

Online media monitoring: tool én proces (2)

Ervaringen en inzichten naar aanleiding van operationele ervaring
bij de politie-eenheid Zeeland - West-Brabant

Auteur: [REDACTED] (politie-eenheid Zeeland - West Brabant)

[REDACTED] en [REDACTED] (OBI4wan)

PG

18 februari 2015

Documentinformatie

Versiegeschiedenis

| V | | | |
|-----|------------------|--|------|
| 0.1 | 15 december 2014 | Eerste opzet | Niet |
| 0.7 | 24 december 2014 | Eerste concept waarin de review van deelprojectleiders is verwerkt | Niet |
| 0.8 | 12 januari 2015 | Versie waarin review van eenheidsleiding is verwerkt | Niet |
| 1.0 | 18 februari 2015 | Versie met alle verwerkte commentaren | Niet |

Distributie

PG

| | | | |
|-----|------------------|--|----------------------------|
| 0.1 | 15 december 2014 | [REDACTED] | Projectleider social media |
| 0.3 | 15 december 2014 | [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] | Divers |
| 0.8 | 12 januari 2015 | [REDACTED] en [REDACTED] | SMPP |

Review commentaar

PG

| V | | | |
|------------|------------------|--------------------------|---|
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| 0.3 | 22 december 2014 | [REDACTED] | Deelprojectleider Persvoorlichting |
| 0.3 | 22 december 2014 | [REDACTED] | Deelprojectleider I&S |
| 0.3 | 22 december 2014 | [REDACTED] en [REDACTED] | Deelprojectleiders Infodesk |
| 0.3 | 24 december 2014 | [REDACTED] | Deelprojectleider RTIC |
| 0.3 | 22 december 2014 | [REDACTED] | Deelprojectleider [REDACTED] T |
| 0.3 | 22 december 2014 | Eenheidsleiding | |
| 0.8 | 12 januari 2015 | [REDACTED] | Eenheidsleiding |
| 0.9 | 17 februari 2015 | [REDACTED] | Landelijk projectleider 'social media in de operationele processen' |
| 0.9 | 17 februari 2015 | [REDACTED] | Deelprojectleider ICT/IRN/Tooling |

©2015 Politie, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, op geautomatiseerde wijze opgeslagen of openbaar gemaakt in enige vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Politie.

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Documentinformatie..... | 2 |
| Inhoudsopgave..... | 3 |
| Voorwoord..... | 5 |
| Samenvatting. Online media monitor bij de politie: tool én proces (2)..... | 6 |
| Politie eenheid Zeeland - West-Brabant wil een online media monitor ervaren..... | 6 |
| Collega's formuleren concreter hun behoeften en zijn kritischer op OBI4wan..... | 6 |
| De opgave blijkt groter dan alleen de aanschaf van een monitor..... | 6 |
| De proef geeft andere eenheden handvatten voor de eigen uitrol..... | 6 |
| Advies: blijf tot nader orde OBI4wan gebruiken..... | 7 |
| 1 Politie-eenheid Zeeland - West-Brabant vervolgt proef met online media monitoring..... | 8 |
| 1.1 Doel: ervaren en ontwikkelen van online media monitoring en webcare binnen politieprocessen..... | 8 |
| 1.2 Snel veel leren in vijf stappen op vijf sporen..... | 8 |
| 1.3 Vanaf maart 2014 leren we van de toepassing binnen de politie-operatie..... | 9 |
| 2 Persvoorlichting en online media monitoring..... | 11 |
| 2.1 Persvoorlichting wil grip op de online berichten..... | 11 |
| 2.2 Persvoorlichting wil snel een omgevingsbeeld bij (mono)calamiteiten..... | 11 |
| 2.3 Basisfunctionaliteiten OBI4wan voorzien in de behoeften persvoorlichting..... | 12 |
| 2.4 Aanvullende werkafspraken binnen en buiten de afdeling zijn wenselijk..... | 12 |
| 2.5 Case 'meisje uit Hulst': winst door pro-actief werken en samenwerking met andere afdelingen..... | 13 |
| 3 Intake & Servicecenter (I&S) en webcare..... | 15 |
| 3.1 Webcare landt gefaseerd bij I&S..... | 15 |
| 3.2 Webcaredienst is onderdeel van de districtsonafhankelijke PRIO 3-dienst..... | 15 |
| 3.3 OBI4wan voldoet voor I&S..... | 16 |
| 3.4 Wel aanvullende werk- en organisatieafspraken nodig..... | 17 |
| 3.5 Voorbeelden laten de noodzaak van werkafspraken zien..... | 17 |
| 4 [REDACTED]..... | 19 |
| 4.1 [REDACTED]..... | 19 |
| 4.2 [REDACTED]..... | 19 |
| 4.3 [REDACTED]..... | 20 |
| 4.4 [REDACTED]..... | 21 |
| 5 Infodesk en online media analyses..... | 22 |
| 5.1 Online media zijn onderdeel van bronnenpakket van Infodesk..... | 22 |
| 5.2 OBI4wan voldoet in de basis aan de behoeften van de Infodesk..... | 22 |
| 5.3 Keuzes over verantwoordelijkheden online media monitoring door Infodesk zijn gewenst..... | 23 |
| 5.4 Voorbeelden: demonstratie Pro Gaza en hoogspanningsmasten Oosterhout..... | 24 |

T

| | |
|---|-----------|
| 6 Real Time Intelligence Center (RTIC) en online media analyses | 25 |
| 6.1 Vooral zoeken op incident of persoon als aanvulling op andere informatiestromen..... | 25 |
| 6.2 Gedeeltelijke dekking van behoeften door OBI4wan, ontwikkelkansen zijn geformuleerd..... | 25 |
| 6.3 Aandachtspunten en overwegingen voor het werkproces en overlap met Infodesk..... | 27 |
| 6.4 Voorbeelden laten de toegevoegde waarde online media monitoring zien | 27 |
| Voorbeeld vermissing Claudia Oskam..... | 27 |
| Nieuwe voorbeelden sinds maart 2014..... | 28 |
| 7 Ervaring van de eenheidsleiding (interview) | 29 |
| 8 Beschouwing online media monitor OBI4wan voor politieprocessen | 31 |
| 8.1 Proef laat vooral de winst binnen de politieprocessen zien..... | 31 |
| 8.2 Proef legt ook organisatievraagstukken bloot..... | 32 |
| 8.3 En die organisatievraagstukken reiken verder dan de eigen eenheid..... | 33 |
| 8.4 De uitrol binnen een politie-eenheid is een stevig organisatiebreed project..... | 34 |
| 8.5 Eisen en wensen aan de online media monitor zijn aangescherpt | 34 |
| 8.6 Behoefte van politie-eenheid scherper in beeld door proef..... | 34 |
| 8.7 Stappen na de proef | 35 |
| Bijlage 1. Eisen aan de online media monitor | 36 |
| Reeds aanwezige specificaties OBI4wan..... | 36 |
| Verbeterpunten OBI4wan voor politieprocessen | 39 |
| Bijlage 2. Inhoudsopgave vorige rapport | 42 |
| Bijlage 3. Bij de proef betrokken personen | 44 |
| Politie-eenheid Zeeland - West-Brabant..... | 44 |
| OBI4wan | 44 |

Voorwoord

Internet en social media zijn niet meer weg te denken in onze maatschappij. Binnen het politiewerk wordt de toegevoegde waarde van het gebruik van social media keer op keer aangetoond. Vanuit het landelijke project SMPP (social media in de operationele politieprocessen) adviseren en faciliteren we de operationele processen binnen de Nationale Politie in het benutten van de kansen van social media ten behoeve van het dagelijks politiewerk. Dit doen we onder andere door het beschikbaar stellen van opleidingen en het aanbieden van de juiste tools voor de juiste afdelingen. Maar ook ondersteunen we als project de implementatie van tools in de operatie. Een zorgvuldige implementatie is immers een belangrijke randvoorwaarde om de mogelijkheden van tools maximaal te benutten.

De afgelopen periode is het operationele gebruik van diverse social media monitoring tools op diverse afdelingen uitgebreid geëvalueerd. Deze evaluaties gaan onderdeel uitmaken van een Adviesrapport waarin wordt beschreven welke tools geschikt zijn voor welke afdelingen. Ook het evaluatierapport dat voor u ligt gaat hiervan onderdeel uitmaken.

De Eenheid Zeeland-West-Brabant heeft voor ruim een jaar een tool operationeel in gebruik genomen en getest op verschillende afdelingen binnen de organisatie. Een jaar waarin veel ervaringen zijn opgedaan en veel is geleerd en waarbij met name aandacht is geweest voor samenwerking tussen de verschillende operationele processen. Zoals u zult lezen, onderstreept deze evaluatie nog eens het belang van een gedegen implementatie. Een monitoring tool verschaffen aan medewerkers inclusief een training is lang niet voldoende om het gebruik van social media als vast onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden te zien. Het gaat om de inbedding in de werkprocessen, het borgen in het (operationele) politie werk. Daarvoor is een verandering in de mindset van medewerkers nodig en die is niet van het een op het andere moment geregeld. De evaluatie legt ook bloot wat de organisatie vraagstukken zijn rond de implementatie van tools. Al die zaken vereisen extra aandacht en extra inspanning door de hele lijn; van trekkers (voorlopers), GOBI-ambassadeurs, projectleiders, leidinggevenden en niet in de laatste plaats van de eenheidsleiding.

Dit evaluatierapport van Zeeland-West-Brabant levert een mooie bijdrage aan de zoektocht naar de juiste tool voor de juiste operationele processen binnen de Nationale Politie. Bovendien kan het rapport als voorbeeld dienen voor andere eenheden. Zo willen we als projectteam met de eenheden samen werken naar een optimale toolkeuze en toolimplementatie.

PG



Portefeuillehouder Social media in de Politie Processen

Samenvatting. Online media monitor bij de politie: tool én proces (2)

Politie eenheid Zeeland - West-Brabant wil een online media monitor ervaren

Nederland is een netwerksamenleving. Het overgrote deel van de inwoners heeft een smartphone, laptop of tablet. Op sociale media, blogs en nieuwssites delen we actief onze interesses, ervaringen en gedachten. Om grip te krijgen op dit virtuele deel van de maatschappij is voor de politie een online media monitor onmisbaar. Het brengt de beelden van buiten real time bij de organisatie naar binnen. Het is een handig instrument om snel omgevingsanalyses te maken bij calamiteiten, een tool om webcare te organiseren en een extra gereedschap voor operationele taken.

Om de behoeften rond online media monitoring bij politieprocessen te begrijpen, startte de politie-eenheid Zeeland - West-Brabant samen met OBI4wan de proef 'online media monitoring' in het najaar van 2013. Zo wilde de politie-eenheid graag weten wat de aanschaf en uitrol van een monitor betekent voor het werkproces per afdeling en de organisatie van de eenheid. In maart 2014 verscheen daarover het eerste rapport. Kort daarna besloot de eenheid en het landelijke SMPP om de proef een vervolg te geven, onder andere om nog scherper de behoefte te kunnen bepalen. Nu, december 2014, vullen we het eerste rapport aan met aanvullende beelden en inzichten.

Collega's formuleren concreter hun behoeften en zijn kritischer op OBI4wan

T De online media monitor is getest bij Communicatie/Wordvoering, I&S, RTIC, Infodesk, de voetbalcoördinatoren en bij [REDACTED]. Met name voor de operationele processen. De online media analyses geven de afdelingen continu beelden bij een situatie of incident, ook als er niets gebeurt (en dat is ook best een fijne bevestiging). Elk proces heeft daarnaast specifieke eisen. De conclusie is dat OBI4wan een prima tool voor de ondersteuning van Communicatie en I&S is. In de basis werkt de tool ook voor RTIC, de Infodesk en de voetbalcoördinatoren.

T De eisen en wensen aan de online media monitor zijn verder aangescherpt. Collega's van de politie-eenheid Zeeland - West-Brabant hebben zelf stappen gezet in de formulering van hun behoeften en zijn kritischer geworden in de beoordeling van OBI4wan als instrument voor politieprocessen. Vooral dieper kunnen zoeken op personen en locaties zou de tool sterker maken. Ook kan OBI4wan stappen zetten op het gebied van intuïtieveit en gebruiksvriendelijkheid. [REDACTED]

[REDACTED] Sinds maart 2014 heeft OBI4wan 40% van door de politie gewenste functionaliteiten opgeleverd.

De opgave blijkt groter dan alleen de aanschaf van een monitor

Naast enkele concrete resultaten laat de proef vooral zien dat er toegevoegde waarde binnen de politieprocessen zit: de processen en de collega's zijn aangesloten op online media. De proef legt echter ook verschillende organisatievraagstukken bloot. Zowel binnen als tussen processen zijn er nadere werkafspraken te maken over taken, rollen en verantwoordelijkheden. Maar ook tussen organisaties, zoals tussen de verschillende politie-eenheden en tussen de hulpverleningskolommen is het handig werkafspraken te maken om te voorkomen dat iedere organisatie het wiel opnieuw uitvindt (wat nu af en toe wel gebeurt). Het gebruik van de tool laat de behoefte aan een gedeelde werkwijze zien.

De proef geeft andere eenheden handvatten voor de eigen uitrol

Opvallend is dat de uitrol, die in de proef is doorlopen een stevig organisatiebreed project blijkt dat je niet in een paar maanden hebt volbracht. Tot wel 200 collega's per eenheid krijgen met online media monitoring te maken! Het is voor andere eenheden goed om te beseffen wat de impact van de

implementatie is. De proef geeft inzicht in de aanpak, inrichtingskeuzes en investering bij de uitrol van online media monitoring.

Advies: blijf tot nader orde OBI4wan gebruiken

De organisatie van de politie-eenheid Zeeland - West-Brabant is nu breed opgeleid en toegerust, wat veel tijd van collega's heeft gevraagd en wat ook motiverend heeft gewerkt. Het advies van de projectleider social media van de politie-eenheid Zeeland - West-Brabant en HowAboutYou is om tot de beschikbaarheid van een online media monitor vanuit de landelijke werkgroepen OBI4wan binnen de eenheid te blijven gebruiken.

1 Politie-eenheid Zeeland - West-Brabant vervolgt proef met online media monitoring

De politie-eenheid Zeeland - West-Brabant zet sociale media in binnen haar processen. Daarom ervaart de eenheid de toepassing van online media monitoring en webcare bij zes processen binnen de politie-eenheid. Dit startte als proef op 1 november 2013 en de politie doet nog steeds -december 2014- nieuwe inzichten op. De proef is per maart 2014 overgegaan in regulier gebruik van de online media monitor. Maar nog wel om er veel van te leren. In dit hoofdstuk vatten wij aansluitend op de behoefte van de politie-eenheid het doel en de aanpak van de proef en het vervolg daarop samen.

