IM Adviesrapport Tools Informatieorganisatie

Evaluatie en advies

Adviesrapport online monitoring tools voor de Informatieorganisatie

Auteur	[redacted]
Opdrachtgever	[redacted] (project SMPP)
Status	Definitief
Versie	1.0
Projectcode	SMPP
Datum	19 mei 2015

1

Management samenvatting

Aanleiding

De afdeling Informatiemanagement (IM) van de Dienst Informatiemanagement heeft in januari 2014 het verzoek gekregen van het landelijk project Social Media in Politie Processen (SMPP) een advies uit te brengen over de keuze van standaard tools voor de Nationale Politie[1]. Dit advies betreft applicaties ter ondersteuning van de werkprocessen waarin Social Media een rol speelt binnen de Nationale Politie.
Binnen veel operationele politieprocessen is het gebruik van social media nog niet in detail opgenomen in de werkprocessen. Ook is het vaak (nog) niet bekend wat de werkzaamheden (op het gebied van Social Media) voor welke afdeling inhouden.

Binnen de Informatieorganisatie is het gebruik van social media tools tegenwoordig een noodzaak. Daarom wordt binnen de Nationale Politie de taak of het team Open Source Intelligence (OSINT) ingericht op basis van de Positionpaper OSINT. [redacted]

Vraag- en doelstelling
De hoofddoelstelling van dit adviesrapport is: inzicht geven in de bruikbaarheid van social media monitoring tools voor de Informatieorganisatie.

De subdoelstellingen van dit adviesrapport zijn:
- Het evalueren van operationeel gebruik van social media monitoring tools: content, functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid, prijs, organisatie en het juridische aspect.
- Aan de hand van de conclusies, aanbevelingen doen voor het uitrollen van standaard tools binnen de Informatieorganisatie van de Nationale Politie.

Onderscheid tussen RTIC en de OSINT-taak
In dit rapport wordt er vanuit de OSINT-taak niet gekeken naar specifieke afdelingen binnen de Informatieorganisatie. Uitzondering hierop is de afdeling RTIC. Reden hiervoor is de hogere snelheid die nodig is bij het verzamelen van informatie rondom een melding binnen het RTIC.

Om bovenstaande doelstellingen te behalen is beantwoording van de volgende hoofdvraag en deelvragen nodig:

Hoofdvraag:
Hoe kan de behoefte van de afdeling RTIC en de OSINT-taak ingevuld worden om monitoring tools operationeel te gebruiken ter ondersteuning van het realiseren van hun specifieke doelstellingen?

Deelvragen:
- Wat zijn de doelstellingen en wat is het werkproces van de afdeling RTIC en welke rol speelt informatie uit online (social media) bronnen?
- Wat zijn de doelstellingen en wat is het werkproces van de OSINT-taak en welke rol speelt informatie uit online (social media) bronnen?
- Wat zijn de functionele wensen van een social media monitoring tool?
- Hoe ervaart de medewerker het gebruik van een tool in het operationele proces?
- In welke mate is de leverancier van de tool in staat de behoeften van de politie in te vullen?

De deelvragen worden beantwoord in de specifieke hoofdstukken.

[1] Dit verzoek is gebaseerd op het in mei 2013 door de Korpsleiding goedgekeurde PID (zie paragraaf 3.3 Monitoring).

Beantwoording van de hoofdvraag

Het antwoord op bovenstaande hoofdvraag is:

1. De Gebiedsmonitor van Twitcident uitrollen voor het RTIC en de [redacted] beperkt houden tot ongeveer 4 per RTIC voor het gouden uur.
2. [redacted] uitrollen voor de OSINT-taak.
3. [redacted] gebruiksvriendelijker maken en vervolgens verder implementeren door te zorgen voor gestructureerde training, ondersteuning en beheer.

Algemene aanbevelingen

- Mindset van medewerkers om social media te gebruiken moet verder ontwikkeld worden. Dit kan o.a. gedaan worden door het verder stimuleren van de rol van de GOBI-ambassadeurs in de Informatieorganisatie.
- Om het maximale rendement uit een tool als [redacted] en [redacted] te halen moet elke gebruiker een gedegen opleiding hebben gehad.
- De NP is zich verder aan het inrichten. Het is aan te bevelen dat er meer medewerkers zijn op het RTIC die het benodigde niveau hebben om met social media en online monitoring tools om te gaan.
- Zet de Informatieveiligheidsanalyse in zodat er snel eventuele maatregelen genomen kunnen worden.
- Opstellen van praktische juridische kaders voor de gebruikers van de tools.
- iColumbo/IRN doorontwikkelen voor de gebruiksvriendelijkheid en voor de inbedding in de Informatieorganisatie (helpdesk, training, ondersteuning). [redacted] is een tool die ten eerste gericht was op de Opsporing maar zich nu ook richt op de Informatieorganisatie.
- De behoefte aan meer talen verder onderzoeken. Eerste stap is het uitzoeken wat de behoefte van de Informatieorganisatie is m.b.t. meertaligheid.
- Superusers koesteren. Zij zijn de voorlopers en de trekkers van de afdeling voor het gebruik van social media in het werkproces.

Uitrol aanbevelingen

- Afdeling RTIC:
  - Gebiedsmonitor uitrollen voor alle RTICs:
    - Training en ondersteuning on the job.
    - Gefaseerd uitrollen. Oost-Brabant en Oost NL hebben nu al interesse. Daarmee beginnen.
    - Zet een landelijke superuser groep op die de uitrol ondersteunt en waarin kennis gedeeld kan worden.
  - [redacted] voor het RTIC (gouden uur).
    - Per eenheid gemiddeld 2 licenties van [redacted] beschikbaar stellen.
    - Superusers koesteren. Zij zijn de voorlopers en de trekkers van de afdelingen.
- OSINT-taak:
  - [redacted] voor de OSINT-taak:
    - Alle (nog te bepalen) OSINT medewerkers toegang geven tot een [redacted] login.
    - Nieuwe OSINT medewerkers en OSINT medewerkers die de training nog niet hebben gehad, voorzien van basis- en advanced training.
    - Een landelijke gebruikersgroep installeren en een landelijke inrichting maken binnen de tool met een landelijke bibliotheek voor zoekvragen en de mogelijkheid om landelijk samen te kunnen werken binnen [redacted]
  - [redacted] voor de OSINT-taak:
    - [redacted] doorontwikkelen qua gebruiksvriendelijkheid
    - Helpdesk installeren, on site ondersteuning van de gebruikers, toegankelijke trainingsfaciliteiten

        - Een landelijke gebruikersgroep installeren
        - iColumbo uitleren aan alle OSINT medewerkers
    - Meerdere talen opties verder onderzoeken voor [redacted] en [redacted]

- Borging:
    - Informatiebeveiliging analyse en eventuele maatregelen laten uitvoeren
    - Borging bij Inkoop voor langer lopende contracten met leveranciers
    - Service level agreements (SLA) afsluiten.
    - Band met leverancier aanhalen t.b.v. doorontwikkelen van hun producten.

- Behoefte aan een landelijke gezamenlijke omgeving
  Uit de workshops behoeftebepaling is mede vanwege de vorming van de Nationale Politie een sterke behoefte duidelijk geworden om binnen de informatie organisatie één werkomgeving te hebben. Op deze omgeving kan:
    - in een journaal/werkmap worden samengewerkt,
    - diverse (social media) tools als bron worden gebruikt,
    - een zoekplan worden gemaakt,
    - het product gemakkelijk worden verstrekt aan de opdrachtgever.

Onderzocht zou moeten worden of de IRN omgeving hiervoor geschikt (te maken) is.

Opmerkingen:
Er zijn een aantal factoren die van invloed kunnen zijn op de aanbevelingen in dit rapport:

- Juridische kaders worden nog ontwikkeld door een werkgroep (zie paragraaf 3.4). De verwachting is dat deze juridische kaders voor de Informatieorganisatie zijn opgesteld in het laatste kwartaal van 2015.
- Vanuit het informatiebeveiligingsbeleid van de politie (verantwoordelijkheid CISO) zal er een Informatieveiligheids onderzoek worden uitgevoerd m.b.t. de fysieke plek van de gebruikte servers en de opgeslagen data (buiten of binnen de politie-infrastructuur). Hier zal een advies voor worden afgegeven. Dit kan extra activiteiten inhouden voor de leveranciers om te voldoen aan het beveiligingsbeleid van de politie.
- Het OM is voornemens een standpunt in te nemen over bovenstaand onderwerp.

Advies voor het uitvoeren van de aanbevelingen:

- De aanschaf van licenties kan vooralsnog worden gefinancierd vanuit het projectbudget van het landelijk project SMPP t/m 2016 vanuit de portefeuille Digitalisering & Cybercrime. Onderzocht wordt tot wanneer dit kan voortduren en hoe dit kan worden geborgd.
- Het faciliteren van de borging van de tools en de leveranciers past binnen de doelstellingen van het project SMPP. Vereist is de medewerking van de afdeling inkoop, het team Informatiebeveiliging en Service level Management.
- Het aanhalen van de band met de leveranciers t.b.v. doorontwikkeling van hun producten kan uitgevoerd worden door de belanghebbenden aan de gebruikerskant. Dat kan het lijnmanagement zijn of de superusers van de tools.
- Bij het uitrollen van de Gebiedsmonitor voor de RTICs kan het project SMPP een faciliterende rol spelen voortbordurend op de pilots die in gezamenlijkheid zijn georganiseerd. Lijnmanagement van de afdelingen zijn verantwoordelijk voor de implementatie.
- Bij het uitrollen van [redacted] voor de OSINT kan het project SMPP een faciliterende rol spelen voor het project "Implementatie OSINT" dat in april 2015 is opgestart en nog in de voorfase zit in het projectproces.
- Voor het organiseren van de implementatie van [redacted] zou een speciaal (deel)project opgestart moeten worden om dit goed gestructureerd uit te voeren.
- Bij het organiseren van landelijke gebruikersgroepen kan het project SMPP een faciliterende rol spelen.

