

Beschrijving van wensen en eisen voor het BART! participatieconcept

D1.1 versie 1.1 maart 2020

Sven Schultz (TNO), Tom Niggebrugge (CGI), Marijn Rijken (TNO),
Jorrit van der Wal (CGI), Hans Arnold (TIGNL).



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties





Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Introductie	2
Doelgroep en gebruikers van het BART! participatieconcept.....	3
Burgers	3
Professionals.....	3
Functionele eisen	4
Data Ophalen.....	4
Data Verwerken.....	5
Data-analyse.....	5
Gebruikersinterface.....	5
Wederkerigheid	6
Werkproces en samenwerkingsconcept	6
Niet-functionele eisen	8
Prestatie	8
Robuustheid	8
Bruikbaarheid	8
Gegevensbescherming	9
Privacy	9
Context	12
Organisatie Interfaces	12
Mens.....	12
Financiering BART!	13
Disclaimer	13
Bijlage Eisen matrix	14

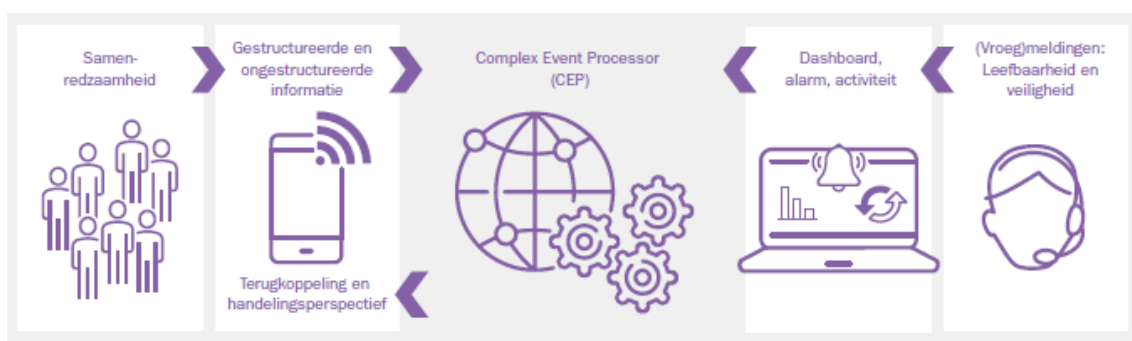
Introductie

In het project BART! werken politie, gemeente Den Haag, CGI, TNO, TIGNL en burgers samen. Het project BART! onderzoekt de mogelijkheden en vereisten voor een innovatief participatieconcept tussen bewoners, gemeente en politie (zie figuur 1). Het concept ondersteunt de burger in het werken aan een veilige en leefbare buurt, samen met gemeente en politie. Zo bevorderen we de samenredzaamheid van buurtbewoners. Zie voor meer informatie <https://www.bartportal.nl/>.

Het participatieconcept bestaat uit functionele, technische en organisatorische modules. We werken aan de ontwikkeling van functionele modules, waaronder het filteren van relevante informatie uit ongestructureerde data van social media, mobiele apps en het gestructureerd aanbieden van deze informatie aan bijvoorbeeld klantcontactcentra of meldkamers. Ook werken we aan een module die interactie tussen de professional en de burgers via social media mogelijk maakt. Denk daarbij aan interactie bij de verdere uitvraag omtrent een incident, het geven van handelingsperspectief (manieren om iets te doen), of het geven van terugkoppeling over de afhandeling. Onder de term social media vallen in de context van BART! ook mobiele apps waarmee burgers berichten aan elkaar kunnen versturen en mobiele apps via groepen burgers ondersteunen in een buurt.

In deze beknopte rapportage worden ontwerpeisen en wensen voor het in de toekomst op te leveren product vastgelegd op basis van inzichten die gedurende de uitvoering van het project ontwikkeld zijn, zonder te pretenderen volledig te zijn. Hierbij maken we onderscheid tussen functionele eisen die beschrijven wat het systeem moet doen en niet-functionele eisen die beschrijven hoe het systeem het moet doen. Denk daarbij aan de prestatie-eisen en de randvoorwaarden. Omdat niet alle wensen en eisen gerealiseerd kunnen worden in de eerste prototypes geven we een prioritering aan volgens de MoSCoW-methode: Must-haves, Should-haves, Could-haves, and Will not have (at this time). In de bijlage van dit document is een overzicht van alle eisen en wensen opgenomen, inclusief prioriteit. Vanuit de tekst wordt verwezen naar wensen en eisen in de bijlage middels een Epic-nummer en User Story-nummer¹.

Deze rapportage is onderdeel van het iteratieve ontwerpproces waarin behoeftenonderzoek, ontwerp, ontwikkeling en beproeving achtereenvolgens plaatsvindt in nauwe samenwerking met de beoogde eindgebruikers. De specificatie van het opgeleverde prototype en verslaglegging van de proeven vindt plaats in andere rapportages.



Figuur 1. Visualisatie BART! participatieconcept

¹ Voor meer achtergrond over de methode zie <https://agilescrumgroup.nl/wat-is-een-user-story/>



Doelgroep en gebruikers van het BART! participatieconcept

Dit document beschrijft de wensen en eisen aan het generieke concept, op basis van onderzoeksactiviteiten in het BART! project, uitgevoerd bij onderstaande doelgroepen van het BART! participatieconcept. Specifieke uitwerking voor doorontwikkeling en implementatie bij deze doelgroepen en andere partners in het veiligheidsdomein wordt beschreven in de 'landingsbaan' adviesrapportages.

Burgers

BART! richt zich op alle burgers. We maken onderscheid tussen individuele burgers en burgers in (in)formele groepen, bijvoorbeeld app-groepen.

“De” burger bestaat niet. Burgers hebben verschillende motieven, drijfveren en verwachtingen om zich in te zetten voor de veiligheid en leefbaarheid van hun buurt. Ze organiseren zich in verschillende informele of formele vormen, of handelen op individuele basis. Het gebruik van een smartphone vervangt meer en meer de traditionele manier van communiceren via de telefoon. Burgers maken gebruik van zeer veel verschillende communicatiekanalen, waaronder social media en specifieke meld- of buurtapps. In het artikel “Waarom participeren burgers in het veiligheidsdomein?” in Secondant² worden de drijfveren van burgers beschreven.