1.1 Doel: ervaren en ontwikkelen van online media monitoring en webcare binnen politieprocessen

Het doel van de proef was om (1.) de meerwaarde van een online media monitor in de politieprocessen te ervaren, concreet te beschrijven en de noodzaak ervan te kunnen afwegen. De proef was niet alleen bedoeld om handig te worden met de monitor, maar juist ook om ervaring op te doen met het duiden van de inzichten die uit de online media monitor volgen. OBI4wan noemt dat luisteren, duiden en doen: beelden ophalen, analyseren en interpreteren en vervolgens actie ondernemen op basis van de analyse. Daarnaast leerden en leren de betrokkenen graag (2.) over de aanpak om bij bepaalde activiteiten online media monitoring en webcare in te zetten. Daarbij keken en kijken we (3.) naar de organisatorische aspecten en (4.) de functionele eisen aan een online media monitor. De organisatorische aspecten raken dan ook (5.) de samenhang van de online media monitoringsactiviteiten in de regio (gemeenten en de veiligheidsregio). De proef en het vervolg helpen de eenheid om de inzet van sociale media te organiseren. De inzichten zijn naar verwachting ook bruikbaar voor de landelijke werkgroepen sociale media van de politie.

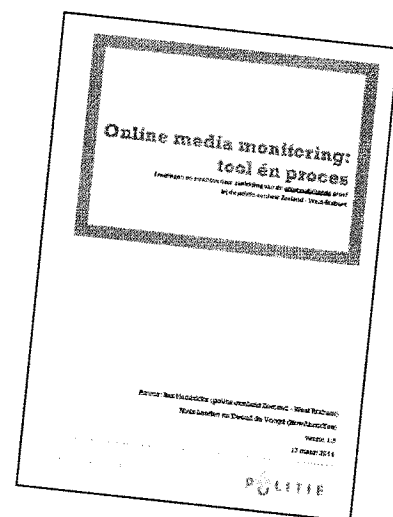
OBI4wan begeleidde de proef en het vervolg en zal oplossingsrichtingen schetsen en samenvatten in notities. Het is aan de projectleider van de politie-eenheid om de inzichten binnen de eenheid en de landelijke social media werkgroepen uit te dragen.

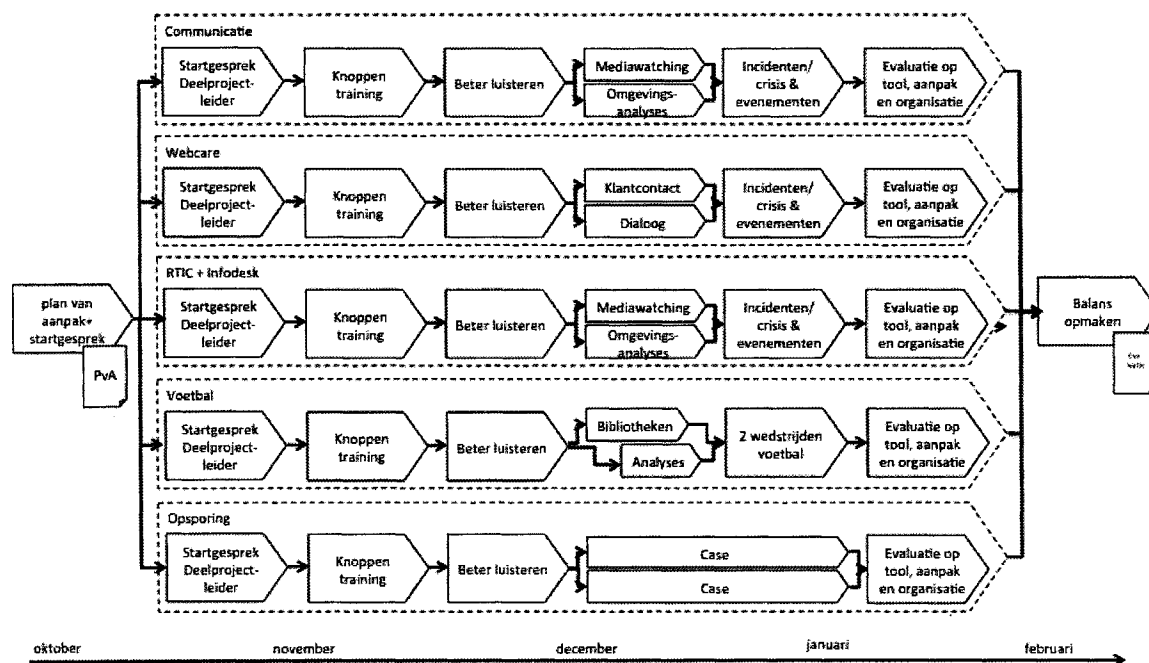
1.2 Snel veel leren in vijf stappen op vijf sporen

Afbeelding 1 schetst de aanpak van de proef. De proef bestond uit vijf sporen. Ieder spoor betrof één proces binnen de eenheid. In een startgesprek formuleerden we per spoor met de deelprojectleider het doel en het beoogde resultaat. Per spoor zijn de betrokken collega's getraind in het gebruik van de tool. Vervolgens leerden we aan de hand van de praktijk van het eigen proces en de situaties die zich daarbinnen voordoen, wat een handige werkwijze is.

Per spoor maakten we in overleg met de deelprojectleider eind februari 2014 de balans op. De inzichten worden met de projectleider social media politie-eenheid Zeeland - West-Brabant gebundeld in een samenvatting (zie afbeelding hiernaast). Deze samenvatting is maart 2014 opgeleverd.

In bijlage 1 volgt een uitwerking per stap, aangevuld met de geschatte tijdsbesteding van de betrokkenen.





Afbeelding 1. Plan van aanpak proef online media monitoring

1.3 Vanaf maart 2014 leren we van de toepassing binnen de politie-operatie

De inzichten van de proef zijn voor de aanbesteding van een online media monitoringstool voor de communicatieprocessen gebruikt. In het voorjaar van 2014 selecteerde de politie hiervoor een oplossing (BuzzCapture). De politie verwacht in het voorjaar van 2015 een online media monitor voor de politieprocessen (RTIC, Infodesk en opsporing) te selecteren. Daarvoor startte de landelijke werkgroep Sociale Media voor Politie Processen (SMPP) in de zomer van 2014 een project om de functionele eisen aan een online media monitor te inventariseren. De inzichten uit de rapportage over de proef helpen daarbij maar aanvullende ervaringen zijn gewenst. Daarom wordt de proef bij de politie-eenheid Zeeland - West-Brabant verlengd tot 1 april 2015. Daarnaast lopen bij andere eenheden proeven met andere instrumenten.

Het verlengen van de proef, handig geformuleerd tot 'ervaren in de praktijk', geeft de collega's van de politie-eenheid Zeeland - West-Brabant tot het moment van aanbesteden instrumenten om het werk te kunnen doen. En ook dat is een belangrijke reden om het gebruik van de online media monitor te continueren. De doelen zijn bij dit vervolg onveranderd. Wel ligt de focus meer op de politieprocessen (in plaats van communicatieprocessen). Ook valt het voetbal buiten de reikwijdte van het vervolg.

Deze rapportage over het vervolg van de proef volgt de opzet van het rapport van de proef dat in maart 2014 is opgeleverd. Voor de leesbaarheid en voor de nieuw ingewijde lezer -er zijn veel posities binnen de organisatie opnieuw ingevuld- zijn de teksten van de eerste rapportage behouden en aangevuld met de inzichten uit het vervolg van de proef.

In hoofdstuk 3 tot en met 7 vatten we de resultaten per proces samen. In hoofdstuk 8 reflecteert de eenheidsleiding op het gebruik en de uitrol van online media monitoring binnen de organisatie van de eenheid. In hoofdstuk 9 brengen we de resultaten over de hele proef bij elkaar. In de bijlagen staan enkele aanvullende overzichten met details.

Voordat we in de volgende hoofdstukken per politieproces de inzichten en lessen ten aanzien van (het gebruik van) de online media monitor bespreken, gaan we onderstaand tekstvak voor de betrokkenen bij de verlengde proef bij de politie-eenheid Zeeland - West-Brabant in dit hoofdstuk in op wat juist die verlenging heeft opgeleverd.

Stand van zaken na verlengde proef

De online media monitor is niet meer of minder gebruikt dan tijdens de eerste proef. Er zijn verschillende organisatorische uitdagingen geweest zoals wijzigingen van bezettingen op posities (Infodesk, I&S), de uitrol van andere tools (Communicatie en RTIC), schaarste in tijd en capaciteit en de beperkte intrinsieke motivatie in de breedte op de afdelingen om met online media monitoring aan de gang te gaan ('het is een proef, straks hebben we een andere tool en dan zou ik nu tijd investeren'). Daarnaast zijn er een paar cruciale functionele eisen vanuit de werkwijzen waaraan OBI4wan niet voldoet en die daarom breed gebruik van de online media monitor in de weg zit (gebruiksgemak bij RTIC en [REDACTED]).

Het heeft in de tweede helft van 2014 relatief veel energie gekost om in deze context de volgende stappen in het operationeel gebruik van de online media monitor te zetten.

Echter, het gebruik was wel intensiever. Na de kennismaking en bewustwording tijdens de eerste proef, en door gebruik van andere online media instrumenten, waren de collega's veel beter in staat om de eisen ten aanzien van de online media monitor, de eigen werkwijze en de samenwerking tussen afdelingen te benoemen. En dat leidt logischerwijs tot kritische geluiden omdat de mogelijkheden en de onmogelijkheden beter zijn getest

Ook de eenheid is in zowel de leiding als in het middenmanagement nu veel bewuster ten aanzien van de betekenis van online media voor de eigen processen. De waarde van het aanvullende beeld vanuit online media is bekend en de collega's zijn zich bewust van de impact op de werkwijzen. En daarin loopt de eenheid landelijk voorop, maken wij op uit gesprekken met de projectleider SMPP.

Samengevat is ontwikkeling per proces:

1. *Intake & Service* is verder in de organisatie van webcare op alle districtaccounts (het wordt onderdeel van PRIO3-dienst), het benoemen van bijbehorende organisatievragen en de uitbreiding van het aantal webcaremedewerkers;
2. [REDACTED]
3. *RTIC*: de online media monitor wordt vooral door enkele collega's gebruikt; bij het RTIC zijn ze het verst in het formuleren van gewenste functionaliteiten en de beoogde werkwijze; het gebruik van andere online media instrumenten (Coosto) helpt daarbij; doordat andere instrumenten gebruiksvriendelijker zijn en doordat de collega's van het RTIC ook in die andere instrumenten zijn getraind, worden die instrumenten meer gebruikt;
4. *Infodesk*: het gebruik van de online media monitor is toegenomen, vooral door enkele collega's die meer berichten lezen; het hangt echter nog wel af van enkele personen;
5. *Communicatie*: naast de beschikbaarheid van de landelijk geselecteerde online media monitor BuzzCapture wordt OBI4wan nog steeds gebruikt voor het lezen van berichten; de collega's van Communicatie gebruiken van beide instrumenten nog te weinig functionaliteiten (uitnutten); ook zijn de collega's nog niet toe aan de toepassingen als issue-analyses, reputatie-analyses, oefenen in het maken van omgevingsanalyses van bestaande incidenten met Tijdreizen enzovoort.

2 Persvoorlichting en online media monitoring

2.1 Persvoorlichting wil grip op de online berichten

De afdeling Persvoorlichting wil grip op de online berichtgeving over de politie-eenheid Zeeland - West-Brabant. Voorheen scanden woordvoerders individuele nieuwssites en monitorde zij sociale media via Tweetdeck. Inmiddels werkt de afdeling voor de omgevingsbeelden met BuzzCapture en met OBI4wan met meerdere dashboards waarin alle berichten worden gevangen, verdeeld en verwerkt. Het gaat momenteel om de volgende activiteiten van persvoorlichting:

- behandelen van de webcare op de mentions van de districtsaccounts Hart van Brabant, De Baronie, en Markiezaten; webcare op account Zeeland wordt als proef verzorgd door I&S;
- nalopen van berichten die 70 twitterende wijkagenten hebben verstuurd, om te kijken of extra begeleiding noodzakelijk is;
- monitoren van de berichten op nieuwssites rond de reputatie van de politie-eenheid Zeeland - West-Brabant voor een goede inschatting van mogelijke persvragen of de noodzakelijkheid van een interventie op de berichtgeving.

Iedere ochtend is één woordvoerder verantwoordelijk voor het aanleveren van een rapport met daarin de berichten die besproken worden in de overdracht. In geval van grote calamiteit schaalde de afdeling op naar een zogenaamd Eenheids Crisis Communicatie Team. Op dat moment wordt er een medewerker vrijgemaakt die verantwoordelijk is voor omgevingsanalyse en mediawatching. Daarbij gebruikt persvoorlichting diverse tools, waaronder OBI4wan, Buzzcapture en Tweetdeck.

Op de kamer van de mediadesk hangt een grote televisie aan de wand, bestemd voor actuele nieuwsuitzendingen en teletekst. Deze televisie is als tweede monitor aan een computer verbonden die in een narrowcast continu online media berichten toont. Enerzijds om woordvoerders direct te kunnen laten schakelen op trending topics en omgevingsnieuws. Anderzijds om de woordvoerders sensitiever te maken op online media monitoring.

Aangezien de politie de aanbesteding van een tool voor de afdeling Communicatie afrondde in de zomer van 2014 lag de nadruk bij de verlengde proef meer op de operationele politieprocessen en de afdeling I&S dan op de communicatieprocessen bij de afdeling Communicatie.

2.2 Persvoorlichting wil snel een omgevingsbeeld bij (mono)calamiteiten

Wanneer een (mono)calamiteit zich voordoet waarbij de aanwezigheid van een woordvoerder gewenst is, zijn er aanvullende behoeften. Het doel is om snel een omgevingsbeeld van de calamiteit te krijgen. Bovendien hebben de woordvoerders graag snel in beeld wat eventuele persvragen zijn of welke vragen burgers stellen over de betreffende calamiteit. Daarop formuleren de woordvoerders handelingsperspectieven. De inzet van online media monitoring brengt enkele organisatievragen:

- gaat de woordvoerder op locatie alleen monitoren of ook berichten beantwoorden?;
- hoe ondervang je de periode waarin de woordvoerder onderweg is naar de calamiteit en het monitoren daardoor even stil komt te liggen?;
- is bij (mono)calamiteiten een 'informatie-assistent' gewenst die vanaf kantoor de woordvoerder ter plaatse kan ondersteunen?

Persvoorlichting zoekt nog naar de momenten waarop monitoren bij calamiteiten loont. In geval van brand ligt de verantwoordelijkheid bij de brandweer of veiligheidsregio, maar bij een wegafzetting wegens een dodelijk ongeval moet men een inschatting maken of monitoren van toegevoegde waarde is. Binnen de proef is dat nog niet getoetst.

Het overzicht over de werkvoorraad voor webcare vertroebelt door het gebruik van meerdere tools naast elkaar. De afdeling I&S gebruikt OBI4wan, maar Woordvoering gebruikt daarnaast ook Buzzcapture, Tweetdeck en de Twitter-app. Woordvoering ziet hierin een afbreukrisico. Het overzicht over de werkvoorraad en mogelijkheid van toekenning van berichten voor webcare is te ondervangen door het gebruik van dezelfde online media monitor door beide afdelingen.

