te sturen naar de gamende politiemedewerkers én om de onderzoekers te laten weten of het gamen op dit moment nog loopt. De verkregen informatie is aangevuld door de landelijke projectleider. Dit leidt tot de constatering dat bij dertien teams het gamen op dit moment stil ligt en dat het bij elf teams nog wel gebeurt.

Ook is de vragenlijst verspreid door de coördinator van Gamen met de politie van Team Kaag en Braassem, een lokaal initiatief dat zowel in Kaag en Braassem als in Leidschendam-Voorburg wordt uitgevoerd.

Onderzoekspopulatie

De vragenlijst is door 25 politiemedewerkers ingevuld. Deze 25 respondenten zijn meestal wijkagent (44%) of (hoofd)agent (40%). Maar ook een aspirant, een inspecteur, een OE GGP en een senior GGP hebben de vragenlijst ingevuld.

Iets meer dan de helft van de respondenten heeft een specifieke taak of verantwoordelijkheid op het gebied van digitaal werken (56%).

Bijvoorbeeld: digitaal wijkagent, coördinator pilot gamen, portefeuillehouder digitalisering en taakaccenthouder sociale media.

De meeste respondenten zijn tussen de zes en tien jaar werkzaam bij de politie (52%). Een klein deel tussen de één en vijf jaar (16%) en een iets groter deel elf jaar of meer (32%).

Tabel 1 geeft weer in welke eenheid de respondenten werkzaam zijn. Bijna de helft blijkt uit Oost-Nederland afkomstig.

Tabel 1 Eenheid waar de respondenten werkzaam zijn

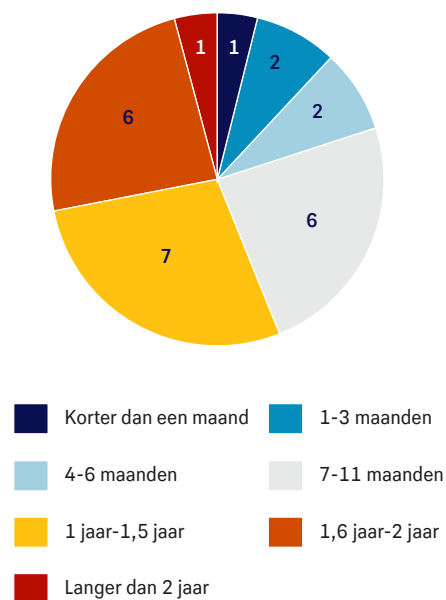
	Aantal	%
Noord-Nederland	2	8
Oost-Nederland	11	44
Noord-Holland	1	4
Den Haag	4	16
Rotterdam	3	12
Oost-Brabant	3	12
Limburg	1	4
Totaal	25	100

Van de 25 respondenten zijn er 22 van de landelijke pilot en 3 respondenten van de Haagse toernooien (hier wordt in de analyse en beschrijving geen onderscheid tussen gemaakt).

Uitvoering gamen met de politie

Het gros van de 25 respondenten is tussen een half jaar en twee jaar actief met het gamen met de politie (19 van de 25, zie figuur 2). De frequentie waarin de politiegamers gamen staat weergegeven in figuur 3. Van de 25 respondenten gamet de helft (dertien) één keer per maand of vaker. De overige respondenten gamen minder vaak (vijf), sommigen zelfs nooit meer (drie) en enkelen alleen als er een toernooi georganiseerd wordt (vier).

Figuur 2 Periode meedoen aan gamen met de politie (n=23)



Figuur 3 Frequentie gamen met de politie



Buiten de politie zelf zijn er meestal één tot vijf deelnemers, stelt 60 procent van de politiegamers. Maar ook zes tot tien deelnemers en 21 of meer deelnemers komen voor (zie tabel 4). Bij het antwoord '21 of meer' gaat het bij drie van de vier antwoorden om respondenten die alleen met een toernooi gamen.

Tabel 4 Gemiddeld aantal deelnemers aan een game

	Aantal keer genoemd door politiegamers	%
1-5 deelnemers	15	60
6-10 deelnemers	4	16
11-15 deelnemers	1	4
16-20 deelnemers	1	4
21 of meer deelnemers	4	16
Totaal	25	100

Van de 25 politiegamers zijn er tien vrij geroosterd om te kunnen gamen en vijftien niet. De tien vrij geroosterde gamers hebben hier wisselend de tijd voor:

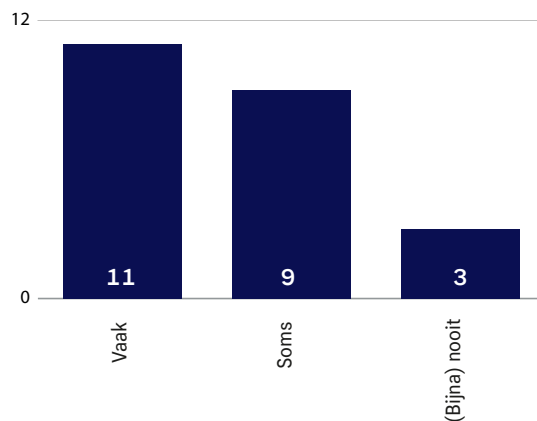
- vier uur per week (drie respondenten);
- één uur per week;
- twee uur per week;
- achttien uur in aanloop naar een toernooi.

Hiernaast geven twee respondenten aan dit zelf als (digitaal) wijkagent in te kunnen plannen en één respondent geeft aan dat hij op aanvraag wordt ingeroosterd.

Hoe verloopt het contact tijdens het gamen?

Ongeveer de helft van de politiegamers geeft aan dat deelnemers aan de game 'vaak' vragen stellen aan de politie en ook het antwoord 'soms' wordt veel gegeven.

Figuur 5 Vragen vanuit deelnemers aan de politie, N=23, %



De vragen die jongeren stellen gaan over verschillende onderwerpen.

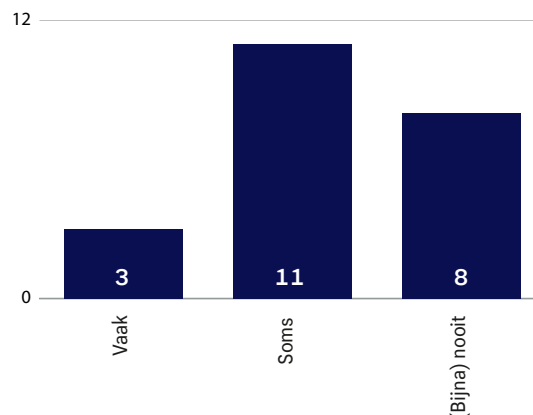
Hieronder staan de onderwerpen die het meest aan de orde worden gesteld:

- De inhoud van het werk van de politiemedewerker. Wat doe je precies? Of hoe is het om bij de politie te werken? (elf keer genoemd);
- Praktische vragen over gaan werken bij de politie: Hoe kom je bij de politie? Wat zijn de eisen? (tien keer genoemd);
- Spannende, heftige situaties. Heb je wel eens op iemand geschoten? Of wat is jouw heftigste ervaring geweest? (zes keer genoemd);
- Hoe moet je omgaan met pesten, ruzie of andere problemen (zes keer genoemd).

Iets minder dan de helft van de politiegamers gebruikt het gamen (bijna) nooit om onderwerpen aan de orde te stellen die de politie van belang

vindt in het kader van preventie, zoals sexting, cybercrime of pesten. Iets meer dan de helft doet dit wel. Het merendeel doet dit soms (elf), een enkeling vaak (drie; zie figuur 6). De volgende thema's zijn met name door politiegamers aan de orde gesteld: pesten en de gevaren van de digitale wereld (gedigitaliseerde criminaliteit, cybercrime, sexting). Enkele andere onderwerpen zijn: corona, gamegedrag (in het kader van verslaving), (illegaal) vuurwerk en het gevolg van het in aanraking komen met de politie.

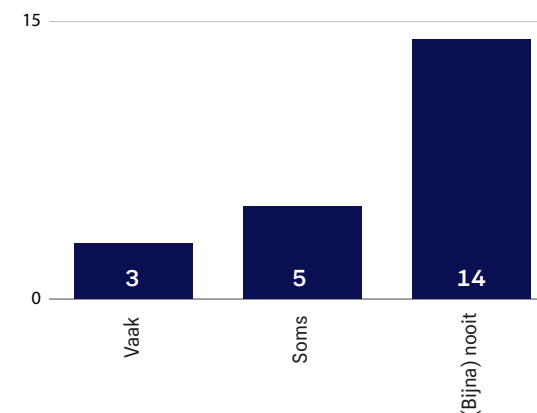
Figuur 6 Thema's vanuit de politie aan deelnemers voorleggen, N=22, %



Minder vaak dan het geval was bij informatie delen (hiervoor besproken) gebruiken politiegamers het gamen om informatie uit de wijk op te halen, bijvoorbeeld over een actueel incident of meer

algemeen, over wat er zoal speelt in de wijk. Slechts 8 van de 22 respondenten doen dit, waarvan 5 soms.

Figuur 7 Informatie uit de buurt ophalen, N=22, %



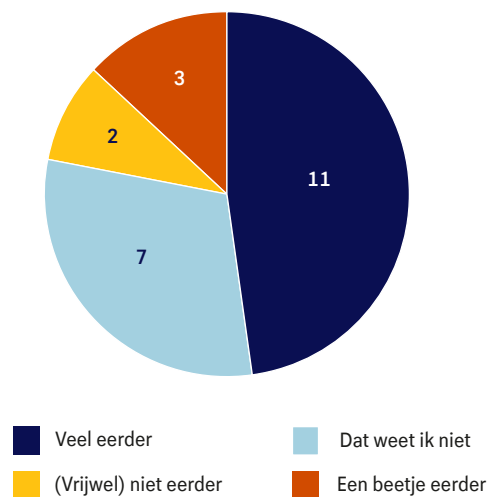
Het volgende wordt actief opgehaald bij de deelnemers aan de game:

- Algemene sentimenten: wat speelt er in de wijk en bij de jeugd (twee keer genoemd);
- Informatie over hangplekken, jeugdoverlast (twee keer genoemd);
- Overige informatie over criminaliteit en ongewenst gedrag: ongeregelde heden, demonstraties, huiselijk geweld, intimidatie, pesten, criminaliteit en rellen (vier keer genoemd).

