

WIE BELT ER NOG?

HET NIEUWE MELDEN
Een toekomstverkenning

TNO innovation
for life

COLOFON

Januari 2016, TNO

Dit boekje is opgesteld in het kader van het vraaggestuurde onderzoeksprogramma Veilige Maatschappij dat TNO in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie uitvoert.

De vraagstelling over een visie (wie wil je zijn in 2025 en in welke wereld leven we dan?) en roadmap (welke keuzes maak je dan?) is naar voren gebracht door diverse veiligheidspartijen uit het meldkamerdomein, met daarin vertegenwoordiging van onder andere de politie, brandweer en ambulancezorg en uit het dienstverleningsdomein van de politie.

De vraagstelling combineert de behoeftes vanuit het meldkamerdomein rond spoedeisende meldingen en niet-spoedeisende meldingen, die beide nu nog veelal telefonisch plaatsvinden, met die van de politie rond dienstverlening met betrekking tot meldingen en aangiften. De visie en roadmap vormen belangrijke input voor de huidige beleidsvorming van de overheid.

AUTEURS

Arnout de Vries
Marc Menkhorst
Hans van Vliet
Hans Stavleu
Carlijn Broekman

TEKSTADVIJS EN VORMGEVING

Koen Donker van Heel
Jennifer Keek

› DE VRAAG IS:

STEL EEN LANGERE TERMIJN VISIE EN ROADMAP OP VOOR HET (SPOEDEISEND) MELDEN

Dit boekje staat ook online op:
www.tno.nl/hetnieuwemelden

INHOUD

Colofon	2
Voorwoord	4
Inleiding	6
Trends	7
Meldingen	
Vandaag	8
Soorten	10
Proces	12
Leefwerelden	14
Leefwereld: Avontuur	16
Leefwereld: Budget	20
Leefwereld: Comfort	24
Leefwereld: Duurzaam	28
Mozaïk van leefwerelden	32
Roadmap	34
Nawoord	42

VOORWOORD

“Wie belt er nog?”. Herkenbaar voor mijn eigen situatie. Maar voor onze kinderen nog veel sterker. Die moeten we er zelfs aan herinneren dat hun smartphone ook nog een belfunctie heeft...

Houdt bellen dan binnenkort op te bestaan? Ja en Nee, bellen gaat VoIP en wordt dus eigenlijk data, maar bellen zal (hopelijk) altijd blijven!! Maar hoe en in welke mate blijven we dat nog doen? Moeten we aandacht blijven besteden om 112 en 0900-8844 te laten bellen of gaan we dat juist loslaten?

Als we in de toekomst niet meer of anders bellen, hoe dan? E-mail, Instagram, WhatsApp?, een aparte app, website of misschien via een sensor? Het tijdperk van het Internet of Things is inmiddels begonnen. De wereld gaat zo snel, hoe houden we dat bij? Welke datadienst is enigszins toekomstvast? Hoe sluit de overheid aan bij de meest gebruikte communicatiemiddelen van burgers en bedrijven?

Voor een adequate noodhulpverlening is spraakcontact met de melder nu heel belangrijk. Het voordeel van spraakcontact is dat er kan worden doorgevraagd waardoor de hulpverlener een beter inschatting kan maken van de situatie. Bovendien kunnen er direct instructies worden gegeven aan de melder. Daarnaast zijn voor 112-spraakoproepen een aantal zaken wettelijk geregeld die maken dat de bereikbaarheid en stabiliteit van de huidige 112-dienstverlening aan de burger hoog is. En dat willen we graag zo houden.

Over de dienstverlening in het meldproces van overmorgen is nog maar weinig geschreven. Toch is het belangrijk om erover na te denken, want aan de vele ontwikkelingen kunnen we nu al zien dat er verschuivingen



zullen plaatsvinden. Zo onderzoekt de markt zijn kansen op het gebied van overheidsdienstverlening, want burgers worden op bepaalde gebieden zelfredzamer of veeleisender. Maar ook de samenwerking tussen de hulpverleningsinstanties als politie, brandweer en ambulance zal volop kansen bieden en invloed hebben op de dienstverlening. Samen moeten de dienstverlenende kolommen bepalen wat hun positie en focus is als het om dienstverlening gaat. Het helpen van de burger (in nood) is tenslotte onze 'core business'.

Daarom hebben we aan toekomstonderzoekers van TNO gevraagd hun visie te geven op de toekomst van de overheidsdienstverlening. De kernvraag voor ons daarbij is: Op welke manier kan het (nood)hulproces worden versterkt en verbeterd gebruikmakend van de laatste ontwikkelingen zonder dat dit ten koste gaat van de bereikbaarheid en stabiliteit van de dienstverlening?

Graag spelen we daarbij in op de verwachtingen en trends uit de maatschappij en maken we keuzes die hierin passen.

Het resultaat van het onderzoek is een beschrijving van diverse leefwerelden van de maatschappij die allemaal bestaan en zich ontwikkelen, gecombineerd met praktische situaties waarin burgers melden, samengevat in een prikkelend perspectief.

Deze oriëntatie is geen eindvisie maar bedoeld als inspiratie voor een discussie over het meldproces van de toekomst waaraan álle overheden, markt- en ketenpartijen maar niet in de laatste plaats ook burgers deelnemen. Uiteindelijk streven wij ernaar dat burgers ook in 2025 kunnen melden en op onze dienstverlening kunnen blijven bouwen.

Laat de toekomst maar komen,
wij zullen er klaar voor zijn!

**“HOUDT BELLEN
DAN BINNENKORT
OP TE BESTAAN?
JA EN NEE.”**

INLEIDING

Als er iets bedreigends gebeurt bel je natuurlijk 112. Geen haast, maar wel Politie, dan bel je 0900-8844. Kan het wachten, dan doe je een melding via het web. Maar hoe gaat dat straks?

IN 2025 IS DE WERELD ANDERS

Hoogstwaarschijnlijk communiceren we in 2025 ook anders. We doen nog meer met sociale media en dankzij de technologie delen we van alles met elkaar. Beeld en databestanden bijvoorbeeld. Maar hoe zit het tegen die

tijd met 112 of 0900-8844? Bestaat dat nog? Is het dan van de overheid of deels geprivatiseerd? In elk geval weten we dit: alleen maar bellen is in 2025 uit de tijd.

De vraag is dus:

Hoe kan de overheid zich aan de voorkant van het meldproces slimmer organiseren en beter gebruikmaken van de kansen die nieuwe communicatievormen biedt voor het melden van veiligheidsincidenten?

TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

TNO bekeek de trends en ontwikkelingen die tot 2025 een hoofdrol zullen spelen in de toekomst van het melden. Individuele burgers hebben ook dan allemaal verschillende verwachtingen van de overheid. Zeker bij het melden van veiligheidsincidenten. Dat levert

“Hoe kunnen we het melden op verantwoorde wijze toekomstbestendig realiseren?”



weer verschillende scenario's op. Deze stellen de overheid in staat na te denken over de vraag hoe ze hierop kan of moet inspelen, met alle onzekerheden en dilemma's van dien. Dit boekje is bedoeld om te helpen bij de ontwikkeling van een visie, roadmap en beleid voor de langere termijn.

“Wat staat ons als politie te doen om ook in de toekomst optimaal bereikbaar te zijn voor de burger?”



“MELDEN
MOET OVERAL
EN ALTIJD
KUNNEN”

TRENDS

De wereld verandert continu, technologische ontwikkelingen en nieuwe toepassingen volgen elkaar in rap tempo op.

Nieuwe mogelijkheden voor communicatie tussen mensen onderling en met bedrijven en de overheid scheppen ook verwachtingen voor 'het melden'. Om hier goed op in te kunnen spelen is het belangrijk te bepalen:

Welke weg kies je voor jezelf, wie ben je en met welk doel?



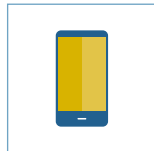
MELDINGEN VANDAAG

Als elke seconde telt is er 112. Geen haast, maar wel Politie? Bel dan 0900-8844. Dierenmishandeling? 144. Liever anoniem? Dan 0800-7000. Lantaarnpaal kapot? Meld dat dan bij de gemeente.



VASTE TELEFONIE

Belt iemand 112 of 0900-8844 via een vaste aansluiting, dan wordt hij op basis van het netnummer direct verbonden met de regionale meldkamer. Bij 112-oproepen vraagt de centralist naar de gewenste hulpdienst. Op basis daarvan zet hij de melder door naar de meldtafel van de gevraagde hulpdienst. Sommige netnummers hebben geen geografische betekenis (zoals 088). Direct doorverbinden met de regionale meldkamer kan dan niet. Deze meldingen komen terecht in de meldkamer in Driebergen en worden afgehandeld als mobiele meldingen.



MOBIELE TELEFONIE

Belt iemand 112 of 0900-8844 met een mobiel of vanaf een netnummer zonder geografische betekenis, dan krijgt hij de meldkamer in Driebergen. aan de lijn. De centralist vraagt naar de locatie van het incident en bij een 112-oproep naar de gewenste hulpdienst. Op basis daarvan zet hij de melder door naar de gevraagde hulpdienst in de bewuste regionale meldkamer. Op termijn zal ook de mobiele beller direct worden verbonden met de regionale meldkamer. Voor de netnummers zonder geografische betekenis is dit nog onduidelijk.



AANGIFTE DOEN

Aangifte of een niet-spoedeisende melding doen kan via de telefoon (0900-8844), op afspraak op het bureau en via andere kanalen:

Internet: Aangifte op internet is mogelijk voor een beperkt aantal delicten.
Mobiele apparatuur: Politimedewerkers worden de komende jaren uitgerust met mobiele apparatuur ('Mobiel Effectief Op Straat'), waarmee ze op straat of bij mensen thuis een aangifte kunnen opnemen.
3D-teleserviceloket: Aangifte via een speciaal beeldscherm, waardoor het lijkt alsof de agent aan de andere kant van het scherm gewoon tegenover je zit.

