

Afdeling Concernstaf/stadsdeelcoördinatie
nderwerp Evaluatie pilot MELD! A-kwartier

Bezoekadres
Kreupelstraat 1

Openingstijden
Zie gemeente.groningen.nl

Postadres
Postbus
Groningen

Telefoon
14050

E-mailadres
info@groningen.nl

Website
gemeente.groningen.nl

Telefoon (050) 367 76 97 Bijlage(n) 4 Ons kenmerk
Datum = **1 JUL 2014** Uwbriefvan Uwkenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Bij brief van 14 augustus 2013 heb ik u aangegeven dat ik, als een van de maatregelen ter bestrijding van de overlast in het A-kwartier, een pilot MELD! zou starten. Bij brief van 25 mei 2014 heb ik u, voor de zomer van 2014, een evaluatie van de pilot toegezegd. De evaluatie treft u hierbij aan.

MELD! is een smartphone applicatie (app.) waarmee burgers uit het A-kwartier incidenten en verstoringen van de openbare orde in hun buurt rechtstreeks kunnen melden bij de politie. De pilot heeft plaatsgevonden van 4 december 2013 tot en met 21 maart 2014 en werd mede mogelijk gemaakt door het Europese Opening Up project, een Interreg IV B project over de toepassing van sociale media. In totaal hebben 25 inwoners uit het A-kwartier deelgenomen aan MELD!

Gedurende de pilot hebben we ervaring opgedaan met deze nieuwe wijze van melden van incidenten. Er is gewerkt met een bekende groep van bewoners, die in overleg met de Buurtvereniging het A-kwartier tot stand is gekomen. Idee van MELD! is dat er door de directe real-time meldingen van burgers sneller kan worden opgetreden door de politie. Ook heeft de app. de mogelijkheid om onderling te converseren. Hiermee kan het contact en de samenwerking van de buurtbewoners worden versterkt.

De pilot is gedurende de loopduur begeleid door een brede werkgroep die samengesteld was uit politie- en gemeentemedewerkers, aangevuld met de app. bouwer voor de technische ondersteuning. Het oordeel van de bewoners over het gebruik, de werking en de effecten van de app. is onderzocht aan de hand van een online survey.

In totaal zijn er 205 meldingen gedaan, in 57% van de gevallen heeft dit geleid tot opvolging van de melding door de politie. Het merendeel van de

meldingen ging over dealen en/of overlastsituaties. De meeste meldingen vonden plaats rondom het weekeinde. In 43 % van de gevallen leidde een melding niet tot opvolging door de politie. Dat had de volgende oorzaken: de politie was elders bezig en kon niet ter plekke komen (en liet dit weten via de app.), de politie heeft de melding gemist, of de melding gaf geen aanleiding tot politie-inzet.

Wat opvalt is dat de dialoogfunctie die de app. bood (dus dat bewoners met elkaar in onderling contact stonden via de app.- door middel van het sturen van een berichtje-), niet goed uit de verf lijkt te zijn gekomen in deze pilot. In meer dan de helft van de meldingen werd door één participant gemeld, zonder dat daar een reactie van een buurtbewoner op volgde.

De conclusies en leerpunten van de pilot in het A-kwartier zijn:

- MELD! is een nuttig hulpmiddel gebleken bij het betrekken van bewoners en ondernemers bij de overlast problematiek. Dit kregen we op de bewonersavond ter afsluiting van de pilot, op 14 april jl., ook terug van de daar aanwezige bewoners. Men ervaart MELD! als een in principe sympathiek project. Vooral de aandacht voor het gebied, het directe contact met politie (en de gemeente) en het 'samenwerken' zijn essentiële zaken volgens de bewoners. De bewoners gaven die avond aan het gevoel te hebben dat de buurt weer "van hen" was en de overlast was verminderd.
- De techniek van de MELD! app is een ander verhaal, daar waren de deelnemers overwegend minder positief over. Zij waren wel tevreden over het gedachtegoed van de app, maar de app zelf vonden de participanten kortgezegd te ingewikkeld in het gebruik.
- MELD! heeft de samenwerking bevorderd, men is overwegend positief over de samenwerking met politie/gemeente. Vooral het directe contact met de politie wordt zeer gewaardeerd door de bewoners.
- De inschatting tevoren was dat door de app de meldingsbereidheid zou worden verhoogd (door de laagdrempeligheid van het melden). Tijdens de pilot bleek dit echter niet zo te zijn. Ondanks de herhaaldelijke oproep van de projectgroep, gaven deelnemers aan toch nog een drempel te voelen om een melding door te geven of niet te weten wanneer ze een melding konden doorgeven. Hier ligt een uitdaging voor de politie en gemeente. Wel gaf het merendeel van de deelnemers aan de voorkeur te hebben voor het melden via de app in plaats van via 0900-8844.
- In 117 gevallen heeft de MELD! app geleid tot directe politie-inzet in het A-kwartier in de periode begin februari tot 21 maart. Mede door de relatief korte looptijd van de pilot hebben we helaas niet kunnen vaststellen dat MELD! heel direct heeft geleid tot het vergroten van het aantal heterdaad aanhoudingen. Wel is gebleken dat naar aanleiding van één melding in elk geval meerdere aanhoudingen zijn verricht. Daarnaast hebben de deelnemers aangegeven overwegend tevreden te zijn over de snelheid waarmee de politie zichtbaar ter plaatse was.

- Voor de politie was het gebruik van de MELD! app een volstrekt nieuwe werkwijze en moest de organisatie (de werkvloer) met name wennen aan het directe contact met burgers via een app en het feit dat meldingen rechtstreeks binnenkwamen in plaats van via de reguliere kanalen 112 of 0900-8844. Wel bleek dat de politie positief staat ten opzichte van deze nieuwe en heel directe vorm van communicatie met burgers.

De resultaten van deze pilot laten zien dat de bewoners het directe en snelle contact via sociale media met de politie en de gemeente positief ervaren. Deze ervaring wil ik gebruiken om, met een praktische insteek, verder te gaan. Met de bewoners in het A-kwartier wordt in juni overlegd hoe vorm gegeven kan worden aan een vervolg (bijvoorbeeld in de vorm van een whatsapp groep). De politie kijkt intussen, mede gelet op de ervaringen van deze pilot, wat de mogelijkheden zijn.


De ervaringen en leerpunten van de pilot kunnen in elk geval een grote bijdrage leveren aan de verdere vormgeving van de inzet van burgerparticipatie door de gemeente en politie. Met name denk ik aan onderwerpen als de geprioriteerde aanpak van woninginbraken binnen de gemeente, het verbeterplan Heterdaadkracht van de Politie Eenheid Noord-Nederland, het verhogen van de meldingsbereidheid, de culturomslag bij de politieorganisatie als het gaat om de 'nieuwe manieren' van melden en tot slot de doorontwikkeling van nieuwe technologieën waarbij de overheid direct in contact staat met burgers.

MELD! wordt komende maanden in een iets aangepaste vorm gebruikt door de stad Kortrijk in België, als onderdeel van het Opening Up project. De ontwikkeling volg ik, leerpunten vanuit onze pilot delen we met de partners in het Opening Up project.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

dr. R.L. (Ruud) Vreeman,
burgemeester van Groningen

A large, stylized handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long vertical stroke, is written over the typed name and extends upwards towards the word 'Hoogachtend'.

Evaluatie MELD!

een smartphone applicatie voor het A-Kwartier

Pilot A-kwartier gemeente Groningen

oktober 2014 – maart 2014



Opdrachtgever R. Torenbosch, stadsdeelcoördinator gemeente Groningen
M. Pennings, Politie Eenheid Noord Nederland

Opdrachtnemer Siert Evers, Chef Basisteam Centrum

Auteurs evaluatierapport: Chava Cohen (Politie Groningen), Renske Stumpel (gemeente Groningen)

Inhoudsopgave

1. Inleiding		
1.1. Aanleiding voor de pilot	blz.	3
1.2. Doelstelling MELD! project	blz.	4
1.3. Financiën	blz.	4
2. Projectopzet & feitelijk verloop	blz.	5
3. Evaluatie		
3.1. Inleiding	blz.	7
3.2. Kwantitatieve gegevens over het verloop van de pilot	blz.	7
3.3. Resultaten van de online survey	blz.	12
4. Conclusie	blz.	13

Bijlagen:

- Bijlage 1. Projectplan + bijlagen.
- Bijlage 2. Verloop van de pilot in meer detaillering.
- Bijlage 3. Kwalitatieve evaluatie, volledig verslag.

1 INLEIDING

1.1 Aanleiding voor de pilot

In het A-kwartier is al langere tijd sprake van overlast met een structureel karakter. Deze overlast is gerelateerd aan de in de wijk aanwezige (raam)prostitutie en drugsdealers. De bewoners ervaren dat de overlast in het gebied is toegenomen en dat de buurt onveiliger is geworden. In de zomer van 2013 zijn afspraken gemaakt in het lokale driehoeksoverleg om te komen tot een geïntensiveerde aanpak van de overlast in het A-kwartier. Als een van de maatregelen is de inzet van MELD! genoemd, een smartphone applicatie waarmee overlast gemeld kan worden.

MELD! is een smartphone applicatie (hier verder 'app' genoemd) waarmee burgers incidenten en verstoringen van de openbare orde in hun buurt real time kunnen melden.

De app maakt het mogelijk dat informatie tussen betrokkenen (de politie, de bewoners en de gemeente) real-time wordt uitgewisseld. Door het toepassen van deze app zal er een snellere respons mogelijk zijn als er incidenten optreden. De bewoners en ondernemers in de wijk (een gesloten groep) zijn actief betrokken bij de pilot, zij krijgen de beschikking over de app, kunnen zelf melden en kunnen meldingen van andere deelnemers zien (door middel van berichten/foto's) en daar op reageren.

Met behulp van MELD! kunnen we toetsen in de praktijk of het betrekken van bewoners bij het melden van incidenten ook leidt tot een toename van 'heterdaad'. Bekend is dat het aandeel van burgers bij heterdaad aanhoudingen zeer groot is. Sociale media toepassingen zoals een MELD! app zouden dit effect nog kunnen vergroten. In hoofdstuk 3.3 gaan we hier nader op in.

De lokale overheid zet dergelijke middelen nog niet structureel in, MELD! is in dit opzicht dan ook een bijzondere pilot, nog niet veel gemeenten hebben op een dergelijke wijze geëxperimenteerd. Ook België gaat een pilot houden met een soortgelijke applicatie¹.

Met MELD! hebben we voortgebouwd op de ervaring bij drie eerdere (kleinere) pilots die door het Politie Basisteam Centrum Groningen zijn gehouden in 2012. Dit betrof een pilot met de bewoners van het Martinikerkhof, een proef met de horeca en een pilot aan de Vismarkt met de ondernemers. Gedurende deze pilots is het concept van informatie delen rondom de locatie van (mogelijke) incidenten verder ontwikkeld². Het grote verschil met de pilot in het A-kwartier is dat deze laatste een langere looptijd kende (drie maanden), er een grotere groep burgers betrokken was (uiteindelijk 25 participanten) en er is gewerkt met bestaande inzet en binnen de bestaande werkwijze van de politie in het A-kwartier.

MELD! ressorteert als pilot onder het Opening Up project, een Europees project over sociale media, open data en innovatie in dienstverlening. Zowel de gemeente als de politie zijn partners in dit project. Het projectplan MELD! is opgenomen in bijlage 1.

De pilot MELD! heeft plaatsgevonden in het A-kwartier van 4 december 2013 tot en met 21 maart 2014.

Vragen vooraf

De volgende vragen zijn door de Gemeente Groningen en de politie geformuleerd bij de start van de pilot MELD! in het A-kwartier:

- Hoe kunnen we de bewoners en ondernemers betrekken bij de overlast problematiek in het A-kwartier? Ogen en oren in de wijk benutten. Samen zoeken naar oplossingen en grip in de wijk krijgen (gemeenschappelijkheid; niet alleen de overheid is verantwoordelijk voor problemen in de samenleving).

¹ De pilot in België vindt plaats als onderdeel van het Opening Up project. De stad Kortrijk gaat deze zomer een meldingen app lanceren, gebaseerd op MELD!

² De politie werkte hierbij samen met technisch partner CGI, zij zijn tevens de technische partner voor de MELD! applicatie.

- Gaat MELD! helpen om de samenwerking tussen politie en bewoners in de wijk rondom overlast te bevorderen?
- Gaat MELD! helpen om het aantal heterdaad aanhoudingen te verhogen?
- Wat betekent deze aanpak voor de huidige werkwijze van de politie?
Via MELD! gaan de meldingen rechtstreeks de politie-organisatie in (en niet zoals gebruikelijk via 0900 8844 en de Meldkamer).

Zowel de gemeente als de politie heeft uitgesproken dat zij de ervaringen die zij opdoen gedurende het MELD! project willen gebruiken om te leren van deze nieuwe manier van werken en van het betrekken van wijkbewoners en ondernemers. Bij hoofdstuk 4 (conclusie) komen we op deze vragen terug.

1.2 Doelstelling project

Het primaire doel is het vergroten van de samenwerking tussen burgers en overheid op het gebied van veiligheid, gericht op het verminderen van de overlast.

Het secundaire doel is het vergroten van het vertrouwen van de burgers in de gemeente en in de politie en het opbouwen van relaties met hen, met behulp van de inzet van sociale media (in casu de app MELD!).