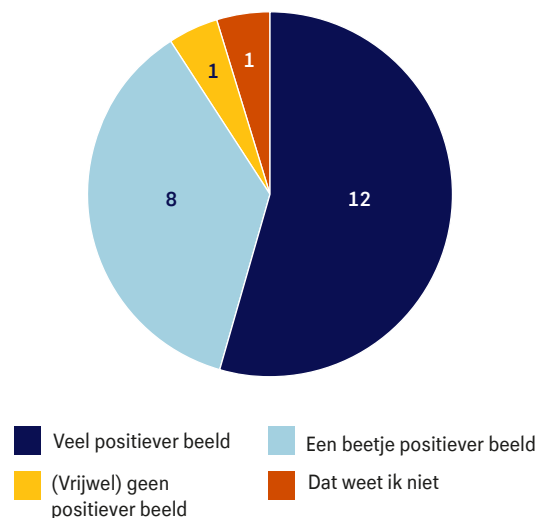
Invloed op contact met jongeren

Om inzicht te krijgen op de invloed van het gamen op de gamende jongeren – volgens de politiegamers - zijn twee vragen gesteld. Hieruit blijkt dat het merendeel van de politiegamers denkt dat deelnemers door het gamen eerder met een vraag bij de politie durven aan te kloppen. Zeven medewerkers denken dat zij 'een beetje eerder' aankloppen en elf 'veel eerder' (van 23 respondenten; figuur 8). De meningen zijn ook positief over de ontwikkeling van het beeld dat de gamende jongeren van de politie hebben. Maar liefst 20 van de 22 politiegamers geeft aan dat hier volgens hen een positieve ontwikkeling in te zien is. Twaalf respondenten noemen 'veel positiever beeld' en acht 'een beetje positiever beeld' (figuur 9).

Figuur 8 Eerder met vragen aan durven kloppen, N=23



Figuur 9 Ontwikkeling beeld politie, N=22



Wanneer de invloedssfeer breder wordt gedefinieerd en iets verder weg ligt dan de gamende jongeren zelf, dan zijn de ervaringen iets meer wisselend en minder positief. Het gaat hier dan om het contact met jongeren in het werkgebied en de informatiepositie in het werkgebied. Zo geven politiegamers wisselende antwoorden op de vraag of het contact met jongeren uit het werkgebied door het gamen is ontwikkeld, zie figuur 10. Hiernaast stelt iets minder dan de helft van de politiegamers dat de informatiepositie in de buurt iets verbeterd is en iets meer dan de helft stelt dat er (vrijwel) geen verbetering is. Zie figuur 11.

Figuur 10 Contact met jongeren uit het werkgebied, N=23



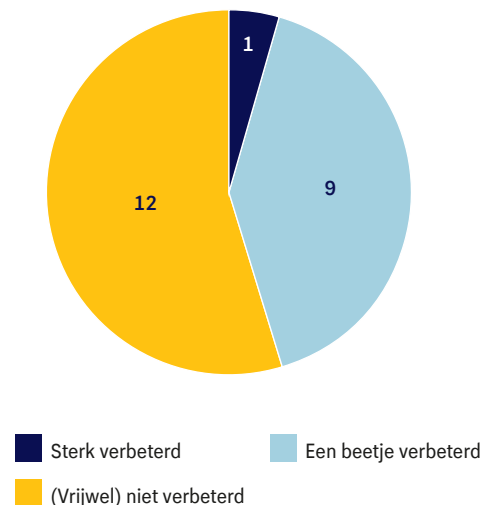
In de beantwoording op open vragen komen twee belangrijke resultaten van het gamen met jongeren naar voren. Ten eerste dat het goed is voor het contact en de verbinding met jongeren (elf respondenten). Ten tweede dat jongeren de politie nu eerder durven aan te spreken en te benaderen (acht). Enkele politiedeelnemers benoemen hiernaast dat het gamen leidt tot informatie over de wijk (vier) of voor een positiever beeld over of imago van de politie (vijf).

'Wij merken vooral dat jongeren het heel prettig vinden dat zij makkelijk contact kunnen maken met de politie. Het neemt een drempel weg die er in het eerste contact wel is. Het schept ook een band, sinds wij dit doen kennen jongeren ons op straat en daar gaan wij in de toekomst profijt van hebben.'

'Wij reikten na het toernooi prijzen uit, daardoor kwamen we ook fysiek in contact met de jongeren bij hen thuis. Ze herkennen je voortaan op straat. en zo wordt er makkelijker een gesprek aangeknoopt. Verder had ik contact met een ouder die via het gametoernooi met ons in contact kwam. Zij meldde op deze manier een wijkprobleem. (iemand die reed zonder rijbewijs).'

'Het is vooral gamen met de politie. Of te wel, jongeren die het leuk vinden om tegen de politie te gamen, maar verder qua informatiepositie of contacten niet het gewenste resultaat.'

Figuur 1.1 Ontwikkeling informatiepositie, N=22



Er zijn enkele politiedeelnemers die als randvoorwaarde schetsen dat het gamen ook een fysieke component heeft, bijvoorbeeld door een prijs uit te reiken aan de deur of door in een jongerencentrum te gamen (drie respondenten).

Tot slot zijn drie respondenten wat minder positief over de resultaten van het gamen. Zij geven aan dat het eigenlijk niet zoveel oplevert qua informatie of dat de jongeren die deelnemen juist diegenen zijn die al positief dachten over de politie, dus dat daarin weinig winst te behalen is.

Belemmeringen

Uit de vragenlijst komen de volgende belemmeringen, en daarmee aandachtspunten naar voren:

- Capaciteitsproblemen en roosterdruk;
- Weinig animo bij de collega's om te gamen;
- Te weinig deelnemende jongeren door gebrek aan bekendheid en/of animo;
- Jongeren die deelnemen aan het gamen, komen niet uit het eigen werkgebied;
- Beperkt draagvlak bij collega's die niet gamen;
- Beperkte materialen/faciliteiten.

'De collega's waarmee ik het project draai in mijn basisteam zitten in een vast rooster. Zij krijgen er helaas geen tijd voor terwijl dit wel nodig is. Het heeft bij de politie nog niet de prioriteit dat collega's ervoor worden gepland.'

De twaalf teams waarbij het gamen stil ligt zijn gevraagd een toelichting te geven. Naast capaciteit (door onderbezetting en corona), roosterdruk (niet op het gamen ingepland worden) en gebrek aan animo en draagvlak (belemmeringen die hiervoor reeds zijn benoemd), komen nog drie redenen naar voren waarom het gamen (al dan niet tijdelijk) stil ligt:

- Te weinig veronderstelde opbrengst. Collega's vragen zich af welk probleem het gamen precies oplost.
- Personele wisselingen.
- De vraag komt op welke doelgroep je bereikt. Een coördinator van het gamen bij een basisteam stelt dat ze met name lijken te gamen met jongeren met wie al goed contact is, die de politie al volgen op sociale media-accounts van wijkagenten en jeugdagenten. Dit terwijl de behoefte is om te gamen met jeugdgroepen of de 'boefjes' uit de wijk.

'Op het moment dat collega's drie weekenden achter elkaar moeten werken of geen vrij kunnen krijgen voelt het voor andere collega's niet goed om te gaan "gamen" zonder dat duidelijk is welk probleem er mee opgelost wordt.'

Succesfactoren

De volgende elementen kunnen het gamen met de politie, volgens respondenten, tot een succes maken:

- Laagdrempeligheid. Jongeren zitten in hun eigen kamer, spelen hun favoriete games, met hun eigen playstation.
- Continuïteit. Dit is er nu geregeld niet door beperkte capaciteit. Het is belangrijk om periodiek en op afgesproken momenten aanwezig te zijn.
- Enthousiaste collega's.
- Gelijkwaardigheid. Jongeren zijn in de game gelijk aan de politiedeelnemers.
- Het verbinden van de online wereld met de fysieke wereld, bijvoorbeeld door bij de jongeren thuis een prijs uit te reiken of door te gamen op scholen of in een jongerencentrum.

'Laagdrempelig contact maken met veel mensen tegelijk. Je treft ze in een setting die ze leuk vinden en waar ze zich ook thuis voelen. Omdat game vanuit hun eigen huis gaat, geen drempel om deel te nemen. Gamen met de politie is niet heel gebruikelijk, dus maakt het extra interessant. Dat je een prijs kan uitreiken is echt een must.'

De politiegamers geven op de vraag of ze het gamen met de politie aan andere teams zouden aanraden (op een schaal van 1 tot 10) een gemiddelde van 7,5. De cijfers variëren tussen de 0 en 10. Een 10 (zeven respondenten) en een 8 (vijf respondenten) zijn de cijfers die het meest gegeven zijn.