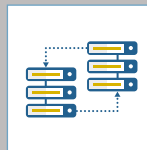
112

0800-7000



TELECOMMUNICATIEWET

De bereikbaarheid van het alarmnummer 112 is van levensbelang. Een aanbieder van openbare elektronische communicatienetwerken moet daarom garanderen dat telefoonnummers die zijn aangemerkt als alarmnummer onder alle omstandigheden kosteloos, met voorrang en zonder belemmeringen bereikbaar zijn. De beller moet via een alarmnummer ononderbroken toegang hebben tot de hulpdiensten (Artikel 7.7 van de Telecommunicatiewet). 112-Oproepen dienen gelijktijdig met de oproep te worden voorzien van locatie-informatie en bij het gebruik van een vaste lijn de naam, het adres, de woonplaats en de postcode gegevens.



DATA

De telecommunicatiewet voorziet momenteel in het onder alle omstandigheden opzetten van een gesprek, maar dat geldt niet voor uitwisselen van data. Een netwerkaanbieder is niet verplicht de werking van een IP-kanaal te garanderen, de dienst ook zonder tegoeed aan te bieden of de aangeboden data met voorrang te behandelen. Bovendien is het - gegeven de netneutraliteit-regels - onduidelijk of de aangeboden data mag worden gebruikt voor bijvoorbeeld het routeren van een melding. De Telecommunicatiewet zal in lijn met nog te bepalen Europese afspraken moeten worden aangepast om communicatie op basis van data gelijkwaardig te maken aan die van de huidige telecommunicatievoorziening.



IP-TELEFONIE

Steeds vaker wordt communicatie via Voice over IP (VoIP) gebruikt. Bij VoIP kan de locatie van de beller niet worden afgeleid uit het IP-adres zoals nu kan op basis van het netnummer. Dit kan ertoe leiden dat bij een noodoproep van een thuiswerker de meldkamer in de regio van zijn kantoor wordt gebeld of dat er misbruik wordt gemaakt door de gegevens van de gebruiker te manipuleren. Om dit te voorkomen moet elke dienstenaanbieder aparte voorzieningen treffen en moeten overheidshulpdiensten alert zijn op mogelijk misbruik.

144

0900-8844

MELDINGEN SOORTEN

Melden kan op verschillende manieren. Meestal wordt een melding direct aan een afhandelende partij gericht. Denk aan het bellen van 112. Soms vraagt de afhandelende organisatie de melder vooraf om structuur aan te brengen in de melding. In dat geval moeten vaak diverse velden worden ingevuld voordat de melding in behandeling kan worden genomen. In andere gevallen wordt deze structuur pas na of tijdens het melden aangebracht. We onderscheiden daarom vier soorten meldingen:

GERICHT KANAAL EN ONGESTRUCTUREERD FORMAAT

De telefonische noodoproep via 112. De beller zoekt gericht contact met de meldkamer. De centralist moet vervolgens structuur aanbrengen in de ongestructureerde gesproken informatie. Ditzelfde geldt voor het 3D-aangifteloket van de politie, het 0900-nummer en andere vormen van spraakgerichte interactie. Een ander voorbeeld is de toevoeging @Politie of de hashtag #112. De aangeboden informatie is ongestructureerd, maar kennelijk wel bedoeld voor een specifieke ontvanger.

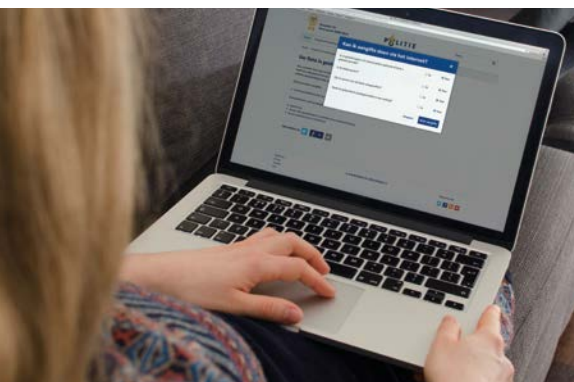
ONGERICHT KANAAL EN ONGESTRUCTUREERD FORMAAT

Berichten op sociale media die niet aan een specifieke ontvanger zijn gericht, maar wel melding maken van een gebeurtenis of situatie die voor bepaalde ontvangers van belang kan zijn. Om deze berichten te kunnen signaleren is dus eerst een inhoudelijke interpretatie nodig.



Accepteren, signaleren, negeren?

De overheid moet bepalen hoe zij met welke soort melding om wil gaan. Door hier een heldere keuze in te maken wordt het voor de burger ook duidelijk wat hij wel en niet kan verwachten van hoe wordt omgegaan met een bepaald soort melding.



GERICHT KANAAL EN GESTRUCTUREERD FORMAAT

De internetaangifte via de website van de politie. De aangifte of melding is direct gericht aan de politie. Het systeem dwingt de melder tot een melding volgens een vaste structuur. Ook zijn er automatische melders (een brandmelder, een eCall of medische informatie die meegestuurd wordt) die een melding volgens een vaste structuur aanbieden aan een vooraf bepaalde ontvanger.



ONGERICHT KANAAL EN GESTRUCTUREERD FORMAAT

De melder hoeft niet zelf te kiezen voor wie de melding bedoeld is. Hij hoeft alleen maar de informatie in een vooraf bepaalde structuur aan te bieden. Op basis van de aangeboden informatie wordt op de achtergrond bepaald door welke dienst de melding wordt opgepakt. Deze manier van melden zal naar verwachting steeds vaker voorkomen en zien we nu al bij crisismapping initiatieven tijdens rampen (het middels crowdsourcing valideren en in kaart brengen van meldingen).

MELDINGEN PROCES

De melding van spoedeisende en niet-spoedeisende situaties doorloopt een aantal generieke stappen:



WAARNEMEN

Iemand neemt een situatie waar en vindt dat hij dit moet melden. Ook technische hulpmiddelen kunnen waarnemen, zoals de automatische brandmelder en de bewakingscamera maar ook steeds vaker een machine die teksten of zelfs beelden 'waarneemt' op sociale media.



MELDEN

De waarneming start een keuzeproces. Is de waargenomen situatie het melden waard of noodzakelijk? Is er haast bij of kan het later? Waar moet de melding naartoe? Het meldproces kent allerlei routes en afhandelende partijen. Net als bij waarnemen speelt techniek een steeds grotere rol. Een moderne auto neemt niet alleen waar dat hij is verongelukt, maar meldt dit ook aan een alarmcentrale.

Burger of overheid?

Tot waar ligt de verantwoordelijkheid van de burger en op welke punten in het proces neemt de overheid de verantwoordelijkheid over? De rol en de taak van burgers en overheid in het meldproces, kan voor specifieke situaties in de toekomst verschuiven.



DUIDEN

Het duiden van een melding is opnieuw een keuzeproces. Wat behelst de melding en aan wie is die gericht? Is er haast bij of niet? Moeten we de melding opvolgen, overdragen of negeren? Is er meer informatie nodig? Het duiden kan technisch worden ondersteund bijvoorbeeld met behulp van een protocolsysteem bij de intake door de 112-centralist. Berichten op sociale media zijn geautomatiseerd te vinden, te analyseren en te filteren.



OPVOLGEN

De melding wordt opgevolgd. Hulpdiensten worden ter plaatse gestuurd of instanties geïnformeerd. En de burger krijgt terugkoppeling over de afhandeling van de melding.

LEEFWERELDEN NAAR DE TOEKOMST EN WEER TERUG

In 2025 is 112 bellen uit de tijd. Het bestaat misschien nog wel, maar er komen nieuwe manieren om iets te melden bij. Die bestaan natuurlijk al. Als een filmpje sturen met een mobiel nu al zo eenvoudig is, waarom als overheid dan niet gebruikmaken van die mogelijkheden? **Om de juiste keuze te kunnen maken is het nodig te kijken naar de manier waarop de maatschappij zich de komende jaren ontwikkelt.** Dit boekje schetst daarom een aantal toekomstige leefwerelden. Met in elke wereld andere ontwikkelingen. En dus in elke wereld andere te maken keuzes.

Om de toekomst van het melden in kaart te brengen schetst dit boekje vier leefwerelden. Beelden van morgen (2025), deels gebaseerd op trends en interpretaties van de huidige realiteit.

Voor de leefwerelden zijn verschillende spoed- en niet spoed scenario's uitgewerkt waarvan er een aantal in dit boekje als voorbeeld zijn opgenomen. Die bieden de overheid handvatten bij het maken van de noodzakelijke keuzes.

De leefwerelden en scenario's hebben allemaal een uitwerking op het meldproces. Die uitwerking vertalen we naar acties voor nu. Sommige elementen komen overal terug. De overheid zal

in elk geval keuzes moeten maken. De roadmap helpt hierbij, maar is slechts een vertrekpunt voor verdere ontwikkelingen, geen vastomlijnd kader. De toekomst is een mix van deze vier leefwerelden. De mensen in die leefwerelden verwachten straks allemaal dat de overheid hen op maat bedient.

› “HET AANNEMEN
VAN EEN
MELDING.
EEN KUNST
OF UITDAGING?”

HUGO VOS
Politie,
Domein Dienstverlening

De leefwerelden zijn gebaseerd op een sociaal-psychologisch raamwerk

Toekomstonderzoek is het vermogen, de vaardigheid en de kunst om toekomstige ontwikkelingen te beschrijven, te verklaren, te verkennen, te voorspellen en/of te interpreteren alsmede de consequenties daarvan in te schatten voor beslissingen en andere acties in het heden.

