

ONDERZOEK GEBRUIK APP 'MELD EEN VERMOEDEN'



ONDERZOEK GEBRUIK APP 'MELD EEN VERMOEDEN'

De gemeente Leeuwarden maakt gebruik van de app 'Meld een vermoeden'. Het betreft een centraal meldpunt binnen de gemeente voor signalen van medewerkers over mogelijke ondermijnende criminaliteit. Het gebruik van de app is een aanvulling op het bestaande meldingsproces, waarbij collega's opvallende zaken via onder andere telefoon en mail doorgaven. Op dit moment gaat het om een pilot in de gemeente Leeuwarden, waarbij de app beschikbaar is gesteld aan zo'n 170 medewerkers.

De gemeenteraad heeft - constaterende dat dit maatschappelijk tot diverse vragen en bezorgdheden heeft geleid - door middel van een motie het college verzocht om een onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren naar de wensen en ervaringen van gemeentemedewerkers. De gemeente Leeuwarden heeft Partoer opdracht gegeven een enquête uit te zetten onder haar ambtenaren om zicht te krijgen op hun wensen en ervaringen met betrekking tot het melden van vermoedens van ondermijnende criminaliteit, specifiek via de app 'Meld een vermoeden'.

Methode: enquête en respons

De enquête is uitgezet via een online app-platform en kon op zowel computer, tablet als mobiele telefoon worden doorlopen. Er zijn in totaal 1.735 gemeentemedewerkers per mail aangeschreven, verdeeld over twee groepen. Enerzijds een 'pilot-groep' van 170 medewerkers die de app konden downloaden en anderzijds een groep van 1.565 overige medewerkers. Laatstgenoemde groep viel buiten de pilot en kon de app dus nog niet downloaden.

Medewerkers in beide groepen ontvingen een mail van de gemeentesecretaris waarin het doel van het onderzoek werd beschreven en werd uitgelegd hoe medewerkers de enquête konden invullen door een link naar een landingspagina te volgen. De distributie van de mails is via de gemeente verlopen om de privacy van de respondenten optimaal te borgen. In totaal heeft de enquête drie weken uitgestaan. Na anderhalve week is er, wederom via een mail, een herinnering aan beide groepen verstuurd.

De totale respons op de enquête bedraagt 38% en is vergelijkbaar voor de beide onderzoeksgroepen (respectievelijk 41% in de pilot-groep en 38% in de groep overige medewerkers). De relatief hoge respons - doorgaans wordt bij soortgelijke enquêtes een respons van om en nabij de 20% behaald - toont aan dat het onderwerp leeft onder de medewerkers van de gemeente en vormt een fundamentele basis om aan de slag te gaan met de resultaten.

Verder bedraagt de gemiddelde leeftijd 49 jaar in de pilot-groep en 47 jaar in de groep overige medewerkers. De meeste respondenten wonen in de stad Leeuwarden of elders in de provincie Friesland (buiten de gemeente Leeuwarden) (beide categorieën respectievelijk 36% in de pilot-groep en 31% in de groep overige medewerkers). De invultijd van de enquête bedroeg gemiddeld zo'n 10 minuten.

