2008 03

INFORMATIE PROFESSIONAL

vakblad voor informatiewerkers

01
Privacydiscussie
Bibliotheek-bezoeker niet anoniem

02
Eye-view
Halen en brengen

03
Digitaal curator?
Creative Commons in erfgoed-sector

04
SCRATCH en MITCH
Digitaal zoeken in handschrift

Recherche werk

Wat doen speurneuzen met hun gegevens?

Regiopolitie Groningen voorziet agenten van informatie op maat

De politie is een zeer informatie-intensieve organisatie. Met de opkomst van de computer werd op de hoogte blijven steeds meer de verantwoordelijkheid van de agent zelf. Roland Hiemstra van Regiopolitie Groningen legt uit hoe het informatiesysteem Eye-view medewerkers van de juiste informatie voorziet.

Marie-José Klaver

Regiopolitie Groningen heeft een nieuw informatiesysteem ingevoerd dat politiemensen direct voorziet van relevante informatie voor de opsporing van verdachten. Dat werd hoog tijd, want veel rechercheurs worstelden met de enorme hoeveelheid informatie van intranet, briefings en e-mail. De belangrijkste informatie, zoals opsporingsinformatie, dreigde daardoor soms over het hoofd te worden gezien.

Op basis van onderzoek van Roland Hiemstra (41), hoofd Bureau Digitale Media, heeft Regiopolitie Groningen de informatievoorziening rondom opsporing geoptimaliseerd door een juiste mix van push- en pulltechnologie in te zetten. Hiemstra verrichtte ook onderzoek naar push- en pulltechnologie in het kader van zijn masterthesis voor de studie Information Management aan de Universiteit van Amsterdam. Op basis van dat onderzoek koos de politie ervoor om opsporingsinformatie juist gericht en gedoseerd aan te bieden. Andere informatie is te vinden in andere (pull)informatiesystemen, zoals het intranet.

InformatieProfessional sprak met Roland Hiemstra, verantwoordelijk voor informatiesysteem Eye-view, dat de Groningse politie samen met softwarebedrijf Netpresenter ontwikkelde.

Hoe werkt Eye-view?

Roland Hiemstra: 'Eye-view maakt gebruik van aanwezige informatie op het intranet. Door koppeling van het contentmanagementsysteem Webmanager en de applicatie Netpresenter kunnen berichten op basis van multichannelmanagement via diverse digitale kanalen aan politiemedewerkers worden aangeboden. Het systeem toont continu opsporingsinformatie op grote plasmaschermen in beveiligde ruimten in de politiebureaus en op pda's en andere mobiele apparaten die agenten op straat bij zich dragen. Het gaat niet alleen om tekstuele informatie over verdachten, maar ook om bijvoorbeeld foto's en videobeelden van verdachten. Op de pc's van medewerkers op het bureau wordt informatie in screensavers en pop-upschermen verwerkt. De kracht van het systeem schuilt in de herhaling. Gezichten en namen blijven beter hangen omdat de agenten ze steeds weer voorbij zien komen. De getoonde informatie is kort en feitelijk en men gebruikt kleurcodes zodat agenten in één oogopslag zien wat voor soort informatie het betreft (bijvoorbeeld vermissing, gezocht persoon, et

Resultaten van de eerste pilot met Eye-view

De eerste proefperiode met Eye-view was een succes. 85 Procent van de agenten in het district Groningen/Haren gaf aan het nieuwe systeem zeer te waarderen; 60 procent zou zich zelfs minder geïnformeerd voelen als het systeem er niet meer zou zijn. Tevens werden tijdens de proefperiode zeven aanhoudingen verricht dankzij het systeem.

Het 'gericht en gedoseerd' pushen van opsporingsinformatie kan dus niet alleen een bijdrage leveren aan meer veiligheid voor de politiemedewerker, bijvoorbeeld omdat ze weten welke verdachte vuurwapengevaarlijk is, maar ook aan meer veiligheid op straat. Zeven extra arrestaties binnen enkele maanden in deze beperkte proefperiode kan tenslotte worden gezien als een significante stijging in het aantal aanhoudingen.

Bron: Regiopolitie Groningen



cetera) en wat voor prioriteit de informatie heeft.'