6. Bevindingen vragenlijst Cybervrijwilligers

Opzet onderzoek

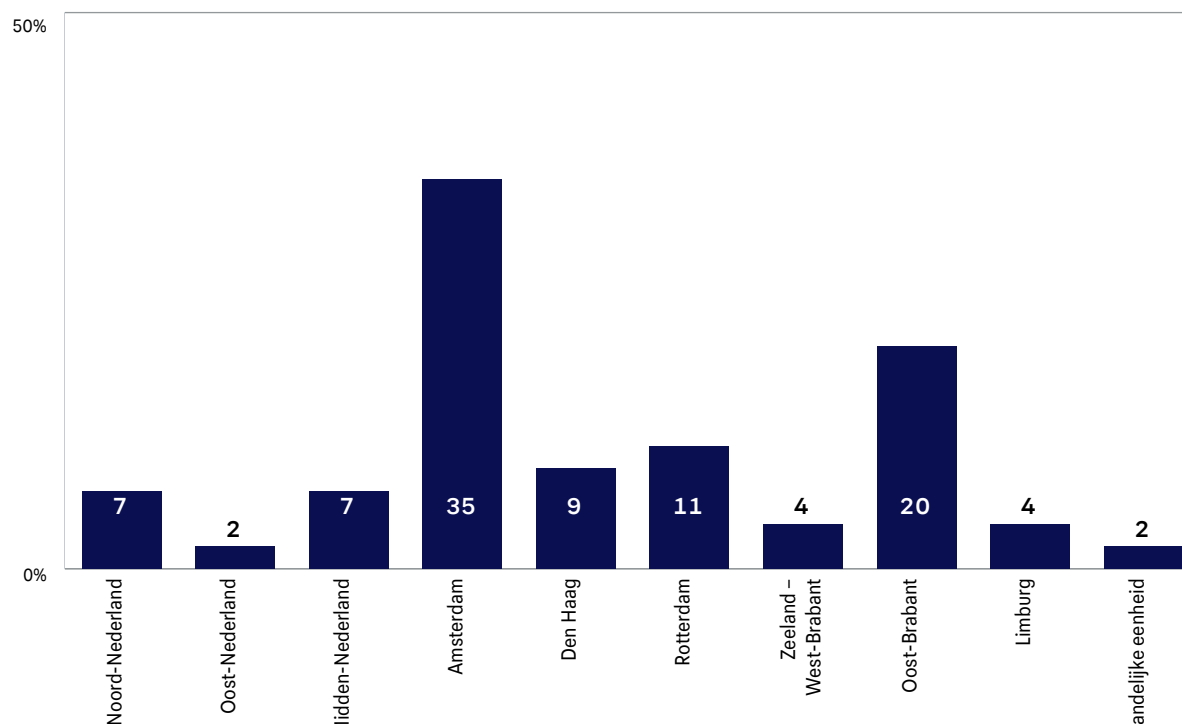
De vragenlijst is afgenomen via de online tool Question Pro. De vragenlijst is door de regionale coördinator cyberspecials van de Eenheid Amsterdam verspreid op 24 maart 2022. De dataverzameling is afgesloten op 9 april 2022. Halverwege de veldwerkperiode is er een herinnering uitgestuurd. De vragenlijst is door 46 benaderde cybervrijwilligers ingevuld, een respons van 58 procent.

Onderzoekspopulatie

De meeste cybervrijwilligers zijn werkzaam in Amsterdam (35%) en Oost-Brabant (20%), maar van elke eenheid is er ten minste één respondent, zie figuur 1. De meesten zijn werkzaam op een basisteam, bij de DR, cybercrimeteam of de DRR (zie figuur 2). Maar er zijn ook respondenten die het volgende opgegeven hebben: LMIO (Landelijk Meldpunt Internetoplichting), DRIO, Digihub, Escapebus, KCT, Ilab en het programma Cops Cyber Offender Prevention Squad. Eén respondent geeft aan op het moment nergens werkzaam te zijn.

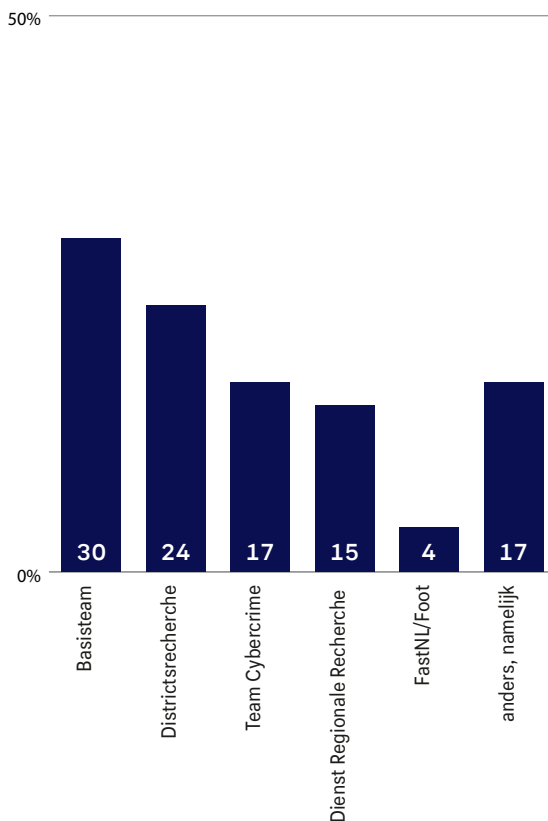
In deze beschrijving van bevindingen uit de vragenlijst focussen we ons op de inzet van vijftien cybervrijwilligers bij de GGP¹. Ter referentie laten we ook de bevindingen van 31 cybervrijwilligers buiten de GGP zien.

Figuur 1 Eenheid werkzaam, %, N= 46



¹ Zij werken voor de GGP, maar soms ook voor een ander onderdeel van de politie.

Figuur 2 Afdeling werkzaam, %, N=46, meerdere antwoorden mogelijk



De achtergrond van de cybervrijwilligers die actief zijn binnen de GGP is divers. Soms gaat het om studenten (criminologie, HBO Cyber Security), maar veelal gaat het om personen die in de ICT werkzaam zijn of waren. Zo is er een vrijwilliger inkoper van IT en Software geweest en werkt een andere vrijwilliger als fraudespecialist cybercrime. Dit diverse beeld komt ook bij cybervrijwilligers die niet in de GGP actief zijn naar voren.

Er is variatie in de duur dat de respondent cybervrijwilliger bij de politie is: korter dan één jaar (20%), tussen de één en twee jaar (47%) en tussen de drie en vier jaar (33%). Hetzelfde beeld zien we ook bij cybervrijwilligers die niet in de GGP actief zijn.

Tijdsbesteding cybervrijwilligers

Van de vijftien cybervrijwilligers die binnen de GGP actief zijn, hebben er twaalf geen vast aantal uren afgesproken dat ze beschikbaar zijn, drie wel:

- vier uur;
- acht uur;
- drie uur fysiek op het bureau.

De vrijwilligers besteden tussen de één en zestien uur per week aan hun werk als cybervrijwilliger. Bij de meesten (80%) gaat het om vier tot acht uur. Van deze tijdsbesteding zijn de meeste vrijwilligers één uur kwijt aan administratieve taken, zoals overleggen of het lezen van e-mails (73%). Bij de overige respondenten gaat het om meer uren: twee uur (20%) en zes uur (7%). Het merendeel

van de vrijwilligers vindt dit precies goed (73%), maar er zijn er ook die het te weinig (7%) of te veel (20%) vinden.

Het beeld van de cybervrijwilligers die niet bij de GGP werken, komt in grote lijnen overeen met het hierboven geschetste beeld. Wel zijn er wat meer uitschieters, zoals een respondent die 0 uur als cybervrijwilliger werkt en twee respondenten die hier 25 uur per week aan besteden. Het aandeel vrijwilligers dat de tijd die besteed wordt aan administratieve taken te veel vindt, ligt bij de niet in de GGP actief zijnde vrijwilligers iets hoger: 26 procent.

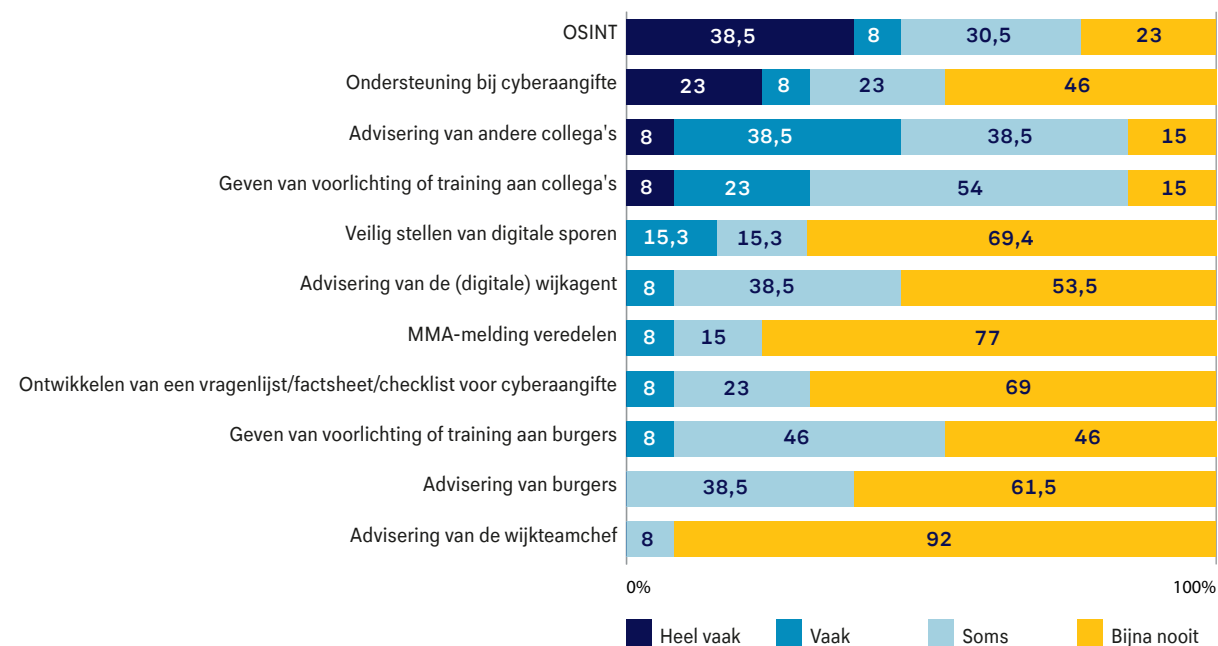
De cybervrijwilligers die in de GGP actief zijn besteden hun tijd hier vooral aan OSINT, ondersteuning van cyberaangiften, advisering van andere collega's en het geven van voorlichting of training aan collega's. Voor alle werkzaamheden en hoe vaak deze worden uitgevoerd, zie figuur 3.