1.3 Financiën

MELD! is gefinancierd door de gemeente Groningen en de politie tezamen. Zie ook bijlage 1 (projectplan).

2 PROJECTOPZET & FEITELIJK VERLOOP

In juni 2013 is gestart met de voorbereiding van de pilot. Een projectteam werd samengesteld en er werd een start gemaakt met het opstellen van het projectplan en het bepalen van de doelstellingen. Vanaf de start was het duidelijk dat zowel gemeente als politie graag een pilot wilde draaien in het A-Kwartier en met de buurtbewoners.

Onderstaand de highlights van de projectaanpak en het feitelijke verloop.

- De Buurtvereniging A-kuartier is direct betrokken bij de pilot. De voorzitter neemt een deel van de communicatie met de bewoners voor haar rekening, zij is ook prominent aanwezig bij de officiële start van de pilot. Via de voorzitter worden deelnemers voor de pilot geworven (uitgangspunt is hierbij dat de bewoners die deelnemen ook bekend zijn bij de buurtvereniging, zodat de veiligheid van de burgerparticipanten is gewaarborgd, het was een besloten groep). De meeste contacten met de deelnemers verlopen via de voorzitter.
- Er is een projectteam geformeerd waarin politie, gemeente en de technische partner CGI deelnemen, het projectteam begeleidt de pilot op het gebied van techniek, communicatie en uitvoering en stuurt bij indien nodig. Deze groep kwam tweewekelijks bijeen. Een survey onder de burgerparticipanten was onderdeel van de projectaanpak en is door een externe partner uitgevoerd (zie bijlage 3).
- Maximaal aantal deelnemers werd gesteld op 50 (uiteindelijk deden 25 bewoners/ondernemers mee).
- Een vernieuwde android app was beschikbaar voor de pilot. De reeds bestaande iphone app was eveneens beschikbaar maar bleek niet meer goed te functioneren door een update van het besturingssysteem van Apple. Alle deelnemers kregen de app op hun android smartphone of iphone/Ipap geïnstalleerd. De mensen die niet over een smartphone beschikten kregen er een uitgereikt³ voor de duur van de pilot.
- Aanvankelijk zou de pilot half oktober 2013 starten en half januari 2014 eindigen. Daarvoor was het nodig dat de techniek voor 1 oktober klaar was (zodat er ook nog getest kon worden). Toen bleek dat de techniek later klaar was is de pilotperiode bijgesteld (van 4 december 2013 - 21 maart 2014).
- Voorafgaand aan de pilot werd op 8 oktober een informatieavond georganiseerd waar de deelnemers uitgelegd kregen hoe de applicatie werkt.
- Op 4 december ging de pilot officieel van start na een persconferentie met burgemeester Vreeman, plv Districtschef Cor de Lange en voorzitter van de Buurtvereniging het A-kuartier Esther Klaver. <http://gemeente.groningen.nl/algemeen-nieuws/2013-12/smartphones-ingezet-tegen-overlast-in-a-kuartier>
- De deelnemers konden vanaf 4 december 24 uren per dag een melding maken of een alarm geven van overlast, een verdachte situatie, vechtpartij en dealen. Voor alle overige meldingen zoals een overval, brand of reanimatie moest via het reguliere kanaal (112) worden gemeld.
- De politie verstuurd elke maandag een test melding.
- De politie (het basisteam Centrum) keek mee via de "operationele interface" (de backoffice van MELD!). Gedurende de hele looptijd van de pilot hebben zij 24 uren per dag "live" meegekeken. Zo zagen zij direct alle meldingen die door de bewoners van het A-kuartier werden gemaakt. Via dit backoffice systeem kon de politie ook direct reageren of een bericht uitdoen naar de participanten.
- Stadstoezicht van de gemeente zou aanvankelijk ook deel uitmaken van de pilot. Na afstemming met het driehoeksoverleg, is uiteindelijk besloten dat zij niet meededen.
- Tussentijds legde het projectteam regelmatig contact met de deelnemers met als doel te informeren hoe het ging.
- Elke maand werd een inloop uur georganiseerd waar deelnemers terecht konden met hun vragen over de werking van de app.
- Een telefoonnummer en een mailadres van het projectteam was beschikbaar voor de deelnemers waar zij te allen tijden terecht konden voor vragen.
- Het projectteam verstuurd tweewekelijks een nieuwsbrief.
- In februari en in april zijn bewonersavonden gehouden. In februari werd een bewonersavond gepland omdat bleek dat er weinig interactie via de app was. Na deze bewonersavond (waarbij nog eens werd uitgelegd hoe een en ander werkte en er ruimte was voor het stellen van vragen) zagen we een

³ De politie had nog smartphones beschikbaar, deze hoefden dus niet te worden aangeschaft.

significante toename van het aantal meldingen via MELD! De bewonersavond van april is gehouden om kort na de afloop van de pilot aan de deelnemers te kunnen vertellen hoe de pilot was verlopen, hoe vaak er gemeld was, waarover etc. Ook zijn die avond de voorlopige resultaten weergegeven van de survey die onder de deelnemers werd gehouden (zie voor een volledig verslag daarvan bijlage 3.).



Kaartje van het gebied.

3 EVALUATIE

3.1 Inleiding

In het projectplan is van te voren vastgesteld dat de evaluatie zou bestaan uit een kwantitatief deel en een kwalitatief deel. Het kwantitatieve deel zal vooral bestaan uit een cijfermatige onderbouwing van alle meldingen en een analyse daarvan. De gegevens komen uit de interface van MELD! (het backoffice systeem van de app). Het kwalitatieve deel waarbij de burgerparticipanten vooral in beeld zijn geschiedt door middel van een online survey in combinatie met een aantal interviews. Alle burgerparticipanten van de pilot zijn medio december geënquêteerd. Aan het eind van de pilot (medio februari) zijn alle deelnemers voor de tweede keer geënquêteerd⁴. De volledige survey is opgenomen in bijlage 3. Het gedetailleerde verloop van de pilot is opgenomen in bijlage 2.

In het projectplan zijn van te voren onderstaande vragen opgesteld ten behoeve van de evaluatie:

- Is de meldingsbereidheid door de inwoners vergroot.
- Leidt MELD! tot de-escalatie van incidenten?
- Is er daadwerkelijk sprake van afname van het aantal incidenten? Draagt MELD bij aan het voorkomen van incidenten?
- Is het vertrouwen in de lokale overheid vergroot?
- Hoe ervaren bewoners-participanten deze methodiek van meldingen doen en de samenwerking met de gemeente en politie?
- Ervaren participanten, zowel bewoners als professionals dat deze app een toegevoegde waarde heeft?
- Is de zelfredzaamheid en weerbaarheid van burgerparticipanten vergroot?
- Ervaren de bewoners-participanten dat hun actieve bijdrage een toegevoegde waarde levert aan de veiligheid in hun wijk?
- Is de sociale cohesie vergroot? Hiermee bedoelen we het volgende: zien we dat door het meedoen aan de pilot de onderlinge betrokkenheid van bewoners is vergroot, is er sprake van community-vorming.
- Zijn er meer heterdaad-aanhoudingen?
- Reageert de politie sneller op meldingen?
- Is er sprake van een doelmatiger inzet van politiepersoneel?
- Wordt het directe contact met de buurtagent als positief gezien?
- Vergroot MELD! het gevoel van veiligheid?
- Zien we voor deze app ook andere, toekomstige toepassingen?
- Is er een patroon te ontdekken in de gemaakte meldingen?
- Leidt MELD! tot een afname van het aantal meldingen bij Meldpunt Overlast?
- Hoeveel procent van de meldingen zijn opgevolgd en afgehandeld door de politie?

3.2 Kwantitatieve analyse

Aantal deelnemers (participanten)

Bij de start van de pilot waren er 16 deelnemers vanuit de buurt. Aan het einde van de pilot waren er 25 deelnemers actief (exclusief de participanten binnen de politie). Van deze 25 deelnemers waren er 7 ondernemers en 21 bewoners.

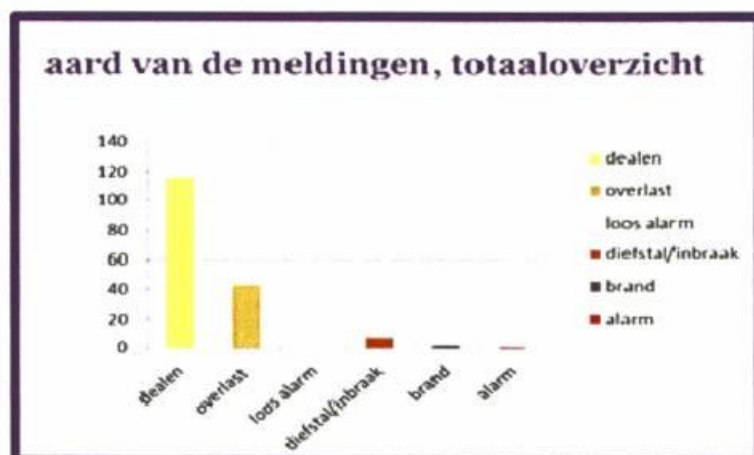
Totaal aantal meldingen

In totaal zijn er in de periode vanaf 15 december 2013 tot en met 21 maart 2014 **205** meldingen gedaan door de participanten en 209 testmeldingen. De maand december is in zijn geheel benut voor het doen van testmeldingen. Testmeldingen zijn meldingen waarbij duidelijk wordt aangegeven dat het geen echte melding betreft, het gaat om het uitproberen en vertrouwd raken met de app.

⁴ De survey is uitgevoerd door een extern bureau.

Aard van de meldingen

Het grootste deel van de meldingen ging over "dealen" en overlast. Andere categorieën waren: loos alarm, diefstal/inbraak, brand en alarm.



Afbeelding: aard van de meldingen naar soort overlast

Opvolging van de meldingen

In 40% van de gevallen is een melding opgevolgd door een actie in het A-kwartier van de politie. Zij kwamen ter plekke. In aantallen: 82.

In 60% van de gevallen is de melding niet door de politie opgevolgd. In aantallen: 123. Dit had de volgende oorzaken:

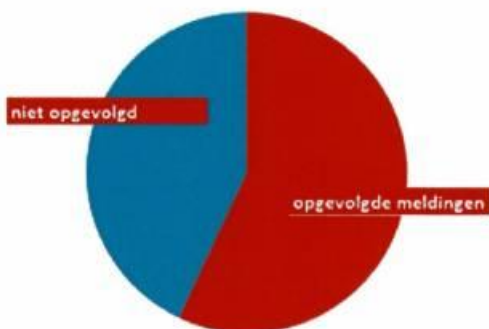
- De politie kon niet komen, was bezig elders in de stad bezig met een incident (en liet dit weten via de app)
- De politie heeft de melding via MELD! gemist
- De politie heeft wél gereageerd op het betreffende incident maar heeft dit niet via de app gecommuniceerd

Om het beeld te corrigeren voor deze laatste categorie heeft de politie de meldingen vergeleken met de gegevens uit hun eigen systemen.

Dit leidde tot de volgende herziening:

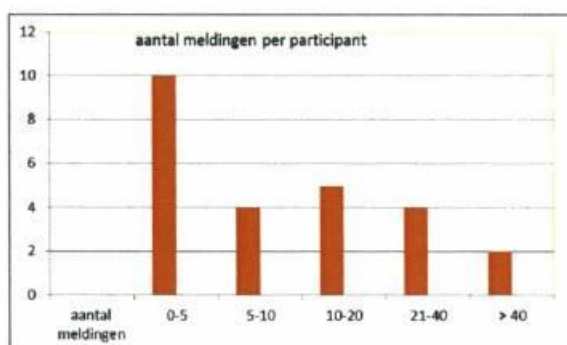
- In **57%** van de gevallen heeft de politie de melding opgevolgd (in aantallen 117).
- In **43%** van de gevallen leidde de melding niet tot een opvolging door de politie (in aantallen 88).

Zie ook de afbeelding hieronder. Wat opvalt, is dat de politie in deze gevallen dus wél heeft gereageerd (en ook feitelijk toekwam naar het betreffende incident) maar dat zij dit niet via de app hebben gemeld aan de bewoners.



Aantal meldingen per participant

Tien van de participanten maakte 1 tot 5 meldingen via de app. Zo'n 5 mensen maakten 10 tot 20 meldingen. Tien personen waren echt zeer actief en zij maakten meer dan 20 meldingen gedurende de looptijd van de pilot. Zoals al eerder aangegeven merken we dat vanaf de enthousiasmerende bewonersavond begin februari, er opvallend meer participanten meldingen zijn gaan doen.

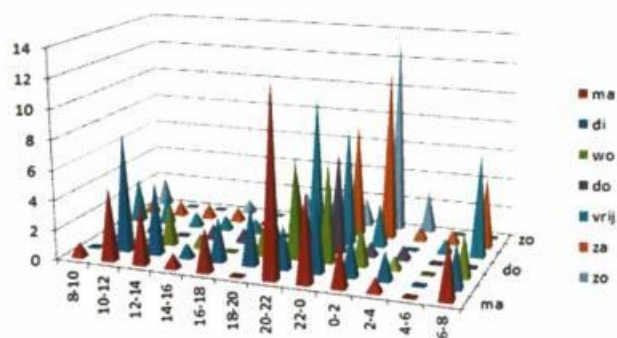


Wanneer werd er gemeld?

