

Digitale dienstverlening biedt nieuwe mogelijkheden voor opsporing

Welke organiseerprincipes leiden tot een optimaal gebruik van kennis, informatie en energie van burgers voor de opsporing?

Hoe dient het veiligheidsdomein om te gaan met initiatieven van burgers en bedrijven om met behulp van digitale middelen de opsporing te ondersteunen?

Highlights

- Digitalisering biedt kansen voor burgers om een bijdrage te leveren aan de opsporing.
- Het publiek reageert niet alleen op oproepen van de politie maar neemt steeds meer zelf initiatief.
- Om optimaal in te spelen op de participatie van burgers is een viertal organiseerprincipes essentieel.
- Het is van belang dat politie en justitie expertise inbrengen over de principes van proportionaliteit en subsidiariteit die de rechter hanteert.
- Zonder deze expertise verliest het initiatief zijn toegevoegde waarde.

Digitalisering versterkt de participatiesamenleving

Digitalisering biedt kansen voor burgers om een bijdrage te leveren aan de opsporing. Een belangrijk thema binnen de innovatieagenda van het ministerie van Veiligheid en Justitie is het gebruikmaken van de denkkraft van het publiek, bijvoorbeeld met behulp van internet en sociale media. In de participatiesamenleving willen en kunnen mensen steeds meer verantwoordelijkheid nemen bij het oplossen van maatschappelijke problemen. Deze trend, versterkt door nieuwe technologische mogelijkheden, biedt de opsporing volop kansen.

Opsporing kan niet zonder het publiek

Al sinds jaar en dag is samenwerking met burgers effectief in de aanpak van criminaliteit. Een steeds groter aantal zaken wordt opgelost door een tip of melding van een burger. Criminaliteit wordt echter steeds complexer en capaciteit bij de politie is schaars, daarom zou nog meer gebruikgemaakt moeten worden van hulp door burgers via internet en sociale media. Het publiek reageert niet alleen op oproepen van de politie maar neemt steeds meer zelf initiatief, met name als een gebeurtenis hen persoonlijk raakt. Recente voorbeelden daarvan zijn burgers die zich verenigen in de zoektocht naar de broertjes Ruben en Julian, of buurtwachten die zelf de wacht houden in een wijk waar veel inbraken zijn. Hierbij wordt bijvoorbeeld gebruikgemaakt



van Whatsapp-groepen. Dit roept de vraag op hoe de politie aansluit bij deze initiatieven. Bij burgerparticipatie in de opsporing wordt verwacht dat de politie ingrijpt als eigenrichting van burgers te ver gaat. Dit ingrijpen van de politie moet de energie van burgers echter niet tegenwerken. Dit vraagt van de politie een andere wijze van werken, waarbij de politieprofessional burgerparticipatie faciliteert en ondersteunt. Waarbij steeds de vraag wordt gesteld: wat heeft het publiek nodig om voor deze zaak relevante informatie, kennis, expertise en energie te leveren? Om optimaal in te spelen op de participatie van burgers is een viertal organiseerprincipes essentieel:

- Van 'veiligheid organiseren' naar 'veiligheid faciliteren'.
- Samenwerken met de media.
- Optimaliseren van de transparantie.
- Aansluiten op lopende initiatieven.

Van 'veiligheid organiseren' naar 'veiligheid faciliteren'

De energie die aanwezig is bij burgers kan vaak een steuntje in de rug gebruiken, de energie moet worden gericht. Zo kan de politie een initiatief helpen opstarten en zorgen dat het binnen juridische kaders blijft. Daarnaast kan de politie een rol vervullen in het leggen van contacten met andere partijen, zoals de gemeente. Waar we nu zien dat de politie soms nog terughoudend is ten opzichte van de initiatieven van burgers, moet men dus faciliteren in plaats van tegenhouden of organiseren.