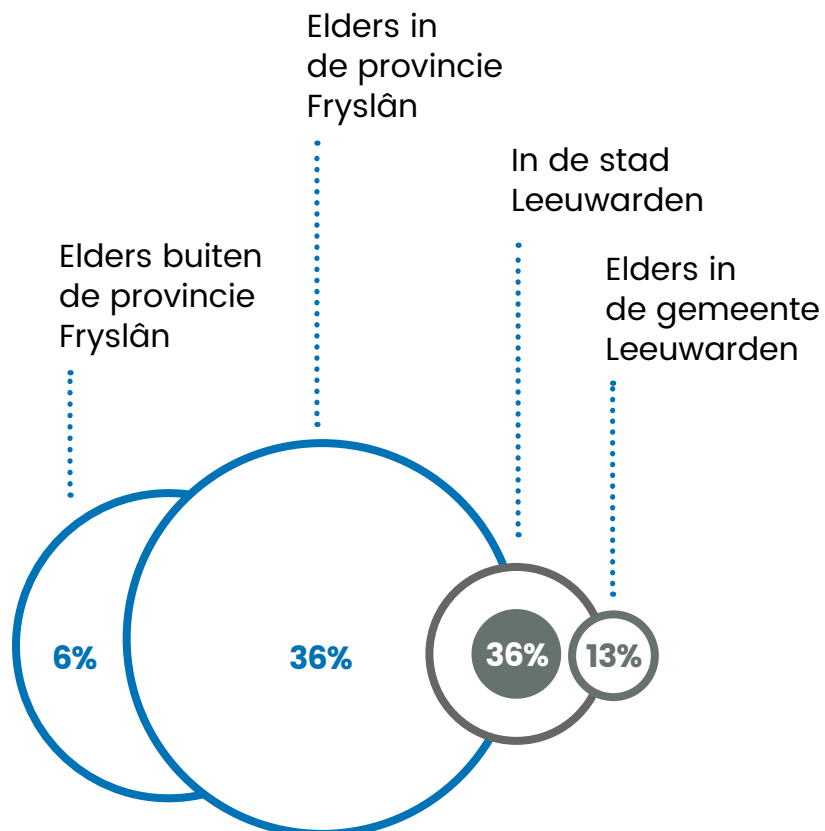
enquête en respons

Pilot-groep	170	69	41%
Groep overige medewerkers	1.565	591	38%
Totaal	1.735	660	38%



Waar woon je?

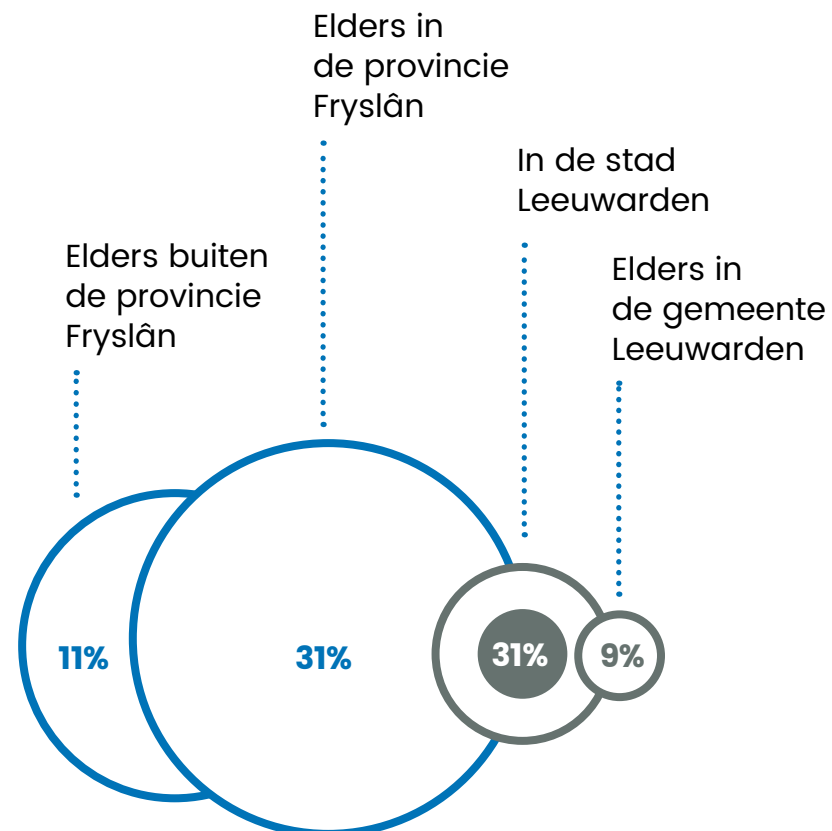
pilootgroep (n=69)



Wil niet zeggen / geen antwoord **9%**

Waar woon je?

groep overig (n=591)