Waarom was een nieuw informatiesysteem nodig?
'In 2005 kregen we signalen van politiemedewerkers dat ze steeds meer moeite hadden om de enorme hoeveelheid informatie te verwerken die ze dagelijks kregen en om uit alle stromen de relevante informatie te halen die ze nodig hadden op straat. Dat is ook niet vreemd, want binnen de politie bestaan honderden systemen die informatie bevatten. We hebben ons afgevraagd of de werkwijze nog wel van deze tijd was. Je kunt vaststellen dat invoering van de pc op de werkplek de meest radicale verandering is geweest van de afgelopen decennia. De verantwoordelijkheid voor het "halen" van informatie is te veel bij de medewerker komen te liggen. Van een brengplicht voor de organisatie zijn we naar een haalplicht voor medewerkers gegaan. Daarin zijn we doorgeschoten.'

Welke veranderingen hebben jullie ingevoerd?
'Bij calamiteiten moeten politiemensen snel over de benodigde informatie beschikken. Medewerkers vroegen of ze niet gewoon, net als vroeger, weer infor-

CV Roland Hiemstra

Werk
> 2002-heden Hoofd Bureau digitale media, Regiopolitie Groningen
> 1992-2002 N.V. Nederlandse Gasunie; diverse functies op het gebied van informatievoorziening en communicatie. Laatste functie Hoofd Audiovisuele zaken

Nevenfunctie
> 2007-heden Bestuurslid Noordelijk Informatie Netwerk

Opleiding
> Information Management, Universiteit van Amsterdam
> Informatiedienstverlening en -management, Hanzehogeschool Groningen

Informatiesystemen bij de politie

Voor het uitvoeren van de opsporingstaken maakt de Nederlandse politie gebruik van verschillende informatiesystemen. Het is binnen de korpsen lastig te achterhalen hoeveel informatiesystemen in relatie tot opsporing worden gebruikt. Uit recent onderzoek (2006), uitgevoerd door de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid, blijkt dat de Nederlandse politie beschikt over zo'n 160 verschillende opsporingssystemen: de korpsen gebruiken ieder gemiddeld 32 opsporingsapplicaties. Grootgebruikers hebben er 50 à 60; uitschieters naar beneden gebruiken er 25 à 30. Bron: Masterthesis Roland Hiemstra



'Gericht pushen van opsporingsinformatie kan bijdragen aan meer veiligheid voor de politiemedewerker'

matie op maat aangeleverd konden krijgen. Vroeger kregen mensen de informatie in het postvakje, nu kan dat in elektronische vorm. Met die vragen uit de organisatie zijn we aan de slag gegaan. We hebben de informatiebehoeften onderzocht en een pilot opgezet om informatie op maat aan te leveren. Daaruit is Eye-view voortgekomen. We hebben ons afgevraagd wie de medewerkers zijn en welke informatie ze nodig hebben. We zijn begonnen met een kleinschalige pilot onder vierhonderd politiemensen in Groningen met het pushen van informatie op schermen op de werkplekken. Die pilot bleek heel succesvol. Medewerkers voelden zich veiliger op straat en er werden meer aanhoudingen verricht.' (Zie voor de resultaten kader op pagina 18.)

Wat betekent dat voor de haalplicht?
'We wilden informatie aanleveren zonder dat medewerkers er moeite voor moesten doen. Maar de haalplicht verdwijnt natuurlijk niet. Je moet als organisatie streven naar een goede balans tussen halen en brengen. Je moet kijken welke informatie je moet aanbieden en welke informatie medewerkers zelf kunnen halen. Bij de politie staat opsporingsinformatie centraal. Die informatie moet de organisatie brengen. Organisaties kunnen veel winnen door de inzet van een juiste mix van push- en pulltechnologie. Toch maken nog erg weinig organisaties hierin een bewuste keuze. Dat geldt trouwens niet alleen voor de politie.'