2.3 Basisfunctionaliteiten OBI4wan voorzien in de behoeften persvoorlichting

De woordvoerders kunnen uit de voeten met OBI4wan. De online media monitor helpt de medewerkers bij het realiseren van de geformuleerde behoeften, maar vraagt voor de toekomst op enkele punten om doorontwikkeling. Een aantal functionaliteiten voegde OBI4wan al tijdens de proef toe..

| beschikbare relevante functionaliteiten | tijdens de proef toegevoegd | nog gewenst |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • overzicht op de werkvoorraad • zelf notities en markeringen (tags) toevoegen, bijvoorbeeld bij omgevingsanalyses • mogelijkheid om berichten binnen de tool aan collega's toe te wijzen • iPhone- & iPad-app voor verwerken van berichten helpt bij werken op locatie • visualisaties van volumes, gerelateerde topics, sentiment, influencers en gespreklocaties vertellen het online verhaal • rapportage over eigen campagnes en online activiteit wijkagenten | <ul style="list-style-type: none"> • foto's bij berichten zijn binnen de monitor zichtbaar • zoeken op geo-locatie • groter volume facebookberichten • rolafhankelijke zoekopdrachten, werkprofielen en rapporten • meerdere bronnen als Instagram, Google+, Pinterest • geprinte media via Lexisnexis (maakt de eenheid Zeeland-West-Brabant geen gebruik van) • radio & televisiefragmenten (maakt de eenheid Zeeland-West-Brabant geen gebruik van) • koppelen van eigen Whatsapp (maakt de eenheid Zeeland-West-Brabant geen gebruik van) • mailfunctie om meerdere berichten tegelijkertijd te kunnen versturen • naspelen calamiteiten voor crisisoefeningen | <ul style="list-style-type: none"> • rolafhankelijke afhandeling van berichten; één online bericht wordt vaak door meerdere afdelingen behandeld • nested search: delen van zoekopdrachten makkelijk kunnen hergebruiken |

2.4 Aanvullende werkafspraken binnen en buiten de afdeling zijn wenselijk

Tijdens het monitoren blijft het relevant en noodzakelijk om toch alle berichten te scannen op inhoud, relevantie en sentiment. Uit de proef blijkt:

1. het gebruik van een stand-alone computer is wenselijk tijdens het monitoren; het gebruik van IRN-computers is niet vereist, omdat men niet werkt met gevoelige opsporingsinformatie;
2. het is wenselijk dat I&S de webcare op twitterberichten voor alle vier de districtaccounts verzorgt, dat persvoorlichters kunnen blijven meekijken in de berichtenstroom; en dan graag vanuit één systeem waar nu OBI4wan, Buzzcapture, Tweetdeck en de Twitter-app voor iPad nog naast elkaar worden gebruikt;
3. de affiniteit met sociale media en de handigheid met de online media monitor verschilt sterk per collega;
4. het loslaten van handelingen en afspraken over de tone-of-voice vraagt aandacht en vertrouwen wanneer I&S webcaretaken van de persvoorlichters gaat overnemen;

5. over het nut van omgevingsanalyses is geen discussie, wel over de organisatie en frequentie daarvan; hier liggen samenwerkingskansen met het Real Time Intelligence Center (de RTIC) en de Infodesk;
6. online media monitoring vraagt om een aanvulling van de functieomschrijving en het takenpakket van de persvoorlichter;
7. verder is er behoefte aan nadere training van OBI4wan:
 - a. monitoren bij calamiteiten (hoe snel een scan te maken);
 - b. uitdiepen van het maken van een omgevingsanalyse, bijvoorbeeld vastlegging van onderwerpen met langere doorlooptijd;
 - c. analyseren van degene(n) die berichten posten op social media (wel belangrijke actor);
 - d. toekennen sentimenten;
8. het inregelen van een workflow zodat de afdeling Communicatie kan meekijken voordat een I&S-collega een reactie verstuurt, is zeker in de opstartfase handig, maar leidt tot de vertraging in de reactiesnelheid die bij urgente berichten zelfs in potentie schadelijk is; daarover zijn goede afspraken tussen beide afdelingen van belang!
9. dat de afdeling Communicatie nog niet toe is aan de volgende stappen met de online media monitor zoals het invullen van issue- en reputatiemanagement en het oefenen met bijvoorbeeld crisissituaties.

2.5 Case 'meisje uit Hulst': winst door pro-actief werken en samenwerking met andere afdelingen

Hoewel de volumes van twitterberichten op de districtaccounts klein zijn, verlicht I&S door webcare het takenpakket van de persvoorlichter. Daarnaast kan het ook het werkproces van medewerkers van andere afdelingen bevorderen. Wordvoerder ██████████ schetst een voorbeeld uit de praktijk:

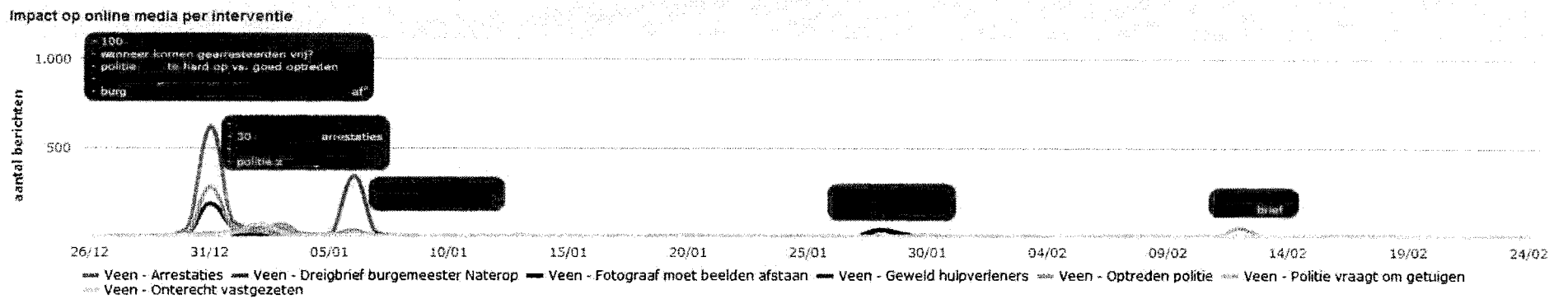
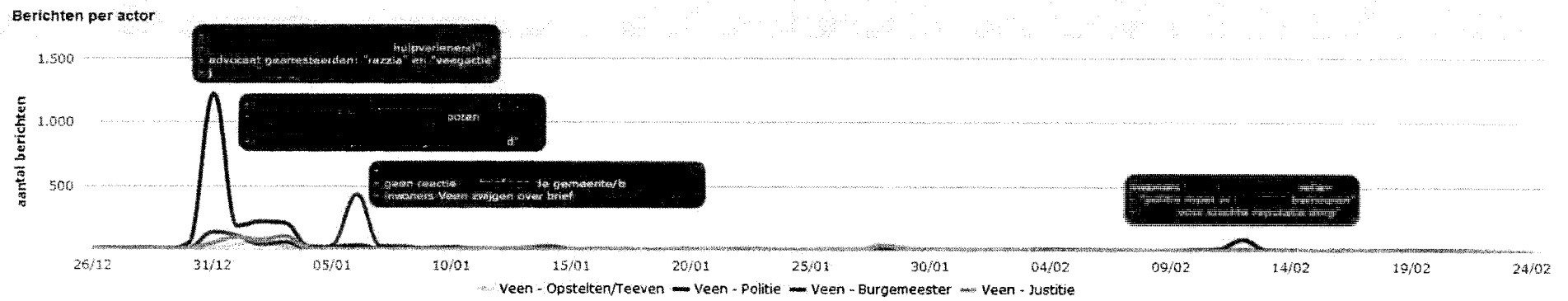
"Bij de scan met OBI4wan op dinsdag 28 januari 2014 om 08.30 uur kwamen diverse berichten voorbij over een ernstige mishandeling in Hulst. Op GeenStijl.nl was de avond daarvoor rond 23.00 uur een filmpje geplaatst over een 'kopschopster uit Hulst.' Het filmpje betrof een mishandeling van een schoolmeisje door een medescholiere. Het slachtoffer werd tegen haar hoofd getrapt, terwijl ze op de grond lag. Het filmpje was vele malen gedeeld. Ook waren er veel reacties op het filmpje. In diverse tweets werd zelfs de naam van de verdachte, de locatie en de bewuste school genoemd.

De dienstdoende woordvoerder schakelde direct met de recherche afdeling. De zaak was hier wel al bekend en men was al bezig met het onderzoek. Door de scan van OBI4wan kwam het onderzoek wel in een stroomversnelling: de recherche wist nu in welke hoek ze moest zoeken. Bijkomend voordeel was dat de woordvoerder al in een vroegtijdig stadium op de hoogte was van iets dat later op de dag een (kleine) mediahype werd. Kortom, we waren voorbereid, zowel recherche als de woordvoerder.

Het is niet zo dat deze zaak dankzij OBI4wan werd opgelost. Onder mediadruk kwam de verdachte namelijk zichzelf in de ochtend al melden bij de politie. Bovendien zagen we dat ze op haar eigen facebook-account al een 'sorry-filmpje' had geplaatst. Wat wel prettig was: we konden de recherche snel op het goede spoor zetten; en we waren voorbereid en konden pro-actief aan de slag."

Het voorbeeld van het 'meisje uit Hulst' laat de potentie in samenwerking tussen verschillende afdelingen zien. Anders was het tijdens en na de onrust in Veen. Daar was het mediabeeld diverser en dynamischer. Burgers, advocaten, politici, politie en justitie mengden zich in het gesprek. De visualisatie van afbeeldingen 2 en 3, gemaakt met OBI4wan, brengen orde aan in het mediabeeld dat zorgt voor een gevoel van grip.

PG



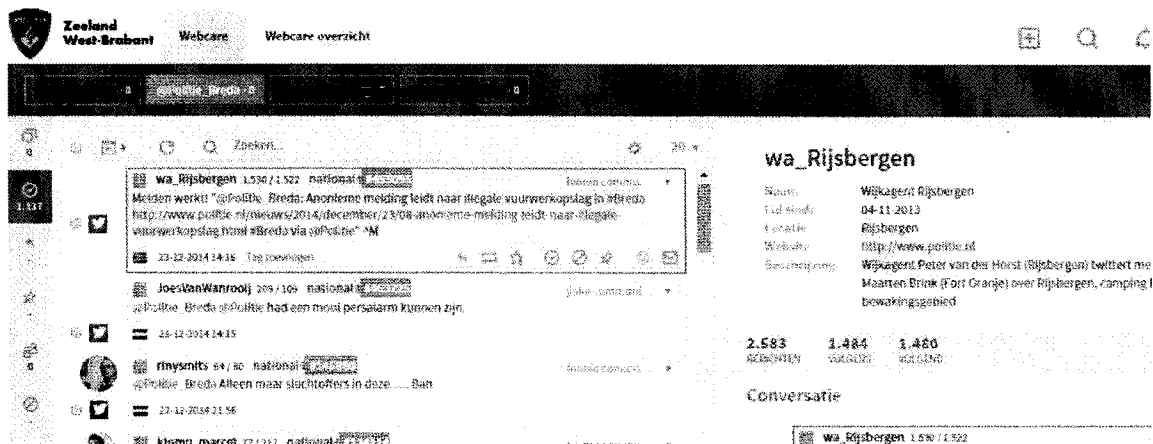
Afbeeldingen 2 & 3. Duiding van mediabeeld onrust in Veen

3 Intake & Servicecenter (I&S) en webcare

3.1 Webcare landt gefaseerd bij I&S

De politie-eenheid Zeeland - West-Brabant zette voorafgaand aan de proef de eerste stappen met online media monitoring. I&S district Zeeland beantwoordde al vragen via Twitter, maar gebruikte daarvoor nog geen online media monitor. Persvoorlichting beheerde de overige drie districtaccounts. Inmiddels is ongeveer 35% van de I&S-collega's (alle districten zijn vertegenwoordigd) getraind en geautoriseerd voor het gebruik van de online media monitor.

Zowel de afdeling Communicatie als I&S zien webcare op alle districtaccounts als een taak die past bij I&S omdat het in de meeste gevallen gaat om de afhandeling van servicevragen. De reorganisatie van de eenheid, de implementatie van een nieuwe telefooncentrale en aansluiting van de benodigde computers vertraagde de afgelopen periode in sterke mate het ontwikkelingsproces van de organisatie van webcare bij I&S. Tijdens de proef verwerkte de afdeling Communicatie nog de meeste berichten voor de Twitteraccounts van de districten Hart van Brabant, De Baronie en Markiezaten. Pro-actief de interactie aangaan en reageren op klachten voor imagoverbetering is eveneens een wens van I&S. Omgevingsbeelden met rapportages worden nog niet gemaakt, maar enkele enthousiaste collega's geven aan dat ze daar graag mee aan de slag gaan.



Afbeelding 4. Overzicht van het dashboard voor I&S

3.2 Webcaredienst is onderdeel van de districtsonafhankelijke PRIO 3-dienst

De collega's van het district Zeeland gebruiken de monitor al enkele weken en ook de overige districten startten in week 50 met het gebruik daarvan. De webcaredienst is onderdeel van de districtsonafhankelijke PRIO 3-dienst waaronder ook de korpsmail en de decentrale meldingen in het meldkamersysteem vallen. De proef en voorbereidende, organisatorische activiteiten van I&S leveren de volgende inzichten op:

- webcare is een dagelijkse taak;
- de volumes van twitterberichten voor de districtaccounts zijn nog laag en zijn daardoor makkelijk te verwerken;
- I&S vindt zicht op de werkvoorraad en de beantwoorde berichten belangrijk;
- I&S beantwoordt vragen via Twitter, de persvoorlichting is verantwoordelijk voor het uitsturen van eigen berichten en retweets;
- de coördinator I&S vindt rapportages van webcare-activiteiten handig;
- de meeste collega's zijn bewust van de waarde van sociale media voor politieprocessen, maar het openbare en beknopte karakter van Twitter is voor sommigen nog eng; onder enkele collega's heerst nog wat koudwatervrees door de beperkte hoeveelheid relevante berichten en 'harde taal';

- werken in dezelfde omgeving als de afdeling Communicatie is gewenst zodat I&S complexe vragen direct aan persvoorlichters kan toekennen en beide afdelingen overzicht hebben over de verwerking van berichten.

De afdeling zette voorbereidende stappen op weg naar een geschikte werkwijze en inbedding van social media:

- de webcaredienst is samengevoegd met de districtsonafhankelijke PRIO 3-dienst;
- de dashboards voor het werk zijn ingericht;
- collega's hebben kunnen oefenen en hebben een beeld kunnen krijgen van de werkzaamheden.

3.3 OBI4wan voldoet voor I&S

Een online media monitor voor I&S is erg gewenst, omdat collega's op meerdere locaties werken, met meerdere accounts en met (in de toekomst mogelijk) 200 medewerkers. De monitor moet een heldere workflow en overzicht op werkzaamheden ondersteunen. Uit de proef blijkt dat OBI4wan de benodigde functionaliteiten voor webcare in zich heeft. Voor de toekomst heeft I&S nog enkele wensen voor het gebruik van een online media monitor die het werkproces verder makkelijker maakt.