Binnen dit organiseerprincipe werkt de politie vanuit de bewustwording dat burgers en bedrijven informatie, kennis en energie te bieden hebben als aanvulling op wat de politie in huis heeft. Neem het innoverend vermogen van burgers en bedrijven: dat wordt minder geremd door hiërarchische processen en wet- en regelgeving en wordt door competitie wellicht meer gestimuleerd. Kennis over bijvoorbeeld Cloud, Big Data of hacking kan de politie goed inzetten binnen de opsporing. Uit het Trends in Veiligheid onderzoek 2015 van Capgemini, uitgevoerd door TNS NIPO, blijkt dat het merendeel van de Nederlanders er van overtuigd is dat toename van data de opsporingskansen vergroot. De hoeveelheid data in de wereld groeit in een enorm tempo, denk aan beelden vanuit (openbaar) cameratoezicht, foto's en filmpjes gemaakt op smartphones, digitale profielen en

OV-chipkaarten. Om deze grote hoeveelheid aan ongestructureerde data in te zetten ten behoeve van de opsporing kan de politie gebruikmaken van aanwezige kennis bij bedrijven over bijvoorbeeld (real-time) analysetechnieken. Daarnaast is samenwerking met bedrijven denkbaar in de opslag van beelden.

De politie is vanuit dit organisatieprincipe niet langer de enige partij die veiligheid organiseert, zij richt alle randvoorwaarden in waardoor burgers en bedrijven een bijdrage kunnen leveren aan opsporen. Ze zorgt ervoor dat informatie beschikbaar is en dat technologische voorzieningen via diverse mediakanalen voor iedereen toegankelijk zijn.

Samenwerken met de media

Waar communicatie en media nu in de opsporing worden gebruikt om grip te houden op informatiestromen, lijkt de toekomst van communicatie zich uit te breiden naar het samenwerken met en beïnvloeden van media.

Door de komst van smartphones en social media is informatie real-time beschikbaar en wordt de publieke opinie steeds meer online gevormd. Traditionele media zoals krant en TV worden minder belangrijk en de snelheid van het delen van informatie en meningen neemt toe. Dit brengt ook nieuwe risico's met zich mee. Er zijn voorbeelden van daders die publiekelijk zijn veroordeeld in de (social) media, waardoor rechters besluiten tot strafvermindering. Daarbij speelt steeds de discussie of de overheid wel voldoende heeft gedaan om het recht op privacy van de verdachte te beschermen. Samenwerking tussen politie, justitie en media is essentieel om een goede balans te vinden tussen enerzijds het belang van de opsporing en persvrijheid en anderzijds ethische en juridische belangen.

In dit organiseerprincipe staat een goede samenwerking tussen media en politie en justitie centraal, vanuit het besef dat dit veel kansen biedt voor zowel de opsporing als voor de media. Op basis van gelijkwaardigheid wordt een win-win situatie gecreëerd. Een voorbeeld hiervan is het second screen dat wordt ingezet bij Opsporing Verzocht. Voor de media dient dit het belang van een betere reputatie en een bredere doelgroep, voor de politie het belang van meer en betere tips.



Second screen technologie

De politie zet het second screen in tijdens de uitzending van *Opsporing Verzocht* van AVROTROS, met als doel tips te ontvangen van getuigen waarmee de politie zaken kan oplossen.

Second screen, ofwel tweede scherm, is internettechnologie die een TV-uitzending verrijkt. Op de smartphone, tablet of laptop kan naar (extra) informatie worden gekeken terwijl de uitzending loopt. Het second screen biedt foto's over de zaak en specifieke vragen die de politie heeft. Op het tweede scherm kan de kijker informatie langer bekijken, maar bij voorkeur vindt er interactie plaats, zo mogelijk live. De kijker kan thuis participeren in het programma.

De kijker kan via het second screen tips doorgeven aan de politie. Hiermee is het second screen een alternatief voor getuigen die wel willen meehelpen maar liever niet opbellen. Second screen is tijdens het programma *Opsporing Verzocht* te gebruiken via live.politie.nl

Second screen is ontwikkeld door Capgemini in nauwe samenwerking met de politie.