AVONTUUR



Het meervoud van lef is leven

- fun • mondiaal • dynamisch
- kleurrijk • flexibel • beleving
- originaliteit • privatisering • gadgets
- transparantie • maatwerk • 'no limits'
- specialisatie • innovatie
- 'been there done that'

Samen leven

- harmonie • correct • verantwoordelijk
- bewust • soft • samen
- onthaast • overheidsparticipatie
- netwerk • crowdsourcing
- crowdfunding
- user generated content

DUURZAAM



BUDGET



Roeien met de riemen die je hebt

- calculerend • korte termijn
- pragmatisch • rationeel • direct
- egoïsme • 'struggle for life'
- veilig • accountability
- privacy • systeemintegratie
- regisseur • hiërarchisch

Gemak dient de mens

- functioneel • controle • eenvoudig
- risicomijdend • transparant
- kwaliteit • orde • uitbesteding
- klant is koning • delegeren
- controle • core business
- one-stop shopping

COMFORT





LEEFWERELD AVONTUUR

Het meervoud van lef is leven. Een wereld van nieuwe ervaringen waarin fun centraal staat. Continue verandering geeft kleur aan het leven. Kritisch zijn, maar wel snel beslissen. Origineel en eigen. Flexibel ook.

De avonturier gebruikt innovatieve manieren van melden. Deze melder wil beïnvloeder zijn en is een opportune burgerjournalist. Wie weet is zijn unieke foto of filmpje geld waard. Hij begrijpt hoe snel sociale media iets kunnen oppikken. Soms bijt hij zich in iets vast en slaat zijn betrokkenheid door, maar het publiek smult van de avonturen van deze kritische (en behulpzame) burger. Creatieve high-tech oplossingen liggen

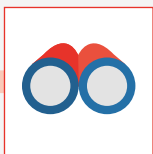
› “JE WILT
JE MELDING
GEWOON
ERGENS
KWIJT”

voor het oprapen, zeker met de (online) hulp van honderden betrokkenen.

De meldkamer kijkt mee met de nieuwste media mining-technologie. Een pyromaan staat vaak bij zijn eigen brand te kijken (online of offline).

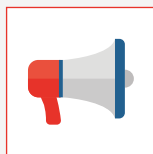


Processen en systemen moeten worden afgestemd op de voorkeuren. Op het gebied van genot kunt u zich onderscheiden door middel van beleving, ceremonie, rituelen en maatwerk. De focus van dienstverlening ligt hier voornamelijk bij het bedrijfsleven oftewel de markt.



WAARNEMEN

- Mensen nemen waar en registreren
- Objecten nemen waar en registreren
- (Extra) objecten en/of mensen observeren (verloop) incident



MELDEN

- Versturen van multi-mediaal materiaal, ook biometrisch
- Herkennen van streams, hashtags (media-minning)
- Automatisch naar juiste (sub)kanalen sturen
- Automatisch ontvangen van persoonsgegevens



DUIDEN

- Menselijke en automatische data-analyse
- Bepalen urgentie en inzet door mens op basis van menselijke en video-stream, data, biometrisch materiaal
- Detectie van fraude
- Authenticatie van melder



OPVOLGEN

- Hulpverlening wordt direct gestuurd naar locatie met de juiste middelen
- Coördinatie wordt direct geregeld vanuit één centrale overheidsdienst
- Automatische update van dossiers

AVONTUUR

EEN SCENARIO:

Armand is een succesvol zakenman. Hij vliegt de hele wereld rond. Hij loopt in zijn spaarzame vrije tijd in het bos. Gooit zijn persoonlijke drone de lucht in en zegt tegen zijn smartphone: “Drone, zoek kleine dieren.” De drone cirkelt om hem heen in steeds grotere cirkels. Dan merkt de drone iets bijzonders op: zo’n twintig jerrycans. Gevaarlijke stoffen? Drugsafval? Even wachten op een luchtsample van de drone dan maar. Dat ziet er niet goed uit. “Drone, waarschuw de milieupolitie.” Al snel cirkelen er twee drones van de milieupolitie om de jerrycans heen. Een van de drones komt op Armand af. Een stem zegt: “Dank u voor deze melding. Wilt u recht voor me gaan staan voor een irisscan? U wordt op de hoogte gehouden.” De drones verdwijnen.

IMPLICATIES:

MENS / ORGANISATIE

De overheid moet de avontuurlijke melder verleiden tot samenwerking. Bij sommige doelgroepen kan dat met gamification. De melder zet een plaats incident in 3D online, zodat mensen er virtueel kunnen rondlopen en informatie kunnen ‘taggen’ of toevoegen.

PROCES

De meldkamer moet slimme multimedia-mining beheersen om alle puzzelstukjes uit diverse kanalen van melders bij elkaar te plakken. Van audio- tot video-opnames, van foto’s tot sensorgegevens. De real-time verwerking van alle data zet het team rond een multi-touchtafel (voor multi-duiding) onder druk. De avontuurlijke melder snapt eigenlijk niet dat de hulpverlener zijn aanrijtijd niet gebruikt om alvast mee te kijken naar zijn live videostream. Een goede voorbereiding is immers het halve werk.

TECHNIEK

De kleine drone levert zelf beeld(en) en een luchtsample aan de milieupolitie. Om een valse melding uit te sluiten verifieert de overheid de biometrische gegevens van de melder.




Foto maken
vanuit de lucht

Foto
bandensporen

Luchtkwaliteit
meten

Monster nemen
van het water

Foto van
voetafdruk



LEEFWERELD BUDGET

De budget leefwereld van 2025 is een eenvoudige wereld zonder veel luxe. **Je roeit met de riemen die je hebt.** Je kiest veelal voor jezelf, want de overheid komt alleen wanneer strikt noodzakelijk. Keuzes maak je weloverwogen.

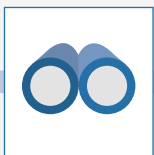
Melden is eenvoudig en duidelijk. Alleen als je last hebt van iets in je directe omgeving onderneem je actie. Voor spoedeisende zaken verwacht je een adequate en snelle afhandeling. Voor niet-spoedeisende meldingen wil je niet na hoeven denken over waar je terecht kunt.

› “**DE WETENSCHAP DAT ER IN GEVAL VAN NOOD DAG EN NACHT MENSEN KLAARSTAAN GEEFT EEN VEILIG GEVOEL**”

De overheid volgt pas op als een burger iets meldt. De opvolging is gestandaardiseerd, veilig, snel en adequaat. Ze doet niets meer dan strikt noodzakelijk is. De melder krijgt alleen feedback als hij de opvolging van de melding niet zelf kan volgen.



Een centrale overheid die voorziet in de basisbehoeften en die waar mogelijk gebruik maakt van wat er al is. De aangeboden diensten zijn betrouwbaar, robuust en efficiënt en daarom weloverwogen gekozen. Centraal geregisseerd zodat niet telkens het wiel wordt uitgevonden. Landelijk georganiseerd zodat ze uniform kunnen worden aangeboden.



WAARNEMEN

- Menselijke waarneming
- (Semi) automatische waarneming door bewakingscamera, microfoon, sensor, monitor, etc.



MELDEN

- Beeld, spraak of tekst melding via smartphone, tablet of PC
- Automatische melding direct door sensor
- Gelijktijdig en achteraf data delen mogelijk
- Centrale registratie
- eID/DiID authenticatie



DUIDEN

- Automatische locatie en melder herkenning
- Meldingen en aangeboden data koppelbaar
- Menselijke verificatie en interpretatie
- Protocolstelsysteem en media monitoring ter ondersteuning



OPVOLGEN

- Voorziening om aangeboden data te delen met hulpverleners en/of derden
- Voorziening om status van de melding te kunnen delen
- Door mens uitgevoerde hulpverlening

BUDGET

EEN SCENARIO:

Brenda is getuige van een aanrijding. Zenuwachtig roept ze: “Start 112!” en kiest voor spraak. Haar device start de 112-app, maakt verbinding met de regionale meldkamer en stuurt haar locatie en devicenummer door. De oproep wordt beantwoord: “112, wat wilt u melden?” De centralist ziet ook een eCall-melding van dezelfde locatie. Hij doorloopt met Brenda een aantal vragen en alarmeert gelijktijdig de noodzakelijke hulpdiensten. Dan vraagt hij om met haar 112-app nog een foto te delen van de situatie. Deze foto wordt direct gedeeld met de aanrijdende hulpdiensten. De dashcam-beelden deelt ze wel als ze thuis is.

IMPLICATIES:

MENS / ORGANISATIE


In de budget leefwereld staat de mens centraal. Hij wordt weliswaar sterk ondersteund door technische voorzieningen, maar de mens beslist en de mens initieert. Diverse media worden weliswaar gemonitord maar de melder zet uiteindelijk zaken in gang. De wetenschap dat er in geval van nood dag en nacht mensen klaarstaan geeft een veilig gevoel.

PROCES

De overheid is reactief. Alleen de basisvoorzieningen zijn goed geregeld. Het meldproces is sterk gestandaardiseerd. Er is één kanaal voor spoedeisende meldingen en één voor twijfelgevallen en niet-spoedeisende meldingen. In beide kanalen kan de melder kiezen voor beeld, spraak of tekst. Het spoedeisende kanaal blijft dominant spraakgericht en biedt de mogelijkheid om data en beeld aan te bieden. Het niet-spoedeisende kanaal is dominant datagericht. Automatische meldingen worden alleen geaccepteerd als zij eenvoudig zijn te verifiëren.