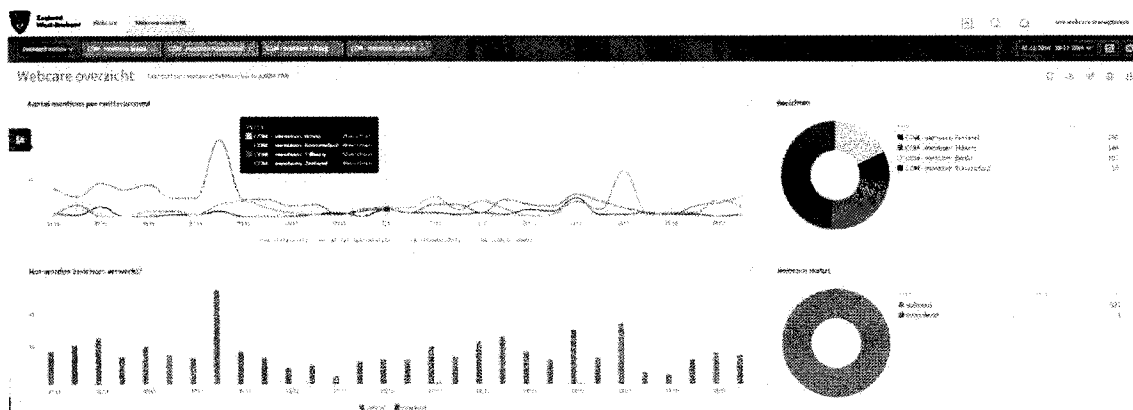
| gebruikte functionaliteiten | relevante toevoegingen tijdens de proef | nog gewenst |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • overzicht over de werkvoorraad • voltooien, beantwoorden en doorsturen van berichten • mogelijkheid om berichten binnen de tool aan collega's toe te wijzen en te versturen • rapportage over webcare-activiteiten door de coördinator I&S | <ul style="list-style-type: none"> • standaard antwoorden instellen • workflows instellen zodat collega's voor verzending reacties ter controle kunnen voorleggen aan een teamleider • multi-actie 'mail bericht': tegelijkertijd meerdere berichten doormailen • DM conversatie Twitter in beeld • zichtbaarheid 'eerdere berichten' of er al ooit eerder conversatie heeft plaatsgevonden • rolafhankelijke zoekopdrachten en webcareprofielen | <ul style="list-style-type: none"> • rolafhankelijke chatfunctie voor communicatie tussen I&S-collega's • rolafhankelijke afhandeling van berichten; één online bericht wordt vaak door meerdere afdelingen behandeld • notificatiesignaal bij nieuwe binnengekomen berichten (alert via SMS of mail wel aanwezig) |

OBI4wan bevat meer functionaliteiten dan het werkproces van I&S vraagt. Analyse- en campagnefunctionaliteiten zijn voor I&S daarom uitgeschakeld. Ook formuleert I&S zelf (nog) geen zoekopdrachten. Het aansluiten van collega's op OBI4wan vraagt geen specifieke technische kennis. Met één middag trainen kunnen zij met de basisfunctionaliteiten aan de slag. Wel is voorafgaand daaraan een basiscursus Twitter/sociale media noodzakelijk om gevoel te krijgen bij het jargon, de technische aspecten en potentiële impact. Heldere werkafspraken blijven noodzakelijk.

Enkele functionaliteiten vragen om een bijbehorende werkwijze of doorontwikkeling van reeds aanwezige functies:

- *uitbreiding van de alertfunctie*: nu is deze beschikbaar per mail of sms; een notificatiemail naar de korpsmail is mogelijk, maar is ongewenst omdat I&S de werkafpraak hanteert dat collega's de korpsmail minimaal één keer per twee uur uitlezen, terwijl zij webcare continu uitlezen; aangezien een apart scherm beschikbaar is heeft een geluidsignaal of optisch zichtbaardere notificatie binnen monitor de sterke voorkeur;
- *standaard antwoorden*: technisch mogelijk, maar voorbereiding door I&S is nodig voor het opstellen van deze 'antwoordbibliotheek';

- *workflows* waarmee collega's hun reactie voorstellen aan teamleiders zijn wenselijk voor het bevorderen van zelfvertrouwen om te reageren op vragen; de uitdaging is dat de reactiesnelheid verlaagt wanneer teamleiders reacties moeten goedkeuren.



Figuur 5. Overzicht over managementrapport webcare I&S

3.4 Wel aanvullende werk- en organisatieafspraken nodig

De online media monitor neemt het werk van medewerkers niet uit handen, het is een instrument om de online dienstverlening te verbeteren en efficiency te vergroten. De proef levert inzichten in werkervaringen, gewenste afspraken en organisatievragen:

1. wanneer I&S webcaretaken van woordvoerders gaat overnemen, zullen woordvoerders handelingen moeten durven loslaten (vertrouwen) en zullen zij samen afspraken moeten maken over de tone-of-voice aandacht (structuur);
2. de coördinator I&S heeft een grote aansturende rol in de organisatie van webcare; daarna kunnen collega's prima zelfstandig aan de slag;
3. sommige collega's ervaren online media monitoring als iets 'dat erbij komt' met angst voor een hogere werkdruk; het advies is om het als extra dienstverleningskanaal te organiseren, dus inclusief servicenormen, bezetting en besturing; we moedigen de collega's ook aan het eerst zelf eens te ervaren om zo te zien dat het wel meevalt;
4. proces en organisatie van telefonische dienstverlening I&S zijn in essentie identiek aan benodigde proces en organisatie van webcare;
5. I&S kan webcare uitbreiden door naast het beantwoorden van vragen gericht aan de politie ook pro-actief de interactie met burgers aan te gaan en te reageren op klachten voor imagoverbetering; dit vraagt wel nadere afstemming (ook met de afdeling Communicatie) over verantwoordelijkheden, taken en het gewenste resultaat;
6. door de combinatie van het (op dit moment nog) lage volume van ontvangen berichten en de noodzaak van een snelle afhandeling van de melding ontstaat een organisatorisch dilemma; webcare als onderdeel van een dienst met twee andere werkzaamheden leidt de aandacht af van nieuwe berichten; hierdoor wordt er regelmatig niet op een bericht gereageerd; anderzijds is het aantal berichten nog te laag voor een volledige dienst (zie voorbeeld 1);
7. over het grijze gebied tussen wat een vraag is voor I&S of voor de afdeling Communicatie zijn betere werkafspraken nodig (zie voorbeeld 2).

Wellicht is dit een mooie opgave voor het vervolg van het gebruik van de online media monitor bij I&S!

3.5 Voorbeelden laten de noodzaak van werkafspraken zien

De toegevoegde waarde van de online media monitor en de daarbij behorende organisatie is vooral te zien in het werkproces:

- de overdracht van eigenaarschap van webcare naar I&S levert woordvoerders tijds winst op; zij kijken weliswaar mee, maar I&S kan de meeste vragen prima behandelen;
- I&S-collega's hebben overzicht over de werkvoorraad die nog openstaat; dit vergemakkelijkt de overdracht bij wisselende diensten;
- de coördinator I&S kan het management gemakkelijk informeren over resultaten, werkproces en ontwikkeling van webcare.

Hoewel de afdeling I&S op dit moment nog werkt aan een robuuste organisatie en soepel werkproces kan het al wel concrete voorbeelden bij bovenstaande beelden aanwijzen waarover in de toekomst werkafspraken gemaakt moeten worden:

Voorbeeld 1: grijs gebied I&S en Communicatie

Hoewel de afdeling Communicatie het eerste bericht verstuurt, kan I&S de reactie ook beantwoorden, maar de vraag is of dat gewenst is aangezien het een reactie is op een tweet van de afdeling Communicatie. In dit geval reageerde de afdeling Communicatie.

The screenshot shows a Twitter thread. At the top, a tweet from **Politie_Zeeland** (30,308 / 69) is visible, dated 05-11-2014 13:10. The text of the tweet is: "Afgelopen nacht twee 19-jarige jongens kort na woninginbraak in Axel aangehouden. Zitten nog vast. <http://goo.gl/WTnbzP>". Below this, a user (profile picture obscured) replies at 05-11-2014 14:15: "@Politie_Zeeland tsja en Nederlands is ook niet zo eenvoudig.# Pieter Breughelstraat". A second tweet from **Politie_Zeeland** (30,310 / 69) follows at 05-11-2014 15:59, replying to the user: "Het is toch echt Pieter Bruegelstraat." Each tweet has a link to "open in webcare".

Voorbeeld 2: te laat gezien en dus niet meer gereageerd

In onderstaand voorbeeld is het account van de politie Zeeland onderdeel van een gesprek tussen de gemeente Middelburg en een burger. De afdeling I&S zag de discussie pas laat aangezien de focus even op andere werkzaamheden lag. Het bericht beoordeelde een collega enkele uren daarna als 'voltooid', terwijl een reactie van het politie-account (bijvoorbeeld "we hebben uw melding gezien en genoteerd") op zijn plaats was.

The screenshot shows a Twitter thread. It starts with a tweet from **Gem_Middelburg** (4,758 / 868) dated 09-12-2014 13:11. The text is: "In dit artikel staan de nieuwe situatie en de bijbehorende regels toegelicht. http://www.middelburg.nl/inwoners/Verkeer_en_vervoer/Projecten_verkeer_en_verkeersveiligheid/Herinrichting_Kaaienroute". A user (profile picture obscured) replies at 09-12-2014 13:17: "@Gem_Middelburg Dank. Ik wil opmerken dat de fietsers (en niet alleen de scholieren!) massaal de voorrangsregels negeren. Erg gevaarlijk.1/2". Another user (profile picture obscured) replies at 09-12-2014 13:17: "@Gem_Middelburg 2/2 En dan met name op het kruispunt BlauweDijk / Stationsstraat.". A tweet from **Gem_Middelburg** (4,758 / 868) follows at 09-12-2014 13:27: "De kruispunten die u opnoemt, waaronder Blauwedijk/ Stationsstraat, zijn inderdaad gelijkwaardige kruispunten.". A final user (profile picture obscured) replies at 09-12-2014 13:35: "@Gem_Middelburg Dan kan ik alleen maar hopen dat de @Politie_Zeeland daar binnenkort wat meer toezicht zal gaan houden." Each tweet has a link to "open in webcare".

4

[Redacted text block]

4.1

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

PG

[Redacted text block]

4.2

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

4.3 [Redacted]

[Redacted]

| beschikbare relevante functionaliteiten | Toevoeging tijdens proef | nog gewenst |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• [Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted] | <ul style="list-style-type: none">• [Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted] | <ul style="list-style-type: none">• [Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted][Redacted] |

[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

4.4 [Redacted section header]

[Redacted text block]

PG

- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]

[Redacted section header]

- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]

PG

1 [Redacted footnote]

5 Infodesk en online media analyses

5.1 Online media zijn onderdeel van bronnenpakket van Infodesk

De Infodesk is servicepunt voor informatieverzoeken van verschillende afdelingen binnen de politie-eenheid Zeeland - West-Brabant. Middels een intake wordt het verzoek uitgezet en uitgevoerd. Het scannen van online media kan een verzoek op zichzelf zijn, maar ook een van de methodes om een vraag te kunnen behandelen. Daarvoor werden al (beperkt beschikbare) IRN-computers gebruikt. Inmiddels heeft de Infodesk de beschikking over voldoende IRN-computers.

In veel gevallen hebben de verzoeken tot ondersteuning net als bij RTIC betrekking op een incident, locatie of persoon. Al voor de proef werden online media met regelmaat geraadpleegd voor het verrijken van informatie. De monitor gebruiken collega's vooral voor openbare orde, handhaving en strafrechtelijke onderzoeken (evenementen/demonstraties, opsporingsvragen, dreigingsinschatting, mensenhandel, enzovoort). Zaken waarbij online media voor de Infodesk van toegevoegde waarde is, zijn onder andere:

- inzicht krijgen in netwerken van personen;
- kennisbron voor interesses, bewegingen en sentimenten rond personen voor omgevingsbeelden bij een incident;
- meten van impact van een specifiek incident;
- regie voeren op thema's (motorclubs, overvallen, inbraken, enzovoort).

De meeste collega's gebruiken OBI4wan weleens, maar het intensief gebruik ligt vooral bij de collega's die het meeste affiniteit met de sociale media en de monitor hebben. Kennis van en ervaring met sociale media en internet groeit, maar is bij veel collega's (nog) beperkt. Daar tegenover staat dat verzoeken aan de Infodesk over online media vaak erg ruim zijn: "wil je de sociale media voor me scannen?". De Infodesk stelt daarop steeds specifiekere vragen bij de intake van een sociale media monitoringsverzoek zodat men de zoekvraag scherper weg kan zetten. Ook gebruikt men bij het opstellen van zoekopdrachten de specialistische kennis van collega's die het verzoek indienen aangezien zij vaak meer kennis hebben van de context van het incident of betrokken personen.

5.2 OBI4wan voldoet in de basis aan de behoeften van de Infodesk

In de basis lijkt OBI4wan aan de behoeften van de Infodesk te voldoen. OBI4wan wordt gebruikt voor het scannen van berichten bij specifieke verzoeken. De rapporten geven de collega's daarnaast instrumenten om zoekresultaten te visualiseren. Tot op heden kunnen we wel een onderverdeling maken van beschikbare en gewenste functionaliteiten.

| beschikbare relevante functionaliteiten | relevante toevoegingen tijdens de proef | gevraagde functionaliteiten |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • zoekopdrachten formuleren en verwerken • direct overzicht over de werkvoorraad bij regie op thema's • mail- en exportfuncties voor berichten • visualisatie van trends, impact en gerelateerde topics • exporteren van berichten • snelzoekfunctie • alertfunctie op fenomenen • tegelijk aan meerdere dossiers kunnen werken | <ul style="list-style-type: none"> • zichtbaarheid van meegestuurde foto's online berichten binnen de monitor • zoeken op geo-locatie • groter volume facebookberichten • rolafhankelijke en af te schermen zoekopdrachten, werkprofielen en rapporten • koppeling van nieuwe bronnen: Blendle, Google+, Instagram en Pinterest • zelf nieuwe facebookpagina's toevoegen • uitbreiding zoekmogelijkheden (bijvoorbeeld hoofdletter-ongevoelig zoeken) | <ul style="list-style-type: none"> • rolafhankelijke afhandeling van berichten zodat deze ook afgeschermd kunnen worden; één online bericht wordt vaak door meerdere afdelingen behandeld • nested search • non-clickable links • uitbreiding hulpfuncties • toevoegen meerdere bronnen (facebookprofielen, YouTube) • uitbreiding exportmogelijkheden berichten • persoonsgericht zoeken en netwerkvisualisaties |

Ondanks het feit dat veel functionaliteiten voor de Infodesk beschikbaar zijn, houden vooral organisatorische aspecten een gedeelde werkwijze tegen. Bijvoorbeeld tijdsgebrek om te investeren in kennis en ervaring en onduidelijkheid over welke tool uiteindelijk gebruikt gaat worden. Collega's gebruiken vooral de functies om berichten te lezen, want ze vinden de werkoverdracht in OBI4wan handig. Rapporten gebruiken collega's nog weinig, maar daarin ziet de Infodesk wel mogelijkheden voor de toekomst. De Infodesk kan nog slagen maken in de ontwikkeling van een gezamenlijke werkwijze. Meer oefening en training met de monitor kan ook meerdere mogelijkheden van de monitor laten zien. OBI4wan kan daarbij helpen door slagen te maken met een intuïtievare interface.