Enkele respondenten benoemen andere werkzaamheden dan de vooraf gegeven antwoordopties:

- Coördinatie Cyberspecial hotline, pilot dader preventie (re_BOOTCMP);
- Ondersteunen bij zoekingen, gevraagd en ongevraagd advies geven bij meldingen met een digitale component, zoals pseudokopen, urgente vermissingen of ontvoeringen;
- Ondersteunen van het werkveld door cybervrijwilligers;
- Onderzoek naar nieuwe cursussen voor politiemedewerkers;
- Inzet op digikamer op het basisteam.

Logischerwijze – gezien de plaatsing – verschillen de werkzaamheden enigszins van die van de niet binnen de GGP actieve cybervrijwilligers. Zo besteden zij relatief vaak tijd aan het veiligstellen van digitale sporen. Vergelijkbaar is de relatief grote inzet op OSINT.

Figuur 3 Werkzaamheden, %, N=13, meerdere antwoorden mogelijk



Redenen om cybervrijwilliger te worden

Figuur 4 geeft weer dat er verschillende redenen zijn waarom mensen cybervrijwilliger zijn geworden. De belangrijkste redenen zijn: het helpen van anderen, een positieve bijdrage leveren aan de veiligheid van de maatschappij, leuk en interessant werk doen en om de eigen kwaliteiten (verder) te ontwikkelen.

Er zijn (kleine) verschillen tussen de cybervrijwilligers die wel en niet in de GGP actief zijn, maar die moeten vanwege het kleine aantal respondenten met voorzichtigheid beschouwd worden.

Figuur 4 Redenen om cybervrijwilliger te worden, %, N=15 en N=31, meerdere antwoorden mogelijk

	% van GGP-vrijwilligers	% van niet-GGP vrijwilligers
Om anderen te helpen	80	58
Om een positieve bijdrage te leveren aan de veiligheid van onze maatschappij	73	71
Om leuk, interessant werk te doen	67	48
Om mijn kwaliteiten (verder) te ontwikkelen	67	35
Om de politieorganisatie van binnenuit te leren kennen	60	26
Om te ondersteunen bij de uitvoering van belangrijk politiewerk	53	52
Om nieuwe dingen te leren	47	36
Om samen te werken met een team politieprofessionals	33	29
Om zakelijke contacten op te bouwen	33	13
Om mijn tijd nuttig te besteden	27	23
Om me zinvol te voelen	20	36
Om kans te maken op een betaalde baan binnen de politie	13	10
Om kans te maken op een betaalde baan in het algemeen	7	3
Om mij minder eenzaam te voelen	7	0

Bekendheid en benutting kwaliteiten cybervrijwilligers

Aan de cybervrijwilligers is een aantal stellingen voorgelegd over in hoeverre zij bekend zijn bij collega's en in hoeverre hun mogelijkheden benut worden. Met name bij het goed gebruiken van de expertise van de cybervrijwilligers lijkt er sprake van verbetermogelijkheden. De bevindingen staan in figuur 5 en lichten we hier nader toe.

De overall bekendheid van cybervrijwilligers is redelijk (naar inschatting van de cybervrijwilligers zelf): 62 procent zegt dat collega's op de hoogte zijn van de aanwezigheid van een cybervrijwilliger en dat deze goed te vinden is. Er is echter minder vaak bekendheid waarvoor de vrijwilliger in te zetten is (46%). Een minderheid van de cybervrijwilligers vindt dat er door collega's en de leidinggevende voldoende gebruik wordt gemaakt van zijn of haar expertise (39%) en nog een kleiner aandeel (23%) vindt dat hij of zij als cybervrijwilliger goed wordt benut door de organisatie.

Alle antwoorden op deze stellingen van de GGP-vrijwilligers staan in figuur 7 (aan het einde van deze bijlage).

Drie respondenten geven hierop een toelichting²:

- Een aantal collega's, met name die met een digitale interesse of digitale nevenfunctie, weten de cybervrijwilligers wel te vinden. In algemeenheid zijn de collega's denk ik niet bekend met wie we zijn en wat we voor ze kunnen betekenen.
- Individuele collega's weten mij goed te vinden en te benutten, maar ik voel me onvoldoende gesteund door mijn TCP en krijg te weinig middelen tot mijn beschikking.
- Uit het oog is uit het (operationele) hart. De eenheid/team waar ik werkzaam ben is niet ingesteld op cybervrijwilligers.

Figuur 5 Bekendheid en benutting mogelijkheden cybervrijwilligers, N=15 en N=31, % (helemaal) mee eens



² Deze en andere toelichtingen zijn tekstueel iets aangepast, zodat de anonimiteit van respondenten gewaarborgd blijft.

Aan de ene kant lijken cybervrijwilligers die binnen de GGP werkzaam zijn wat beter gepositioneerd dan de cybervrijwilligers die niet binnen de GGP werkzaam zijn. Politiecollega's maken vaker voldoende gebruik van hun expertise, collega's weten de vrijwilliger vaker goed te vinden én zijn vaker goed op de hoogte van de aanwezigheid van de vrijwilliger. Aan de andere kant vinden GGP-vrijwilligers minder vaak dan niet-GGP vrijwilligers dat ze door de organisatie goed benut worden.

Organisatorische inbedding en ondersteuning

De waardering van GGP-cybervrijwilligers voor de organisatorische inbedding en ondersteuning is door verschillende stellingen in kaart gebracht (zie figuur 6). De vrijwilligers zijn het meest positief over erkenning en waardering van collega's. Dit wordt op enige afstand gevolgd door de erkenning en waardering van de leidinggevende, het gevoel bij een team te horen en over voldoende middelen te bezitten. Het minst vaak vinden de GGP-cybervrijwilligers dat ze voldoende werk tijdens een dienst hebben (39%), zijn ze tevreden over de trainingen die zij vanuit de organisatie krijgen (39%) en over de begeleiding op de werkvloer (beide 39%).

Figuur 6 Organisatorische inbedding en ondersteuning, N=15 en N=31, % (helemaal) mee eens



Deze stellingen worden door een aantal respondenten voorzien van een nadere toelichting:

- Ik hoor bijna nooit wat van mijn leidinggevendenden bij TCP: eigenlijk alleen als er wat fout gaat hoor ik wat van ze. Ook qua middelen en opleidingen is het aanbod beperkt, of we worden wel ergens voor opgeleid maar vervolgens niet daarvoor ingezet en krijgen we ook geen onderhoudstrainingen om geoefend te blijven. Ik ben daarentegen wel zeer positief over mijn directe operationele collega's. Deze waarderen mij absoluut en weten mij ook goed te vinden
- Ik voel me meer onderdeel van het team cybervrijwilligers dan van het basisteam.
- Sommige dagen kom ik op het werk en dan is er (bijna) niets te doen.
- Wel jammer dat er een maximum zit op het aantal te werken uren en dat we daarom ook met BVCM bezig moeten zijn.

De verschillen tussen GGP en niet-GGP cybervrijwilligers zijn klein. Het enige in het oog springende verschil betreft de tevredenheid over trainingen.

Vrijwilligers actief binnen de GGP zijn hier minder vaak tevreden over dan vrijwilligers die buiten de GGP actief zijn.

Meerwaarde

De respondenten die binnen de GGP actief zijn vinden dat de cybervrijwilligers de volgende meerwaarde hebben:

- Extra (cyber)expertise, bruikbare en actuele kennis van buiten binnen de politie brengen;
- Extra handjes, werkdruk reguliere collega's verminderen;
- Bijdragen aan onderbelichte thema's omdat de vrijwilligers minder beperkt zijn door capaciteitsdruk en waan van de dag;
- Snel kennis en kunde kunnen inzetten;
- Helpen en ondersteunen collega's.

Deze punten worden ook door cybervrijwilligers die niet binnen de GGP actief zijn, genoemd. Zij doen hierop nog enkele aanvullingen: andere blik/kijk dan de gemiddelde politiemedewerker, kritische vragen stellen, het meebrengen van innovatieve ontwikkelingen uit het bedrijfsleven.

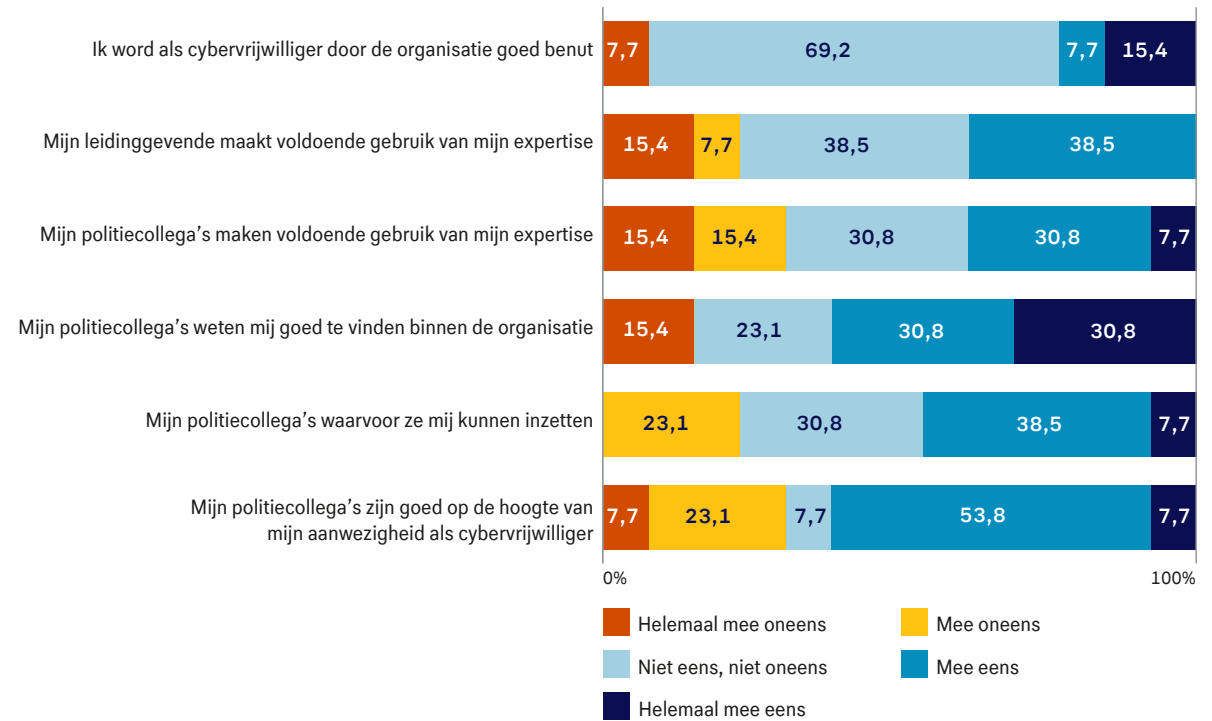
Aandachtspunten

De volgende aandachtspunten komen naar voren:

- Cybervrijwilligers binnen de GGP hebben behoefte aan meer/betere middelen en een groter opleidingsaanbod, inclusief politie-specifieke trainingen.
- Ze ervaren soms een grote afstand tot de politieorganisatie, doordat ze als vrijwilliger (vanwege reguliere baan) beperkt aanwezig zijn. Zo schets een respondent dat bij een langer onderzoek het onderzoek verder gaat zonder dat je hierover op de hoogte gehouden wordt. Deze respondent voegt toe dat tijdens afwezigheid zelden een vraag wordt gesteld of een taak wordt toebedeeld, terwijl deze op afstand wel uitgevoerd kan worden.
- Er is onduidelijkheid over inzetkaders, bevoegdheden, taken en doelen.
- Het inventariseren en matchen van specialiteiten van vrijwilligers behoeft aandacht.
- De ondersteuning van vrijwilligers is ook een aandachtspunt. Er zijn grote verschillen tussen de eenheden. Dit vraagt om landelijk beleid en/of een landelijke voorziening waarin vrijwilligers worden voorzien van werk en van waaruit de begeleiding plaatsvindt.
- De politieorganisatie is nog (te) onbekend met cybervrijwilligers. Respondenten vragen om meer bekendheid over hun aanwezigheid. Een officieel logo zou hierbij kunnen helpen.
- Een respondent raadt aan meer extern te werven voor cybervrijwilligers, met een campagne.
- Tot slot benoemen enkele respondenten dat zij het liefst zo min mogelijk administratie hebben.

De op de vorige pagina benoemde aandachtspunten zijn ook door cybervrijwilligers die niet binnen de GGP actief zijn, aan de orde gesteld. Zij geven hierbij nog enkele aanvullingen: behoefte aan meer autorisaties, toegang tot applicaties. De hokjesgeest en schotten tussen afdelingen werken belemmerend, zo ook de administratieve taken en het niet goed weten waar je met je vragen terecht kan. Sommige vrijwilligers ervaren de politie als grote en ingewikkelde organisatie.

Figuur 7 Bekendheid en benutting kwaliteiten cybervrijwilligers, N=15 %

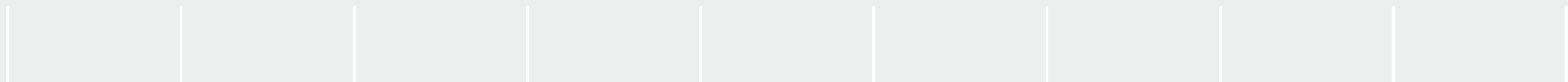


7. Activiteitenoverzicht Digitaal District Midden-Nederland

We onderscheiden zeven thema's en drie manieren waarop het District Midden-Nederland bij de activiteiten van deze thema's betrokken zijn geweest in 2019-2022:

- **Samenwerking:** Activiteiten waarbij het Digitaal District samenwerkt met een ander (intern of extern) onderdeel. Hierbij benoemen we ook met welk onderdeel er samengewerkt wordt.
- **Stimuleren/aanjagen:** Activiteiten die niet door het Digitaal District worden uitgevoerd, maar door een ander onderdeel. Het Digitaal District vormt hierin een aanjaagfunctie, zij stimuleren en (soms ook) faciliteren de activiteiten.
- **Valt volledig onder het district:** Deze activiteit wordt volledig uitgevoerd door het Digitaal District. Veelal gaat het om bezigheden van het CCT, die onder het district valt of gaat het om activiteiten rondom communicatie/netwerken.

Activiteiten die weinig tot niet de GGP raken, hebben we (gezien de focus van dit rapport op de GGP) blauw gearceerd.



1. Bewustwording en vaardigheden I&S

	Beschrijving	Samenwerking	Stimuleren/ aanjagen	Valt volledig onder het district
1. Het organiseren van 26 kennissessies en verschillende workshops over cybercrime door het Digitaal Platform	Digitale specialisten die de basisteams en recherche helpen met digitaal onderzoek.	X: Digitaal District en het digitaal platform.		
2. Hulpmiddelen door CCT verstrekt voor opnemen cybercrime en digitale criminaliteitsaangiftes	De hulpmiddelen die het CCT verstrekt aan (o.a.) de afdeling I&S kunnen zorgen voor een verbetering van het aangifteproces van digitale criminaliteit.	X: De hulpmiddelen komen uit eenheid Oost-Nederland.		

2. Bewustwording en vaardigheden eenheid (en het uitstralen hiervan: deskundigheid)

	Beschrijving	Samenwerking	Stimuleren/ aanjagen	Valt volledig onder het district
1. Digitale platformen	Leren en uitdragen van kennis over digitale opsporing bij de VVC en DR, zodat ze zelfstandig cyberzaken kunnen oppakken. Hier zijn ook afspraken gemaakt over de samenwerking, om ieder een eigen expertise heeft en deze goed gecombineerd worden door de digitale platformen.		X	
2. Samenbrengen kennis en opleidingen op 1 Agora pagina	Overzicht scheppen zodat agenten niet hoeven zoeken naar informatie over cyber, ingedeeld per functie.			X
3. Training digitale vaardigheden	Er lopen pilots zoals 'Digitaal fit' om agenten vaardiger te maken. Maar ook faciliteert het Digitaal District andere digitale opleidingen, zoals een hulp-OvJ masterclass en een masterclass over digitale criminaliteit voor de DR. Ook verzorgt het Digitaal District en DigitaalFit een wijkagentenopleiding die vier maanden duurt, 4 uur per week.	Het CCT doet dit samen met de Opsporingsacademie Politieprofessie		

	Beschrijving	Samenwerking	Stimuleren/ aanjagen	Valt volledig onder het district
4. Vijf keer per jaar netwerkbijeenkomst cyber/digi	Bijeenkomsten om elkaar te leren kennen en te kunnen vinden. Deelnemers zijn: politie-professionals uit het hele land en externe partners (o.a. OM, bureau RVS). Deze bijeenkomsten waren fysiek, maar zijn door Corona op een webinar overgegaan (die per bijeenkomst door ongeveer 170 deelnemers tegelijk werd bezocht). Elke bijeenkomst wordt een ander thema op de kaart gezet.			X
5. Digitale donderdag webinar voor en door collega's. Sinds januari 2021 is dit is landelijk bereikbaar voor collega's.	Digitale donderdag is een wekelijks webinar, die qua inhoud elke maand vernieuwd wordt. Een webinar wordt dus een maand lang getoond. In totaal zijn er al 1.800 verschillende collega's bereikt. Sommigen kijken meerdere webinars.			X
6. Handvatten en campagne digibewust privé (persoonlijke verhalen doxing)	Deze campagne richt zich op het bewust maken van collega's hoe ze met hun gegevens om moeten gaan. Door middel van het publiceren van verhalen op intranet van collega's. Hier zijn ook adviezen aan toegevoegd om er voor te zorgen dat de lezer dit niet overkomt.			X
7. Interne communicatie Digitaal District: 54 berichten op dit intranet. Daarnaast personeelsbladen, digitale nieuwsbrieven, cybernetwerk ¹ .	Er worden flyers gemaakt en berichten gepost om agenten digitaal bewust te maken van risico's die ze lopen als ze veel online zetten, maar ook dat ze wachtwoorden regelmatig moeten veranderen. Dus het is breed opgezet.			X
8. Externe communicatie naar burgers toe: 20 sociale media berichten. BT's en digitale wijkagenten ook actief. 24 artikelen op politie.nl.	Via de corporate accounts zijn deze berichten gepost. De artikelen op politie.nl worden breder uitgedragen omdat ze ook door de pers zijn opgepakt.			X

1 Dit is een netwerk bestaande uit de Gemeente Utrecht, Hogeschool Utrecht, Guardian360, VNO-NCW midden, Cyber Netwerk Drechtsteden, KVK, ROC Midden-Nederland, Politie Midden-Nederland en Blast dat bewustheid wil creëren over de risico's die cybercriminaliteit voor de bedrijfsvoering kunnen vormen. Samen willen zij werken aan preventie en het bieden van handelingsperspectieven om samen te staan tegen digitale criminaliteit.