TECHNIEK

Er zijn twee officiële apps om te melden: een 112-app en een OOV-app. Beide apps hebben een web-gebaseerde tegenhanger. Meldingen worden centraal geregistreerd en kunnen achteraf door de overheid en de burger worden verreekt. Er is een 112-data infrastructuur ingericht die voldoet aan dezelfde eisen die de telecomwet nu stelt aan de telefonie-infrastructuur. De wet is hierop aangepast. De telefonie-infrastructuur blijft bestaan als robuuste fall back voorziening.



Tweet met #112

Camera opname

112
spraakoproep

Dashcam
opname

eCall-melding

112-app
notificatie



LEEFWERELD COMFORT

Gemak dient de mens. Iedereen heeft een rol in de maatschappij en die neem je serieus.

Het is een overzichtelijke wereld waarin alles supergoed geregeld is. Je wilt een leven dat zo veilig en comfortabel mogelijk is.

Veel gebeurt automatisch. Ook een melding. Als burger heb je natuurlijk wel een verantwoordelijkheid, maar je wilt alleen een gesprek als je zelf

ergens last van hebt. Of vragen. De rest regelt zich vanzelf.

De meldkamer is vooral dienstbaar en werkt achter de schermen met private partijen om de complexe dienstverlening aan de achterkant goed samen te binden. Het is een 'one stop shop', een enkel loket waar je 24/7 terecht kunt voor noodhulp of kleine dingetjes. Afhankelijk van het medium is het kanaal deels efficiënt gerobotiseerd en heel doelgroepgericht. Het past zich aan op

› **“MELDEN
GAAT VANZELF
EN IK KRIJG
ALTIJD
BERICHT”**

de (on)mogelijkheden van de klant en zijn/haar wensen, bijvoorbeeld als je slechthorend bent of een andere taal spreekt. De voor-en nazorg zijn subliem, maar voor de privacypuristen misschien wat eng. Moeten ze zelf weten, gemak dient de mens. Alles is op maat: nazorg of feedback alleen wanneer gewenst, en afspraken worden altijd keurig nagekomen.



Meer vraag naar efficiënte dienstverlening waarin ruimte is voor massa-individualisering en dienstverlening op maat voor commoditydiensten. Het gaat om snelle, soepele dienstverlening die ten dele uitbesteed kan worden. De kern hierbij is dat diensten zoveel mogelijk daar moeten worden aangeboden waar de vraag ontstaat.



WAARNEMEN

- Niet of automatisch (sensoren)
- Ongemak bij iemand kwijt willen.
- Melden is een gunst.
- Any way, any time
- One stop shop (spoed + niet spoed)



MELDEN

- Dienstbaar
- (Deels) geautomatiseerd
- Geprotocolleerd
- Media middel op maat



DUIDEN

- Mens/machine combi
- Citizen Relationship Management (CRM) vs privacy!
- Duiding van de juiste data in de juiste context



OPVOLGEN

- Technologie om inzet en maatregelen op maat 'uit te rekenen' (predictive/prescriptive)
- Nazorg op maat, waaronder webcare (zoals het nakomen van afspraken)

COMFORT

EEN SCENARIO:

Carla's horloge piept. Er is iets met haar gezondheid. Snel pakt ze haar laptop uit haar tas en zegt: "Open dossier." Op haar scherm verschijnen grafieken van haar lichaamsfuncties. Haar hartritme lijkt van slag te zijn. Haar app raadt haar aan om zo snel mogelijk naar het ziekenhuis te gaan. Het scherm meldt dat haar gegevens niet over te zenden zijn naar het ziekenhuis. In het ziekenhuis kennen ze haar niet omdat haar gegevens niet te vinden zijn. Uit het onderzoek blijkt dat ze gezond is. Na het onderzoek probeert men de digitale registratie af te ronden. Dat lukt ook niet. De verpleegster zegt: "Bent u wel wie u zegt te zijn, mevrouw?" Ineens begrijpt Carla wat er aan de hand is. Haar identiteit is gestolen. De verpleegster grijpt snel in: "Laat mij je helpen, dan kunnen we meteen de medische (DNA) informatie in de aangifte toevoegen." De verpleegster doet samen met haar de aangifte. Carla krijgt informatie terug van de politie. Het lijkt erop dat de identiteit is gestolen door een terroristische organisatie. "We hebben uw internationale activiteiten onderzocht en Interpol is op de hoogte gesteld," staat er. "Na validatie van uw biometrische data krijgt u binnen enkele minuten uw identiteit terug en kunt u de registratie van uw medisch onderzoek afronden." Carla is opgelucht.

IMPLICATIES:

MENS / ORGANISATIE

Alles verloopt zoals de klant het wil, want die is koning. Melden gebeurt via verschillende soorten apparaten, sensoren en sociale media. Spraak is naast data belangrijk: direct en persoonlijk hoogwaardig contact met wijkagent of meldkamer wordt gewaardeerd. Men lijkt je te kennen (CRM = Citizen Relationship Management) en stelt je gerust. Alles wordt voor je geregeld. Nog wensen? Op de hoogte blijven kan. Afspraken worden altijd nagekomen.

PROCES

Er is vergaande samenwerking tussen overheid, burger en bedrijfsleven, de mens-machine-interactie is optimaal, en professionele webcare en customer experience zijn op maat. De dilemma's hierbij zijn CRM versus privacy en mens versus machine. Er is expertise in multimedia-mining en aandacht voor multichannel customer experience. Dit is een wereld van multisensorverwerking van big data, predictive/prescriptive dienstverlening, aansluitvoorwaarden voor apps en diensten van bedrijfsleven, authenticatie van melders (CRM) en streamen/ontvangen van private beelden.

TECHNIEK

Waarneming gebeurt deels automatisch en deels door mensen. Wat is waargenomen deelt men binnen een community (familie, werk, directe omgeving) en volgens strikte regels ook met de overheid of het bedrijfsleven. Als de airbag uitgaat, bij valdetectie of als je niet thuiskomt na je hardlooptocht in het donker wordt je veiligheidscirkel automatisch op de hoogte gesteld. Het kost misschien wat, maar je voelt je veilig en hoeft nergens over na te denken.

Grafieken geven
probleem aan

Foutmelding bij
verzenden gegevens
naar ziekenhuis

Waarschuwing
op horloge



LEEFWERELD DUURZAAM

Duurzaam **samen leven** is het motto. In de duurzame leefwereld zijn de mensen in harmonie. Ze zijn correct en nemen hun verantwoordelijkheid. De leefwereld is onthaast en misschien wat soft, maar daar tegenover staat dat het een actieve en innovatieve gemeenschap is, waarin mensen samen dingen doen.

De mensen doen een melding wanneer iets de gemeenschap, omgeving of maatschappij raakt. De meldfaciliteit is onderdeel van het netwerk en is daar actief in. Meldingen zijn groepsmeldingen en altijd gericht op mensen. De mensen gebruiken diverse kanalen om iets te melden: de nieuwste technieken (community apps/sociale media) voor (duurzame) groepen, want de duurzame wereld is innovatief.

› **“MAAK
MELDEN ZO
MAKKELIJK
MOGELIJK.
ALLEEN DAN
BLIJVEN
WE ELKAAR
HELPEN!”**

De duurzame leefwereld is gericht op ‘samenredzaamheid’. In eerste instantie lost men dingen binnen de gemeenschap op. Pas wanneer dat niet lukt wordt opgeschaald naar een hoger niveau. De voortgang na een melding wordt teruggekoppeld naar de (groep) betrokkenen.



Interactie met burgers staat centraal. Customer Intimacy is een langetermijnstrategie die erop gericht is een relatie met de burger te ontwikkelen en onderhouden. Maatschappelijke doelen kunnen bereikt worden, participatie krijgt vorm en behoeften worden in kaart gebracht. Het verwezenlijken van maatschappelijke doelen, zoals sociale cohesie en betrokkenheid, staan centraal.



WAARNEMEN

- Waarneming gebeurt voornamelijk door mensen
- Daarnaast automatische waarnemingen door sensoren
- Wat is waargenomen wordt gedeeld binnen een gemeenschap



MELDEN

- Melden gebeurt via verschillende soorten community-apps/sociale media
- Daarnaast is er direct contact met wijkagent of meldkamer



DUIDEN

- Duiden gebeurt door mensen in het netwerk, zowel burgers als professionals op basis van hun ervaring en lokale kennis
- Daarnaast ook automatisch



OPVOLGEN

- Hulpverlening komt in principe vanuit de gemeenschap
- Pas wanneer die het niet zelf kan oplossen wordt er opgeschaald

DUURZAAM

EEN SCENARIO:

Daan is in de gemeenschappelijke buurtboomgaard aan het werk. Hij wordt even afgeleid door iets aan de andere kant van de heg en vergeet dat hij op een ladder staat. Daardoor maakt hij een lelijke val. Hij voelt dat zijn rechterenkel begint op te zwellen. Via de WijkWijzer-app doet Daan daarom een melding. Desiree ziet deze op haar Fairphone 2, grijpt haar EHBO-kit en rent naar de boomgaard. Gelukkig valt het allemaal reuze mee. Niets gebroken maar wel een flinke kneuzing. De wijkagent, die de melding via dezelfde app heeft gekregen, komt ook even poolshoogte nemen. Omdat lopen nog een beetje moeilijk gaat brengt hij Daan achterop de dienst e-bike naar zijn huis.

IMPLICATIES:

MENS / ORGANISATIE

Mensgericht: De overheid biedt mogelijkheden voor fysieke contacten via wijkagenten en -bureaus.
Decentraal: Het initiatief is aan de burger en de bestaande sociale verbanden. De overheid ondersteunt (overheidsparticipatie bij de burger).

De overheid maakt de veiligheidsorganisatie tot een onderdeel van de gemeenschappen (communities) en is gericht op lokale netwerken en samenwerking.

