

Politie Kennis Net in de praktijk

Opvattingen van stakeholders

Inge Bakker

IPIT – Instituut voor Maatschappelijke Veiligheidsvraagstukken
Universiteit Twente
Enschede

Juli 2004

Hoofdstuk 1	Inleiding	4
1.1	Achtergrond	4
1.2	PKN in het kort	5
1.3	Vraagstelling	6
1.4	Onderzoeksopzet en –methoden.....	7
1.5	Leeswijzer	10
Hoofdstuk 2	Ontsluiting en gebruik van PKN	12
2.1	Ontsluiting van PKN	12
2.2	Toegankelijkheid van PKN	14
2.3	Gebruik van PKN	16
2.4	Koppeling ontsluiting, toegankelijkheid en gebruik	22
Hoofdstuk 3	Beoordeling van nut en meerwaarde van PKN	27
3.1	Hoe ziet men PKN?.....	27
3.2	Meerwaarde	29
3.3	Kan de politie zonder PKN?.....	32
3.4	Beperkingen	33
3.5	De wijze waarop PKN is gepresenteerd.....	33
Hoofdstuk 4	Beoordeling doelstellingen en invloed van PKN	36
4.1	Beoordeling doelstellingen.....	36
4.2	Wenselijkheid frequent gebruik PKN	38
4.3	De invloed op het dagelijkse werk van de politie	39
4.4	Invloed op de professionalisering van de politie.....	40
4.5	Invloed op kennisontwikkeling	42
Hoofdstuk 5	Draagvlak	44
5.1	Draagvlak binnen de politieorganisatie.....	44
5.2	Draagvlak volgens de korpschefs.....	46
5.3	Draagvlak binnen de Politieacademie	47
5.4	Draagvlak bij partnerorganisaties.....	47
Hoofdstuk 6	Randvoorwaarden voor gebruik en implementatie van PKN.....	49
6.1	Technische Randvoorwaarden	49
6.2	Financiële randvoorwaarden	51
6.3	Stimuleren van het gebruik binnen korpsen en instanties	53
Hoofdstuk 7	Gebruik en implementatie van PKN: Mogelijkheden tot verbetering.	55
7.1	Factoren van invloed op ontsluiting en gebruik van PKN	55
7.2	Verbetermogelijkheden landelijk	56
7.3	Verbetermogelijkheden voor korpsen	58
7.4	Verbetermogelijkheden voor PKN en de organisatie.....	59
Hoofdstuk 8	Conclusies en aanbevelingen.....	63
8.1	Beoordeling en meerwaarde.....	63
8.2	Randvoorwaarden en factoren van invloed.....	65
8.3	Draagvlak voor PKN	67
8.4	Verbetermogelijkheden	68
8.5.	Slotbeschouwing	69
Lijst van afkortingen	72
Bijlage I:	Geïnterviewden naar functie	73
Bijlage II:	Vragenlijst Stakeholdersonderzoek.....	74
Bijlage III:	Overzicht aansluitingen externe partners PKN	77

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Het voorliggende onderzoek heeft plaatsgevonden in het kader van een breder onderzoek dat zich richt op het functioneren van de kennis waarde keten¹ als noodzakelijke voorwaarde voor de professionalisering van de politie. In een eerder onderzoek van het IPIT zijn de schakels verzamelen, veredelen en valideren van kennis zoals dit ten behoeve van het Politie Kennis Net (PKN) gebeurt, aan bod gekomen.² Waar in het eerste onderzoek de PKN organisatie en haar werkwijze centraal stonden, staan in dit onderzoek de opvattingen van de zogenaamde 'stakeholders' (de term wordt hierna toegelicht) binnen en buiten de politie over gebruik en implementatie van het Politie Kennis Net centraal.

In het vorige onderzoek werd geconcludeerd dat de plaats van PKN binnen de politie nog onvoldoende helder was gedefinieerd. De toenmalige positie was het resultaat van de (al dan niet toevallige) bereidheid van mensen om inhoudelijke bijdragen te leveren, van de activiteiten binnen de projectorganisatie, de beleidsmatige inspanningen van het LSOP³ en de betrokkenheid van korpsen.⁴ Er werd aangegeven dat het PKN dieper geworteld zou moeten worden binnen de politieorganisatie als geheel en meer in het bijzonder binnen het LSOP. In dit onderzoek wordt gekeken hoe PKN nu twee jaar later geworteld aan het raken is in de Nederlandse politie en hoe het met het draagvlak voor PKN is gesteld.

Het PKN neemt mede door de snelle ontwikkelingen van de afgelopen jaren een vooraanstaande positie in vergelijking tot soortgelijke systemen van andere noodhulpdiensten en handhavingsinstanties in zowel binnen- als buitenland. Deze andere organisaties zijn gemiddeld genomen minder ver ontwikkeld op het terrein van kennisverzameling en -distributie. Dit heeft ertoe geleid dat er sprake is van een steeds bredere behoefte bij externen om gebruik te kunnen maken van reeds bestaande kennis binnen het PKN.⁵ Het is dan ook van belang niet alleen de politieorganisatie, maar ook (toekomstige) partners in dit onderzoek naar opvattingen over PKN te betrekken.

De ontwikkeling van het PKN moet worden geplaatst binnen het gedeeltelijk overlappende kader van kennis en kennismanagement en van het ICT beleid voor de politie als geheel, zoals dat onder meer heeft vorm gekregen binnen de Regieraad ICT Politie. In de opzet van het kennissysteem wordt aangesloten bij een ontwikkeling die binnen de Politieacademie (voorheen het LSOP) centraal staat: de ontwikkeling van de politiekunde. Het politiewerk moet in deze visie uitgroeien tot een echte discipline, een professie. De ontwikkeling van een kennisnet zou een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de inhoud hiervan. De nota over de kennisfunctie van het toenmalige LSOP laat zien dat er in de ontwikkeling van de politiekunde veel relaties

¹ Zie o.a. Weggeman, M. *Kennismanagement, inrichting en besturing van kennisintensieve organisaties*. Schiedam: Scriptum 1997.

² I. Bakker & K. van der Vijver: *Politiekennis in ontwikkeling*. Zeist: Kerckebosch, 2003.

³ Intussen is de naam van het LSOP gewijzigd in de Politieacademie.

⁴ I. Bakker & K. van der Vijver. *Politiekennis in ontwikkeling*. Zeist: Kerckebosch, 2003, p.122.

⁵ Idem, p.121.

liggen met het kennismanagement.⁶ De ontwikkeling van de kennisfunctie wordt gezien als één van de vakgebieden van de Politieacademie. Alvorens in te gaan op de vraagstelling en opzet van het onderzoek, wordt in de volgende paragraaf kort het Politie Kennis Net toegelicht.

1.2 PKN in het kort

In januari 2000 werd binnen het LSOP het Politie Kennis Net opgericht. De missie was hierbij: *'Het leveren van een bijdrage aan de professionalisering van de politie door het ontwikkelen van on-line kennisdiensten en het stimuleren van het gebruik ervan op individueel en organisatieniveau'*.⁷ Het PKN dient een aantal belangen. Het beoogt op de volgende terreinen tot verbeteringen te komen:

- De beschikbaarheid en toegankelijkheid van expertise te vergroten;
- De mogelijkheden voor kennisontwikkeling te vergroten;
- De mogelijkheden tot uitwisseling van expertise tussen korpsen te bevorderen;
- De kwaliteit van politiewerk door beschikbaarheid van standaards voor bedrijfs- en werkprocessen te vergroten;
- De mogelijkheden voor politiemensen om samen te werken te bevorderen;
- De efficiency, effectiviteit en kwaliteit van het politieonderwijs te vergroten.⁸

Met het Politie Kennis Net wordt voorzien in een landelijke kennisdatabank waarin informatie wordt opgeslagen die relevant is voor de politiepraktijk, zowel voor politiemensen in uitvoerende dienst, als voor staf- en beleidsmedewerkers. De kennis wordt op eenduidige wijze geordend en door expertgroepen gevalideerd. Bij de PKN organisatie zijn kennismakelaars aangesteld die tot taak hebben kennis te verzamelen en het proces van kennisontwikkeling op de diverse vakgebieden te bewaken en te stimuleren.

Naast deze kennisdatabank biedt PKN open en besloten discussiefaciliteiten, waarop kennis kan worden uitgewisseld. De open forums kennen een indeling naar vakgebied en zijn voor alle politieambtenaren vrij toegankelijk. De besloten forums zijn ingericht als kennisplatforms waar specialisten in een bepaald vakgebied elkaar kunnen raadplegen. Toegang wordt geregeld door een moderator. De forums kunnen op aanvraag worden aangemaakt.

PKN levert op contractbasis ook landelijke toegang tot externe open bronnen. Het gaat om standaard naslagwerken als wet- en woordenboeken en om telefoongidsen en reis- & routeplanners.

PKN is te bereiken via het Politie Intranet (PIN). De kennisbank, de discussiefaciliteiten en externe bronnen zijn samen met andere verwijzingen ook te vinden op de Politie Startpagina die de organisatie onderhoudt. Naast bovengenoemde functionaliteiten verzorgt de organisatie het beheer en onderhoud van enkele nationale en internationale kennissystemen (o.a. Infopol en het Europese Politie Kennisnet, EPKN). Tenslotte worden op beperkte schaal consultancy activiteiten op het gebied van kennismanagement uitgevoerd.

De beleids- en beheersmatige verantwoordelijkheid voor PKN berust bij het College van Bestuur van de Politieacademie. Vakinhoudelijk wordt daarnaast invloed

⁶ De kennisfunctie van het LSOP, Politie Onderwijs- en Kenniscentrum, december 2001.

⁷ Ondernemingsplan PKN, 2000.

⁸ Ondernemingsplan PKN, 2000.

uitgeoefend door een Programmaraad⁹ en een gebruikersplatform waarin naast de expertisecentra de regiokorpsen zijn vertegenwoordigd. PKN wordt grotendeels gefinancierd uit gelden van de Politieacademie en uit gelden van het budget voor bovenregionale voorzieningen van de Raad van Hoofdcommissarissen.

1.3 Vraagstelling

Met dit onderzoek wordt beoogd inzicht te krijgen in de opvattingen van de stakeholders over PKN en in hun (beleidsmatige) houding ten aanzien van de betekenis en rol van PKN in de politieorganisatie. Ook is gekeken naar de opvattingen van de stakeholders over de wijze waarop PKN wordt gerealiseerd. Daarnaast dient het onderzoek inzicht te verschaffen in de randvoorwaarden en condities voor het implementatieproces van het kennisnet binnen de Nederlandse politie. Onder stakeholders verstaan we hier de voor de politiewereld relevante belanghebbenden in PKN. Er zijn meerdere partijen wier acceptatie en steun van groot belang zijn voor de verdere ontwikkeling van PKN. Het gaat hier niet om de eigenlijke gebruikers van PKN (die in een later onderzoek uitgebreid aan bod zullen komen), maar vooral om de mensen die gebruik van PKN (zouden) kunnen faciliteren, die invloed hierop kunnen uitoefenen. Het gaat hier om leidinggevendenden binnen de regionale politie en de politie-instituten en om vertegenwoordigers van de ministeries van Justitie en Binnenlandse Zaken en van partnerorganisaties van de politie.

Bij randvoorwaarden van gebruik van PKN moet ook worden gedacht aan de voorliggende schakel in de kennis waarde keten, namelijk de verspreiding van de informatie. Om kennis in de praktijk te kunnen toepassen, dient de kennis de politiefunctionaris wel te hebben bereikt. Ook hierbij is de (beleidsmatige) opstelling van stakeholders ten aanzien van PKN en de invulling van randvoorwaarden van groot belang. Aan bepaalde randvoorwaarden moet worden voldaan om gebruik te kunnen optimaliseren. Alvorens in te gaan op de houding van de stakeholders ten aanzien van PKN en de randvoorwaarden van gebruik, is in een voorfase nagegaan hoe het bij de Nederlandse politie feitelijk is gesteld met de ontsluiting van PKN en de toegankelijkheid van PKN binnen de korpsen. Tevens is een beeld verkregen van het feitelijk gebruik van PKN en van een eventuele samenhang met de verspreiding van PKN.

De onderzoeksvragen zijn als volgt geformuleerd:

- Hoe beoordelen de stakeholders de volgende aspecten van PKN: Gebruik, toepasbaarheid, wijze van implementeren, realiseerbaarheid?
- Hoe stellen zij zich op ten aanzien van ontsluiting, toegankelijkheid en gebruik en verdere implementatie van PKN?
- Heeft PKN momenteel meerwaarde voor de politiepraktijk? Indien ja, waaruit bestaat deze dan?
- Op welke wijze dragen de stakeholders bij aan gebruik en implementatie van PKN?

⁹ In de Programmaraad hebben vijf (voormalig) leidinggevendenden van regiokorpsen zitting, twee hoogleraren informatica & kennismanagement, twee leidinggevendenden van onderzoeks- en adviesbureaus en de directeur van PKN.

- Welke factoren, zowel bevorderend als belemmerend, spelen een rol bij de verspreiding en toegankelijkheid van PKN?
- Welke factoren, zowel bevorderend als belemmerend, spelen een rol bij de raadpleging en toepassing van PKN?
- Wat zijn de randvoorwaarden en condities waaronder (gebruik) van PKN verder kan worden geïmplementeerd?

Onder Politie Kennis Net wordt in het onderzoek niet alleen de kennisdatabank, maar ook de discussiefaciliteiten (voorheen Politie Discussie Net) die de organisatie levert, verstaan.

1.4 Onderzoeksopzet en –methoden

Het onderzoek kan worden opgedeeld in een voor- en een hoofdfase. In de voorfase staan ontsluiting, toegankelijkheid en gebruik van PKN centraal, in de hoofdfase de opvattingen van de stakeholders. Per fase wordt hieronder uiteengezet welke onderzoeksmethoden zijn gehanteerd.

Voorfase

Ontsluiting en toegankelijkheid

Allereerst is nagegaan hoe het bij de Nederlandse politie gesteld is met de ontsluiting van PKN. Daarbij is gekeken naar de aansluiting van de korpsen en andere instanties op de PKN-databank en de afname door de korpsen van de zogenaamde ‘externe bronnen’ en andere diensten. Er is niet alleen gekeken naar de ontsluiting van PKN binnen de politie, maar ook naar de wijze waarop de politieregio’s en -diensten toegang bieden tot zowel de startpagina als de kennisdatabank van PKN. Om de toegankelijkheid van PKN vanuit de regio’s te kunnen bepalen, zijn de intranetsites van de regionale korpsen bestudeerd.

De regionale korpsnetten zijn gescoord op diverse aspecten van toegankelijkheid. Zo is gekeken naar verwijzingen naar (onderdelen van) PKN, de kennisdatabank, de startpagina en/of het Politie Discussie Net, hun respectieve vindplaats, het aantal stappen (of ‘clicks’) dat nodig is om van de beginpagina in de desbetreffende onderdelen te geraken, de herkenbaarheid en overzichtelijkheid en de tijd benodigd om de kennisbank te openen. Daarbij zijn ook factoren die betrekking hebben op de regio’s zelf, zoals hoeveelheid beschikbare informatie (i.e. de omvang van de eigen kennisbank) en de toegankelijkheid van het intranet voor politiefunctionarissen in de verschillende regio’s in acht genomen.

Het bestuderen van de intranetsites van de regionale korpsen heeft grotendeels op de PKN-locatie plaatsgevonden. Van hieruit heeft men, op vier uitzonderingen na, toegang tot de regionale korpsnetten. De informatie over de netten van de vier politieregio’s die (vooralsnog) niet voor de andere korpsen toegankelijk zijn, is aan de hand van dezelfde scorelijst verzameld in telefonische interviews.¹⁰ Deze interviews, die ongeveer twintig minuten duurden, zijn gehouden met medewerkers die gezien hun functie met het regionale intranet te maken hebben. Het betrof medewerkers van een Kenniscentrum en een afdeling Informatisering en Automatisering en in twee

¹⁰ Het gaat om de regio’s Amsterdam-Amstelland, Gooi en Vechtstreek, Rotterdam-Rijnmond en Zeeland.

regio's medewerkers van communicatieafdelingen. Ten tijde van de interviews konden ze op hun regionale intranetsite. Daarnaast zijn de externe bronnen die PKN aan politiekorpsen en -diensten verkoopt en consultancy activiteiten geïnventariseerd.