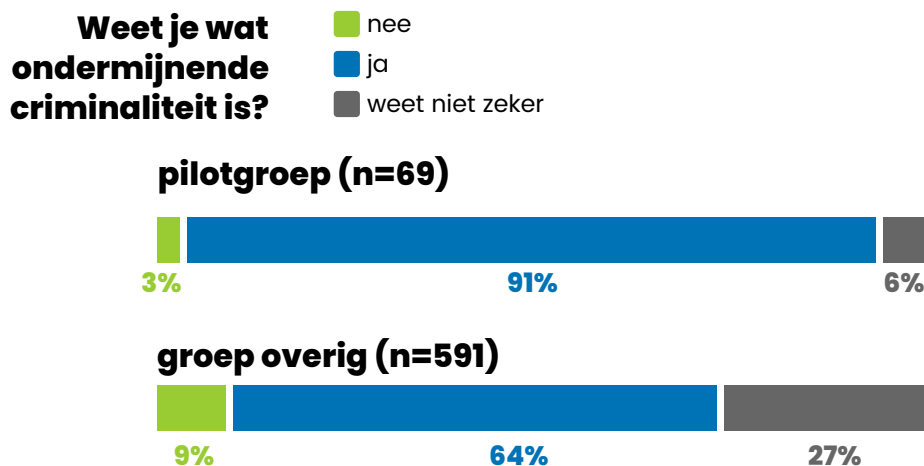


Wil niet zeggen / geen antwoord **18%**

1. Het melden van ondermijnende criminaliteit

Gemeenteambtenaren leggen een ambtseed af waarin zij onder meer verklaren om niet-integere zaken aan de orde te zullen stellen. Een voorbeeld kan zijn wanneer er sprake is van ondermijnende criminaliteit. Onder ondermijnende criminaliteit worden alle vormen van misdadig verstaen, waarbij gebruik wordt gemaakt van legale bedrijven en diensten om illegale activiteiten te ontplooiën. Deze vorm van criminaliteit gaat niet zelden gepaard met geweld, bedreiging en intimidatie met als doel het verdienen van zoveel mogelijk geld. Als ambtenaren hier vermoedens van hebben kunnen zij daar onder andere melding van doen via telefoon, mail of app.

Een voorwaarde om ondermijnende criminaliteit te kunnen melden, is bekendheid met de term en hetgeen daaronder wordt verstaan. Aan respondenten is daarom allereerst gevraagd of zij weten wat ondermijnende criminaliteit is. De resultaten laten zien dat de meeste gemeentemedewerkers bekend zijn met de term ondermijnende criminaliteit. In de pilot-groep geven vrijwel alle (91%) respondenten dit aan en in de groep overige medewerkers gaat het om bijna twee derde (64%) van de bevroegde medewerkers.

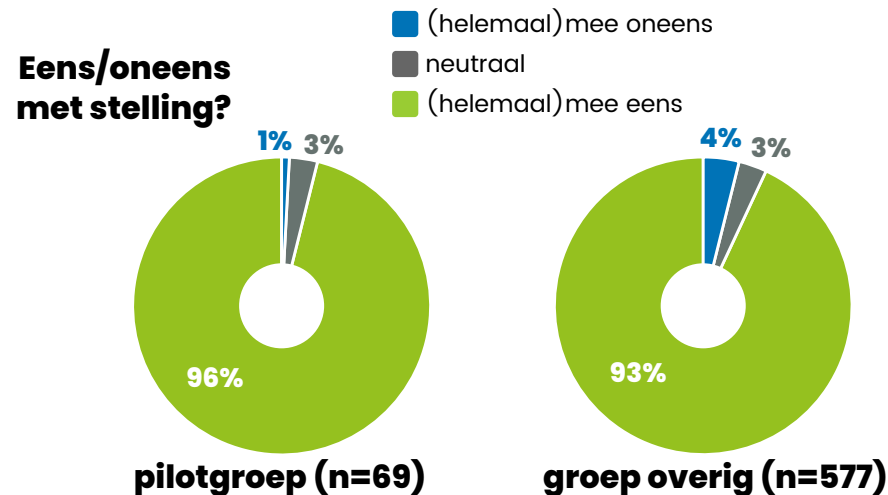


Vervolgens is aan alle respondenten, ongeacht of zij bekend waren met de term, een definitie van ondermijnende criminaliteit voorgelegd om te garanderen dat alle respondenten hier hetzelfde onder zouden verstaan voor het vervolg van de enquête. Na de presentatie van de definitie volgde de vraag in hoeverre respondenten het eens waren met de volgende stelling:



Wanneer ik in mijn werk signalen tegenkom van mogelijk ondermijnende criminaliteit, dan vind ik dat ik die signalen moet melden zodat ze verder onderzocht kunnen worden.

De resultaten laten zien dat in beide groepen vrijwel alle respondenten aangeven dat zij het (helemaal) eens zijn met deze stelling. In de pilot-groep gaat het om 96% van de respondenten, terwijl het in de groep overige medewerkers 93% betreft.



