



## Politie in Verbinding

Werken aan nieuwe  
contacten tussen  
burgers en politie



# Inhoudsopgave

<b>Essenties van Politie in Verbinding</b>	<b>7</b>
<b>1. Basis van Politie in Verbinding</b>	<b>9</b>
<b>2. Waarom van Politie in Verbinding</b>	<b>13</b>
<b>3. Wat van Politie in Verbinding</b>	<b>17</b>
<b>4. Hoe van Politie in Verbinding</b>	<b>21</b>

# **Essenties van Politie in Verbinding**

## **Politie in Verbinding is:**

- Een ontwikkelperspectief op contact tussen burger en politie in een veranderende samenleving
- Een programma om dit ontwikkelperspectief tot leven te brengen
- Een invulling van de politie van overmorgen op het gebied van contact tussen burger en politie

## **Politie in Verbinding gaat over:**

- Nieuwe en betekenisvolle contacten tussen burger en politie
- Benutten van state-of-the-art technologie door de politie
- Boven portefeuilles uitstijgen en samenhang in innovatie bevorderen
- Medewerkers kansen geven om eigen innovaties te realiseren

## **Politie in Verbinding is gericht op:**

- Vergroten van het bereik van de politie in de samenleving
- Beter voldoen aan behoeften en rechten van burgers
- Slimmere inzet van menselijk kapitaal

## **Politie in Verbinding is als document geordend in vier delen:**

- Deel 1 bevat de basis in drie tijdloze principes
- Deel 2 bevat het waarom in drie onvermijdelijke constatering
- Deel 3 bevat het wat in drie richtinggevende thema's
- Deel 4 bevat het hoe in zes uitgangspunten

**‘De digitalisering  
van de samenleving  
biedt kansen om  
nieuwe verbindingen  
tussen burger en  
politie te creëren’**

# 1. Basis van Politie in Verbinding

## Omkijken naar de toekomst

Politie in Verbinding gaat over *het contact tussen burger<sup>1</sup> en politie*. In de afgelopen decennia heeft de ontwikkeling van (vooral) het door burgers geïnitieerde contact plaatsgevonden onder de noemer van ‘dienstverlening’. In deze periode zijn er vanuit het perspectief van dienstverlening verschillende accenten gelegd. Onder invloed van het bedrijfsmatige denken werden burgers vanaf het nieuwe millennium in toenemende mate beschouwd als ‘klanten’.<sup>2</sup> Hoewel het contact tussen burger en politie veel meer dimensies kent dan een ‘regulier’ klantcontact, is de metafoor van de burger als klant *behelpzaam gebleken* bij het benadrukken van de serviceaspecten van het politiewerk. Vanaf 2005 kwam er steeds meer nadruk te liggen op de ‘actieve wederkerigheid’ in de relatie tussen burger en politie: burgers hebben behoefte aan ‘echt’ contact met de politie en willen dat dit contact tot zichtbare activiteiten bij de politie leidt. Mede in het kader hiervan werd geïnvesteerd in het melden van de voortgang naar aanleiding van aangiften en meldingen van burgers. In deze periode deed tevens de rol van familierechercheur op steeds meer plekken zijn intrede en werd deze rol geprofessionaliseerd door middel onder andere een opleidingstraject.

In de periode vanaf 2007 begon de strategie van multichanneling – onder andere in het kader van de visie op intake (2008) – steeds meer vaste voet aan de grond te krijgen. In dit kader werd het investeren in de *dienst-*

*verlening via internet* – naast face-to-face (straat, balie) en telefoon – een belangrijk aandachtspunt. Bij de vorming van de nationale politieorganisatie in 2012 verscheen dienstverlening als een strategisch thema. Het belang van de kwaliteit van de interactie tussen burger en politie werd steviger verankerd binnen de organisatie. De *gerechtvaardigde verwachting* die de burger van de dienstverlening door de politie mag hebben, werd uitgewerkt in een dienstverleningsconcept. De nadruk kwam te liggen op de ‘beloften’ die de politie aan burgers doet in de verschillende kanalen: face-to-face, telefonie en digitaal. Ook de consequenties van deze beloften voor de backoffice (zoals afhandelen van meldingen, service-module) kwamen steeds meer in de aandacht te staan. In het kader van de implementatie van de Wet versterking positie slachtoffers (2012) en het ketenbrede programma Recht doen aan slachtoffers kwam tot slot *de rol van het slachtoffer* steeds nadrukkelijker in beeld. Als gevolg van de Europese richtlijn en Nederlandse wet- en regelgeving werd het contact met slachtoffers mede vormgegeven vanuit rechten waarover zij beschikken.

Nu breekt een *nieuwe periode* aan. Een periode die meer dan voorheen wordt beïnvloed door ontwikkelingen in de omgeving. Deze ontwikkelingen hebben vooral betrekking op de veranderende positie van de burger in het contact met de politie én de toenemende beschikbaarheid – en het toenemende gebruik van moderne technologie (zie ook hoofdstuk 2). De ontwikkelingen in de omgeving zorgen ervoor dat het perspectief van een politie die diensten

aan burgers verleent niet meer afdoende is om het contact tussen burger en politie te duiden. Mede onder invloed van technologie en ontwikkelingen in het strafproces ontstaan nieuwe manieren van contact en samenwerking op basis van wederkerigheid. Deze *nieuwe verbindingen* borduren voort op het verleden en vormen er tegelijkertijd een breuk mee. In dit document gaat het vooral om wat er verandert en *welke nieuwe accenten nodig zijn* om mee te bewegen met ontwikkelingen in de omgeving. Deze nieuwe accenten worden gelegd vanuit *de fundamente*n onder het contact tussen burger en politie. Deze fundamente(n) zijn in de eerste plaats de kernwaarden: moedig, betrouwbaar, verbindend en integer. De kernwaarde verbindend kan worden verdiept door aandacht te besteden aan principes in het contact tussen burger en politie die verbinding kunnen bevorderen. Deze (drie) principes worden in dit hoofdstuk behandeld<sup>3</sup>, hebben een relatief tijdloos karakter en vormen daarmee een opmaat naar de volgende hoofdstukken die gaan over de nieuwe accenten.

### I. Een verbindende politie is nabij

‘Er zijn’: dit is een van de belangrijkste principes in de contacten van de politie. De burger heeft behoefte aan een politie die er is als het nodig is en die bescherming biedt. Nabijheid van de politie is hiervoor van belang. Nabijheid heeft in het kader van het contact tussen burger en politie *een toenemend aantal verschijningsvormen*: een politiebureau waar een burger naartoe kan gaan, de meldkamer en het servicecentrum die voor een burger bereikbaar zijn, een (wijk)agent die met



Bij spoed: 112  
Geen spoed: 0900-8044



Mijn Politie

### Welkom bij virtuele agent Wout

Hebben de buren een luidruchtig feestje of heeft u overlast van lawaaiende honden? Tot en met 30 november 2019 kunnen inwoners van Rotterdam (vastwoner en Zwaarte geluidsoverlast op een gemakkelijke manier melden bij de politie door te chatten met virtuele agent Wout. Het gaat om een  
Let op: het doen van een verkeerde melding is strafbaar.