Analyse gebruiksregistratie PKN

Van PKN worden met behulp van Sitestat gebruiksgegevens geregistreerd. Het gaat niet alleen om bezoeken, bezoekers en geografie, maar ook om gebruikte navigatieroutes en gemiddelde bezoektijden. Door de wijze waarop gegevens worden verzameld binnen PKN en door de beperkte registratie van IP-adressen bij de politie is het niet mogelijk om het gebruik van PKN tot in detail in beeld te krijgen. Zo kunnen doordat binnen PKN registratie geschiedt op basis van navigatieroute slechts in beperkte mate dwarsverbanden worden gelegd. Bij de registratie van gebruik van specifieke informatie (per domein) kan bijvoorbeeld niet ook naar politiekorps worden gedifferentieerd. Ten behoeve van het onderzoek is getracht een beeld te krijgen van het globale gebruik van PKN, zowel van de kennisdatabank als van de Politie Startpagina. In verband met invoering van een nieuw registratiesysteem per 1 september 2003 waarin nog niet alle benodigde variabelen zijn verwerkt, is besloten gegevens uit het vorige systeem te gebruiken. Er zijn gegevens verzameld over het eerste halfjaar van 2003, de periode van 1 januari tot 30 juni 2003.

Verspreiding gerelateerd aan raadpleging

Vervolgens zijn de gegevens over ontsluiting en toegankelijkheid gekoppeld aan de gebruiksgegevens. Er is nagegaan in hoeverre er verbanden bestaan tussen de mate en wijze van ontsluiting (toegankelijkheid) en de mate waarin PKN wordt geraadpleegd. Ook externe factoren zijn hierbij in beschouwing genomen.

Hoofdfase

In de hoofdfase is gebruik gemaakt van kwalitatieve onderzoeksmethoden. Aanvankelijk is er een onderscheid gemaakt tussen een ronde interviews met mensen die zich binnen de korpsen bezighouden met kennis- en informatiemanagement en een ronde met de stakeholders. De interviews met de eerste groep dienden inzicht te verschaffen in de factoren die ontsluiting en gebruik van PKN bevorderen dan wel belemmeren, en hoe het met de randvoorwaarden van PKN feitelijk is gesteld. Bij de tweede groep, de stakeholders, stonden de algemene opvattingen over PKN, het draagvlak voor PKN en het faciliteren in de randvoorwaardelijke sfeer centraal. Daar de mensen die tot de eerstgenoemde groep worden gerekend echter grotendeels ook tot de stakeholders behoren en andersom de opvattingen van de stakeholders op het gebied van kennis- en informatiemanagement ook van belang werden geacht, zijn voor een groot gedeelte dezelfde vragen aan beide groepen voorgelegd. De selectie van respondenten is echter wel in twee ronden geschied. Hieronder wordt dan ook dit onderscheid aangehouden. Gezien de bovengenoemde overlap is bij de analyse en rapportage van de resultaten het onderscheid niet meer gemaakt.

Eerste ronde

Ten behoeve van de eerste ronde zijn zes regionale politiekorpsen geselecteerd. Het voornaamste criterium was hierbij het relatieve gebruik van PKN binnen de korpsen.¹¹ De twee korpsen die relatief het meest gebruik maken en de twee die het minst gebruik maken van PKN zijn geselecteerd, evenals twee korpsen die gemiddeld scoren ten opzichte van de overige korpsen. Binnen deze korpsen is gezocht naar geschikte vertegenwoordigers waarbij is getracht enige spreiding naar functie te krijgen. Leidinggevend op het gebied van informatie- en kennismanagement, maar ook regionale (web)coördinatoren en districtschefs zijn benaderd. Alle betrokkenen waren bereid mee te werken aan het onderzoek. In totaal zijn acht mensen geïnterviewd. In bijlage 1 zijn de respondenten naar functie weergegeven.

Tweede ronde

Op basis van informatievergaring bij PKN en overleg met de opdrachtgever zijn stakeholders geselecteerd binnen de regionale politie, de politie-instituten de ministeries van Justitie en Binnenlandse Zaken en ten slotte binnen partnerorganisaties van de politie. Hieronder wordt deze selectie nader toegelicht.

Politieregio's

Binnen de politieorganisatie zijn de korpschefs stakeholders met veel invloed. Zij dienden in dit onderzoek ruimschoots aan het woord te komen. Om deze groep zo breed mogelijk vertegenwoordigd te laten zijn in het onderzoek is er gekozen om vijf korpschefs te benaderen voor een uitgebreid mondeling interview en de overige eenentwintig korpschefs schriftelijk een aantal vragen te stellen.

Bij de selectie van korpschefs voor de mondelinge interviews is in de eerste plaats gekeken naar de verdeling van portefeuilles en deelname aan boards binnen de Raad voor de Hoofdcommissarissen. De boards die in het kader van dit onderzoek het meest relevant worden geacht, zijn ICT, bedrijfsvoering en communicatie. Omdat korpschefs van zowel grote, middelgrote als kleine korpsen vertegenwoordigd zouden zijn, is in de tweede plaats gekeken naar korpsgrootte. Aanvankelijk zijn vijf korpschefs aangeschreven. Omdat één korpschef geen medewerking wilde verlenen, is nog een zesde korpschef aangeschreven.

De 21 korpschefs die niet uitgebreid mondeling zijn geïnterviewd, kregen een korte vragenlijst met zes open vragen toegezonden. De vragen kwamen overeen met de vragen die in de mondelinge interviews werden gesteld. Veertien korpschefs hebben (deels na herinnering) de vragenlijst ingevuld geretourneerd. Zodoende heeft uiteindelijk bijna driekwart van de korpschefs (19 van de 26) meegewerkt aan dit onderzoek.

Omdat gebruik van PKN op de werkvloer zeker niet alleen door de korpsleiding kan worden bevorderd, maar juist ook door mensen met centrale posities binnen de korpsen zoals districtschefs, regionale coördinatoren, hoofden van afdelingen die verantwoordelijk zijn voor informatievoorziening of Central Information Officers (CIO's), zijn dergelijke functies ook in het onderzoek vertegenwoordigd. In dit kader zijn acht mensen geïnterviewd (zie de eerste ronde hierboven). De acceptatie van PKN en de mogelijkheden ter bevordering van gebruik, konden zo vanuit verschillende invalshoeken worden bekeken.

¹¹ Met 'relatief gebruik' wordt hier bedoeld op het gebruik van PKN per korps in verhouding tot de korpsgrootte.

In het onderzoek waren uiteindelijk tien politieregio's vertegenwoordigd.¹² Als we de korpsen waarvan enkel de korpschef schriftelijk heeft gereageerd meerekenen, gaat het om twintig korpsen.

Politie-instituten

Een andere belangrijke partij vormen de politie-instituten die voor een deel ook zorg dragen voor vulling van het Politie Kennis Net. Zij zouden een sleutelrol kunnen spelen bij het bevorderen van gebruik van PKN binnen de politieorganisatie. Van een drietal belanghebbende landelijke (onderwijs)instituten en diensten binnen de politieorganisatie zijn één of meerdere vertegenwoordigers op leidinggevend niveau geïnterviewd. De instanties zijn in overleg met de opdrachtgever geselecteerd op basis van hun belang en betrokkenheid bij de opzet en invulling van het Politie Kennis Net. Het gaat in totaal om drie instanties: ABRI, CIP en de Politieacademie. Binnen de laatste instantie is gesproken met drie vertegenwoordigers.

Ministeries

Van de Ministeries van Binnenlandse Zaken en Justitie zijn twee vertegenwoordigers die PKN in hun portefeuille hebben van respectievelijk de directie Politie en de directie Rechtshandhaving geïnterviewd.

Partnerorganisaties

In dit onderzoek dienden partners van de politie tevens aan bod te komen. Criteria voor selectie waren hierbij (toekomstig) belang bij PKN en contact met de organisatie. In overleg met de opdrachtgever zijn vertegenwoordigers geïnterviewd van de volgende vier instanties: het Openbaar Ministerie, de Sociale Inlichtingen en Opsporingsdienst (SIOD), de Koninklijke Marechaussee (KMAR) en het Kennisinstituut voor Brandweer en Rampenbestrijding (Nibra).

Voor het onderzoek zijn in totaal 28 interviews afgenomen. In bijlage 1 wordt een overzicht gegeven van de geïnterviewden naar functie. De interviews vonden plaats aan de hand van een gestructureerde leidraad (zie bijlage 2). De interviews duurden in het algemeen ruim een uur. Het veldwerk voor dit onderzoek werd verricht in de eerste drie maanden van 2004.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ontsluiting, de toegankelijkheid en het feitelijke gebruik van PKN. In de laatste paragraaf wordt een verbinding gelegd tussen deze thema's. In het derde hoofdstuk van dit rapport staat de algemene beoordeling van PKN door de stakeholders centraal. Hierbij komt ook de meerwaarde van PKN aan bod. In het hierop volgende hoofdstuk worden de opvattingen over de doelstellingen en de invloed van PKN beschreven. Nadat in hoofdstuk 5 wordt ingegaan op het draagvlak voor PKN, wordt in hoofdstuk 6 stilgestaan bij de randvoorwaarden voor gebruik en implementatie van PKN. In hoofdstuk 7 worden mogelijkheden ter verbetering van draagvlak, gebruik en implementatie van PKN beschreven. In het laatste hoofdstuk volgen conclusies en een slotbeschouwing.

¹² Het gaat om de volgende regio's: Groningen, Twente, Gelderland-Midden, Gelderland-Zuid, Utrecht, Zaanstreek-Waterland, Kennemerland, Amsterdam-Amstelland, Gooi & Vechtstreek en Rotterdam-Rijnmond.

Indien relevant wordt er in het rapport een onderscheid gemaakt naar de afkomst van de stakeholder(s). In de rapportage worden de termen ‘stakeholder’ en ‘geïnterviewde’ overigens door elkaar gebruikt. Hieronder worden ook de korpschefs verstaan die schriftelijke een bijdrage leverden aan het onderzoek. Achterin het rapport is een afkortingenlijst opgenomen.

Hoofdstuk 2 Ontsluiting en gebruik van PKN

Aan gebruiken en evalueren gaat in de kennis waarde keten het verspreiden van informatie vooraf.¹³ Bij de randvoorwaarden van gebruik van PKN moet ook worden gedacht aan deze voorliggende schakel in de keten. Om kennis uiteindelijk in de praktijk te kunnen toepassen, dient de kennis de politiefunctionaris wel bereikt te hebben. Alvorens in te gaan op de houding van de stakeholders ten aanzien van PKN en de randvoorwaarden van gebruik, wordt dan ook eerst nagegaan hoe het bij de Nederlandse politie feitelijk is gesteld met de ontsluiting van PKN. Daarnaast wordt gekeken naar de wijze waarop men vanuit de korpsen toegang heeft, naar de toegankelijkheid van PKN. Vervolgens zal het gebruik van PKN globaal in kaart worden gebracht om na te kunnen gaan of er een samenhang is tussen de ontsluiting en toegankelijkheid en het feitelijk gebruik van PKN. In de laatste paragraaf wordt nader ingegaan op eventuele samenhang hiertussen.

2.1 Ontsluiting van PKN

Er zijn verschillende manieren om toegang te krijgen tot PKN. Ten eerste is dat via de standaardverbinding van politiekorpsen en politie-instanties met het Politie Intranet (PIN), die door een kabel naar het ITO¹⁴ tot stand wordt gebracht. Alle politiekorpsen en landelijke politie-instanties hebben een dergelijke aansluiting en hebben daarmee toegang tot PKN.

Ten tweede zijn er organisaties die conform de Podacsregeling¹⁵ met toestemming van registerhouder PKN via een verbinding met ITO toegang kunnen krijgen tot het Politie Kennis Net. De instanties kunnen, indien aan de beveiligingsvoorwaarden van het politienetwerk wordt voldaan, geheel of gedeeltelijke ontsloten worden.

Ten derde kunnen via een inbelvoorziening (individuele) opsporingsambtenaren via internet toegang krijgen tot PKN. Hiervoor moet een door een korpschef ondertekende aanvraag worden ingediend bij registerhouder PKN. Van deze zogenaamde inbelvoorziening maken momenteel ongeveer twintig mensen gebruik. Het betreft onder meer een aantal opsporingsambtenaren op de Nederlandse Antillen.

Net als de PKN organisatie moeten de korpsen zelf hun bandbreedte voor toegang tot Politie Intranet inkopen bij het ITO. De korpsen bepalen zelf de bandbreedte die wordt gebruikt voor deze verbinding. De bandbreedte die de snelheid van doorgifte van informatie van PKN (mede) bepaalt, wordt enerzijds bepaald door de verbinding die PKN met ITO heeft, anderzijds door de verbinding van de regio's met ITO en de wijze waarop de regionale netwerken verder zijn vormgegeven. Dit laatste varieert per korps; in sommige korpsen ligt er enkel een kabelverbinding naar het hoofdbureau en worden de verbindingen naar de andere bureaus met modems tot stand gebracht. In andere korpsen is de kabel doorgetrokken naar de bureaus et cetera. De bandbreedte en snelheid van doorgifte kunnen hiermee ook binnen het regionale netwerk verschillen.

¹³ Weggeman, M. *Kennismanagement, inrichting en besturing van kennisintensieve organisaties* Schiedam: Scriptum, 1997.

¹⁴ ITO is de landelijk instantie onder het Ministerie van BZK die ICT-diensten levert aan Openbare Orde en Veiligheid-diensten en Justitie.

¹⁵ Podacs staat voor 'Politiedatacommunicatiesysteem'.

De mogelijkheden van (de informatie op) het Politie Kennis Net worden afgestemd op de infrastructuur die binnen de korpsen en de gehele politiebranche aanwezig is. De netwerkbeheerders van PKN monitoren tweewekelijks de bandbreedte van de eigen verbinding met het ITO. Hierbij wordt gekeken naar het gebruik van de verbinding. Indien het maximale gebruik de maximale bandbreedte nadert, kan dit leiden tot vertraging in doorgifte. De bandbreedte dient dan te worden opgehoogd. De bandbreedte is in de afgelopen jaren met het oog op toegenomen gebruik opgehoogd van 1 naar 1,5 naar 2 megabyte per seconde. Inmiddels is de procedure gestart om de bandbreedte weer verder uit te breiden.

Behalve zorgen voor voldoende bandbreedte, probeert de PKN organisatie traagheid in doorgifte te voorkomen door maxima te voeren in grootte van pagina's en afbeeldingen en in resolutie op het Politie Kennis Net.¹⁶ Multimediale toepassingen als videostreaming worden niet gebruikt omdat de computervoorzieningen en de bandbreedte binnen de regio's hier niet voldoende voor zijn. Op het moment dat de bandbreedte in het land op een hoger vlak is getild en computersystemen zijn vernieuwd, zou voor PKN meer gebruik kunnen worden gemaakt van multimediale mogelijkheden.

De politiekorpsen en -instanties hebben alle toegang tot PKN. De korpsen hebben zelf kunnen bepalen op welk moment ze toegang boden tot PIN, en daarmee tot PKN.

Eind 2001 hadden alle regionale korpsen toegang tot PKN. De mate waarin aanvankelijk toegang werd geboden tot PKN kon echter nog sterk verschillen, binnen sommige korpsen was er aanvankelijk slechts één of maar enkele PC's waarop PKN kon worden geraadpleegd. In het kader van dit onderzoek is het niet mogelijk geweest vast te stellen hoe het momenteel is gesteld met de mate van ontsluiting binnen alle korpsen. Bij de korpsen die in het onderzoek zijn vertegenwoordigd, is de mate van ontsluiting intussen zo goed als korpsbreed. Er zijn voldoende PC's beschikbaar om PKN op te raadplegen.

Vrijwel alle korpsen hebben, naast toegang tot de kennisdatabank ook een abonnement op verschillende externe bronnen die PKN aanbiedt.¹⁷ De openstelling van externe bronnen is geleidelijker verlopen dan de openstelling tot de kennisbank.

Ontsluiting buiten de politie

Behalve de bovengenoemde politiekorpsen en politieorganisaties hebben sinds kort ook partners van de politie toegang tot PKN. Intussen zijn elf partners geheel of gedeeltelijk aangesloten op PKN. De ontsluiting van deze partijen is voor het grootste gedeelte in de tweede helft van 2003 en het begin van 2004 gerealiseerd. Zo hebben de ministeries van Justitie en BZK sinds kort op proef toegang tot PKN. Dit zal binnenkort worden omgezet in een vaste aansluiting. Binnen het Openbaar Ministerie zijn meerdere afdelingen c.q. vestigingen ontsloten. Zo heeft binnen het Landelijk Parket het Landelijk Expertisecentrum Opsporing (Lexpo) toegang tot PKN en is het gehele Parket Amsterdam ontsloten. Onderhandelingen zijn gaande om in navolging hiervan alle Parketten toegang te bieden.