PROCES

De overheid speelt in op de gemeenschap, door de hulpverleningsprocessen daarop af te stemmen en de betrokkenheid van de burgers in te passen in de eigen processen. Het is belangrijk om feedback binnen de groep te geven.

De overheid heeft een proces ingericht om de stap naar buiten de gemeenschap te kunnen zetten en heeft bepaald op welk niveau zij deelneemt. Daarin is bepaald wanneer je je als overheid bemoeit met een groepsmelding als je niet bent uitgenodigd. Dit is een grijs gebied, waarbij ook de vraag speelt wat moet worden afgestemd.

TECHNIEK

De overheid speelt in op nieuwe typen community-apps en sociale media. Er komen koppelingen en interfaces met deze technologieën als meldingskanalen. De analyse van berichten gebeurt automatisch.

Dit vergt een methodiek om de leefwereld te verbinden met de systeemwereld, door behoeften, wensen en kansen te bepalen en te interpreteren en daarmee vraaggestuurde diensten te ontwikkelen.

Wijkagent participeert in burger-community

Buurvrouw ontvangt melding via WijkWijzer-app

Daan doet melding via WijkWijzer-app



MOZAÏEK VAN LEEFWERELDEN

De toekomst is een mozaïek van de vier geschetste leefwerelden. Een eenduidige keuze voor één bepaalde leefwereld is daarom niet het doel. Het Nieuwe Melden moet berekend zijn op alle leefwerelden. De mate waarin voor ‘het melden’ wordt ingespeeld op de verschillende leefwerelden is een keuze van de overheid samen met burgers en bedrijfsleven.

Wanneer we door de oogbaren naar ‘het nu’ kijken, lijkt het meldproces zich momenteel vooral te bevinden in een Budget-leefwereld waarin veel efficiencyvoordelen worden gerealiseerd. Enerzijds voor de overheid, omdat niet iedereen het wiel opnieuw uit hoeft te vinden, en anderzijds voor burgers en bedrijven omdat alles centraal kan worden vormgegeven.

Toch trekken ook de Comfort, Duurzaam en Avontuur-leefwerelden aan de overheid. Het bedrijfsleven laat zien hoe servicegericht organisaties met moderne media kunnen zijn. De duurzame participatiesamenleving is ook in beweging en diverse overheidsorganen zoeken middels publiek-private

samenwerking naar mogelijkheden om te helpen waar nodig en hulpverlening op andere plekken aan burgers en bedrijven over te laten. Technologische innovatie over de hele wereld zorgt voor een zeer avontuurlijke informatiemaatschappij die zich in rap tempo ontwikkelt en waar bedrijven en overheden op proberen in te spelen.

› “DE VRAAG IS HOE WE OP VERANTWOORDE WIJZE HET MELDEN VAN NOODSITUATIES TOEKOMST-BESTENDIG KUNNEN REALISEREN”

EWALD BELD
K-LMO, domeinmanager
diensten, producten
en organisatie

De diversiteit van de verschillende leefwerelden helpt om kennis op te bouwen over de gevolgen van trends en de beleidsalternatieven die hieruit voortvloeien.

De verschillende varianten van een mogelijke toekomst leiden tot inspiratie en discussie die door beleidsmakers als input kan worden gebruikt.

Op die manier kan het commitment worden vergroot en kunnen verwachtingen, eisen en wensen worden gekanaliseerd, en gebruikt om ontwikkelingen in de juiste richting te sturen.



Op de weg naar **Het Nieuwe Melden** voorzien wij een aantal transities. Een beweging waarin ook andere leefwerelden met nieuwe dienstverlening worden bediend.

--- Het meldproces **NU**

..... Het meldproces **in 2025**

De vraag 'wie wil je zijn in 2025?' hangt ook samen met de vraag 'wat kan de burger zelf en wanneer moet je welke dienstverlening bieden om die burger te hulp te schieten?'. De geschetste leefwerelden laten zien dat de rollen van overheid, burgers en bedrijven in het meldproces (waarnemen, melden, duiden, opvolgen) zullen verschuiven.

'Het melden' zal op gepaste wijze een beweging moeten maken in de richting van de andere leefwerelden. Door samenwerking van overheid,

burgers en bedrijfsleven kan deze transitie leiden tot kortere innovatiecycli, tot meer servicegerichte dienstverlening en meer duurzame betrokkenheid in de leefomgeving van burgers.

NAAR DE ROADMAP

Vanuit de toekomstige leefwerelden en scenario's met hun impact op het meldproces kunnen we een vertaling maken (zgn. backcasting) naar acties voor nu. Er zijn veranderingen die overal terugkomen. Daarnaast zullen er keuzes moeten worden gemaakt:

Moet zelf-of samenredzaamheid toenemen in een duurzame participatiemaatschappij, of moet er juist meer overheidsparticipatie zijn? Moeten de privatisering en Do-It-Yourself mogelijkheden toenemen of zal de overheid altijd de gouden standaard blijven bieden en haar dienstverlening nog servicegericht maken? Keuzes hierin leveren punten op de roadmap die richting geeft aan de verdere ontwikkelingen.



ROADMAP

De vier leefwerelden schetsen een beeld van mogelijke ‘toekomst’. Om te bepalen welke stappen richting Het Nieuwe Melden moeten worden gezet zijn in een workshop met vertegenwoordigers uit het domein van de openbare orde, veiligheid en ambulancezorg effecten en benodigde acties uit deze toekomstbeelden afgeleid.

Op de roadmap van Het Nieuwe Melden staan actierichtingen op het gebied van mens/organisatie, proces en techniek voor de periode van nu tot 2025.

Dit als richtinggever voor beleidsmakers en professionals om tot Het Nieuwe Melden te komen.

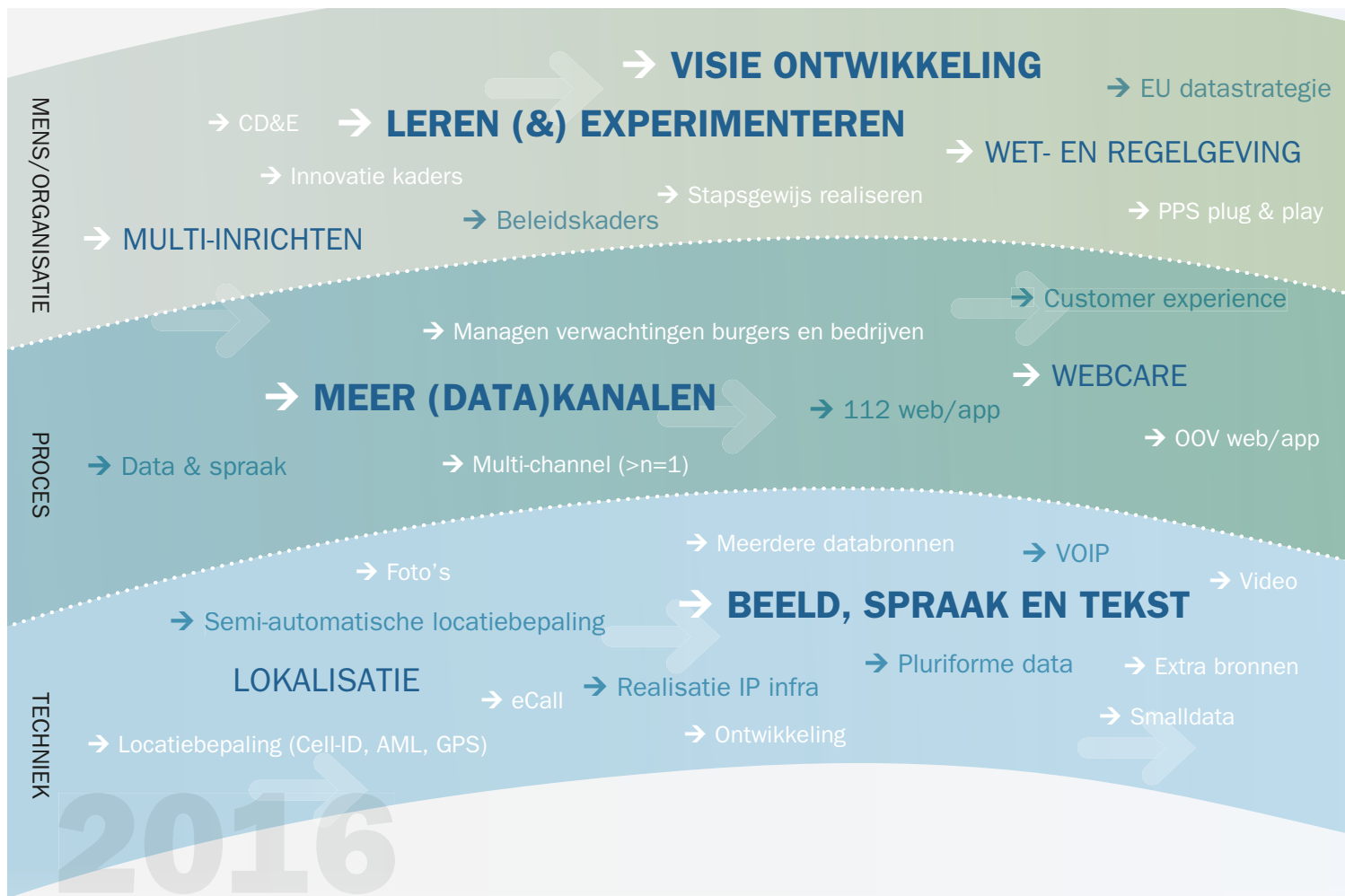
Deze roadmap is geen eindpunt, maar slechts een begin. Het is een aanzet en eerste iteratie van een jaarlijkse visiecyclus die ingebed is in het beleidsproces. De roadmap is ook bedoeld als startpunt voor een discussie over dienstverlening en het melden in de toekomst, waaraan álle overheden, markt- en ketenpartijen en ook burgers deelnemen. In die zin is deze roadmap een vertrekpunt en tevens input voor de visie ontwikkeling in 2016. Ontwikkelingen wereldwijd, en met name ook in de private sector, gaan soms sneller dan verwacht. Google en Facebook weten meer van de burger dan de overheid. Door de hoge verwachtingen komt er extra druk op de overheid om bepaalde dienstverlening al snel te realiseren.