Optimaliseren van de transparantie

Een goede samenwerking tussen burger en de politie vraagt om wederzijds vertrouwen. In het benaderen van de burger moet de politie dit vertrouwen laten zien door zoveel mogelijk transparant te zijn. Daarbij wordt steeds een balans gezocht tussen wat wel en niet wordt gedeeld. Door té transparant te zijn kan het vertrouwen van de burger namelijk ook flink worden geschaad. Een verdachte zeer snel op internet plaatsen, die achteraf onschuldig blijkt te zijn, schaadt de vertrouwensrelatie. Ook snelheid van informatie delen is essentieel. Wanneer er te veel tijd over een bepaalde gebeurtenis heen gaat, vertroebelt de informatie. Het op het juiste moment beschikbaar hebben van gegevens is essentieel voor de opsporing. Binnen dit organiseerprincipe wordt continu de balans gezocht tussen enerzijds snelheid en transparantie en anderzijds publiek vertrouwen, privacy en rechtmatigheid.

Uit het Trends in Veiligheid onderzoek 2015 van Capgemini, uitgevoerd door TNS NIPO, blijkt dat de meerderheid van Nederland het een goede ontwikkeling vindt om door middel van digitale media vanden en criminelen publiekelijk ten toon te stellen. Daarbij dient rekening te worden gehouden met het feit dat het delen van informatie vanuit de politie gebonden is aan wet- en regelgeving. Een goede afweging over het delen van informatie met de burger zal, als dit goed wordt uitgelegd, het vertrouwen van de burger in de samenwerking niet schaden maar juist respect afdwingen voor het werk van politie en justitie.

Aansluiten op lopende initiatieven

De combinatie van het innovatieve vermogen van bedrijven, de energie bij burgers om bij te dragen aan opsporing en de kennis en expertise over opsporing bij de politie, kan elkaar enorm versterken en heeft daarmee veel potentie om gezamenlijk resultaten te behalen.



Een van de deelnemers aan een BuurtWhatsapp-groep werd rond 02.20 uur wakker van een auto die in de straat stopte. Hij zag dat twee mannen uitstapten en met een zaklantaarn een woning binnen schenen. De alerte buurtbewoner waarschuwde direct via Whatsapp de andere aangesloten buurtbewoners waarna zij allen het licht aandeden. Twee van hen gingen naar buiten om poolshoogte te nemen. De twee vermoedelijke inbrekers waren toen echter al naar hun auto gerend en weggereden.

De politie kan participeren bij initiatieven van burgers en bedrijven, waarbij zij een deelnemende rol heeft en initiatieven adopteert. De politie stuurt niet op het initiatief, maar heeft een faciliterende en adviserende rol. Hierdoor kan snel resultaat worden geboekt. Een goed voorbeeld hiervan zijn BuurtWhatsapp-groepen, die steeds meer worden opgezet. Meerdere malen is daarmee al criminaliteit tegengegaan door oplettende burgers. Dergelijke initiatieven worden lokaal georganiseerd en moeten worden gesteund door externe partijen. Om de initiatieven te helpen resultaat te halen die overeind blijven tot en met de rechter, is het van belang dat politie en justitie expertise inbrengen over de principes van proportionaliteit en subsidiariteit die de rechter hanteert. Zonder deze expertise verliest het initiatief zijn toegevoegde waarde. De juiste expertise komt beschikbaar door politieprofessionals op flexibele basis aan te laten sluiten bij initiatieven, waardoor een multidisciplinair team ontstaat.

Door deze vier organiseerprincipes toe te passen, wordt de energie, informatie en kennis van de burger optimaal benut voor de opsporing.



Over de auteurs

Martijn van Rijn Msc is senior consultant bij Capgemini binnen het domein van Openbare Orde en Veiligheid. Hij voert hoofdzakelijk projecten uit binnen het politiedomein.

Karina Rauh MA is senior consultant bij Capgemini Consulting. Zij voert hoofdzakelijk opdrachten uit binnen het politiedomein gericht op ketensamenwerking en programmamanagement.

Voor meer informatie kunt u contact met de auteurs opnemen via martijn.van.rijn@capgemini.com, karina.rauh@capgemini.com, [@karinarauh](https://twitter.com/karinarauh)