Hoe bereik je een goede mix tussen halen en brengen?
'Je moet als eerste de verschillende doelgroepen in de organisatie in kaart brengen: aan welke informatie is op welke moment behoefte en is deze informatie al aanwezig in informatiesystemen die je kunt gebruiken. Vervolgens ga je kijken via welke digitale kanalen de medewerkers snel, eenvoudig en op een aantrekkelijke manier kunnen worden bediend. Wij doen dat op basis van multichannelmanagement, waarbij ons intranet als een soort midoffice functioneert. We hebben een netwerk van bijna driehonderd medewerkers in de regio die als onderdeel van hun functie informatie op het intranet publiceren. Vanuit regionale, districtelijke en lokale knooppunten wordt de informatie naar verschillende kanalen gepusht. Er wordt bijvoorbeeld informatie naar pc's gestuurd die daar in de vorm van een pop-upbericht of een screensaver zichtbaar wordt. Er wordt ook informatie naar schermen op de werkplekken en mobiele apparaten verzonden. Denk bijvoorbeeld aan pda's voorzien van GPS die agenten op straat raadplegen. Informatie is niet meer locatiegebonden.'

Wat verandert er binnen de organisatie?
'Het betekent in feite anders (slimmer) omgaan met de reeds aanwezige informatie op basis van de informatiebehoefte van de medewerkers. De afzenders van informatie worden zich bewust van hun doelgroep. De interne medewerkers waren de vergeten doelgroep, hebben we ontdekt. Communicatie was erg extern gericht. Als organisatie krijg je door de inzet van multichanneling beter grip op de besturing van informatie (informatiegestuurde politie). We passen nu een heleboel technieken en kennis uit andere vakgebieden toe tot op microniveau binnen de organisatie. We gebruiken bijvoorbeeld marketingtechnieken die normaal voor externe gebruikers zijn bedoeld voor de interne organisatie. Medewerkers zijn tenslotte ook "information consumers", die bepaalde (taak)informatie nodig hebben om hun taak te kunnen uitoefenen.'

Wat voor effect heeft dat?
'We wisten voorheen niet wat het effect van informatie binnen de organisatie was. Maar door onderzoek onder de medewerkers en extra aanhoudingen van verdachten die herleidbaar zijn naar Eye-view,

Redacteuren zorgen voor continuïteit

Voor de inzet van multichanneling is een goede organisatie van de backoffice noodzaak. Regiopolitie Groningen beschikt over een uitgebreid redacteurennetwerk van meer dan driehonderd redacteuren voor de gehele regio Groningen. Hiervan publiceren dagelijks circa honderd medewerkers informatie op het intranet. De overige redacteuren kunnen worden ingezet tijdens ziekte of vakantie om de continuïteit van de informatiestroom te waarborgen. Bron: Regiopolitie Groningen

kunnen we nu ook de effecten kwantificeerbaar maken.'

Hoe is de ontvangst van deze nieuwe manier van werken?
'Opvallend goed. Gebruikers zijn erg enthousiast over het systeem. Dat is opmerkelijk te noemen omdat de medewerkers zoveel jaren op een andere manier hebben gewerkt.'

Hoe verklaart u dat?
'We hebben het systeem vanaf het eerste moment gepositioneerd als een co-creatie, een term afkomstig uit de marketing. We spreken dan ook niet meer van berichten, maar van producten. Om een brede acceptatie te bereiken hebben we bewust niet gezegd: wij bouwen een systeem voor de medewerkers en dat gaan we implementeren. We hebben ervoor gezorgd dat we meteen mensen uit de praktijk, die ook hebben meegedaan aan de pilot, hebben opgenomen in de projectgroep. Alles wat we hebben gemaakt is tot stand gekomen dankzij de medewerkers. We hebben gezegd: jullie hebben aangegeven dat jullie anders en beter geïnformeerd willen worden. Hoe ziet het product waar jullie behoefte aan hebben er dan uit?'

Wat bedoelt u met een bericht als product?
'Je kunt de informatievoorziening vergelijken met een supermarkt. De berichten liggen op verschillende plaatsen in de schappen. Er zijn berichten die op ooghoogte liggen, dat zijn de belangrijkste berichten. Als je door de knieën zakt, zie je de minder belangrijke. Alle berichten hebben ook een kleur, die overeenkomt met de kleurcode die voor de terreurdreiging wordt gebruikt. Zo zijn minder belangrijke berichten blauw en zeer urgente berichten rood. Zo hebben de marketingtechnieken ervoor gezorgd dat berichten op een aantrekkelijker manier worden aangeboden. Kennis uit andere vakgebieden is goed toe te passen binnen de informatievoorziening. We hebben gemerkt dat het aantrekkelijk verpakken en presenteren van berichten meer effect heeft dan informatie over de schutting gooien.'