Start geluidsoverlast melding

### Geeluidsoverlast

Via [www.politie.nl/chat](https://www.politie.nl/chat) kunt u laten weten wat voor geluidsoverlast u ervaart, hoe lang het al bezig is en andere omstandigheden. Op basis van het chatgesprek stuurt Wout een berichtgeving aan de politie. Elke melding die via Wout binnenkomt wordt, tijdens de proefperiode, nog gecontroleerd door een medewerker van de politie. Ook als het chatgesprek met Wout niet goed verloopt, wordt u automatisch doorgegeven naar live chat met een politiewerkster.  
Op basis van de melding en de beschikbare capaciteit wordt bepaald welke actie er wordt ondernomen. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat er ageren naar toe gaat of dat er later door een wijkagent een bezoek wordt afgelegd.





een laptop bij een burger in huis komt, social mediakanalen waarop vragen en reacties kunnen worden geplaatst, een chatbot die vragen beantwoordt, een mobiele wijktafel en ga zo maar door.<sup>4</sup> Burgers (kunnen) verschillen in hun behoefte aan (de vorm van) nabijheid door de politie – bijvoorbeeld waar het gaat om het gebruik van digitale kanalen – en *de politie speelt hierop in*. Dit krijgt concreet vorm door middel van een *omnichannelstrategie* waarin de politie een toenemend aantal kanalen voor contact met burgers beschikbaar stelt, hierbij zoveel mogelijk<sup>5</sup> rekening houdt met de verwachtingen van verschillende groepen burgers ten aanzien van de gewenste wijze van contact met de politie en de burger de mogelijkheid geeft om van kanaal te veranderen. Deze omnichannelstrategie is een doorontwikkeling van de multichannel-aanpak en brengt tot uiting dat de behoeften van de burger waar mogelijk *leidend zijn* in het contact met de politie.

### II. Een verbindende politie is responsief

Burgers hebben naast een nabije politie behoefte aan een responsieve politie: een politie die ingaat op hun behoeften, hun rechten naleeft en hierbij nieuwsgierig en hulpvaardig is.<sup>6</sup> De politie staat hierbij voor de opgave om zo goed mogelijk *aan te sluiten bij de werkelijke vraag van burgers*. Dit vraagt dat de politie goed luistert naar het verhaal achter het verhaal, doorvraagt naar behoeften van de burger en breed kijkt naar de mogelijkheden om aan deze behoeften te voldoen. De politie streeft naar een *betekenisvolle opvolging* vanuit het perspectief van de burger en de maatschappij. De vraag stuurt de oplossing, de oplossing is persoonlijk. Een burger die aangifte doet, vraagt bijvoorbeeld geregeld om hulp en niet

per definitie om strafrechtelijke vervolging.<sup>7</sup> Door burgers serieus te nemen en in te spelen op hun behoeften neemt de tevredenheid over het contact met de politie toe en wordt het vertrouwen van burgers in de politie (verder) bevorderd.<sup>8</sup> Vooral bij contacten die door de burger worden geïnitieerd – zoals aangiften en meldingen – is dit van belang, omdat de burger zich in deze contacten op dit moment niet altijd serieus genomen voelt.<sup>9</sup> De burger wil dat de politie “iets doet” of op zijn minst laat zien dat zij “het best mogelijke doet”. Hierbij moet worden beseft dat de burger als slachtoffer rechten heeft en deze in toenemende mate zal opeisen en zich zal bemoeien met de gang van zaken. Daarnaast hechten burgers veel waarde aan informatie over wat er met een melding of aangifte gebeurt of is gebeurd.<sup>10</sup> Dit is allemaal niet nieuw, maar nog wel steeds actueel. Een responsieve politie vereist *dagelijkse alertheid*. Politieprofessionals hebben hierbij ruimte nodig om aandacht te kunnen besteden aan de context van het verzoek dat een burger aan de politie doet, zodat zij vanuit de werkelijke vraag van de burger het goede kunnen doen. Politieprocessen zijn hieraan ondergeschikt. Het contact is *het fundament*.

### III. Een verbindende politie is rechtvaardig

Vanuit het perspectief van burgers is het verloop van de ontmoeting met de politie belangrijker dan de uitkomst van die ontmoeting. Anders gezegd: burgers vinden het vooral van belang dat zij door de politie (procedureel) rechtvaardig worden behandeld. *Procedureel rechtvaardig optreden* is de belangrijkste factor voor het vertrouwen van burgers in de politie en beïnvloedt de mate waarin burgers met de politie

mee- en samen willen werken.<sup>11</sup> Procedureel rechtvaardig optreden door de politie wil zeggen dat 1) burgers een stem hebben in het contact met de politie en er naar hen wordt geluisterd, 2) de politie neutraal optreedt op basis van feiten en niet op basis van meningen en vooroordelen, 3) burgers met respect worden behandeld, en 4) de politie betrouwbaar is en uitlegt wat zij doet en waarom. Slachtoffers van misdrijven nemen hierbij een bijzondere positie in. Een rechtvaardige politie draagt bij aan de bescherming van slachtoffers. Door op een procedureel rechtvaardige wijze op te treden laat de politie aan burgers zien dat zij leven in een rechtvaardige samenleving en dit *is essentieel voor de democratische rechtstaat*.

### Noodzaak van wendbaarheid

Het is van alle tijden dat de politie moet meebewegen met de veranderende wensen en verwachtingen van burgers. Tegelijkertijd treden veranderingen in deze wensen en verwachtingen niet in iedere periode evenveel op. Op dit moment is er sprake van *veel dynamiek* in de wensen en verwachtingen van burgers.<sup>12</sup> Deze dynamiek wordt vooral veroorzaakt door *de vierde industriële revolutie* die gaande is.<sup>13</sup> Deze revolutie wordt gekenmerkt door industriële convergentie: een fusie tussen de fysieke, digitale en biologische wereld. Deze convergentie maakt het mogelijk om verschillende technologieën met elkaar te combineren en te integreren.<sup>14</sup> Kunstmatige intelligentie speelt hierbij een centrale rol. Deze verandering van tijdperk *is van invloed op het contact tussen burger en politie* en vraagt dat de politie investeert in *modernisering van dit contact vanuit de tijdloze principes*. Daarover gaat het vervolg van Politie in Verbinding.

**‘Tevredenheid over  
het contact met de  
politie hangt  
positief samen met  
het vertrouwen dat  
burgers in de  
politie hebben.’**

## 2. Waarom van Politie in Verbinding

### Onvermijdelijke constatering

politie in Verbinding is een noodzaak voor de politie van overmorgen. De politie moet meebewegen met haar omgeving. Hieronder wordt deze noodzaak toegelicht aan de hand van drie constatering.

#### I. De omgeving digitaliseert

De wijze waarop burgers contact met elkaar en organisaties onderhouden verandert als gevolg van maatschappelijke en technologische ontwikkelingen. De jongeren van nu zijn de volwassenen van straks. Dit zijn in belangrijke mate *digital natives*: burgers die zijn opgegroeid met digitale technologie in het dagelijks leven.<sup>15</sup> De smartphone speelt een centrale rol in hun leven: ze zijn *altijd verbonden*, vrijwel altijd online en maken intensief gebruik van social mediaplatformen.<sup>16</sup> Wijk en web zijn voor hen *onlosmakelijk met elkaar verbonden*. Burgers hebben in toenemende mate de voorkeur om via digitale kanalen te communiceren. Dit heeft consequenties voor de dienstverlening van organisaties. Er vindt een *verschuiving plaats* van face-to-face contact en bellen naar contact via uiteenlopende digitale kanalen. Bellen is in 2025 uit de tijd.<sup>17</sup> Steeds meer burgers hebben in het contact met organisaties de voorkeur voor digitale kanalen en verwachten van organisaties dat ze nieuwe technologie benutten bij het vormgeven van hun dienstverlening.<sup>18</sup> Zeker voor de overheid is het van belang te beseffen dat burgers de mogelijkheden die ze hebben zullen benutten.<sup>19</sup> Als de overheid niet aansluit op de digitale wereld waarin de burger

al leeft, dan verenigen burgers zich en regelen ze het zelf. Dit is *disruptief voor de overheid*.<sup>20</sup>