2. Meldproces en -wijzen

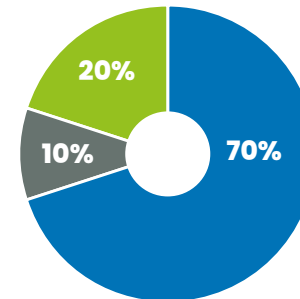
Tot dusver stellen we vast dat meeste respondenten weten wat ondermijnende criminaliteit is en dat zij vrijwel allemaal van mening zijn dat zij er melding van moeten maken als zij in hun werk signalen van mogelijk ondermijnende criminaliteit tegenkomen. Maar weten zij ook waar zij binnen de gemeente terecht kunnen als zij daadwerkelijk een melding willen maken? Als we hiernaar vragen, dan geeft een ruime meerderheid (70%) in de pilot-groep aan dit wel te weten. Slechts 10% van deze groep weet niet waar ze met dergelijke vermoedens terecht kunnen. Voor de groep overige medewerkers zien we een ander beeld. Daar geeft meer dan de helft (56%) van de medewerkers aan niet te weten waar ze vermoedens van ondermijnende criminaliteit kunnen melden.

Van de pilot-groep heeft ruim de helft (57%) ooit tijdens de uitvoering van het werk iets gezien waarvan zij vermoedde dat het met ondermijnende criminaliteit te maken had. Van de respondenten die aangeven ooit iets te hebben gezien, heeft 83% daar vervolgens ook melding van gemaakt. Zij die meldden, maakten daarbij gebruik van alle mogelijke meldwijzen. Zij meldden het meest via de mail (43%) of mondeling bij hun collega en/of leidinggevende (40%), maar ook van de telefoon (31%) en de app 'Meld een vermoeden' (23%) is gebruik gemaakt.

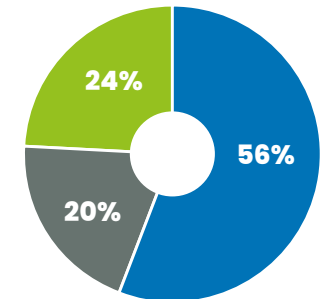
Een kleine groep van in totaal vijf respondenten geeft aan dat zij geen melding hebben gedaan van de vermoedens van ondermijnende criminaliteit die zij hadden. Vier van de vijf zeggen hiervan af te hebben gezien, omdat hun vermoedens niet concreet genoeg waren. Eén respondent zegt geen melding te hebben gedaan, omdat hij of zij er geen vertrouwen in had dat de melding zou worden opgevolgd.

Weet je waar je binnen de gemeente een vermoeden van ondermijnende criminaliteit kunt melden?

■ ja
■ nee
■ weet niet zeker

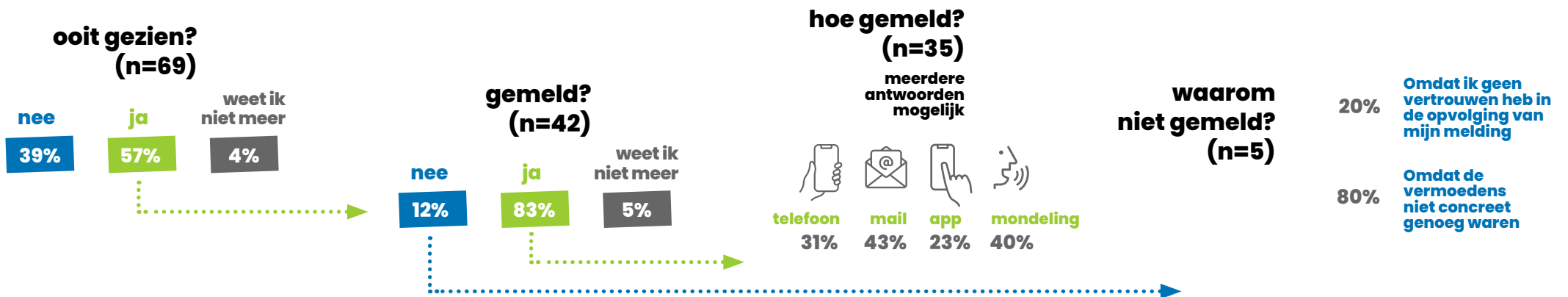


pilotgroep (n=69)



groep overig (n=574)

