

**TNO** TIME

16  
maart  
—  
2016

## NIEUWE MEDIA, NIEUWE MELDEN

2 min leestijd

**Je ligt onder je bed en je kunt 112 niet bellen omdat een indringer in je huis rondloopt. Of je bent slechthorend en verstaat de instructies van de centralist niet. Wat doe je dan? Je post tekst- of beeldberichten op social media. Maar die komen niet terecht bij de meldkamer, omdat de systemen hier niet op zijn ingericht. TNO'er Arnout de Vries ziet het met lede ogen aan. Hij is dan ook razend enthousiast als hem om hulp wordt gevraagd.**

De Vries is expert op het gebied van social media en veiligheid. Hij heeft via onderzoek aangetoond dat hulpverleners ter plaatse effectiever handelen als zij informatie van social media tot hun beschikking hebben. Vervolgens helpt hij bij de realisatie van real time intelligence centers in de nieuwe 112-meldkamers. Van daaruit worden hulpverleners 24/7 voorzien van real time social media informatie. Meldingen die burgers via social media doen, bereiken de meldkamer echter niet.

---

[Meldingen die burgers via social media doen, bereiken de meldkamer echter niet](https://time.tno.nl/nl/artikelen/nieuwe-media-nieuwe-melden/[28-9-2016 9:29:38])

Laat staan dat tekst- en beeldberichten direct naar de meldkamer gestuurd kunnen worden; er is geen digitaal loket. De ICT-systemen lopen achter bij de nieuwe mogelijkheden die er zijn. Terwijl burgers verwachten dat dit al lang geregeld is. Die kloof moet overbrugd worden voordat burgers en bedrijven hun eigen meldkamer gaan organiseren. Dat risico is volgens De Vries levensgroot aanwezig.

## **MODERNISERING MELDPROCES**

De technologische en maatschappelijke ontwikkelingen gaan razendsnel. Dat zet de overheid onder druk. Het ministerie van Veiligheid en Justitie en de kwartiermakersorganisatie Landelijke Meldkamer Organisatie (LMO) vragen daarom De Vries om hulp. Zij willen weten waar zij rekening mee moeten houden bij het moderniseren van het meldproces. Welke nieuwe manieren van melden zijn er nu al en welke gaan er in de toekomst ontstaan? Welke kansen biedt dat? Hoe integreer je dat in toekomstbestendig beleid? Om deze vragen te beantwoorden stelt De Vries een klein multidisciplinair team samen van TNO-collega's. Zij zijn futuroloog, weten veel van het meldkamerdomein, zijn thuis in strategic business analysis en roadmapping of zijn expert op het gebied van nieuwe ICT-toepassingen en veiligheid. Met elkaar verkennen zij de toekomst. Als eerste kijken zij naar de manier waarop de maatschappij zich de komende jaren ontwikkelt. Vier verschillende leefwerelden worden geschetst, met ieder een andere uitwerking op het meldproces.

## **TOEKOMSTGERICHTE SCENARIO'S**

Voor De Vries wordt het op dat moment duidelijk dat 'het nieuwe melden' van veiligheidsincidenten niet alleen gevolgen heeft voor de LMO in oprichting, maar ook voor de politie. Op zijn advies wordt de politie daarom mede-opdrachtgever. Vervolgens stelt hij samen met zijn teamgenoten toekomstgerichte scenario's op en gaat daarover de discussie aan met professionals uit het meldkamer- en politiedomein. Dit is een beproefde methodiek om bouwstenen te krijgen voor de roadmap die De Vries wil opstellen. Maar dat blijkt nog een behoorlijke klus te zijn. Zij lopen namelijk tegen de complexiteit van het meldkamer- en politiedomein aan.

---

## **Veel partijen willen meedenken en hun mening geven**

---

Veel partijen willen meedenken en hun mening geven. Door hun jarenlange kennis en ervaring weten De Vries en zijn mensen hiermee om te gaan en het te benutten. Zij worden daarbij geholpen door hun opdrachtgevers, die stelling durven nemen en met andere partijen zaken helder afstemmen.

## IN DE STARTBLOKKEN

De Vries en zijn team leveren als resultaat een visie op 'het nieuwe melden' en een roadmap richting 2025. Aan de hand van vier toekomstige leefwerelden laat de roadmap zien welke stappen op korte en lange termijn nodig zijn om het nieuwe melden mogelijk te maken. De Tweede Kamer zal deze routekaart in ontvangst nemen. De Vries is trots op de resultaten. Samen met zijn team heeft hij opnieuw een aanzet tot verandering gegeven. Maar hij denkt ook al weer verder. Om de roadmap te realiseren is het nodig om te experimenteren, te innoveren, te verbinden en samen te werken met het bedrijfsleven. Ook dat pakt De Vries graag op. Energiek heeft hij de eerste stappen alweer gezet...

---

Om de roadmap te realiseren is het nodig om te experimenteren, te innoveren, te verbinden en samen te werken met het bedrijfsleven

---

### LEES MEER

[Wie belt er nog? het nieuwe melden - Een toekomstverkenning](#)

bijlage

**HetNieuweMelden.pdf**

---

nieuws

**TNO's visie op modernisering 112 meldproces naar Tweede Kamer**

[tno.nl](#) [Fill 1](#) + [Fill 2](#)

**Van voorspellen van misdaad naar voorspellend effect van politiewerk**

[tno.nl](#) [Fill 1](#) + [Fill 2](#)

---

aandachtsgebieden

---



## DEEL DIT ARTIKEL

LINKEDIN

8

FACEBOOK

5

TWITTER

12

NAAR HOMEPAGE

BLIJF OP DE HOOGTE