Bedrijven en in toenemende mate ook publieke organisaties *bewegen met deze ontwikkelingen mee* en stimuleren deze soms ook. Organisaties zijn steeds meer digitale kanalen gaan gebruiken om contacten met burgers te onderhouden en diensten te verlenen.<sup>21</sup> Webcare is een (centraal) onderdeel van de dienstverlening geworden. Bedrijven gebruiken daarnaast in toenemende mate chatbots<sup>22</sup> om hun dienstverlening via digitale kanalen te verbeteren en efficiënter in te richten.<sup>23</sup> Dit soort technologie is geen niche meer, maar wordt binnen afzienbare tijd *gemeengoed* in de dienstverlening door (grotere) organisaties.<sup>24</sup> Kunstmatige intelligentie speelt hierin een sleutelrol, want het ultieme ‘distributiekanaal’ voor kunstmatige intelligentie dragen burgers voortdurend bij zich: *de smartphone*.<sup>25</sup> Steeds meer organisaties beginnen zich dit te beseffen en vernieuwen hun dienstverlening op een wijze die enerzijds aansluit bij de voorkeuren van een groeiende groep burgers en anderzijds leidt tot kostenbesparingen en bruikbare politiegegevens. Experimenteel onderzoek wijst uit dat de ervaringen van burgers met bijvoorbeeld een chatbot positief zijn.<sup>26</sup>

#### II. De politie moet meebewegen

Het is voor de politie noodzakelijk om mee te bewegen met de ontwikkelingen in de omgeving en in te spelen op de veranderende samenleving. De digitalisering van de samenleving biedt kansen om *nieuwe verbindingen tussen burger en politie* te creëren.<sup>27</sup>

De contacten tussen burger en politie via social media laten dit ook zien, maar hier stopt het niet. Het bedrijfsleven en sommige overheidsorganisaties laten zien hoe servicegericht organisaties met moderne media en technologieën kunnen zijn.<sup>28</sup> Dit schept bij burgers – in het bijzonder bij digital natives – *verwachtingen* ten aanzien van het (digitale) contact met de politie. *De politie loopt hierbij achter en is aanzet om de ‘voorkeur’ naar de samenleving op moderne wijze in te richten om zodoende de verbinding met burgers niet te verliezen.*

Het digitale contact tussen burgers en politie heeft een bredere strekking dan dienstverlening door de politie. De digitalisering van de samenleving heeft het landschap van coproductie van burgers in lokale veiligheid namelijk *voorgoed veranderd*.<sup>29</sup> Er is in de lokale veiligheid een trend waarneembaar waarin centraal staat dat burgers zichzelf – met behulp van digitale technologie – in toenemende mate organiseren. Het initiatief ligt niet langer alleen bij de overheid in het algemeen of de politie in het bijzonder (denk aan Burgernet of Amber Alert): het zijn (groepen) burgers die in toenemende mate *zelf het initiatief nemen* om taken uit te voeren die voorheen als politietaken werden gezien, bijvoorbeeld in het domein van buurtpreventie, vermissingen of strafrechtelijk onderzoek (burgeropsporing).<sup>30</sup> Deze trend doet zich wereldwijd in meer of mindere mate voor en staat bekend als ‘do it yourself policing’ (DIY Policing).<sup>31</sup> De politie *is aanzet* om aan te sluiten bij burgers die zichzelf in toenemende mate organiseren op het gebied van veiligheid.

### Ondertussen in de omgeving

Eind 2014 kondigde ING aan om de dienstverlening in Nederland om te vormen van multichannel naar omnichannel. Aanleiding hiervoor waren de veranderende behoeften van klanten: klanten willen steeds meer taken via verschillende kanalen kunnen uitvoeren en hierbij kunnen schakelen tussen verschillende kanalen. Bijvoorbeeld: je vult bijvoorbeeld op je mobiel de hypotheekcalculator in. Je komt halverwege en als je een uur later inlogt op Mijn ING word je gevraagd of je het wilt afronden. Alles wat je had ingevuld, is bewaard gebleven. Na afronding opent er een chatsessie en vraagt een medewerker van ING of hij je kan helpen. Misschien wil je een

skype-afspraak met een adviseur of wil je liever bij een kantoor langskomen. Tot zover het voorbeeld. Bij ING werd een directeur omnichannel aangesteld om deze transitie – die (dus) draait om integratie van kanalen (mobiel, internet, telefoon, kantoor) – te sturen en stimuleren. In de afgelopen jaren is omnichannel fasegewijs per klant domein – particulieren, ondernemers, groot zakelijk – ingevoerd. Er is veel geïnvesteerd in het verbeteren van de digitale klantervaring, in aansluiting op en in afstemming met de andere kanalen. De digitale innovaties zijn (veelal) tot stand gekomen met klanten (meedenken en meebeslissen/valideren).

### III. De opbrengsten liggen in het verschiep

Politie in Verbinding leidt tot verschillende typen opbrengsten. Deze hebben in de eerste plaats betrekking op de verbinding tussen burger en politie als zodanig. Door Politie in Verbinding *vergroot de politie haar bereik*: de politie verbindt zich steviger met de digitaal actieve burgers. Door beter aan te sluiten bij de digitaal actieve burgers kan de *legitimiteit van de politie worden versterkt*.<sup>32</sup> De nieuwe verbindingen – waaronder de wederzijdse participatie (politie helpt burgers, burgers helpen de politie) – kunnen daarnaast bijdragen aan meer veiligheid. Een groter bereik kan tot slot een bijdrage leveren aan het versterken van de informatiepositie van de politie. Nieuwe manieren

van contact tussen burgers en politie leiden namelijk tot meer gegevens en informatie.<sup>33</sup> Deze gegevens zijn essentieel voor een politie die *state-of-the-art intelligence* in het politiewerk wil gebruiken.<sup>34</sup>

Politie in Verbinding leidt tot het *beter voldoen aan de behoeften en rechten van burgers* door meer (digitale) kanalen beschikbaar te stellen (uitbreiden van de dienstbaarheid), het gemak voor burgers te vergroten, sneller te reageren op vragen en verzoeken van burgers en de rechten van slachtoffers in de manier van werken te borgen. Dit is onder andere essentieel voor de meldings- en aangiftebereidheid: als burgers niet direct worden geholpen, neemt de behoefte om op een later

moment contact met de politie te zoeken af.<sup>35</sup> Met Politie in Verbinding *draaien we de manier van denken om*: niet de politie kiest wanneer de burger wordt geholpen, maar de burger kiest en heeft te allen tijde inzicht in de status van het contact. Dit leidt (vermoedelijk) ook tot meer tevredenheid van burgers over het contact met de politie. Tevredenheid over het contact met de politie hangt positief samen met het vertrouwen dat burgers in de politie hebben.<sup>36</sup> Vertrouwen van burgers in de politie is de *license to operate* en is van invloed op de bereidheid van burgers om met de politie samen te werken en informatie te delen. Met Politie in Verbinding wil de politie *deze positieve mechanismen* in de relatie tussen burgers en de politie optimaal benutten.

Politie in Verbinding draagt (tot slot) bij aan *slimmere inzet van menselijk kapitaal* door (op termijn) een nieuwe verhouding tussen de inzet van mens en technologie te realiseren. Door meer gebruik te maken van technologie kan menselijk kapitaal worden vrijgespeeld. Bijvoorbeeld: door meer digitale kanalen open te stellen en gebruik te maken van chatbots zal het contact in arbeidsintensieve kanalen – zoals telefonie – op termijn afnemen. De inzet van politiemensen wordt in toenemende mate gereserveerd voor de contactmomenten waar die inzet essentieel is. Hierbij kan worden gedacht aan het contact met slachtoffers van bepaalde misdrijven.

### Een uitwerking van het strategisch kompas

*Politie in Verbinding* staat voor een politie die meebeweegt met de nieuwe

manieren waarop burgers zich met elkaar en organisaties verbinden door *te investeren in het digitale contact tussen burgers en de politie*. Aansluiten bij 1) nieuwe verwachtingen in het contact met de politie, en 2) zelforganisatie op het gebied van criminaliteit en veiligheid staan hierbij centraal. Politie in Verbinding is hiermee een uitwerking van *de politie van overmorgen* en werkt

aan een politie die is verbonden met wijk en web, samenwerkt in nieuwe veiligheidscoalities (met nadruk op burgers en partners in slachtofferzorg), werkt met state-of-the-art technologie

en actief transparant is over haar dienstverlening. Met Politie in Verbinding wordt *een stap van woord naar daad* gezet. Innovatie is hierbij cruciaal.