3. Daderpreventie

	Beschrijving	Samenwerking	Stimuleren/ aanjagen	Valt volledig onder het district
1.	Eén aanmelding bij Hackright, vijf STOP-gesprekken gehouden door basisteams.	Mensen uit de anonimiteit halen door het voeren van STOP-gesprekken.	X	
2.	Advertenties op google om potentiële daders te waarschuwen.	Bij potentiële daders als cookies dit berichten ter waarschuwing op laten poppen. Dit is een project van het CCT.		X
3.	Mensen die slachtoffer kunnen worden van DDOS-aanval waarschuwen.	Persoonsgegevens zijn bekend van mensen die een DDOS aanval hebben gekocht. Zij krijgen van het CCT een waarschuwingsbrief.		X
4.	Digitale wijkagenten zitten op sociale mediakanalen, online gaming sites (gamen PS), met als doel preventie: voorkomen dat jongeren daders van cybercrime worden.	Het Digitaal District stimuleert digitale wijkagenten om met jongeren te communiceren over het thema 'money mules' en hoe jongeren kunnen voorkomen dat ze dit worden.	X	

4. Disruptie

	Beschrijving	Samenwerking	Stimuleren/ aanjagen	Valt volledig onder het district
1.	Het CCT heeft tooling ontwikkeld om booters ² op te sporen en booters worden offline gehaald op basis van een fenomeenonderzoek.	Dit soort websites offline halen als ze bekend worden		X
2.	Bij smishing of phishing onderzoeken haalt CCT de websites van het internet als er strafbare feiten zijn ontdekt. Dit is ontstaan op basis van een fenomeenonderzoek.	Dit soort websites offline halen als ze bekend worden.		X

² Booter: website waarop DDOS aanvallen verkocht worden.

5. Slachtofferpreventie

	Beschrijving	Samenwerking	Stimuleren/ aanjagen	Valt volledig onder het district
1. Het CCT heeft burgers geïnformeerd die onderdeel waren van een grote hack.	Dit gaat soms in samenwerking met de gemeente.			X
2. Het CCT heeft voorlichting gegeven aan een middelgroot bedrijf.	CCT wil zich gaan richten op preventie bij het MKB. Dit was de eerste voorlichting (pilot).	Digitaal wijkagenten		
3. Digitale wijkagenten lichten jongeren/burgers voor via hun sociale mediakanalen en een webinar voor burgers.	Doel is dat jongeren/burgers zich beter beveiligen zijn tegen digitale criminaliteit.	Gemeente	X	
4. Mondelinge adviezen I&S tijdens of na afloop afnemen aangifte om herhaald slachtofferschap te voorkomen.	Aan einde van aangifteformulier staat dat een advies gegeven kan worden aan het slachtoffer. Dit formulier is in Oost-Nederland ontwikkeld. Het district stimuleert het gebruik.		X	
5. Digitaal beroofd, met bureau RVS	Dit is een podcast waar ze dieper in gaan op de vier meest voorkomende typen cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit.	Met bureau RVS		

6. Organisatorische verbeteringen

	Beschrijving	Samenwerking	Stimuleren/ aanjagen	Valt volledig onder het district
1. Werven van experts t.b.v meer capaciteit voor cyberzaken	Het Digitaal District draagt bij aan het werven van expertise van buitenaf. Op dit moment zijn er twintig digitaal specialisten geworven voor de aanpak van gedigitaliseerde criminaliteit.			X
2. Meer digitale wijkagenten	Hulp bij realiseren en faciliteren van digitale wijkagenten. Er zijn nu tien digitale wijkagenten. Er worden nog minimaal acht geworven dit jaar zodat elk basisteam in de eenheid een digitaal wijkagent heeft.		X	
3. De DP (Digitale Platformen) ondersteunen WKM, DR en de VVC bij het beoordelen en wegen van F90 zaken. Hiermee willen ze WKM vaardiger maken zodat zij de rol van het CCT weer over kan nemen binnen het sturing- en wegingsproces.	Dit zijn de digitale bespreektafels. Verschillende partijen komen samen om te kijken wat er met een zaak gedaan kan worden. Er zijn twee districten waar dit plaatsvindt. In West- en Oost Utrecht.		X	
4. PPS stimuleren tussen gemeenten, veiligheidsbureaus en bedrijven	Er is een PPS functionaris in het CCT.			X
5. Multidisciplinair werken	Verschillende expertise bij elkaar brengen: verschillende specialistische teams laten samenwerken via Scrumban.			X
6. Blueweb: opsporing verzocht tool voor aanpak cybercriminaliteit	Net zoals het programma Opsporing Verzocht, maar dan op de website Blueweb van Tweakers. De politie stelt daarop vragen aan (hiervoor geselecteerde) burgers over bepaalde modus operandi of fenomenen als het onderzoek vastgelopen is aan burgers die lid zijn van Blueweb op Tweakers. Hier moet je je voor aanmelden en kan je niet zo maar op.	Samen met programma cybercrime en de persoon van het CCT dat PPS als taak heeft.	X	
7. Lobbywerk	Lobbywerk naar wethouders en/of de minister om bijvoorbeeld een prototype te ontwikkelen om (avondklok)rellen te voorkomen.			X

7. Kennisontwikkeling

	Beschrijving	Samenwerking	Stimuleren/ aanjagen	Valt volledig onder het district
1. Book of Crime (BoC) ontwikkeld op het thema DDOS door het CCT	In een Book of Crime zet het CCT alles wat ze weten over het thema DDOS. Elke eenheid heeft een eigen thema toegewezen gekregen.			X
5. Twee keer per jaar CCT regionaal cyberbeeld	Het CCT maakt twee keer per jaar een regionaal cyberbeeld, dat bedoeld is voor het team zelf, de eenheid, de burgemeester, de regionale veiligheidsorganisaties en gemeenten.			X
6. Datagedreven werken (plan Team Delta 2022)	Team Delta (onderdeel van het CCT) wil aan de slag met datagedreven werken. Een voorbeeld was dat het CBR drie dagen plat lag omdat het geDDOST was. Zij zijn toen op alle databases gaan zoeken waar DDOS-aanvallen gekocht zijn en daar hebben ze het toen gevonden. Dus van de bekende data naar de zaak gaan, en niet andersom.			X

8a. Visiedocument Digi-kamers Eenheid Rotterdam

Wat is de Digi-kamer?

De missie van de Digi-kamer is om op een laagdrempelige manier de verbinding te maken tussen web en wijk in de basispolitiezorg.

De digitale kamer is de plaats waar collega's elkaar ontmoeten om samen te oefenen en operationele veiligheidsvraagstukken digitaal mono- en multidisciplinair uitvoeren. De Digi-kamer biedt de juiste middelen om veilig digitaal te kunnen werken. De Digi-kamer biedt alle faciliteiten om de digitale ontwikkeling in de basisteams tot stand te brengen en het is de fysieke plaats waar men online vraagstukken weegt en belegt.

Aanleiding

Basispolitiezorg in de wijk verandert. De laatste jaren is er een duidelijke verschuiving zichtbaar van offline naar online werkzaamheden voor de politie. De basisteams en districtsrecherche moeten mee in de digitale ontwikkeling van de maatschappij. Op deze manier kan de politie zowel offline als online "Waakzaam en Dienstbaar" zijn ten behoeve van openbare orde, hulverlening en veel voorkomende criminaliteit. Het in verbinding blijven met de maatschappij is nog nooit zo letterlijk bedoeld.

Om als politie ook online "Waakzaam en Dienstbaar" te zijn, is het noodzakelijk om alle operationele medewerkers binnen de basisteams en de districtsrecherche digitaal bewust en digitaal bekwaam te maken.

De eenheidsleiding van Rotterdam, de regionale portefeuillehouder GGP en het landelijke programma digitalisering en cybercrime hebben aangegeven dat er de komende jaren prioriteit gegeven zal worden aan de ontwikkeling van producten en/of middelen die bijdragen aan de ontwikkeling van het digitaal bewustzijn en het ontwikkelen van digitale vaardigheden van collega's binnen de basisteams.

De Digi-kamer biedt kansen om zowel online waakzaam en dienstbaar te zijn als de politiemedewerkers digitaal bewust en bekwaam te maken.

"Waakzaam en Dienstbaar offline en online"

De kernwaarden van de Politie vertaald naar Online werken en het belang van de legitimiteit van de politie:

1. Betrouwbaar: Taakstelling 3PW
2. Integer: Handelingskader & Juridisch kader
3. Moedig: Ontwikkel toon ondernemerschap
4. Verbindende politie voor iedereen: Online biedt kansen

Doelstellingen

Met behulp van een Digi-kamer zijn wij in staat om online vraagstukken generiek en integraal aan te pakken, als aanvulling op de traditionele werkwijze. Doormiddel van de Digi-kamer streven wij ernaar om collega's digitaal bewust en bekwaam te maken, een netwerk op te zetten om integraal samen te kunnen werken en hiermee lokaal proactief, preventief en repressief op te kunnen treden op het internet. Met de inrichting van de Digi-kamer willen we de volgende doelen op korte (K) en middel/lange (ML) termijn bereiken:

1. Digitaal aansluiten op operationele vraagstukken t.b.v. de basispolitiezorg
 - a. (ML) Online surveilleren
 - b. (ML) Proactief en/of preventief online optreden (BCSV)
 - c. (ML) Indien van toepassing en in goed overleg met het basisteam zorg dragen voor Webcare

2. Het digitaal bewust en bekwaam maken van operationele medewerkers en alle leidinggevendenden uit de basisteams en districtsrecherche. Dit vraagt om een verandering in de mindset van collega's;
 - a. (K) Bewustwording van de kansen en risico's die zich bevinden in het digitale domein en op het web. Zowel tijdens het uitvoeren van de reguliere politietaak als in het signaleren van (digitale) criminaliteit in de samenleving.
 - b. (ML) Het ontwikkelen van vaardigheden die het mogelijk maken om ook in het digitale domein te kunnen optreden als politie. Deze werkzaamheden hebben de volgende accenten:
 - i. Uitvoeren/ondersteunen van digitale werkzaamheden in het basisteam
 - ii. Digitale onderzoeken t.b.v. de basispolitiezorg
 - iii. Voorportaal en/of deelonderzoeken voor basisteam overstijgende zaken
 - iv. Vanuit signalen uit de wijk/ met de wijkagent het uitvoeren van digitale bevraging t.b.v. de basispolitiezorg
3. (K) Het creëren van een veilige en laagdrempelige leer-en werkomgeving waarin men gezamenlijk kennis en ervaring kan opdoen van de mogelijkheden voor de politie om in het digitale domein te kunnen handhaven.
4. Stimuleren van integrale samenwerking met ketenpartners;
 - a. Interne samenwerking:
 - i. (K) District: DR/ TDO/ DRIO/ NIEO/ Politieprofessie/DROC-RTIC
 - ii. (ML) Eenheid/Landelijk: proeftuin verder uitrollen i.s.m. DRR/DROS/PDC/PA/SGBO staven
 - b. (ML) Externe samenwerking zoals partners zoals e.a. RIEC, LIEC (Regionale/ Landelijk Informatie en Expertise Centrum), OM en gemeente.
5. (K) Enthousiasmeren en de beweging op gang brengen en houden van de digitale politietaak d.m.v. olievlek werking.
 - Initiatiefnemer: John Sonder
 - Contact Digi-kamers: Ralf Dingemans (Hoeksche Waard), Yvette Hoogendoorn (Maas & Rotte), Arun Jagram (IJsselland) & Patrick de Groot (IJsselmonde).
 - Schrijvers visie document: John Sonder, Maurice Westrienen, Ralf Dingemans, Demi Sonder, Selma Ali, Marjolein Franken & Corine Leenheer.