5.3 Keuzes over verantwoordelijkheden online media monitoring door Infodesk zijn gewenst

De Infodesk is het logische loket voor informatieverzoeken en het monitoren van trends. Daarom constateren collega's van de deelprojecten voetbal, RTIC en zelfs communicatie kansen voor samenwerking of zien overlap in werkzaamheden:

- RTIC heeft de dashboards voor de regie op thema's ingericht, maar het monitoren van de thema's is een taak van de Infodesk; door tijds- en capaciteitsgebrek schiet de regie op thema's er geregeld bij in;
- samenwerking met de afdeling RTIC is handig en gaat goed; er zijn stappen te zetten in een betere uitwisseling van opgestelde zoekvragen;
- voor het monitoren van voetbalclubs en wedstrijden is een informatiespecialist nodig die de context kent van de betreffende clubs; de voetbalcoördinatoren zijn van mening dat deze taak bij de Infodesk hoort te liggen; de Infodesk kan bijvoorbeeld opgehaalde beelden uit open bronnen ook checken met gesloten bronnen; de Infodesk monitort alleen voetbalwedstrijden wanneer er aanwijzingen zijn voor incidenten, voor continue monitoring (zeker in de avonden en in het weekend) is volgens de Infodesk niet genoeg capaciteit beschikbaar;
- de woordvoerders zijn bij calamiteiten gebaat bij een omgevingsanalyse waar ook online media onderdeel van zijn; mogelijk kan de Infodesk met haar analysekracht bijspringen;
- samenwerken met de afdeling Communicatie in één omgeving is niet handig aangezien zij vaak eerder monitoren op dezelfde berichten maar met een ander perspectief en doel; zij verwerken vervolgens berichten die ook de Infodesk graag nog voor hun werkproces ziet;
- mogelijk kunnen ook taken bij de Regionale Informatie Dienst (RID) landen aangezien zij hun bronnen en opsporingstraject niet hoeven te overleggen; dat laatste vraagt veel tijd van de Infodesk-collega's.

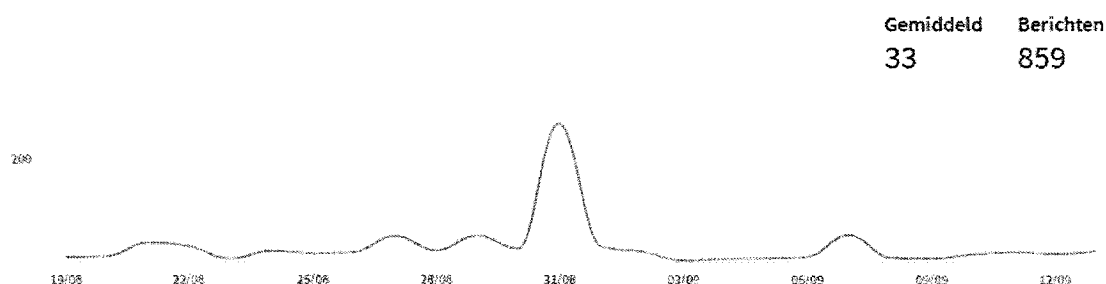
Naast de eenheidsbrede organisatievragen constateert de Infodesk ook binnen de eigen afdeling uitdagingen en inzichten:

1. onder collega's bestaat veel verschil in affiniteit en ervaring met online media monitoring; daarom verschilt het resultaat na de verwerking van informatieverzoeken voor sociale media nog sterk per collega;
2. de Infodesk heeft een beperkte capaciteit aan collega's; hoewel collega's de noodzaak van online media monitoring erkennen, leeft bij enkelen het idee dat 'dit er ook nog bij komt';
3. het is lastig om collega's die meer oefening nodig hebben te motiveren om te werken met de online media monitor; tegelijkertijd houdt te weinig oefening met de monitor collega's tegen om ermee te gaan werken; als reden voor de geringe verdieping wijzen collega's op 'te weinig tijd om te oefenen' en onduidelijkheid over welke tool aanbesteed gaat worden waardoor zij twijfelen of hun tijdsinvestering in een tool het op lange termijn waard is; hoewel het aantal sociale mediaverzoeken voor de Infodesk toeneemt is het aantal verzoeken per collega nog klein doordat deze over alle collega's worden verdeeld;
4. de Infodesk gebruikt de monitor om een kant-en-klaar sfeerbeeld van een incident op te leveren waarmee collega's van andere afdelingen aan de slag kunnen; bij de zoektocht naar facebookprofielen van personen bevragen collega's vooral de originele bronnen aangezien deze data niet door de monitor opgehaald mogen worden;
5. de Infodesk monitort vooral op openbare orde, handhaving en strafrechtelijke onderzoeken; lastig is dat veel van deze incidenten in het weekend om monitoring vragen (bijvoorbeeld voetbalwedstrijden), terwijl de bezetting dan erg beperkt is (één persoon, exclusief piket);
6. gewenst resultaat uit de monitor hangt sterk samen met de handigheid in het maken van zoekvragen; het formuleren van zoekvragen met de juiste zoekwoorden is voor veel collega's nog lastig; het maken van goede zoekopdrachten vraagt meer oefening bij collega's;
7. de Infodesk heeft behoefte aan de inrichting van een bibliotheek met zoekopdrachten voor vaker voorkomende scenario's zodat collega's bij een monitoringsverzoek enkel nog de locatie of context hoeven toe te voegen; vervolgens zijn afspraken nodig over het beheer op de zoekopdrachten;
8. de optie om zoekopdrachten te 'vergrendelen' is gewenst, zodat collega's niet in elkaars zoekopdrachten gaan werken;
9. de Infodesk maakt veel gebruik van de exportfunctie van berichten, de vraag is welke eisen aan deze screenshots worden gesteld voor bruikbaarheid in een strafdossier;
10. bij de overdracht van een case aan een nieuwe collega's zijn werkafspraken gewenst, zodat de nieuwe collega op de hoogte is van de gehanteerde analysemethode en gemaakte keuzes in zoekopdrachten.

5.4 Voorbeelden: demonstratie Pro Gaza en hoogspanningsmasten Oosterhout

Een voorbeeld waaruit de meerwaarde van een online media monitor bleek waren onder andere de Pro Gaza demonstratie in Breda (gelijktijdig met een wedstrijd van NAC Breda) en de onrust die in Oosterhout ontstond naar aanleiding van de plannen voor de plaatsing van hoogspanningsmasten dichtbij woningen en door een natuurgebied. Beide zaken werden langere tijd gevolgd waardoor werk overgedragen werd aan andere collega's die dankzij de monitor wisten welke berichten al door collega's waren gezien.

Berichten Pro Gaza demonstratie Breda



Afbeelding 4. Ontwikkeling van berichten over de Pro Gaza demonstratie in Breda van 19 augustus tot en met 13 september

6 Real Time Intelligence Center (RTIC) en online media analyses

6.1 Vooral zoeken op incident of persoon als aanvulling op andere informatiestromen

Het RTIC opereert als eerste informatiebron voor de collega's op straat na een melding die binnenkomt op de meldkamer. Daarbij ligt de focus op incident-, locatie- en persoonsgebonden inzichten die via verschillende bronnen worden verzameld voor het 'opplussen' van informatie. Sociale media zijn een van de mogelijke bronnen waaruit de informatiespecialist kan putten. Ook voor de proef werd daar al een beroep op gedaan door het gebruik van schaduwwaccounts op Facebook, Instagram en Twitter. Het werkproces van de RTIC-medewerker voor online media monitoring kenmerkt zich door:

- snel handelen op basis van melding;
- reactief monitoren zonder interactie;
- zoeken naar informatie over incidenten, locatie of personen;
- verifiëren van opgehaalde informatie met politiesystemen;
- vormen van een real time beeld voor het inschatten van impact;
- aandacht hebben voor traceerbaarheid.

De medewerkers van het RTIC worden graag voorzien van een tool die na een eenvoudige en snelle zoekslag de vereiste informatie genereert uit diverse open bronnen van internet en de sociale media. En dat graag zonder meerdere keren te moeten inloggen. Uit de resultaten moet een RTIC-medewerker in één oogopslag een beeld krijgen van het incident en voor hem of haar duidelijk zijn op welke sociale netwerken en sites betrokken personen actief zijn. Collega's monitoren enkel op specifieke thema's zoals woninginbraken, straatroven en overvallen indien een uitzonderlijk incident, zoals een heterdaadsituatie, zich voordoet. Aanvullende monitoring is, tijdens kantooruren, de verantwoordelijkheid van de Infodesk. Buiten kantoor tijden ligt deze taak ook bij het RTIC. Bij het zoeken in sociale media kijkt het RTIC naar de volgende indicatoren:

- verifieerbare informatie zoals geboortedatum, woonplaats;
- netwerk van personen (met wie heeft de persoon contact, vader/moeder/vrienden);
- netwerk van platforms (in welke netwerken is de persoon actief);
- locaties waar personen laatst geweest zijn (bijvoorbeeld bij vermissingen);
- daderindicaties (bijvoorbeeld bij geweldsincidenten);
- potentiële getuigen;
- beeldmateriaal van een incident;
- beeldvorming van de maatschappelijke impact na een grootschalig incident;
- steekproefsgewijs peilen van het sentiment bij een evenement.

Deze opgehaalde inzichten en besproken functionaliteiten in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op de werkpraktijk van het RTIC van het afgelopen jaar. De doorontwikkeling van het RTIC naar dag 2 is buiten beschouwing gelaten.

6.2 Gedeeltelijke dekking van behoeften door OBI4wan, ontwikkelkansen zijn geformuleerd

Tijdens de proef blijkt dat OBI4wan in sommige gevallen goed aansluit bij de werkpraktijk, maar dat er daarnaast ook enkele verbeterpunten zijn. Daarvan zijn er inmiddels al enkele doorgevoerd, maar de online monitor voldoet (nog) niet aan alle eisen die het werkproces van het RTIC stelt:

| aanwezige functionaliteiten | relevante toevoegingen tijdens de proef | gevraagde functionaliteiten |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • zoekopdrachten formuleren en verwerken • direct overzicht op de werkvoorraad • visualisatie van trends, impact en gerelateerde topics • exporteren van berichten • snelzoekfunctie • mailfunctie voor het versturen van berichten • allertfunctie op fenomenen • narrowcasting voor live dashboards | <ul style="list-style-type: none"> • zichtbaarheid van meegestuurd foto's online berichten binnen de monitor • zoeken op geolocatie • groter volume facebookberichten • afschermbare zoekopdrachten en rapporten • verbeterde gebruiksvriendelijkheid door redesign • mailfunctie voor het versturen van meerdere berichten tegelijkertijd • foto's ook zichtbaar in rapporten • toevoeging nieuwe bronnen: Google+, Instagram en Pinterest • uitbreiding zoekmogelijkheden (bijvoorbeeld hoofdletter-ongevoelig zoeken) • instellen bewaartermijnen (indien gewenst) | <ul style="list-style-type: none"> • rolafhankelijke afhandeling van berichten zodat deze ook afgeschermd kunnen worden; één online bericht wordt vaak door meerdere afdelingen behandeld • nested search • optie 'opslaan' en onthouden van snelzoekopdrachten. • non-clickable links • verbetering gebruiksgemak • uitbreiding snelzoekfunctie • templates voor narrowcasting • filtermogelijk op organisaties en personen • toevoeging notitie indien bericht verwijderd is en mogelijkheid om daarop te filteren • toevoegen bronnen (o.a. facebookprofielen en YouTube) • persoonsgericht zoeken • attentiesignaal bij nieuwe berichten in rapporten |

Voor dataminingactiviteiten (bijvoorbeeld zoeken naar persoonsgegevens op sociale media) zoeken de collega's vaak nog in de originele bronnen (Facebook, Instagram, enzovoort). Hoewel OBI4wan niet volledig de behoeften van het RTIC invult, ziet men de potentie van de online media monitor. Vooral het zoeken op geo-locatie is handig voor het opsporen van potentiële ooggetuigen, maar ook daar liggen nog ontwikkelkansen. Door enkelen is de monitor intensief getest, voor het gebruik van alle collega's vraagt de afdeling om doorontwikkeling van de monitor:

- OBI4wan is een tool die sterk is in het borgen van continuïteit bij webcare, monitoring en omgevingsanalyses, terwijl het dynamische werkproces van het RTIC telkens begint bij het ingeven van een nieuwe zoekvraag en ophalen van aanvullende beelden; een zoekvraag bestaat meestal uit een generiek deel (scenario) en een uniek deel (locatie of persoon); het generieke deel kan voorbereid worden en bovendien liggen daar kansen voor samenwerking met andere eenheden;
- de gegenereerde resultaten van OBI4wan zijn niet zo volledig als bij de andere gebruikte online media monitor op het RTIC (Coosto). Vooral bij de bronnen Facebook, YouTube en Instagram zijn de resultaten bij het gebruik van dezelfde zoekopdrachten van Coosto vollediger;
- uitbreiding van de snelzoekfunctie en *nested search* voor het snel kunnen zoeken op scenario's heeft prioriteit; daarop is OBI4wan op dit moment nog niet voldoende ingericht;
- webcareprofielen zijn voor het RTIC minder relevant en zijn dus onzichtbaar gemaakt; wel zijn enkele functies daarbinnen relevant in rapporten en snelzoeken (bijvoorbeeld mailen van berichten, accountinformatie van afzenders en attentiesignaal bij nieuwe berichten); een probleem op dit moment is nog dat het maildomein van politie.nl mails van OBI4wan tegenhoudt, een oplossing lijkt op korte termijn voor handen;
- na het aanmaken van rapporten en zoekopdrachten zijn deze in eerste instantie voor alle afdelingen zichtbaar tenzij de gebruiker ze afschermt per afdeling; het RTIC ziet graag dat de zichtbaarheid standaard is afgeschermd met de mogelijkheid om te delen indien gewenst;
- bewaartermijnen instellen op zoekopdrachten en rapporten: OBI4wan heeft daar ervaring mee in de verzekeringsbranch en kan dat indien gewenst ook voor de politie mogelijk maken;

- het live dashboard (narrowcasting) op een incident dat snel en gemakkelijk met collega's kan worden gedeeld, waaraan meerdere zoekopdrachten gekoppeld kunnen worden en indien nodig stilgezet kan worden;
- filteren op onderscheid tussen personen en organisaties binnen een sociale mediabron;
- gebruik van lijsten en tags is een optie voor de toekomst.

6.3 Aandachtspunten en overwegingen voor het werkproces en overlap met Infodesk

Naast techniek blijft het faciliteren, motiveren en trainen van collega's noodzakelijk om hen met de tool vaardig te maken. Anders daalt de vaardigheid snel gezien de continue werkzaamheden die zij op de frontoffice verrichten. Het monitoren door het RTIC levert inzichten en vragen op die de afdeling verder helpt bij het formulering van de behoeften:

- angst om fouten te maken, houdt inzet van de monitor voor enkele collega's tegen; regelmatige oefening met de monitor is belangrijk voor succesvol gebruik; de noodzaak om collega's mee te nemen in de ontwikkelingen van en motiveren in het zoeken op sociale media als onderdeel van hun werkzaamheden en de oefening in het gebruik van de monitor is blijvend;
- affiniteit met online media monitoring en zoekopdrachten ligt bij het RTIC, maar monitoringstaak van regie op thema's ligt bij de Infodesk;
- het opstellen van zoekvragen met de juiste zoekwoorden is voor veel collega's nog lastig en vraagt om oefening;
- het ingerichte dashboard voor het zoeken op incidentlocatie voor het in beeld brengen van potentiële ooggetuigen is handig; de inrichting van dashboards op scenario's en bijbehorende formats waarmee collega's enkel de periode en locatie van een incident hoeven aan te passen is gewenst en daaraan wordt gewerkt;
- het RTIC kijkt naar het aantal gedeelde berichten of potentieel bereik voor een indicatie van de impact van een incident, maar de kunst is om de opgehaalde resultaten en bevindingen juist te kunnen duiden.