Professionals

BART! richt zich op professionals in de meldkamer (bij politie) en contactcentra (zoals bij gemeenten) die rechtstreeks in contact staat met burgers, zoals eerstelijns medewerkers. In de toekomst ook andere partners in het veiligheids- en leefbaarheidsdomein (zoals Veiligheidsregio's en de KMar).

De professionals van de meldkamer en contactcentra zijn essentieel in het realiseren van de ambities van BART! ten aanzien van het verhogen van zelfredzaamheid van burgers en het invulling geven aan wederkerigheid in de samenwerking met burgers.

Bij de politie (Eenheid Den Haag) onderscheiden we op twee plaatsen de eerstelijns medewerkers:

- Operationeel Centrum (OC) voor spoed- en nu-meldingen: Intakecentralist (en in het verlengde daarvan RTIC-medewerkers) en Burgercontacttafel-medewerkers (pilot Den Haag);
- Regionaal Contact Centrum (RSC) voor later-meldingen: Intakemedewerker.

Op het OC zien we twee use cases:

1. BART! als intake-tool met de intakecentralist van het OC als primaire gebruiker;
2. BART! als duiding-tool met het RTIC als primaire gebruiker. Bijvoorbeeld duiding als aanvulling op een telefonische melding.

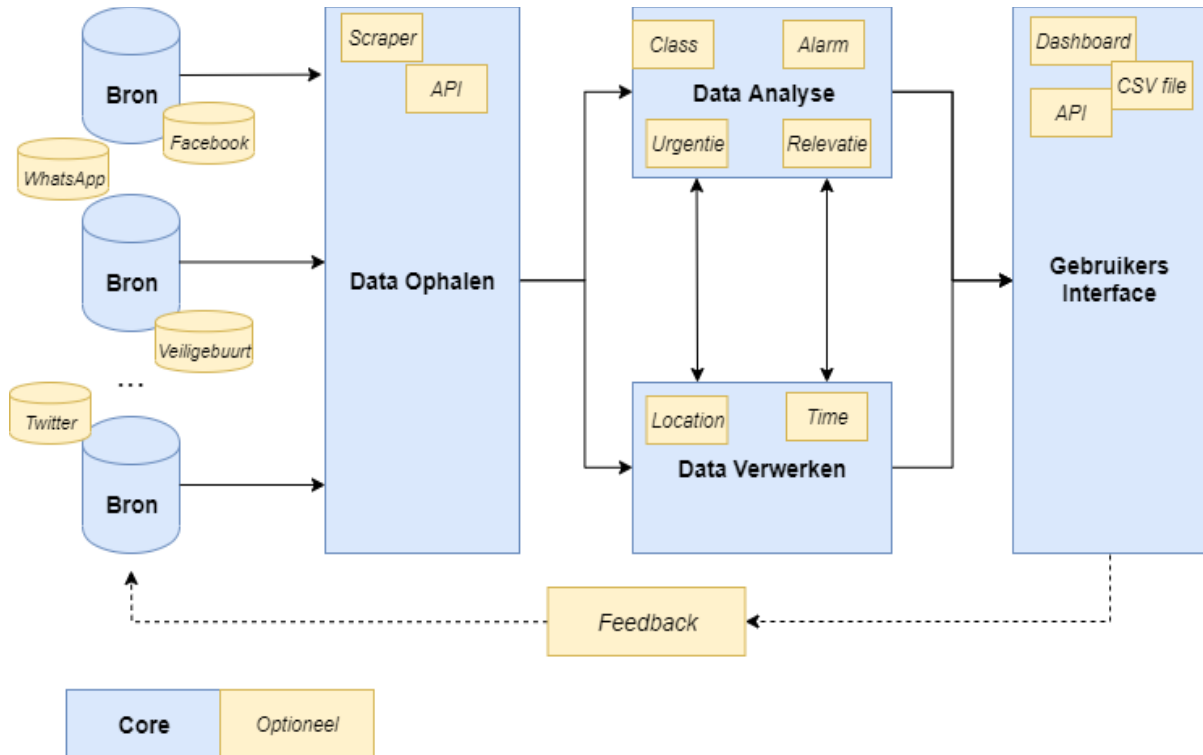
Daarnaast omvat BART! ook de opvolging op straat waar naast basisteams (BT) zo mogelijk burgers ook een rol hebben. Binnen het BT onderscheiden we de operationeel coördinator (OpCo, deze verdeelt werk en bepaalt prioriteiten) en de agenten op straat.

Bij de gemeente (Den Haag) zijn de intake-medewerkers van het Klant Contact Centrum (KCC) de beoogde doelgroep. De behoefte van het KCC moet nog nader onderzocht worden. De gemeente Den Haag heeft hierop al wel een visie ontwikkeld en heeft een BART! visiedocument 'Meldingen Openbare Ruimte' opgeleverd in 2018.

² <https://ccv-secondant.nl/platform/article/ethische-vragen-rondom-whatsapp-buurtpreventie>

Functionele eisen

De functionele eisen beschrijven hoe het systeem moet werken en wat het zou moeten kunnen. We onderscheiden in BART! verschillende functionele modules, zie figuur 2. Deze kunnen technisch of organisatorisch van aard zijn. We beschrijven de functionele eisen per module.



Figuur 2. Functionele modules BART!

Data Ophalen

Als input voor het systeem zal gebruik gemaakt worden van berichten uit verschillende social media-kanalen (sites of apps). De kracht van het participatieconcept is dat het data uit berichten combineert van verschillende kanalen. Er wordt gebruik gemaakt van zowel berichten gericht aan de politie of gemeente (bijvoorbeeld met @mention of #hashtag), als ongerichte berichten geplaatst op social media en apps zoals Whatsapp (met toestemming van de gebruiker) (E1US1). Deze berichten moeten bestaan uit het bericht zelf, de tijd waarop het bericht is verstuurd (E1US2) en door wie het bericht verstuurd is. De soorten berichten die verwerkt kunnen worden door het systeem moeten gevarieerd zijn, het moet mogelijk zijn om tekst te verwerken, maar ook afbeeldingen, geluid en video's (E1US3). Iedere eindgebruiker van het systeem moet zelf kunnen kiezen welke kanalen gebruikt moeten worden door het systeem. Nieuwe kanalen kunnen via een API aangesloten worden om ook in de toekomst een groot deel van de relevante berichten te kunnen verwerken in het systeem.