De roadmap geeft de grote lijnen en zwaartepunten aan. Dit betekent dat je al eerder kunt of zelfs moet beginnen (of al bezig bent) met onderwerpen die pas later in de tijd zijn weergegeven.

› “ONZE AMBITIES
IN EEN JAAR
ZIJN VAAK
TE GROOT,
ONZE AMBITIES
IN 10 JAAR
VAAK TE KLEIN”

RON DE MILDE

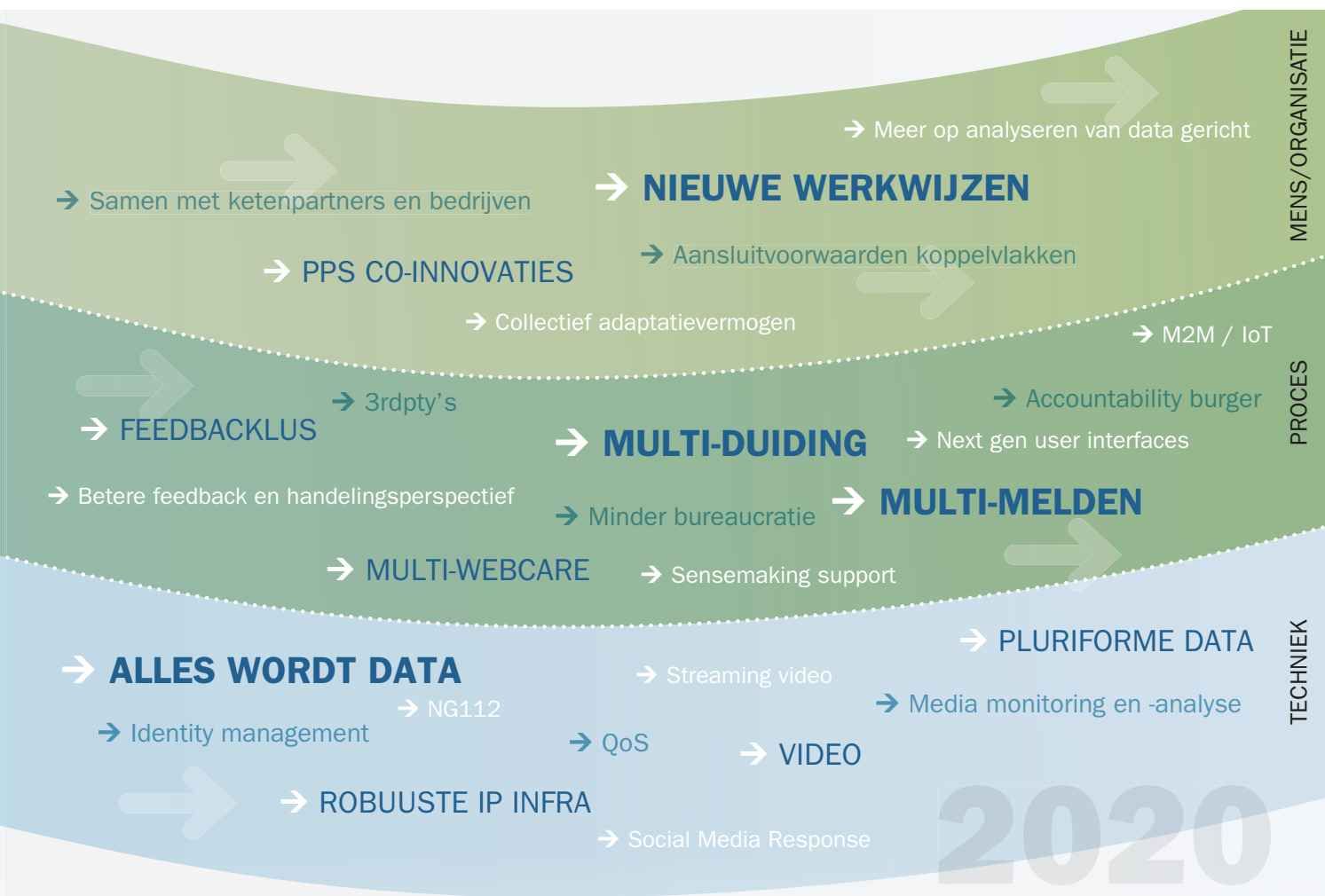
Programma directeur
communicate, Integraal
Mediabeleid & Digitale Media
(IMDM) en Sociale Media
Politie



TIJDVAK-1

Deze periode staat in het teken van versnelling met een meer kort-cyclische aanpak in zowel visieontwikkeling, beleid als stapsgewijze realisatie op basis van trial & error. Realisatie van (extra) datakanalen, waarin locatiebepaling en naast spraak ook beeld en tekst een belangrijk onderdeel zijn. De ontwikkeling van multidisciplinaire intake wordt ingezet en webcare volgt logisch op de professionalisering van het datakanaal voor melden.

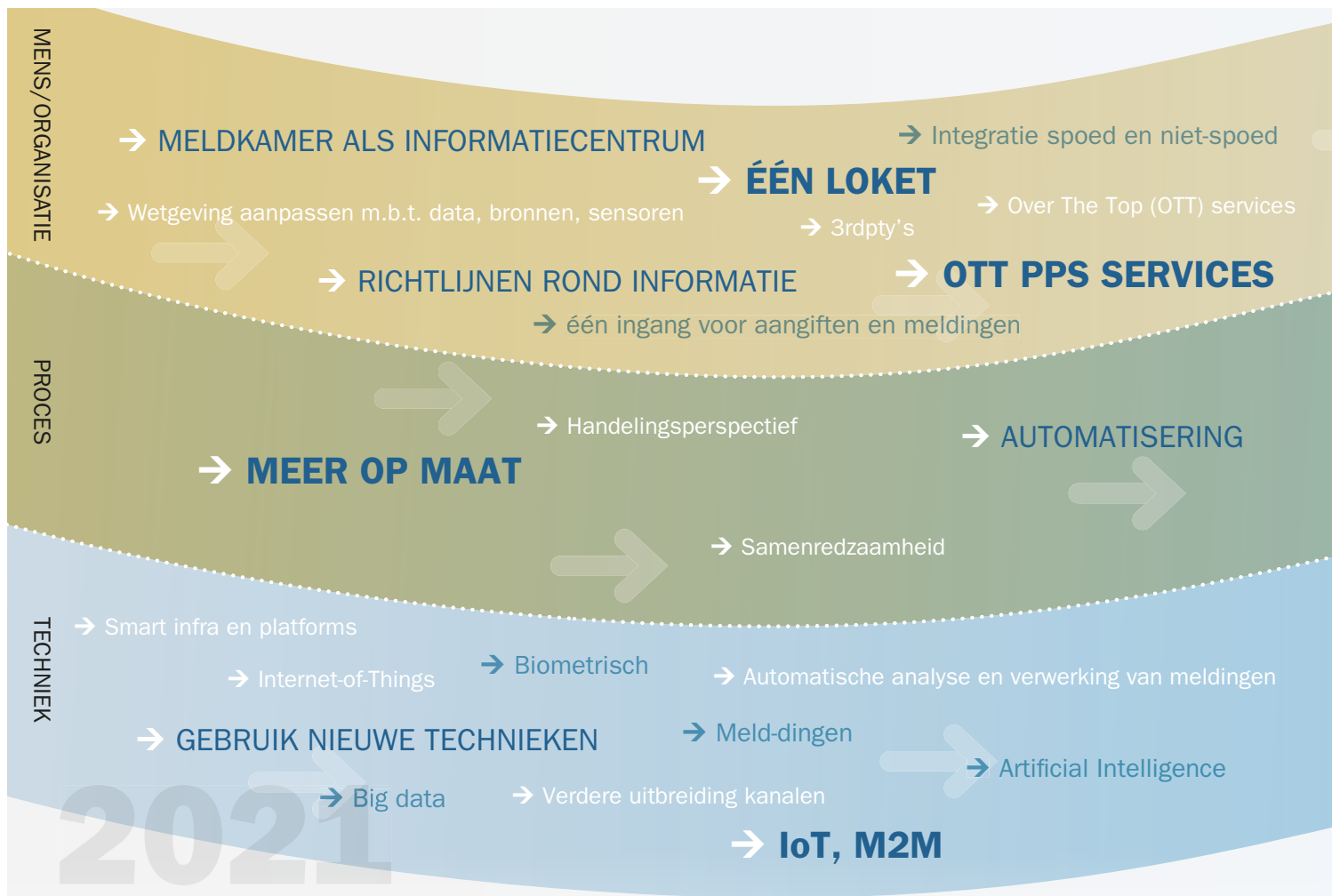
Een visie staat in de huidige maatschappelijke ontwikkelingen niet vast, maar is vloeibaar. Beleidsmanagement wordt meer kort-cyclisch. Een jaarlijkse beleidscyclus loopt parallel aan kleinere innovatiecycli waarin door middel van Concept Development & Experimentation principes nieuwe concepten worden beproefd. De overheid doet dit niet alleen en creëert kaders voor zichzelf en derde partijen om te blijven innoveren.