De pilot en het stevige gebruik van de online media monitor en soortgelijke instrumenten leveren ook enkele overwegingen en vragen op:

- overtreedt het RTIC wetgeving ('stelselmatig volgen') wanneer zij lijsten aanmaakt van personen waarop gemonitord kan worden; bestaat daarbinnen onderscheid tussen het volgen van individuele personen en fenomenen (zoals hooliganisme, actiegroepen) waarbij personen onvermijdelijk betrokken zijn?;
- aanleggen van bibliotheken met zoekopdrachten voor vaker voorkomende fenomenen is gewenst, maar wie beheert deze bibliotheken en liggen daarvoor kansen voor een landelijke samenwerking?;
- mag een RTIC-medewerker contact leggen via sociale media wanneer hij over een specifiek incident meer kennis wil vergaren?; hoe verhoudt de veiligheid van ooggetuigen die op online media iets delen zich ten opzichte van de informatiebehoefte politie?;
- Infodesk monitort nadat een informatieverzoek is ingediend, RTIC handelt ook reactief, maar gaat voor een snelle scan; moeten de door RTIC bekeken berichten nogmaals bekeken worden of kan dat efficiënter georganiseerd worden?;
- aan welke eisen moet een sociale mediarapport voldoen om direct onderdeel te zijn van een politierapport? (RTIC heeft voor dit punt dezelfde behoefte als de digitale recherche zoals beschreven in hoofdstuk 4)

6.4 Voorbeelden laten de toegevoegde waarde online media monitoring zien

Om een impressie te geven van de potentiële meerwaarde van online media monitoring voor het werkproces van het RTIC geeft XXXXXXXXXX voorbeelden uit haar eigen werkpraktijk:

Voorbeeld vermissing Claudia Oskam

"Tijdens de vermissingszaak van Claudia Oskam in Zevenbergen - waarbij uiteindelijk sprake bleek te zijn van een kapitaal delict - is OBI4wan getest op diverse mogelijkheden.

De vermissing werd via Facebook verspreid en onder de aandacht gebracht van diverse gebruikers. Het delen van deze vermissing liep in een hoog tempo op, zeker nadat deze informatie ook gedeeld werd op Twitter. Op enig moment heeft iemand deze vermissing onder de aandacht gebracht bij een aantal bekende Nederlanders, die dit bericht vervolgens hebben geretweet aan (minimaal!) zo'n 200.000 volgers.

Hierdoor kreeg deze vermissingszaak landelijke aandacht, hetgeen ook voor de politie een belangrijke informatiebron bleek te zijn bij het opsporen als ook bij de handhaving (denk hierbij aan de oproep van de burgers om mee te gaan zoeken naar de vermiste). Hierop kon door o.a. het RTIC, de opsporing, toezicht en handhaving en communicatie geactiveerd worden."

Nieuwe voorbeelden sinds maart 2014

"Het RTIC heeft ook na maart 2014 de proef bij diverse meldingen Obi4wan ingezet:

- *de vermissing van een minderjarig meisje;*
- *een onnatuurlijke dood;*
- *een ongeval bij een treinstation;*
- *het uitzenden van een mogelijk maatschappelijke onrust veroorzakend televisieprogramma cq interview;*
- *een feest van een motorclub;*
- *een mogelijk project X-achtig feest,*
- *terrorisme-gerelateerde melding;*
- *en de aankomst van de wrakstukken van de MH17.*

Bij al deze meldingen heeft obi4wan bijgedragen aan real time beeldvorming van de maatschappelijke impact van een incident, gezorgd voor real time beeldvorming van de ontwikkeling op sociale media over het desbetreffende incident of gezorgd voor het snel verkrijgen van benodigde real time informatie."

7 Ervaring van de eenheidsleiding (interview)

PG

Tijdens de proef zijn de geïnventariseerde behoeften, kansen, genomen stappen en uitdagingen teruggekoppeld aan de eenheidsleiding via het kernteam social media. In het kernteam zitten de domeineigenaren en de projectleider. We vroegen Hoofd Operatiën ██████████, tevens referent voor het landelijke projectgroep Social Media voor Politie Processen (SMPP). naar de conclusies die hij op dit moment trekt op basis van de ontwikkelingen die de deelnemende afdelingen van de proef de afgelopen veertien maanden doormaakten.

Wat valt je op aan de uitrol zo ver: valt het mee of juist niet en waarom?

“Het gaat natuurlijk niet alleen om de invoering van een tool. Het gericht werken met social media is voor veel collega’s een nieuw fenomeen. Dat vraagt kennismaken en wennen en uiteindelijk moet het leiden tot integratie in het ‘gewone werk’.

Het hebben van een tool alleen is dus niet de oplossing voor een goede analyse. Het helpt wel om efficiënter en sneller een analyse te maken en het stimuleert. Het belangrijkste is echter om sociale media in het dagelijkse werkproces te krijgen van de verschillende afdelingen en ik denk dat we daar goede stappen in hebben gezet.”

“De opbrengsten van het gebruik OBI4wan zijn nog moeilijk te meten, maar hebben hier wel aan bijgedragen. De behoefte van de afdeling/medewerker is wel heel duidelijk geworden. Het vertalen van de behoefte naar OBI4wan per functiegroep vergt nog wat aanpassing voor de tool. Met name voor de digitale recherche.”

Waar liggen dan volgens jou de kansen?

“Als OBI4wan zich blijft ontwikkelen naar de wensen en behoefte van de politie dan kan de tool zeker een meerwaarde hebben voor de opsporing. Naast OBI4wan zijn er natuurlijk nog een aantal andere aanbieders waarvoor dit ook geldt.

Ik ben positief over de wijze waarop de organisatie achter OBI4wan flexibel reageerde op onze wensen.”

Waarom is een proef dan de moeite waard?

“De test heeft heel veel medewerkers verplicht om na te denken over de werkwijze en waarom we sociale media monitoren. Daardoor hebben we nu goed inzicht in de wensen en behoeften. Social media wordt voor veel collega’s meer en meer een terrein waar we niet omheen kunnen als we goed politiewerk willen doen.”

Wat zijn de grote uitdagingen om afdelingen en de collega's in de organisatie mee te nemen?

“Social media is ondanks de stappen die gezet zijn nog steeds iets wat gezien wordt als iets nieuws wat er als werk bij komt. Het moet gewoon politiewerk worden, iets natuurlijk dat in het dagelijks werk verweven zitten. Iedere medewerker moet een bepaalde basiskennis hebben om het voor zijn of haar werk in te zetten.”

“Naast het faciliteren van een tool en IRN-computers is het heel belangrijk dat alle afdelingen met elkaar in gesprek zijn over welke mogelijkheden sociale media in zich hebben om het politiewerk in brede zin te ondersteunen. Wie doet wat en wanneer gaat het over naar een andere gespecialiseerde afdeling.”

Hadden jullie de impact op de organisatie zo voorzien?

“Er is veel meer informatie in korte tijd uit het internet en sociale media te halen dan we verwacht hadden. Het filteren en duiden van die informatie is echter ook moeilijker dan gedacht.”

Welke tips geef je een andere eenheidsleiding mee die nog moeten starten?

“De feitelijke uitrol en aansluiting van de tool OBI4wan kan in een paar (4 tot 6) maanden geregeld worden maar het professioneel werken met de tool en het inrichten van de organisatie op deze nieuwe werkwijze kost zeker 1 á 2 jaar.”

“Het monitoren van social media heeft impact op verschillende onderdelen binnen het bedrijf. Als je start moet je dat dus ook meteen op verschillende plaatsen doen anders werkt het niet. Het RTIC zal altijd contact hebben met de Infodesk en van daaruit ook eventueel richting recherche. Alle partijen moeten de monitor kunnen lezen en bewerken. In de beginfase is het investeren in training en bewustwording heel belangrijk.

Het vraagt dus een eenheidsbrede aanpak, liefst met aansturing die hoog in de eenheid is geborgd. In onze eenheid functioneert een kerngroep, waar ik voorzitter van ben. We hebben veel trekkracht ontwikkeld. Nu staan we op het punt dat districten en diensten vanuit eigen visie ondersteuning moeten vragen.”

8 Beschouwing online media monitor OBI4wan voor politieprocessen

Wat levert deze proef nu op? Hebben we incidenten kunnen voorkomen? Hebben we verdachten kunnen aanhouden? In lijn met de doelen levert de proef inzichten op rond de bruikbaarheid binnen de politieprocessen, de toepasbaarheid van de tool, de uitdagingen rond het organiseren, de uitdagingen die landelijk en in de keten spelen, de behoefte van de politie rond sociale media monitoring en de opgave om dit te implementeren. En ja, ook enkele mooie concrete resultaten!

8.1 Proef laat vooral de winst binnen de politieprocessen zien

De proef leert per politieproces waar online media monitoring handig is en waarom. De winst in de werkwijze is groter dan de harde resultaten als het voorkomen van incidenten en aanhouden van verdachten.

| proces | winst in de werkwijze | show |
|--------------|--|--|
| Woordvoering | <ul style="list-style-type: none"> • binnenhalen van beelden van buiten • weten dat er iets is en ook dat er iets niet is (ontzenuwen) • afhandelen klantcontact, in dialoog treden, webcare • achtervang voor de 140 wijkagenten • beheer van de eigen online media • omgevingsanalyses van beelden van buiten voor crisiscommunicatie en issue- en reputatiemanagement • delen van beelden van buiten binnen de organisatie • raakvlakken met crisiscommunicatie-processen • met meerdere personen tegelijkertijd monitoren • met de apps op locatie dezelfde werkwijze als op kantoor • herleidbaar proces | <ul style="list-style-type: none"> • meisje van Hulst • media analyses Veen • weten dat er iets is en ook dat er iets niet is (ontzenuwen) |
| Communicatie | <ul style="list-style-type: none"> • campagnes kunnen voeren • meten van resultaten en bereik • klantcontact kunnen afhandelen • herleidbaar proces | <ul style="list-style-type: none"> • rapportages van accounts en werkproces medewerkers |
| I&S | <ul style="list-style-type: none"> • afhandelen van online klantcontact en meldingen: 1e lijn, 2e lijn, 3e lijn • met verschillende medewerkers op hetzelfde moment, eventueel vanaf verschillende locaties online klantcontact voor meerdere accounts en meerdere onderwerpen afhandelen • herleidbaar proces • sturen op klantcontactoperatie | <ul style="list-style-type: none"> • veel handiger en robuuster klantcontact afhandelen • grijs gebied I&S en Communicatie • te laat gezien en dus niet meer gereageerd |
| RTIC | <ul style="list-style-type: none"> • van vele tools naar minder tools, nog wel één van de tools, naast andere en bijvoorbeeld zelf zoeken op Facebook • binnenhalen van beelden van buiten rond incidenten • weten dat er iets is en ook dat er iets niet is (ontzenuwen) • fact checking • herleidbaar proces | <ul style="list-style-type: none"> • weten dat er iets is en ook dat er iets niet is (ontzenuwen) • vermissing • uitwerking zoekopdrachten op scenario's |

| proces | winst in de werkwijze | showcase |
|------------|--|---|
| Infodesk | <ul style="list-style-type: none"> • langlopende dossiers online volgen • meerdere dossiers naast elkaar • grip vanaf moment nul én daarvoor • voorbereid op escalatie • herleidbaar proces | <ul style="list-style-type: none"> • Oud & Nieuw • vuurwerkoverlast • ontruiming Zeelandhallen Goes • demonstratie Pro Gaza • hoogspanningsmasten Oosterhout |
| [REDACTED] | <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] | <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] |
| Voetbal | <ul style="list-style-type: none"> • dashboard op elke wedstrijd • sneller beelden van buiten: online media zijn sneller dan de tv • herleidbaar proces | <ul style="list-style-type: none"> • RKC-FEY: getuigen en verdachte informatie blokkade snelweg |

Ook al zijn er in de proef periode binnen de eenheid beperkte harde resultaten bereikt - in Leiden rond Benno L. zijn de sociale media bijvoorbeeld in dezelfde periode zeer intensief gemonitord. Ook de brand in Vlijmen en de ontsnapte gevangenen zijn cases die tijdens de proef bij andere eenheden hebben gespeeld.

8.2 Proef legt ook organisatievraagstukken bloot

De proef legt ook verschillende vraagstukken rond de organisatie van online media monitoring en de inzet van sociale media binnen de politie-eenheid bloot. Dat de politie meer gaat doen met online media is een feit. Het zichtbaar maken en ervaren van de organisatievraagstukken helpen om dit in de toekomst binnen de eigen eenheid, maar zeker ook bij de andere eenheden, beter te organiseren. De inventarisatie van de organisatie-opgaven zijn daarmee ook een belangrijk resultaat van de proef.

Een politie-eenheid heeft rond de organisatie en inzet van online media de volgende opgaven:

1. *er is overlap en er zijn gaten tussen de processen en de bijbehorende afdelingen*: soms worden taken of handelingen op twee plekken uitgevoerd, er zijn overdrachtsmomenten, berichten worden binnen de verschillende processen dubbel of zelfs vijf keer gelezen (berichten van Veen worden door de Infodesk, door het RTIC, door Woordvoering en door de [REDACTED] gelezen); per proces is er te optimaliseren en over de processen heen is er ook nog een slag(je) te maken;
2. *binnen verschillende processen geven de collega's aan 'eindelijk gereedschap in handen te hebben'*: de collega's zitten al een tijdje in hun rol en voelen zich zeer bediend met een tool als de online media monitor of een extra IRN-computer (om zonder sporen achter te laten te kunnen surfen); met het hebben van het gereedschap is een hobbel genomen en dat lijkt enorm in de motivatie te helpen; omgekeerd, het wegnemen van het gereedschap zal demotiverend werken, zeker nu men weet wat men dan niet ziet;
3. Een brede uitrol binnen de afdeling gaat heel moeizaam. Het is nog sterk technology push: we willen wel het eindresultaat maar zijn zelf *nog niet intrinsiek gemotiveerd* om er gretig mee aan de slag te gaan (te weinig tijd, reorganisatie, waarom nu investeren en straks is er geen of juist een andere tool). Er is nog geen trekkracht vanuit het belang van online media voor de politieprocessen. Dat de eenheidsleiding en het management er steeds meer belang aan hecht, gaat helpen. Rust in de organisatie (na alle plaatsingen) helpt ook.
4. we merken dat door de brede uitrol binnen de proef, *de organisatie breder bewust wordt/is geworden van online media*; vaak is het wel een beginnend bewustzijn: van onbewust onbekwaam naar bewust onbekwaam, maar dat is de eerste stap die daar bij hoort; dat betekent ook dat de organisatie en haar mensen hier nog stevige stappen hebben te zetten;

5. en een praktische opgave: leven met online media is als de beschikbaarheid van een telefoon, het wordt een commodity dat overal in de organisatie gaat worden ingezet, toegepast en uitgelezen; *het is dus niet het 'feestje van communicatie' alleen; dat brengt de vraag wie dan beheerder/motor/ambassadeur van de online media binnen de organisatie wordt en waar dat te beleggen, zowel nu in de opstartfase als structureel; het gaat om uitleggen, trainen, service verlenen, motiveren, inspireren, toepassen en doorontwikkelen;*
6. *de IRN-computers zijn schaars* terwijl het belang van en de behoefte aan 'surfen zonder sporen' groter wordt; dit leidt tot onhandige situaties, waarbij van de ene werkplek naar de andere moet worden gelopen, tot gebruik van de online media monitor op niet extra afgeschermd machines, of tot beperkingen in het gebruik omdat er te weinig capaciteit is.