Data Verwerken

Berichten moeten verwerkt worden om zo het bericht te verrijken met meer informatie. Deze berichten worden opgeschoond en meer informatie moet uit het bericht worden onttrokken (E2US1). Dit houdt in dat de belangrijke gedeelten van de berichten eruit gehaald moeten worden en dat uit de context de tijd en een locatie van een incident moeten worden afgeleid. De tijd van een incident wordt bepaald op twee manieren. Indien in een van de berichten gerelateerd aan het incident een tijd genoemd wordt, zal deze tijd aangehouden worden. Wanneer dit niet het geval is, moet een schatting gemaakt worden op de basis van de tijd van de verstuurde berichten. Op een vergelijkbare manier moet de locatie van een bericht worden bepaald. Wanneer in een bericht een locatie genoemd wordt zal dit worden gebruikt voor het bepalen van de locatie. Wanneer dit niet het geval is kan het systeem in sommige gevallen gebruik maken van de locatie van een gebruiker (E2US2). Wanneer een zender een bericht verstuurt in meerdere losse zinnen refererend aan hetzelfde onderwerp moeten deze berichten gecombineerd worden in een alarmbericht. Dit om te voorkomen dat informatie verloren gaat doordat delen van een bericht geclassificeerd worden als alarm, terwijl andere delen niet als alarm worden geclassificeerd (E2US3).

Data-analyse

Op de opgeschoonde data moeten meerdere algoritmes worden toegepast. Hiermee worden de berichten verrijkt met classificaties en groeperingen. Op basis van het bericht en alle afgeleide informatie wordt bepaald of het bericht een alarmbericht is, evenals de locatie van het bericht en het soort alarm (zoals een C2000-classificatie) (E3US1). Van losse berichten worden incidenten gemaakt, dit gebeurt door het clusteren van losse alarmberichten die aan elkaar gerelateerd zijn (E3US2). De incidenten zullen worden geclassificeerd naar de juiste autoriteit of regio. Daarnaast wordt aangegeven of het spoed is (E3US3), wordt ieder incident voorzien van een relevante classificatie (E3US4) en kunnen berichten gesorteerd worden op relevantie.

Gebruikersinterface

De uitkomsten van bovenstaande modules moeten op een tijdige manier verspreid worden naar de juiste autoriteiten. Dit kan door middel van een dashboard, of via aansluitingen op bestaande applicaties zoals meld- of zaaksystemen. Het systeem dient dergelijke systeeminterfaces te ondersteunen. Ondanks dat in de praktijkproef een dashboard is ontwikkeld ten behoeve van het prototype is niet voorzien dat het systeem zelf een gebruikersinterface biedt. Ten aanzien van de interface zijn wel eisen en wensen geïdentificeerd die onderstaand worden besproken.

Via een API moeten de geclassificeerde incidenten met alle bijbehorende informatie tijdig verspreid worden naar verschillende dashboards (E4US1). Deze informatie moet bestaan uit incidenten met een classificatie betreffende onderwerp en spoed en de bij het incident behorende alarmberichten. Ook moet gespecificeerd zijn op welke locatie en tijd berichten en incidenten zich afspelen (E4US2). Echter is het van belang dat beslissingen die gemaakt worden door het systeem (classificaties en groeperingen) kunnen worden aangepast door een gebruiker (E4US3). Het systeem zou in staat moeten zijn te leren van deze aanpassingen om hiermee de accuraatheid van het systeem te verbeteren (E4US4).

Het systeem moet de gebruiker ondersteunen in het volgende:

- Gelijktijdig in behandeling nemen (intake) van meerdere incidenten (E4US5);
- Managen van wachtrijen van incidenten (E4US6);
- Gelijktijdig communiceren met individuele burgers, meerdere betrokken burgers en professionals van veiligheidsorganisaties, ongeacht het kanaal (E4US7);



Het systeem dient onder andere de volgende informatie beschikbaar te stellen:

- Lijst met combinatieberichten (incidenten) met scores en classes (E4US8);
- Meegezonden beeld en geluid weergeven (E4US9);
- Incidentlocatie (van een combinatieberichten) en bijbehorende gegevens weergeven op een kaart (E4US10);
- Berichten waarin de conversaties (wederkerigheid) worden getoond (E4US11).

Wederkerigheid

De intake medewerker kan de afzender van een bericht, de hele groep waar het bericht in is geplaatst, of meerdere afzenders in het geval van een combinatiebericht een reactie sturen voor terugkoppeling op een bericht, verdere uitvraag en duiding van het incident en/of het geven van handelingsperspectief. Hierbij moet een “chatfunctie” ondersteund worden waarbij alle berichten in een conversatie worden doorgegeven (E5US1).

Vrijwel alle social media en apps hebben een eigen web interface. Ook bestaan er webcare monitoring tools en dashboards (zoals [PublicSonar](#), [OBI4wan](#) en [Coosto](#)) om meerdere social media-kanalen te onderhouden. Soortgelijke functionaliteit implementeren in het BART! dashboard is niet zinvol (E5US2). We gebruiken de bestaande social media web interfaces en webcare dashboards voor de wederkerigheid. Wel specificeren we de koppeling met het BART! dashboard:

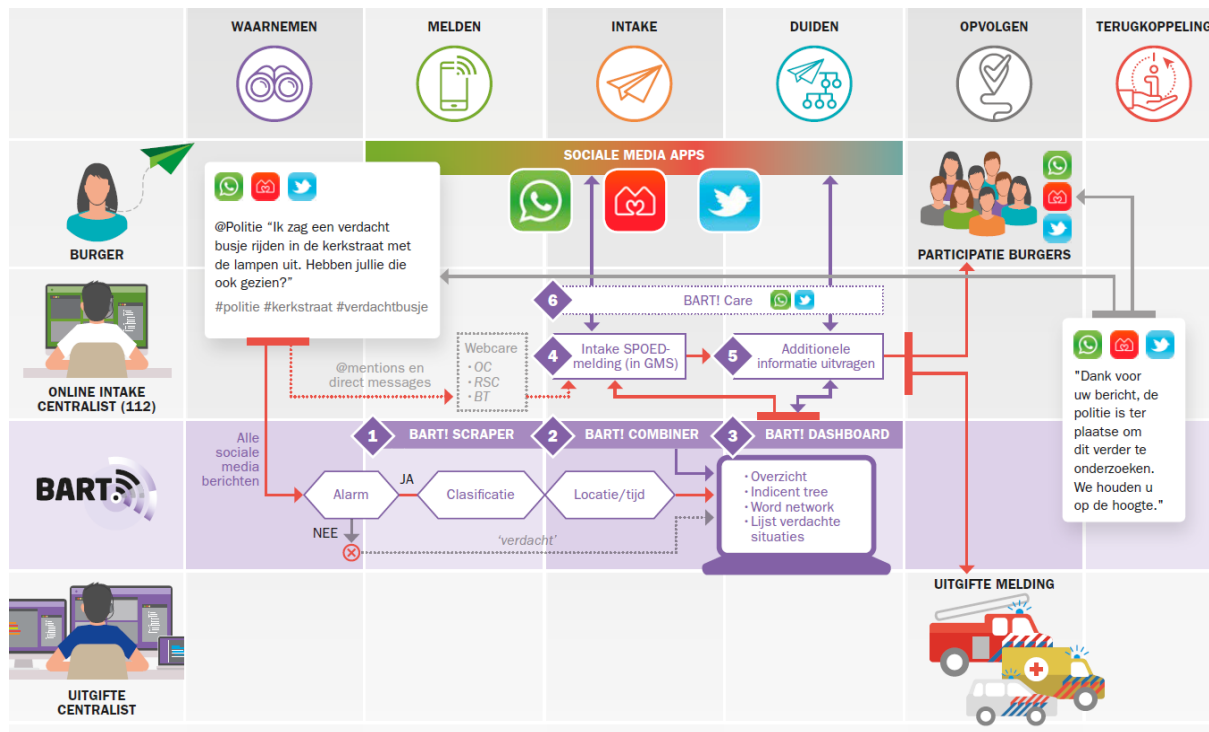
- Vanuit een alarmbericht op het BART! dashboard kan worden doorgelinkt naar de afzender op de web interface van het gebruikte social media-kanaal, om daar de interactie met de auteur aan te gaan (E5US3). Twee knoppen zijn gewenst: 1 op 1 private reactie en reactie in de groep, indien van toepassing (E5US4);
- Het is wenselijk de hele conversatie te vangen op het BART! dashboard om alle relevante informatie bij elkaar te houden (E5US5);
- Verder is het wenselijk om broninformatie uit de wijk of broninformatie van de organisatie te kunnen ontsluiten met als doel wetenswaardigheden (ook wel informatienieuwsberichten) over de toestand in de wijk uit te kunnen wisselen (bijvoorbeeld actueel veiligheids- of leefbaarheidsbeeld van de wijk) (E5US6).

Werkproces en samenwerkingsconcept

Het BART! werkproces voor intake en duiding van BART! moet aansluiten op het huidige werkproces (E6US1). In figuur 3 is het ontwerp van het BART! intakeproces voor de meldkamer opgenomen, beschreven vanuit perspectief van de politie. In het BART! werkproces wordt een 6-tal processen onderscheiden. Op basis van het monitoren van open data neemt het systeem situaties waar, mogelijk nog voordat een burger hiervan een directe melding doorgeeft. Het systeem maakt een registratie van het bericht en zoekt in het meldingssysteem overeenkomstige berichten of meldingen. De eerstelijns medewerker beoordeelt de door BART! automatisch geïdentificeerde incidenten of verdachte situaties en registreert de melding in een meldingssysteem (bijvoorbeeld GMS). De eerstelijns medewerker onderhoudt contact met burgers voor verdere intake, duiding of het geven van handelingsperspectief.

Bij de opvolging dan wel uitgifte richting professionals of andere diensten komen het traditionele proces en het BART! proces bij elkaar. Naast de traditionele opvolging voorziet het BART! werkproces in de mogelijkheid opvolging te organiseren met de direct betrokken burger(s), de groep waar het bericht in is geplaatst of de buurt waarin het incident plaatsvindt. De professional ondersteunt de burger hierin door het delen van relevante informatie en/of het geven van handelingsperspectief.

In het (online) contact met burgers maakt de eerstelijns medewerker zelf de afweging welke gevoelige of vertrouwelijke informatie via welk kanaal kan worden gecommuniceerd. Aanbieden van ondersteunende uitvraagprotocollen/checklists voor intake uit open data kan in de toekomst mogelijk ondersteund worden door geautomatiseerde systemen zoals chatbots.



Figuur 3. Ontwerp BART! intakeproces voor de meldkamer. Zie D2.1 'Ontwerp BART! werkproces' voor een beschrijving.



Niet-functionele eisen

De niet-functionele eisen zijn aanvullende (kwaliteits)eisen die gesteld worden aan de functionele eisen van het systeem, maar niet direct bijdragen aan het te behalen functionele doel. Om te beoordelen in hoeverre het systeem voldoet aan de niet-functionele eisen dienen burgers en andere primaire gebruikers in de doorontwikkeling dan wel implementatie van het systeem nauw betrokken te worden. Bijvoorbeeld door periodiek het systeem te beoordelen zoals gebruikelijk was in de uitvoering van het BART! project in de vorm van een praktijkproef; alternatieven zijn het laten beoordelen van de eisen door een externe partij of het hanteren van meer kwantitatieve methoden als vragenlijsten ten aanzien van effectiviteit, efficiency en tevredenheid.

Prestatie

Het BART! systeem speelt mogelijke een vitale rol binnen een organisatie. Om deze reden is het vitaal dat het systeem snel en accuraat presteert. Vandaar is het belangrijk dat incidenten zo snel mogelijk verwerkt worden en vervolgens kunnen worden weergegeven in een dashboard, wat het tijdig handelen van de juiste autoriteit mogelijk maakt (E7US1). Wanneer er contact wordt opgenomen met een melder moet dit 'near real time' mogelijk zijn, zodat een live chatgesprek kan plaatsvinden (E7US2).

Om de juiste berichten bij de juiste autoriteiten te krijgen is het belangrijk dat het systeem de berichten correct classificeert en groepeert. Voor dit proces is het nodig een afweging te maken tussen snelheid en accuraatheid. Deze afweging moet de eindgebruiker zelf kunnen maken door te beslissen of die liever een groot deel van de mogelijke alarmberichten ziet of alleen de belangrijkste meldingen (E7US3). In ieder scenario moet het algoritme dermate goed presteren dat een groot deel van de berichten correct worden geclassificeerd (E7US4).