Kijkend naar de dagen in de week valt op dat er het meeste werd gemeld in de dagen rondom het weekeinde, van vrijdag tot en met maandag.

Wat betreft de verdeling over de dag zien we een opvallende concentratie in de avonduren (vanaf 20.00 uur tot 02.00 's nachts). In het weekeinde op zaterdag en zondag zien we pieken van 00.00 tot 02.00 uur. Zie onderstaande afbeeldingen.

Meldingen per dag, verdeeld over de dagdelen van 2 uren.



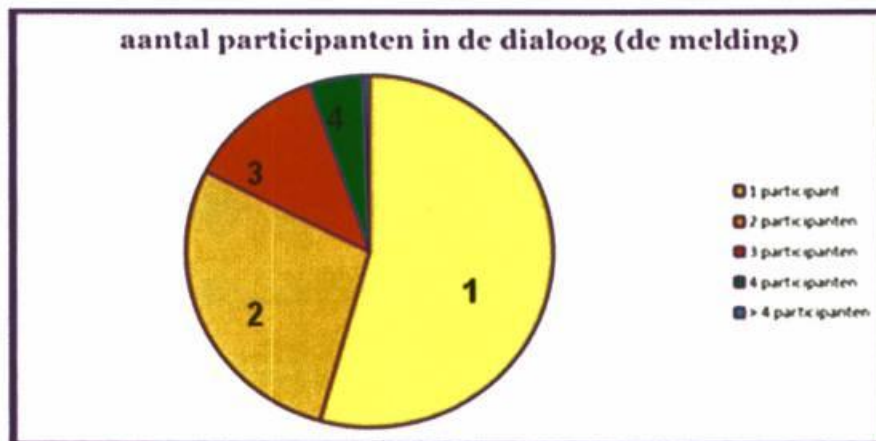


Afbeelding: de verdeling van de meldingen over de week gezien. We zien een concentratie in de dagen rond het weekeinde.

Aantal mensen betrokken in de dialoog (de melding).

We hebben gekeken naar het aantal mensen in de dialoog. Anders gezegd, als er een melding door iemand gedaan werd via de app, hebben we gekeken hoeveel mensen hier op reageerden. De app bood de mogelijkheid om berichtjes te sturen naar aanleiding van een melding.

Het aantal mensen in de dialoog zegt iets over het onderling contact tussen de deelnemers. De idee achter MELD! is dat de app ook de communicatie tussen de deelnemers faciliteert. De gegevens laten zien dat dit bij deze pilot niet optimaal uit de verf komt. We zien namelijk dat het merendeel van de meldingen slechts 1 participant kent in de dialoog (> 50%). Ongeveer een kwart van de meldingen kent 2 participanten in de dialoog en de percentages van 3, 4 en meer participanten in de dialoog zijn nog lager. Zie onderstaande afbeelding.



Soort berichten, een aantal voorbeelden van de gesprekken via de app

Om wat meer inzicht te geven in hoe de meldingen verliepen en hoe deze via de app werden weergegeven bij alle deelnemers, volgt hieronder een aantal typerende gesprekken.

Beschrijvingen van overlastgevenden:

"Degene die vuurwerk gooide is mij zondag al opgevallen: was om 11.00 uur al/nog aan het dealen, had toen fiets met fietstassen en zwart plastic mandje voorop." Even verder: "Donkere jas met lichte bontkraag en muts op."

"Blanke oudere man met blauw jack en rode bivakmuts loopt scheldend vanuit Muurstraat naar Hoekstraat en verder...". Even later: "...donker blauwe jas met enkele lichte strepen donkere broek...". Weer later: "...zou dat dezelfde man geweest zijn? Die ik zag was blank, zestiger, behoorlijk opgefokt. Tijdstip komt wel overeen."

Politie berichten via MELD!

"Vannacht bestaat de kans dat er meer politie-inzet zal zijn in het A-kwartier."

"In verband met een prioriteit 1 melding hebben we de man niet kunnen zoeken op het moment dat de melding binnen kwam".

"De noodhulp gaat ter plaatse, bedankt voor de melding. Noodhulp ter plaatste geweest in Muurstraat personen aangesproken. Naar aanleiding melding een persoon aangehouden."

"Wel inzet geweest, maar helaas vergeten terug te koppelen".

"Melding ontvangen, staan momenteel in Lewenborg bij een melding. Hierna zullen wij tp komen."

Conversatie tussen bewoners:

"Waarschuwing voor iedereen!! Er is 's nachts iemand actief aan het vissen door de brievenbus naar sleutels hetzij zich direct toegang te verschaffen....dus wees alert."

"(1) "ik zie ze ook , ze staan vrolijk te dealen." (2) "Er staan er ook drie thv Hoekstraat..." (3) "ook een hoek oude kijk en visserstraat" (4) "nu 2 dealers oude kijk hoek visserstraat".

Blij met de inzet:

"Heb de controle voor mijn deur gezien. Goed werk, succes met jullie dienst."

"Dank voor de inzet. Het is daardoor nu rustig".

"snelle actie! Het komt niet vaak voor dat iedereen er nog is als de politie komt"

Niet blij met de app:

"het melden via deze telefoon en app gaat zeer lastig."

"...systeem klapte er bij mij op de ipad wel elke keer uit als ik een berichtje verstuur..."

"...sorry vd schrijffoutjes heb grote handen"

Tot slot, wat zegt de analyse van de gegevens over het gebruik van MELD?

We zien dat er uiteindelijk redelijk is gemeld gedurende de drie maanden van de pilot. Alle participanten hebben elk tenminste 1 melding gedaan, we zien zo'n 10 van de 25 deelnemers veelvuldig meldingen doen, met name na de bewonersavond in begin februari gaan de meldingen flink lopen.

De maand december en januari kenden de meeste testmeldingen. Men was de app aan het uitproberen, kijken hoe het werkte.

De communicatie met de bewoners begin februari lijkt cruciaal geweest te zijn. Nog niet veel van de aanwezigen hadden gebruik gemaakt van de app (3 van de 13!). Enkele bewoners gaven aan onzeker te zijn over hoe te melden (hoe het werkt, de techniek) maar ook over wanneer te melden (wanneer kan ik eigenlijk precies een melding maken?). Ook aan de kant van de politie zagen we enige onzekerheid. Hoewel er instructies waren gegeven over de werking van de app en er afspraken waren over het reageren via de app op berichten, liep dat de eerste periode niet goed. Toen de 'echte' meldingen gingen lopen (vanaf begin februari) verbeterde ook de communicatie van de politie via de app. Dat dit niet in alle gevallen goed is gegaan weten we ook. Weliswaar was er in enkele tientallen gevallen inzet van de politie (precies de bedoeling van MELD!) na een melding via de app, maar vergat men dit even terug te geven aan de wijkbewoners.

Een van de regels binnen de app was hier misschien mede debet aan: de app werkte in het kerngebied van het A-kwartier (een straal van 300 meter). Eenmaal na de aanpak van het incident weer op bureau (Rademarkt) werd een bericht uitgestuurd dat men op het incident had gereageerd, echter de Rademarkt ligt buiten de straal van 300 meter dus het bericht bereikte de deelnemers niet.

In het verloop van de pilot merkte het projectteam dat blijvende aandacht nodig was voor zowel de bewoners als politieorganisatie over gebruik en communicatie via de app. Veel aandacht ging ook uit naar de technische aspecten van de app. De bewoners vroegen de nodige aandacht rondom het functioneren van de app op de

smartphone. Een vrijwilliger bij de politie is daarop ingezet om de bewonerscontacten te onderhouden. Mensen konden hem bellen bij vragen of problemen rondom de techniek.

We zagen bij de meldingen, via de bewonerscontacten en op de bewonersavond dat de deelnemers niet positief waren over het gebruiksgemak van de app. We vermoeden (op basis van reacties van deelnemers) dat dit het echte gebruik van de app in de praktijk ook heeft belemmerd. Ook ervoeren de deelnemers het als lastig dat de Iphone app niet goed functioneerde. Dat betekende in enkele gevallen dat men een aparte telefoon erbij kreeg met de app erop, en moest men weer wennen aan de nieuwe telefoon.

Op het bureau aan de Rademarkt had men last van een haperende OUI (operational user interface – het MELD! backofficesysteem). Deze viel herhaaldelijk uit. Dit betekende dat de meldingen niet binnenkwamen. Uiteindelijk werd de pragmatische oplossing gekozen om het systeem enige malen per dag opnieuw op te starten. Intern kostte het de politie de nodige moeite om de benodigde medewerkers de app te laten gebruiken. Dat ging overigens aan het einde van de pilot wel steeds beter.

Kort na de afloop van de pilot is er een tweede bewonersavond gehouden om de (eerste) resultaten van de pilot terug te geven en gezamenlijk terug te blikken op de ervaringen. Er waren 12 bewoners aanwezig. Na een korte presentatie van de eerst cijfermatige gegevens en de voorlopige resultaten van de online survey, werd er uitgebreid gesproken over de pilot. De aanwezigen waren zeer tevreden over de aandacht voor het gebied dat door deze pilot is gegeneerd. Zij gaven aan ook zeker bereid te zijn om samen met de gemeente en de politie blijvend aandacht te hebben voor het verbeteren van de veiligheid. Een deelnemer gaf aan dat hij nog veel meer meldingen had kunnen maken (maar hij wilde niet overkomen als een 'veelmelder'). Het directe contact met de politie is het onderdeel waar de bewoners aangaven het meest tevreden over te zijn. Het minst tevreden waren de deelnemers over de werking van de app, die zou veel simpeler kunnen in hun ogen. Het idee achter MELD! (innovatief project) spreekt de bewoners overigens zeker aan. Tenslotte waren de deelnemers van deze bewonersavond zeer benieuwd naar het vervolg van de aanpak van de vergroting van de veiligheid in het A-kwartier.

3.3. Resultaten van de online survey.

De online survey is gehouden onder de burger participanten van de pilot. Om de resultaten van de enquête goed te duiden zijn er daarnaast enkele interviews gehouden met burgerparticipanten.

De totale rapportage staat opgenomen in bijlage 3.

Hieronder geven we de belangrijkste uitkomsten van de online survey weer.

- De meldingsbereidheid is gedurende de pilot iets toegenomen.
- De samenwerking tussen de burgerparticipanten is niet significant toegenomen, deze was al redelijk tot goed.
- De samenwerking met de politie/gemeente: de participanten zijn overwegend positief over de verbetering van de samenwerking.
- Vertrouwen in de overheid: is niet significant toegenomen.
- Luisteren: de bewoners ervaren dat de politie en de gemeente beter naar hen luistert.
- De conclusie is dat de bewoners MELD! hebben ervaren als een sympathiek en in potentie innovatief en behulpzaam project.

HOOFSTUK 4 CONCLUSIE

In dit hoofdstuk kijken we in grote lijnen terug naar de conclusies en de leerpunten die we kunnen halen uit deze pilot in het A-kwartier.

Daarvoor kijken we eerst terug naar de vier hoofdvragen:

- Hoe kunnen we de bewoners en ondernemers betrekken bij de overlast problematiek in het A-kwartier? Ogen en oren in de wijk benutten. Samen zoeken naar oplossingen en grip in de wijk krijgen (gemeenschappelijkheid; niet alleen de overheid is verantwoordelijk voor problemen in de samenleving).
- Gaat MELD! helpen om de samenwerking tussen politie en bewoners in de wijk rondom overlast te bevorderen?
- Gaat MELD! helpen om het aantal heterdaad aanhoudingen te verhogen?
- Wat betekent deze aanpak voor de huidige werkwijze van de politie?
Via MELD! gaan de meldingen rechtstreeks de politie-organisatie in (en niet zoals gebruikelijk via 0900 8844 en de Meldkamer).

Dit zijn onze bevindingen:

- ✓ MELD! is zeker een nuttig hulpmiddel gebleken bij het betrekken van bewoners en ondernemers bij de overlast problematiek. Dit kregen we op de slotavond ook terug van de daar aanwezige bewoners, men ervaart MELD! als een in principe sympathiek project (en is benieuwd naar een vervolg). Vooral de aandacht voor het gebied, het directe contact met politie (en de gemeente) en het 'samenwerken' zijn essentiële zaken volgens de bewoners. De techniek is een ander verhaal, daar waren de deelnemers overwegend minder positief over (te ingewikkeld).
- ✓ MELD! heeft de samenwerking bevorderd, men is overwegend positief over de samenwerking met politie/gemeente. Vooral het directe contact met de politie wordt zeer gewaardeerd door de bewoners.
- ✓ Wat betreft het vergroten van het aantal 'heterdaad' aanhoudingen, kunnen we het volgende opmerken. In 117 gevallen heeft de MELD! –app geleid tot directe politie-inzet in het A-kwartier in de periode begin februari tot 21 maart. Cijfermatig is het niet mogelijk geweest een vergelijking te maken of er tijdens de pilot sprake was van lagere reactietijden. Wel hebben de deelnemers aangegeven overwegend tevreden te zijn over de snelheid waarmee de politie zichtbaar ter plaatse was. Thans zijn er naar aanleiding van één melding meerdere aanhoudingen verricht. Gezien de relatieve korte lengte van de pilot kan er hierdoor niet gesteld worden dat de toepassing van MELD! heeft geleid tot het vergroten van het aantal heterdaad aanhoudingen.
- ✓ Voor de politie was het gebruik van de MELD! app echt wennen en dat zagen we ook terug bij de analyse van de gegevens. MELD! betekende voor de politie in feite een nieuwe werkwijze die een betrekkelijk korte periode heeft bestaan naast de vertrouwde werkprocessen en de manier waarop de collega's op straat worden aangestuurd. Dat ging niet automatisch allemaal goed. Het direct communiceren met het publiek en met name het geven van een terugkoppeling, schoot er soms bij in (zo is niet in alle gevallen via de app gemeld dat een melding was afgehandeld). Wel is bij de politie steeds meer het besef ontstaan dat dergelijke nieuwe vormen van samenwerking met burgers ook kansen bieden bij het terugdringen van het aantal heterdaad meldingen. De politie zal de uitkomsten van deze pilot dan ook gebruiken om ook landelijk (de ontwikkeling naar Nationale politie is gaande) deze vorm van samenwerking met burgers onder de aandacht te brengen.