### Ondertussen bij de politie

In de periode van 27 december 2018 tot en met 1 januari 2019 is bij de politie in Hengelo (OV) geëxperimenteerd met de inzet van een chatbot om meldingen van vuurwerkoverlast te behandelen (meldingen konden worden ingediend via de website). Er kwamen ruim 212 meldingen via Wout binnen (van de 257 meldingen in totaal). In dezelfde periode een jaar eerder kwamen 50 meldingen van vuurwerkoverlast binnen. Wout voerde een conversatie met de burger die de melding deed (Natural Language Processing) en classificeerde de meldingen met behulp van kunstmatige intelligentie in de categorieën 'nu', 'later' en 'spoed'. Meldingen werden door het team doorgezet naar het basisteam of het operationeel centrum. De burger kreeg inzicht in een online dossier (track & trace functie) en de politieagenten op straat kregen inzicht in een 'heat map' waarop de meldingen werden weergegeven.



**‘Nieuwe manieren  
van contact  
tussen burgers  
en politie leiden tot  
meer gegevens  
en informatie.’**

## 3. Wat van Politie in Verbinding

### Richtinggevende thema's

De inspanningen in het kader van Politie in Verbinding worden gericht door middel van thema's voor de periode 2019-2022. Deze werkwijze doet recht aan de dynamiek in de omgeving – bijvoorbeeld met betrekking tot de verwachtingen en behoeften van burgers en ontwikkelingen op het gebied van technologie – en *biedt ruimte om mee te bewegen* en te leren van ervaringen. Als vertrekpunt voor de richtinggevende thema's wordt gebruik gemaakt van de basisprincipes voor het contact tussen burger en politie (zie hoofdstuk 1). Dit heeft geresulteerd in drie richtinggevende thema's.

#### I. Digitaal nabij

De politie streeft naar nabijheid in wijk en op het web. De nabijheid van de politie in de wijk kent een lange geschiedenis en is tegelijkertijd een voortdurende opgave. De nabijheid van de politie op het web is *een relatief nieuw vraagstuk*. Op het gebied van nabijheid op het web heeft de politie in de afgelopen jaren grote stappen gezet, in het bijzonder waar het gaat om *communicatie* via social media. Het is in de komende jaren van belang om de digitale nabijheid beter te verankeren in de dienstverlening door meer digitale kanalen te benutten in het contact met burgers. De komende jaren wordt met nieuwe kanalen – zoals live chat en videobellen – geëxperimenteerd om te ervaren wat dit (vanuit verschillende perspectieven) oplevert. De investeringen in digitaal nabij zijn onderdeel van *de eerdergenoemde omnichannel-strategie*. De focus op *digitaal nabij* neemt dan ook niet weg dat fysieke

kanalen belangrijk blijven, in het bijzonder voor contacten die zich niet voor (volledige) digitalisering lenen en voor contacten met burgers die onvoldoende in staat zijn om van digitale kanalen gebruik te maken.<sup>37</sup> Onderdeel van digitaal nabij is responsiviteit (zie ook hoofdstuk 1): het (tijdig) reactief en proactief ingaan op vragen, verzoeken en opmerkingen van burgers die via digitale kanalen en platformen worden geadresseerd. Voorzieningen als 'mijn-politie' en 'webcare' spelen hierbij een belangrijke rol en worden in het kader van digitaal nabij doorontwikkeld.

#### Ondertussen bij de politie

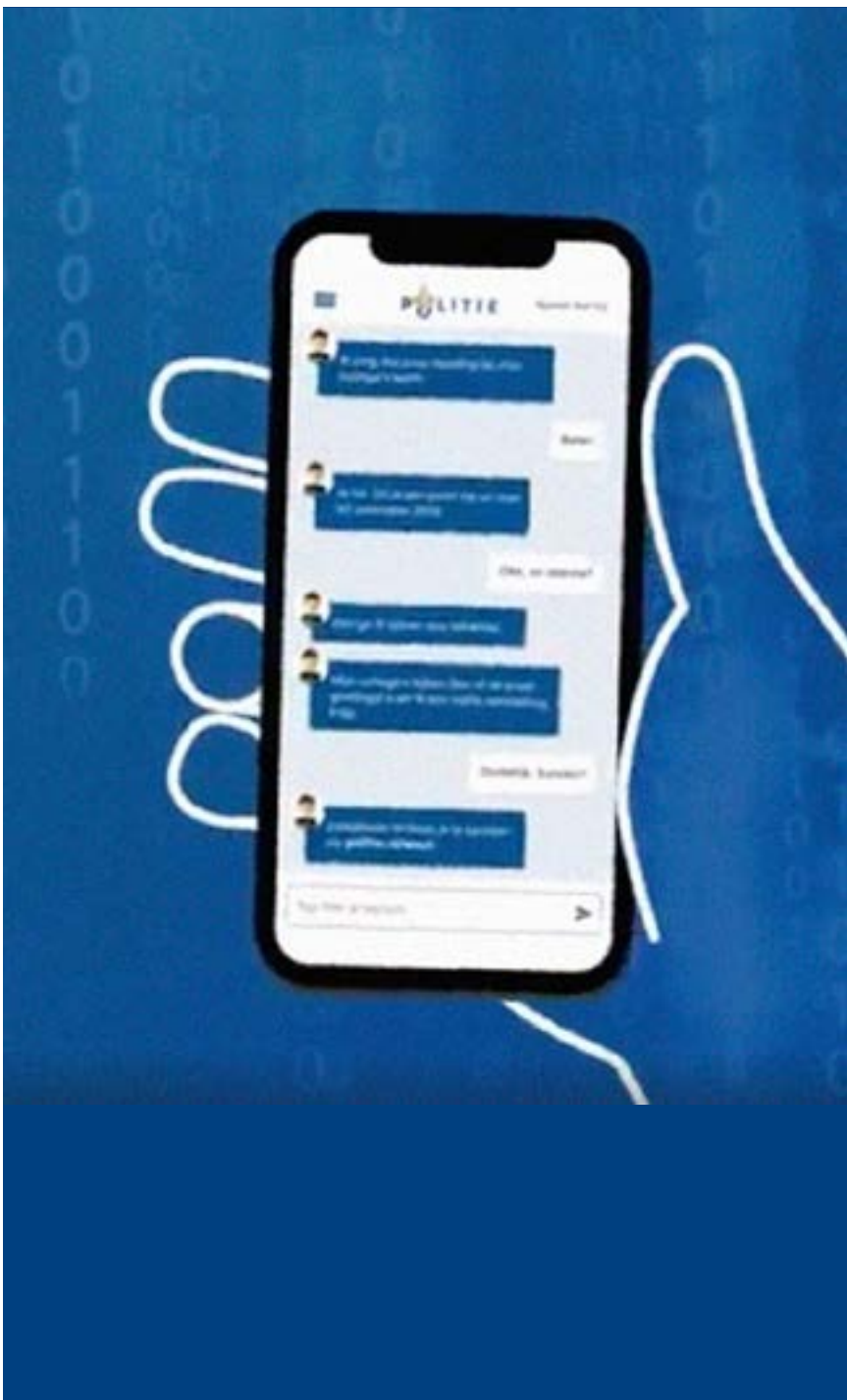
Om de tijdigheid van de reactie en de responsiviteit te verbeteren, is er in de afgelopen periode geïnvesteerd in het organiseren van ondersteunende structuren en tools voor onder andere andere de basisteams. Medio 2017 hebben de basisteams van district Twente hun krachten gebundeld in een webcareteam met het doel webcare te professionaliseren. Deze manier van organiseren en werken heeft zich binnen de politie verspreid naar onder andere de districten IJsselland en Drenthe en het 'virus' is nog volop gaande.