pilotgroep

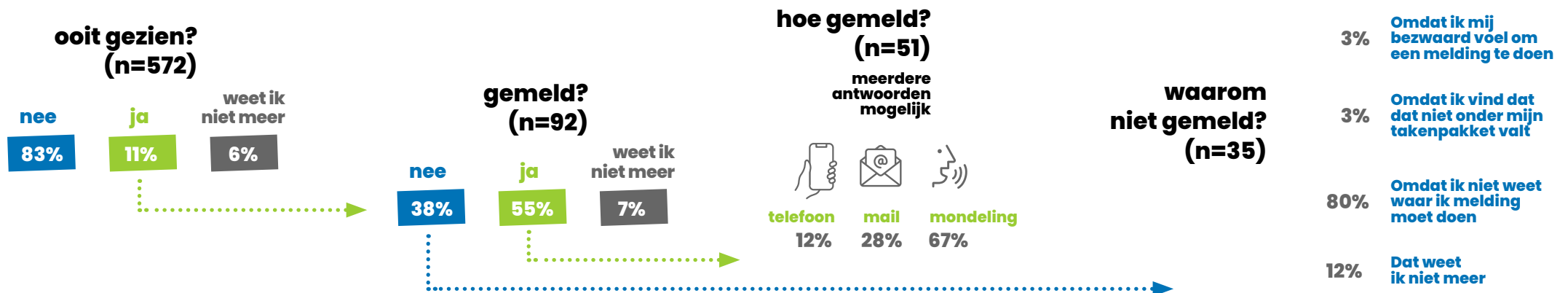




Van de groep overige medewerkers heeft een duidelijke minderheid (11%) ooit tijdens de uitvoering van het werk iets gezien waarvan zij vermoedde dat het met ondermijnende criminaliteit te maken had. Van de respondenten die ooit vermoeden van ondermijnende criminaliteit hebben gehad, heeft iets meer dan de helft (55%) daar ook melding van gemaakt. Dat deden zij naar eigen zeggen vooral mondeling (66%) en in mindere mate via de mail (28%) of telefoon (67%).

Van de respondenten die ooit vermoedens hebben gehad van ondermijnende criminaliteit, zegt 38% deze vermoedens niet te hebben gemeld. Bij het niet melden van dergelijke vermoedens, blijkt de onbekendheid van medewerkers met het gemeentelijke meldproces een rol te spelen. Een duidelijke meerderheid (80%) zegt niet te hebben gemeld, omdat zij niet wisten waar dat moest.

groep overig



3. Ervaringen melden via telefoon, mail of mondeling

Er is gevraagd naar de ervaringen van respondenten met het melden van vermoedens ondermijnende criminaliteit. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen enerzijds de ervaringen met het melden via telefoon, mail of mondeling en anderzijds met het melden via de app. Respondenten die vermoedens van ondermijnende criminaliteit hebben gemeld via telefoon, mail of mondeling is gevraagd hoe zij verschillende aspecten van het meldproces hebben ervaren. Het gaat in totaal om 81 respondenten (30 in de pilot-groep en 51 in de groep overige medewerkers) die deze manieren van melden hebben beoordeeld. In het algemeen beoordelen zij de aspecten van deze meldwijzen als (zeer) goed. Het gebruiksgemak wordt door de meeste respondenten (80%) als (zeer) goed beoordeeld. Voor de andere aspecten geldt dat ongeveer de helft van de respondenten dit als (zeer) goed beoordeeld, terwijl de andere helft een neutrale beoordeling geeft.

Beoordelen aspecten meldproces telefoon, mail of mondeling

Pilot-groep en Groep overig (n=81)



(zeer) slecht

neutraal

(zeer) goed

	(zeer) slecht	neutraal	(zeer) goed
Gebruiksgemak	0%	20%	80%
Doorlooptijd	4%	49%	47%
Waarborging privacy	9%	41%	51%
Kwaliteit van de melding	6%	43%	51%
Terugkoppeling	11%	48%	41%



4. Ervaringen melden via de app 'Meld een vermoeden'

De medewerkers die een melding hebben gedaan via de app 'Meld een vermoeden' zijn gevraagd hoe zij dit hebben ervaren. Het gaat in totaal om acht respondenten, logischerwijs allen uit de pilot-groep, die de aspecten van deze manier van melden hebben beoordeeld. Zij zijn overwegend positief over het melden van de app. Alleen het aspect terugkoppeling wordt minder goed door de respondenten beoordeeld. Voor de andere vier aspecten geldt dat het merendeel van de respondenten deze onderdelen als (zeer) goed beoordeeld en dat geen enkele respondent deze onderdelen als (zeer) slecht heeft ervaren.