Robuustheid

Vanwege de belangrijke rol die het BART! systeem kan spelen is het belangrijk dat het systeem niet uitvalt. Daarom zijn er hoge eisen gesteld aan de beschikbaarheid van het systeem. Het systeem kan uitvallen door technische redenen, maar ook door hackers. Op technisch gebied moeten maatregelen genomen worden om uitval en datalekken op dit gebied te minimaliseren. Uitval door hackers kan gebeuren door gerichte aanvallen, denk aan een DDoS aanval. In een eenvoudigere manier kunnen kwaadwilligen ook meerdere nepberichten versturen, specifiek zo ontworpen om als alarmbericht geclassificeerd te worden. Om bovenstaande redenen moeten marktconforme maatregelen getroffen worden betreffende de beschikbaarheid en beveiliging van het systeem (E8US1).

Bruikbaarheid

De bruikbaarheid van het systeem dient aan te sluiten bij de doelen van de primaire gebruikers in een specifieke gebruikscontext. Doelen dienen nader gespecificeerd te worden in beoogde taken van de doelgroep en worden beoordeeld op het effectief, efficiënt en naar tevredenheid uitvoeren van de taak. Verwacht mag worden dat voor gebruik van het systeem de gebruiker een korte training dient te volgen van 2 tot 4 uur om bekend te raken met het gebruik en de bediening (E9US1). In het gebruik dient de gebruiker beschermd te worden tegen het maken van fouten en inzicht te krijgen in de werking van het systeem zoals bij het tot stand komen van een gecombineerd incident op basis van berichten uit open databronnen (E9US2). Het systeem dient de cognitieve taakbelasting van de gebruiker niet in negatieve zin te beïnvloeden, bijvoorbeeld door aan te sluiten bij reeds aanwezige kennis en ervaring van een gebruiker met bestaande meldkamersystemen en social media monitoring en webcare tooling (E9US3).



Gegevensbescherming

BART! dient beveiligd te worden op basis van risicomanagement. Dat wil zeggen dat er beveiligingsmaatregelen genomen moeten worden op basis van de beveiligingsrisico's zoals de gevoeligheid van de data (extra maatregelen voor bijzondere persoonsgegevens), de mate waarin deze beschikbaar moet zijn en de hoeveelheid data. Op deze manier kunnen de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht gegarandeerd worden. Met andere woorden, het systeem moet juist werken (vertrouwelijk) en juist afgeschermd worden om praktijken zoals datalekken te voorkomen.

In de privacywetgeving (AVG en Wpg) zijn technische en organisatorische maatregelen cruciaal (E10US1). Twee belangrijke maatregelen om data te beschermen zijn pseudonimisering en versleuteling (E10US3). Deze maatregelen zorgen ervoor dat persoonsgegevens ontoegankelijk zijn en gefragmenteerd worden opgeslagen, waardoor persoonsgegevens niet gemakkelijk gekoppeld kunnen worden aan een individu.

Daarnaast zullen technische maatregelen getroffen moeten worden die BART! robuust en beschikbaar maken in tijden van nood. Denk hierbij aan stroomuitval of een ander soort fysiek of technisch incident dat het systeem raakt. Tijdig herstel is noodzakelijk om toegang te krijgen tot persoonsgegevens. Dit is ook essentieel om te voldoen aan de rechten van betrokkenen. Het geheel van deze technische maatregelen moet getest en beoordeeld worden op effectiviteit. Denk hierbij aan penetratietesten van BART! om te achterhalen hoe kwetsbaar het systeem is en of er persoonsgegevens in gevaar komen.

Ten slotte is autorisatie nodig om ervoor te zorgen dat enkel geautoriseerde personen (professionals) toegang krijgen tot de verwerkte BART! data (E10US2).

Privacy

Betreffende privacy zijn verschillende wetten van toepassing die de verwerking van persoonsgegevens kaderen. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de Europese Unie bevat regels die relevant zijn voor een organisatie zoals de gemeente. De AVG staat niet op zichzelf, omdat binnen het werken in het veiligheidsdomein ook andere wetten van kracht kunnen zijn die zijn toegespitst op een specifieke taakstelling. Omwille van deze reden is de Wet politiegegevens (Wpg) van belang, waarin de bescherming van persoonsgegevens is geregeld voor alle zaken die gerelateerd zijn aan de taakstelling van de politie.

Het is belangrijk om te melden dat de overheidspartijen zoals de gemeente en de politie verwerkingsverantwoordelijke zijn volgens de AVG. Deze partijen kunnen BART! gezamenlijk organiseren vanuit een collectieve serviceorganisatie. Die serviceorganisatie is dan een extensie van de overheidsorganisaties in de vorm van een verwerker die onder opdracht staat. De verantwoording van de overheidsorganisaties brengt onder andere met zich mee dat er beleid moet zijn dat het geheel van de AVG en Wpg dekt. Hieronder valt een collectie van bijbehorende organisatorische en technische maatregelen om de privacy te waarborgen. De verwerkingsorganisatie en de verwerkingsverantwoordelijken moeten de verwerking en de te nemen maatregelen gezamenlijk afstemmen, zodat voldaan kan worden aan alle relevante wet- en regelgeving en overige wensen vanuit de organisaties.

Binnen BART! zal rekening gehouden moeten worden met fundamentele behoeven van privacy: doelbinding, minimale gegevensverwerking, proportionaliteit, subsidiariteit en tijdelijkheid. Niet iedere situatie vergt vergaande inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van burgers en niet iedere inbreuk is toegestaan. Steeds moet de vraag worden gesteld of de maatregel niet te zwaar is met het



oog op het gestelde doel (proportionaliteit) en of er niet een ander, minder zwaar middel is waarmee hetzelfde doel kan worden bereikt (subsidiariteit). Daarnaast moeten de gegevens op een betrouwbare, behoorlijke, transparante, efficiënte en effectieve manier kunnen worden geanalyseerd, verwerkt en omgezet kunnen worden in handelingsperspectieven voor burgers en professionals. Oftewel, BART! moet zo worden ingericht dat privacy gewaarborgd is binnen de structuur van BART!, het handelen van burgers en professionals en de verwerkingsunit (technologie). Aldus, privacy-by-design aan de hand van de zojuist genoemde fundamenten.

Als gevolg van deze uit de wetgeving herleide fundamenten is het verplicht om toestemming te vragen aan deelnemers. Ook moet er een werkende labeling-techniek met proportionaliteitsmatrix ingebouwd worden, om te voorkomen dat persoonsgegevens van anderen dan de melder een inbreuk op privacy vormen. Immers, persoonsgegevens opslaan zonder toestemming is enkel mogelijk als dit proportioneel is. Labeling-techniek is de manier waarop de technologie de inhoud van de melding koppelt aan een onderwerp zoals diefstal. Een proportionaliteitsmatrix is een overzicht dat aangeeft welke persoonsgegevens rechtmatig mogen worden verwerkt per onderwerp.