De Koninklijke Marechaussee zal in de loop van 2004 toegang krijgen tot PKN. Niet alle medewerkers zullen overigens (volledige) toegang krijgen. Als eerste van de vier

¹⁶ Zo mag een download maximaal 1MB zijn en mogen afbeeldingen niet groter zijn dan 420 KB.

¹⁷ De producten of externe bronnen die PKN aanbiedt zijn: telefoonfoongids, Politiealmanak, Stapel & de Koning, Wetgeving Politierecht, Routeplanner Benelux, Travelmanager Europa met extra modules, NS-reisplanner, Milieuwetgeving RDMG, Vreemdelingenwetgeving en woordenboeken.

Bijzondere Opsporingsdiensten zal de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD) het komende jaar toegang krijgen tot PKN. Het Kennis- en opleidingsinstituut van de Nederlandse Brandweer (Nibra) heeft sinds vorig jaar toegang tot PKN. Het is de bedoeling dat ook de brandweerkorpsen in het land toegang krijgen tot PKN. Wanneer en op welke wijze dit mogelijk wordt, is nog niet duidelijk. De strenge beveiligingseisen die de politie aan haar intranet stelt, zijn hier mede debet aan. Een aantal instanties heeft tenslotte een aanvraag ingediend om toegang tot PKN te krijgen. Het gaat onder meer om het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij, de Douane en de FIOD. De aanvragen zijn in behandeling bij ITO. In bijlage 3 wordt een volledig overzicht gegeven van de partners die toegang hebben of op korte termijn toegang krijgen tot PKN.

2.2 De toegankelijkheid van PKN

De eenvoudigste manier waarop politiemensen PKN kunnen bereiken, is via een verwijzing naar PKN op het eigen korpsnet. Dit is echter niet de enige manier; de PKN-site of pagina's eronder kunnen als 'favoriet' worden bewaard, waardoor mensen direct kunnen doorklikken naar de site of naar een bepaalde pagina binnen de kennisbank. De intranetadressen van PKN kunnen worden ingetikt en PKN kan via (een verwijzing op) PIN worden bereikt. In deze paragraaf wordt ingegaan op de wijze waarop de 26 politiekorpsen op het eigen korpsnet PKN presenteren.¹⁸ Het gaat hierbij zowel om de kennisdatabank (hieronder aangeduid als PKN), als om de landelijke Politie Startpagina (hieronder aangeduid als startpagina). Bij enkele grotere korpsen is het korpsnet de eerste pagina die men te zien krijgt als men inlogt op een computer. Bij de meeste korpsen is dit echter niet het geval.

Op 24 van de 26 intranetsites is de kennisdatabank van PKN te vinden. Op de intranetsite van één regionaal korps en op de site van de Korps Landelijke Politie Diensten ontbreekt elke vorm van verwijzing naar PKN. In het desbetreffende regionale korps is de databank overigens wel indirect via de Landelijke startpagina en via PIN toegankelijk.¹⁹ In negen regio's is PKN direct op de openingspagina van de regionale site te vinden.²⁰ Met één click op de muis belandt men dus vanaf deze regionale intranetsites in PKN. In elf regio's is PKN in twee stappen te openen en in vier regio's in drie stappen.²¹ In tabel 2.1 wordt een overzicht gegeven.

¹⁸ Het gaat hier om de 25 regionale korpsen en het Korps Landelijke Politiediensten.

¹⁹ In negentien korpsen wordt PKN aangeboden met de 'traditionele' verkenner-navigatie. Vijf regio's verwijzen naar PKN met de startpagina-navigatie.

²⁰ Bij één van deze sites moet je voordat je op de 'openingspagina' belandt overigens eerst door een scherm waarop de bezoeker welkom wordt geheten. Dit scherm wordt hier niet meegerekend.

²¹ Bij deze laatste vier is ook één site waar voor de openingspagina eerst een welkomspagina verschijnt. Deze pagina is hier niet meegerekend.

Tabel 2.1 Overzicht bereikbaarheid PKN en Startpagina op korpsnetten

PKN		Startpagina	
Te bereiken in	Aantal korpsen	Te bereiken in	Aantal korpsen
1 stap	9	1 stap	6
2 stappen	11	2 stappen	10
3 stappen	4	3 stappen	6
	Totaal: 24		Totaal: 22

De databank van PKN is niet altijd onder dezelfde benaming of onder het zelfde symbool te vinden. Ook de eventuele rubriek waaronder PKN te vinden is, verschilt nog al eens per regio. Soms is de plaats waar PKN te vinden is ronduit onlogisch. Vaak is PKN overigens onder meerdere rubrieken te vinden.

In enkele regio's wordt het algemene politie-icoontje gebruikt om naar PKN te verwijzen. Vaak is PKN te vinden in de rubriek 'Naslag' of 'Naslagwerken' of onder een kennisgerelateerde naam als 'Kennis' of 'Kennisbank' of 'Kenniscentrum'. Op andere sites staat PKN in de categorie 'externe sites' of 'Buiten'. Op sommige korpsnetten is PKN te vinden onder rubrieken als 'wetenswaardig' of 'handig', 'service' of 'snel naar'. In een aantal regio's valt PKN weer in een neutrale categorie als 'links' of 'verbindingen', 'diverse links', 'extra links', 'Actueel', 'korpsen & Partners', 'regio/links'. Bij een enkel korps wordt hierbij aangegeven dat het om belangrijke verwijzingen gaat: PKN is hier ingedeeld onder 'Belangrijke links'. Op meer dan de helft van de regionale korpsnetten wordt ook op andere plaatsen dan de meest directe link naar PKN of delen van PKN verwezen. Op enkele sites betreft dit verwijzingen naar de domeinstartpagina of naar losse onderdelen op PKN. Voor veel van deze regio's geldt dat er naar specifieke onderwerpen in de databank zoals onderwerpen gerelateerd aan jeugdtaak of personeel wordt verwezen.

Startpagina

Op tweeëntwintig van de korpsnetten is een verwijzing naar de landelijke Politie Startpagina van PKN te vinden. Op drie regionale netten en op het net van het KLPD is dit niet het geval. Op zes van de regionale intranetsites is de startpagina direct op de openingspagina herkenbaar en zodoende in één stap te bereiken. Op tien korpsnetten is dit in twee stappen, en op de overige zes in drie stappen (zie tabel 2.1).²²

Voor de vindplaats van de startpagina geldt hetzelfde als voor de kennisbank; de plaats waarop de verwijzing wordt gevonden verschilt per regio. In een aantal gevallen is de verwijzing naar de startpagina onder hetzelfde kopje of in dezelfde rubriek te vinden als PKN.

Uit het voorgaande kan worden geconcludeerd dat met uitzondering van de korpsen die op hun intranetsite geen verwijzing hebben naar PKN, de toegankelijkheid van PKN vanaf de korpsnetten redelijk tot goed te noemen is. Bijna alle korpsen hebben een verwijzing naar PKN op hun site. Er zijn echter nog wel verschillen die de toegankelijkheid beïnvloeden. Op een groot aantal sites is PKN herkenbaar op de openingspagina. Mensen kunnen in deze regio's zonder veel moeite PKN bezoeken. In andere regio's moet men meer moeite doen om via het korpsnet PKN te vinden. De

²² Bij deze laatste zes is één site waar voor de openingspagina eerst een welkomspagina zit. Deze pagina is hier niet meegerekend.

kennisbank en startpagina zijn niet altijd op de meest logische plaats te vinden. Dit kan maken dat voor een eerste bezoek het nodige zoekwerk is vereist. Van toevallig langskomen zal in dergelijke gevallen minder sprake zijn. Er valt voor de Nederlandse politie een slag te slaan in het homogeniseren van het informatieaanbod op de korpsnetten. Korpsnetten worden zeer verschillend en op basis van verschillende criteria ingericht.

2.3 Gebruik van PKN

In deze paragraaf wordt ingegaan op het feitelijk gebruik van PKN en de startpagina. Het doel is een globaal beeld te krijgen van het gebruik van PKN, oftewel hoe vaak PKN wordt geraadpleegd. Daarbij zijn de verschillen in gebruik tussen de politieregio's en -diensten interessant. Voor de gegevens zijn we in dit onderzoek afhankelijk van het registratiesysteem dat de PKN organisatie gebruikt. PKN registreert gegevens over een groot aantal zaken. Omdat het voor de organisatie van belang is te zien hoe mensen door de kennisbank heengaan om informatie te vinden, is de navigatiestructuur één van de hoofdonderdelen van de registratie. Doordat registratie geschiedt op basis van navigatieroutes kunnen slechts in beperkte mate dwarsverbanden worden gelegd. Bij de registratie van gebruik van specifieke informatie (per domein) kan bijvoorbeeld niet ook naar politiekorps worden gedifferentieerd. Het nieuwe registratieprogramma dat onlangs is ingevoerd, biedt hiertoe overigens meer mogelijkheden.

Daarnaast beschikt de PKN organisatie enkel over de vrij algemene IP-adressen van de korpsen en politie instanties. Bij de regio's en instanties zelf is vanwege het ontbreken van registratie ook niet na te gaan hoe het gebruik verder is verspreid. Er is geen gedetailleerde informatie voor handen over bijvoorbeeld of het een grote groep is die een af en toe PKN bezoekt of een kleine groep die regelmatig kijkt en welke afdelingen vooral gebruik maken van PKN. Dergelijke vragen dienen binnen een gebruiksonderzoek aan bod te komen.

In verband met invoering van een nieuw registratiesysteem per 1 september 2003, waarin nog niet alle benodigde variabelen zijn verwerkt, is besloten gegevens uit het oude systeem te gebruiken. Er zijn gegevens verzameld over het eerste halfjaar van 2003, de periode van 1 januari tot en met 30 juni.

Politie Kennis Net, de kennisdatabank

De eerste helft van 2003 lag het aantal bezochte pagina's op PKN rond de 110.000 per maand. Het gemiddelde aantal pagina's dat maandelijks werd bezocht, bedroeg 109.123. In de loop van het halve jaar is een toename in pagina's waar te nemen. De mensen die PKN raadpleegden, bezochten gemiddeld 5.6 pagina's per sessie.²³ Aan de hand van het gemiddelde aantal pagina's dat per sessie wordt bekeken, kan per maand het aantal feitelijke bezoeken worden benaderd. In de laatste kolom van tabel 2.2 zijn deze aantallen weergegeven. Het gemiddelde aantal bezoeken per maand ligt in de eerste helft van 2003 op 19.354. De eerste vijf maanden van 2004 ligt het gemiddelde aantal bezoeken per maand echter al weer beduidend hoger: op 29.416. Het aantal bezoeken is in een jaar tijd met ruim 10.000 toegenomen. Ook het aantal pagina's dat mensen per keer bekijken blijkt te zijn gestegen: van 5.6 naar 6.7.

²³ Een sessie is een niet onderbroken bezoek aan de website vanaf een bepaalde computer (IP-nummer). Als een verbinding langer dan een half uur open staat, wordt het als een nieuwe sessie geteld.

Tabel 2.2: Gebruikgegevens Politie Kennis Net (eerste helft 2003)

	Aantal pagina's Bezocht	Gemiddeld aantal pagina's per bezoek	Aantal bezoeken
Januari	107790	6.1	17326
Februari	97202	5.3	18340
Maart	112181	5.3	21166
April	113386	5.5	20616
Mei	110663	5.8	19080
Juni	115620	5.9	19597
Totaal	654738	5.64(5.638)	116125

Gemiddeld worden op werkdagen PKN 4655 pagina's per dag bezocht. Op weekenddagen gaat het om 1059 pagina's. Dit betekent dat 92% van de pagina's door de week wordt bezocht en 8% in het weekend. Dinsdag, woensdag en donderdag zijn de drukste dagen voor PKN, respectievelijk 21% en 19% van de bezoekers komt op deze dagen. Gemiddeld blijft een bezoeker ruim anderhalve minuut op een pagina en duurt een bezoek gemiddeld 8 minuten en 32 seconden.

Uit de navigatieroutes blijkt dat 57 % van de bezoekers PKN op de 'formele' voorpagina binnenkomt. Dit betekent dat ruim twee op de vijf bezoekers (43%) op een andere plaats de kennisdatabank inkomt. Dit kan onder meer zijn via een directe verwijzing op een regionaal korpsnet naar een onderdeel van PKN of doordat een bezoeker een (sub-) pagina van PKN bij de eigen 'favorieten' heeft geplaatst. In de eerste helft van 2003 kwam één op de veertien bezoekers (7.2%) binnen op de nieuwe aanwinstenlijst van PKN. Ongeveer vijf procent (4.9%) kwam direct binnen in (een onderdeel van) het domein Personeel. 2,2 procent kwam binnen in 'Bromtotaal', een uitgebreid databestand over bromfietsen. Daarnaast was het laatste nieuws over vogelpest een pagina waar in de eerste helft van 2003 ongeveer één op de vijftig bezoekers (1.9%) binnenkwam. De resterende bezoekers (27.1%) kwamen verspreid over een groot aantal verschillende pagina's binnen. Deze pagina's trokken elk minder dan 2% van de binnenkomende bezoekers.

Als wordt gekeken naar de twintig pagina's die in de eerste helft van 2003 het meest werden bezocht, zien we dat de openingspagina van PKN waarop nieuws en de stelling van de week te zien zijn, het meest is bezocht. Het aantal bezoeken aan deze pagina bedraagt veertien procent van alle bezoeken aan pagina's. Dit betekent dat van alle pagina's bezocht, een op de zeven bezoeken aan deze pagina is. Na de openingspagina werd de lijst waarop de nieuwste aanwinsten te vinden waren op PKN het meest bezocht. Deze pagina werd op elke twintig bezochte pagina's bijna één keer bezocht (4.7% van het totaal). Verder behoorden tot de twintig meest bezochte pagina's vooral pagina's waarop de inhoud van de specifieke domeinen of van naslagwerken als externe bronnen of de landenbank uiteen worden gezet. Het domein 'Personeel' dat begin 2003 van start ging, is de eerste helft van dat jaar het best bezochte domein. Van de twintig meest geraadpleegde pagina's behoren er zes (inclusief inhoudsopgave/overzichtspagina) tot dit domein. Tenslotte werden de ingang tot het studienet, een inmiddels al weer verdwenen voorloper op de

kenniskaart en een pagina uit het domein management waarin informatie over de Europese aanbesteding van politievoertuigen staat, veel bezocht.

Tabel 2.3: Absoluut gebruik PKN naar politieregio (eerste helft 2003)

Korps	Aantal pagina's bezocht	% totaal
Rotterdam-Rijnmond	61443	9,4%
Amsterdam-Amstelland	37408	5,7%
Noord- en Oost-Gelderland	31524	4,8%
Haaglanden	30420	4,6%
Korps Landelijke Politie Diensten	28201	4,3%
Kennemerland	25883	4,0%
Utrecht	23139	3,5%
Groningen	22711	3,5%
Midden- en West-Brabant	22664	3,5%
Brabant-Zuid-Oost	22434	3,4%
Zuid-Holland-Zuid	21659	3,3%
Noord-Holland-Noord	21552	3,3%
Gelderland-Midden	19838	3,0%
Zaanstreek-Waterland	19039	2,9%
Limburg-Zuid	18022	2,8%
IJsselland	17828	2,7%
Drenthe	17773	2,7%
Friesland	16331	2,5%
Limburg-Noord	15384	2,3%
Brabant-Noord	14507	2,2%
Zeeland	13557	2,1%
Flevoland	13376	2,0%
Hollands Midden	12746	1,9%
Gelderland-Zuid	11629	1,8%
Twente	7842	1,2%
Gooi- en Vechtstreek	6056	0,9%

In tabel 2.3 is te zien hoe groot het gebruik van PKN door de verschillende korpsen in de eerste helft van 2003 is geweest. In de rechterkolom is te zien welk deel van het totale gebruik door het desbetreffende korps werd behaald. Omdat het gebruik niet voor alle politie-instanties afzonderlijk in kaart kon worden gebracht, is hier gekozen enkel het gebruik van de 26 politiekorpsen te tonen. Het percentage in de rechter kolom telt dan ook niet op tot 100%.²⁴

De grootste korpsen maken in absolute zin het meest gebruik van PKN. Als rekening wordt gehouden met het aantal BVE's per korps, met het aantal politiemensen dat PKN kan raadplegen, ontstaat een ander beeld. In tabel 2.4 wordt het aantal pagina's dat per BVE wordt geraadpleegd in beeld gebracht.