Beoordelen meldproces app

Pilot-groep en Groep overig (n=8)



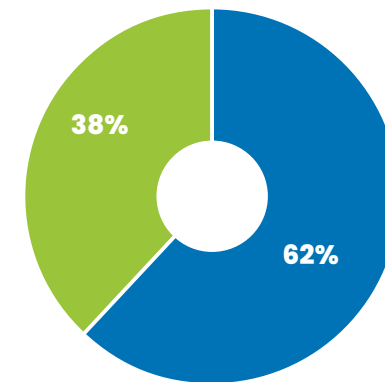
	(zeer) slecht	neutraal	(zeer) goed
Gebruiksgemak	0%	13%	88%
Doorlooptijd	0%	25%	76%
Waarborging privacy	0%	13%	88%
Kwaliteit van de melding	0%	13%	88%
Terugkoppeling	38%	25%	38%

Downloaden van de app

De pilot-groep heeft de mogelijkheid gekregen om de app 'Meld een vermoeden' te downloaden en te gebruiken. Het downloaden van de app heeft bijna twee vijfde (38%) van deze groep gedaan. Redenen om de app wel te downloaden zijn dat de app beter zou werken en meer toegevoegde waarde voor de signalering dan de alternatieven. Ook zijn enkele medewerkers overtuigd geraakt van de toegevoegde waarde van de app na een demo van de app. Van de groep die de app niet heeft gedownload zeggen de meeste dat zij geen vermoedens hebben gehad van ondermijnende criminaliteit en dat zij de app daarom niet nodig hadden. Ook geven zij aan liever op een andere wijze melding te doen. Verder zijn er zorgen over de waarborging van de privacy.

App gedownload, waarom wel/niet? Pilot-groep (n=60)

■ niet
■ wel



App gedownload, waarom wel/niet? Pilot-groep (n=60)



voornaamste redenen,
aantal keren genoemd:

Waarom wel?

App werkt beter dan de alternatieven **6x**

App heeft meer toegevoegde waarde bij signalering **4x**

Overtuigd door demo/training **3x**

Waarom niet?

Niet hoeven te gebruiken (geen vermoedens gehad) **8x**

Doe liever melding op een andere manier **7x**

Zorgen over waarborging privacy **3x**

Te omslachtig **2x**

Geen uitnodiging voor de app ontvangen **2x**

Niet woonachtig in de gemeente Leeuwarden **3x**

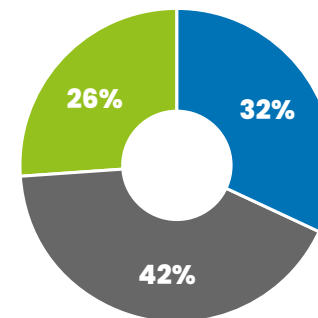
App werkte niet goed bij aanvang pilot **2x**

Toekomstig gebruik van de app

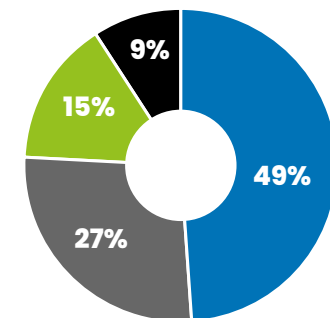
Aan respondenten in beide groepen is ten slotte gevraagd hoe groot zij de kans achten dat zij in de toekomst gebruik zullen gaan maken van de app 'Meld een vermoeden' om vermoedens van ondermijnende criminaliteit te melden. Respondenten in de pilot-groep schatten die kans hoger in dan die in de groep overige medewerkers. De meeste respondenten in de pilot-groep (42%) achten die kans niet groot, maar ook niet klein, terwijl bijna de helft (49%) in de groep overige medewerkers de kans (heel) klein inschat. Respondenten in beide groepen geven aan dat zij liever via bestaande kanalen een melding maken of denken ondermijning niet tegen te komen gedurende de dagelijkse werkzaamheden.