8b. “Handelingskader Digi-kamers GGP” Nationale Politie - eenheid Rotterdam

Basispolitiezorg in de wijk verandert. De laatste jaren is er een duidelijke verschuiving zichtbaar van offline naar online werkzaamheden voor de politie. De basisteams en districtsrecherche moeten mee in de digitale ontwikkeling van de maatschappij. Op deze manier kan de politie zowel offline als online “Waakzaam en Dienstbaar” zijn ten behoeve van de openbare orde, toezicht, hulpverlening en veelvoorkomende criminaliteit. Het ‘in verbinding blijven’ met de maatschappij is nog nooit zo letterlijk bedoeld (zie visiedocument Digi-kamers, 2021).

Juist in veranderende situaties wordt een beroep gedaan op ons aanpassingsvermogen en onze kernwaarden: een integere, betrouwbare, moedige en verbindende politie voor iedereen. De politie staat voor de bescherming, begrenzing en bekrachtiging van de waarden van de rechtstaat. Van de politie wordt verwacht dat zij ook actief aanwezig is op het internet door situationeel afhankelijk proactief, preventief, repressief en bestuurlijk op te treden. De Digi-kamers maken het mogelijk om digitaal bewust en bekwaam te worden en dragen bij aan de noodzakelijke digitale transformatie en de taakstelling van de Nationale Politie. Intensieve net-werksamenwerking, het delen van kennis, expertise en nieuwe inzichten is cruciaal

in deze veranderopgave waar de Nationale Politie voor staat. Met behulp van Digi-kamers zijn wij in staat om online vraagstukken generiek en integraal aan te pakken.

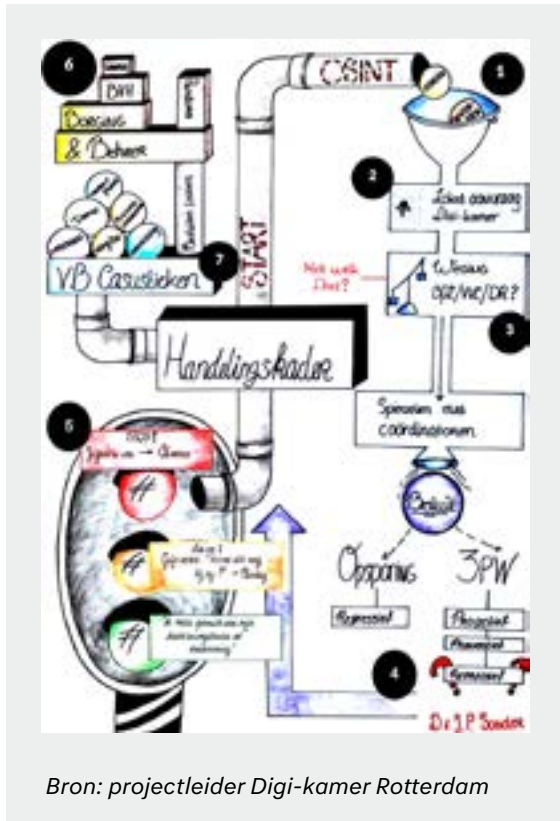
In het visuele Handelingskader (Sonder, 2021) staat de vraag centraal: “Met welk doel men onderzoek wil doen op het internet en sociale media?”. Collegiale integrale samenwerking en een zorgvuldige weging (beeld-oordeel-besluitvorming) maken een cruciaal onderdeel uit van het proces.

Het Handelingskader bestaat uit een geschreven document en een visueel stroomschema en heeft als doel inzicht te geven hoe men voorziene en onvoorziene online vraagstukken voor de GGP integraal aanpakt. Op basis van nieuwe ervaringen, evalueren en leren, ontstaat op termijn een functionele en betrouwbare werkwijze. Doorlopend afstemmen is hierbij het sleutelwoord! Dit Handelingskader is een ‘dynamisch document’ en zal op basis van evaluaties, onderzoek en nieuwe ervaringen aangepast worden.

Voorbeeldvragen die aan bod komen in dit Handelingskader zijn onder andere:

- Welke vraagstukken lenen zich voor online surveillance in de basispolitiezorg?
- Op welke wijze kan online surveillance de teamplannen ondersteunen?
- of wat bepaalt hoever je mag gaan?
- Bij wie ga je te raden wat je wel of niet mag?
- Hoe borg je de door jou ondernomen stappen en besluiten in het proces?

Het is goed te weten dat het Handelingskader NIET het juridisch kader is. Het Handelingskader is specifiek opgesteld ter ondersteuning van de Digi-kamers en het juridisch wettelijke kader is leidend. Het Handelingskader wordt voorzien van bijlage(n) waarin het juridisch kader en andere belangrijke literatuurbronnen opgenomen worden. Deze en andere informatie is ook terug te vinden op de AGORA site Digi-kamers eenheid Rotterdam.



- Onvoorziën: De onvoorziene casussen betreffen tevens de openbare orde en veiligheid, maar kunnen ook gaan om hulpverleningsvraagstukken zoals veel voorkomende vermissingen. Deze vermissingen kunnen ontstaan zijn door weglopen, maar kunnen uiteindelijk ook leiden tot een strafbaar feit door een wederrechtelijke vrijheidsbeneming. Hieruit blijkt al dat een aanvraag vanuit 3PW eenvoudig kan worden doorgespeeld naar een opsporingsvraagstuk.

STAP 2 De start van het proces

Zodra de aanvraag binnen komt, komt deze terecht bij het 'aanvraag loket' van de Digi-kamer met tussenkomst van de Operationeel Commandant (OPCO) vanuit de sturing van het Politie Coördinatie Centrum (PCC). Dit kan zowel mondeling, schriftelijk of via de digitale weg worden overgedragen. In dit loket is het 'cluster digitaal' aanwezig, zij zijn OSINT opgeleid. Zij hebben dan de taak om antwoord te geven op de vraag: 'Met welk doel ga je surveilleren op het internet?' Dit is van belang om later tijdens stap 3 'de weging', te kunnen bepalen of dit een vraag is die men binnen de Digi-kamer kan en mag behandelen.

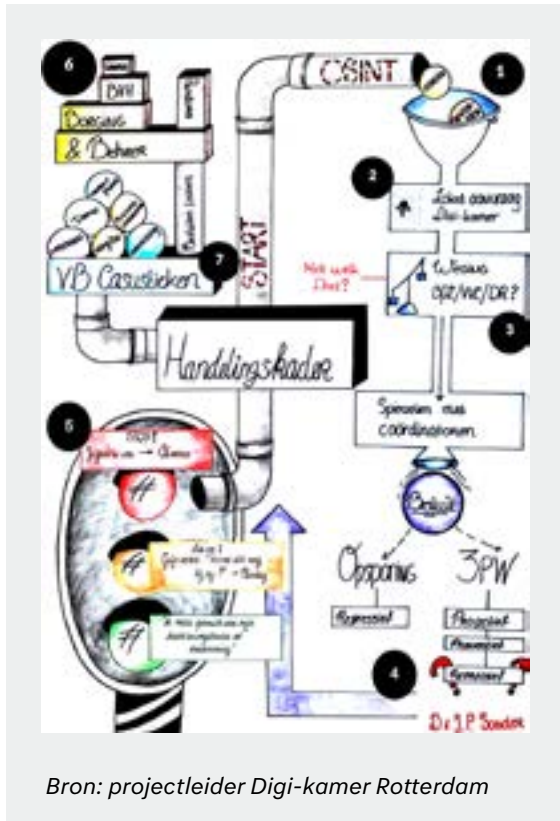
De werking van het loket van de Digi-kamer kan worden vergeleken met het PCC. Dit is het loket waar alle operationele casussen binnen zouden moeten komen en waaruit het traject werkvoorbereiding en sturing verder voortvloeit. Indien een aanvraag rechtstreeks bij het digitaal cluster binnen komt, is het van belang dat leden van het cluster digitaal ervoor zorgen dat de OPCO van het PCC wordt

geïnformeerd over de operationele keuzes die gemaakt moet worden. Kortom, de OPCO bepaalt in overleg met de coördinatoren welke casus opgepakt kan en mag worden en wie probleem- of regiehouder wordt.

STAP 3 De weging

In stap 3 wordt de aanvraag geanalyseerd en gedeeld met betrokken partners om deze gezamenlijk te 'wegen'. Deze weging doet men in basis met de coördinatoren van Digi-kamer, PCC, VVC, DR en DIK. Situationeel sluiten andere partners van DRR/TDO/WOD aan. Met deze weging willen we ervoor zorgen dat we elkaar meenemen in de overwegingen en elkaar betrekken bij een goede beeld, oordeel -en besluitvorming. Daarnaast is het van belang om partners vroegtijdig te betrekken zodat, informatie makkelijker is over te dragen en we elkaar niet verrassen. De kans bestaat namelijk dat je wellicht start in artikel 3 PW, maar dat deze al snel over kan gaan in opsporing. We hebben de taak om met elkaar digitaal bewusten bekwaam te worden en dat doe je door op onder andere deze wijze te investeren wat bijdraagt aan het vertrouwen tussen de verschillende partners.