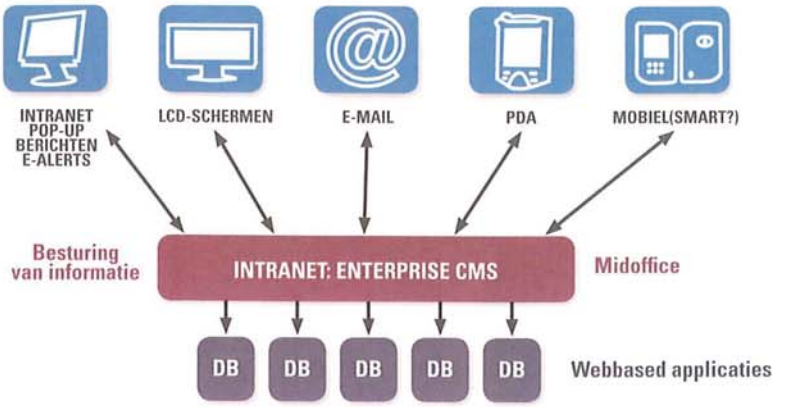
Maakt Eye-view het zelf opzoeken van informatie overbodig?
'We kijken heel zorgvuldig of we aan de hand van gedoseerde berichtgeving onze medewerkers zo kunnen bedienen dat ze hun werk beter kunnen doen. Maar informatiesystemen zijn nog niet intelligent genoeg om alle gegevens gepersonaliseerd aan te bieden. Dat is ook niet ons streven. Wel verwacht ik de komende jaren intelligentere vormen van pull- en pushtechnologie die de gebruiker kunnen helpen om de *information overload* te verminderen. Daarnaast houden medewerkers altijd een eigen verantwoordelijkheid om informatie op te zoeken, hetzij need to know, hetzij nice to know.'

Wat is de toekomst van Eye-view?
'Eye-view wordt nu alleen nog voor opsporing gebruikt. In de toekomst willen we het ook voor handhaving en dienstverlening gaan gebruiken. Daarnaast willen we ook andere politiekorpsen laten profiteren van onze kennis en ervaring. Ook collega's kunnen het systeem implementeren. Eye-view heeft Regiopolitie Groningen veel opgeleverd, maar het systeem is allesbehalve klaar. Ook voor de toekomst zijn er nog genoeg mogelijkheden tot uitbreiding. Er valt veel te winnen door nog slimmer om te gaan met dezelfde informatie. Daarom wil Regiopolitie Groningen de komende jaren, samen met andere politiekorpsen en externe partners zoals bedrijven en universiteiten, aanvullend onderzoek verrichten om de interne informatievoorziening bij de politie nog verder te optimaliseren.'

Is er al belangstelling van andere politiekorpsen?
'In Nederland hebben meerdere korpsen al interesse getoond voor het systeem, bijvoorbeeld door een werkbezoek of een verzoek om meer informatie. Ook in het buitenland komt er steeds meer belangstelling voor de inzet van pull- en pushtechnologie om de informatievoorziening te optimaliseren.' <

Marie-José Klaver is nieuwsredacteur van InformatieProfessional.

Multichannelstrategie



Het contentmanagementsysteem wordt gevuld met berichten, waarvoor de informatie uit verschillende databanken afkomstig is. Vervolgens worden de berichten naar verschillende kanalen gestuurd, zodat ze terechtkomen bij de medewerkers die ze nodig hebben

Kleurcoderingen

Berichten met een rode rand zijn het belangrijkst en betreffen opsporingsinformatie, gevolgd door oranje (aandachtsvestigingen), geel (vermiste personen) en blauw (berichten om de aandacht op iemand te vestigen, bijvoorbeeld iemand die uit huis is gezet of een straatverbod heeft).