Kans op toekomstig gebruik app

- (heel) klein
- niet groot, maar ook niet heel klein
- (heel) groot
- dat weet ik niet



pilotgroep (n=60)



groep overig (n=542)

5. Toekomstwensen meldproces en -wijzen

In de enquête hebben medewerkers aan kunnen geven welke wensen zij hebben voor wat betreft de toekomst van het melden van vermoedens van ondermijning. Het vaakst wordt de wens uitgesproken dat er betere en/of snellere terugkoppeling komt nadat gemeentemedewerkers een melding hebben gedaan. Daarnaast vinden respondenten dat de anonimiteit en privacy van de melders te allen tijde goed moet blijven gewaarborgd. Ook wordt in de enquête de wens uitgesproken om als gemeente actiever te worden in de aanpak van ondermijning en om meer duidelijkheid te geven over waar en hoe je vermoedens van ondermijnende criminaliteit binnen de gemeente kunt melden. Met betrekking tot de app 'Meld een vermoeden' wordt, naast dezelfde wensen over de waarborging van privacy en een betere en/of snellere terugkoppeling, verder opgemerkt, dat er meer informatie beschikbaar moet komen over de app en het gebruik daarvan.

Welke wensen heb je wat betreft het melden van vermoedens van ondermijning in het algemeen?

- 6x Betere en/of snellere terugkoppeling van de melding
- 5x Waarborging anonimiteit/privacy
- 4x Meer melden/actievare aanpak alle lagen
- 4x Meer duidelijkheid over het gemeentelijke meldproces (Waar en hoe?)
- 3x Betere samenwerking tussen verschillende afdelingen (Meer integrale aanpak)
- 2x Meer informeren over ondermijning d.m.v. training. (Wat is ondermijning en wat zijn de signalen?)
- 1x De applicatie 'Topdesk Selfservice' uitbreiden om daar direct melding te kunnen doen van ondermijning

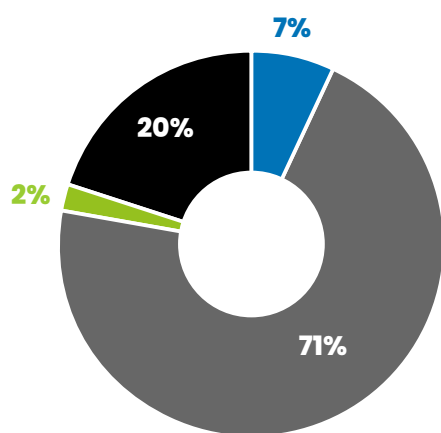
Welke wensen heb je wat betreft het melden van vermoedens van ondermijning via de app?

- 7x Meer info over de app en (intern) onder de aandacht brengen, zodat deze vaker wordt gebruikt
- 3x Waarborging anonimiteit/privacy bij gebruik van de app
- 2x Betere en/of snellere terugkoppeling na een melding via de app

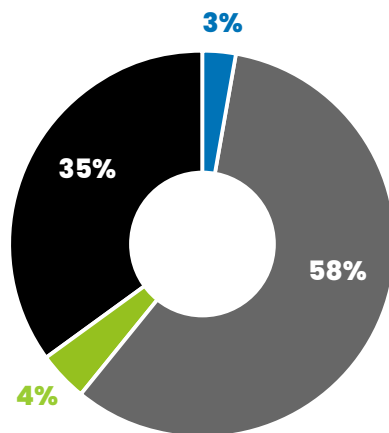
6. Maatschappelijke discussie

Er is in de afgelopen periode een maatschappelijke discussie gevoerd over het nut en de noodzaak van het melden van vermoedens van ondermijning door medewerkers van de gemeente Leeuwarden. Voor beide groepen geldt in het algemeen dat het merendeel van de respondenten de discussie kent (pilot-groep 71% en groep overige medewerkers 58%), maar dat dit geen invloed heeft gehad op hun bereidheid om vermoedens van ondermijnende criminaliteit te melden. Respectievelijke 20% en 35% in de pilot-groep en groep overige medewerkers geeft aan de discussie niet te kennen.

Heeft dit je bereidheid met betrekking tot het melden van vermoedens in het algemeen veranderd en zo ja, in welke mate?