#### II. Digitaal intelligent

De politie streeft naar meer slimheid door het gebruik van state-of-the-art technologie. Het is in de komende jaren van belang om in lijn met ontwikkelingen om ons heen daadwerkelijk gebruik te maken van deze technologie in het contact tussen burgers en de politie. *Digitaal intelligent* richt zich in het

bijzonder op technologie die bijdraagt aan de eerder geformuleerde opbrengsten (hoofdstuk 2): het vergroten van het bereik, het versterken van de informatiepositie, het verbeteren van de dienstverlening (snelheid, gemak, terugkoppeling) en het vrijspelen van menselijk kapitaal. In de komende periode zal de nadruk vooral liggen op het verbeteren van de dienstverlening en het vrijspelen van menselijk kapitaal. Investerings in een combinatie van kunstmatige neurale netwerken (*deep learning*) en Natural Language Processing (NLP) staan hierbij centraal staan. Deze technologieën maken het op termijn mogelijk om voor de behandeling en (tot op een zeker niveau) afhandeling van vragen, meldingen en aangiften chatbots in te zetten die in staat zijn om 1) aan te sluiten bij de context van de interactie en intentie van de burger, 2) menselijke interactie te imiteren, en 3) hierbij te leren van voorgaande interacties.<sup>38</sup>

De politie streeft ernaar een steeds groter deel van de contacten met burgers *waar mogelijk en wenselijk* zonder (politie)menselijke tussenkomst af te handelen, in het bijzonder in de voorfase van het contact. De meer complexere vragen en verzoeken worden door politiemensen opgepakt. Het gebruik van onder andere chatbots ten behoeve van de dienstverlening gaat dus niet zozeer om het volledig vervangen van de politiemens door technologie, maar om het inzetten van intelligente systemen voor het uitvoeren van standaardprocessen waardoor politiemedewerkers juist in staat zijn om *te excelleren* in het mens-tot-mens-contact: digitaal intelligent & fysiek excellent.<sup>39</sup>



### Ondertussen in de omgeving

KLM heeft een BlueBot (BB) die beschikbaar is via Messenger en Google Assistent (tablet of smartphone). BB helpt klanten bij het vinden van een bestemming, het boeken van een vlucht, het inpakken van je koffer en bij het bepalen hoe laat je op Schiphol moet zijn. BB is gebaseerd op kunstmatige intelligentie (KI). Hoe werkt BB? Bijvoorbeeld: om tot een advies voor een mogelijke bestemming te komen, stelt BB een paar vragen, onder andere over budget, vlucht-afstand en voorkeuren. BB stelt vervolgens drie bestemmingen voor. Indien de klant een keuze maakt, kan worden verder gegaan met het zoeken en boeken van tickets. BB is gekoppeld aan het CRM-systeem van KLM waardoor een medewerker het contact op ieder moment kan overnemen. BB voert op dit moment ruim 15.000 gesprekken per week. KLM heeft daarnaast een chatbot ontwikkeld die medewerkers van de klantenservice helpt om vragen via social media te beantwoorden. De chatbot is getraind in het beantwoorden van meer dan 60.000 vragen en stelt aan de medewerker een antwoord voor dat kan worden gebruikt voor beantwoording (al dan niet na aanpassing). De acties van de medewerker zijn input voor het leerproces van de chatbot.



### III. Digitaal samen

De politie werkt samen in nieuwe veiligheidscoalities. De burger is in deze veiligheidscoalities een van de partners. De digitalisering van de samenleving leidt tot *meer participatie van burgers* in de bestrijding van criminaliteit en het bevorderen van veiligheid (zie ook hoofdstuk 1).<sup>40</sup> Het is voor de politie van belang om de bereidheid van burgers om te participeren in het veiligheidsveld (op een juiste wijze) te benutten. Het digitaal contact tussen burgers en de politie speelt hierbij een belangrijke rol. *Digitaal samen* richt zich op innovaties in het digitale contact tussen burger en politie ten behoeve van samenwerking in veiligheid. Het gaat hierbij vanuit het perspectief van de politie om burgers die meeweten (bijvoorbeeld het gericht informeren van burgers over trends en voorstellingen), meedenken (bijvoorbeeld burgers die meedenken in een coldcase) en meedoen (bijvoorbeeld burgers die een eigen onderzoeksdossier opbouwen) in de volle breedte van de politietaken. Het gaat echter niet alleen om burgerparticipatie, maar ook om *politieparticipatie*: de politie sluit dan aan bij initiatieven die burgers samen op het gebied van veiligheid nemen. Innovaties op het gebied van burgerparticipatie en politieparticipatie moeten gepaard gaan met een bezinning op verschuivingen in de rolverdeling op het gebied van de beheersing van criminaliteit en bevordering van veiligheid. Hierbij moet worden beseft dat er ook *risico's zijn verbonden* aan het steeds actievare burgerschap. Voorbeelden hiervan zijn burgers die voor eigen rechter gaan spelen, wet- en regelgeving overtreden, sporen vernietigen, in onveilige situaties terechtkomen en

#### Ondertussen bij de politie

In samenwerking tussen de politie en TNO is de app 'Mijn onderzoek' ontwikkeld. Met deze app kunnen slachtoffers van bepaalde delicten hun eigen opsporingsdossier openen. In dit dossier leggen ze – afhankelijk van het misdrijf – de locatie, (foto's van) zichtbare sporen, eventuele camerabeelden, getuigenverklaringen en gestolen goederen vast. Een slachtoffer kan tevens – wanneer relevant – een compositiefoto van een verdachte samenstellen. Als het dossier compleet is, kan de gebruiker het dossier via social media delen om zodoende (mogelijk) meer informatie te verzamelen ten behoeve van het dossier. Het slachtoffer kan het dossier naar de politie sturen, zodat de politie actie kan ondernemen. De politie en het slachtoffer wisselen via de app updates met betrekking tot het dossier uit. De app voorziet het slachtoffer ook van preventieadviezen. De app wordt vanaf juni 2019 twee maanden getest in zes basisteams van vier eenheden. Mensen die aangifte doen van diefstal krijgen de mogelijkheid aangeboden om via de app zelf onderzoek te doen. Op basis van deze experimenten wordt beoordeeld hoe de app, de samenwerking tussen burger en politie en de opvolging binnen de politie 'werken'. Op basis hiervan kan het gebruik al dan niet worden uitgebreid.

de privacy van medeburgers schenden.<sup>41</sup> Kortom: er is genoeg te *exploreren*.

### Iedereen zijn eigen Wout

De richtinggevende thema's komen (grotendeels) samen in de 'moonshotambitie' van Politie in Verbinding: *in 2025 heeft iedereen een eigen 'Wout'*. Wout is een virtuele agent die 24/7 voor burgers bereikbaar is en zorgt voor onder andere de intake van vragen, meldingen en (sommige) aangiften. Wout is het voorkeurskanaal voor contact met de politie. Als Wout er niet uitkomt, *verwijst de virtuele agent de burger door* naar live chat, videobellen of telefonie. Wout voorziet de burger van een persoonlijk *online dossier* waarin de burger de eigen contacten met de politie kan zien, aanvullen, volgen en eventueel kan delen. Wout herkent meerdere meldingen van burgers over hetzelfde incident. Wout zet meldingen waar mogelijk direct – dus zonder menselijke tussenkomst – door naar eenheden op straat of naar teams voor wie de melding is bedoeld. De gegevens die via Wout en andere kanalen in de databases van de politie terechtkomen, worden gebruikt voor *voorspellende analyses* die op maat naar de burger worden gecommuniceerd, voorzien van eventuele (preventie)adviezen. Zo draagt Wout bij aan *de politie van overmorgen*.

**‘Door inzetten van  
intelligente systemen  
voor standaard-  
processen Excelleren  
in het mens-tot-  
menscontact:  
digitaal intelligent  
& fysiek excellent.’**

## 4. Hoe van Politie in Verbinding

### Uitgangspunten voor strategie

Politie in Verbinding vereist (onder andere) een digitale transitie. Dit wil zeggen dat het niet zozeer gaat om het digitaliseren van bestaande werkwijzen, maar om een *transformatie in de manier van werken* waarin digitale technologieën een dominante rol spelen.<sup>42</sup> Het gaat er hierbij om min of meer bewezen technologieën te gebruiken voor het (digitale) contact tussen burger en politie. Om de digitale transitie vorm te geven, is een realisatiestrategie nodig. Hieronder worden de uitgangspunten van deze realisatiestrategie behandeld.