²⁴ Met name het gebruik binnen de Politieacademie, waaronder ook het gebruik van de PKN organisatie zelf valt in het kader van het webbeheer van PKN, is groot. Het is meer dan 50% van het gehele gebruik van PKN.

Tabel2.4 : Relatief gebruik PKN gerangordend (eerste helft 2003)

	Korps	Aantal pagina's bezocht	Korpssterkte (in BVE)	Relatief gebruik in pagina's
1	Zaanstreek-Waterland	19039	771	24,7
2	Kennemerland	25883	1313	19,7
3	Noord- en Oost-Gelderland	31524	1611	19,6
4	Drenthe	17773	911	19,5
5	Zuid-Holland-Zuid	21659	1167	18,6
6	IJsselland	17828	1084	16,5
7	Noord-Holland-Noord	21552	1399	15,4
8	Zeeland	13557	888	15,3
9	Flevoland	13376	897	14,9
10	Groningen	22711	1524	14,9
11	Limburg-Noord	15384	1084	14,2
12	Gelderland-Midden	19838	1481	13,4
13	Brabant-Zuid-Oost	22434	1703	13,2
14	Limburg-Zuid	18022	1477	12,2
15	Rotterdam-Rijnmond	61443	5138	12,0
16	Friesland	16331	1413	11,6
17	Brabant-Noord	14507	1334	10,9
18	Gelderland-Zuid	11629	1185	9,8
19	Gooi- en Vechtstreek	6056	633	9,6
20	Midden- en West-Brabant	22664	2517	9,0
21	Korps Landelijke Politie Diensten	28201	3581	7,9
22	Utrecht	23139	3104	7,5
23	Haaglanden	30420	4275	7,1
24	Hollands Midden	12746	1853	6,9
25	Amsterdam-Amstelland	37408	5892	6,4
26	Twente	7842	1470	5,3

Omdat het gebruik niet voor alle politie-instanties afzonderlijk in kaart kon worden gebracht, is hier wederom gekozen enkel het gebruik van de 26 politiekorpsen te tonen. Het percentage in de rechter kolom telt dan ook niet op tot 100%.

Door naar het relatieve bezoek uit de verschillende regio's te kijken, is te zien hoeveel pagina's elk korpslid gemiddeld in de eerste helft van 2003 op PKN heeft bezocht.

In deze rangorde staat de regio Zaanstreek-Waterland bovenaan, gevolgd door Kennemerland, Noord-en Oost-Gelderland en Drenthe.

Het streven van de PKN organisatie is dat elke politiefunctionaris éénmaal per week een bezoek aan PKN brengt. Als we bijvoorbeeld regio Groningen nemen, dan blijkt het relatieve gebruik in de eerste helft van 2003 op 14.9 bezochte pagina's per BVE te liggen. Elk korpslid heeft gemiddeld dus bijna vijftien pagina's bekeken. Per week komt dit neer op 0,573 pagina's. Om tot het feitelijke aantal bezoeken per politiefunctionaris te komen, dient het aantal bezochte pagina's echter nog te worden gedeeld door het gemiddelde aantal bezochte pagina's per sessie. Dit aantal bezochte pagina's per sessie is 5.6. Dit brengt het wekelijkse aantal bezoeken voor Groningen vooralsnog op 0,102 per korpslid.

Startpagina

De landelijke Politiestartpagina wordt aangeboden door PKN. Op de startpagina staan verwijzingen naar de regionale korpsnetten, naar de externe bronnen die PKN aanbiedt en naar relevante instanties. Daarnaast zijn er verwijzingen naar het (gehele) Politie Kennis Net te vinden en naar de domeinen binnen het Kennisnet. In tabel 2.5 is te zien hoeveel bezoeken er de eerste helft van 2003 maandelijks aan de startpagina werden gebracht. Ondanks het relatief korte bestaan van de startpagina, wordt deze beduidend meer bezocht dan het Kennisnet. Het gemiddelde aantal bezochte pagina's per maand ligt voor de startpagina op 296.900. Per bezoek worden gemiddeld 2.5 pagina's bekeken. Het gemiddelde aantal bezoeken per maand komt hiermee voor de startpagina op 118.669. Dit is het zesvoudige van het aantal bezoeken dat maandelijks aan het Politie Kennisnet wordt afgelegd.

Tabel 2.5: Gebruikgegevens Startpagina (eerste helft 2003)

	Aantal pagina's Bezocht	Gemiddeld aantal pagina's per bezoek	Aantal bezoeken
Januari	231197	2.6	88922
Februari	268203	2.7	99334
Maart	332232	2.4	138430
April	325417	2.4	135590
Mei	321367	2.5	128547
Juni	302981	2.5	121192
Totaal	1781397	2.5	712015

Gemiddeld worden er op een werkdag 12462 pagina's bezocht en in de weekeinden 3376. Maandag en dinsdag zijn met respectievelijk 18.8% en 20.5% van het totale aantal bezoeken de dagen waarop de startpagina het best wordt bezocht. De duur per pageview is gemiddeld twee minuten en 22 seconden. De gemiddelde duur van een bezoek is 7 minuten en 6 seconden.

Gebruik Startpagina naar regio

In tabel 2.6 is te zien hoeveel keer de startpagina van PKN vanuit de verschillende korpsen is bezocht. De omvangrijke regio's Utrecht, Haaglanden en Rotterdam voeren de lijst aan.

Tabel 2.6: Absoluut gebruik Startpagina (eerste helft 2003)

Korps	Aantal pagina's bezochte	% geheel
Utrecht	166209	9.3
Haaglanden	152370	8.6
Rotterdam-Rijnmond	145112	8.1
Gelderland-Midden	105650	5.9
Amsterdam-Amstelland	93182	5.2
Kennemerland	81582	4.6
Zuid-Holland-Zuid	71476	4.0
Korps Landelijke Politie Diensten	68906	3.9
Midden- en West-Brabant	67853	3.8
Friesland	58355	3.3
Noord- en Oost-Gelderland	56394	3.2
Limburg-Noord	55642	3.1
Noord-Holland-Noord	55498	3.1
Gelderland-Zuid	48225	2.7
Brabant-Noord	46953	2.6
Drenthe	44362	2.5
Brabant-Zuid-Oost	40973	2.3
IJsselland	40541	2.3
Twente	34518	1.9
Groningen	33483	1.9
Zaanstreek-Waterland	32314	1.8
Zeeland	30734	1.7
Flevoland	30098	1.7
Gooi- en Vechtstreek	30034	1.7
Hollands Midden	27445	1.5
Limburg-Zuid	18207	1.0

Als rekening wordt gehouden met de korpssterkte, het aantal BVE's per korps, ontstaat een ander beeld. In tabel 2.7 wordt dit relatieve gebruik van de startpagina in beeld gebracht.

Tabel 2.7 Relatief gebruik Startpagina gerangordend (eerste helft 2003)

		Aantal pageviews	Korpssterkte (in BVE)	Relatief gebruik in pagina's
1	Gelderland-Midden	105650	1481	71.34
2	Kennemerland	81582	1313	62.13
3	Zuid-Holland-Zuid	71476	1167	61.25
4	Utrecht	166209	3104	53.55
5	Limburg-Noord	55642	1084	51.33
6	Drenthe	44362	911	48.70
7	Gooi- en Vechtstreek	30034	633	47.45
8	Zaanstreek-Waterland	32314	771	41.91
9	Friesland	58355	1413	41.30
10	Gelderland-Zuid	48225	1185	40.70
11	Noord-Holland-Noord	55498	1399	39.67
12	IJsselland	40541	1084	37.40
13	Flevoland	30098	897	37.30
14	Haaglanden	152370	4275	35.64
15	Brabant-Noord	46953	1334	35.20
16	Noord- en Oost-Gelderland	56394	1611	35.01
17	Zeeland	30734	888	34.61
18	Rotterdam-Rijnmond	145112	5138	28.24
19	Midden- en West-Brabant	67853	2517	26.96
20	Brabant-Zuid-Oost	40973	1703	24.06
21	Twente	34518	1470	23.48
22	Groningen	33483	1524	21.97
23	Korps Landelijke Politie Diensten	68906	3581	19.24
24	Amsterdam-Amstelland	93182	5892	15.82
25	Hollands-Midden	27445	1853	14.81
26	Limburg-Zuid	18207	1477	12.33

2.4 Koppeling ontsluiting, toegankelijkheid en gebruik

In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk wordt gekeken of er verbanden kunnen worden gelegd tussen de ontsluiting en toegankelijkheid, zoals aan de orde gekomen in 2.1 en 2.2, en het gebruik van PKN (2.3). Op basis van het relatieve gebruik van PKN zijn voor het onderzoek zes korpsen geselecteerd: de twee korpsen waar het gebruik de eerste helft van 2003 relatief het hoogst was, de twee die relatief het minst gebruik maakten van PKN en twee korpsen die hier wat betreft gebruik tussen in zaten. Behalve door de geïnterviewden in deze korpsen rechtstreeks te vragen naar verklaringen voor de omvang van het gebruik binnen hun korps, zijn deze korpsen op een aantal aspecten van ontsluiting, toegankelijkheid en gebruik met elkaar vergeleken. Vervolgens is dit gedaan voor alle politiekorpsen. Op de factoren die volgens de stakeholders in het algemeen van invloed zijn op het gebruik van PKN, wordt in hoofdstuk 7 nader in gegaan.

De zes korpsen vergeleken

De twee korpsen waar het gebruik relatief het grootst is, zijn vanaf het eigen intranet in één stap te bereiken. Binnen de korpsen die gemiddeld of laag scoren, hebben medewerkers meer stappen nodig om via het eigen korpsnet bij PKN te komen.

De tijd benodigd om de kennisbank te openen, is binnen de korpsen die relatief het minst gebruik maken van PKN iets langer dan binnen de andere vier korpsen. Uit de twee korpsen waar relatief het minst gebruik wordt gemaakt van PKN werden ook klachten vernomen over de traagheid van de doorgifte van PKN.

De grootte van het eigen kennisnet lijkt ook een rol te spelen. De korpsen waar het gebruik van PKN het laagst is, beschikken elk over een uitgebreide eigen kennisbank. In het kleinste van deze twee korpsen wordt door de korpschef ook expliciet gewezen op het goede eigen kennisnet waardoor voor de medewerkers kennis halen op het PKN niet nodig zou zijn.

Hiernaar gevraagd hadden de stakeholders binnen de korpsen geen verklaring voor de omvang van het gebruik binnen hun korps.

Vergelijking voor alle korpsen

Om ontsluiting, toegankelijkheid en (relatief) gebruik voor alle korpsen aan elkaar te kunnen relateren, zijn aspecten hiervan met elkaar vergeleken. In tabel 2.8 is een aantal van deze aspecten op een rij gezet. Ten eerste is dat een aspect van gebruik: de rangordening in relatief gebruik van PKN. Het korps dat bovenaan staat, Zaanstreek-Waterland, heeft de eerste helft van 2003 relatief het meest gebruik gemaakt van PKN (zie 2.3). Het KLPD is niet in de tabel opgenomen omdat hier geen enkele verwijzing naar PKN op het korpsnet te vinden is. Ten tweede is een aspect van ontsluiting in de tabel opgenomen. Alle korpsen en politieinstanties hebben inmiddels toegang tot PKN. Voor zover in het kader van dit onderzoek kon worden gezien, lijken er binnen de korpsen voldoende PC's te zijn waarop toegang tot PKN wordt geboden. Er lijken tussen de korpsen wel verschillen te bestaan in de snelheid waarmee een verbinding met PKN tot stand komt. In de tabel is het aantal seconden benodigd om PKN te openen opgenomen. Dit moet enkel worden gezien als indicatie van de benodigde tijd. Door de beperkte wijze waarop in het kader van dit onderzoek deze tijd is gemeten, kunnen op basis hiervan geen harde uitspraken worden gedaan.

Tabel 2.8: Overzicht toegankelijkheid PKN vanaf de korpsnetten (gerangordend naar relatief gebruik 1^e helft 2003)

	Regio	Aantal Seconden	Aantal Stappen	Vindplaats ²⁵	Korpssterkte
1.	Zaanstreek-Waterland	3,3	1	2	771
2.	Kennemerland	3	1	2	1313
3.	Noord- en Oost-Gelderland	5	2	3	1611
4.	Drenthe	4,6	1	3	911
5.	Zuid-Holland-Zuid	3	1	2	1167
6.	IJsselland	4,6	2	3	1084
7.	Noord-Holland-Noord	5,0	3	2.5	1399
8.	Zeeland	10	2	2	888
9.	Flevoland	7	1	2.5	897
10.	Groningen	5,5	2	3	1524
11.	Limburg-Noord	6,5	2	3	1084

²⁵ Waarbij 1= minder logische vindplaats, 2= redelijk logische vindplaats en 3 = logische vindplaats.

12.	Gelderland-Midden	3,5	1	3	1481
13.	Brabant Zuid-Oost	4	1	3	1703
14.	Limburg-Zuid	10	1	3	1477
15.	Rotterdam-Rijnmond	3,5	3	2	5138
16.	Friesland	5,5	3	2,5	1413
17.	Brabant-Noord	6,5	2	2	1334
18.	Gelderland-Zuid	4,7	2	3	1185
19.	Gooi- en Vechtstreek	6	1	2	633
20.	Midden- en West-Brabant	9	2	2	2517
22.	Utrecht	10	2	2,5	3104
23.	<i>Haaglanden</i> ²⁶	1	1	3	4275
24.	Hollands-Midden	8	1	2	1853
25.	Amsterdam-Amstelland	10	2	1,5	5892
26.	Twente	10	3	2	1470

Zoals in 2.2 al werd opgemerkt, is in dit onderzoek de toegankelijkheid van PKN slechts in beperkte mate bekeken. Er is enkel gekeken naar de toegang tot PKN en startpagina via verwijzingen op de korpsnetten, terwijl mensen ook direct via ‘favorieten’ of via een PIN-adres toegang kunnen krijgen. Omdat in het bestek van dit onderzoek niet naar deze andere mogelijkheden is gekeken kunnen hier dan ook geen harde uitspraken worden gedaan over de samenhang tussen toegankelijkheid en gebruik. Op basis van de informatie over de toegankelijkheid van PKN zijn aan de korpsnetten voor twee aspecten van toegankelijkheid meegenomen. Het gaat om het aantal stappen waarin PKN kan worden bereikt en daarnaast is voor elk korpsnet een waarde toegekend aan de mate waarin de navigatieroute tot en de vindplaats van PKN als logisch worden beschouwd; oftewel aan de vindplaats.²⁷

Behalve naar aspecten van ontsluiting en toegankelijkheid is in beperkte mate gekeken naar andere factoren die een rol kunnen spelen bij het gebruik. In tabel 2.8 is hiervan de korpssterkte (het aantal BVE's per korps) opgenomen.

Er lijkt een negatief verband te zijn tussen het relatieve gebruik van PKN en het aantal seconden dat het kost om op PKN te komen: naarmate het langer duurt om PKN te openen, is het gebruik minder.²⁸ Zoals hierboven al werd aangegeven, moet voorzichtigheid worden betracht bij het interpreteren van deze gegevens. Nader onderzoek is nodig om deze en mogelijke andere verbanden (nauwkeuriger) te kunnen vaststellen. Op basis van de gegevens die in dit onderzoek zijn verzameld, kan geen of geen duidelijk verband worden gevonden tussen het gebruik en de bekeken aspecten van toegankelijkheid (aantal stappen en vindplaats). Wellicht is gezien het grote aantal gebruikers dat niet via de hoofdingang en daarmee niet via de directe verwijzing op het korpsnet op PKN binnenkomt (zie 2.3), een direct verband tussen deze aspecten van toegankelijkheid en gebruik ook niet aannemelijk.

Er lijkt wel een verband te zijn tussen de korpssterkte en het gebruik van PKN: naarmate het korps groter is, lijkt men PKN minder te raadplegen, of hoe kleiner het korps, des te groter is het gebruik van PKN. Als we kijken naar het gemiddelde relatieve gebruik van de vijf kleinste korpsen, blijkt dit op 16.8 pagina's te liggen. In

²⁶ Omdat de regio Haaglanden geen directe verwijzing naar PKN heeft op het korpsnet, zijn in de tabel cursief de gegevens van de startpagina opgenomen.