Inhoudsopgave

1 Inleiding 1
1.1 Aanleiding 1
1.2 Opdracht 1
1.3 Doelstelling en vraagstelling 2
1.4 Leeswijzer 2

2 Onderzoek verantwoording 3
2.1 Methoden 3
2.2 Scope van het onderzoek en invloedsfactoren 3

3 Werkproces RTIC en de OSINT-taak en de vraagarticulatie 6
3.1 Doelstellingen en werkproces van het RTIC 6
3.2 Doelstellingen en het werkproces OSINT-taak 7
3.3 Vraagarticulatie t.a.v. een monitoring tool 7
3.4 Juridische kaders 8

4 Onderzoeksresultaten 10
4.1 Evaluatie gebruik tools binnen het RTIC en de OSINT-taak 10
4.2 Evaluatie van de leveranciers 13
4.3 Overall conclusies 14

5 Beantwoording van de onderzoeksvragen en advies 16
5.1 Beantwoording van de hoofdvraag 16
5.2 Aanbevelingen 16

Referenties 19

Bijlage 1 Begrippenkader 20

Bijlage 2 Evaluatie leveranciers 21

Bijlage 3 Overzicht Prijzen tools 26

Bijlage 4 Geïnventariseerde gebruikersbehoeften 28

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De afdeling Informatiemanagement (IM) van de Dienst Informatiemanagement heeft in januari 2014 het verzoek gekregen van het landelijk project Social Media in Politie Processen (SMPP) een advies uit te brengen over de keuze van standaard tools voor de Nationale Politie[2]. Dit advies betreft applicaties ter ondersteuning van de werkprocessen waarin Social Media een rol speelt binnen de Nationale Politie.
Binnen veel operationele politieprocessen is het gebruik van social media nog niet in detail opgenomen in de werkprocessen. Ook is het vaak (nog) niet bekend wat de werkzaamheden (op het gebied van Social Media) voor welke afdeling inhouden.

Binnen de Informatieorganisatie is het gebruik van social media tools tegenwoordig een noodzaak. Daarom wordt binnen de Nationale Politie de taak of het team Open Source Intelligence (OSINT) ingericht op basis van de Positionpaper OSINT in de Informatieorganisatie[3]. Tegelijkertijd worden met de dreiging van het Jihadisme ook CTER-teams opgericht. Naast deze 2 ontwikkelingen is er focus op het gebruik van social media binnen het Realtime Intelligence Centre (RTIC).

Open source intelligence en de OSINT-taak
Open source intelligence is voor de politie onmisbaar naast de Informatie uit traditionele bronnen. Het verzamelen, duiden, verwerken en verstrekken van informatie uit open bronnen heeft geen andere functie dan in het geval van de traditionele (politie)bronnen: het bijdragen aan het maken van de juiste keuzes (sturing) en het daadwerkelijk ondersteunen van de uitvoering van politiewerk (de operatie). De OSINT-taak kan zich bevinden binnen alle afdelingen van de Informatieorganisatie (met name RIK/DIK).

Onderscheid tussen RTIC en de OSINT-taak
In dit rapport wordt er vanuit de OSINT-taak niet gekeken naar specifieke afdelingen binnen de Informatieorganisatie. Uitzondering hierop is de afdeling RTIC. Reden hiervoor is de hogere snelheid die nodig is bij het verzamelen van informatie rondom een melding binnen het RTIC (zie hoofdstuk 3).

Standaardisatie van social media tools
De Informatieorganisatie-onderdelen hebben als opdracht binnen de Nationale Politie te functioneren als één. Hoewel de DRIO's en DLIO via de sturingslijn verbonden zijn aan de taakgebieden en prioriteiten van de eigen eenheid, is daarnaast landelijke samenwerking essentieel ten gunste van de gehele Informatieorganisatie en bevordering van de veiligheid in heel Nederland. OSINT is bij uitstek een onderwerp waar verdeling van werk tussen de 11 Informatieorganisaties nodig is om dubbelingen in de uitvoering zoveel als mogelijk te voorkomen.
Verdeling van aandachtsvelden en landelijke kennisdeling ten aanzien van expertise en bijv. het uitwisselen / beschikbaar stellen van ontwikkelde queries zal gedaan worden volgens **het netwerkprincipe van één Informatieorganisatie**. Een landelijke standaard van applicaties is hierbij vereist. Daarnaast is standaardisering van software vaak financieel aantrekkelijk en maakt het goed applicatiebeheer mogelijk.

1.2 Opdracht

1. Onderzoek welke online monitoring tools geschikt zijn binnen de Informatieorganisatie.
2. Lever een evaluatie- en adviesrapport op voor de uitrol van deze geschikte standaard online monitoring tools.

---

[2] Dit verzoek is gebaseerd op het in mei 2013 door de Korpsleiding goedgekeurde PID (zie paragraaf 3.3 Monitoring).
[3] Positionpaper OSINT in de Informatieorganisatie werd in januari 2015 goedgekeurd door het PIO.

1.3 Doelstelling en vraagstelling

Vanuit de opdracht zijn de volgende doelstellingen en vragen geformuleerd.

De **hoofddoelstelling** van dit adviesrapport is: inzicht geven in de bruikbaarheid van social media monitoring tools voor de Informatieorganisatie.

De **subdoelstellingen** van dit adviesrapport zijn:

- Het evalueren van operationeel gebruik van social media monitoring tools: content, functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid, prijs, organisatie en het juridische aspect.
- Aan de hand van de conclusies, aanbevelingen doen voor het uitrollen van standaard tools binnen de Informatieorganisatie van de Nationale Politie.

Om bovenstaande doelstellingen te behalen is beantwoording van de volgende hoofdvraag en deelvragen nodig:

Hoofdvraag

Hoe kan de behoefte van de afdeling RTIC en de OSINT-taak ingevuld worden om monitoring tools operationeel te gebruiken ter ondersteuning van het realiseren van hun specifieke doelstellingen?

Deelvragen

- Wat zijn de doelstellingen en wat is het werkproces van de afdeling RTIC en welke rol speelt informatie uit online (social media) bronnen?
- Wat zijn de doelstellingen en wat is het werkproces van de OSINT-taak en welke rol speelt informatie uit online (social media) bronnen?
- Wat zijn de functionele wensen van een social media monitoring tool?
- Hoe ervaart de medewerker het gebruik van een tool in het operationele proces?
- In welke mate is de leverancier van de tool in staat de behoeften van de politie in te vullen?
- Wat is de status van het huidig operationele gebruik van de tools?

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt de onderzoeksmethode beschreven.
In hoofdstuk 3 worden de doelstellingen en het werkproces van het RTIC en de OSINT-taak besproken. Tevens wordt de behoefte van de medewerkers t.a.v. tools beschreven.
In hoofdstuk 4 worden de evaluaties en conclusies besproken.
In hoofdstuk 5 staat de beantwoording van de hoofdvraag en de aanbevelingen.

2 Onderzoek verantwoording

In dit hoofdstuk wordt de methode beschreven en de wijze hoe deze methode is ingericht om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Daarnaast wordt de scope van het onderzoek beschreven en de factoren die van invloed zijn geweest op het verloop van het onderzoek.

2.1 Methoden

Om de hoofd- en subvragen van dit rapport te beantwoorden en zo te onderzoeken met welke tool het grootst mogelijke rendement van verzamelen en veredelen van informatie uit open bronnen kan worden behaald, zijn verschillende onderzoeksmethoden gebruikt:

- Vraagarticulatie: bepalen van de functionele behoefte
- Evaluaties tijdelijk operationeel gebruik (pilots)
- Vergelijking van tools

Vraagarticulatie
Door middel van workshops met hoofdgebruikers RTIC en van de OSINT-taak. Dit wordt verder beschreven in paragraaf 3.3 "Vraagarticulatie t.a.v. een monitoring tool".

Pilots of evaluaties operationeel gebruik
Er zijn in 2014/2015 pilots uitgevoerd in verschillende eenheden met verschillende tools. De tools werden operationeel gebruikt en geëvalueerd:

- [redacted] 200 gebruikers (alle 11 de RTIC's) en 3 superusers per eenheid
- [redacted] in OSINT van de eenheid Den Haag en Rotterdam
- Twitcident Gebiedsmonitor in Limburg, Midden NL, Rotterdam
- Twitcident Incidentmonitor in Noord NL, Limburg en de OSINT Landelijke Eenheid
- OBI4one in het RTIC en de Infodesk van Zeeland –West Brabant (ZWB), OSINT Den Haag en de OSINT LE
- [redacted]

Vergelijking van de tools

- Er zijn interviews gehouden met medewerkers die meerdere tools gebruiken.
- Er is een vergelijking gemaakt tussen meerdere tools.

2.2 Scope van het onderzoek en invloedsfactoren

Scope
De scope van dit onderzoek geeft aan wat de beperkingen van het onderzoek zijn:

- Alleen RTIC en OSINT-taak. Er wordt van uitgegaan dat de OSINT-taak zich bevindt op meerdere plekken binnen de Informatieorganisatie (met name RIK/DIK).
- Uitsluitend "level 2 tools" zoals in tabel 1. Het gaat om professioneel monitoren en analyseren. Level 3 tools worden in de volgende fase onderzocht.
- Het onderzoek is beperkt tot 5 tools: [redacted] OBI4wan, [redacted] Twitcident Gebiedsmonitor en de Twitcident Incidentmonitor. Deze keuze is onder andere gebaseerd op de inventarisatie van de gebruikersbehoefte. De tool Buzzcapture is niet meegenomen in dit onderzoek aangezien deze weliswaar wordt gebruikt binnen de Nationale Politie maar deze een meer specialistische tool is voor het communicatiedomein.

Tabel 1: Overzicht van de niveaus van het gebruik van tools. Dit overzicht is nog in ontwikkeling (v0.3.4)

	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4
Bron	Open geïndexeerde bronnen (clearweb)	Open geïndexeerde bronnen (clearweb)		
Functie	GOBI: Basis gebruik open bronnen en internet	Professioneel monitoren, zoeken en analyseren		
Gebruik	Eenvoudig informatie vergaren	*Voorgaande aangevuld met:* Monitoring 24/7, monitoring evenementen, incidenten, SGBO		
Afdelingen	Alle operationele medewerkers t.b.v. eenvoudige casussen	RTIC, DIK, RIK, (OSINT-taak), opsporing		
Tools	Eenvoudige zoeksites (zoals Google), IRN Light	*Voorgaande aangevuld met:* [redacted] OBI4wan, Twitcident (twitter), Buzzcapture (webcare)		
HR-skill	**Basis:** Eenvoudige zoekvraag, basis vaardigheden met zoekmachines, huis-tuin en keuken gebruik	**Basis plus:** *Voorgaande aangevuld met:* Aangescherpte zoekvraag, regulier gebruik professionele tools, gebaande paden, analytisch vermogen (tbv zoekvraag én resultaten)		

Invloedsfactoren

Er zijn een aantal factoren die van invloed waren op het onderzoekproces.

- De reorganisatie van de Nationale Politie is nog in volle gang. Het landschap van de NP is op dit moment mistig en divers. Landelijke processen zijn op een aantal gebieden nog niet duidelijk en er zijn veel parallelle projecten die langs elkaar heen werken. De mensen zitten nog niet op de juiste LFNP plekken en afdelingen zijn nog niet volledig ingericht.
- De Informatieorganisatie inrichting OSINT-taak moet nog van start gaan waardoor er onduidelijkheden zijn t.a.v. behoeften aan tools.
- Verschillen per eenheid in de social media mindset (het bewustzijn van social media als bron te gebruiken) en het gebruik van online monitoring tools zorgen voor een lastige vergelijking tussen het gebruik van tools.
- Verschillen in niveau en ervaring van gebruikers maakte het vergelijken van de tools lastig.
- De grote opgave om de social media mindset van medewerkers te veranderen om online open bronnen structureel te gebruiken in het operationele werk (zie rapport OBI4wan in ZWB "Online media monitoring: tool én proces). Om deze reden droegen de pilots bij aan het bewustzijn dat social media nodig is in het werk.
- Binnen het RTIC waren verschillen tussen de eenheden op het gebied van capaciteit en aansturing vanuit de lijn en de social media mindset.