#### I. Co-creëren met burgers en partners

Voor het realiseren van het ontwikkelperspectief is co-creatie essentieel. Dit betreft in de eerste plaats co-creatie met burgers: om richting te kunnen geven aan innovatie moeten burgers hierbij betrokken zijn.<sup>43</sup> Dit is noodzakelijk om *waardengedreven* te innoveren.<sup>44</sup> De noodzaak van participatie van burgers in het innovatieproces is extra van belang bij innovaties die betrekking hebben op het (digitale) contact tussen burger en politie. De burger is hier immers een *gebruiker* van nieuwe toepassingen. In de realisatiestrategie van Politie in Verbinding is het betrekken van burgers in het innovatieproces daarom een centraal uitgangspunt. Dit uitgangspunt komt tot uiting in de participatie van burgers bij 1) het testen van prototypen van innovatieve toepassingen voor het (digitale) contact tussen burger en politie, en 2) het evalueren van de effecten van het gebruik van innovaties in experimenten.

#### Ondertussen bij de politie

Na het eerdergenoemde experiment met de chatbot Wout bij vuurwerkoverlast is er een enquête onder burgers afgenomen. 85% van de ondervraagde burgers wil Wout opnieuw gebruiken. 74% van de burgers beveelt Wout aan. Door burgers onder de 40 jaar werd de ervaring met Wout gemiddeld gewaardeerd met een 7,8. Onder burgers ouder dan 40 met gemiddeld een 6,1. De laagdrempeligheid en snelheid werden gewaardeerd. Bijna 60% van de burgers zou via Wout algemene vragen willen stellen.

Naast betrokken burgers zijn betrokken partners van belang. Het gaat hierbij onder andere om de samenwerking met relevante stakeholders in het domein van slachtofferzorg. Co-creatie – bijvoorbeeld in de vorm van het ketenbreed slachtofferportaal – is noodzakelijk om slachtofferzorg verder te verbeteren. Naast de meer traditionele partners gaat het ook om *het aangaan van relaties met nieuwe partners* die een rol kunnen spelen in de ontwikkeling van (toepassingen van) nieuwe technologie. Een voorbeeld is de Conversational Interface Coalition (CIC) waarvan de politie een onderdeel is. Dit is een coalitie van bedrijfsleven, overheid en kennisinstellingen gericht op chatbottechnologie.

#### II. Georganiseerd innoveren

Om het innovatieproces ten behoeve van Politie in Verbinding vorm te geven,

wordt een innovatietrechter ingericht. Een innovatietrechter is een *gestructureerd proces* van idee tot opschaling, bestaande uit vier fasen:

- (Onder)zoeken
- Exploreren
- Ontwikkelen en leveren
- Verspreiden (schalen)

Zie figuur op de volgende pagina Innovatietrechter Politie in Verbinding

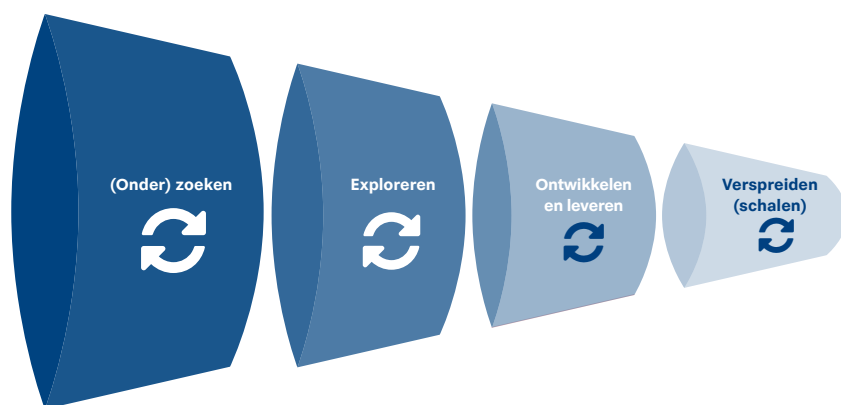
#### III. Intern verbinden

Het innovatieproces van Politie in Verbinding is een voorziening die voor de gehele politie beschikbaar is. *Iedereen kan meedoen*. Medewerkers worden gestimuleerd om te participeren in het innovatieproces en, uitgaande van de strategische thema's, ideeën te genereren voor de innovatietrechter (instroom). Het innovatieproces van Politie in Verbinding heeft een portefeuille-overstijgend karakter. Hierbij wordt gestreefd naar samenhang tussen innovaties, in het bijzonder waar het gaat over het digitale contact tussen burger en politie. Deze samenhang is essentieel om het ontwikkelperspectief te realiseren. Samenhang wordt bevorderd door de uitvoering van het innovatieproces te (be)sturen. Het besturingsmodel van Politie in Verbinding noemen we Innovatie in Verbinding (IIV) en bestaat uit een aantal onderdelen, waaronder een IIV Board op strategisch niveau die besluit over innovaties en de ontwikkeling van innovaties ondersteunt.

#### IV. Effectgericht realiseren

Politie in Verbinding investeert in innovaties en ontwikkelingen die

## Innovatietrechter Politie in Verbinding



De term ‘trechter’ verwijst naar het karakter van het proces: een idee komt, na besluitvorming, in de fase van (onder)zoeken ‘binnen’ en vanaf die fase vindt er in iedere fase besluitvorming plaats over een initiatief. Dit wil zeggen dat er aan het eind van iedere fase beargumenteerd met een initiatief wordt gestopt of doorgaan. Met het inrichten van een innovatietrechter wordt een voorspelbaar proces gecreëerd zonder dat het bureaucratisch wordt.

bijdragen aan de beoogde opbrengsten (zie hoofdstuk 1). Innovaties en andere inspanningen worden gericht op aspecten van de dienstverlening die de grootste impuls nodig hebben. De meerwaarde van innovaties moet voor iedereen duidelijk zijn en zo goed mogelijk kunnen worden aangetoond. Om die reden is het essentieel om de effecten van innovaties in experimenten in kaart te brengen en deze mee te nemen in de (getrapte) besluitvorming in de innovatietrechter. Leren is hierbij een doel op zich: inzicht in wat niet tot de gewenste effecten leidt, is geen mislukking, maar vooruitgang. Het leidt tot een politie die bij innoveren beargumenteerd en onderbouwd keuzes maakt.

### V. Begeleid opschalen

Het opschalen van succesvolle experimenten is een van de prioriteiten binnen de strategie van Politie in Verbinding. Opschalen wil zeggen dat succesvolle experimenten zich verspreiden tot nieuwe, organisatiebrede werkwijzen en technologieën. Opschalen is veelal de achilleshiel in het innovatieproces (bij de politie): innovaties komen geregeld niet ‘voorbij’ lokale experimenten. De werkwijze met de innovatietrechter vergroot de kans dat verspreiding van innovaties, die zijn getest en bijdragen aan een politie in verbinding, plaatsvindt. In het proces voorafgaand aan eventuele verspreiding (fase 1 tot en met 3) worden randvoorwaarden gecreëerd

die verspreiding op een later moment (fase 4) bevorderen. Het gaat dan onder andere om het commitment van de betrokken portefeuillehouders (onder andere via de liV board) en de betrokkenheid van de stakeholders in het Breed Operationeel Overleg. Daarnaast vindt verspreiding plaats op basis van een helder beeld van het schalingsgebied van de innovatie (organisatieonderdelen waar de innovatie kan worden toegepast). Tot slot is het gegeven dat verspreiding een expliciete fase is in het innovatieproces een belangrijke randvoorwaarde om opschaling van innovaties binnen de politieorganisaties te bevorderen. Kortom: de opschaling van innovaties wordt voorbereid en begeleid.