²⁷ Hierbij geldt dat 1= minder logische vindplaats, 2= redelijk logische vindplaats en 3 = logische vindplaats.

²⁸ $\beta = -.580, R^2=489, \alpha=.026$.

een half jaar tijd worden binnen deze korpsen per BVE gemiddeld dus bijna 17 pagina's bezocht. Voor de vijf grootste korpsen ligt dit gemiddelde op 8.3, pagina's per BVE. De vijf korpsen die wat betreft korpssterkte in de middencategorie zitten, scoren hier tussenin, met een gemiddelde van 11 pagina's. Dit is een gemiddelde dat dichterbij de kleinste korpsen zit. De 'middelste' korpsen blijken qua korpssterkte ook (veel) dichterbij de kleine korpsen aan te sluiten dan bij de grote korpsen. Een mogelijke verklaring voor het verband tussen korpssterkte en gebruik is dat grotere korpsen uitgebreidere eigen kennisbanken hebben, waardoor politiemensen hier wellicht minder noodzaak en behoefte voelen hun informatie op een landelijk kennisnet te halen.

Een groot aantal factoren die mogelijk van invloed zijn op gebruik van PKN, is in het kader van dit onderzoek niet bekeken. Zo kunnen binnen de korpsen factoren van invloed zijn op het algehele computergebruik en gebruik van intranet. Toegang tot internet zou een factor kunnen zijn, evenals de bestaansduur en het gebruik van het eigen korpsnet. Het feit dat binnen sommige korpsen medewerkers na inloggen automatisch op het eigen korpsnet komen, zou een rol kunnen spelen. Ook moet gedacht worden aan meer algemene factoren als capaciteit en functieverdeling binnen de korpsen. Tenslotte kunnen factoren die nauw samenhangen met de PKN organisatie, zoals de wijze waarop PKN aan een bepaald korps is gepresenteerd, van invloed zijn op het gebruik van de kennisbank.

Startpagina

Het enige verband dat lijkt te bestaan tussen het gebruik van PKN en het gebruik van de startpagina is dat de drie korpsen die relatief genomen het minst gebruik maken van PKN, in verhouding ook weinig gebruik maken van de startpagina. Bij de startpagina lijkt net als bij de kennisbank de toegankelijkheid in de zin van verwijzing vanaf het eigen korpsnet er weinig toe te doen. Het korpsnet van Gelderland-Midden, de regio die in de eerste helft van 2003 relatief het meest gebruik maakte van de startpagina (zie 2.3), heeft zelfs in het geheel geen verwijzing naar deze pagina. Ook voor de regio Gooi en Vechtstreek lijkt het feit dat er geen directe link naar de startpagina is, er niet veel toe te doen. Dit korps heeft een zevende plaats in de rangorde van relatief gebruik. Het derde korps waar geen directe verwijzing is op het korpsnet scoort wel beduidend slechter: de mensen maken hier relatief het minst gebruik van de startpagina.

Tenslotte

Zoals al eerder werd aangegeven, moet ten aanzien van de bovenstaande verbanden de grootst mogelijke voorzichtigheid worden betracht. De wijze waarop ontsluiting en toegankelijkheid in het kader van dit onderzoek zijn gemeten, is beperkt. Daarnaast zijn de verschillen in relatief gebruik tussen de korpsen in feite gering te noemen. Ook kunnen en zullen inmiddels binnen de regio's de korpsnetten verder zijn ontwikkeld, waarbij zich ook veranderingen ten aanzien van de ontsluiting en toegankelijkheid van PKN kunnen hebben voorgedaan.

Een blik op relatieve gebruiksgegevens van de korpsen in 2004 maakt duidelijk dat er ten opzichte van een jaar eerder verschuivingen zijn opgetreden.²⁹ Hoewel een enkele verschuiving aanzienlijk te noemen is - het korps dat bijvoorbeeld in 2003 relatief het meest PKN bezocht (Zaanstreek-Waterland) staat dit jaar op de twintigste plaats - zijn

²⁹ Het gaat hier om het relatieve gebruik in april en mei 2004.

de meeste korpsen slechts een klein aantal plaatsen in de rangorde opgeschoven. Het aantal plaatsen dat de korpsen gemiddeld in de rangorde zijn verschoven, is 5. Het kan zijn dat factoren die in eerdere stadia van invloed waren op het gebruik van PKN, inmiddels minder relevant zijn geworden.

Op basis van de koppeling tussen ontsluiting, toegankelijkheid en gebruik van PKN kan worden gesteld dat er een verband tussen een aspect van de ontsluiting en het gebruik van PKN lijkt te worden gevonden: de snelheid van doorgifte lijkt samen te hangen met het gebruik. Dit verband is aannemelijk: Als het openen van de kennisbank te lang duurt, zullen mensen snel hun interesse verliezen. Heel voorzichtig kan worden aangenomen dat de ontsluiting van invloed is op het gebruik voor zover het de snelheid van doorgifte betreft.

Ook lijkt er een verband te zijn tussen de korpssterkte en het gebruik van PKN: naarmate het korps groter is, lijkt men PKN minder te raadplegen. De eigen kennisbank van de regio's zou hierbij een rol kunnen spelen. De toegankelijkheid zoals in het kader van dit onderzoek bekeken, lijkt minder van invloed op het feitelijke gebruik. Nader onderzoek, waarbij ook het gebruik van PKN tot op een gedetailleerder niveau in beeld wordt gebracht, is nodig om belangrijke factoren voor gebruik in kaart te kunnen brengen.

Hoofdstuk 3 Beoordeling van nut en meerwaarde van PKN

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de stakeholders PKN beoordelen. Ten behoeve van het onderzoek zijn behalve korpschefs en mensen op sleutelposities binnen de politiekorpsen, vertegenwoordigers van landelijke politie-instanties, ministeries en partnerorganisaties geïnterviewd. Er is nagegaan hoe men PKN ziet en welke taken en functionaliteiten men het belangrijkste vindt voor PKN. Ook wordt ingegaan op de meerwaarde die PKN volgens de stakeholders heeft voor de Nederlandse politie en (enkele van) haar partners en op ervaren beperkingen. Tevens komt aan de orde of de stakeholders het bestaan van PKN zinvol vinden en of ze vinden dat de politieorganisatie nog zonder een voorziening als PKN zou kunnen. Tenslotte wordt ingegaan op de wijze waarop PKN in de politieorganisatie is gepresenteerd de afgelopen jaren.

Het gaat hier dus nadrukkelijk om de opvattingen van stakeholders. Hun opvattingen zijn gewoonlijk gebaseerd op beelden die zij hebben van (het gebruik van) PKN, maar ook op beelden van ICT in het algemeen of van het functioneren van medewerkers van de organisatie. Er kan sprake zijn van discrepanties, bijvoorbeeld tussen stakeholders onderling of tussen stakeholders en andere betrokkenen, die niet worden verklaard door feitelijke verschillen maar door perceptieverschillen.

3.1 Hoe ziet men PKN?

In de eerste plaats is gekeken hoe men PKN ziet en beoordeelt. Over het algemeen is men zeer positief over PKN en vindt men dat de politie niet meer zonder PKN of een dergelijke kennisbank kan of zou moeten willen kunnen. Men vindt het een goed concept, dat voorziet in een behoefte. PKN wordt in de eerste plaats gezien als een praktisch hulpmiddel en communicatiemiddel om informatie te halen en kennis te delen: *‘Het is een hulpmiddel om aan inzichtverrijking en aan kennis makelen te doen. Als je in staat bent de Nederlandse politie zulke faciliteiten te bieden, dan moet je dat vooral doen’* aldus een korpschef. De kennisbank wordt gezien als een naslagwerk voor politieagenten. De stakeholders hechten vooral belang aan de praktijkkennis die op PKN te vinden is. Meerdere stakeholders noemen PKN een goed leerinstrument. Twee politiemensen plaatsen kanttekeningen bij het praktisch nut van een digitale kennisbank. De één is van mening dat kennis toch vooral door persoonlijk contact wordt overgedragen en de ander gelooft niet dat de politiemensen bij het oplossen van problemen in de praktijk makkelijk de weg naar een kennisbank zullen vinden. Enkelen wijzen op de archief- of documentatiefunctie die PKN voor politie Nederland heeft. Op PKN wordt kennis uit en over het politievak bijeengebracht. In het verlengde hiervan wordt gewezen op de brugfunctie die PKN heeft in informatie bij agenten te krijgen veelal weinig verstand hebben van bibliotheken en literatuur raadplegen. Tenslotte wordt PKN gezien als katalysator in het standaardiseren van politiewerk, om tot meer uniforme politie te komen.

Kernfunctie

De kernfunctie van PKN vindt men in het algemeen het toegankelijk maken van kennis voor de politiemans op straat. Velen vinden dat PKN er voor de generalist is en dat de vulling vooral gericht moet zijn op generieke informatie die aanvullend is op bestaande regionale kennisnetten. Sommige stakeholders zijn daarentegen van mening dat PKN er vooral voor specialisten is. Zij zouden de meeste baat bij PKN hebben.

Weer anderen zien het vooral als hulpmiddel voor beleidsmedewerkers. Zoals we verderop in het rapport ook zullen zien, bestaat er verschil van mening over enkele kernaspecten van PKN, over voor wie PKN precies is en tevens over wat de aard van de informatie op PKN zou moeten zijn; moet het enkel gaan om kennis of moet PKN ook een rol vervullen op het gebied van operationele informatie?

De PKN organisatie houdt zich behalve met de (door)ontwikkeling van het Politie Kennis Net ook met andere initiatieven bezig. Zo is de organisatie intensief betrokken bij de totstandkoming van een multidisciplinair Nederlands Veiligheidsnet en (mede)ontwikkelaar van een Europese variant van PKN. Partners van de politie vinden vergaande samenwerking op het gebied van informatieontwikkeling met de politie belangrijk, opdat dubbel werk kan worden voorkomen. Zo geeft een vertegenwoordiger van het Nibra aan: *‘Versnippering is niet zinvol, dat is onze overtuiging. Dat is ook de reden waarom wij aanhaken. Het moet multidisciplinair, we moeten het met elkaar vormen. En dat kan betekenen dat het alleen gaat om een autorisatiestructuur op bestaande systemen. Er zijn in de praktijk natuurlijk situaties waar de verschillende partners gezamenlijk optreden, dan moet je dat in kennissystemen niet dubbelen. Dan moet je zorgen dat je toegang hebt tot elkaars systeem. Dat ontwikkelen we samen. Daar ligt de toekomst: in het oerwoud van informatie selectie aanbrengen.’*

De meeste stakeholders binnen de politie vinden het van belang dat er (alvast) multidisciplinaire en/of internationale visies worden ontwikkeld voor de langere termijn. Enkele stakeholders noemen het zelfs expliciet als een groot voordeel van PKN dat ze internationale aansluiting hebben gevonden. Dit maakt het mogelijk dat niet alleen uit de Nederlandse maar ook uit buitenlandse politiepraktijken lessen kunnen worden geleerd.

Toch vindt een ruime meerderheid van de stakeholders binnen de politieorganisatie en bij het Ministerie van BZK dat de aandacht in eerste instantie vooral gericht zou moeten zijn op het vervolmaken van PKN; zorg eerst dat PKN goed gevuld is en breed wordt gebruikt, voordat aan allerlei ‘bijproducten’ wordt begonnen. ‘Schoenmaker blijf bij je leest’ luidt vaak het adagium. Het pleiten voor het beperkt houden van de (kern)taken van PKN wordt enerzijds ingegeven door het belang dat men hecht aan de ontwikkeling van een goed eigen kennissysteem voor de politie. Men vreest dat gespreide aandacht tot minder aandacht voor PKN zal leiden. Anderzijds is er het kostenplaatje: de financiële middelen van de korpsen zijn beperkt. PKN zoals het nu is, is al prijzig. Bij dergelijke investeringen vraagt men zich af of andere partijen/organisaties ook financieel zullen gaan bijdragen en of de grote investeringen naar de burger toe geoorloofd zijn. Daarbij wordt erop gewezen dat het rendement van PKN nog niet is aangetoond. Een vertegenwoordiger van één van de landelijke politie-instituten verwoordt dit als volgt:

‘Ik zie nu dat er heel veel tijd en menskracht wordt geïnvesteerd in het Europese kennisnet, en ik moet zeggen ik vind het niet mooi. Als nationaal de vraag naar meerwaarde nog niet beantwoord is, en in het buitenland staan de kennisnetten slechts rudimentair in de steigers, hoe kun je dan zoveel geld uit de samenleving trekken om aan een Europees Kennisnet te besteden?’

3.2 Meerwaarde

Aan de stakeholders is gevraagd of men vindt dat PKN in de huidige vorm meerwaarde heeft voor de Nederlandse politie. Alle geïnterviewden beantwoorden deze vraag positief. In deze paragraaf worden de aspecten uiteengezet waaruit deze meerwaarde volgens de stakeholders bestaat. Er is daarbij onderscheid gemaakt naar de meerwaarde voor de stakeholders binnen de politieorganisatie en voor haar partners. Tot slot wordt ingegaan op enkele suggesties gedaan ter vergroting van de meerwaarde van PKN.

De meerwaarde zien de stakeholders vooral in de grote hoeveelheid kennis die PKN toegankelijk maakt voor de politie. De politie heeft behoefte aan actuele informatie. Als vraagbaak voorziet PKN in deze behoefte. Meermalen wordt aangegeven dat op PKN vakmatige informatie van goede kwaliteit te vinden is, die de kwaliteit van het politiewerk kan verhogen. De informatie wordt daarbij makkelijk toegankelijk gevonden en snel te verkrijgen: *'Het maakt leren of bijleren makkelijk.'* Er wordt veelvuldig gewezen op de compleetheid van de kennisbank. De actualiteit van de informatie en het feit dat wijzigingen worden bijgehouden, worden ook gezien als toegevoegde waarde. Men vindt het daarbij toegevoegde waarde hebben dat de informatie op PKN gevalideerd wordt. Een korpschef illustreert bovenstaande: *'De meerwaarde van PKN bestaat uit het gebundelde en gekwalificeerde kennisaanbod op het gebied van politiewerk.'*

Gevraagd naar de meerwaarde van PKN wijst een groot deel van de stakeholders naast de raadpleegfunctie, op de mogelijkheden die PKN biedt om kennis te delen en ervaringen uit te wisselen. PKN zou voorzien in een behoefte: *'Het is een platform waar iedereen z'n ei kwijt kan'.*

Slechts een enkele korpschef vindt de discussiefaciliteiten van PKN, Politie Discussie Net (PDN), niet van groot belang; hierin zou eventueel op regionaal niveau kunnen worden voorzien. Het gros van de stakeholders vindt de discussieplatforms echter heel belangrijk, omdat ze het landelijk delen van kennis mogelijk maken. Ook een partner van de politie wijst hierop: *'Dat is het mooie van PDN: daar creëer je snel en simpel platforms. Bij een crisis kun je snel informatie rond krijgen. Bij de vogelpest zag je dat bijvoorbeeld: er werd ook op lokaal niveau informatie via PDN uitgewisseld. Wij moesten toen berichten via de e-mail verspreiden.'*

Op de discussiefora van PKN kan worden gediscussieerd over vraagstukken, waardoor nieuwe kennis kan worden ontwikkeld. De mogelijkheid nieuwe kennis te genereren wordt van groot belang geacht voor de politieorganisatie. Daarnaast wordt PKN gezien als middel om makkelijk toegang te krijgen tot anderen die binnen de politie met hetzelfde onderwerp bezig zijn. Sommige korpschefs noemen expliciet als meerwaarde de directe bijdrage die van PKN aan de professionalisering van de politie. Zo wordt erop gewezen dat PKN leidt tot vergroting van het professionele vermogen en dat PKN *'het bijhouden van ontwikkelingen in het vak stimuleert.'*

Het merendeel van de geïnterviewden noemt in het verlengde van het kennis delen en ervaringen uitwisselen als meerwaarde de efficiency-slag die de politie met een landelijke kennisvoorziening als PKN maakt: PKN zou voorkomen dat op 26 plaatsen opnieuw het wiel wordt uitgevonden. Sommigen wijzen erop dat er voorheen tussen de regio's weinig zicht bestond op elkaars activiteiten en bevindingen. Een korpschef geeft in dit verband aan: *'Vanuit één punt generieke informatie verzamelen, beheren*

en ontsluiten ten behoeve van Politie Nederland op een éénduidige wijze is efficiënt en effectief'. Twee korpschefs noemen PKN specifiek als een doelmatig voorbeeld van 'shared services'.