TIJDVAK-2

In deze periode staat de opschaling en aansluiting van processen in de overheidsketen centraal waarbij (nieuwe) datakanalen worden geborgd, robuust worden ingerichten wel zodanig dat de klant centraal blijft staan. Daarnaast is Publiek Private Samenwerking (PPS) er op gericht om slimme koppelingen te maken en samen te innoveren waar mogelijk. De kwaliteit van datadienstverlening krijgt na diverse uitbreidingen een

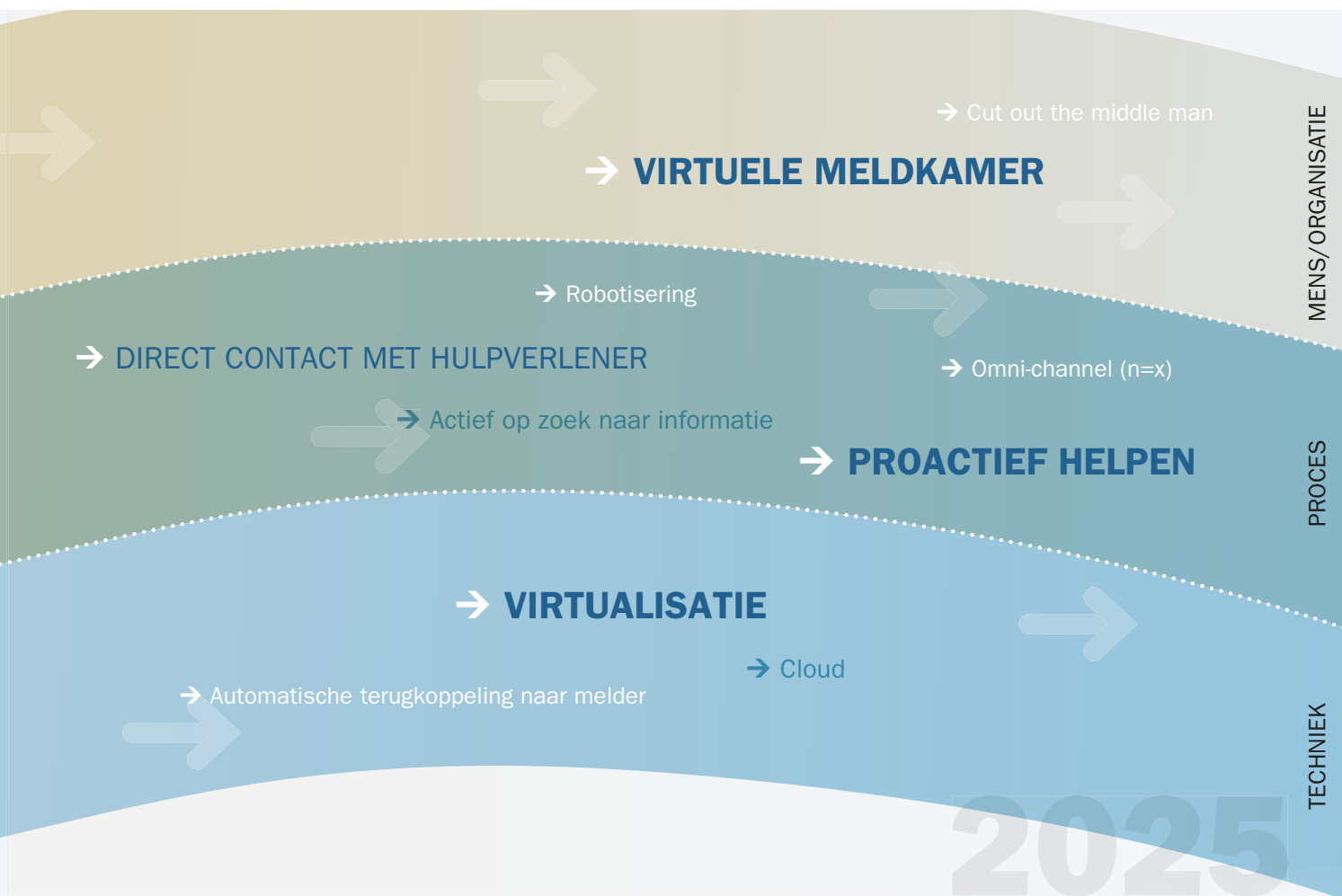
enorme impuls. Data - en met name ook beeld - worden steeds dominanter. Burgers en bedrijven melden zoals zij dat wensen en krijgen betere terugkoppeling op maat. Aan de achterkant zorgt de meldkamer dat pluriforme informatie slim gekoppeld en geduid wordt. Er wordt slim opgevolgd door de juiste instanties, waarin private partijen soms onderdeel zijn.



TIJDVAK-3

In deze periode kan informatie op robuuste infrastructuur en ingeslepen (multi)processen vrijelijker stromen. De klant is nog meer koning, omdat private dienstverlening kan aanvullen op overheidsdienstverlening: mobiliteitsdiensten of verzekeraars vullen aan naast hulpverlening uit communities die ook samenwerken in het meldproces. Buurt en bedrijfsleven gebruiken, waar dat kan, samen met overheid informatiestromen

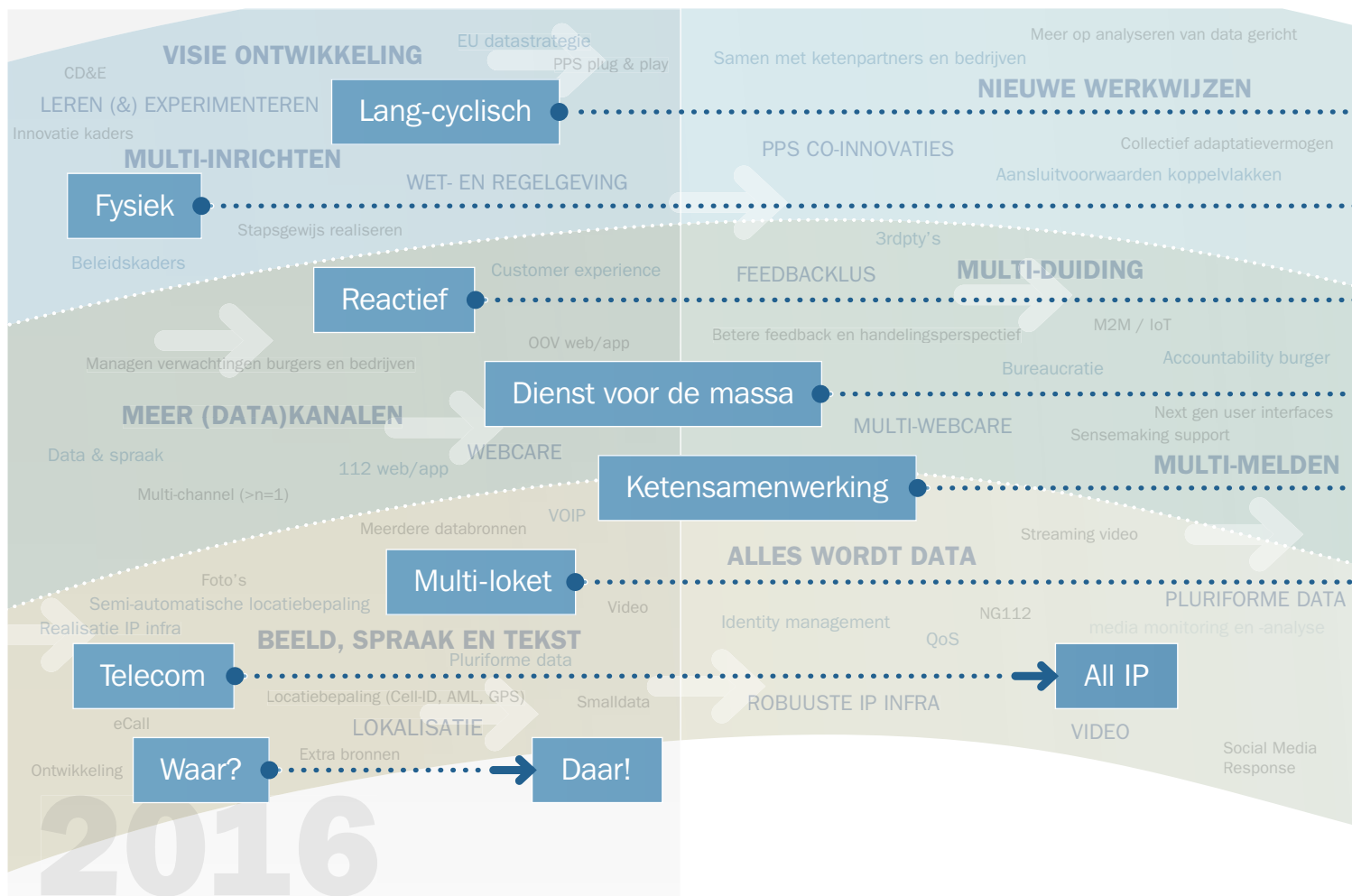
om adequaat en op maat te handelen. Naast mensen gaan ook steeds meer apparaten (sensoren, machines) melden. En dat alles terwijl de overheid naar één loket toewerkt voor de burger, waar aan de achterkant alles slim gekanaliseerd en afgehandeld wordt. In deze complexe stromen zorgt verdergaande automatisering (AI) voor eenvoud voor alle gebruikers.



TIJDVAK-4

Tenslotte de periode waarin de meldkamer steeds vaker op de achtergrond raakt. Voor bijzondere gevallen is deze fall-back er nog, maar steeds vaker zullen slimme processen waarneming en opvolging aan elkaar verbinden. Enerzijds door verdere privatisering en samenredzaamheid in de buurt, maar anderzijds doordat technologie en processen zodanig zijn vormgegeven dat de melder in contact kan komen met de juiste hulpverleners.