### VI. Integreren van technologieadoptie

Het laatste, maar zeker niet minst belangrijke, uitgangspunt is dat de adoptie van technologie door politiemensen een *integraal onderdeel* is van de realisatiestrategie. De wijze waarop politiemensen technologie in hun werk gebruiken, is in veel gevallen doorslaggevend voor de opbrengsten die met nieuwe technologie (kunnen) worden gerealiseerd.<sup>45</sup> In de (uitvoering van de) realisatiestrategie heeft de interactie tussen mens en technologie daarom een belangrijke plek. In de fase van exploreren ontdekken we wat de betekenis is van het gebruik van nieuwe technologie voor (kennis en vaardigheden) van medewerkers. In de fase van verspreiden faciliteren we medewerkers in het gebruik van technologie en ondersteunen we tactisch en operationeel leidinggevend bij hun sleutelrol in de adoptie van nieuwe technologie in de operatie.<sup>46</sup>



### Ondertussen bij de politie

Meldingen naar 112 worden nu nog telefonisch gedaan. De verwachting is echter dat burgers en bedrijven steeds vaker (ook) beeld zullen willen sturen. In dat kader vinden er binnen de meldkamer (verkennde) experimenten plaats met het gebruik van foto- en videomateriaal (ook 'livebeeld') bij meldingen. TNO heeft deze experimenten begeleid met onderzoek.<sup>47</sup> Een van de bevindingen op het snijvlak van mens en technologie is dat beelden meer zekerheid, maar ook meer onzekerheid bij de centralist kunnen veroorzaken. Meer onzekerheid doet zich voor als de mondelinge melding en het beeld niet overeenkomen. Een andere bevinding is dat het verwerken van meldingen met foto's meer mentale inspanning vraagt dan het verwerken van meldingen zonder foto's. De interviews met centralisten hebben daarnaast duidelijk gemaakt dat naarmate er meer beeldmateriaal wordt gebruikt het moeilijker wordt om de aandacht te verdelen. Dit kan ertoe leiden dat centralisten minder volledig zijn bij het vergaren van informatie. Deze bevindingen laten onverlet dat centralisten het gebruik van beeldmateriaal in de regel positief waarderen; ze maken vooral duidelijk dat er aandacht nodig is voor de interactie tussen mens en technologie en de ontwikkeling van mensen om met technologie te werken.

## Van ontwikkel- perspectief naar realisatieplan

In dit document is een ontwikkel-perspectief op het (digitale) contact tussen burger en politie in een veranderende samenleving beschreven. Door middel van strategische thema's wordt richting gegeven aan de inspanningen om dit perspectief te realiseren. De beoogde opbrengsten – vergroten bereik, beter voldoen aan behoeften en rechten van burgers, slimmere inzet menselijk kapitaal – staan hierbij

centraal. De uitgangspunten voor de innovatiestrategie geven houvast voor de wijze waarop het perspectief in de komende jaren wordt gerealiseerd. Concretisering op zowel de inhoud als de organisatie is vanzelfsprekend nodig. Dit ontwikkelperspectief gaat om die reden gepaard met een realisatieplan. Op basis van het ontwikkelperspectief en het realisatieplan gaan we (door met het) werken aan nieuwe en eigentijdse contacten tussen burgers en politie.

## Noten

- <sup>1</sup> Waar burger staat worden ook bedrijven bedoeld. En waar relatie tussen burger en politie staat, wordt ook bedoeld politie en partners in relatie tot de burger.
- <sup>2</sup> Zie ook J. Terpstra & W. Trommel (2006). *Het nieuwe bedrijfsmatig denken bij de politie. Analyse van culturele formatie in ontwikkeling*. Den Haag: Elsevier Overheid.
- <sup>3</sup> Deze principes zijn gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. Zie o.a. 1) J. Broekhuizen, D. Schaap, B. van Stokkom & M. van Kapel (2018). Burgers serieus nemen. Over het vertrouwen van burgers in de Amsterdamse politie, in: L. Gunther Moor, T. van den Broeck, E. Devroe & A. Verhage (eds.). *Dienstverlening door de politie*. 's Hertogenbosch: Gompel & Svacina, 2) D. Schaap (2018). *The police, the public and the pursuit of trust. A cross-national dynamic study of trust in the police and police trust-building strategies*. Den Haag: Eleven International Publishing, 3) M.B. Schuilenburg, B. Besseling & F. Uitendaal (2017). Vertrouwen in de politie. Empirisch onderzoek naar de beleving van vertrouwen in de Rotterdamse wijk Bloemhof. *Justitiële Verkenningen*, 43(4): 47-63, 4) M. Esyink Smeets & J. Baars (2016). Vertrouwen in de politie: in de functie of in het functioneren? *Tijdschrift voor de Politie*. 78(3): 6-10, 5) T. van Dijk & M. van Veen (2015). Vertrouwen in de politie: communicatie, wederkerigheid en crime-fighting. *Tijdschrift voor de Politie*. 77(7): 33-36, en 5) W. Landman & H. Sollie (2018). *Tegengaan van etnisch profileren. Een internationale literatuurstudie naar effecten van interventies*. Den Haag: Sdu.
- <sup>4</sup> Zie hiervoor ook de Ontwikkelagenda GGP: Podium voor goed politiewerk.
- <sup>5</sup> Zoveel mogelijk, omdat er ook rekening moet worden gehouden met andere belangen of perspectieven, zoals opsporingsindicatie en doelmatigheid. Anders gezegd: behoeften en verwachtingen van burgers zijn niet het enige referentiepunt bij het inrichten van dienstverlening.
- <sup>6</sup> C.D. van der Vijver, P. Geurts & O. Zoomer (2009). *De tevredenheid met het laatste politiecontact*. Enschede: IPIT.
- <sup>7</sup> C. Felser, J. Nas & J. van Oosten (2017). *Betekenisvol handelen. Politiewerk vanuit de bedoeling*. Politieacademie: Apeldoorn.
- <sup>8</sup> J. Broekhuizen, B. van Stokkom, D. Schaap & D. Maier (2015). *Serieus nemen. Over het vertrouwen van burgers in de Amsterdamse politie*. Politie/Gemeente Amsterdam/VU.
- <sup>9</sup> Zie Broekhuizen e.a. (2015) en Felser e.a. (2017).
- <sup>10</sup> Dit heeft een aanmerkelijk positief effect op het vertrouwen in de politie. Zie bijvoorbeeld T. van Dijk & M. van Veen (2015). Vertrouwen in de politie: communicatie, wederkerigheid en crime-fighting. *Tijdschrift voor de Politie*. 77(7): 33-36
- <sup>11</sup> Schaap
- <sup>12</sup> Zie ook I. Verwee (2019). Welke politie wil de burger. In: E. Devroe, A. Schmidt, L. Gunther Moor & P. Ponsaers (red.). *De essentie van politiewerk*. Oud-Turnhout/'s Hertogenbosch: Gompel & Svacina.
- <sup>13</sup> K. Schwab (2017). *The fourth industrial revolution*. New York: Crown Business.
- <sup>14</sup> Y.N. Harrari (2017). *Homo deus. Een kleine geschiedenis van de toekomst*. Amsterdam: Thomas Rap.
- <sup>15</sup> Zie bijvoorbeeld D. Tapscott (2009). *Grown up digital: How the net generation is changing your world*. New York: McGraw-Hill en K. Taken Smith (2019). Mobile advertising to Digital Natives: preferences on content, style, personalization, and functionality. *Journal of Strategic Marketing*, 27:1, 67-80.
- <sup>16</sup> J. van Beuningen & R. Kloosterman (2018). *Opvattingen over social media*. Den Haag: Centraal Bureau Statistiek.
- <sup>17</sup> A. de Vries, M. Menkhorst, H. van Vliet, H. Stavleu & C. Broekma (2016). *Wie belt er nog? Het nieuwe melden; een toekomstverkenning*. Den Haag: TNO.
- <sup>18</sup> Zie bijvoorbeeld <https://chatbotmagazine.com/chatbot-report-2018-global-trends-and-analysis-4d8bbe4d924b>
- <sup>19</sup> M. Lanting (2019). *Disruptie in de overheid. In 5 stappen naar echte vernieuwing*. Amsterdam/Antwerpen: Business Contact
- <sup>20</sup> Zie Lanting (2019).
- <sup>21</sup> R. van Os, D. Hachmang, M. Akpınar, M. Derksen & A. Keuning (2018). *Stand van Webcare 2018. Wat is de stand van zaken op het gebied van digitaal klantcontact bij profit en non-profit organisaties in Nederland?* Upstream/HAN.
- <sup>22</sup> We gebruiken hier chatbot als term voor alle intelligente systemen die vragen en verzoeken van burgers behandelen. In de literatuur over deze intelligente systemen wordt geregeld een onderscheid gemaakt tussen chatbots, virtuele assistenten en virtuele agenten. Deze systemen lopen op in de mate van intelligentie.
- <sup>23</sup> R. van Os e.a. (2018)
- <sup>24</sup> Gartner voorspelt dat in 2020 ongeveer 50% van de middelgrote en grote bedrijven chatbots inzetten voor het contact met klanten <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/chatbots-will-appeal-to-modern-workers/>