Omdat burgers de meldingen maken, zijn er voldoende barrières nodig om onrechtmatige verwerking tegen te gaan (E11US1). Dit is noodzakelijk omdat burgers in meldingen veelal persoonsgegevens van anderen zullen plaatsen, met name als het gaat om foto-/videobestanden (E11US2). De barrières zullen voor zover mogelijk in de technologie moeten worden geïmplementeerd, zoals met hoge snelheid verwerken, tijdelijke opslag, pseudonimisering en versleuteling van data.

Daaropvolgend hebben professionals een tweeledige taak als het gaat om privacy. De overheid heeft een zorgtaak, waardoor de professional de burger moet ondersteunen door bewustwording te creëren en feedback te geven. Daarnaast is de professional de poortwachter die bij het verwerkingspaneel (bijvoorbeeld een dashboard) handelingen kan verrichten om de onrechtmatige verwerking te stoppen (E11US3). Denk hierbij aan het direct of binnen zeer korte tijd vernietigen van (onrechtmatige/overbodige) persoonsgegevens.

De huidige privacywetgeving (zowel AVG als Wpg) gaat gepaard met rechten van betrokkenen die trachten hen meer controle te geven over eigen persoonsgegevens. Deze rechten moeten geborgd worden binnen BART! en de aangesloten organisaties. Bovenop de rechten van betrokkenen is het noodzakelijk om burgers controle te bieden over welke data zij met welke organisatie via welk platform delen. Burgers moeten hierin een keuze hebben, zodat zij kunnen aangeven welke overheidsorganisaties zij willen voorzien van meldingen via vooraf door toestemming vastgestelde platformen zoals social media.

Organisaties moeten naast het waarborgen van rechten van betrokkenen ook voldoen aan een reeks plichten. Hieronder vallen het nemen van organisatorische en technische maatregelen om de privacy te waarborgen en het informeren van betrokkenen. De informatieplicht kent uitzonderingen die voor BART! relevant zijn. Als de verwerking van de persoonsgegevens de informatieplicht onmogelijk of onevenredig maakt komt deze te vervallen. In de plaats komt een openbare informatieplicht om te zorgen dat organisaties informatie over de verwerking openbaar maken. Dit heeft als doel om betrokkenen globaal te informeren en te attenderen op het feit dat zij eventueel gebruik kunnen maken van de rechten die de privacywetgeving toekent.

De platformen voor communicatie (meldingen) tussen burgers onderling en tussen burgers en professionals raken een fundamenteel aspect van privacy. Namelijk, als burgers/professionals communiceren via platformen kan dat in verschillende gradaties van openbaarheid. Denk hierbij aan



openbare berichten op Twitter of Facebook die voor iedereen zichtbaar zijn, deels afgeschermd berichten zoals in groepen binnen WhatsApp en tot slot afgeschermd (één op één) privéberichten. Zodra organisaties persoonsgegevens delen met burgers mag dit enkel via afgeschermd kanalen (E11US4), aldus één op één berichten tussen professional en burger. Dit is noodzakelijk om te voorkomen dat persoonsgegevens onevenredig worden blootgesteld aan meerdere personen.

Terugkoppeling over meldingen kan wel openbaar of gedeeltelijk openbaar, zolang deze geen persoonsgegevens bevatten. Professionals kunnen (eventueel in samenwerking met de melder) een mededeling formuleren zonder persoonsgegevens om bijvoorbeeld alle wijkbewoners op de hoogte te stellen. De professional die de melding ontvangt en/of de professional achter het verwerkingspaneel kan in real time een terugkoppeling geven. Vervolgens kunnen burgers onderling hierover communiceren om elkaar te waarschuwen, te helpen en/of om gezamenlijk actie te ondernemen indien toegestaan en mogelijk. Tevens kan het andere burgers aanmoedigen om informatie over hetzelfde voorval te delen.

Tot slot, derde partijen zoals social media waarover de communicatie loopt vormen een risico. Deze partijen slaan de data op, waaronder de inhoud van de meldingen en daaropvolgende gesprekken. Als dergelijke platformen aangesloten worden, dan moeten er strenge voorwaarden worden gesteld. Een ander risico is het gebrek aan controle, omdat op deze manier BART! op het gebied van compliance afhankelijk is van hetgeen de derde partijen wel of juist niet ondernemen. De voorkeur gaat dan ook uit naar een situatie waarin overheden grip hebben op de data en de privacy en dataprotectie op een duurzame manier kunnen garanderen.

Voor een uitgebreide analyse over privacy waarin alle elementen meer toelichting krijgen, zie het document: H. Arnold & J. van der Wal. (2020). BART! Ethiek, Privacy en Dataprotectie 'Functionele eisen en Toekomstperspectief', TIGNL & CGI.



Context

Beschrijft de inpassing in de beoogde omgeving aan de hand van interfaces, bijvoorbeeld de ICT-architectuur van de ontvangende organisatie.

Om gebruik te maken van het BART! systeem zouden niet veel aanpassingen nodig moeten zijn. Het moet te gebruiken zijn op de standaard werkplek van de beoogde doelgroep zonder veel processing kracht, geheugen of opslag nodig te hebben. De software moet gebundeld beschikbaar zijn en bruikbaar zonder het installeren van bijvoorbeeld plug-ins en libraries. Het BART! systeem moet gecombineerd en geïntegreerd worden met bestaande systemen van de eindgebruiker om zo de gebruiker en bedrijfsprocessen optimaal te ondersteunen (E12US1).

Organisatie Interfaces

Het systeem dient aan te sluiten bij de huidige geprotocolleerde werkwijze van eerstelijns medewerker waarbij het wenselijk is dat bijvoorbeeld cruciale informatie benodigd voor de registratie van een melding geautomatiseerd wordt verwerkt. Bestaande dienstverlening en webcare richtlijnen dienen in lijn gebracht te worden met de aanvullende functionaliteiten van het systeem en vertaald te worden naar organisatieonderdelen, werkprocessen, taken en competenties van betrokken medewerkers (E12US2). Duidelijk is al wel dat er meer aandacht voor wederkerigheid en een integrale opvolging moet komen, waarin de burger zelf een belangrijke partij is.