3 Werkproces RTIC en de OSINT-taak en de vraagarticulatie

In dit hoofdstuk zijn de doelstellingen en het werk/proces van het RTIC en de OSINT-taak opgenomen met betrekking tot het gebruik van online (social media) bronnen beschreven. Daarnaast wordt de vraagarticulatie beschreven n.a.v. een aantal workshops.

3.1 Doelstellingen en werkproces van het RTIC

De onderzoeksvraag:

"Wat zijn de doelstellingen en wat is het werkproces van de afdeling RTIC en welke rol speelt informatie uit online (social media) bronnen?"

De RTIC's zijn erop gericht de meldkamer te ondersteunen. Hierbij is het verrijken van informatie rondom een melding het hoofddoel.

Daarbij zijn drie factoren van essentieel belang:
- de veiligheid van de politiefunctionarissen op straat vergroten
- vroegsignalering (incidentgericht, thematisch of o.b.v. intelligencekalender)
- de 'heterdaadkracht' vergroten

De werkzaamheden kennen twee fasen rondom een melding: de eerste 5 minuten en het uur na een melding. De eerste 5 minuten hebben als doel om zo snel mogelijk de situatie in te schatten en deze informatie beschikbaar te stellen aan de medewerkers die op weg zijn voor de melding. In het uur na de melding, het Gouden uur, is er ruimte voor verdieping in de situatie en zal er meer relevante informatie gevonden worden ter ondersteuning van de operatie rond de melding.

Bij elke fase zijn een aantal factoren van belang om bovenstaande doelstellingen te bereiken. In tabel 2 zijn deze factoren weergegeven en is te zien op welke manier een monitoring tool hier een bijdrage kan leveren.

Tabel 2: Fasen van werkzaamheden RTIC

De eerste 5 minuten	Het Gouden uur
Informatieverrijking ter ondersteuning van de melding	Informatieverrijking eerste uur na melding ter ondersteuning van de operatie
Snel handelen op basis van melding	Snelheid aangepast aan het uur
Informatie moet laagdrempelig en makkelijk te benaderen zijn	Uitgebreidere analyse en meer verdieping is er nodig.
Reactief monitoren zonder interactie	
Zoeken naar informatie over incidenten, locatie of personen	
Vormen van een real time beeld voor het inschatten van impact	

Uit interviews is gebleken dat het RTIC grotendeels gebruik maakt van de interne politiebronnen en voor ongeveer 10% van informatie uit het internet/social media. Dit moet in de toekomst meer worden want naar verwachting is 25% van de informatie uit open bronnen van belang in het werk.

Doordat de RTIC's zich met name met 'de voorkant' van een incident bezighouden, kent de inzet van social media zijn toepassing bij de volgende werkzaamheden:
- informatie vergaren rondom incidenten (beeldmateriaal, getuigenverklaringen)
- vermissingen
- identificeren/opsporen van personen
- voorspellen/voorkomen/inschatten van dreigingen (oproepen tot geweld, demonstraties)

De inzet van een online monitoring tool bij de RTIC's zal dan ook voornamelijk gericht zijn op bovenstaande toepassingen.

Huidige en toekomstige situatie
De RTIC-afdelingen zijn in alle eenheden geïnstalleerd. De ene eenheid is verder dan de andere. Vooralsnog is bij alle eenheden de focus vooral op de eerste 5 minuten en minder op het gouden uur. Het gouden uur wordt ingericht in de volgende fase van de inrichting van het RTIC. Het RTIC wordt in 2015 verder doorontwikkeld. De afdelingen worden uitgebreid zodat er meer capaciteit beschikbaar komt om de doelstellingen te realiseren.

3.2 Doelstellingen en het werkproces OSINT-taak

Onderzoeksvraag:

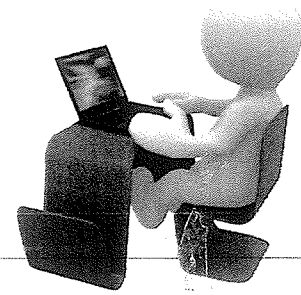
"Wat zijn de doelstellingen en wat is het werkproces van de OSINT-taak en welke rol speelt informatie uit online (social media) bronnen?"

OSINT betreft het gebruiken van informatie uit open bronnen (m.n. internet en social media) ten behoeve van de taakuitvoering van de politie:

- Versterken van de (realtime- en righttime) informatiepositie van de politie;
- Verbeteren van de interpretatie (duiding) van informatie waardoor actiegerichte intelligence mogelijk wordt;
- kansen bieden voor verhoging van de heterdaadkracht, pakkans en de veiligheid in het algemeen.

Vanuit deze doelstellingen zijn 8 toepassingsscenario's beschreven waarin o.a. de activiteiten van de OSINT-taak zijn verwoord[4]:

1. Toevoegen van open source informatie in het kader van opvolging van meldingen (MK) RTIC
2. Toevoegen van open source informatie op verzoek van de operatie (gepland en ad hoc, o.b.v. acties/instappen etc.)
3. Ondersteuning van probleemgerichte aanpak en creëren veiligheidsbeelden
4. Ondersteuning van opsporingsproces (incl. veiligstellen bewijslast)
5. Internetmonitoring niet-thematisch
6. Gerichte monitoring op thema's ("thematische informatiecoördinatie")
7. Gerichte monitoring in het kader van preparatie van evenementen
8. Onderbouwing van dreigingsmeldingen en -inschattingen



Huidige en toekomstige situatie
De OSINT-taak is nog niet ingericht. Wel zijn er OSINT teams (Den Haag, Rotterdam en de LE). Er wordt ten tijde van het schrijven van dit rapport een project opgestart voor de implementatie van de OSINT(-taak). Dat project zal starten met het schrijven van een implementatieplan. Door het ontbreken van een inrichting dan wel een implementatieplan, zijn er voor dit adviesrapport inschattingen gemaakt.

3.3 Vraagarticulatie t.a.v. een monitoring tool

De onderzoeksvraag:

"Wat zijn de functionele wensen van een social media monitoring tool?"

Om een beeld te krijgen van de functionele behoeften (requirements) waaraan de standaard tools zouden moeten voldoen, zijn met (toekomstige) gebruikers, zowel van het RTIC als van de OSINT-taak, workshops georganiseerd. Uit deze workshops zijn 63 requirements opgesteld en volgens de

[4] Positionpaper OSINT in de Informatieorganisatie

MoSCoW-methode[5] gewaardeerd. Op basis van deze lijst van 63 requirements zijn de genoemde online monitoring tools gekozen om te onderzoeken.

Conclusies uit workshop:
Zowel het RTIC als de OSINT-taak zijn gebaseerd op het informatieproces. Echter hoe concreter het proces werd beschreven, hoe meer de processen van deze afdelingen van elkaar afweken. Het RTIC heeft behoefte aan eenvoudige monitoring tools vanwege de behoefte aan snel vergaren van informatie. De OSINT-taak heeft behoefte aan meer complexe monitoring en analyse tools om dieper te kunnen zoeken in open bronnen informatie.

De belangrijkste behoeften zowel RTIC als de OSINT-taak hetzelfde zijn:

1. De kwaliteit en werking van de tool.
   - stabiliteit
   - snelle beschikbaarheid
   - goed beheer en support
   - toekomstbestendigheid
   - gebruiksvriendelijkheid

2. De technische omgeving waarin de tool moet worden ingebed.
   - informatie eenvoudig uitwisselbaar met collega's
   - tool en journaal/werkmap in dezelfde ICT-omgeving
   - product eenvoudig te verstrekken aan de opdrachtgever
   - één keer inloggen

3.4 Juridische kaders

Aan het gebruik van tools zitten ook juridische aspecten. In samenwerking met het Openbaar Ministerie is een juridisch kader ontwikkeld voor onderzoek op social media. Daarin is aangegeven dat de bevoegdheid die je nodig hebt om bepaalde onderzoekshandelingen op social media te verrichten afhankelijk is van de mate van inbreuk die je daarmee maakt op de privacy van de betrokkenen. Net als met alle BOB-middelen geldt ook hier dat hoe groter de inbreuk, des te zwaarder de eisen die gesteld worden aan de bevoegdheid.
Hoe groot die inbreuk op de privacy is, hangt onder andere af van de volgende factoren:

- de aard van de gegevens (denk aan gevoelige gegevens over huidskleur, religie, seksuele geaardheid e.d.)
- de wijze van vergaren (geautomatiseerd of handmatig)
- de herkomst van de gegevens (open, deels gesloten of volledig gesloten omgeving)
- de hoeveelheid gegevens
- de duur en de intensiteit
- het al dan niet vastleggen van de gegevens (dus bedoeld/geschikt voor later gebruik)
- de doelstelling waarmee de gegevens vergaard worden
- of er sprake is van misleiding en in welke mate (heb je je uitgegeven voor een ander)

Daarnaast spelen natuurlijk ook de proportionaliteit en subsidiariteit een rol.

Je kunt niet zeggen dat het gebruik van tools op zichzelf wel of niet is toegestaan, het gaat erom wat je met die tools doet. Wel is de kans groot dat je snel heel veel gegevens binnenhaalt zonder dat je die inhoudelijk hebt beoordeeld op nut en noodzaak, en dat deze gegevens vaak bewaard worden voor later gebruik. Kortom: door met tools te werken zul je sneller een grotere inbreuk op de privacy maken dan wanneer je handmatig zoekt. Daardoor is het eerder nodig om in overleg te treden met de officier van Justitie.

De vraag op welke fysieke plek de gebruikte servers en de opgeslagen data (bijvoorbeeld binnen of buiten de politie-infrastructuur) staat, valt buiten het bestek van het juridisch kader voor onderzoek op social media, dat is een vraagstuk dat valt onder het informatiebeveiligingsbeleid van de politie

[5] Methode waarmee geprioriteerd kan worden (Must have, Should have, Could have, Would have)

(verantwoordelijkheid van de CISO). Het OM is ten tijde van schrijven van dit rapport voornemens om een standpunt over dit onderwerp in te nemen.

4 Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek beschreven:
- Evaluatie gebruik tools binnen het RTIC en de OSINT-taak
- Evaluatie per leverancier

In de beantwoording van de onderzoeksvragen zijn:
- De voor het adviesrapport meest relevante evaluatiepunten beknopt weergegeven.
- De voor het adviesrapport meest relevante conclusies beknopt weergegeven.

4.1 Evaluatie gebruik tools binnen het RTIC en de OSINT-taak

De onderzoeksvragen:

"Hoe ervaart een medewerker het gebruik van een online monitoring tool in het operationele proces?"