- <sup>25</sup>S. van Belleghem (2017). *Customers the day after tomorrow. Hoe klanten winnen in een wereld van AI, bots en automatisering*. Culemborg: Van Duuren Management.
- <sup>26</sup>Zie bijvoorbeeld A. Ho, J. Hancock & A.S. Miner (2018). Psychological, relational, and emotional effects of self-disclosure after conversations with a chatbot. *Journal of Communication*, 68: 712-733.
- <sup>27</sup>H. Boutellier, R. van Steden, H. Rodenburg & J. Broekhuizen (2016). *Innovatie in de dienstverlening. Een richtinggevend document ten behoeve van de Politie Twente*. Utrecht: Verweij-Jonker.
- <sup>28</sup>Zie De Vries e.a. (2016).
- <sup>29</sup>Zij bijvoorbeeld V. Lub & T. de Leeuw (2019). *Politie en actief burgerschap: een veilig verbond?* Den Haag: SDU. En zie ook C. Broekman, A. de Vries & M. van Berlo (2017). Wat kunnen politie en justitie in digitale domein? *Secondant*, zie <https://www.ccv-secondant.nl/platform/article/wat-kunnen-politie-en-justitie-in-het-digitale-domein/>
- <sup>30</sup>Zie ook E. Moerman (2019). Burgers in het digitale opsporingstijdperk. *Nederlands Juristenblad*, 18-01-2019.
- <sup>31</sup>Zie bijvoorbeeld MEDIA4SEC (2016). *The emerging role of new social media in enhancing public security*.
- <sup>32</sup>Zie bijvoorbeeld S.G. Grimmelikhuijsen & A.J. Meijer (2015). Does Twitter increase perceived police legitimacy? *Public Administration Review*, 75 (4): 598-607.
- <sup>33</sup>Dit komt naar voren uit wetenschappelijk onderzoek, zie bijvoorbeeld Lub en Leeuw (2019), maar ook het voorbeeld uit het onderzoek van Terpstra (2019) naar wijkagenten waaruit blijkt dat de wijkagent die social media actief gebruikt er beter dan zijn collega's in slaagt om relevante informatie over zijn wijk te krijgen. Ook experimenten binnen de politie wijzen in deze richting. Een experiment met bereikbaarheid via Messenger laat zien dat de politie informatie krijgt die zij anders niet kreeg. Een experiment met chatbot Wout op het gebied van vuurwerkoverlast laat zien dat er veel meer wordt gemeld dan zonder gebruik van dit kanaal.
- <sup>34</sup>Zie bijvoorbeeld A.G. Ferguson (2017). *The rise of big data policing. Surveillance, race, and the future of law enforcement*. New York: NY University Press. Hij stelt op pagina 9: 'At the center of policing's future is data: crime data, personal data, gang data, associational data, locational data, environmental data, and a growing web of sensor and surveillance sources. This big data arises from the expanded ability to collect, store, sort, and analyze digital clues about crime.'
- <sup>35</sup>Informatie-analyseteam Politie en DG Politie (2018). *Analyse 'dienstverlening politie'*. Den Haag.
- <sup>36</sup>Deze samenhang kan worden afgeleid uit de eerdergenoemde publicaties in noot 2.
- <sup>37</sup>Zie bijvoorbeeld 1) Nationale Ombudsman (2017). *Ombudsvisie digitalisering*. Den Haag, 2) L. Kool, E. Dujso & R. van Est (2018). *Doelgericht digitaliseren. Hoe Nederland werkt aan een digitale transitie waarin mensen en waarden centraal staan*. Den Haag: Rathenau Instituut
- <sup>38</sup>Dit betreft zelflerende algoritmen: algoritmen die zichzelf aanpassen op basis van feedback uit de omgeving (interacties uit het verleden).
- <sup>39</sup>Zie ook S. Van Belleghem (2017).
- <sup>40</sup>Zie ook Moerman (2019).
- <sup>41</sup>Zie ook Lub & de Leeuw (2019) en Moerman (2019).
- <sup>42</sup>Zie ook M. Easton (2019). Digitalisering brengt de politie dichter bij de essentie van een gemeenschapsgerichte politiezorg, in: E. Devroe, A. Schmidt, L. Gunther Moor & P. Ponsaers (eds.). *De essentie van politiewerk*. 's Hertogenbosch: Gompel & Svacina: 59-66.
- <sup>43</sup>Zie ook L. Kool e.a. (2018).
- <sup>44</sup>Rathenau Instituut (2018). *Digitaliseringsstrategie in de praktijk. Schriftelijke bijdrage rondetafelgesprek 13-09-2018*. Den Haag.
- <sup>45</sup>Zie bijvoorbeeld C. Lum & C.S. Koper (2017). *Evidence-based policing. Translating research into practice*. Oxford: Oxford University Press. M. Egnoto, G. Ackerman, I. Iles, H.A. Roberts, A. Smith, B.F. Lui & B. Behlendorf (2017). What motivates the blue line for technology adoption? Insights from a police expert panel and survey. In: *Policing: an international journal of police strategies & management*, 306-320.
- <sup>46</sup>C.S. Koper, C. Lum & J.J. Willis (2014). Optimizing the use of technology in policing: results and implications from a multi-site study of the social, organizational, and behavioural aspects of implementing police technologies. *Policing: a journal of policy and practice*, 8(2): 212-221.
- <sup>47</sup>J.S. Barnhoorn & C.J.G. van Dongen (2019). De impact van beeld in 112 meldkamers op de centralist. *Soesterberg: TNO; M. Menkhorst & C.M.C. Schilder* (2019). Effect van beeld op *het 112 intakeproces*. Soesterberg: TNO.



## Tijd voor nieuwe verbindingen

Het is tijd voor nieuwe verbindingen tussen politie en samenleving. Wij willen dat mensen ons altijd en overal kunnen bereiken. Op hun manier. Daarom verkennen we nieuwe wegen. In de wijk én op het web.

Wij zijn Politie in Verbinding.

Het is onze missie om mee te bewegen met een snel veranderende samenleving. Met innovaties die onze dienstverlening dichterbij burgers en bedrijven brengen.

Denk jij dat we contact persoonlijker kunnen maken met videostreams? Wil je dat er een robotagent in elke huiskamer komt? Dat wij met GPS op straat te volgen zijn? Vind je dat aangiftes net zo makkelijk te volgen moeten zijn als pakketjes?

Wij kunnen jouw idee voor dienst-verbetering landelijk in de praktijk brengen. We hebben de mankracht en de middelen. We weten de weg. Dwars door de organisatie. Samen werken we in simpele, snelle stappen van idee naar innovatie.

We gaan voor de politie van overmorgen. Met innovaties die energie geven. Met jou. Want overal liggen kansen voor nieuwe verbindingen met de wereld om ons heen. Om waakzaam en dienstbaar te blijven. In de wijk en op het web.

# BuroGo

politie in verbinding