Hieronder gaan we in op de resterende onderzoeksvragen (ze zijn afkomstig uit het projectplan, bijlage 1), we geven per vraag aan wat onze ervaringen zijn:

- Meldingsbereidheid door de inwoners is vergroot.
- Toepassing van MELD! leidt tot de-escalatie van incidenten.
- Vertrouwen in de lokale overheid is vergroot.
- Participanten hebben ervaring opgedaan met deze methodiek van melden en deze vorm van bewonersbetrokkenheid in de samenwerking met de gemeente en politie. Deze ervaring wordt positief bevonden.
- Participanten, zowel bewoners als professionals ervaren een toegevoegde waarde als gevolg van het gebruik van de app.
- Zelfredzaamheid en weerbaarheid van burgerparticipanten wordt vergroot.

- De participanten ervaren door deze innovatieve toepassing dat hun actieve bijdrage een toegevoegde waarde levert aan de veiligheid in hun wijk.
- De sociale cohesie is vergroot (community building, burgers vormen een breder netwerk in de wijk).
- MELD! leidt tot een verhoogd gevoel van veiligheid.

De ervaringen:

- *Meldingsbereidheid door de inwoners is vergroot.*

Dit hebben we in de online survey nagevraagd. De meldingsbereidheid is licht verhoogd door de inzet van MELD! Tijdens de Slot-avond met de deelnemers kwam sterk naar voren dat men ondanks de pilot nog steeds, om diverse redenen, een drempel ervaart om meldingen door te geven. Men gaf tevens aan dat het melden via de app de voorkeur heeft boven het melden via 0900-8844

- *Toepassing van MELD! leidt tot de-escalatie van incidenten.*

Hier kan geen harde uitspraak over gedaan worden op basis van de tijdsduur van de pilot. Wel kan worden gezegd dat een snelle response leidt tot de-escalatie en dat MELD! in een aantal gevallen leidde tot zeer snelle responses.

- *Vertrouwen in de lokale overheid is vergroot.*

Dit hebben we onderzocht via de online survey. Het vertrouwen is niet significant toegenomen.

- *Participanten hebben ervaring opgedaan met deze methodiek van melden en deze vorm van bewonersbetrokkenheid in de samenwerking met de gemeente en politie. Deze ervaring wordt positief bevonden.*

Uit de reacties op de bewonersavonden is gebleken dat de bewoners MELD! in zijn totaliteit als positief hebben ervaren.

- *Participanten, zowel bewoners als professionals ervaren een toegevoegde waarde als gevolg van het gebruik van de app.*

De meerwaarde van het direct melden wordt zowel door politie als burgerparticipanten onderkend, echter de app zelf wordt ervaren als te ingewikkeld. Mensen hadden moeite met het onderscheid maken tussen alarm en een melding. Ook was het ontberen van een goed functionerende I-phone app onhandig, mensen die een Iphone of Ipad bezaten moesten de meldingen doen via een aparte android smartphone.

- *Zelfredzaamheid en weerbaarheid van burgerparticipanten wordt vergroot.*

Het gedachtegoed achter de app is onder andere, dat deelnemers onderling kunnen converseren over een incident en ook zelf met elkaar kunnen optreden bij bijvoorbeeld een overlastmelding (dit zagen we met name terug tijdens de pilot in 2012 met de inwoners van het Martinierkhof). Gezien tijdens deze pilot minimaal onderling werd geconverseerd door de deelnemers en er niet gezamenlijk is opgetreden bij een melding, kan niet geconstateerd worden dat de zelfredzaamheid en weerbaarheid is vergroot.

- *De participanten ervaren door deze innovatieve toepassing dat hun actieve bijdrage een toegevoegde waarde levert aan de veiligheid in hun wijk.*

De laagdrempelige en directe manier van melden sprak de bewoners zeer aan, zij prefereerden dit boven het melden via 0900-8844.

- *De sociale cohesie is vergroot (community building, burgers vormen een breder netwerk in de wijk).*

De online survey wijst uit dat de burgers ervaren dat de samenwerking onderling al goed was, de pilot heeft daar geen significante verbetering in gebracht.

- *MELD! leidt tot een verhoogd gevoel van veiligheid.*

Uit de bewonersavonden bleek dat de bewoners tevreden zijn over de inzet van de politie, zij ervoeren dat 'de buurt weer van hen' was.

Het toepassen van de methodiek leidt tot afname van het aantal incidenten en aan het voorkomen van incidenten

Onze waarneming is dat een dergelijke directe methodiek, waarbij burgers en professionals samen werken aan de bestrijding van overlast helpt. We kunnen aan de hand van deze betrekkelijk kortdurende pilot in dit gebied echter niet aangeven of het aantal incidenten an sich is afgenomen danwel is voorkomen.

- *Het aantal heterdaad-aanhoudingen is vergroot en wordt er door de politie sneller gereageerd op meldingen.*

Wat betreft het vergroten van het aantal 'heterdaad' aanhoudingen, kunnen we het volgende opmerken. In 117 gevallen heeft de MELD! –app geleid tot directe politie-inzet in het A-kwartier in de periode begin februari tot 21 maart. Cijfermatig is het niet mogelijk geweest een vergelijking te maken of er tijdens de pilot periode sprake was van lagere reactietijden. Wel hebben de deelnemers aangegeven overwegend tevreden te zijn over de snelheid waarmee de politie zichtbaar ter plaatse was. Thans zijn er naar aanleiding van één melding meerdere aanhoudingen verricht. Gezien de relatieve korte lengte van de pilot kan er hierdoor niet gesteld worden dat de toepassing van MELD! heeft geleid tot het vergroten van het aantal heterdaad aanhoudingen.

- *Doelmatiger inzet van politiepersoneel door gerichte real-time meldingen.*

Dit is niet onderzocht gedurende de pilot.

- *Direct contact met de politie wordt als positief gezien.*

Dit kunnen we bevestigen, en het blijkt ook uit de survey. Tijdens de laatste bewonersavond werd dit door de bewoners mondeling bevestigd.

Tenslotte

MELD! was een pilot in de ware zin van het woord. We, bewoners, gemeente en politie hebben gedurende een periode van drie maanden nauw samengewerkt in dit innovatieve project. Leerpunten waren er zeker. We hebben de communicatie met de bewoners aanvankelijk onderschat. Veel contact, uitleg en aandacht was nodig om mensen betrokken en actief te houden bij MELD! De techniek was er maar functioneerde niet optimaal. Het project is later van start gegaan (de Iphone app bleek niet meer optimaal te werken, we moesten bijsturen: door het uitgeven van telefoons aan de participanten konden we toch doorgaan). Dat heeft de nodige tijd opgeslorpt in het begin. De aandacht was daardoor ook misschien wel teveel op die techniek gefocust en niet op de communicatie. Later in de pilot verschoof dit en deden we dit iets beter. De bewonersavond begin februari was het keerpunt voor de pilot, toen werden steeds meer mensen actief en kwam de politie ook beter in zijn rol. We hebben ervaren hoe belangrijk aandacht en communicatie is in de samenwerking. Mooi was het om te zien hoe op de laatste bewonersavond, ondanks de kritische houding van bewoners, er toch de bereidheid was om samen te blijven werken aan het vergroten van de veiligheid in het A-kwartier.

De roep om een vervolg is er ook. Momenteel wordt de mogelijkheid onderzocht om een Whatsapp groep te starten zodat bewoners en politie via korte lijnen met elkaar kunnen communiceren waarbij de gemeente een faciliterende rol heeft. De politie kijkt intussen, mede gelet op de ervaringen van deze pilot, wat de mogelijkheden zijn ook gezien de ontwikkeling naar Nationale Politie.

De ervaringen en leerpunten van de pilot kunnen in elk geval een grote bijdrage leveren aan de verdere vormgeving de inzet van burgerparticipatie door de gemeente en politie, de geprioriteerde aanpak van woninginbraken binnen de gemeente, het verbeterplan Heterdaadkracht van de Politie Eenheid Noord-Nederland, het verhogen van de meldingsbereidheid, de cultuuromslag bij de politieorganisatie als het gaat om de "nieuwe" manier van melden en het geven van een terugkoppeling en tot slot de doorontwikkeling van nieuwe technologieën waarbij de overheid direct in contact staat met burgers.

Bijlage 2. Verloop van de pilot, gedetailleerd chronologisch overzicht

De maanden juni, augustus en september wordt door zowel de techniek als het projectteam hard gewerkt de afgesproken startdatum te halen.

Eind september wordt door de projectleider geconstateerd dat de beoogde datum dat de techniek gereed is (1 oktober), niet behaald zal worden. De externe partner die de software bouwt, wordt hierop aangesproken. Uiteindelijk is de techniek half oktober gereed.

Het aantal deelnemers dat zich voor de pilot heeft aangemeld valt aanvankelijk tegen. Het maximaal aantal deelnemers aan de pilot was gesteld op 50. Begin oktober waren er 16 deelnemers. Via het Meldpunt overlast¹ en ook via de voorzitter van de Buurtvereniging is hiervoor aandacht gevraagd. Uiteindelijk leidde deze aandacht ertoe dat 25 mensen deelnamen.

Half oktober wordt er met een aantal bewoners onder leiding van de projectleider de applicatie getest. Dan blijkt door de nieuwe versies van IOS6 en 7, dat de app niet geschikt is voor de Ipad en de Iphone. Gezien het feit dat er geen extra geld is voor het ontwikkelen van een nieuwe Iphone versie, wordt besloten een bypass te creëren. De politie heeft nog een veertigtal Android telefoons in de kast liggen. Hierop kan de app worden geïnstalleerd en vervolgens worden deze uitgeleend aan de deelnemers. De telefoons worden zo snel mogelijk geïnstalleerd. Deze bypass heeft ertoe geleid, dat de startdatum van de pilot moest worden uitgesteld.

Eind oktober kwamen via de voorzitter van de bewonerscommissie berichten binnen dat de deelnemers niet goed zouden zijn geïnformeerd (ondanks het feit dat er op 8 oktober een bewonersbijeenkomst is gehouden). Afgesproken is dat de deelnemers via de voorzitter structureel geïnformeerd zouden worden.

Na de startbijeenkomst op 8 oktober, wordt geconstateerd in het projectteam dat het wenselijk zou zijn, dat er capaciteit beschikbaar wordt gesteld om ten tijde van de pilot warm contact te onderhouden met de participanten. Deze capaciteit was aanvankelijk niet beschikbaar. Door het projectteam is afgesproken dat hiervoor een vrijwilliger vanuit de politie beschikbaar wordt gesteld. Hij is vanaf 1 december een dag in de week beschikbaar om contact met de buurtbewoners/gebruikers van de app te onderhouden.

De afspraak was om de start van de pilot tijdens een persmoment officieel door de Burgemeester, de Basisteamchef en de voorzitter van de Buurtvereniging te laten openen. Gezien de volle agenda van de drie is dit persmoment uiteindelijk 4 december geworden. Betekent dat de pilot een vertraging had opgelopen van anderhalve maand. De pilot periode is opnieuw vastgesteld van **4 december 2013 tot 21 maart 2014**.

Na de officiële start van de pilot wordt in december door het projectteam geconstateerd dat de politie de meldingen van de deelnemers niet of nauwelijks opgevolgd, althans via de applicatie wordt er door de politie geen terugkoppeling gegeven aan de deelnemers. De projectleider en de Basisteamchef pakken dit op richting de collega's op de werkvloer.