"Wat is de status van het huidig operationele gebruik van de tools?"

Voor beantwoording van de vraag zijn een aantal factoren onderzocht t.a.v. het gebruik van de tools [redacted], OBI4wan en Twitcident (de Gebiedsmonitor en de Incidentmonitor). Hieronder worden een aantal belangrijke factoren genoemd met een korte beschrijving:

- **Gebruiksvriendelijkheid:** het gemak en de mate van intuïtief gebruik van de tool
- **Complexiteit:** benodigde training en de tijd om een tool eigen te maken
- **Functionaliteiten:** de soorten toepassingen binnen de tool
- **Inhoud:** de reikwijdte van de informatie die de tool kan leveren waaronder de historie
- **Toepasbaarheid in het werkproces:** de mate waarin het gebruik van de tool past in het werkproces
- **Mindset van de medewerkers:** het bewustzijn om social media te gebruiken in het werk

Evaluatie gebruik door medewerkers RTIC

Voor het RTIC zijn diverse pilots uitgevoerd met evaluaties (zie hoofdstuk 2). Uit alle evaluaties zijn een aantal relevante resultaten hieronder weergegeven.

- De activiteiten richten zich met name (nog) op de eerste 5 minuten.
- Het gouden uur (het uur na de melding) wordt nog niet structureel overal toegepast maar dat zal in de nabije toekomst wel steeds meer moeten gaan gebeuren. Voor het gouden uur is er meer tijd beschikbaar voor de medewerker om zich te verdiepen in de situatie.
- Door het real-time karakter van het RTIC werk is er behoefte aan social media bronnen die snel reageren op een situatie. Twitter is hierbij de belangrijkste bron.
- Voor de vroegsignalering is er behoefte aan een tool die social media realtime monitort en een signaal afgeeft als er een mogelijk incident optreedt.
- Het bewustzijn om social media te gebruiken in het werk (de mindset) is laag bij de gemiddelde RTIC medewerker. Er zijn in elke RTIC-afdeling medewerkers die voorop lopen en de rest van het RTIC mee proberen te krijgen. Aan de andere kant zijn er medewerkers die niks hebben met social media. De lage mindset is ook gesignaleerd bij leidinggevenden van het RTIC.
- Gerelateerd aan de lage mindset: de mate van het gebruik van open bronnen (social media) is laag. De medewerkers besteden meer tijd aan interne politiebronnen en zoekmachines (bijvoorbeeld Google) voor open bronnen informatie. Door de voorlopers van het gebruik van social media wordt aangegeven dat er meer prioriteit zou moeten worden gegeven door de leiding om social media als bron te gebruiken.
- De medewerkers bleken, ondanks training, moeite te hebben met tools als [redacted], Twitcident Incidentmonitor en OBI4wan. Dit zijn relatief complexe tools (veel functionaliteiten) en

er is te weinig tijd om ze te gebruiken tijdens het werk. Alleen superusers (ervaren gebruikers en voorlopers binnen de afdeling) waren in staat deze tools te gebruiken.
- De gemiddelde RTIC medewerker vindt het lastig om complexere zoekvragen (queries) op te stellen in bovengenoemde relatief complexe tools. Dit komt door het gebrek aan tijd gecombineerd met de complexiteit van het opstellen van kwalitatieve zoekvragen.
- Het is gebleken dat de eenvoudige toepassingen zoals de Twitcident Gebiedsmonitor en de dashboards (overzicht van realtime berichten met beperkte functionaliteit) van andere tools vaker gebruikt worden dan de uitgebreidere maar complexere functionaliteiten van deze andere tools.

Conclusies RTIC:

Op basis van bovenstaande evaluaties kunnen de volgende conclusies worden getrokken.
- Het zou goed zijn als de RTIC-medewerker meer bewust wordt van het nut van social media in het dagelijkse werk en deze bron meer gaan gebruiken dan nu het geval is (de mindset).
- De RTIC-medewerker heeft in de eerste 5 minuten na een melding behoefte aan snelle social media informatie die snel inzicht kan geven in een situatie en extra informatie kan verschaffen, met name vanuit Twitter.
- Om bovenstaande reden is de Gebiedsmonitor van Twitcident zeer geschikt. De andere tools zijn qua dashboard te beperkt en qua zoeken te complex of vergen teveel tijd van de medewerker.
- Voor het gouden uur is er ruimte voor verdieping in de situatie en meer relevante informatie te zoeken. Om die informatie te verkrijgen zijn tools nodig die uitgebreider zijn wat betreft functionaliteit en data ([redacted], OBI4wan en de Incidentmonitor).
- Deze tools zijn complexer in het gebruik dan de Gebiedsmonitor (voor de eerste 5 minuten). Hiervoor is het nodig dat de medewerker voldoende capaciteiten heeft om de tool effectief te gebruiken.

Evaluatie gebruik door medewerkers OSINT-taak

Voor de OSINT-taak zijn diverse pilots uitgevoerd met evaluaties (zie hoofdstuk 2). Uit alle evaluaties zijn een aantal relevante resultaten hieronder weergegeven.

- Op basis van de doelstellingen (paragraaf 3.2) is het duidelijk dat de OSINT-medewerker meer tijd heeft om zich te verdiepen in een casus. Realtime ondersteuning is niet de hoofdtaak zoals bij het RTIC.
- Zoals geldt voor de gehele Informatieorganisatie, is het uitgangspunt voor het tooladvies één Informatieorganisatie: het netwerkprincipe van één Informatieorganisatie (zie paragraaf 1.1). Een tool als [redacted] is hiervoor geschikt vanwege het landelijke gebruik en de functionaliteiten die landelijke samenwerking mogelijk maakt. Ten tijde van het opstellen van dit rapport is [redacted] zijn tool aan het aanpassen aan de behoefte van eenduidigheid en samenwerking (eenduidige structuur, gemeenschappelijke bibliotheek en landelijk samenwerken binnen de tool).
- De OSINT-taak is nog niet landelijk geïmplementeerd waardoor er nog weinig eenduidigheid is m.b.t. werkwijze en gebruik van tools. Er is een sterke behoefte aan standaardisatie zodat de 11 eenheden met elkaar samen kunnen werken en kennis kunnen delen.
- Een tool als de Gebiedsmonitor en de Incidentmonitor van Twitcident heeft geen historie en hebben te beperkte functionaliteiten voor de OSINT-taak. Tools als [redacted] OBI4wan en [redacted] hebben meer functionaliteiten en hebben een verdergaande historie.
- Een groot deel van de OSINT medewerkers vindt [redacted] niet gebruiksvriendelijk. Mede om die reden en doordat [redacted] geen formele structuur heeft van training en ondersteuning, hebben deze medewerkers zich nooit verdiept in de tool.
- Een ander deel van de OSINT medewerkers is tevreden over [redacted] Zij werken al vanaf het begin met de tool en zijn in staat om de tool effectief te gebruiken. Zij zijn al gewend aan het gebruik van de tool.
- In Noord Holland is een vergelijk gemaakt tussen [redacted] en [redacted] Hieruit blijkt dat de tools elkaar aanvullen en beide zeer waardevol zijn voor ondersteuning van het werkproces van OSINT.

- "1 tool is geen tool" wordt wel eens gezegd t.a.v. online monitoring tools. Dit blijkt ook uit de evaluaties. Hiermee wordt bedoeld dat je met 1 tool nooit alle informatie kan krijgen die er beschikbaar is vanwege het feit dat het internet zo omvangrijk is en de filtering van de informatie door elke tool op een andere manier wordt gedaan. Meerdere tools vullen elkaar aan.
- [redacted] is al in een groot aantal eenheden in gebruik. De interviews voor deze tool zijn gehouden met hoofdgebruikers. Uit deze interviews blijkt dat [redacted] van grote waarde is voor de afdelingen met de OSINT-taak.
- OBI4wan is getest in de eenheid Zeeland-West Brabant, in Den Haag en in de Landelijke Eenheid. De gebruikers hadden deels ook de beschikking over [redacted] Uit de evaluatie blijkt dat er door medewerkers meer gewerkt werd met [redacted] dan met OBI4wan vanwege mindere gebruiksvriendelijkheid bij de laatst genoemde (met name veel extra handelingen) en minder uitgebreide en politiespecifieke functionaliteiten (bijv. de Dreigingmonitor en de Incidentmonitor). De datahistorie bleek daarnaast beperkter dan die van [redacted]
- Er is flexibiliteit nodig in de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers moeten hun werkzaamheden ook kunnen uitvoeren buiten kantooruren vanuit huis. Hiervoor is een netwerkonafhankelijke webbased tool nodig. Dit is nu nog niet mogelijk met [redacted] De overige tools zijn wel netwerkonafhankelijk.
- Tijdens het opstellen van dit rapport is naar boven gekomen dat er steeds meer behoefte is aan meertaligheid in de tool (o.a. vanwege jihadisme). Om deze behoefte verder uit te werken is onderzoek nodig. Dit onderzoek moet nog worden uitgevoerd en kan daardoor niet meegenomen worden in dit adviesrapport.

Conclusies OSINT-taak:

- De OSINT-taak heeft een tool nodig met veel functionaliteiten en veel bronnen voor verdieping, ondersteuning van andere afdelingen en samenwerking (netwerkgedachte) binnen de NP. Hiervoor zijn met name [redacted] en [redacted] geschikt gebleken.
- Voor de OSINT-taak is het nuttig om meer dan 1 tool in gebruik te hebben. Meerdere tools vullen elkaar aan. Er moet voldoende tijd vrijgemaakt worden voor de medewerkers voor training en om de 2 tools goed onder de knie te krijgen.
- [redacted] is reeds standaard beschikbaar voor elke IRN gebruiker binnen de Nationale Politie. Hierdoor is [redacted] erg geschikt om landelijk in samen te werken.
- Twitcident Gebiedsmonitor is niet voldoende van toegevoegde waarde gebleken voor de OSINT-taak aangezien er voor deze taak meer verdieping nodig is. De Gebiedsmonitor is meer gericht op realtime en heeft daarom geen uitgebreide historie.
- Twitcident Incidentmonitor beperkt geschikt voor de OSINT-taak vanwege beperktere hoeveelheid bronnen en het ontbreken van een uitgebreide historie.
- [redacted] is geschikt voor de OSINT-taak maar de eerder genoemde onderdelen zouden verbeterd moeten worden om deze breder in gebruik te laten nemen: gebruiksvriendelijkheid, flexibiliteit, een gestructureerde helpdesk, training en ondersteuning.
- [redacted] is geschikt voor de OSINT-taak vooral vanwege uitgebreide politie-specifieke functionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid. Tevens wordt [redacted] reeds meerdere jaren gebruikt binnen verschillende eenheden van de NP. Daardoor is er al uitgebreide ervaring met de tool.
- OBI4wan is minder geschikt voor de OSINT-taak vanwege minder uitgebreide en politiespecifieke functionaliteiten, beperktere historie en mindere gebruiksvriendelijkheid (teveel extra handelingen).
- [redacted] en [redacted] worden ook gebruikt in de Opsporing. Keuze voor één van deze 2 tools (of beiden) zorgt voor eenduidigheid en aansluiting van de verschillende afdelingen
- Meertaligheid in een tool is een behoefte die steeds meer naar voren komt. Dit moet verder onderzocht worden. Wat is precies de behoefte? Alle onderzochte tools hebben de mogelijkheid om meerdere talen aan te bieden.