Misschien is het gewoon zo dat twee mensen met affiniteit per afdeling het maximaal haalbare is, en dat dat genoeg is. Die moeten de super-users worden die alle ins en outs van instrumenten, werkwijzen en cases kennen, die zelf werkwijzen kunnen bedenken, die nieuwe of geoptimaliseerde functionele eisen aan instrumenten kunnen stellen. De andere collega's moeten gewoon *dummy proof click & go* toepassingen krijgen: een dashboard zonder afleidingen, speciaal en klaargezet voor de betreffende taak.

8.3 En die organisatievraagstukken reiken verder dan de eigen eenheid

OBI4wan heeft in de regio Zeeland West-Brabant goed zicht op de stand van zaken rond online media monitoring, webcare en de organisatie van crisiscommunicatie. Gemeenten, de Veiligheidsregio, de GHOR, de GGD, ziekenhuizen, de ambulancevoorziening, alle organisaties zetten ongeveer dezelfde stappen en werken aan dezelfde vraagstukken. En dat is zelfs letterlijk om de hoek waar de politie hetzelfde aan het doen is als een paar honderd meter verder aan de Ringbaan West in Tilburg bij de GHOR. Bovendien weten de organisaties dat er in geval van een crisis of incident en bij de verschillende GRIP-fasen de lijnen gaan samenkomen en dat de processen voor dat geval ook nog zijn uit te lijnen. Concreet zien wij de verschillende instanties nu naast elkaar:

- online media monitor instrumenten kiezen en kopen;
- inrichten van webcare;
- trainen in het maken van omgevingsanalyses;
- piket organiseren voor grip op online media;
- inrichten van het crisiscommunicatie-proces;
- op al die thema's expertise opbouwen.

Zowel in samen ontwikkelen als samen uitvoeren en samen organiseren zijn er kansen.

Tussen de politie-eenheden zijn overleggen en collega's daarvan vormen werkgroepen waarin de aspecten van online media uitvoerig worden besproken. Vragen en behoeften komen daar nu al mooi samen en er worden nu ook in gezamenlijkheid stappen gezet. Er zijn echter thema's die de agenda nog niet hebben gehaald, omdat momenteel de basis wordt georganiseerd. Er zijn onderwerpen die ook nu al in de operatie spelen, waarbij iedere politie-eenheid het wiel opnieuw uitvindt (wat op zich veranderkundig ook een functie heeft). Bijvoorbeeld:

- het aanmaken van zoekopdrachten op incidenten, rampenscenario's en interventies van de politie: deze zijn voor alle politie-eenheden hetzelfde, los van de couleur locale. Als deze één keer goed worden uitgewerkt, dan hebben alle politie-eenheden er profijt van zodra ze een monitor beschikbaar hebben;
- rond voetbal zal elke eredivisiestad voor de eigen club, maar ook voor de bezoekende clubs online media analyses maken op mobilisatie en bewegingen van supportersgroepen en de incidenten daarbinnen. Als dit in één keer wordt uitgewerkt voor alle clubs en die sets van zoekopdrachten en lijsten van personen beschikbaar zijn voor alle eredivisiesteden, dan is het een kwestie van handige combinaties van sets met zoekopdrachten samen met de couleur locale rond het stadion en de eigen horeca, enzovoorts;
- op landelijk niveau worden verschillende crisiscommunicatiepoules opgezet, die elk vanuit de eigen kolom de eigen bril opzetten: blauw, geel, wit. Op zich prima, maar ook hier worden online media berichten dubbel aangeraakt en wordt de organisatie er omheen dubbel opgezet.

8.4 De uitrol binnen een politie-eenheid is een stevig organisatiebreed project

Online media raken dus grote delen van de organisatie van de politie-eenheid. Veel collega's van verschillende afdelingen hebben belang bij grip op online media. Het blijkt uit de proef dat de uitrol van online media monitoring een stevig organisatiebreed project is. Dat project vraagt om:

- geloof in de richting en een stevige opdracht van de leiding van de politie-eenheid;
- een trekker of projectleider en projectmanagement;
- ondersteuning voor het gebruik van de tool (beheerder of super-user);
- korte lijnen naar het management van de politie-eenheid om over de grenzen van afdelingen te kunnen acteren, maar ook om hobbels buiten de eigen reikwijdte weg te kunnen nemen;
- logistieke ondersteuning voor het organiseren van de trainingen en opfrissessies van vele gebruikers;
- raakvlakken met inkoop, veiligheid en beveiliging, ICT-beheer, identiteit (waar zijn we van als politie);
- afstemming met de proceseigenaren over werkwijze;
- afstemming met proceseigenaren en management van de politie-eenheid om een en ander te organiseren en te borgen;
- en ook nog overleg met de landelijke gremia.

Het is dus meer dan 'ff een toeltje aanschaffen en een cursus' volgen.

8.5 Eisen en wensen aan de online media monitor zijn aangescherpt

De online media monitor OBI4wan is met enkele processpecifieke kleine aanpassingen voor de politie-eenheid breed inzetbaar. Voor de processen rond Communicatie, Woordvoering en I&S voldoet de online media monitor nu al. En ook voor voetbal, evenementen en de Infodesk biedt OBI4wan de tool en een werkwijze die in de basis werkt.

Voor RTIC en de [REDACTED] zijn enkele aanpassingen wenselijk tot cruciaal. [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Om verschillende redenen lijkt het steeds logischer om per eenheid drie online media monitor instrumenten te omarmen:

- één voor Intake & Service en Communicatie voor webcare, zenden, campagnes en omgevingsanalyses;
- één voor RTIC en InfoDesk voor real time en projectmatige dashboards, factchecks en analyses;
- [REDACTED]

8.6 Behoeft van politie-eenheid scherper in beeld door proef

Uitgaande van de opzet van de proef lijken er binnen de politie-eenheid zo'n 220 gebruikers te zijn. En dat dan los van de 140 wijkagenten waarvan je de werkwijze ook het liefst wilt borgen.

| proces | gebruikers | waarvan 24/7 |
|------------------------------|------------|--------------|
| Woordvoering en Communicatie | 10 | 2 |

| | | |
|---------------|---|-------------|
| I&S | 100 (dit is nog nader te bespreken, hier zit een inrichtingskeuze achter) | 10 |
| RTIC | 20 | 2 |
| Infodesk | 20 | 2 |
| ██████████ | ■ | ■ |
| Voetbal | 10 | |
| Totaal | 200 | 16+? |

Het is vanwege de herleidbaarheid van het handelen aan te bevelen om iedere gebruiker apart toegang tot de monitor te geven.

Er is sprake van verschil in niveau, affiniteit en enthousiasme. Van al deze gebruikers zijn enkelen als specialist te typeren. Een grotere groep is enthousiast en heeft er geloof in. Echter, een heel groot gedeelte is minder ervaren met sociale media.

Uit dit hoofdstuk blijkt al dat de opgave bestaat uit een techniek, een organisatie en processen en een mensendeel. Het lijkt er op dat 20% van de opgave techniek is en 80% proces, organisatie en veranderekunde.

Daardoor ontstaan enkele vragen waarop antwoorden van de politie-eenheid zeer gewenst zijn: wil de politie een tool of een werkend proces? En wil de politie een tool die het 'gewoon goed doet', betaalbaar is en ook nog eens laagdrempelig is toe te passen en te leren, of nemen we geen genoegen met minder dan een Ferrari?

Online media zijn relatief nieuw, de ontwikkelingen gaan razendsnel en ook de tools zullen daar in mee moeten bewegen. Daarnaast heeft de politie specifieke wensen en eisen en is de organisatieopgave best wel stevig. Dit brengt ons bij de volgende vraag: wil de politie een tool of een reisgenoot? Een reisgenoot als partner naast je om samen de organisatie op sleeptouw te nemen? Een reisgenoot als technologiepartner om de tool te laten aansluiten bij de werkwijzen en behoeften van de politie, bijvoorbeeld rond veiligheidsvraagstukken rond de data?

8.7 Stappen na de proef

Na de proef is het voor de collega's zaak om het monitoren een vast onderdeel te maken van hun werk. Het is daarom wenselijk als de projectleider social media, deelprojectleiders en het management hier afspraken over maken. Gegeven de huidige status van de proef en het gebruik en de mate waarin het is geland, zouden we een volgende golf aan begeleiding willen organiseren. Bijvoorbeeld met het aanzwengelen van gebruik, toepassing binnen de processen, bredere uitrol binnen de verschillende processen, toepassen op cases en het inspireren van nog niet aangesloten collega's en afdelingen. Bij voorkeur is de politie hier zelf aan zet, maar dat is dan nog wel te organiseren.

Ter ondersteuning kan OBI4wan collega's op de eigen werkplek begeleiden, zodat zij werkspecifieke vragen kunnen stellen over een juiste aanpak. Denk aan het formuleren van zoekopdrachten, opstellen van rapporten en afhandelen van berichten. In combinatie met het veelvuldig oefenen, verdwijnen daarmee de drempels die het gebruik van de monitor door collega's beperken. Daarnaast kan OBI4wan ondersteunen in het actievare gebruik van rapportages voor omgevingsanalyses, crisisoefeningen organiseren en helpen bij het beantwoorden van organisatievraagstukken.

Bijlage 1. Eisen aan de online media monitor

Een online media monitor moet niet alleen aan technische en functionele eisen voldoen (zoektermen aanmaken, reageren, mooie grafieken maken, enzovoorts), maar vooral ook aansluiten bij de processen van de politie-eenheid zoals serviceverlening, communicatie, verwerking van informatieverzoeken en opsporingsmethoden. De opgave is 20% tool, 30% uit de startblokken komen en 50% inbedden in de bestaande processen van de organisatie. Deze bijlage beschrijft de reeds aanwezige functionaliteiten in OBI4wan en de gewenste aanvullingen die zijn af te leiden uit de in hoofdstuk 8 geformuleerde processen en activiteiten.

Reeds aanwezige specificaties OBI4wan

OBI4wan biedt de volgende functies:

| toelichting | |
|---|--|
| 1. Realtime zoeken | Een directe koppeling met de belangrijkste bronnen (Twitter, Facebook) waardoor berichten bijna realtime aan de database worden toegevoegd is belangrijk. Andere bronnen (nieuws, fora, weblog) worden elke dag regelmatig gespiderd. |
| 2. Doorzoekbare database: mogelijkheid om terug te kunnen zoeken in oude nieuwsbronnen | Een database waarin teruggezocht wordt naar oudere berichten. Wij kunnen ruim drie jaar terug in de tijd, voor recente historie zelfs direct online. ✓ gebruiksvriendelijkere interface / redesign. Update tijdens de proef doorgevoerd |
| 3. Zelf zoektermen aanmaken | De mogelijkheid om zelf zoekopdrachten samen te stellen van welke grootte dan ook. Denk aan (politie AND gestolen AND aangifte). Of op mentions, eigen tags, eigen lijsten van personen of talen. Uiteraard is er de mogelijkheid om te werken met uitsluitingen. En zoeken in Twitterprofielen (bio's) is ook mogelijk, zoals op een selectie van alle mensen die NAC Breda of 076 in hun bio hebben staan. Zoektermen blijven langdurig bewaard en zijn per gebruiker in te stellen, maar ook voor alle gebruikers beschikbaar te stellen. We werken aan het aanleggen van bibliotheken met zoekwoorden die binnen andere zoekwoorden kunnen worden aangeroepen. |
| 4. Snelrapport | Intoetsen van één of enkele zoektermen volstaat voor de directe aanmaak van een rapport. Overigens investeren wij veel in het eenvoudiger maken van het gebruik van de omgeving. |
| 5. Onbeperkt aantal zoektermen | Geen restricties op het aantal zoektermen. ✓ uitbreiding zoekmogelijkheden tijdens de proef toegevoegd (bijvoorbeeld hoofdletterongevoelig zoeken) |
| 6. Uitgebreide dekking van (Nederlandstalige) bronnen: zoeken op social media, blogs, nieuwssites, enzovoorts | De database doorzoekt niet alleen de belangrijkste social media bronnen (Twitter, Facebook) maar ook nieuwssites, fora en weblogs. Daarnaast kunnen bronnen zoals specifieke Facebookpagina's worden gekoppeld. ✓ nieuwe bronnen toegevoegd tijdens de proef: Blendle, Instagram, Pinterest, 9Gag en Marokkoforum |

| | |
|--|--|
| 7. Geo-informatie | <p>Sinds een jaar verrijken we berichten waar mogelijk met GEO-informatie. We gebruiken hiervoor meerdere methoden: GEO-tags en gps-informatie in berichten, woorden in berichten die een locatie aanduiden en profielen in biografie (met name Twitter- en Facebookprofielen). Onze standaardoplossing voorziet in een rapport op gemeenteniveau. We kunnen zonder al te veel inspanningen op maat de berichten rond een bepaalde locatie weergeven op een kaart, zoals rond een evenemententerrein.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ zoeken op geolocatie tijdens de proef toegevoegd |
| 8. Profiel-informatie | <p>Datamining van berichten: de ontwikkeling is naar steeds meer context rondom berichten binnen onze oplossing, zoals GEO-locaties, geslacht, leeftijd en online invloed.</p> |
| 9. Webcare: reageren vanuit de tool | <p>Een krachtige webcaremodule:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mogelijkheid om middels zoekopdrachten de berichten direct naar de beoogde behandelaar (of afdeling) te sturen • zicht op werkvoorraad: open, in behandeling, afgehandeld, spam • meerdere 'werkbakken' naast elkaar • direct zicht op het profiel van de afzender, eerdere conversaties, notities uit eerdere gesprekken, de ontwikkeling in de invloed van de afzender • foto's en screenshots van YouTube-video's zijn zichtbaar vanuit de monitor • rapportages op aantal en afdelingsduur • reageren direct vanuit de oplossing (dus werken met één systeem en wachtwoord) • massale verwerking van berichten • meta-dateren van berichten ('taggen') • onderling afstemmen met chatfunctie • reageren vanuit meerdere online media-accounts • met meerdere personen tegelijkertijd berichten afhandelen <p>Toegevoegd tijdens de pilot:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ status 'In behandeling' ✓ mogelijkheid tot instellen van een workflow toegevoegd tijdens proef ✓ webcare laat indien nieuwe berichten melding 'Nieuwe berichten' zien ✓ DM conversatie Twitter in beeld ✓ inzicht in eerdere berichten per afzender |
| 10. Nederlandstalige interface | <p>De opties en toelichtingen in de tool zijn Nederlandstalig.</p> |
| 11. Toegankelijk voor meerdere gebruikers | <p>Geen beperking op het aantal gebruikers.</p> |
| 12. Verschillende werkomgevingen in één tool | <p>De afdeling Communicatie heeft haar eigen omgeving met eigen berichten en rapporten. Het Intake & Servicecenter werkt in dezelfde omgeving, maar hoeft geen rapportages in beeld te zien. ██████████</p> <p>██████████ En de afdelingen en betrokkenen kunnen wel berichten aan elkaar doorzetten en er via de chatfunctie snel over afstemmen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ rolafhankelijke zoekopdrachten en webcareprofielen tijdens proef gerealiseerd |