Mens

Eisen die gesteld worden aan de burger beperken zich tot het beschikbaar hebben van een mobiele telefoon, ervaring en beschikbaarheid van één of meer social media-applicaties en in enige vorm in contact zijn met buurtbewoners. Daarnaast dient de burger open te staan voor wederkerigheid en zelfredzaamheid ten aanzien van leefbaarheid en veiligheid. Verder blijkt uit de praktijk dat het overeenkomen van communicatierichtlijnen binnen social media-groepen aan te raden is, bijvoorbeeld over onderwerpen, privacy, procesafspraken, e.d.

Aan professionals worden eisen gesteld die in de basis niet anders dan gebruikelijk zijn voor eerstelijns medewerkers van de betreffende organisatie. Aanvullend daarop zijn competenties in het werken met social media en in het faciliteren en stimuleren van wederkerigheid en zelfredzaamheid. Op basis van bevindingen in de BART! praktijkproeven adviseren we hiervoor een handreiking op te stellen omdat dit een wezenlijke uitbreiding betreft van de houding en het takenpakket van een eerstelijns medewerker (E12US3).

In aanvulling op de functionele eisen en wensen ten aanzien van het concept wederkerigheid zijn er ook niet-functionele eisen en wensen. Burgers hebben bijvoorbeeld verwachtingen ten aanzien van reactietijden, die gebruikelijk zijn bij het gebruikte social media-kanaal. Bij spoedmeldingen gelden uiteraard nog scherpere normen of eisen. Ook professionals hebben verwachtingen t.a.v. de interactie met de burger en willen controle krijgen op de intake van een (spoed)melding. Daarnaast kent het concept van wederkerigheid ook andere facetten zoals het geïnformeerd worden over de status van een incidenten dat verder gaat dan huidige wijze van communicatie en terugkoppeling rondom meldingen. Verwachtingen ten aanzien van reactietijden, en meer in het algemeen, het communiceren en delen van informatie moeten over en weer helder zijn (E12US4).



Financiering BART!

BART! is mogelijk gemaakt door medefinanciering verstrekt door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het Ministerie van Justitie en Veiligheid, de politie, de gemeente Den Haag en de projectpartners TU Delft, TNO, CGI en TIGNL B.V..

Disclaimer

De informatie in dit rapport is gebaseerd op inzichten en resultaten van het samenwerkingsproject BART!. Het rapport is met grote zorg samengesteld. TIGNL, de project partners en de financiers, kunnen niet verantwoordelijk gehouden worden voor enige onjuiste en/of onvolledige informatie in dit rapport.

Het rapport mag uitsluitend in deze vorm worden verspreid, het is niet toegestaan om de inhoud van dit op een ander wijze te gebruiken. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan, zonder voorafgaande schriftelijk toestemming van TIGNL.

Bijlage Eisen matrix

Component	E1	
EPIC Identifier	Data Ophalen	
EPIC	Het systeem moet een social media-configurator bevatten die in staat is berichten binnen te halen van social media sites en apps.	
User Story Identifier	User Story	MSCW
E1US1	Er moet een API zijn die een connectie mogelijk maakt tussen BART! en social media sites of apps om zo een groot deel van de relevante data op te halen. Deze data bevat messages gericht aan de politie en gemeente (# en @), maar ook ongerichte berichten.	Must
E1US2	Ieder bericht dat binnengehaald wordt moet bestaan uit het bericht, de tijd en de afzender.	Should
E1US3	Een bericht dat binnengehaald wordt kan bestaan uit tekst, een afbeelding, video en een geluidsfragment.	Should

Component	E2	
EPIC Identifier	Data Verwerken	
EPIC	Berichten moeten verwerkt worden om zo het bericht te verrijken met meer informatie.	
User Story Identifier	User Story	MSCW
E2US1	Berichten moeten opgeschoond worden op een manier dat ze verwerkt kunnen worden door language processing tools.	Must
E2US2	Bepaal de tijd en locatie van het onderwerp waar het bericht naar refereert.	Must
E2US3	Gerelateerde berichten die per zin zijn verstuurd moeten worden gecombineerd in een enkel bericht.	Should

Component	E3	
EPIC Identifier	Data Analyse	
EPIC	Berichten worden voorzien van classificaties en groeperingen.	
User Story Identifier	User Story	MSCW
E3US1	Op basis van het bericht en alle afgeleide informatie wordt bepaald of het bericht een alarmbericht is.	Must
E3US2	Gerelateerde alarmberichten worden bij elkaar geclusterd in een incident.	Must

E3US3	Er moet een classificering zijn die incidenten voorziet van een spoedclassificatie.	Should
E3US4	Het incident moet voorzien worden met een classificatie betreffende onderwerp.	Must

Component	E4	
EPIC Identifier	Gebruikersinterface	
EPIC	De uitkomsten van bovenstaande modules moet op een tijdige manier worden verspreid worden naar de juiste autoriteiten.	
User Story Identifier	User Story	MSCW
E4US1	Via een API moeten de geclassificeerde incidenten met alle bijbehorende informatie tijdig verspreid worden naar verschillende dashboards.	Must
E4US2	Deze informatie moet bestaan uit incidenten met een classificatie betreffende onderwerp en prioriteit (mate van spoed), de alarmberichten waaruit het incident bestaat. Ook moet gespecificeerd zijn op welke locatie en tijd berichten en incidenten zich afspelen.	Should
E4US3	Echter is het belangrijk dat beslissingen die gemaakt worden door het systeem (classificaties en groeperingen) kunnen worden aangepast door een gebruiker.	Must
E4US4	Het systeem zou in staat moeten zijn te leren van deze aanpassingen om hiermee de nauwkeurigheid van het systeem te verbeteren.	Should
E4US5	Gelijktijdig in behandeling nemen (intake) van meerdere incidenten.	Must
E4US6	Managen van wachtrijen van incidenten.	Should
E4US7	Gelijktijdig communiceren met individuele burgers, meerdere betrokken burgers en professionals van veiligheidsorganisaties, ongeacht het kanaal.	Would
E4US8	Lijst met combinatieberichten (incidenten) met scores en classes, uitklapbaar naar individuele berichten.	Must
E4US9	Weergave meegezonden beeld en geluid.	Should
E4US10	Incidenten (combinatieberichten) en bijbehorende gegevens weergeven op een kaart.	Should
E4US11	Scherf waarin de conversaties (wederkerigheid) wordt getoond.	Would

Component	E5	
EPIC Identifier	Wederkerigheid	
EPIC	De intakemedewerker kan de afzender van een bericht, de hele groep waar het bericht in is geplaatst, of meerdere afzenders in het geval van een combinatiebericht een reactie sturen voor terugkoppeling op een bericht, verdere uitvraag en duiding van het incident en/of het geven van handelingsperspectief.	