In januari wordt door het projectteam geconstateerd dat er bijna geen deelnemers meer online zijn en amper meldingen worden gemaakt. Daarnaast is er geen dialoog tussen de deelnemers onderling noch met de politie. Afgesproken wordt om op 4 februari een "borrel" voor de deelnemers te organiseren in het A-kwartier. Het doel van de avond is om de deelnemers handvaten te geven voor het werken met de app, samen te oefenen, testmeldingen te doen en ook om te horen waarom er zo weinig gebruik wordt gemaakt van het systeem. And last but not least, de deelnemers weer te enthousiasmeren om meldingen

¹ Het Meldpunt Overlast is ingesteld in de gemeente Groningen om meldingen rondom overlast in te nemen en in nauwe samenwerking met betrokken instanties zoals corporaties, hulpverleners en politie aan te pakken.

te maken. De volgende punten kwamen uit de bijeenkomst:

- Van de 13 aanwezige participanten waren maar 3 deelnemers die aangeven wel eens een melding te hebben gemaakt
- De groep gaf aan niet te weten wanneer ze precies een melding konden maken
- De groep gaf aan niet te weten dat van hen werd verwacht dat ze op meldingen konden reageren.
- De groep gaf aan teleurgesteld te zijn in het in hun ogen niet functioneren van de App (met name Iphone)
- De groep gaf aan teleurgesteld te zijn in het continue uitstellen van de startdatum
- De groep gaf aan dat de gebruiksvriendelijkheid van het systeem verbeterd kan worden
- De groep gaf aan nog wel verder te willen met de pilot
- De groep gaf aan tevreden te zijn over de politie inzet los van de pilot. Overall conclusie was dat de overheid weer "de baas" was in de wijk ipv de dealers.
- De groep geeft aan dat ze het fijn zouden vinden, dat de politie een berichtje stuurt als ze in de wijk aanwezig zijn
- Een aantal deelnemers geven aan de toepassing liever op de computer te hebben
- Cultuuromslag bij zowel participanten als politie: durf het systeem te gebruiken....
- Sommigen hadden de behoefte dat men van het project bij hun thuis komt nogmaals de werking van de app uit te leggen.

De intentie was dat Stadstoezicht (gemeente) zou participeren in de pilot en samen met de politie opvolging van meldingen zou verzorgen. Uiteindelijk bleek hun deelname aan de pilot niet haalbaar.

De Operationele User Interface (die 24 uren per dag kan worden bekeken door de politie-receptie aan de Rademarkt en op kantoor tijden door de Chef van Dienst) valt continue uit (zwart scherm). Geconcludeerd wordt dat dit probleem tijdens de pilot niet meer opgelost zal kunnen worden, mede gezien er geen geld meer beschikbaar is en het feit dat de pilot periode nog maar zes weken beslaat. De projectleider en Basisteamchef zullen desbetreffende collega's informeren over hoe het systeem opnieuw op te starten (gewenst is dit een aantal keren per dag te doen).

In alle drie de maanden werd door het projectteam geconstateerd dat de terugkoppeling op een melding door de politie te wensen overliet. Ondanks de inzet van de projectleider en het Basisteam is de terugkoppeling via de applicatie mondjes maat tijdens de pilot verhoogd.

Een maand na het einde van de pilot is een evaluatie bijeenkomst gehouden voor de participanten (12 participanten waren aanwezig). Tijdens deze avond heeft het projectteam een terugkoppeling gegeven over het verloop van de pilot en de eerste cijfermatige uitkomsten. Gedurende deze bijeenkomst kreeg het projectteam de volgende feedback:

- De aanwezige deelnemers waren erg tevreden over de aandacht voor het gebied dat door middel van de pilot was gegenereerd.
- Ze waren het meest tevreden over het "directe" contact met de politie.
- Ze waren het minst tevreden over de techniek (werking) van de app. Deze was in hun ogen te ingewikkeld.
- Ze waren zeer te spreken over het innovatieve idee van de app (het gedachtengoed) en zagen hier zeker potentie in.
- Deelnemers waren onzeker over wanneer ze nu wel en wanneer niet een melding konden maken. Eén participant gaf aan op een hoek te wonen waar de dealers dagelijks staan. Hij had veel meer en vaker kunnen melden dan hij uiteindelijk heeft

gedaan. Een belangrijke belemmering voor hem was dat hij niet wilde overkomen als een (vervelende) veelmelder. Er is dus minder gemeld dan dat er daadwerkelijk incidenten waren. Conclusie: er ligt nog een uitdaging als het gaat om de meldingsbereidheid te verhogen.

- Ook opvallend was de blijvende bereidwilligheid van de deelnemers om samen met de overheid de buurt veiliger te maken.

**BIJLAGE 3 – rapportage van de survey onder de burger participanten.
Kwalitatieve evaluatie van MELD!**

Voor de kwalitatieve evaluatie van MELD! hebben we een online survey laten doen. De duiding van de resultaten van deze survey hebben gedaan door interviews te houden met betrokken professionals en buurtbewoners.

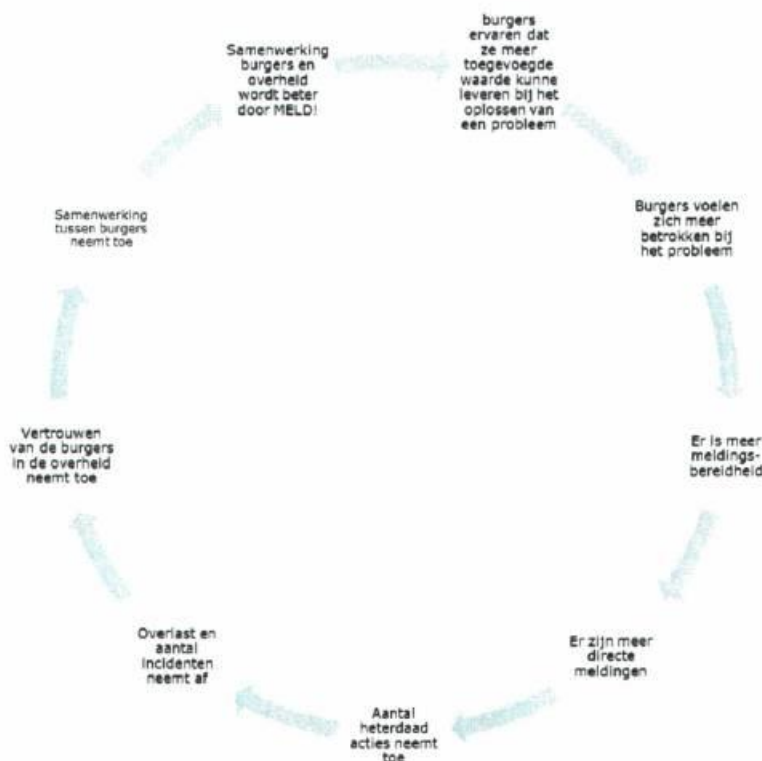
Werkwijze

Het project MELD! heeft gelopen van 4 december 2013 tot 21 maart 2014. Op 13 december 2013 is er een enquête verstuurd naar 21 burgerparticipanten, die uiteindelijk is ingevuld door 13 personen. Op 14 februari is er nogmaals een enquête verstuurd naar de 21 burgerparticipanten, aangevuld met 3 deelnemers. De respons op deze enquête bedroeg 16 personen. Hiermee bedraagt het responspercentage van de eerste enquête 61,9% en van de tweede 66,7%. Naast deze enquêtes hebben wij op 16 december een bezoek gebracht aan de politie, de gemeente en het A-kwartier en is er ook gesproken met de voorzitter van de buurtvereniging van het A-kwartier. In aanvulling daarop hebben wij rond de jaarwisseling gesproken met drie burgerparticipanten.

Opbouw en conclusie evaluatie

In de onderstaande figuur wordt de oorzaak-gevolgrelatie geschetst zoals die te herkennen is in het projectplan voor MELD! De opbouw van deze evaluatie vindt daarin haar oorsprong.

Op basis van deze logische gevolgtrekkingen onderbouwen wij onze conclusie door deelconclusies te formuleren op het gebied van resultaten, samenwerking, verhouding burger/overheid en randvoorwaarden.



Wij kijken eerst naar de resultaten van MELD! in termen van onder andere aantal meldingen, aantal opvolgingen door de politie en het gevoel van veiligheid van de betrokken burgerparticipanten. Vervolgens kijken wij naar de samenwerking door middel van MELD!: tussen burgers onderling, tussen de burgers en de gemeente/politie en tussen de gemeente en de politie. Daarna gaan wij dieper in op de relatie burger/overheid en onderzoeken we of het vertrouwen in de overheid is toegenomen. Tot slot evalueren we de randvoorwaarden binnen het project MELD!, zoals de techniek en de communicatie. De resultaten baseren we op de vragen die we in de bijlage presenteren.

Resultaten

Resultaten uit de app

In het projectplan MELD! wordt een verschil gemaakt tussen de kwantitatieve resultaten en de beleving van die resultaten door de burgerparticipanten. Uit het uitlezen van app komen in dit kader de volgende bevindingen naar voren:

Tijdens de looptijd van het project zijn er in totaal 205 meldingen geweest van burgerparticipanten (exclusief testmeldingen). Onder een melding verstaan we een melding van overlast verstuurd door een burgerparticipaat door middel van de app. Verder kan op basis van de gegevens uit de app worden geconcludeerd dat de participanten actiever zijn geworden tijdens de looptijd van het project. Goed om op te merken is dat daarbij het aantal deelnemers dat meldingen doet in de looptijd van het project ook toeneemt.

Tot slot kan op basis van de dialogen worden geconcludeerd dat de politie in 57% van de meldingen in actie is gekomen (117 van de 205 meldingen). Hiermee wordt bedoeld dat de politie ter plaatse is gegaan naar aanleiding van een melding op de app.

De burgerparticipanten

Ten tijde van de eerste enquête zien de bewoners van het A-kwartier niet dat de overlast minder wordt sinds het gebruik van MELD!. Slechts 8% is het eens met de stelling 'sinds ik meld gebruik zie ik dat overlast minder wordt in het A-kwartier'. 62% geeft aan hier neutraal in te staan. 8% en 23% van de respondenten zijn het respectievelijk helemaal oneens en oneens met die stelling. De toe- en afname van de meldingsbereidheid is even groot onder de respondenten: 42% is het eens en een even zo groot aandeel is het oneens met de stelling 'sinds ik meld gebruik ben ik eerder bereid meldingen te doen van incidenten in het A-kwartier'. Bovendien is geen van de respondenten het eens met de stelling 'sinds ik meld gebruik maak ik altijd meteen meldingen van incidenten in het A-kwartier'. De helft van de respondenten staat hier neutraal tegenover en de andere helft is het oneens (42%) of zelfs helemaal oneens (8%) met de stelling. De geïnterviewde participanten geven ook aan dat de looptijd en timing van het project de resultaten kunnen beïnvloeden. Drie maanden is te weinig om daadwerkelijk effect te meten, of in ieder geval dit effect te kunnen koppelen aan het gebruik van MELD!. Daarbij wordt door enkele participanten in de enquête aangegeven dat de pilot plaatsvindt in de winter, een periode waarin traditioneel de overlast minder is.

Op de stelling of de burgerparticipanten meer kunnen doen aan overlast in hun wijk dan voorheen door het gebruik van MELD! reageert 54% van de respondenten neutraal, 31% is het daarmee eens en 16% oneens. De betrokkenheid bij de buurt levert een wisselend beeld op: 61% voelt zich niet meer betrokken bij wat er speelt in het A-kwartier sinds het gebruik van MELD!, terwijl 22% dat wel voelt. De geïnterviewde burgerparticipanten geven daarbij

aan dat zij ook al voor het project MELD! een hechte buurt hadden en dat door MELD! dit niet is verbeterd: 'het contact met de buurt is even zo goed als het was vóór MELD!'. Over de zichtbaarheid van de politie is meer eensgezindheid onder de respondenten: 67% merkt niet tot nauwelijks verschil (neutraal), terwijl 33% het oneens is met de stelling 'sinds MELD! is de politie meer zichtbaar in de wijk dan voorheen'.

Ten tijde van de tweede enquête zijn de bewoners van het A-kwartier positiever over de afname van de overlast: 37,5% van de participanten ziet dat de overlast minder is geworden sinds het gebruik van MELD! tegenover 6% die het daar helemaal niet mee eens is. De meerderheid van de respondenten (56%) is neutraal over deze stelling. Ten opzichte van de eerste enquête is ten tijde van de tweede enquête de meldingsbereidheid nagenoeg gelijk gebleven: 43% is eerder bereid meldingen te doen van incidenten. Daar staat tegenover dat 31% niet sneller bereid is meldingen te doen, een afname ten opzichte van de eerste enquête dus. Onder de participanten is het gevoel dat zij meer kunnen doen aan overlast in de wijk, gegroeid. Precies de helft van de respondenten vindt dat zij meer kunnen doen tegen overlast, een kwart is het daar niet mee eens en nog eens een kwart staat neutraal tegenover deze stelling. De betrokkenheid bij de buurt levert wederom een wisselend beeld op: 43,75% voelt zich niet meer betrokken, tegenover 31% die dat wel voelt door het gebruik van MELD!. Ten opzichte van de eerste enquête zijn minder mensen het oneens met de stelling dat de politie zichtbaarder is in het A-kwartier dan voorheen (19%). Het aantal respondenten dat neutraal tegenover de stelling staat is nagenoeg gelijk gebleven en het aantal mensen dat het eens is met de stelling is nu 12,5%. Over het algemeen laat de tweede enquête dus een positiever beeld over de veiligheidsbeleving van de participanten zien dan de eerste enquête.