Behalve tot besparingen in kosten en tijd door van elkaars kennis en bevindingen te profiteren, vinden een drietal korpschefs en een vertegenwoordiger van Binnenlandse Zaken ook dat PKN bijdraagt aan de uniformiteit van de politie:

'Het is een stimulans om te komen tot één Nederlandse politie, en dan niet zozeer de formele structuur, maar om als politieorganisatie in de maatschappij met dezelfde grondbeginselen eenduidig een gezamenlijke politiepraktijk neer te zetten.'

Vanuit de politieorganisatie wordt meermalen gewezen op de standaardisatie van werkprocessen die PKN mogelijk maakt. PKN zou de procesgerichte benadering van het politiewerk ondersteunen.

Van twee korpsen met een beperkt regionaal intranet, vinden de korpschefs dat PKN een toegevoegde waarde heeft ten opzichte van de kennisvoorzieningen van het eigen regionale intranet; er wordt vanuit deze korpsen veel informatie van PKN gehaald. Eén korpschef vindt zelfs dat de meerwaarde van PKN er vooral is voor dergelijke korpsen: *'Voor korpsen die zelf geen goed ontwikkeld kennisnet hebben, heeft PKN een meerwaarde. Voor ons korps speelt dat minder. Ons kennisnet is goed gevuld.'* De hier bovengenoemde efficiëncyslag die door een landelijk kennisnet mogelijk is, wordt hier kennelijk niet als meerwaarde ervaren.

Drie stakeholders wijzen erop dat PKN los van het uiteindelijke gebruik al meerwaarde heeft. Een leidinggevende van een politie-instantie die niet gelooft dat PKN voor de individuele politieman veel toegevoegde waarde heeft, vindt dat PKN voor de politieorganisatie als geheel wel een duidelijke meerwaarde heeft. PKN geeft volgens hem inhoud aan het politievak, het geeft het 'body', 'een smoel'. Ook als PKN helemaal niet wordt gebruikt, betekent dit veel voor de Nederlandse politie. De geschiedenis wordt hier als het ware verzameld.

Ook twee korpschefs wijzen op deze 'body of knowledge'-functie van PKN. Eén van hen vindt dat PKN bijdraagt aan het volgens hem verder slecht ontwikkelde geheugen van de Nederlandse politie. De ander legt tenslotte wel een verband met het uiteindelijke gebruik van PKN: *'Ik vind dat er met PKN voor het eerst een beweging is ingezet in de richting van 'het vak'. Er waren alleen regels en houding/vaardigheden, maar geen 'how-to-do'. Wat nu wordt aangeboden groeit vanuit de werkelijkheid, wordt bediscussieerd en gevalideerd en kan dus veilig worden gebruikt.'*

Voor enkele stakeholders uit de politiepraktijk bestaat de meerwaarde van PKN uit het feit dat de gedeelde kennis ook wordt vertaald in het onderwijs. De combinatie tussen kennis, studie en discussie wordt in dit verband expliciet genoemd. De koppeling van deze drie functionaliteiten maakt directe interactie mogelijk tussen de kennis die uit de politiepraktijk naar voren komt, die in de kennisbank te raadplegen is en die in het politieonderwijs wordt onderwezen. PKN zou hierdoor bijdragen aan de ontwikkeling van het politievak.

Van meerdere kanten, vooral ook door partnerorganisaties, wordt het concept dat achter de kennisbank ligt, gebaseerd op de kennis waarde keten, geroemd. De filosofie achter PKN, het landelijk voorzien in generieke informatie, vindt men een sterk punt.

Meerwaarde voor partners

Binnen het OM wordt de efficiëncyslag die met een centraal landelijk kennisnet kan worden gemaakt als belangrijke merite gezien. Vanuit het Lexpo wijst men daarbij specifiek op het belang om opsporingsvraagstukken niet enkel vanuit een OM- of politiestandpunt, maar integraal te benaderen. PKN maakt het uitzetten van een dergelijke brede invalshoek mogelijk.

PKN biedt de SIOD vooral op het gebied van opsporing(sbevoegdheden) veel nuttige informatie. De SIOD heeft volgens een vertegenwoordiger als organisatie belang bij de operationele kennis die in PKN is geborgd. Rechercheurs van de SIOD voeren een aantal politietaken uit waarbij het handig is om na te kunnen gaan welke voorwaarden aan de specifieke handelingen zijn verbonden. Daarnaast wordt erop gewezen dat de organisatie gezien haar bijzondere taakstelling, het domein sociale zekerheidsfraude voor PKN op de kaart kan zetten. Hetzelfde geldt voor de andere bijzondere opsporingsdiensten: zij kunnen vanuit hun taakstelling de kennisbank aanvullen.

Voor de Koninklijke Marechaussee bestaat de meerwaarde van PKN vooral uit het efficiënter kunnen uitwisselen van informatie. Daar de marechaussee in de praktijk veel samenwerkt met de politie, is het handig om via dezelfde platforms (zoals discussie- en expertgroepen) informatie te kunnen uitwisselen. Een vertegenwoordiger van deze organisatie vindt het in dit kader tevens van belang dat kennis ingebracht kan worden op PKN. PKN zou volgens hem een virtuele basis moeten zijn voor alle partijen die op het domein van openbare orde en veiligheid actief zijn. In dit verband wordt de steeds belangrijker wordende Europese dimensie in de opsporing genoemd. Net als de politie is de marechaussee bezig met Europese partners. Eén uniforme informatiehuishouding, waarop iedereen kan aansluiten, wordt hierbij als bevorderlijk gezien voor de samenwerking. Daarnaast zou PKN kunnen worden gebruikt om de rol die de marechaussee speelt in opsporing beter voor het voetlicht te brengen. Bij de politie en in de media blijft het (voor-)werk van deze organisatie in opsporing volgens de vertegenwoordiger vaak onderbelicht.

PKN wordt door het Nibra gezien als een goed voorbeeld voor het eigen Brandweer Kennis Net. Het concept met de onderliggende kennis waarde keten, de validatie van informatie en de combinatie van discussie, studie en kennis die binnen PKN centraal staan, worden waardevol geacht: *‘Ze brengen professionele eenheid; er zit flexibiliteit in; het kan ontwikkelen; er zit dynamisch vermogen in’*, aldus een vertegenwoordiger. Voor het eigen kennisnet is het concept van PKN ook (deels) overgenomen. Men vindt dat door de huidige internationale problematiek en de dreiging van terrorisme, de noodzaak om over grenzen heen te kijken, zowel van organisaties als van landen, in een stroomversnelling is gekomen. De meerwaarde van PKN ligt voor de brandweer dan ook voor een groot deel in de aansluiting die de PKN organisatie zowel nationaal als internationaal zoekt bij andere organisaties in het kader van een nationaal multidisciplinair Veiligheidsnet en Europese kennisnetten.

Vergroting van de meerwaarde

Tenslotte is gevraagd wat de meerwaarde van PKN in de toekomst zou kunnen vergroten. Slechts een paar stakeholders noemen concrete zaken. Vier leidinggevendenden binnen de regionale politie zouden in dit verband graag aanvullingen zien op de soort(en) informatie die PKN biedt. Eén van hen zou graag meer achtergrondinformatie, of verwijzingen hiernaar, zien. Ter voorbereiding op een te

geven lezing over drugs leverde zoeken op PKN weinig op. Verwijzing naar een instituut waar deze informatie te vinden is, zou volgens deze korpschef handig zijn. Een tweede korpschef zou graag meer maatschappelijk georiënteerde, contextuele informatie op PKN zien: *‘Instanties als CBS, CPB en de Wetenschappelijke Raad houden zich er mee bezig, met nadenken over wat er op ons afkomt. Dat ontbreekt nu bij de Nederlandse politie. Ik ben veel bezig met ‘mindmapping’; wat zijn de ontwikkelingen voor de toekomst. De maatschappelijke ontwikkelingen voor de politie in kaart gebracht, daar heb ik behoefte aan.’* Concreet zou dit volgens hem vertaald kunnen worden in een verwijzingsindex naar (de essentie van) ontwikkelingen of samenvattingen van de belangrijkste ontwikkelingen in een context geplaatst. Een dergelijke aanvulling past zijn inziens bij de ontwikkeling die de politie doormaakt van een arbeidersorganisatie met laaggeschoolde mensen naar een hoger opleidingsniveau: *‘We moeten bij de politie uit de kom komen, afstand nemen van onszelf. PKN kan hierbij een rol spelen door ons een spiegel voor te houden.’* Een districtschef ziet PKN als geschikt instrument voor ‘benchmarking’ om de cijfers uit andere regio’s, van bijvoorbeeld vergelijkbare steden naast elkaar te kunnen zetten. Volgens hem zou dit met behulp van GIDS realiseerbaar zijn. Ook een korpschef geeft aan dat hij ter vergelijking en bevraging een landelijke databank met bedrijfsgegevens van alle korpsen interessant zou vinden. Binnen een ander korps, dat dergelijke cijfers al enige tijd op hun site van politie.nl presenteert, vindt men dit overbodig. Een korpschef vraagt zich tenslotte af of PKN niet een functie kan krijgen naar de burgerij, dat delen van PKN worden ontsloten voor burgers die meer over de politie willen weten. Dit komt zijns inziens neer op een uitbreiding van Politie.nl.

3.3 Kan de politie zonder PKN?

De vraag of het bestaan van PKN zinvol is voor de Nederlandse politie beantwoorden alle geïnterviewden positief. Zoals we hierboven zagen, vindt iedereen dat PKN meerwaarde heeft voor de politie. Het belang van het centraal kunnen aanbieden van actuele informatie wordt groot geacht. Een vertegenwoordiger van Binnenlandse Zaken verwoordt het als volgt:

‘Als je kijkt naar de ontwikkelingen in de maatschappij en de snelheid waarmee dat gaat, dan heeft ook de politie behoefte aan up-to-date kennis. Het is dan uitgesloten dat je zoiets niet hebt. We mogen wel kritische vragen blijven stellen bij het hoe, maar dát het er moet zijn is duidelijk.’

De stakeholders vinden dat de politie niet meer zonder PKN kan of zou moeten willen kunnen.

‘Er is natuurlijk een tijd geweest dat het er niet was, maar ik denk dat je het veel minder goed zou doen wanneer je geen toegang hebt tot de relevante kennis,’ aldus een korpschef.

Daarbij redeneert men dat in de huidige kennissamenleving een organisatie die zichzelf en kennismanagement serieus neemt, niet meer zonder een dergelijke centrale voorziening kan. Ook wordt erop gewezen dat het kapitaalvernietiging zou zijn om na de (grote) investeringen die al zijn gedaan met de ontwikkeling van de kennisbank te stoppen. Slechts twee vertegenwoordigers van grote korpsen geven aan dat ze in principe nog wel zonder PKN zouden kunnen, de één omdat ze als groot korps goed in staat zijn om ook generieke kennis bij te houden en gezien de grootstedelijke problematiek sowieso al veel contacten onderhouden met andere korpsen, de ander wijst op het kostenplaatje: *‘Als het teveel kost wel. Dan kun je met een netwerk van*

vrije jongens platforms maken. Daar komt ook een heleboel goeds uit. Door de meeste stakeholders wordt stoppen met PKN echter in het geheel niet als optie gezien.

3.4 Beperkingen

Rechtstreeks hiernaar gevraagd, komen de stakeholders slechts op een gering aantal beperkingen van PKN. In de interviews kwamen bij andere onderwerpen wel beperkingen van PKN naar voren. Deze zullen deels ook in latere hoofdstukken aan de orde komen. Door enkele geïnterviewden binnen de politieorganisatie wordt opgemerkt dat er vooralsnog te weinig aandacht is geweest voor het aantonen van de baten van PKN. De informatie die nu vanuit PKN wordt verstrekt, vindt niet iedereen voldoende. Er is behoefte aan meer resultaten in de zin van wordt PKN daadwerkelijk toegepast en wat levert dat op? Een korpschef stelt: *‘Ik ben benieuwd naar het nuttig rendement. We krijgen wel af en toe een brief van PKN met ‘Er zijn zo en zoveel mensen op PKN geweest’, maar misschien wil ik ze wel liever op straat hebben! Ik wil weten wat de toegevoegde waarde is, voor elke doelgroep, en op strategisch niveau gewogen. Wat is het rendement?’*

Deze stakeholders zijn bezorgd over de verhouding tussen de kosten en baten, over de bedrijfseconomische haalbaarheid van PKN. Eén van hen noemt de kennisbank in dit verband een ‘camel nose’.³⁰ De vraag of behoefte zou oneindig zijn en daarmee de kosten ook: *‘Wat ze willen, is dat ze zonder dat er naar geld gekeken wordt, mogen doen wat ze willen’*

Daarnaast worden er kanttekeningen geplaatst bij de mate van vulling van PKN en de gevolgen daarvan: *‘Het (PKN) kan een perfect hulpmiddel zijn voor politie Nederland, als ze kunnen garanderen dat ze relevante content feitelijk op het net en actueel hebben, maar als dat wat ik zoek er niet op staat, ik zoals nu gebeurt nog veel te vaak m’n neus stoot, dan is dat niet het geval,’* aldus een webcoördinator. Ook zijn mensen bezorgd over de continuïteit van de informatie op de langere termijn, en de borging van PKN in de Politieacademie. Bij een partnerorganisatie wijst men erop dat de kenniskringen die in het kader van de kennisfunctie van de Politieacademie binnen de politie worden opgericht, een multidisciplinaire samenstelling zouden moeten hebben, om de informatie-uitwisseling tussen partijen te kunnen stimuleren.

3.5 De wijze waarop PKN is gepresenteerd

In dit hoofdstuk waarin de beoordeling van PKN centraal staat, wordt ten slotte ingegaan op de opvattingen van de stakeholders over de wijze waarop de PKN organisatie zich heeft gepresenteerd de afgelopen jaren.

Bij veel geïnterviewden klinkt bewondering door voor wat de PKN organisatie in relatief korte tijd heeft bereikt. Een deel van hen is positief over de wijze waarop dat tot stand is gebracht: *‘Vreselijk knap’*; *‘Er is veel energie gestoken in het bekend maken van PKN. Professioneel en zeer verzorgd’*, aldus twee korpschefs. De politiemensen die de wijze waarop PKN in de markt is gezet positief beoordelen, wijzen daarbij op het onderliggende goed uitgedachte concept dat breed wordt uitgedragen, de actieve marketing en de afgewogen wijze van presenteren in brochures en de vaste rubriek in het Algemeen Politie Blad. Meermalen wordt

³⁰ Als een kameel zijn neus de tent in steekt, kun je niet bevroeden wat voor enorm lijf zal volgen.

tenslotte gewezen op de gedrevenheid en overtuigingskracht van de directeur van PKN.

De PKN organisatie wordt door veel van de stakeholders vereenzelvigd met haar directeur. Gevraagd naar de wijze waarop PKN in de markt is gezet, verwijst een groot deel van de geïnterviewden naar hem. Zijn gedrevenheid en enthousiasme blijken, hoewel in de meeste gevallen vóór, ook tegen hem te kunnen werken. Ook wordt opgemerkt dat de vereenzelving van PKN met de directeur de organisatie kwetsbaar maakt. Een korpschef verwoordt het als volgt: *‘Het is wel kwetsbaar. Als de directeur wegvalt, dan valt veel ervaring en kennis weg. Het conceptuele denken komt in grote mate van hem. Ik ben wel bang dat het niet goed afloopt als die enorme gedrevenheid, ook om door te ontwikkelen, er niet inzit. Het is nu in een te grote mate afhankelijk van één persoon.’*

Niet iedereen is te spreken over de wijze waarop PKN in de markt is gezet. Sommigen vinden dat de organisatie wel erg hard van stapel is gelopen: ‘een tandje minder zou ook mogen’. Enkel vinden dat de aanpak te pretentius en te weinig op de klant gericht oftewel vraaggericht is geweest. Een vertegenwoordiger van een middelgroot korps verwoordt dit als volgt: ‘Ik heb daar een beetje een blabla gevoel bij, van ‘wij zijn het’ en met mij hebben meerdere collega’s dat. PKN zou wel weten wat goed voor ons is, dat is hun idee. Terwijl ze ons moeten vragen wat we willen. Dat doen ze in onvoldoende mate.’