T

| | |
|--------------------------------------|--|
| 13. Rapportages maken | <p>Zelf in de tool rapportages aanmaken, in te richten naar persoonlijke wensen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • met een rapportage widget en templates zijn in enkele muisklikken visueel aantrekkelijke rapportages te maken • vergelijken tussen zoekopdrachten • kleuren toewijzen aan zoekopdrachten • analyses van afzenders, locatie (kaartje), wanneer er over de zoekopdracht veel gesproken wordt, volumes, webcarestatus, gebruikers, bronsoorten, afhandelsnelheid, invloed van afzenders, sentiment • lijnen, kolommen, cirkels, tagclouds, hashtag clouds, taarten • afschermen van zichtbaarheid van het rapport per rol |
| 14. Rapportages doorsturen | Rapportages vanuit de tool doorsturen naar (niet-)gebruikers. |
| 15. Rapportages exporteren | <p>Rapportages en berichten kunnen exporteren in PDF-, Excel- of .csv-formaat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ multi-actie mailen toegevoegd tijdens de proef: meerdere berichten in één keer mailen vanuit webcare |
| 16. Alerts instellen | Er is een zelf in te stellen alertfunctie indien er over een onderwerp relatief veel wordt gesproken, als dat meer is dan gemiddeld, als bepaalde woorden worden gebruikt en als bepaalde personen aan het gesprek deelnemen. Via mail of sms wordt de gebruiker geïnformeerd. |
| 17. Dashboards en realtime-schermen | De tool heeft naast webcare en rapportages verschillende views op de data, bijvoorbeeld als real-time scherm voor een uitgebreide 'Twitterfountain' en een geomap. Binnen webcare zijn verschillende 'timelines', die elk uit verschillende en meervoudige zoekopdrachten kunnen bestaan, eenvoudig naast elkaar te zetten. |
| 18. Zenden | <p>De functies voor zenden bestaan uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • plaatsen van berichten op de aangesloten online media • meerdere media en meerdere accounts tegelijkertijd hetzelfde bericht laten plaatsen • inplannen van berichten en hele campagnes • meten van bereik van verzonden berichten • meten van eigen zendgedrag • URL-verkorters (Bitly of een eigen verkorter) • plaatsen van afbeeldingen, video's en documenten • koppelen aan Google-analytics |
| 19. Toegankelijkheid | Een online media monitor is een web-oplossing en daarmee breed beschikbaar. Ook op bijvoorbeeld een iPad of andere tablets werkt de monitor. |
| 20. Autorisaties | <p>Mogelijkheid om rollen in te kunnen stellen en per rol de bevoegdheden te kunnen instellen. Minimaal in-uitschakelen van: zenden (per account), reageren (per account en per zoekopdracht), beheer, zoekopdrachten, rapporten.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ handmatige aanpassing sentiment voor alle autorisaties toegevoegd tijdens de proef |
| 21. Opslag op Nederlands grondgebied | De gegevens worden op Nederlands grondgebied opgeslagen. |

| | |
|---|---|
| 22. Koppelmogelijkheden | De oplossing kan koppelen: <ul style="list-style-type: none"> • bericht naar CRM of een eigen ander intelligence-system • posting terug naar de oplossing die vervolgens 'post' op de betreffende bron • grafieken • rapportage-data <ul style="list-style-type: none"> ✓ mogelijkheid tot zelf toevoegen van bronnen toegevoegd tijdens de proef |
| 23. Scripts voor maatwerk- en bulkanalyses en bewerkingen van berichten | Waar nodig en waar het de investering rechtvaardigt, worden scripts ontwikkeld en bulkbewerkingen 'aan de achterkant' uitgevoerd. |
| 24. Opslaan van meta data | De metadata die beschikbaar zijn, slaan wij op bij het originele bericht. Daarnaast verrijken wij het bericht met metadata uit eigen analyses, zoals de belangrijkste woorden in een bericht, het sentiment, locatiegegevens en gegevens over de afzender. |
| 25. Loggen van bewerkingslagen | Alle handelingen met de data worden gelogd; op deze logfiles zijn vervolgens weer analyses te maken. |

Verbeterpunten OBI4wan voor politieprocessen

Naast de reeds aanwezige functionaliteiten stellen de collega's enkele aanvullende eisen aan de monitor. Voor een volledige integratie van OBI4wan voor alle afdelingen brengen we prioriteit aan in de gewenste functionaliteiten door onderscheid te maken tussen 'need to have' en 'nice to have'. Ook proberen we een prognose te geven voor de haalbaarheid en planning van de aansluiting voor de need to have-functionaliteiten.

| | eventuele toelichting | verwachte realisatie |
|--|--|---|
| 1. bewaartermijn instellen op zoekopdrachten, rapporten en werkprofielen | Mogelijkheid toevoegen dat metadatering en gelogde gegevens niet meer te achterhalen zijn. | al mogelijk, in te schakelen indien duidelijkheid over termijn (al ervaring mee in verzekeringsbranche) |
| 2. Nested search | Vergemakkelijkt het maken van zoekopdrachten omdat bijvoorbeeld enkel nog de incidentspecifieke elementen toegevoegd hoeven te worden. | februari 2015 |
| 3. oplossen mailprobleem politie.nl bij 'mail dit bericht' | Mailserver politie.nl houdt op dit moment nog de mailfunctie van OBI4wan tegen | december 2014 |
| 4. Clickable links uitschakelen | Mogelijkheid afschermen om vanuit de monitor een link te volgen en hierdoor de traceerbaarheid te verkleinen. | januari 2015 |
| 5. uitbreiding snelzoekscherf en gebruiksvriendelijker zoeken | Met name handig voor RTIC | januari 2015 |
| 6. optie 'opslaan' en onthouden van snelzoekopdrachten en – rapporten | Met name handig voor RTIC | januari 2015 |

| | | |
|---|---|---------------|
| 7. snelzoekscherms als beginscherm instellen | Met name handig voor RTIC | januari 2015 |
| 8. nested search en blacklistmogelijkheid | Delen van zoekopdrachten apart opslaan zodat alleen de locatie of persoon aan de zoekopdracht hoeft te worden toegevoegd | februari 2015 |
| 9. uitbreiding narrowcasting voor snel kunnen delen van live dashboards | | n.t.b. |
| 10. zoeken op personen | Zoeken op profielen van personen en hun netwerken kunnen blootleggen met bijvoorbeeld visualisaties. | n.t.b. |
| 11. koppelen YouTube | | n.t.b. |
| 12. persoonsafhankelijke zoekopdrachten, rapporten en webcareprofielen | Eén bericht wordt vaak door meerdere afdelingen bekeken en afgehandeld. Ook kan de zichtbaarheid van zoekopdrachten, tags en lijsten het afbreukrisico bij incidenten of zaken vergroten. | n.t.b. |

Tabel 10. Functionaliteiten 'Need to have'

| | |
|--|--------|
| | |
| 1. bij mailen van bericht in de verzonden mail ook de accountgegevens weergeven | |
| 2. afschermen van tags, lijsten en narrowcasting | n.t.b. |
| 3. filtermogelijkheid voor onderscheid tussen berichten van organisaties en personen | n.t.b. |
| 4. filteren op verwijderde en niet-verwijderde berichten | n.t.b. |
| 5. zoeken op GEO via een invulveld waarin adres ingevoerd kan worden (net als in Google Maps) | n.t.b. |
| 6. zoeken op GEO-coördinaten | n.t.b. |
| 7. toevoeging van notitie aan bericht 'verwijderd bericht' en daarop kunnen filteren (aandachtspunt: kan bij de bron de afgeschermd traceerbaarheid teniet doen) | n.t.b. |
| 8. gerelateerde woorden of synoniemen automatisch in zoekopdracht verwerken (fuzzy logic search) | n.t.b. |
| 9. zoeken op profielinformatie | n.t.b. |
| 10. toevoegen grafiek: meest geretweet/gedeelde berichten | n.t.b. |
| 11. toevoegen grafiek: meest bereikte accounts | n.t.b. |
| 12. toevoegen grafiek: meest gefavorit berichten | n.t.b. |
| 13. toevoegen grafiek: maps-kaart waar berichten vandaan komen | n.t.b. |
| 14. toevoegen grafiek: meeste invloedrijke personen | n.t.b. |
| 15. netwerkvisualisaties | n.t.b. |
| 16. automatisch veilig stellen van beeldmateriaal binnen de tool (nu zijn alleen nog thumbnails zichtbaar) | n.t.b. |

| | |
|--|--------|
| | |
| 17. exportfunctie per bericht voor automatisch doorzetten van bericht naar bijv. LJP (mogelijk, maar is sterk afhankelijk van aanwezige API's van politiesystemen) | n.t.b. |
| 18. de ontwikkeling van een zoekopdracht loggen | n.t.b. |

Tabel 11. Functionaliteiten 'Nice to have'

Bijlage 2. Inhoudsopgave vorige rapport

| | |
|---|----|
| Documentinformatie | 2 |
| Inhoudsopgave | 3 |
| Samenvatting. Online media monitor bij de politie: tool én proces | 5 |
| Politie Zeeland - West-Brabant wil een online media monitor ervaren | 5 |
| OBI4wan blijkt in de basis een breed inzetbare online media monitor | 5 |
| De opgave blijkt groter dan alleen de aanschaf van een monitor | 5 |
| De proef geeft andere eenheden handvatten voor de eigen uitrol | 5 |
| Advies: blijf tot nader orde OBI4wan gebruiken | 5 |
| | |
| 1 Politie-eenheid Zeeland - West-Brabant houdt een proef met online media monitoring | 7 |
| 1.1 Doel: ervaren en ontwikkelen van online media monitoring en webcare binnen politieprocessen | 7 |
| 1.2 Snel veel leren in vijf stappen op vijf sporen | 7 |
| 1.3 Politie-eenheid Zeeland - West-Brabant en HowAboutYou investeren beide stevig in de proef | 8 |
| | |
| 2 Proef persvoorlichting | 9 |
| 2.1 Persvoorlichting wil grip op de online berichten | 9 |
| 2.2 Persvoorlichting wil snel een omgevingsbeeld bij (mono)calamiteiten | 9 |
| 2.3 Basisfunctionaliteiten OBI4wan voorzien in de behoeften persvoorlichting | 9 |
| 2.4 Structuur in de werkafspraken en organisatie is gewenst | 10 |
| 2.5 Case 'meisje van Hulst': winst door pro-actief werken en samenwerking met andere afdelingen | 10 |
| | |
| 3 Proef Intake & Servicecenter (I&S) | 13 |
| 3.1 Webcare landt gefaseerd bij I&S | 13 |
| 3.2 OBI4wan voldoet voor I&S | 13 |
| 3.3 Wel aanvullende werk- en organisatieafspraken nodig | 13 |
| 3.4 Resultaat boekt op efficiency, overzicht en werkoverdracht | 14 |
| | |
| 4 [REDACTED] | 15 |
| 4.1 [REDACTED] | 15 |
| 4.2 [REDACTED] | |
| [REDACTED] | 15 |
| 4.3 [REDACTED] | 16 |
| | |
| 5 Proef Infodesk | 17 |
| 5.1 Online media zijn onderdeel van bronnenpakket van Infodesk | 17 |
| 5.2 OBI4wan voldoet in de basis aan de behoeften van de Infodesk | 17 |
| 5.3 Keuzes over verantwoordelijkheden online media monitoring door Infodesk zijn gewenst | 18 |
| 5.4 Case: ontruiming Zeelandhallen in Goes tijdens jaarwisseling 2014 | 18 |
| | |
| 6 Proef Real Time Intelligence Center (RTIC) | 20 |
| 6.1 Vooral zoeken op incident of persoon als aanvulling op andere informatiestromen | 20 |
| 6.2 Gedeeltelijke dekking van behoeften door OBI4wan, ontwikkelkansen zijn geformuleerd | 20 |
| 6.3 Bibliotheken met zoekopdrachten en overlap met Infodesk | 21 |
| 6.4 Vermissingszaak Zevenbergen laat toegevoegde waarde online media monitoring zien | 21 |
| | |
| 7 Proef voetbal | 22 |

| | | | |
|----------|---|-----------|-----------|
| 7 1 | Grip op supportersbewegingen en -sentimenten | 22 | |
| 7 2 | OBI4wan is relevant, maar duidelijkheid over juridische kaders werkwijze is gewenst | | 23 |
| 7 3 | Informatiespecialist nodig die context van de club kent | 23 | |
| 7 4 | RKC-Feyenoord laat potentie online media monitoring zien | 24 | |
| 8 | Beschouwing online media monitor OBI4wan voor politieprocessen | | 25 |
| 8 1 | Proef laat vooral de winst binnen de politieprocessen zien | 25 | |
| 8 2 | Proef legt ook organisatievraagstukken bloot | 26 | |
| 8 3 | En die organisatievraagstukken reiken verder dan de eigen eenheid | 26 | |
| 8 4 | De uitrol binnen een politie-eenheid is een stevig organisatiebreed project | | 27 |
| 8 5 | Eisen en wensen aan de online media monitor zijn aangescherpt | 27 | |
| 8 6 | Behoeftte van politie-eenheid scherper in beeld door proef | 28 | |
| 8 7 | Stappen na de proef | 29 | |
| | Bijlage 1. Aanpak van de proef | 30 | |
| | Bijlage 2. Eisen aan de online media monitor | 32 | |
| | Reeds aanwezige specificaties OBI4wan | 32 | |
| | Verbeterpunten OBI4wan voor politieprocessen | 35 | |
| | Bijlage 3. Schets kostenposten en omvang | 37 | |
| | Bijlage 4. Bij de proef betrokken personen | 39 | |
| | Politie-eenheid Zeeland - West-Brabant | 39 | |
| | HowAboutYou | 39 | |
| | OBI4wan | 39 | |

Bijlage 3. Bij de proef betrokken personen

Politie-eenheid Zeeland - West-Brabant

PG

| | rol | e-mailadres |
|--|--|--|
| | Projectleider social media en projectleider proef | ██████████@politie.nl |
| | Deelprojectleider Persvoorlichting | ██████████@politie.nl |
| | Deelprojectleider I&S (voorheen ██████████) | ██████████@politie.nl |
| | Deelprojectleider Infodesk (voorheen ██████████ & ██████████) | ██████████@politie.nl ██████████@politie.nl |
| | Deelprojectleider RTIC | ██████████@politie.nl |
| | Deelprojectleider ██████████ | ██████████@politie.nl |
| | Deelprojectleider Voetbal | ██████████@politie.nl |
| | Privacyfunctionaris en jurist | ██████████@politie.nl |
| | Functionaris informatiebeveiliging | ██████████@politie.nl |

OBI4wan

PG

| | rol | e-mailadres |
|--|--|---------------------------|
| | ontwikkelaar OBI4wan | ██████████@obi4wan.nl |
| | projectleider proef aanspreekpunt voor deelprojectleiders | ██████████@howaboutyou.nl |
| | service en ondersteuning | ██████████@howaboutyou.nl |
| | service en ondersteuning | ██████████@howaboutyou.nl |