Conclusie en lessen voor de toekomst

- Resultaten uit de app laten zien dat vooral in en rond het weekend en tijdens de avond en nacht de meeste meldingen worden gedaan
- Resultaten uit de app laten zien dat in de loop van het project meer meldingen worden gedaan en meer participanten actief zijn op de app
- Resultaten laten zien dat de politie in 57% van de gedane meldingen in actie is gekomen voor overlast in het A-kwartier
- Ten tijde van de eerste enquête ervoeren bewoners niet dat de overlast significant minder wordt in het A-kwartier als gevolg van het gebruik van MELD! Ten tijde van de tweede enquête is het veiligheidsgevoel gegroeid.
- De meldingsbereidheid is toegenomen onder de burgerparticipanten ten opzichte van voor het project. De directe meldingsbereidheid (burgerparticipanten zijn eerder bereid meteen meldingen te doen) is niet toegenomen. Tijdens de looptijd van het project treedt weinig verandering op.
- De looptijd van het project is te kort om de resultaten op waarde te kunnen schatten. Het feit dat tijdens het project de resultaten veranderen (in positieve zin) laat zien dat de looptijd van het project verlengd zou moeten worden om de resultaten in hun goede context te plaatsen.
- Het causale verband tussen de afname van de overlast en het gebruik van de app is dus niet afdoende aan te tonen

- Lessen voor de toekomst: langere looptijd, misschien niet laten plaatsvinden in de winter, waar de overlast volgens enkele bewoners minder is dan in de zomermaanden.

Samenwerking

In het projectplan van MELD! neemt de doelstelling 'bevorderen van samenwerking' een prominente plaats in. Het project beoogt het vergroten van de sociale cohesie in de buurt doordat burgers met elkaar samenwerken door middel van de app en ziet de verbetering van de samenwerking tussen de overheid en burgers als een belangrijk resultaat van de pilot. Hier voegen we volledigheidshalve de samenwerking tussen overheden aan toe, omdat project MELD! in de basis een samenwerkingsverband is tussen de politie en de gemeente Groningen.

Samenwerking tussen burgers

Uit de gegevens van de app blijkt dat in meer dan de helft (55%) van de dialogen op de app er sprake is van één burgerparticipant. Dat betekent dus dat één burger een melding doet en dat er verder geen andere burger meer reageert. In ongeveer een kwart van de dialogen wordt er door één andere burgerparticipant gereageerd. In 20 procent van de gevallen is er sprake van meer dan twee participanten in een dialoog. Deze cijfers laten zien dat de app in mindere mate gebruikt wordt door burgerparticipanten om onderling te communiceren. Dit komt ook overeen met de gegevens die we uit de enquêtes hebben verkregen. Hieruit blijkt namelijk dat de respondenten van de eerste enquête ook niet vinden dat er sinds MELD! significante verandering heeft plaatsgevonden in de samenwerking en het contact tussen burgers onderling. Zoals hierboven vermeld was dit contact en samenwerking al aanwezig voordat het project werd gestart. Bewoners die vóór het project weinig tot geen contact met zijn/haar medebewoners hadden, hebben waarschijnlijk niet meegedaan met de pilot. Hierdoor treedt er in de uitkomsten van de enquête logischerwijs geen significante verbetering van dit contact en de samenwerking op, simpelweg omdat deze al aanwezig is tussen de burgerparticipanten van MELD! Op de vraag of de burgerparticipanten meer met hun buurtgenoten samenwerken aan het verbeteren van de veiligheid in het A-kwartier antwoordt 54% dat er geen verandering is opgetreden (neutraal). 31% is het zelfs oneens met de stelling en slechts 16% is het eens. Op de vraag of de burgerparticipanten meer contact hebben met hun buurtgenoten sinds MELD! antwoordt 8 % met eens en 54 % met oneens/helemaal oneens. 38% staat neutraal tegenover deze stelling.

Ten tijde van de tweede enquête is er enige verandering opgetreden in de samenwerking tussen buurtgenoten in het kader van het verbeteren van de veiligheid van het A-kwartier. 37,5% werkt meer samen met buurtgenoten (ten opzichte van 16% ten tijde van de vorige enquête) en een even groot gedeelte staat daar neutraal tegenover. 25% is het niet eens met de stelling. Het contact tussen buurtgenoten is ook licht toegenomen. 25% zegt dat dit is toegenomen (tegenover 8% ten tijde van de eerste enquête). Het percentage dat het oneens is met de stelling dat ze meer contact hebben met hun buurtgenoten is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van de eerste enquête (respectievelijk 54% en 50%). Een kwart staat nu neutraal tegenover deze stelling.

Samenwerking tussen overheid en burgers

De burgerparticipanten zijn overwegend positief over de verbetering van de relatie tussen hen en de politie/gemeente. 25% is het oneens met de stelling 'sinds ik MELD! gebruik vind ik dat de samenwerking tussen mij en de gemeente beter is geworden'. 33% staat neutraal tegenover deze stelling en 42% is het eens met de stelling. Ook de geïnterviewde burgerparticipanten geven aan dat de samenwerking tussen de politie goed te noemen is: volgens sommigen was dat contact ook voor het project al goed en heeft MELD! er geen verbetering in gebracht. Volgens anderen is het contact wel degelijk verbeterd, terwijl anderen geen behoefte hebben aan veel contact met de politie en de gemeente. Goed om hier te melden is dat alle geïnterviewde burgerparticipanten het project een warm hart toedragen. MELD! wordt door de participanten gezien als een sympathiek project en ze geven aan dat ze hopen dat het een succes wordt, maar spreken tegelijkertijd allen hun twijfels hierover uit.

In de tweede enquête zijn de respondenten neutraler in hun antwoorden. 50% staat neutraal tegenover de stelling dat de samenwerking tussen de gemeente/politie beter is geworden. Ongeveer even veel respondenten is het eens (37,5% tegen 42% tijdens de eerste enquête) en 12,5% is het oneens met de stelling. Een lichte verbetering dus ten opzichte van de eerste enquête.

Samenwerking tussen overheden

In het project wordt samengewerkt door de politie en de gemeente Groningen. In het projectplan MELD! wordt nadrukkelijk verwezen naar de randvoorwaarde 'draagvlak'. Enerzijds wordt het gedefinieerd als verwachtingsmanagement bij alle betrokkenen en anderzijds wordt er gesproken over de aanwezigheid van draagvlak specifiek onder de politie. Eén keer in de week is er overleg, waarin lopende zaken worden besproken. Samenwerking in een pilot als MELD! kan veel opleveren, maar anders dan vaak wordt aangenomen moet, zeker in het begin, daarin veel geïnvesteerd worden. Aan de resultaten uit de app is te zien dat in 57% van de gevallen opvolging is gegeven aan burgermeldingen. In 43% van de gevallen is dit niet gelukt, ondanks herhaaldelijke aandacht voor MELD! in de interne politieorganisatie. Wat hierbij mee speelt is dat er (behoudens de inzet van een vrijwilliger voor de communicatie met burgers) MELD! binnen de bestaande werkwijze en bestaande capaciteit van de politie is uitgevoerd.

Conclusie en lessen voor de toekomst

- Samenwerking tussen de burgerparticipanten is niet significant toegenomen of verbeterd ten tijde van de eerste enquête. Tijdens de looptijd van het project is deze samenwerking volgens de burgerparticipanten wel verbeterd: ten tijde van de tweede enquête zijn zij positiever over de verbetering van de samenwerking.
- De burgerparticipanten zijn overwegend positief over de verbetering van de samenwerking tussen hen en de politie/gemeente. MELD! heeft gezorgd voor verbetering of de samenwerking was al goed te noemen. Tijdens het project is daarin nog een lichte, maar niet grote verbetering te zien.
- Samenwerking betekent, zeker aan het begin, investeren. Voor het welslagen van het project is niet alleen maar geld nodig, maar ook mankracht en een gezamenlijk gevoel van urgentie. Deze laatste twee ontbraken voornamelijk aan het begin van het project, waardoor het lang(er dan nodig) duurde eer het project goed uit de startblokken kwam.

Verhouding burger/overheid

Toename van vertrouwen in de lokale overheid wordt in het projectplan voor MELD! expliciet vermeld als doelstelling van de pilot. Hierbij gaat het om het vertrouwen dat ontstaat tussen overheid en burger naar aanleiding van de samenwerking tussen beiden. Een andere doelstelling die door MELD! verwezenlijkt zou moeten worden volgens het projectplan is de vergroting van de zelfredzaamheid / weerbaarheid van burgerparticipanten.

De burgerparticipanten

De deelnemers aan het project MELD! zijn verdeeld over de toename van hun vertrouwen in het optreden van de gemeente en de politie tegen overlast in het A-kwartier. 50% staat neutraal tegenover deze stelling. De rest van de respondenten is gelijk verdeeld: 25% eens, 25% oneens. Wel heeft 42% van de respondenten sinds het gebruik van MELD! het idee dat de politie en de gemeente meer naar ze luisteren als het om overlast in het A-kwartier gaat. 33% staat neutraal tegenover deze stelling en 25% is het oneens. De toe- of afname van de zelfredzaamheid / weerbaarheid van de participanten aan MELD! is gezien de doorlooptijd van het project en de onduidelijkheid van het begrip niet te meten. Aan de interviews met de betrokken burgerparticipanten is overigens wel af te leiden dat er niet tot nauwelijks behoefte is aan het vergroten van de zelfredzaamheid / weerbaarheid van de bewoners in het A-kwartier.

Het beeld dat naar voren komt uit de tweede enquête over het vertrouwen in de politie is licht positiever. Nog steeds staat 50% van de respondenten hier neutraal in, maar is nu 19% het oneens met deze stelling, terwijl 31% aangeeft juist meer vertrouwen te hebben in de politie. Ook hebben iets meer respondenten het idee dat de politie en gemeente meer naar ze luisteren als het om overlast in het A-kwartier gaat dan ten tijde van de eerste enquête. Het aantal respondenten dat het eens is met de stelling is weliswaar nagenoeg gelijk (44%), maar het aantal mensen oneens is procentueel gehalveerd (van 25% naar 12,5%).

Conclusie en lessen voor de toekomst

- Het vertrouwen in de politie en gemeente is ten tijde van de eerste enquête niet significant toegenomen, maar de bewoners van het A-kwartier hebben wel het idee dat de politie en de gemeente beter naar hen luistert. Ten tijde van de tweede enquête is op beide vlakken een lichte positieve trend waar te nemen.

Randvoorwaarden

Voor het slagen van een project zijn randvoorwaarden als goed werkende techniek en heldere communicatie van groot belang. In de het projectplan van MELD! wordt er uitgebreid ingegaan op deze randvoorwaarden. In deze evaluatie gaan we nadrukkelijk in op een goed werkende techniek en heldere communicatie, omdat dit voorwaarden zijn die op orde moeten zijn om de burgerparticipanten aangehaakt te houden.

Goed werkende techniek

Vanuit CGI is er ondersteuning geleverd voor het technische gedeelte van project MELD! (de app).

Vanuit de burgerparticipanten wordt overwegend negatief gekeken naar de bruikbaarheid van de app. Met de stelling 'de app van MELD! is makkelijk in het gebruik' is 25% het eens. 58% is het oneens met deze stelling (waarvan 8% helemaal oneens). Tijdens de interviews kwam ook naar voren dat de techniek nog niet naar behoren functioneert aan het begin van het project. Vooral het zien van incidenten in de buurt werkt niet goed, althans de geïnterviewden hadden dit nog niet gezien op de app. Ook het doorsturen van foto's lukt niet en het missen van een flitser², terwijl de meeste dingen in het donker gebeuren, vinden mensen een tekortkoming. Goed om te melden is dat de geïnterviewden aangeven dat ze geen grote drempel ervaren bij het vragen om oplossingen van technische problemen: 'als ik technisch probleem heb dan kan ik bellen naar ICT en is opgelost'. Verder geven de geïnterviewden aan dat het niet werken van de techniek een belangrijke reden is dat verscheidene participanten niet meer deelnemen aan het project.

Ten tijde van de tweede enquête is er een lichte vooruitgang te zien in de waardering van de bruikbaarheid van de app. 44% van de respondenten vindt de app niet makkelijk in het gebruik, tegenover 25% die dat wel vonden. Dat laatste percentage is dus gelijk gebleven ten opzichte van de eerste enquête, het aantal respondenten dat neutraal tegenover de bruikbaarheidsstelling staat is gegroeid naar 31%. Het valt op dat het opmerkingenveld tijdens de tweede enquête vooral wordt gebruikt voor het ventileren van klachten over de techniek. De helft van de 14 reacties van respondenten gaan over het feit dat de app slecht bruikbaar is. Het feit dat dit zo leeft onder de participanten geeft aan dat deze randvoorwaarde van groot belang is voor het welslagen van het project.

Heldere communicatie

In het projectplan MELD! staat dat de communicatie met de bewoners loopt via de Buurtvereniging het A-kwartier en dat de gemeente en politie diverse informatieavonden organiseren in het voortraject. Beide gebeurt ook in de praktijk, ook tijdens de looptijd van het project. Hierbij de kanttekening gezet dat de voorzitter van de Buurtvereniging aangeeft dat, hoewel zij de communicatie naar buurtbewoners doet, zij daarbij niet tot nauwelijks in gefaciliteerd is door de projectorganisatie. Zij heeft op eigen initiatief mensen moeten benaderen en daarbij geen communicatiemateriaal ter beschikking had. Al met al stellen de geïnterviewde personen (aan het begin van het project) dat de communicatie beter kan: op mails van bewoners wordt geregeld niet gereageerd en belangrijke ontwikkelingen in het project (mogelijkheid van gebruik app op iOS) worden niet breed gedeeld. Zoals een geïnterviewde participant het formuleerde: 'Ik wil graag het idee hebben dat we het meer MET ELKAAR, politie, gemeente en burgers doen. Je hebt het ding en doet er te weinig mee: zou veel meer mee kunnen gebeuren!' Ook ten tijde van de tweede enquête zijn de burgerparticipanten nog steeds kritisch over de communicatie. Een burgerparticipante constateerde in de enquête dat de 'betrokken instanties hun best doen en dat de bedoelingen goed zijn', maar vindt ook dat de eerste bijeenkomst beter georganiseerd had kunnen worden.