4.2 Evaluatie van de leveranciers

De onderzoeksvraag per leverancier:

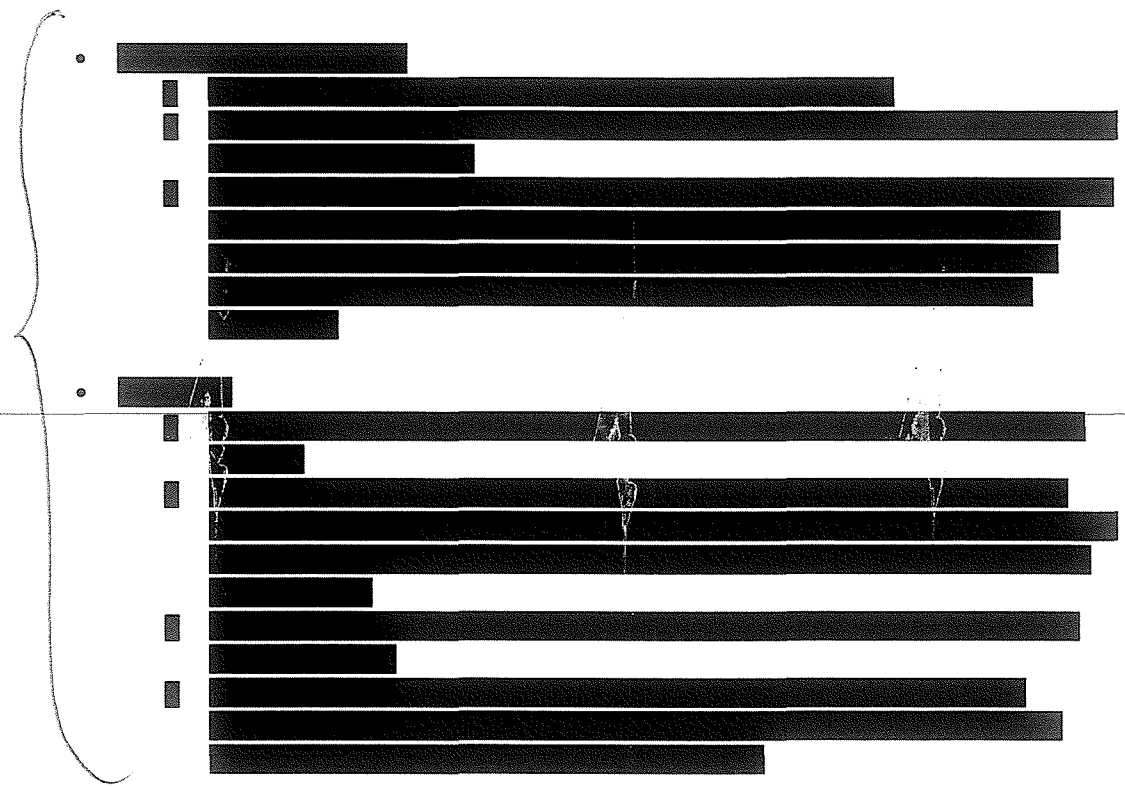
"In welke mate is de leverancier van de tool in staat de behoeften van de politie in te vullen?"

De behoeften van de politie t.a.v. een leverancier:

- **Security:** voldoet aan de security eisen die IV stelt aan een externe leverancier. Er zal voor de geselecteerde leveranciers nog wel een informatiebeveiliging onderzoek worden uitgevoerd gecoördineerd vanuit IV.
- **Doorontwikkeling:** denkt mee en heeft kennis/affiniteit met het werk van de gebruikers t.b.v. doorontwikkeling van de tool voor specifieke politiedoeleinden
- **Ondersteuning:** Levert voldoende training, ondersteuning en is proactief naar de politie toe
- **Huidig gebruik:** in welke mate is de tool reeds in gebruik binnen de Informatieorganisatie
- **Landelijke schaalbaarheid:** In welke mate is de organisatie in staat om de tool landelijk te kunnen aanbieden?
- **Prijs/kwaliteit:** zorgt voor een juiste prijs/kwaliteit verhouding

In bijlage 2 worden de evaluaties van de leveranciers weergegeven. Hieronder volgen alleen de conclusies.

Conclusies t.a.v. de leveranciers:



- **OBI4wan i.s.m. HowAboutYou:**
  - Het zijn twee aparte kleine organisaties. Hierdoor is er een afhankelijkheid van 2 partijen voor één tool.
  - Ze zijn niet primair gericht op het Veiligheidsdomein.
  - Ze zijn wel bereid te ontwikkelen maar de kosten zijn voor rekening van de Politie.

- **Crowdsense** is een geschikte leverancier voor de Informatieorganisatie en de Nationale Politie:
  - Het is een weliswaar kleine maar ambitieuze organisatie.
  - Ze zijn primair gefocused op het Veiligheidsdomein
  - Willen graag doorontwikkelen voor het operationele proces.
  - De ondersteuning van Crowdsense is intensief en zij zitten graag dicht op de werkvloer.

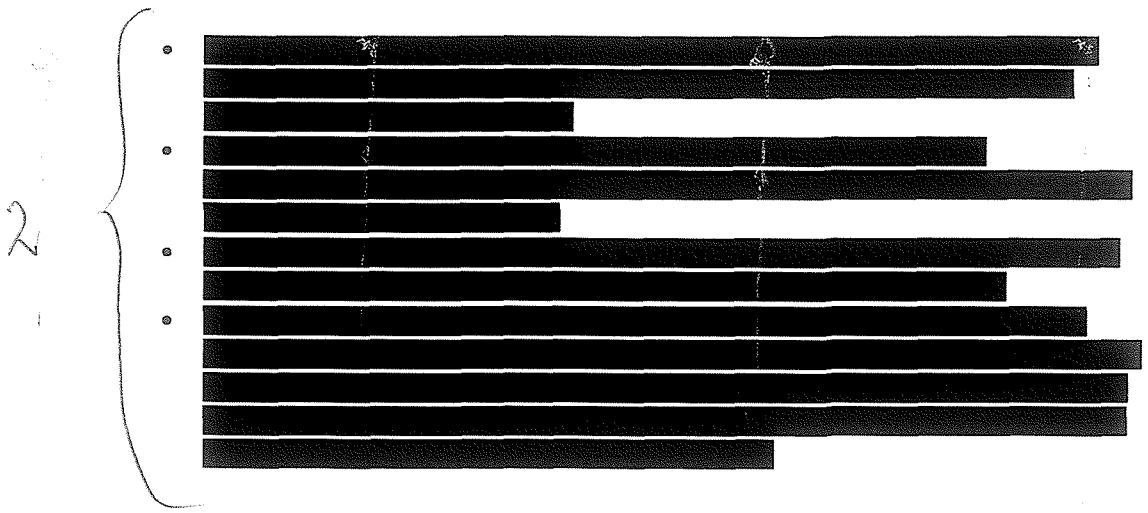
4.3 Overall conclusies

In deze paragraaf worden de overall conclusies besproken n.a.v. de conclusies uit de evaluaties van het gebruik van de tool en de leveranciers in paragraaf 4.1 en 4.2.

1. **Geconcludeerd kan worden dat Twitcident Gebiedsmonitor de meest geschikte tool is voor het RTIC tijdens de eerste 5 minuten na een melding:**
   - De RTIC-medewerker heeft in de eerste 5 minuten na een melding behoefte aan snelle social media informatie die snel inzicht kan geven in een situatie en extra informatie kan verschaffen, met name vanuit Twitter.
   - Om bovenstaande reden is de Gebiedsmonitor van Twitcident zeer geschikt. De andere tools zijn qua dashboard te beperkt en qua zoeken te complex of vergen teveel tijd van de medewerker.
   - De leverancier van Twitcident, Crowdsense is geschikt voor de Informatieorganisatie en de Nationale Politie. Het is een weliswaar kleine maar ambitieuze organisatie. Ze zijn primair gefocused op het Veiligheidsdomein en willen graag doorontwikkelen voor het operationele proces. De ondersteuning van Crowdsense is intensief en zij zitten graag dicht op de werkvloer.

2. [redacted]

3. [redacted]



5 Beantwoording van de onderzoeksvragen en advies

In dit hoofdstuk zal de hoofdvraag beantwoord worden en zullen aanbevelingen worden gegeven die relevant zijn voor het uitrollen binnen de Informatieorganisatie.

5.1 Beantwoording van de hoofdvraag

Vanuit de overall conclusies uit paragraaf 4.3 kan de hoofdvraag beantwoord worden.

Hoofdvraag:
Hoe kan de behoefte van de afdeling RTIC en de OSINT-taak ingevuld worden om monitoring tools operationeel te gebruiken ter ondersteuning van het realiseren van hun specifieke doelstellingen?

Het antwoord op de hoofdvraag is:

1. De Gebiedsmonitor van Twitcident uitrollen voor het RTIC en de [redacted]-licenties beperkt houden tot ongeveer 4 per RTIC voor het gouden uur.
2. [redacted] uitrollen voor de OSINT-taak.
3. [redacted] gebruiksvriendelijker maken en vervolgens verder implementeren door te zorgen voor gestructureerde training, ondersteuning en beheer.