Tenslotte verwacht de burger dat opvolging niet slechts reactief meer is, maar proactief handelt bij (zwakke) signalen. Signaleren is melden. Dit vraagt opnieuw om heroverweging van de rol van de overheid en het afzetten van deze rol tegen die van private instellingen.

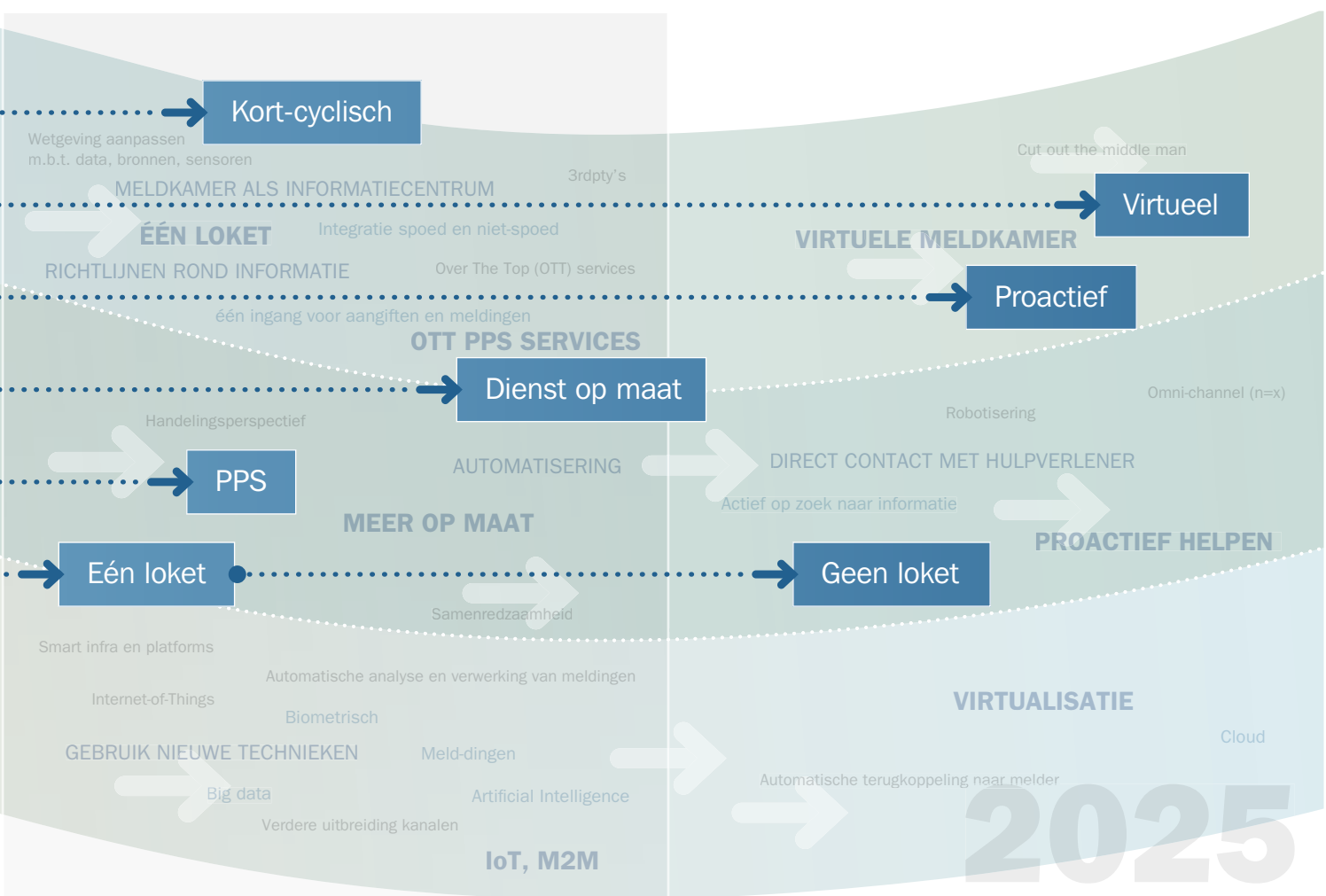


Op de weg naar Het Nieuwe Melden voorzien wij een aantal transitie. Deze zijn in bovenstaand figuur schematisch weergegeven.

- **Van lang-cyclisch naar kort-cyclisch:** De snel veranderende wereld van het internet vraagt om een kort-cyclische aanpak in zowel visieontwikkeling als stapsgewijze realisatie op basis van trail & error.
- **Van fysiek naar virtueel:** De meldkamer wordt steeds minder een fysieke locatie en op lange termijn mogelijk

zelfs virtueel door de ontwikkelingen van mobiele systemen (wearables) en artificieel intelligente machines.

- **Van reactief naar proactief:** Steeds vaker wordt de melding van de burger niet afgewacht maar anticipeert de hulpverlenende dienst op een gebeurtenis.



- **Van dienst voor de massa naar dienst op maat:** Afhankelijk van de meest dominante leefwereld wordt de dienstverlening steeds vaker op maat gemaakt voor de melder.
- **Van ketensamenwerking naar publiek-private-samenwerking:** In toenemende mate worden diensten aangeboden in samenwerking met private partijen.

Goede samenwerking van beide partijen is cruciaal.

- **Van multi-loket via één loket naar geen loket:** Steeds meer diensten komen achter dezelfde 'knop'. Op termijn is voor bepaalde meldingen tussenkomst van bijvoorbeeld een meldkamer niet meer nodig.

- **Van telecommunicatie naar All IP (datacommunicatie):** De overgang naar communicatie middels Voice over IP en data via internet. De uit te rollen infrastructuur leent zich ook voor het delen van informatie en beeldmateriaal.
- **Van waar? naar daar!:** Binnenkort is de centralist in staat om de precieze locatie van de melder uit te lezen.

NAWOORD

“Waarom bel je, je kunt toch appen?”, zei één van mijn kinderen laatst – voor mij de omkering van een sociale regel maar ook een mooi bewijs van de wisselwerking tussen technologie en samenleving. Ook de titel van dit boekje refereert daaraan. In 2025 lijkt ‘alles’ technisch mogelijk. Dat biedt voor de overheid ongekende mogelijkheden voor het functioneren van de eigen organisatie, de samenwerking met anderen en de dienstverlening aan burgers. Dat geldt ook voor politie, ambulancediensten en veiligheidsregio’s.

De overheid hoeft natuurlijk niet mee te gaan met elke trend, zeker niet als het gaat om kritische infrastructuren en veiligheid. Dan is bezinning nodig. Aan de andere kant lijkt de overheid soms gevangen in een complexe omgeving van vele (re)organisaties, de wet- en regelgeving, de politiek, de Europese agenda. Te veel denken en stilstaan kan ook niet. De overheid is er voor de burger en kan zich niet verschuilen achter deze complexiteit. Burgers en bedrijven blijven op de deur kloppen met hun roep om verandering. Of ze gaan er al vanuit dat het geregeld is.

Dit boekje voedt beleidsmakers en professionals uit het veld met toekomstbeelden en stelt de relevante vragen: wie wil je zijn en wie moet je zijn als overheid in 2025 (visie), welke keuzes maak je dan om burgers te bedienen in het (nieuwe) meldproces en hoe kom je daar (roadmap)?

Omdat het antwoord op deze vragen niet tot 2025 in beton gegoten hoeft te worden, stelt TNO een innovatiecyclus en werkwijze voor die de overheid in staat stellen om de juiste balans te vinden tussen dromen, denken en doen. Maar ook door samen met bedrijfsleven en kennisorganisaties te experimenteren,



HENK GEVEKE
TNO Defensie & Veiligheid, Algemeen directeur

en zo de balans te vinden tussen doen en laten, en tussen werken, ervaren en leren.

Wij denken dat deze manier van voortdurend experimenterende beleidsontwikkeling en -uitvoering de enige manier is om succesvol te zijn in een wereld waarin technologische veranderingen zich in een snel tempo voltrekken.

Het Nieuwe Melden kondigt zich aan. Ik hoop dat dit boekje u daartoe inspireert en dat u met ons de volgende stappen wilt zetten.



**“WAAR BEN IK?
DAT WETEN JULLIE
TOCH AL?”**

De manier waarop we communiceren verandert. Dit heeft invloed op de manier van het melden van gebeurtenissen aan politie, brandweer, ambulancezorg en bijvoorbeeld gemeenten. Als er iets bedreigends gebeurt bel je nu natuurlijk 112 of 0900-8844. Kan het wachten, dan doe je een melding via het web. Maar hoe ziet 'Het Nieuwe Melden' er in 2025 uit?

Dit boekje schetst een langere termijn visie en roadmap voor het (spoedeisend) melden in het domein van de openbare orde, veiligheid en ambulancezorg. Het beschrijft 'Het Nieuwe Melden' in uiteenlopende toekomstige leefwerelden en stelt de vragen: wie wil je zijn en wie moet je zijn als overheid in 2025 (visie), welke keuzes maak je dan om burgers te bedienen in het (nieuwe) meldproces en hoe kom je daar (roadmap)?

Op de weg naar Het Nieuwe Melden voorzien wij een aantal transities. Deze transities zijn al in gang gezet, maar er is nog een innovatieve weg te gaan. De toekomstverkenning in dit boekje is daarom geen eindpunt, maar is bedoeld als startpunt voor een discussie over dienstverlening en het melden in de toekomst, waaraan álle overheden, markt- en ketenpartijen en ook burgers deelnemen. Op naar een toekomst waarin burgers kunnen blijven bouwen op de dienstverlening van de overheid.

TNO innovation
for life

WWW.TNO.NL/HETNIEUWEMELDEN