In de laatste bewoners avond (gehouden op 14 april, niet lang na de afloop van de pilot) kwam naar voren dat ondanks de kritische houding over de geboden techniek van de applicatie MELD!, de bewoners positief zijn over het idee achter deze pilot, het innovatieve karakter spreekt hen aan.

² Flitser is een functionaliteit van de telefoon, niet van de app.....

Conclusie en lessen voor de toekomst

- De techniek is voor verbetering vatbaar. Hier moet wel opgemerkt worden dat het karakter van het project het toe laat dat niet alles optimaal functioneert en kinderziektes in technische toepassingen niet te vermijden zijn. Desalniettemin zijn de participanten niet tevreden over de techniek en worden ook niet positiever (wel iets minder negatiever) in de loop van het project.
- Communicatie van het project naar de burgerparticipanten kon vooral in de startfase beter. Zeker omdat het bij de start zoeken is voor de participanten en het belangrijk is dat ze worden meegenomen in de ontwikkeling van het project. Dat er soms zaken mis lopen tijdens een pilot is 'part of the game', maar daarover communiceren is onontbeerlijk voor het welslagen van het project.

Bijlage bij de online survey / de enquête vragen voor bewoners

1. Sinds ik Meld gebruik werk ik meer met mijn buurtgenoten samen aan het verbeteren van de veiligheid in het A-kwartier

Helemaal mee eens / Mee eens / neutraal / oneens / helemaal mee oneens

2. Sinds ik Meld gebruik heb ik meer contact met mijn buurtgenoten

Helemaal mee eens / Mee eens / neutraal / oneens / helemaal mee oneens

3. Sinds ik Meld gebruik zie ik dat de overlast minder wordt in het A-kwartier

Helemaal mee eens / Mee eens / neutraal / oneens / helemaal mee oneens

Mijn betrokkenheid bij het A-kwartier

4. Sinds ik Meld gebruik voel ik me meer betrokken bij wat er speelt in het A-kwartier dan voorheen.

Helemaal mee eens / Mee eens / neutraal / oneens / helemaal mee oneens

5. Sinds ik Meld gebruik vind ik dat ik meer kan doen aan overlast in mijn wijk dan voorheen

Helemaal mee eens / Mee eens / neutraal / oneens / helemaal mee oneens

Het gebruik van de app

6. De app van MELD is makkelijk in het gebruik

Helemaal mee eens / Mee eens / neutraal / oneens / helemaal mee oneens

7. Sinds ik Meld gebruik ben ik eerder bereid om meldingen te doen van incidenten in het A-kwartier

Helemaal mee eens / Mee eens / neutraal / oneens / helemaal mee oneens

8. Sinds ik Meld gebruik maak ik altijd meteen meldingen van incidenten in het A-kwartier

Helemaal mee eens / Mee eens / neutraal / oneens / helemaal mee oneens

Mijn relatie met de gemeente & politie

9. Sinds ik meld gebruik heb ik meer vertrouwen gekregen in het optreden van de gemeente en de politie tegen overlast in het A-kwartier

Helemaal mee eens / Mee eens / neutraal / oneens / helemaal mee oneens

10. Sinds ik Meld gebruik vind ik dat de samenwerking tussen mij en de politie/gemeente beter is geworden

Helemaal mee eens / Mee eens / neutraal / oneens / helemaal mee oneens

11. Sinds ik Meld gebruik heb ik het idee dat politie en gemeente meer naar mij luisteren als het om overlast in het A-kwartier gaat

Helemaal mee eens / Mee eens / neutraal / oneens / helemaal mee oneens

**Projectplan MELD!
Pilot A-kwartier gemeente
Groningen**



Opdrachtgever:

**R. Torenbosch, stadsdeelcoördinator gemeente Groningen
M. Pennings, Politie Eenheid Noord Nederland**

Opdrachtnemer:

Siert Evers, Chef Basisteam Centrum

Datum: 13 november 2013
Status: Def. Concept

Auteur: Richard Severs, Chava Cohen, Renske Stumpel
Versie: 1
Status: Concept
Pagina: 1/12

Inhoudsopgave

PROJECTBESCHRIJVING	4
1.0 VOORGESCHIEDENIS	4
1.1 REDENEN OM HET PROJECT TE STARTEN	5
1.2 DOELSTELLING VAN HET PROJECT	6
1.3 RANDVOORWAARDEN	6
1.4 AFBAKENING VAN HET PROJECT	7
1.5 GEWENST EFFECT VAN DIT PROJECT	7
1.6 RELATIES MET ANDERE PROJECTEN/THEMA'S	8
2. PROJECT AANPAK	8
PRODUCTEN EN ACTIVITEITEN PER PROJECTFASE	8
1.7 COMMUNICATIE	9
2 PROJECT ORGANISATIE	10
2.0 PROJECTTEAM	10
2.1 INTERNE PROJECT ORGANISATIE	10
2.2 VOORTGANGSRAPPORTAGES	10
2.3 FINANCIEN	11

Projectbeschrijving

1.0 Voorgeschiedenis

De gemeente Groningen en de Regiopolitie Groningen werken samen in het Europese project Opening Up¹, dat gaat over sociale media, open data en dienstverlening. Een van de doelen binnen Opening Up is door middel van pilots kijken naar nieuwe manieren voor samenwerking tussen overheid en burgers. Het MELD! project waarbij de Regiopolitie Groningen en de gemeente Groningen samenwerken is een voorbeeld van een zo'n nieuwe manier van (samen)werken.

MELD! is een app waarmee burgers incidenten en verstoringen van de openbare orde in hun wijk kunnen melden. De app maakt het mogelijk dat informatie tussen betrokkenen (de politie, de bewoners en de gemeente) real-time wordt uitgewisseld. Door het toepassen van deze app zal er een snellere respons mogelijk zijn als er incidenten optreden. De bewoners en ondernemers in de wijk zijn actief betrokken, zij krijgen de beschikking over de app, kunnen melden en kunnen zien (door middel van meldingen/berichten/foto's) wat anderen in hun wijk melden als het gaat om overlast.²

In het A-kwartier is al langere tijd sprake van overlast met een structureel karakter. Deze overlast is gerelateerd aan de in de wijk aanwezige (raam)prostitutie en drugsdealers. De bewoners ervaren dat de overlast in het gebied is toegenomen en dat de buurt onveiliger is geworden². In de zomer van 2013 zijn afspraken gemaakt in het lokale driehoeksoverleg om te komen tot een geïntensiveerde aanpak van de overlast in het A-kwartier³. Als een van de maatregelen is de inzet van MELD! genoemd.

In dit projectplan laten we zien hoe de opzet en de uitvoering van het MELD! project in het A-kwartier er uit ziet. We geven aan hoe we het project, dat een looptijd van drie maanden kent, volgen en evalueren. Met name de betrokkenheid van de bewoners zelf is een belangrijk aspect, zo loopt de communicatie met de bewoners grotendeels via de buurtvereniging het A-kwartier. Het uiteindelijke doel van het MELD! project is dat bewoners, gemeente en politie gaan ervaren dat samenwerken leidt tot de vermindering van overlast.

MELD! kunnen we met 3 steekwoorden karakteriseren:

- Bewoners, gemeente en politie werken **samen**
- We maken gebruik van **innovatieve techniek** (meldingen real time-real place)
- De resultaten en bevinden van de **pilot** maken we zichtbaar

¹ Opening Up is een Interreg IV-B project, zes landen uit de Noord Zee Regio doen mee aan het project, te weten Noorwegen, Denemarken, Zweden, Engeland, Nederland en België. Het project kent de zg. co-financiering. 50% Van de gemaakte kosten kunnen achteraf (door middel van tweejaarlijkse claims) bij Europa worden gedeclareerd. Kennis uitwisseling en samenwerking zijn belangrijk binnen het project. De met MELD! opgedane ervaringen zullen dan ook door middel van een publicatie ter kennis worden gebracht van de partners van Opening Up.

² In het Intraval rapport ("Monitor overlast en onveiligheid A-kwartier Groningen") van juli 2013 zijn de ervaringen van bewoners en ondernemers in het A-kwartier onderzocht.

³ De brief van de burgemeester aan de raad van 14 augustus 2013 geeft een overzicht van alle maatregelen (kenmerk BD13.3841190).

1.1 Redenen om het project te starten

Deze paragraaf beschrijft de redenen om het project te starten, vanuit gemeentelijke en politie-optiek

Regiopolitie:

Meer heterdaadkracht (MHK) is één van de tien landelijke strategische thema's. De ambitie is dat het vergroten van de heterdaadkracht zal leiden tot meer en betere samenwerking met burgers, meer slagkracht en een zichtbaar en direct optredende politie evenals een directe aanpak en afhandeling van strafbare feiten. Hierdoor zal een bijdrage worden geleverd aan de opsporing (meer aanhoudingen en opgeloste zaken). Tevens zal het vertrouwen in politie en overheid toenemen.

Het gedachtengoed is gebaseerd op een aantal expliciete bevindingen, die nog steeds van toepassing zijn:

1. Van alle opgeloste misdrijven in Nederland is ca. 85% te danken aan heterdaad aangehouden verdachten (ca. 15% achteraf, opsporing)
2. Ca. 60% van alle heterdaadaanhoudingen is geïnitieerd door burgers (in de meeste gevallen door melding via 112)
3. Slechts 1 op de 9 waargenomen misdrijven wordt binnen enkele minuten gemeld bij 112

De conclusie is dat het aandeel van burgers bij heterdaad aanhoudingen zeer groot is en er potentieel nog veel meer mogelijk is. Sociale media toepassingen in het bijzonder kunnen een grote bijdrage leveren aan de toename van heterdaadkracht.

Vanuit Basisteam Centrum zijn er in dit kader al drie pilots uitgevoerd. Martinikerhof, een proef met de horeca en een pilot aan de Vismarkt met de ondernemers.

De ervaringen van deze pilots hebben bij de gemeente Groningen geleid tot de behoefte om MELD! breder in te zetten. Gezien de problematiek in het A-kwartier lag het voor de hand om deze wijk te kiezen om deze innovatieve aanpak in te zetten.

Gemeente:

De gemeente wil door middel van het MELD! project de ervaring opdoen of de inzet van deze innovatieve app leidt tot minder overlast in het A-Kwartier. De gemeente is volop bezig om andere manieren om bewoners te betrekken bij de stad, om met de overheid te zoeken naar oplossingen (denk aan het programma StadDoetMee, het Innovatiefestival Let's Gro etc.).

Vragen:

De volgende vragen zijn door de Gemeente Groningen en de Regiopolitie geformuleerd bij de opstart van de pilot MELD! in het A-kwartier:

- Hoe kunnen we de bewoners en ondernemers betrekken bij de overlast problematiek in het A-kwartier. Ogen en oren in de wijk benutten. Samen zoeken naar oplossingen en grip in de wijk krijgen (gemeenschappelijkheid; niet alleen de overheid is verantwoordelijk voor problemen in de samenleving).
- Gaat MELD! helpen om de samenwerking tussen politie en bewoners in de wijk rondom overlast te bevorderen?
- Gaat MELD! helpen om het aantal heterdaad aanhoudingen te verhogen?
- Wat betekent deze aanpak voor de huidige werkwijze van de politie? Via MELD! gaan de meldingen rechtstreeks de politie-organisatie in (en niet zoals gebruikelijk via 0900 8844 en de Meldkamer).

Zowel de gemeente als de politie hebben uitgesproken dat zij de ervaringen die zij opdoen gedurende het MELD! project willen gebruiken om te leren van deze nieuwe manier van werken en van het betrekken van wijkbewoners en ondernemers.

1.2 Doelstelling van het project

Het primaire doel is het vergroten van de samenwerking tussen burgers en overheid op het gebied van veiligheid, gericht op het verminderen van de overlast.

Het secundaire doel is het vergroten van het vertrouwen van de burgers in de gemeente en in de politie en het opbouwen van relaties met hen, met behulp van de inzet van sociale media (i.c. de app MELD!).

1.3 Randvoorwaarden

Om MELD! als project te laten slagen hebben we de volgende randvoorwaarden benoemd:

Mensen:

- Draagvlak/Verwachtingsmanagement. MELD! is nadrukkelijk een pilot voor alle betrokkenen. Bij de start accepteren we dat mogelijk niet alles loopt zoals gepland, dit communiceren we ook bij bewonersbijeenkomsten.
- Er is draagvlak onder de politie, te weten de mensen van het Openbare Orde Team en de collega's van Basiseenheid Centrum

Techniek:

- Een werkende Android en Iphone app⁴.
- De app is ingesteld op het gebied A-kwartier, het is een gebiedsgebonden systeem (straal van 600 meter (1400 bewoners, 600 huishoudens, de kern omvat het A-kwartier).
- Gebruiksvriendelijkheid, de app is makkelijk te gebruiken, het is duidelijk voor alle gebruikers hoe er gemeld moet worden en hoe men berichten, fotoos e.d. kan inzetten, wanneer de alarmknop/berichtenknop gebruikt wordt of 112 gebeld moet worden.
- Een gebruikershandleiding is beschikbaar.