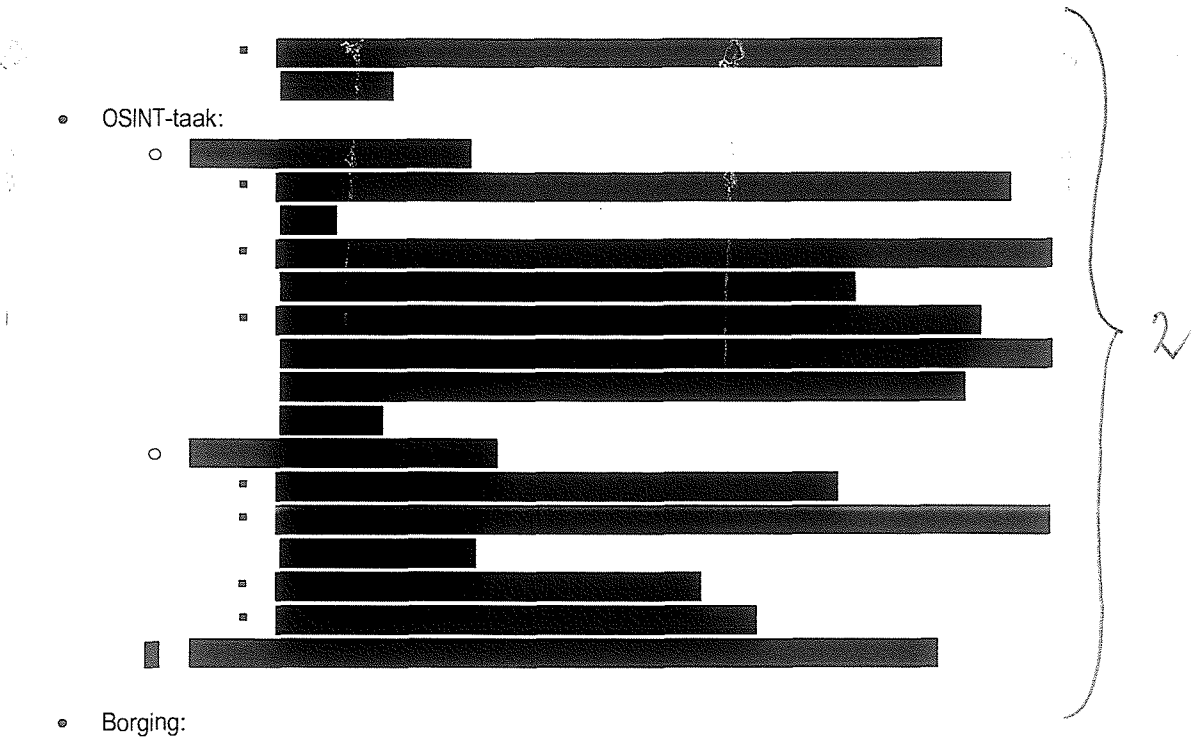
5.2 Aanbevelingen

Algemene aanbevelingen

- Mindset van medewerkers om social media te gebruiken moet verder ontwikkeld worden. Dit kan o.a. gedaan worden door het verder stimuleren van de rol van de GOBI-ambassadeurs in de Informatieorganisatie.
- Om het maximale rendement uit een tool als [redacted] en [redacted] te halen moet elke gebruiker een gedegen opleiding hebben gehad.
- De NP is zich verder aan het inrichten. Het is aan te bevelen dat er meer medewerkers zijn op het RTIC die het benodigde niveau hebben om met social media en online monitoring tools om te gaan.
- Zet de Informatieveiligheidsanalyse in zodat er snel eventuele maatregelen genomen kunnen worden.
- Opstellen van praktische juridische kaders voor de gebruikers van de tools.
- iColumbo/IRN doorontwikkelen voor de gebruiksvriendelijkheid en voor de inbedding in de Informatieorganisatie (helpdesk, training, ondersteuning). [redacted] is een tool die ten eerste gericht was op de Opsporing maar zich nu ook richt op de Informatieorganisatie.
- De behoefte aan meer talen verder onderzoeken. Eerste stap is het uitzoeken wat de behoefte van de Informatieorganisatie is m.b.t. meertaligheid.
- Superusers koesteren. Zij zijn de voorlopers en de trekkers van de afdeling voor het gebruik van social media in het werkproces.

Uitrol aanbevelingen

- Afdeling RTIC:
  - Gebiedsmonitor uitrollen voor alle RTICs:
    - Training en ondersteuning on the job.
    - Gefaseerd uitrollen. Oost-Brabant en Oost NL hebben nu al interesse. Daarmee beginnen.
    - Zet een landelijke superuser groep op die de uitrol ondersteunt en waarin kennis gedeeld kan worden.
  - [redacted]
    - [redacted]



- OSINT-taak:
- Borging:
  - Informatiebeveiliging analyse en eventuele maatregelen laten uitvoeren
  - Borging bij Inkoop voor langer lopende contracten met leveranciers
  - Service level agreements (SLA) afsluiten.
  - Band met leverancier aanhalen t.b.v. doorontwikkelen van hun producten.
- Behoefte aan een landelijke gezamenlijke omgeving
  Uit de workshops behoeftebepaling is mede vanwege de vorming van de Nationale Politie een sterke behoefte duidelijk geworden om binnen de informatie organisatie één werkomgeving te hebben. Op deze omgeving kan:
  - in een journaal/werkmap worden samengewerkt,
  - diverse (social media) tools als bron worden gebruikt,
  - een zoekplan worden gemaakt,
  - het product gemakkelijk worden verstrekt aan de opdrachtgever.

Onderzocht zou moeten worden of de IRN omgeving hiervoor geschikt (te maken) is.

Opmerkingen:

Er zijn een aantal factoren die van invloed kunnen zijn op de aanbevelingen in dit rapport:

- Juridische kaders worden nog ontwikkeld door een werkgroep (zie paragraaf 3.4). De verwachting is dat deze juridische kaders voor de Informatieorganisatie zijn opgesteld in het laatste kwartaal van 2015.
- Vanuit het informatiebeveiligingsbeleid van de politie (verantwoordelijkheid CISO) zal er een Informatieveiligheids onderzoek worden uitgevoerd m.b.t. de fysieke plek van de gebruikte servers en de opgeslagen data (buiten of binnen de politie-infrastructuur). Hier zal een advies voor worden afgegeven. Dit kan extra activiteiten inhouden voor de leveranciers om te voldoen aan het beveiligingsbeleid van de politie.
- Het OM is voornemens een standpunt in te nemen over bovenstaand onderwerp.

Advies voor het uitvoeren van de aanbevelingen:

- De aanschaf van licenties kan vooralsnog worden gefinancierd vanuit het projectbudget van het landelijk project SMPP t/m 2016 vanuit de portefeuille Digitalisering & Cybercrime. Onderzocht wordt tot wanneer dit kan voortduren.
- Het faciliteren van de borging van de tools en de leveranciers past binnen de doelstellingen van het project SMPP. Vereist is de medewerking van de afdeling Inkoop, het team Informatiebeveiliging en Service level Management.

- Het aanhalen van de band met de leveranciers t.b.v. doorontwikkeling van hun producten kan uitgevoerd worden door de belanghebbenden aan de gebruikerskant. Dat kan het lijnmanagement zijn of de superusers van de tools.
- Bij het uitrollen van de Gebiedsmonitor voor de RTICs kan het project SMPP een faciliterende rol spelen voortbordurend op de pilots die in gezamenlijkheid zijn georganiseerd. Lijnmanagement van de afdelingen zijn verantwoordelijk voor de implementatie.
- Bij het uitrollen van [redacted] voor de OSINT kan het project SMPP een faciliterende rol spelen voor het project "Implementatie OSINT" dat in april 2015 is opgestart en nog in de voorfase zit in het projectproces.
- Voor het organiseren van de implementatie van [redacted] zou een speciaal (deel)project opgestart moeten worden om dit goed gestructureerd uit te voeren.
- Bij het organiseren van landelijke gebruikersgroepen kan het project SMPP een faciliterende rol spelen.

Referenties

- [redacted] Online media monitoring: tool én proces, Nationale Politie Eenheid Zeeland West-Brabant, Nederland, 2014
- [redacted] Advies over internetdienst [redacted] Landelijke Eenheid, Nederland, 2012
- Landelijk project Social Media, Project Initiatie Document (PID) Social media in de politieprocessen, Nationale Politie, Nederland, 2013
- [redacted] Open bronnen tools inwinning: Troonswisseling, Nationale Politie Eenheid Amsterdam (CIO, DRI), Nederland 2013
- [redacted] Position paper OSINT in de Informatieorganisatie, Nationale Politie (PIO, SMPP), Nederland 2015
- RTIC medewerkers (interviews), Nationale Politie, diverse eenheden, Nederland, 2014 en 2015
- OSINT medewerkers (interviews), Nationale Politie, diverse eenheden, Nederland, 2014 en 2015
- RTIC medewerkers (evaluaties), Nationale Politie, diverse eenheden, Nederland, 2014 en 2015
- OSINT medewerkers (evaluaties), Nationale Politie, diverse eenheden, Nederland, 2014 en 2015
- Internetrechercheurs (evaluaties), Nationale Politie, diverse eenheden, Nederland, 2015

Bijlage 1 Begrippenkader

OSINT
Het gebruiken van informatie uit open bronnen (m.n. internet en social media) ten behoeve van de taakuitvoering van de politie.

OSINT-taak
De inrichting binnen de Informatieorganisatie van

- Specialistische expertise op het gebied van OSINT (expertisetaak)
- Het bewaren van het inzicht en overzicht op alle OSINT-activiteiten (coördinatietaak)
- De backbone ten behoeve van opschaling OSINT (online paraatheidstaak).

GOBI
Staat voor "Gebruik open Bronnen en Internet" en is een uitrol traject die het gebruik van open bronnen stimuleert voor de uitvoering van politiewerk en kennis bevordert op het gebied van een veilig gebruik van internet. Het is gericht op het opdoen van ervaring en delen van kennis van het zoeken binnen open bronnen op internet. Uitrol GOBI is een deelproject binnen het landelijke project SMPP.

BGO kort en BGO lang
Medewerkers van de leveranciers dienen gescreend te zijn. Het gaan om een betrouwbaarheid- en geschiktheidonderzoek (bgo). Er zijn 2 varianten:

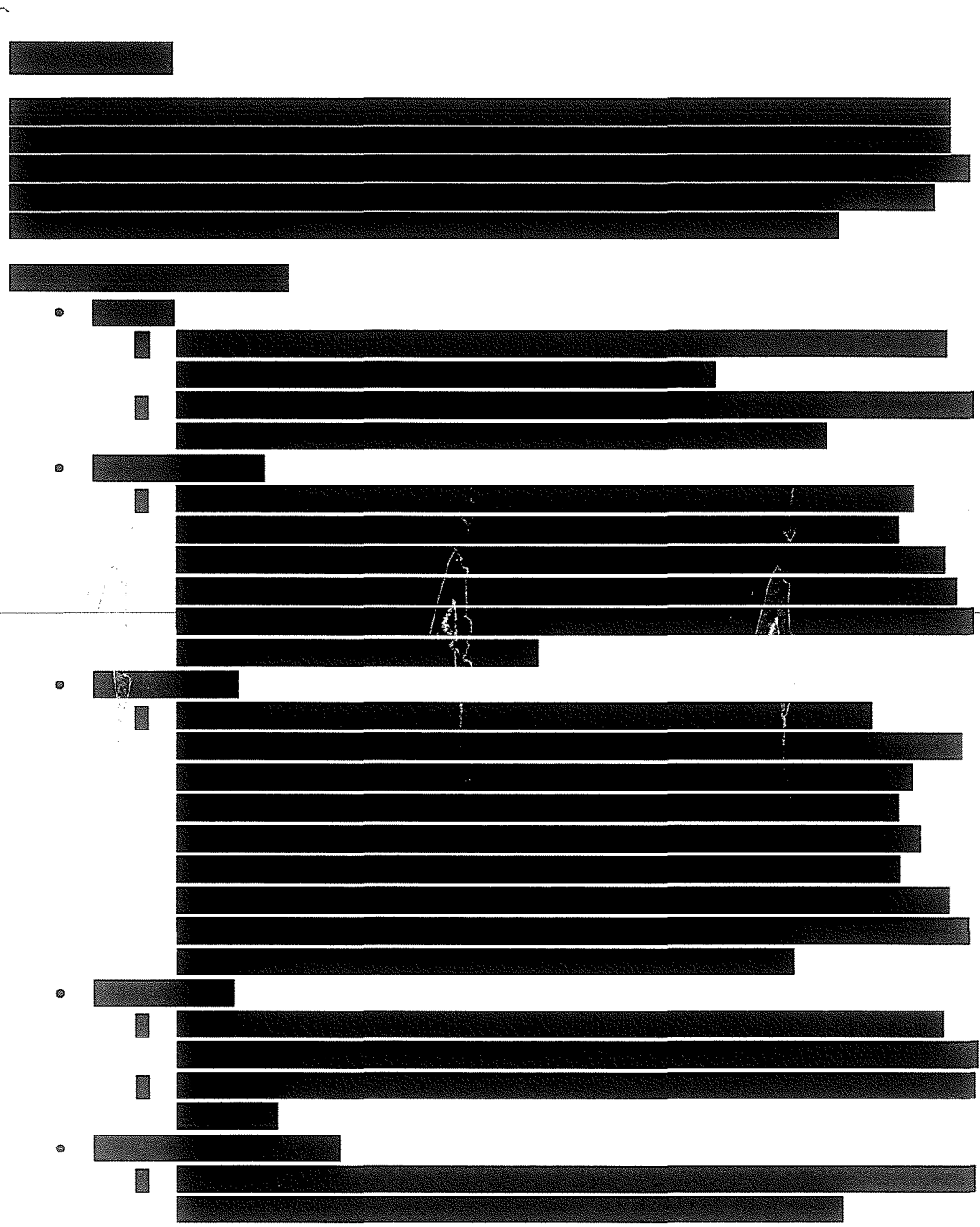
- Een bgo kort: onderzoek dat zich beperkt tot het raadplegen van systemen. Dit onderzoek geldt in principe voor de externe medewerker die, eventueel door tussenkomst van zijn of haar werkgever, werkzaamheden verricht voor de politie.
- Een bgo lang: onderzoek waarin alle onderzoeksonderdelen aan de orde komen. Dit geldt voor personen met een (beoogde) aanstelling bij de politie. Externen die voor langere tijd worden ingehuurd en/of werken met gevoelige informatie krijgen ook een BGO lang.

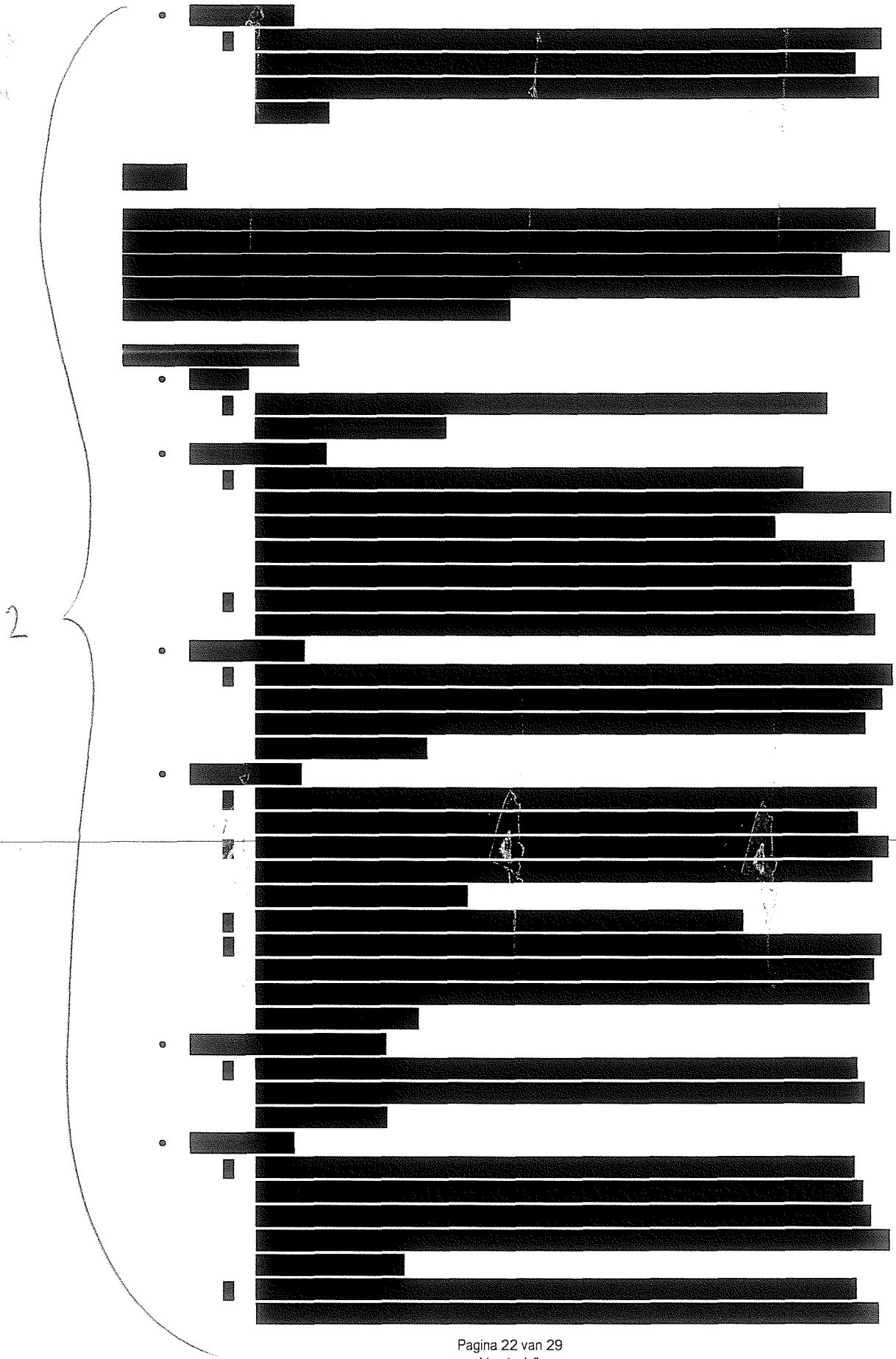
CTER
Staat voor "Contra-terrorisme, extremisme en radicalisering". Er zijn/worden teams ingericht die zich volledig richten op dit onderwerp (Jihadisme).

Bijlage 2 Evaluatie leveranciers

De behoeften van de politie t.a.v. een leverancier:

- **Security:** voldoet aan de security eisen die IV stelt aan een externe leverancier. Er zal voor de geselecteerde leveranciers nog wel een informatiebeveiliging onderzoek worden uitgevoerd gecoördineerd vanuit IV.
- **Doorontwikkeling:** denkt mee en heeft kennis/affiniteit met het werk van de gebruikers t.b.v. doorontwikkeling van de tool voor specifieke politiedoeleinden
- **Ondersteuning:** Levert voldoende training, ondersteuning en is proactief naar de politie toe
- **Huidig gebruik:** in welke mate is de tool reeds in gebruik binnen de Informatieorganisatie
- **Landelijke schaalbaarheid:** In welke mate is de organisatie in staat om de tool landelijk te kunnen aanbieden?
- **Prijs/kwaliteit:** zorgt voor een juiste prijs/kwaliteit verhouding





OBI4wan

OBI4wan is een tool vooral gericht op monitoring en webcare. Social media en internet monitoring van meer dan 400.000 bronnen.

Leveranciers: OBI4wan i.s.m. HowAboutYou
OBI4wan is de technische organisatie (14 medewerkers). Zij ontwikkelen en beheren de tool. HowAboutYou is de sales en consultancy organisatie (10 medewerkers). HowAboutYou doet de ondersteuning t.b.v. de organisatie en de werkprocessen.

- Security :
  - In aanloop van de pilot in ZWB is er goed gekeken naar veiligheid voordat de pilot van start is gegaan.
  - De systemen en de beheerprocessen zijn eind 2013 door de politie gescreend. OBI4wan is bereid om deze screening periodiek door de politie te laten uitvoeren.
  - De medewerkers die geautoriseerd zijn om handelingen uit te voeren t.b.v. de politie zijn hebben een betrouwbaarheid- en geschiktheidonderzoek (bgo) lang gehad.
- Doorontwikkeling:
  - Er is ontwikkeling nodig om de tool aan te passen t.b.v. aansluiting aan het politieproces. De ontwikkelen zullen uitgevoerd worden door OBI4wan en de kosten zullen voor rekening zijn van de politie.
  - Politiespecifieke modules zijn (nog) geen focus van OBI4wan.
  - HowAboutYou richt haar consultancy op overheid (met name gemeenten) en de veiligheidspartners binnen het gebied van crisis-communicatie en omgevingsanalyse. Zij helpen bij het gebruik van de tool en met name de werkprocessen erom heen.
- Ondersteuning:
  - OBI4wan heeft een supportdesk en doet het beheer.
  - HowAboutYou helpt de gebruiker bij het gebruik van de tool en de werkprocessen erom heen. Ze geven de trainingen.
- Huidig gebruik:
  - De tool wordt alleen operationeel gebruikt in ZWB. Het is een uitloop van de pilot die er ruim een jaar gedraaid heeft in meerdere afdelingen van de eenheid waaronder de Infodesk en het RTIC.
- Landelijke schaalbaarheid:
  - het samenwerkingsverband van OBI4wan en HowAboutYou toont aan landelijk mee te kunnen bewegen met de Nationale politie.
  - De technologie is schaalbaar om gebruikt te kunnen worden door 11 eenheden. Hier is echter nog ervaring mee binnen de politie.
- Prijs kwaliteit:
  - De prijs voor het gebruik van de tool is initieel laag.
  - Daarbij komen nog extra kosten voor de ontwikkeling t.b.v. van de aansluiting met het politieproces en ondersteuning en consultancy door HowAboutYou.

Twitcident Gebieds- en Incidentmonitor

Twitcident is een technologie waarmee sociale media real time fijnmazig gefilterd kunnen worden. De Twitcident technologie filtert meertalig. Op basis van deze technologie worden drie type producten aangeboden: Een gebiedsmonitor, een incidentmonitor en een API om gefilterde data geïntegreerd in andere (kaart) visualisaties aan te beiden. De functionaliteiten sluiten aan bij de behoeften in het

OOV-domein bij de taken van de medewerkers die zich met real time intelligence bezig houden. Met het situatie specifiek inrichten van een monitor of de API wordt deze toepasbaar voor een gebruikersgroep.