User Story Identifier	User Story	MSCW
E5US1	Er moet een “chatfunctie” ondersteund worden waarbij alle berichten in een conversatie doorgegeven worden.	Must
E5US2	Er wordt geen gebruik gemaakt van webcare monitoring tools.	Won't
E5US3	Vanuit een alarmbericht op het BART! dashboard kan worden doorgeklikt naar de afzender op de web interface van het gebruikte social media-kanaal, om daar de interactie met afzender aan te gaan.	Must
E5US4	Indien van toepassing, moet er een keuze gemaakt kunnen worden tussen een privéreactie en een reactie in de groep.	Should
E5US5	Het is wenselijk de hele conversatie te vangen op het BART! dashboard om alle relevante informatie bij elkaar te houden.	Could
E5US6	Het is wenselijk om broninformatie uit de wijk of broninformatie van professionele organisaties te kunnen ontsluiten met als doel wetenswaardigheden (ook wel informatienieuwsberichten) over de toestand in de wijk uit te kunnen wisselen.	Could

Component	E6	
EPIC Identifier	Werkproces en samenwerkingsconcept	
EPIC	-	
User Story Identifier	User Story	MSCW
E6US1	Het BART! werkproces voor intake en duiding met BART! moet aansluiten op het huidige werkproces.	Must
Component	E7	
EPIC Identifier	Prestatie	
EPIC	Het BART! systeem speelt mogelijk een vitale rol binnen een organisatie. Om deze reden is het vitaal dat het systeem snel en accuraat presteert.	
User Story Identifier	User Story	MSCW
E7US1	Incidenten moeten snel verwerkt worden zodat de juiste autoriteiten tijdig kunnen handelen.	Must
E7US2	Er moet binnen 'near real time' contact opgenomen kunnen worden met een melder.	Must
E7US3	De afweging tussen snelheid en nauwkeurigheid moet door de gebruiker zelf aangegeven kunnen worden.	Should
E7US4	Het algoritme moet dermate goed presteren dat een groot deel van de berichten correct wordt geclassificeerd.	Must

Component	E8	
------------------	----	--

EPIC Identifier	Robuustheid	
EPIC	Vanwege de belangrijke rol die het BART! systeem kan spelen is het belangrijk dat het systeem niet uitvalt. Daarom zijn er hoge eisen gesteld aan de beschikbaarheid van het systeem.	
User Story Identifier	User Story	MSCW
E8US1	Er moeten marktconforme maatregelen getroffen worden betreffende de beschikbaarheid en beveiliging van het systeem.	Must

Component	E9	
EPIC Identifier	Bruikbaarheid	
EPIC	De bruikbaarheid van het systeem dient aan te sluiten bij de doelen van de primaire gebruikers in een specifieke gebruikcontext.	
User Story Identifier	User Story	MSCW
E9US1	Verwacht mag worden dat voor gebruik van het systeem de gebruiker een korte training dient te volgen van 2 tot 4 uur om bekend te raken met het gebruik en de bediening.	Should
E9US2	In het gebruik dient de gebruiker beschermd te worden van het maken van fouten en inzicht te krijgen in de werking van het systeem.	Should
E9US3	Het systeem dient de cognitieve taakbelasting van de gebruiker niet in negatieve zin te beïnvloeden.	Should

Component	E10	
EPIC Identifier	Gegevensbescherming	
EPIC	Er moeten voldoende maatregelen getroffen worden om het juiste niveau van databescherming te garanderen. Een risicoanalyse (vooraf) en een beveiligingstest (achteraf) zijn vereist.	
User Story Identifier	User Story	MSCW
E10US1	Data moet enkel beschikbaar zijn voor geautoriseerde professionals.	Must
E10US2	Ongeautoriseerde toegang moet vanuit risicomanagement onmogelijk zijn.	Must
E10US3	Er moeten voldoende maatregelen genomen worden die persoonsgegevens niet beschikbaar maken, zoals pseudonimisering en versleuteling.	Must

Component	E11	
------------------	-----	--

EPIC Identifier	Privacy	
EPIC	Relevante privacywetgeving moet geborgd zijn, zodat BART! compliant is.	
User Story Identifier	User Story	MSCW
E11US1	Er moeten barrières worden geformuleerd binnen de technologie om zowel burgers als professionals te ondersteunen. Zoals het herkennen van persoonsgegevens en hiervan meldingen maken. Deze barrières moeten zowel aan de voorkant als aan de achterkant van het proces worden geplaatst.	Must
E11US2	Barrières moeten aan de voorkant geïmplementeerd worden om onrechtmatige input van burgers te voorkomen en/of te melden.	Must
E11US3	Barrières moeten geïmplementeerd worden aan de achterkant om onrechtmatige doorstroom van persoonsgegevens richting de overheidsorganisaties te voorkomen en te herstellen.	Must
E11US4	Persoonsgegevens moeten tijdens de communicatie tussen burger en professional afgeschermd worden.	Must

Component	E12	
EPIC Identifier	Context	
EPIC	Het systeem moet ingepast worden in de beoogde context inclusief organisatie, proces, ICT en mens.	
User Story Identifier	User Story	MSCW
E12US1	Het BART! systeem moet gecombineerd en geïntegreerd worden met bestaande systemen van de eindgebruiker om zo de gebruiker en de bedrijfsprocessen optimaal te ondersteunen.	Must
E12US2	Bestaande dienstverlening- en webcare-richtlijnen dienen in lijn gebracht te worden met de aanvullende functionaliteiten van het systeem en vertaald te worden naar organisatieonderdelen, werkprocessen, taken en competenties van betrokken medewerkers.	Must
E12US3	Stel een handreiking op voor eerstelijns medewerkers voor het faciliteren en stimuleren van wederkerigheid en zelfredzaamheid bij de interactie met burgers.	Should
E12US4	Verwachtingen ten aanzien van reactietijden en, meer in het algemeen, het communiceren en delen van informatie moeten over en weer helder zijn.	Must