Gebruik:

- De participanten moeten de app gebruiken, daadwerkelijk meldingen doen en bereid zijn aanvullende informatie te geven (in de vorm van berichten of fotoos). Ook houdt dit in dat de participanten in principe bereid moeten zijn onderling hulp te bieden indien dit gevraagd wordt.
- Bij elke melding geeft de politie een terugkoppeling (de melding wordt opgevolgd of er is momenteel geen capaciteit beschikbaar).
- Tenminste 20 participanten doen mee aan de pilot.

Organisatie politie/gemeente:

- MKNN onderkent de pilot en volgt deze.

⁴ Aanvankelijk zou de app ook voor zowel de i-phone en Android beschikbaar zijn, door een upgrade van de IOS omgeving is de app voor de i-phone instabiel geworden, daarop heeft het projectteam besloten met de upgraded Android versie te werken binnen deze pilot. Omdat veel participanten over een i-phone beschikken, is besloten de participanten een Android telefoon in bruikleen te overhandigen ten tijde van de pilot. De politie stelt leentoeestellen ter beschikking. Dit zal voor zover consequenties hebben voor het maximaal aantal participanten aan de pilot.

- Er is voldoende capaciteit beschikbaar binnen Basiseenheid Centrum om de pilot te trekken (projectleiding) en te begeleiden.
- De gemeente stelt voldoende capaciteit beschikbaar om de pilot te begeleiden.

1.4 Afbakening van het project

- Het A-kwartier is het specifieke pilotgebied (diameter 600 meter waarvan de kern het A-kwartier omvat). Zie kaart in bijlage 1
- Een maximaal aantal deelnemers van 50 wordt vastgesteld om de pilot "behapbaar" te houden.
- De deelnemers van bewonerszijde zijn in overleg met de buurtvereniging geselecteerd.
- De pilot duurt 3 maanden (half oktober 2013 tot en met half januari 2014)⁵.
- De pilot is specifiek gericht op het bestrijden van de overlast in het A-kwartier.
- De meldingen die kunnen worden gedaan zijn gericht op overlastsituaties en verdachte situaties en/of incidenten. Overige, acute, meldingen die gegarandeerde opvolging vragen dienen via 112 (spoed) of 0900-8844 gemaakt te worden. Dit wordt duidelijk naar de participanten gecommuniceerd.
- De capaciteit van de politie komt uit de reguliere inzetplanning. De meldingen zullen zoveel mogelijk door de aanwezige collega's uit de Noodhulp en het Basisteam Centrum moeten worden opgevolgd. Althans indien noodzakelijk. Indien er geen opvolging gegeven kan worden, wordt dit via de app kenbaar gemaakt middels een bericht aan de melder.
- De participanten ontvangen altijd antwoord op de meldingen.
- De backoffice schermen van MELD! worden bij de politie uitgekeken door het RTIC (Real Time Intelligence Centre) en de Meldkamer.

1.5 Gewenst effect van dit project

- Meldingsbereidheid door de inwoners is vergroot.
- Het toepassen van de methodiek leidt tot afname van het aantal incidenten en aan het voorkomen van incidenten
- Toepassing van MELD! leidt tot de-escalatie van incidenten.
- Vertrouwen in de lokale overheid is vergroot.
- Participanten hebben ervaring opgedaan met deze methodiek van melden en deze vorm van bewonersbetrokkenheid in de samenwerking met de gemeente en politie. Deze ervaring wordt positief bevonden.
- Participanten, zowel bewoners als professionals ervaren een toegevoegde waarde als gevolg van het gebruik van de app.
- Zelfredzaamheid en weerbaarheid van burgerparticipanten wordt vergroot.
- De participanten ervaren door deze innovatieve toepassing dat hun actieve bijdrage een toegevoegde waarde levert aan de veiligheid in hun wijk.
- De sociale cohesie is vergroot (community building, burgers vormen een breder netwerk in de wijk).
- Het aantal heterdaad-aanhoudingen is vergroot.
- Er wordt door de politie sneller gereageerd op meldingen.
- Doelmatiger inzet van politiepersoneel door gerichte real-time meldingen.
- Direct contact met de politie wordt als positief gezien.
- MELD! leidt tot een verhoogd gevoel van veiligheid.

Bovenstaande gewenste effecten worden in de beginfase (uiterlijk 3 weken na de start van de pilot) middels een 0-meting getoetst bij de participanten.

⁵ Inmiddels is de start van de pilot met een maand uitgesteld en start op 12 november 2013.

1.6 Relaties met andere projecten/thema's

- Dienstverlening realisatieplan Politie Eenheid Noord-Nederland
- Burgernet
- Verbeterproject MKNN
- Locatiebepaling Citygis via de porto's
- Landelijke ontwikkeling alerteringsfamilie
- Landelijk Programma Meer Heterdaadkracht
- RTIC (Real Time Intelligence Center)
- Opening Up project gemeente Groningen/Regiopolitie Groningen
- (gemeente) Aanpak A-kwartier (zoals verwoord in de brief aan de gemeenteraad van Groningen van 14 augustus 2013)
- (gemeente) StadDoetMee, een programma dat gaat over het stimuleren van participatie

2. Project aanpak

Producten en activiteiten per projectfase

2.1.1. Ontwerpfase (optuigen) en voorbereidingsfase (hoe):

1. Het ontwikkelen van een nieuwe android app.
2. Het vinden van genoeg deelnemers/bewoners die willen participeren.
3. Het voorlichten van de participanten over de pilot en het gebruik van de app.
4. Het voorlichten en instrueren van de politie intern.
5. Het betrekken en informeren van de specifieke afdelingen Meldkamer, 0900-8844 en RTIC.
6. Het betrekken/informeren van Stadstoezicht (gemeente).
7. Extern en intern communiceren over de pilot.
8. Evalueren van de pilot.

2.1.2. Realisatiefase

- Maximaal 50 deelnemers kunnen voor een periode van drie maanden participeren, mits de randvoorwaarden in de afbakening en randvoorwaarden zijn bereikt.
- De politie kijkt via de "operationele interface" (de backoffice van MELD!) drie maanden, 24 uren per dag "live" mee en anticipeert op de meldingen die door de bewoners van het A-kwartier worden gemaakt. Enerzijds door de melding op te volgen, anderzijds door via het systeem te reageren.

1.6.3 Evaluatiefase

De volgende evaluatie wordt opgeleverd door het projectteam:

(gemeente)

- Heldere beschrijving van de pilot, de opzet, de uitgangspunten.
- Een 0-meting waarin een aantal punten van onderstaande evaluatievragen bij de start van de pilot bij de participanten worden getoetst.
- De beleving van de bewoners-participanten / professionals-participanten (kwalitatief onderzoek bijvoorbeeld aan de hand van enquête in combinatie met interview).

Auteur:	Richard Severs, Chava Cohen, Renske Stumpel
Versie:	1
Status:	Concept
Pagina:	8/12

(projectleider)

- Algehele evaluatie op de pilot en de kwantitatieve gegevens vanuit de MELD! app.

De evaluatie gaat in op onderstaande vragen:

- Is de meldingsbereidheid door de inwoners vergroot.
- Leidt MELD! tot de-escalatie van incidenten?
- Is er daadwerkelijk sprake van afname van het aantal incidenten? Draagt MELD bij aan het voorkomen van incidenten?
- Is het vertrouwen in de lokale overheid vergroot?
- Hoe ervaren bewoners-participanten deze methodiek van meldingen doen en de samenwerking met de gemeente en politie?
- Ervaren participanten, zowel bewoners als professionals dat deze app een toegevoegde waarde heeft?
- Is de zelfredzaamheid en weerbaarheid van burgerparticipanten vergroot?
- Ervaren de bewoners-participanten dat hun actieve bijdrage een toegevoegde waarde levert aan de veiligheid in hun wijk?
- Is de sociale cohesie vergroot? Hiermee bedoelen we het volgende: zien we dat door het meedoen aan de pilot de onderlinge betrokkenheid van bewoners is vergroot, is er sprake van community-vorming.
- Zijn er meer heterdaad-aanhoudingen?
- Reageert de politie sneller op meldingen?
- Is er sprake van een doelmatiger inzet van politiepersoneel?
- Wordt het directe contact met de buurtagent als positief gezien?
- Vergroot MELD! het gevoel van veiligheid?
- Zien we voor deze app ook andere, toekomstige toepassingen?
- Is er een patroon te ontdekken in de gemaakte meldingen?
- Leidt MELD! tot een afname van het aantal meldingen bij Meldpunt Overlast?
- Hoeveel procent van de meldingen zijn opgevolgd en afgehandeld door de politie?

Het eindproduct is een evaluatierapport. Het rapport wordt door de gemeente bewerkt zodat er een publieksversie van het rapport beschikbaar komt. Deze publicatie en hiermee de ervaringen die gemeente en Regiopolitie opgedaan hebben wordt via Opening Up onder de projectpartners in de verschillende landen verspreid.

1.7 Communicatie

De communicatie over het project is aldus geregeld:

- De communicatie met de bewoners loopt grotendeels via de Buurtvereniging het A-kwartier (mn. via de voorzitter).
- Gemeente/politie organiseren diverse informatie-avonden in het voortraject (uitleg geven over de pilot / de MELD! app testen/ periodieke inloopbijeenkomsten organiseren)
- Voor de technische ondersteuning wordt een mailadres van de buurtagent beschikbaar gesteld, deze stuurt de technische vragen door en lost de overige vragen op in overleg met de projectleider MELD!.
- De externe communicatie over het MELD! project is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeente/politie. Afspraak is dat de Regiopolitie communiceert, in nauwe afstemming met de gemeente.

2 Project organisatie

2.0 Projectteam

Opdrachtnemer	Siert Evers (chef basisteam centrum)
Opdrachtgever	Ron Torenbosch (Stadsdeelcoördinator gemeente)/ Monique Pennings (politie)
Projectleider	Richard Severs
Projectmedewerker werkvloer politie	Rogier Johannes
Adviseur gemeente	Renske Stumpel
Adviseur Burgerparticipatie /MHK (politie)	Chava Cohen

2.1 Interne project organisatie

Projectleider	Richard Severs
Projectmedewerker werkvloer	Rogier Johannes
Technisch projectleider	Wico Mulder
Adviseur Burgerparticipatie/MHK	Chava Cohen
Persvoorlichter	Ron Reinds (politie) en Anneke Miedema (gemeente)

Rollen:

- Projectleider: is gedelegeerd opdrachtnemer en stuurt het project aan.
- Projectteamleden: ondersteuning verlenen aan de projectleider en interne projectorganisatie.

Taken bevoegdheden, verantwoordelijkheden:

- Projectleider:
 - Is opdrachtverantwoordelijk
 - Bewaakt de voortgang van het project
 - Schaalt indien nodig op naar de opdrachtgevers
 - Informeert en stemt af met het projectteam, zet opdrachten uit
 - Onderhoudt contact met de technische ondersteuning
 - Is verantwoordelijk voor de communicatie (in- extern)
- Projectteam:
 - Ondersteunt de projectleider bij het project (op het gebied van voortgang project, communicatie, financiering en evaluatie) via het projectteam-overleg.

Overlegvormen:

Twee wekelijks komt het projectteam op de maandagmorgen bijeen. Hierbij wordt een actielijst en issuelijst gehanteerd.

2.2 Voortgangsrapportages

Eén keer in de 2 weken wordt het actieverslag tijdens het projectteamoverleg besproken.

2.3 Financien

De pilot wordt als volgt gefinancierd:

Vanuit een eerdere verleende subsidie vanuit Binnenlandse Zaken, wordt vanuit MELD! (Compronet) de opstartkosten voor de pilot ter hoogte van 15.000 Euro betaald. Deze bestaan uit de volgende componenten (inrichten systeem⁶, invoeren participanten, begeleiding/communicatie bij de uitrol).

De gemeente betaalt de onderhoudskosten ter hoogte van 30.000 Euro. Deze bestaan uit de wekelijkse onderhoudskosten gedurende de loop van de pilot (het zijn voornamelijk consultancy kosten).

Zowel gemeente als politie brengen de gemaakte kosten onder in het Europese project Opening Up. Dit houdt in dat er gebruik gemaakt kan worden van de 50% co-financieringsregel. Voorwaarde is dat de resultaten van de pilot en de opgedane ervaringen worden gedeeld met de Opening Up partners. Dit doen we door middel van presentaties en door middel van een publicatie na afloop van de pilot.

De gemeente draagt verder zorg voor de financiering van de Opening Up publicatie en de bijbehorende consultancykosten (met name voor onderzoek en de kwalitatieve inbreng van de evaluatie). De geschatte kosten hiervoor bedragen 3000 Euro.

Er zijn geen onvoorziene kosten begroot. Dit houdt in dat er geen extra geld beschikbaar kan worden gesteld bij eventuele issues ten tijde van het project.

⁶ De politie heeft zorggedragen voor de android update van de app, deze update was sowieso noodzakelijk in verband met de gebruiksmogelijkheden van de app en valt buiten de scope van deze pilot.

Projectplan MELD! Pilot A-kwartier gemeente Groningen

Bijlage: Brief aan de gemeenteraad, augustus 2013

Auteur: Richard Severs, Chava Cohen, Renske Stumpel
Versie: 1
Status: Concept
Pagina: 12/12