Gebiedsmonitor
Bij de gebiedsmonitor gebeurt dit door het relevante gebied voor die gebruikersgroep in te voeren in combinatie met de risicothema' die men aangaande dat gebied wil volgen. Omdat het gebied per RTIC zal verschillen en de risicothema's tot op zekere hoogte ook, zal er voor de verschillende RTIC's een apart ingerichte monitor gewenst zijn. Daarbij komt dat ieder RTIC al naar gelang de situatie haar eigen informatie zal verwerken ten behoeve van het 'intelligence proces'. In werkwijze is dat gelijk, qua inhoud verschilt dat.

Incidentmonitor
De incidentmonitor wordt specifiek toepasbaar doordat gebruikers in geval van incident of calamiteit zelf ad hoc ('binnen 15 seconden') een filter maken. Hiervoor gebruiken zij 'bouwstenen' (effectieve zoekwoord combinaties) die CrowdSense heeft ontwikkeld of die zij zelf hebben ontwikkeld dan wel ter plekke ontwikkelen en die van toepassing zijn op het incident die de gebruikersgroep wil kunnen monitoren. Deze 'bouwstenen' zijn beschikbaar in 'de bibliotheek'. Al naar gelang de situatie van dag tot dag en van uur tot uur zal ieder RTIC in de incidentmonitor zijn eigen incidenten willen volgen. Omdat incidenten komen en gaan en de informatiebehoefte zich binnen een incident snel kan ontwikkelen is deze ontworpen om de dynamiek van incidenten te ondersteunen. Ook hier geldt dat ieder RTIC haar eigen informatie zal verwerken ten behoeve van het 'intelligence proces'. Ook hier is dat in werkwijze gelijk en verschilt dat qua inhoud.

Leverancier: Crowdsense

- Security
  - Qua security zijn er nog een aantal stappen te maken. De systemen en beheerprocessen zijn nog niet gescreend door de politie.
  - De medewerkers hebben deels een bgo lang en deels een bgo kort gehad. Deze medewerkers hebben allen een geheimhoudingsverklaring getekend
- Doorontwikkeling:
  - Crowdsense richt zich alleen op operationele processen van het Veiligheidsdomein en aanverwante domeinen van maatschappelijk verkeer (bijv. nutsvoorziening en infrastructuren) en ontwikkelt haar product binnen dat gebied.
  - Crowdsense geeft aan dat ze hun R&D activiteiten willen uitbreiden t.b.v. het veiligheidsdomein.
  - Crowdsense is bezig met ontwikkelingen die de informatiewaarde, het gebruikersgemak en de samenwerking vergroten.
- Ondersteuning:
  - Het bedrijf is zeer gericht op het werkproces en toont betrokkenheid door direct contact met de directie die zelf zeer actief is in het veld. Er is veel ondersteuning voor de medewerker op de vloer.
  - Ondersteuning on site per afdeling voor de inrichting van een monitor.
  - Gebruikersondersteuning is standaard op afstand en indien gewenst op ad hoc basis op de werkplek
  - Continu en in overleg optimalisatie van kwaliteit van de filters in een monitor
- Huidig gebruik:
  - In de uitloop van de pilots van 2014/2015 wordt de Gebiedsmonitor operationeel gebruikt binnen het RTIC's van de eenheden: Midden Nederland, Limburg en Rotterdam. De Incidentmonitor wordt in Limburg in het RTIC operationeel gebruikt en in de OSINT van Noord Nederland.
- Landelijke schaalbaarheid:
  - Is een kleine maar groeiende organisatie. Zij lijken in staat te zijn om een beperkte uitrol (bijvoorbeeld alleen de RTIC's) aan te kunnen en daarna mee te groeien.

- Crowdsense toont aan landelijk mee te kunnen denken en bewegen met de Nationale politie.
- De technologie is schaalbaar om gebruikt te kunnen worden in 11 eenheden. In de pilots is gebleken dat 80% van de onderwerpen in de Gebiedsmonitor standaard is. Voor 20% zijn de onderwerpen eenheid-specifiek. Daarnaast is de tool vrij te gebruiken voor de flexibiliteit ten behoeve van de diversiteit van eenheden.

- Prijs kwaliteit:
  - Prijs is 'gemiddeld hoog' in vergelijking met de andere tools (zie bijlage 4).
  - Hogere kosten van verschillende platforms zullen extra kosten opleveren. De kosten van de data van de verschillende open bronnen lopen sterk uiteen. Nieuwe bronnen kunnen hogere kosten met zich meebrengen.
  - Extra kosten voor ontwikkelingen die de informatiewaarde, het gebruikersgemak en de samenwerking vergroten. Het betreft nieuwe technologie en deze ontwikkelingen zullen nieuwe toegevoegde waarde leveren.

Bijlage 3 Overzicht Prijzen tools

[redacted]

Twitcident:
Voor zowel de Gebiedsmonitor als de Incidentmonitor gelden dezelfde prijzen. De prijs wordt bepaald per monitor waarbij een beperkt aantal gebruikers (afhankelijk van de omvang van de afdeling) toegang krijgen.

- **Gebiedsmonitor: voor 11 eenheden alleen RTIC per jaar:** [redacted]
  - 330 gebruikers wordt er geschat voor het RTIC
- **Incidentmonitor: voor 11 eenheden per jaar:** [redacted]
  - 330 gebruikers

- Bij de prijs inbegrepen
  - Ondersteuning on site per afdeling voor inrichting monitor.
  - Continu en in overleg optimalisatie van kwaliteit van filters
  - Gebruikersondersteuning op afstand en indien gewenst op ad hoc basis op de werkplek
  - Helpdesk voor toevoeging van locaties e.d.
- Extra kosten
  - Grotere hoeveelheid data aan specifieke niet-nederlandse talen. De arabische taal genereert bijvoorbeeld significant meer berichten dan de Westerse talen
  - Hogere kosten van verschillende platforms. De kosten van de dataflow van de verschillende open bronnen lopen sterk uiteen. Nieuwe bronnen kunnen hogere kosten met zich meebrengen.
  - Gekozen security level. Security kan volgens een aantal levels worden ingesteld waarbij een hoger level meer maatregelen vraagt en kan leiden tot hogere kosten.
  - Gebruik van functionaliteiten voor hoger proficiency level. Ze zijn bezig met ontwikkelingen die de informatiewaarde, het gebruikersgemak en de samenwerking vergroten. Het betreft nieuwe technologie en deze ontwikkelingen zullen nieuwe toegevoegde waarde leveren.

OBI4wan:
De prijs wordt bepaald per monitor per eenheid waarbij gebruikers van de OSINT-taak toegang krijgen.

Prijs voor 11 eenheden per jaar alleen de OSINT-taak: [redacted] 3

- 330 gebruikers wordt er geschat binnen de Informatieorganisatie voor de OSINT-taak

- Bij de prijs inbegrepen
  - Helpdesk gedurende openingstijden

- Extra kosten:
  - de prijs voor ontwikkeling t.b.v. aansluiting aan het politieproces.
  - De prijs voor ontwikkeling van politiespecifieke modules
  - Consultancy door HowAboutYou

Bijlage 4 Geïnventariseerde gebruikersbehoeften

	Behoeften
1	Niet herleidbaar zijn als politie
2	Tool moet stabiel zijn
3	Snelheid tool (snel resultaat op zoekvraag krijgen)
4	Tool en data te allen tijde beschikbaar
5	Tool moet gekozen bronnen kunnen doorzoeken en monitoren (ook bronnen als fora, linked in, youtube, dating-sites, enz)
6	Duidelijke bronvermeldingen bij zoekvraag
7	Real time info beschikbaar (1 tot 2 min)
8	Goede support en beheer (zowel voor de tool als binnen de technische omgeving waar tool zich bevindt)
9	Tool moet toekomstproof zijn
10	Bij zoekvraag gemakkelijk kunnen nagaan welke bronnen wel- en welke niet automatisch zijn geraadpleegd
11	Alle tools op eigen werkplek/bureau beschikbaar
12	WPG-proof
13	Tijdsaanduiding bij alle bronnen
14	Product (of delen daarvan) gemakkelijk beschikbaar kunnen stellen
15	Gebruiksvriendelijk / intuïtief
16	Informatie moet makkelijk uitwisselbaar zijn
17	Automatische logging
18	Overzicht en inzicht
19	Journaal/werkmap in dezelfde (werk)omgeving
20	Overzetten van data van internet naar opdrachtgever/vrager, ook tussentijds. Niet afhankelijk van volume van data (verstrekken)
21	Tijdlijn
22	Ieder een eigen account
23	Combinatie van logging en journaal/werkmap functie. Vinkje voor relevante info, wordt de info meteen toegevoegd aan journaal/werkmap
24	Filters melden bij resultaat zoekvraag (bijv. nieuwsbronnen uit
25	Tijdelijk personen kunnen volgen
26	Trends en fenomenen automatisch weergeven
27	Automatische analyse van "vrienden" (wie heeft met wie contact)
28	Printfunctie
29	Eén keer inloggen
30	Kunnen personaliseren van dashboard tool
31	Product makkelijk kunnen verstrekken aan opdrachtgever/vrager. (niet afhankelijk van volume van data in het product)
32	Automatish data kunnen overzetten in zoekvraag vanuit melding of intake
33	Automatische melding van dubbelingen zoekvraag
34	Grafische weergave van data
35	Automatische analyse (info die je al hebt automatisch combineren, vergelijken, analyseren)
36	Met meer personen op één zoekvraag
37	Nooit aanklikbare links verzenden
38	Fuzzy logic kunnen zoeken met in te stellen gradaties (bij invoeren apple wordt ook weergegeven appel)
39	Centraal en locaal resultaten kunnen monitoren van verschillende gebruikers
40	Kunnen vastleggen van zoekplan

41	Integreren van tool in de rest van de werkomgeving, data kunnen combineren met andere data
42	Automatische verrijking van informatie. Bijvoorbeeld het adres van een locatie van een foto op een gis weergegeven
43	Combineren van zoeken in data van zowel open als gesloten bronnen
44	Graphsearch mogelijkheden
45	Data bewerkbaar (dmv annotaties)
46	Tool moet applicaties kunnen checken op updetes (wat is gewijzigd sinds vorig bezoek)
47	Digitaal kladblok (voor bijv. zoekplan)
48	Thema's van tevoren kunnen definiëren
49	Instellingen van tool automatisch benoemen in journaal/werkmap
50	Visualisaties in twee richtingen (bijv. op GIS een circel trekken en alle tweets die daar voorkomen weergeven, maar ook gebied tekstueel kunnen ingeven waarvan grafische weergave is)
51	Landelijke coördinatie
52	Autorisatie om journaal/werkmap
53	Informatie moet behapbaar zijn
54	Vertaal machine
55	Digitaal intakeformulier met mobiele mogelijkheden
56	Automatische suggesties bij zoekvraag
57	Autorisatie op zoekmogelijkheden en bronnen
58	RTIC melding automatisch naar journaal/werkmap
59	Checklist voor zoeken op bijv. persoon
60	Workflow mogelijkheden
61	Chatfunctie
62	Directe mobiele datacommunicatie
63	De tool moet ook mobiel beschikbaar zijn