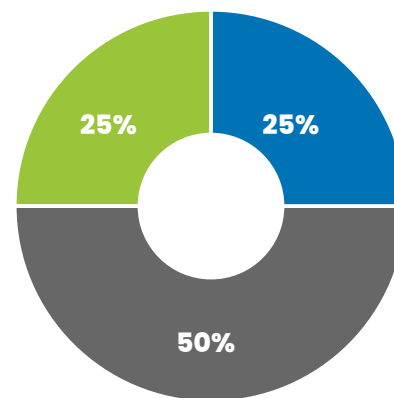


pilotgroep (n=41)

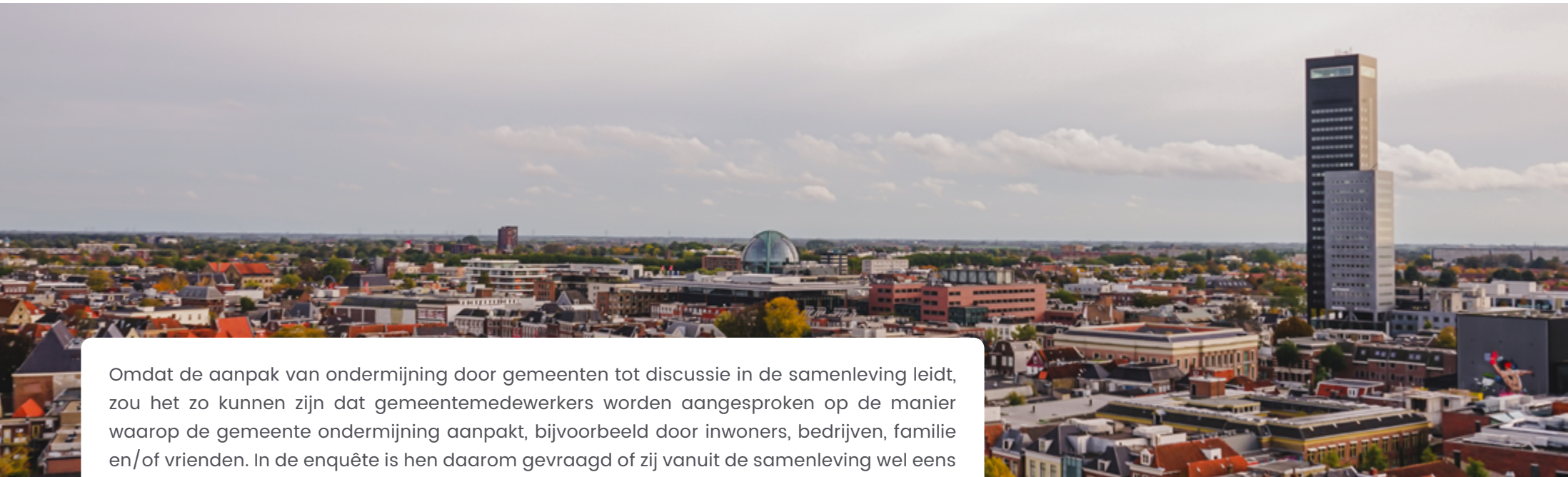


groep overig (n=79)

Heeft dit je bereidheid met betrekking tot het melden van vermoedens via de app veranderd en zo ja, in welke mate?



- ja, ik ben daardoor minder gaan melden
- nee, ik ken de discussie, maar ben evenveel blijven melden
- ja, ik ben daardoor meer gaan melden
- nee, want ik wist niet dat deze discussie speelde



Omdat de aanpak van ondermijning door gemeenten tot discussie in de samenleving leidt, zou het zo kunnen zijn dat gemeentemedewerkers worden aangesproken op de manier waarop de gemeente ondermijning aanpakt, bijvoorbeeld door inwoners, bedrijven, familie en/of vrienden. In de enquête is hen daarom gevraagd of zij vanuit de samenleving wel eens een reactie hierop hebben gekregen.

Respectievelijk 19% en 7% in de pilot-groep en de groep overige medewerkers zegt wel eens te zijn aangesproken op de manier waarop de gemeente ondermijning aanpakt. Zij worden er vooral op aangesproken dat de gemeente niet genoeg zou doen aan de aanpak van ondermijnende criminaliteit of dat zij te laat zou handelen als hier vermoedens van zijn. De meeste, maar niet alle reacties zijn negatief. Zo zijn er ook respondenten die vanuit de samenleving horen dat de gemeente juist zeer adequaat reageert bij vermoedens van ondermijning.

Aangesproken op aanpak ondermijning gemeente?

pilotgroep (n=68)



groep overig (n=533)



■ nee
■ ja

Colofon

Deze factsheet is geschreven door Sjoerd IJdema (Partoer), Ralph Mennes en Robert Pieper (beiden Breuer&Intraval) voor de gemeente Leeuwarden.

Vormgeving:

Jongens van De Jong uit Leeuwarden.

Voor meer informatie:

Neem contact op met Sjoerd IJdema:
sijdema@partoer.nl