Volgens enkele vertegenwoordigers van landelijke politie-instanties was de opstelling van PKN ten opzichte van andere politie-instanties soms zeer competitief. Eén stakeholder spreekt in dit verband van ‘bureaupolitiek’. Ook op de verhouding met de Politieacademie wordt gewezen: PKN zou zichzelf naast het (toenmalige) LSOP positioneren, of tussen het LSOP en de korpsen in. Een vertegenwoordiger van een ministerie vindt het juist goed dat de Politieacademie meer om PKN heen is komen te staan.

Binnen de Politieacademie bestaat volgens vertegenwoordigers het beeld dat PKN gesloten is, dat het moeilijk is om toenadering te vinden. Er zou veeleer sprake zijn van ‘incorporeren door PKN’ dan van samenwerken: op het moment dat je iets met PKN doet, zou PKN het overnemen in plaats van samen te werken. Men verwacht dat de nieuwe organisatievorm binnen de academie verbeteringen op dit vlak zal brengen.

Al naar gelang er meer gebruik wordt gemaakt van PKN, zijn sommige stakeholders positiever geworden. Zo zegt een vertegenwoordiger van één van de grote korpsen over de wijze waarop PKN in de markt is gezet het volgende: ‘In het begin blaterig, veel pretenderen en weinig laten zien, maar ik denk dat ze zich wel aan het herstellen zijn. Je ziet een groei in kwaliteit tot een heel aanvaardbaar niveau. Ze zijn ook een stuk beter dan ons eigen intranet qua structuur en overzichtelijkheid. Ons eigen intranet bestaat langer en dat is een beetje een ongeleid projectiel geworden.’

Waar de één de marketing van PKN te gering vindt gezien de hoeveelheid informatie die ze nu al te bieden hebben, vindt een ander de marketing juist overdreven nu de kennisbank nog niet geheel gevuld is: *‘Het irriteert mij, zo’n brief die we dan steeds krijgen met wat ze aanbieden. Laat ze eerst eens die laatste veertig procent vullen! “PKN, daar is over nagedacht!” die brief krijg je dan twee keer, een tweede keer kennelijk met een iets vetter lettertype’* (zie ook 7.3).

In het kader van dit onderzoek hebben negentien korpschefs hun mening gegeven over de wijze waarop PKN is gepresenteerd. Negen van hen beoordelen de wijze waarop PKN de afgelopen jaren in de markt is gezet ronduit positief. Drie van hen wijzen hierbij specifiek op de verdienste van de directeur van de organisatie (*'Mr. PKN'*). Eén korpschef noemt de ontwikkeling 'traag maar gestaag'. Het heeft naar zijn idee lang geduurd voor het kennisnet heeft vorm gekregen. Dit heeft het enthousiasme in het begin heeft getemperd. Intussen is hij tevreden over wat is bereikt.

Over de marketingstrategieën van PKN zijn de meningen verdeeld. Waar een enkele korpschef spreekt van te veel 'push', wat weerstand op zou roepen, vindt een aantal de marketing te gering en een enkele korpschef vindt juist dat de marketing van PKN goed is geweest. De korpschefs die commentaar hebben, vinden de marketing op meerdere vlakken voor verbetering vatbaar.

Twee korpschefs geven in het algemeen aan dat er meer reclame voor PKN gemaakt kan worden. Twee wijzen erop dat PKN zich vooralsnog te weinig heeft gericht op de werkvloer. De één vindt dat PKN zich vooral op staf en beleidsmedewerkers heeft gericht, de ander dat PKN zich vooral op de experts in de korpsen heeft gericht. Nu dient de focus te worden verschoven naar de eindgebruikers, PKN dient *'breder te worden weggezet'*. Deze korpsen zien daarbij overigens ook een rol voor zichzelf weggelegd. Binnen één korps wordt meer in detail commentaar gegeven:

'PKN werkt sterk aanbodgedreven. Er wordt vooral op kosten gehamerd. De potentiële gebruikers ervaren het aanbod van PKN veelal als techniek. Soms lijkt 'veel' (kwantiteit) beter dan 'goed' (kwaliteit). Een en ander heeft tot gevolg dat er in het korps onvoldoende wordt nagedacht over de mogelijkheden.'

Een korpschef vindt in dit verband dat PKN zich niet moet opwerpen als leverancier van een content management systeem, maar zich zou moeten richten op het vullen van de kennisbank en op een betere interactie met de (beoogde) gebruikers.

Een korpschef van één van de grote korpsen is beduidend minder positief dan zijn collegae. Hij heeft op meerdere fronten kritiek: *'Het is veel te ambitieus, veel te luchthartig, met de nodige mist in de relatie tussen het PKN en het LSOP, in de relatie met die uitgeverijen of derden, en er is mist over die architectuur en infrastructuur. Pas als het spannend werd, als er een beslissing moest worden genomen, dan kregen we plots informatie.'*

Hij vindt de ambities van het project te hoog. De kosten en baten zijn naar zijn idee niet in verhouding. De korpschef van een ander groot korps vindt echter dat men er bij PKN naar zijn idee juist goed aan heeft gedaan lage verwachtingen te wekken. Drie korpschefs geven tenslotte aan geen mening over dit specifieke onderwerp te hebben.

Suggesties die de stakeholders in dit verband doen ter verbetering van de presentatie PKN zijn opgenomen in hoofdstuk 7.

Hoofdstuk 4 Beoordeling doelstellingen en invloed van PKN

In dit hoofdstuk staan de opvattingen van de stakeholders over de doelstellingen en de invloed van PKN centraal. Aanvankelijk zijn voor PKN zes doelen geformuleerd.³¹

De organisatie wil voor de politiebranche op een zestal terreinen tot verbeteringen komen (zie 1.2). Aan het deel van de stakeholders dat mondeling is geïnterviewd, zijn deze zes doelen voorgelegd. Behalve wat men van de doelstellingen vindt, is gevraagd of men het zinvol vindt dat PKN dit nastreeft en welke bijdrage PKN hieraan heeft of zou kunnen hebben. Daarnaast is gevraagd naar de realiteit en haalbaarheid van de wens die binnen de PKN organisatie bestaat, dat elke agent tenminste één maal per week het Politie Kennis Net bezoekt (4.2). In de laatste drie paragrafen wordt ingegaan op de opvattingen over de invloed van PKN op verschillende aspecten van het politiewerk. Hoe zien de stakeholders momenteel de invloed van PKN? Er is naar meerdere aspecten gevraagd: naar de invloed van gebruik van PKN op het dagelijkse werk van de politie (4.3), naar de invloed van PKN op de professionalisering van de politie (4.4), op de kennisontwikkeling (4.5) en tenslotte op de beleidsvorming. Het gaat hier om de geschatte invloed van PKN en niet om de feitelijke invloed van PKN. De feitelijke invloed zal pas in een gebruikersonderzoek kunnen worden vastgesteld.

4.1 Beoordeling doelstellingen

In deze paragraaf worden per doelstelling de opvattingen van de stakeholders beschreven. Over het algemeen vinden de stakeholders door gebrek aan zicht hierop, het moeilijk om aan te geven in hoeverre PKN momenteel een bijdrage levert aan het bereiken van deze doelen.

I. De beschikbaarheid en toegankelijkheid van expertise vergroten

Alle geïnterviewden vinden dit een logische en zinvolle doelstelling voor PKN. Zo wordt bijvoorbeeld gesteld dat de kennisbank een rol kan vervullen door een brug te slaan tussen de professional en de informatie. Het merendeel van de stakeholders is van mening dat PKN hier momenteel al een bijdrage aan levert. Enkel vinden deze bijdrage nog voor verbetering vatbaar of vinden het nog te vroeg hiervoor, zij zien het bijdragen aan deze doelstelling meer op termijn gebeuren. Eén stakeholder vindt het een zinvolle doelstelling, maar voegt eraan toe dat hierbij de kosten niet uit het oog mogen worden verloren; bij de politie wil men volgens hem altijd wel verbeteren, men zou streven naar perfectie. Gezien de kosten die dergelijke ontwikkelingen met zich meebrengen, dienen er op strategisch niveau keuzes te worden gemaakt.

II. De mogelijkheden tot kennisontwikkeling vergroten

Waar de stakeholders de eerste doelstelling unaniem onderschreven, klinkt bij deze doelstelling meer aarzeling door. Hoewel sommigen dit zonder meer een belangrijke en logische doelstelling voor PKN vinden en ook denken dat PKN hieraan bijdraagt, wordt door anderen erop gewezen dat de doelstelling slechts tot op zekere hoogte of zelfs helemaal niet zou moeten gelden voor PKN. PKN zou volgens een korpschef geen onderwijsdoelstellingen dienen na te streven. Een vertegenwoordiger van een landelijke politie-instantie vindt dat PKN volgend moet zijn en daarmee geen actieve rol in ontwikkelen op zich hoort te nemen: PKN moet enkel brengen wat elders in het

³¹ Ondernemingsplan PKN, 2000.

politieveld is ontwikkeld (zie ook 4.4). Anderen zijn terughoudend vanwege de kosten die ontwikkelactiviteiten met zich mee zouden brengen. In dit verband wordt het van belang geacht dat PKN bij haar kernfunctie blijft, bij het makelen van kennis.

Een partnerorganisatie vindt juist dat de ontwikkeltaken van PKN zich moeten verbreden, zowel in internationale als in multidisciplinaire richting. Als voorbeeld wordt op de regiefunctie van gemeenten in veiligheid gewezen, dit zou een grote input voor PKN dienen te zijn.

Een vertegenwoordiger van een landelijk politie-instituut die de doelstelling wel zinvol acht, vraagt zich gezien het in zijn ogen geringe gebruik van PKN tenslotte af of bij kennisontwikkeling in de politiepraktijk de inhoud van PKN er werkelijk toe doet.

III. De mogelijkheden tot uitwisseling van expertise tussen korpsen vergroten

Slechts één korpschef ziet dit niet als doel voor PKN: *'Daar heb ik PKN niet voor nodig'*, daarbij wijzend op het bestaan van expertisecentra. De anderen zien hier wel een rol voor PKN weggelegd en denken over het algemeen dat PKN hier momenteel al een bijdrage aan levert: *'In feite vloeit dat logischerwijs voort uit het concept van PKN.'* Men denkt hierbij aan het uitwisselen van succesvolle methoden, draaiboeken, procedures, protocollen en checklists. Een informatiemanager bij een regionaal korps merkt op dat het in dit kader voor PKN van belang is dat aan de volgende randvoorwaarden wordt voldaan: snelheid, toegankelijkheid en adequaat inspelen op ontwikkelingen. Dit laatste zou nog voor verbetering vatbaar zijn.

Tenslotte vindt een leidinggevende die van mening is dat PKN goede mogelijkheden biedt voor de uitwisseling van expertise, in dit verband dat lokale of regionale initiatieven op het gebied van kennis belemmerend werken voor PKN. Die lokale ontwikkelingen dienen zijns inziens een halt toegeeroepen te worden (zie ook 7.1). Meer in het algemeen staat een klein aantal stakeholders sceptisch tegenover de bereidheid tot uitwisselen van expertise in het politieveld. Er wordt gewezen op het *'Not Invented Here'* syndroom en binnen een korps wordt aangegeven dat zelfs uitwisseling tussen districten binnen het eigen korps al uiterst moeizaam verloopt.

IV. De kwaliteit van politiewerk vergroten door beschikbaarheid van standaards voor bedrijfs- en werkprocessen

Over het beschikbaar stellen van standaards zijn de stakeholders het eens, daar ligt zeker een zinvolle taak voor PKN, waar de kennisbank een grote bijdrage aan levert. Dit doel wordt ook nog buitengewoon actueel gevonden. Maar net als bij de doelstelling over kennisontwikkeling, vinden meerdere stakeholders binnen de politieorganisatie dat de rol van de PKN organisatie beperkt dient te blijven tot het toegankelijk maken van standaards voor bedrijfs- en werkprocessen. PKN zou geen rol moeten hebben in de ontwikkeling ervan. Dit laatste is iets waar de Raad voor Hoofddcommissarissen verantwoordelijk voor is en waar speciale programma's en programmabureaus voor in het leven zijn geroepen. *'Het is niet zo zeer de taak van PKN. Het is ambitieus van PKN om zich als aanjager te zien. Ze kunnen hooguit dienen om de bekendheid te vergroten. Procedures worden ontwikkeld en PKN is dan het medium voor verspreiding. PKN heeft geen zelfstandige rol erin'*, aldus een vertegenwoordiger van een politie-instantie.

Bij een partnerorganisatie vindt men juist dat PKN door het systeem van kenniskringen een grote bijdrage levert aan het bereiken van deze doelstelling. Volgens hen ligt de kracht van PKN ook erin dat de kennis constant tegen het licht wordt gehouden, gevalideerd en getoetst wordt.

V. De mogelijkheden voor politiemensen om samen te werken vergroten

De reacties op deze doelstelling zijn afhankelijk van wat men onder 'samenwerken' verstaat. Meer dan de helft van de geïnterviewden vindt het niet zonder meer een doelstelling voor een medium als PKN. Zij zien hier dan ook geen rol weggelegd voor PKN. Wijzend op bepaalde aspecten van PKN zien sommigen wel een bijdrage: PKN kan worden gebruikt voor het leggen van contacten (b.v. de kenniskaart) en PDN biedt mogelijkheden om informatie uit te wisselen. PKN draagt dan bij aan het vergroten van mogelijkheden om samen te werken in zoverre het delen van kennis 'samenwerken' is.

Eén stakeholder denkt dat PKN zeker bijdraagt aan interregionale samenwerking. Meerdere geïnterviewden zien het verbeteren van samenwerking meer als afgeleid of indirect doel van PKN, zo wordt bijvoorbeeld geopperd dat als werkprocessen en -methoden straks mede dankzij PKN zijn gestandaardiseerd, samenwerking makkelijker zal gaan en dat het delen van kennis in meer ondersteunende zin samenwerking zou bevorderen.

VI. De efficiency, effectiviteit en kwaliteit van het politieonderwijs vergroten

Dit vinden de stakeholders een logische doelstelling. Ze vinden PKN een nuttig hulpmiddel voor het onderwijs. Door de kennis centraal te verzamelen, kan ondersteuning worden geboden aan de opleidingen en kennis uit het veld kan via PKN binnen afzienbare tijd in het onderwijs worden aangeboden. Een korpschef wijst in dit verband erop dat bij het onderwijs de bereidheid om dagelijks te innoveren aanwezig moet zijn. De meeste stakeholders geven echter aan weinig zicht te hebben in hoeverre PKN ook daadwerkelijk wordt gebruikt in het onderwijs. PKN zou ook goede mogelijkheden bieden om niet alleen tijdens de opleiding competent te worden, maar ook daarna competent te blijven.