Stap 3 is en blijft een cruciale stap in het proces. Het stelt jou en je team namelijk in staat om juridisch de juiste beslissing te nemen en hiermee de benodigde competenties voor deze weging te ontwikkelen. Met online surveilleren ben je al snel binnen enkele klikken voorbij jouw initiële bevoegdheden en ben je al snel aan het opsporen. Ook al denk je aan de voorkant wellicht al te weten



dat artikel 3 PW van kracht is, dan nog is het goed om een ander daar in mee te nemen. Zodat je niet enkel op gevoel, maar samen met onderbouwde argumentatie kunt vaststellen waarom deze casus binnen artikel 3 PW valt. Het stappenmodel, zoals te zien in de visuele weergave van het Handelingskader, en het juridisch kader helpen een hel-dere afweging te maken (zie bijlage).

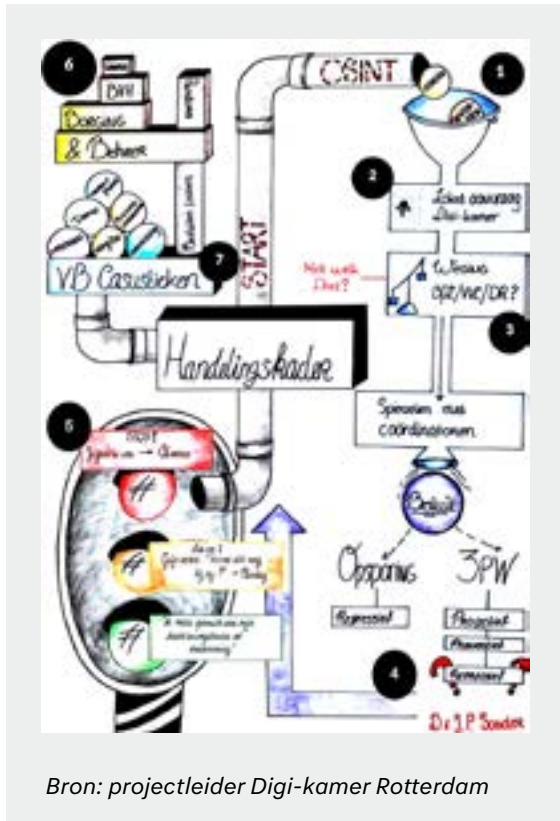
Met welk doel men onderzoek wil doen vraagt om weging dient zorgvuldig getoetst te worden op basis van:

- doelmatigheid en rechtmatigheid (beginselen van een goede rechtsorde)
- proportionaliteit en subsidiariteit (niet meer dan een geringe inbreuk maken art.3PW)
- juridisch kader (8 EVRM/ 10 GW & bevoegdheden internetonderzoek)
- operationele noodzaak
- vooraf geprioriteerde GGP onderwerpen uit het basisteam jaarplan.

Om wat meer context te bieden op welke wijze deze weging in de praktijk wordt gebracht bij verschillende aanvragen wordt hieronder een voorbeeld beschreven.

Voorbeeld van een vermissing van een minderjarige

- **Weging partners:** Vanaf de start zijn de OPCO PCC van het basisteam, de VVC coördinator, de OVDR en collega's van het cluster digitaal (de Digi-kamer) betrokken. Men vraagt zich af; Wat is de toestand? Wat is de situatie? In dit voorbeeld gaan we ervan uit dat de min-derjarige veel spijbelt, ruzie thuis heeft gehad en is weggelopen. De collega's kunnen vanuit artikel 3 PW (hulpverlening) starten met het onderzoek. Gedurende het opspo-ren van deze minderjarige blijkt al snel dat deze persoon in een gescheiden gezin leeft en waarbij een ouder het kind wederrechtelijk heeft meegenomen en deze mo-gelijk in binnen - of buitenland schuil houdt. Hiermee verandert de casus doordat we niet langer meer acteren op artikel 3 PW. Dit betekent dat bevoegdheden worden ge-limiteerd en de casus zal moeten worden overgedragen aan diegene die hier wel tot bevoegd zijn.
- **Overdracht:** Opsporing en het Openbaar Ministerie pakken de casus voor een groot deel over, echter, de samenwerking tussen de DR en GGP blijft van kracht gedurende het ver-loop van dit proces.



STAP 4 Artikel bepaling

Na de weging wordt besloten of de casus valt onder 3 PW of opsporing (juridisch kader).

Voor de toepassing van bevoegdheden is bepalend de mate waarin er inbreuk wordt ge-maakt op de persoonlijke levenssfeer.

Voorbeelden:

1. Proactief: op basis van eigen initiatief met als doel 'aan de voorkant komen' van een probleem.
2. Preventief: actief informeren en communiceren online met als doel voorkomen en aan de voorkant komen van situaties.
3. Repressief: strafrechtelijk optreden.
4. Bestuurlijke maatregelen: Gebiedsverboden en last onder dwangsom.

STAP 5 Het stoplicht

Op het moment dat het besluit is genomen of het onder 3 PW of opsporing valt en met welk doel je online gaat surveilleren kan je van start gaan op basis van een plan van aanpak. Wanneer je bezig bent met online surveilleren is er altijd een belangrijke "let op". Allereerst dient te allen tijde het juridisch kader gevolgd te worden. Daarnaast dien je continu een afwe-ging te maken, doe ik nog de juiste dingen die passen binnen mijn taak, rol en bevoegdheid? Hier is het stoplicht voor bedoelt. Het is groenlicht wanneer je gebruikt maakt van je basisbe-voegdheden. Zodra het licht oranje of rood wordt dient men te stoppen en overleg te plegen met de coördinatoren (mindset / awareness). Ben ik nog op de juiste juridische basis bezig? Is dit nog een taak voor de Digi-kamer? Wanneer er sprake

is van een vorm van stelselmatig zoeken dient men onmiddellijk te stoppen en te overleggen.

STAP 6 Borging, verslaglegging en beheer

In het kader van leren, evalueren en kwaliteits-verbetering is het van belang om te loggen per casus welke afwegingen, keuzes en uitkomsten er zijn geweest. Om aan te geven dat het een casus betreft waarbij de Digi-kamer is betrokken moet de codering #Digi-kamer, G321 worden toegevoegd.

- Wanneer het een artikel 8 betreft kan de informatie worden vastgelegd in BVH.
- Wanneer het een opsporingsonderzoek betreft in het kader van artikel 9 dient het te wor-den vastgelegd in Summit.
- Alle handelingen in het onderzoek dienen altijd vastgelegd te worden in de vorm van een proces-verbaal of in de vorm van een rapport of mutatie.
- Wanneer er relevante visuele informatie niet kan worden opgeslagen in BVH of Summit kan er gebruik worden gemaakt van Pandora. Pandora is een onderzoekomgeving op het transferium en dient te allen tijde in overleg met de DR gebruikt te worden. De BPZ kan in basis niet zelfstandig gebruik van maken. Afstemming OVD-R.

STAP 7 Voorbeeld casuïstiek

Deze voorbeelden worden door de coördinatoren van de Digi-kamers verzameld en in een aparte bijlagen op de AGORA site geplaatst om zo een brede basis op te bouwen waarvan men kan leren. Hiervan kan voor onderwijsdoeleinde gebruik gemaakt worden als leeroefenstof.

Lijst van afkortingen

BARP	Besluit Algemene Rechtspositie Politie	GGP	Gebiedsgebonden politie	OPCO	Operationeel Coördinator
BOO	Overleg van de hoofden Operatie van alle eenheden	HUIB	Halfuur internetbevraging	OR	Ondernemingsraad
BVCM	Basis Voorziening Capaciteit Management	I&S	Intake & Service	OSINT	Open Source Intelligence
BVH	Basisvoorziening Handhaving	LOCO	Landelijk Operationeel Cybercrime Overleg	PPS	Publiek Private Samenwerking
CCT	Cybercrimeteam	LOOP	Landelijk overleg van leidinggevenden of senioren van de TCP's	PSI	Politiemedewerker Specifieke Inzet
COPS	Cyber Offender Prevention Squad	PDC	Politiedienstencentrum	RSC	Regionaal Service Center
CMK	Custom Matchmaking Key	PSI	Politie Specifieke Inzet	TCP	Team Coördinatie Politievrijwilligers
DDoS	(Distributed)Denial-of-Service	MMA	Meld Misdaad Anoniem	TDO	Team Digitale Opsporing
DDMN	Digitaal District Midden-Nederland	MEOS	Mobiel Effectiever op Straat	THTC	Team High Tech Crime
DMO	Districtelijk Managementoverleg	NFC	Near Field Communication	VVC	Veelvoorkomende Criminaliteit
DR	Districtsrecherche	OE	Operationeel Expert	WKM	Wegen Kiezen Monitoren
DRIO	Dienst Regionale Informatieorganisatie	OIS	Opsporing Internet Sociale Media	ZACO	Zaakscoördinator
EMO	Eenheidsmanagementoverleg	OM	Openbaar Ministerie		
ESI	Executief Specifieke Inzet	OO	Operationeel Overleg		

Colofon

Auteurs:

Drs. Jolijn Broekhuizen
Shanna Mehlbaum MSc.
Kyra van den Akker MSc.

Uitgave: Politie, in opdracht van portefeuillehouder
Gebiedsgebonden Politie, Inge Godthelp

Datum: november 2022
Informatie: portefeuille-ggp.korpsstaf@politie.nl
Vormgeving: Osage

© 2022 Politie Nederland / Bureau Broekhuizen,
Amersfoort

Behoudens de door de wet gestelde uitzonderingen
mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd
en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke
toestemming van de Politie, die daartoe door
de auteurs met uitsluiting van ieder ander
onherroepelijk is gemachtigd.