Een enkele geïnterviewde stelt dat het op zich een zinnig doel is, maar dat de effecten van PKN op de genoemde aspecten van het onderwijs nog aangetoond dienen te worden. Om bijvoorbeeld de effectiviteit van PKN te bepalen, dient het naast andere methoden te worden gezet. Enkele stakeholders brengen de doelstelling in verband met mogelijkheden voor 'e-learning' op PKN en het voormalige Politie Studie Net. Een vertegenwoordiger van een politieregio noemt het in dit verband een logisch doel, maar vindt wel dat om dit te kunnen bereiken de infrastructuur en architectuur van PKN beter moeten worden afgestemd op de regio's. Hij vindt in principe dat de Politieacademie hier verantwoordelijk voor is: *'Het is onmiskenbaar dat je in een elektronische omgeving mensen kunt laten leren. Maar dan moet je wel kijken naar de infrastructuur. Wiens probleem dat is van hun of van ons? Zij geven zich uit voor studie- en ondersteunende organisatie, dus dan is het hun probleem.'*

4.2 Wenselijkheid frequent gebruik PKN

Er is gevraagd naar de realiteit en haalbaarheid van de wens die binnen de PKN organisatie bestaat, dat elke agent tenminste één maal per week het Politie Kennis Net bezoekt. Ruim driekwart van de stakeholders vindt het een ambitieuze maar in principe wel reële wens. Op termijn denken ze dat dit haalbaar kan zijn, onder voorwaarde dat de kennisbank goed gevuld en makkelijk toegankelijk is. Politiemensen worden op straat met zoveel verschillende zaken geconfronteerd, dat op regelmatige basis een vraagbaak raadplegen wenselijk wordt geacht. Daarbij wordt gewezen op de professionaliteit van de agent: *'Ik vind het getuigen van een*

professionele houding als je ergens mee bezig bent, dat je dan even kijkt naar de meest actuele wetgeving en naar andere actuele kennisbronnen die op PKN staan.' Sommigen zien de noodzaak dat elke politieman zo frequent op PKN kijkt niet in. Zo wordt erop gewezen dat het al heel behoorlijk zou zijn als bijvoorbeeld de beleidsmedewerkers binnen de korpsen wekelijks PKN zouden raadplegen. Ook een vertegenwoordiger van een partnerorganisatie vindt het te ambitieus: *'Het is al mooi als twintig procent van de mensen bereid is te kijken. Als de teamchefs die de briefings doen er gebruik van maken, hoeft van mij niet iedereen ook zelf op het net.'* Bij een groot korps vindt men de wens voornamelijk niet haalbaar. Dit komt vooral door de eigen kennisbank op het intranet die veelvuldig wordt geraadpleegd. In dit verband wordt gewezen op het belang voor PKN om generieke informatie te leveren die aanvullend is op de regionale kennisbanken. Een korpschef van een ander groot korps vindt tenslotte de wens dat elke agent wekelijks PKN bezoekt niet reëel. Hij ziet de wens als voorbeeld van het ontbreken van klantgerichtheid bij de PKN organisatie: *'Belachelijk! Dat is een miskennis van de praktijk, dat is PKN centraal stellen terwijl je het werk centraal moet stellen.'* Daarbij geeft hij aan dat de huidige manier van werken binnen zijn korps zich hier ook niet voor zou lenen. PKN is er volgens hem vooral voor de specialisten en beleidsmedewerkers. De politie wordt geacht op straat te zijn: *'surfen doen ze maar in hun eigen tijd'*.

4.3 De invloed op het dagelijkse werk van de politie

Het gros van de geïnterviewden gaat ervan uit dat PKN zeker invloed heeft, of zou kunnen hebben op het dagelijkse werk van de politie. Een leidinggevende geeft een voorbeeld: *'Binnen deze regio is het afgelopen jaar 248 keer bij het onderwerp 'burenruzies' gekeken op PKN. Dat heeft wel invloed, want hoeveel burenruzies zouden er hier zijn? Er zijn dus mensen die zich afvragen welke praktische ideeën er elders zijn.'*

Met het oog op de invloed van PKN op het dagelijkse werk wordt regelmatig verwezen naar aspecten die ook als meerwaarde van PKN worden gezien: de efficiëncyslag die gemaakt wordt, mensen kijken toch vaker naar wat elders is gedaan, en het feit dat de informatie op PKN actueel is en eenvoudig en snel te bereiken voor de politiemensen (zie 3.2). Een specialist merkt op dat PKN een goed forum is om ingewikkelde vragen die binnen de regio en elders onbeantwoord blijven, beantwoord te krijgen.

Een korpschef vindt het van belang dat op PKN de informatie en de processen zijn beschreven vanuit de optiek van politiemensen. Vooral bij niet-routinematig handelen zou daar behoefte aan zijn. De invloed op het dagelijkse werk bestaat er volgens hem vooral uit dat politiemensen zich meer gesteund voelen in hun werk. Een bijkomend voordeel zou zijn dat ze zich, doordat ze de informatie in een digitaal systeem kunnen opzoeken niet kwetsbaar hoeven opstellen naar collega's toe.

Een aantal stakeholders is van mening dat gebruik van PKN in principe wel invloed kan hebben op het dagelijkse werk van de politie, maar dat die invloed om verschillende redenen momenteel nog gering is. Zo wordt gewezen op de fase van ontwikkeling waarin PKN verkeert, de mate waarin PKN is gevuld en de toegankelijkheid en de huidige bekendheid. Een leidinggevende van een opsporingsinstantie illustreert dit:

'De gemiddelde onderzoeker zal denk ik niet door PKN beter beslagen ten ijs komen. Ik denk niet dat het al zover is. Daarvoor staat er nog te weinig op, en is het

misschien ook nog niet voldoende toegankelijk of voldoende bekend. Dat zijn ook processen die tijd kosten. Maar ik twijfel er niet aan dat het zal gaan gebeuren.' Binnen één korps wordt gesteld dat het gebruik nog te gering is om echt te kunnen spreken van invloed op het dagelijkse werk.

Naast een korpschef die aangeeft vanuit zijn positie geen zicht te hebben op de invloed van PKN op het dagelijkse werk, zijn tenslotte drie stakeholders minder positief over de invloed van PKN. Het gaat om een CIO bij een korps, een vertegenwoordiger van één van de politie-instituten en een korpschef. Laatstgenoemde merkt op dat hij twee jaar geleden een positief antwoord op deze vraag zou hebben gegeven. Nu is hij minder positief: door veranderingen in het korps nemen nu operationele (sturings-)overleggen een centrale plaats in bij de informatievoorziening aan politiemensen. Het gebruik van databanken als PKN zou volgens hem zijn afgenomen.

4.4 Invloed op de professionalisering van de politie

Naast de invloed van PKN op het dagelijkse politiewerk is gevraagd naar de rol die PKN momenteel speelt in de professionalisering van politie. Speelt PKN een rol hierin? En zo ja, hoe zien de stakeholders deze rol? De aspecten waaruit de meerwaarde van PKN volgens de stakeholders bestaat, maken volgens hen ook dat PKN bijdraagt of zal gaan bijdragen aan de professionalisering van de politie. Opvallend hierbij is dat de stakeholders op verschillende wijze invulling geven aan de term 'professionalisering'. Het blijkt een diffuus begrip. De mogelijkheden die PKN biedt voor het delen van kennis en het uitwisselen van ervaringen en het creëren van kennis, maken dat PKN bijdraagt aan het verhogen van de kwaliteit van de politie. Het belang van het valideren van de informatie wordt in dit verband wederom genoemd. Meerdere stakeholders wijzen erop in het feit dat PKN bijdraagt aan de professionalisering van de politie juist het bestaansrecht van PKN ligt.

Van de stakeholders die de invloed momenteel nog in twijfel trekken, meent het grootste deel dat PKN zeker in de toekomst van invloed zal zijn op de professionalisering van de politie, als de kennisdatabank optimaal gevuld is en veel wordt geraadpleegd. Naarmate de bekendheid groter wordt, verwacht men dat de ontvankelijkheid voor PKN ook groter wordt.

Gevraagd naar de wijze waarop PKN een bijdrage levert aan de professionalisering van de politie wijzen meerderen erop dat door PKN kennis uit de politiepraktijk wordt gehaald en toegankelijk wordt gemaakt voor derden. Het komen tot 'best practices' en het vertalen in werkprocessen worden expliciet genoemd. Binnen een partnerorganisatie wordt dit als volgt verwoordt: *De 'lessons to be learned' worden toepasbaar gemaakt. Dat hebben ze geborgd door validatie en kenniskringen. Het is een stap voorwaarts om het uit de organisatie te trekken en vanuit de professie heb je verschillende invalshoeken, toch organiseren ze dat bij elkaar in 'best practices' en dat stimuleert weer tot meer 'best practices'... Het gaat om kennis die verstopt zit, die niet altijd via onderwijs naar voren komt. Dat zijn geweldige stappen die worden gemaakt. Ook voor briefing en debriefing in het operationele optreden kan dat worden gebruikt.*

De koppeling tussen PKN en het onderwijs die directe interactie mogelijk maakt tussen de kennis die uit de politiepraktijk naar voren komt, die in de kennisbank te

raadplegen is en die in het politieonderwijs wordt onderwezen, wordt voor de bijdrage aan de professionalisering van groot belang geacht. De kennis die via of op PKN wordt gedeeld, kan direct worden toegepast in het onderwijs. PKN draagt hierdoor bij aan de ontwikkeling van het politievak. Wel wordt (vooral binnen de Politieacademie) aangegeven dat deze koppeling nog voor verbetering vatbaar is.

In het kader van de professionalisering van de politie ziet een districtchef in het verlengde hiervan ook een rol voor PKN in de signaalfunctie naar partners in de hulpverlening: *‘De politie heeft veel kennis. Dat stellen we nu niet ten dienste van de mensen die er iets mee moeten, aan de hulpverleningsinstanties. Dat zouden we wel moeten doen. We zouden moeten zeggen: beste samenleving, zo kijken wij tegen dit probleem aan. PKN is belangrijk omdat je daarmee elkaar in staat stelt om het probleem, de rafelranden van de samenleving, duidelijker in kaart te brengen.’*

Wat onder de beoordeling van de doelstellingen (4.1) al werd geconstateerd, zien we hier terug: Waar sommigen een grote rol zien voor PKN in professionalisering van de politie, zien anderen een beperktere, meer ondersteunende rol weggelegd. Enkele stakeholders hebben een meer instrumentele benadering: als drager van kennis kan PKN, net als (leer)boeken, een bijdrage leveren aan de professionalisering van de politie, PKN als handig leerinstrument in het kader van de ‘éducation permanente’ van de Nederlandse agent. Men wijst erop dat vorming en opleiding veel capaciteit kosten en dat intranet en PKN hierbij goede hulpsystemen zijn. Een enkele stakeholder ziet PKN wel als middel om de praktijk actuele kennis bij te brengen, maar bijdragen aan professionalisering zou volgens deze korpschef meer vergen: *‘Bij professionalisering heb je het over educatie en cognities, daarin zie ik geen rol voor PKN.’*

Een leidinggevende van een landelijke politie-instantie wijst expliciet op de (enkel) ondersteunende rol die PKN dient te spelen: *‘Dat vind ik bij al dit soort ontwikkelingen: De business bepaalt wat ze willen. Het kan niet zo zijn dat een concernvoorziening die ondersteunend werkt zoals PKN of het LSOP, de vernieuwing kan vormgeven of de professionalisering van de bedrijfsvoering. Dat moet uit de visie van het management komen.’*

Bij enkele politiemensen hangt terughoudendheid samen met scepsis jegens de wijze van informatieoverdracht, jegens digitale informatiedragers. Daarbij wordt gewezen op de grote waarde die binnen de politie aan persoonlijke contacten wordt gehecht. Zo antwoordt een leidinggevende, gevraagd of PKN een rol speelt bij de professionalisering van de politie: *‘Voor een deel maar. Het heeft altijd te maken met andere dingen, met competenties en vaardigheden, met leren in je werk et cetera. Ik heb nog niet zo’n hoge pet op van e-learning. Het gaat mij bij PKN vooral om het deel van kennis uitwisselen met anderen. Maar je krijgt kennis niet één op één uit iemands hoofd op een systeem. PKN dient vooral om mensen met de juiste mensen in contact te brengen, meer niet, ik ben daar niet te ambitieus over. Het is niet zozeer de kennis erop, maar het gaat om de mensen erachter.’*

De geïnterviewde partners van de politie menen allen dat PKN een bijdrage levert aan de professionalisering van de politie. Net als binnen de politie worden hierbij aspecten als het delen van kennis en het uitwisselen van ervaringen om tot een hoger kennisniveau te komen genoemd. Daarbij wordt erop gewezen dat de bijdrage aan de

professionalisering van de politie zou kunnen worden vergroot door de invalshoeken van de (keten-)partners aan bod te laten komen op PKN.

4.5 Invloed op kennisontwikkeling

De invloed van PKN op de ontwikkeling van kennis binnen Politie Nederland is hierboven en in de hoofdstukken hiervoor al regelmatig (zijdelings) aan de orde gekomen. Hieronder worden de opvattingen van de stakeholders op dit gebied weergegeven. Vrijwel alle stakeholders zijn van mening dat PKN bijdraagt aan het ontwikkelen van kennis. Ook hier geldt dat een paar stakeholders menen dat PKN zich nog in een te vroeg stadium van ontwikkeling bevindt om nu al een bijdrage te kunnen leveren. Er wordt veelvuldig gewezen op de bijdrage die PKN levert aan kennismanagement voor de Nederlandse politie. Zo noemt een korpschef PKN *‘de perfecte vorm van kennismanagement voor de Nederlandse politie als geheel’*. Het via PKN delen van ervaringen en van ‘good practices’ om tenslotte bij ‘best practices’ uit te komen wordt als één van de voornaamste manieren genoemd waarop PKN bijdraagt aan het ontwikkelen van kennis. De invloed van PKN op de kennisontwikkeling binnen politie Nederland wordt volgens enkele geïnterviewden bepaald door het feit dat veel kennis van en over de politie die voorheen zeer verspreid was, gebundeld is. Binnen de Politieacademie wordt erop gewezen dat de bijdrage van PKN aan kennisontwikkeling nog sterker zou kunnen zijn als de interne samenwerking tussen PKN, de instituten en de expertisecentra verbetert.

Meerdere stakeholders wijzen in het kader van het delen van kennis op het belang van de discussiefora van PKN. Het wordt daarbij van belang geacht dat de discussiegroepen goed worden geleid en actueel worden gehouden. Een enkele stakeholder ziet nog weinig in de discussiefora. Mensen zouden op het werk te weinig tijd hebben om actief mee te doen en thuis geen toegang hebben en de groep mensen die wel meedoet, zou beperkt zijn tot een kleine groep specialisten/ hobbyisten. De bovengenoemde koppeling van PKN met het onderwijs wordt ook voor de kennisontwikkeling centraal geacht.

Waar sommigen duidelijk een actieve rol zien voor PKN en de PKN organisatie bij het creëren van kennis, wijzen enkele stakeholders wederom meer op de volgende rol van PKN. Ze zien het beschikbaar stellen van kennis als de primaire taak van PKN. Zo geeft een stakeholder aan dat PKN geen grote rol zou moeten spelen bij de vernieuwing van werkwijzen en het beschrijven van processen: *‘PKN is voor mij een distributeur van kennis, niet meer en niet minder. Het land levert aan en zij hangen het erin.’*

In het verlengde hiervan vindt deze stakeholder de inmenging van de kennismakelaars van PKN bij het bepalen wat kennis is en wat niet, te ver gaan: *‘Als het veld toch zegt ‘dit is nieuwe kennis, dit is een nieuwe wijze van observeren’, dan moet je daar als kennismakelaar niet op afdingen.’*

4.6 Invloed op beleidsontwikkeling

De huidige bijdrage van PKN aan beleidsontwikkeling staat de stakeholders minder duidelijk voor ogen dan de bijdrage aan professionalisering en kennisontwikkeling. Sommigen zien op dit gebied nog in het geheel geen rol weggelegd voor PKN, anderen geven aan hier geen zicht op te hebben. Slechts enkele stakeholders

bijvoorbeeld het Ministerie van Binnenlandse Zaken, zien PKN al wel als beleidsinstrument: *'Absoluut! Het gevoel heerst zeker dat we er meer mee kunnen. Voor ons is het juist van belang om de vooral theoretische kennis die we hier hebben te kunnen toetsen aan de praktijk. Daar is PKN erg goed voor, lijkt ons.'*³² Men kan zich voorstellen dat PKN inhoudelijk geraadpleegd kan worden bij het voorbereiden van beleid om bijvoorbeeld een betere en meer afgewogen beleidsnotitie te maken. Enkele stakeholders die nu nog geen invloed van PKN bespeuren, denken dat dit wel tot de mogelijkheden van PKN behoort. Voor beleidsthema's zou het van belang zijn te weten hoe andere regio's zaken aanpakken. In dit verband wordt er ook op gewezen dat PKN mogelijkheden zou kunnen bieden voor 'benchmarking', om als regio of district gegevens te kunnen vergelijken met soortgelijke regio's en districten. Bij het Nibra wordt tevens het gebruik van het eigen kennisnet door beleidsmakers buiten de eigen organisatie van essentieel belang geacht. Zo vindt men dat een dergelijk kennisnet voor beleidsmedewerkers bij de gemeente toegankelijk zou moeten zijn. Men richt zich hier meer op dan bij PKN het geval is. Ook de andere partners van de politie zien een rol weggelegd voor PKN in het ondersteunen van beleidsmatige activiteiten.

³² De toegang tot PKN was voor het Ministerie van BZK op het moment dat het veldwerk voor dit onderzoek werd verricht nog niet gerealiseerd. Inmiddels heeft het Ministerie toegang.

Hoofdstuk 5 Draagvlak

In de vorige hoofdstukken kwam naar voren dat de stakeholders het Politie Kennis Net over het algemeen positief waarderen en positief dan wel hoopvol gestemd zijn over de invloed van PKN. In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op het draagvlak binnen en buiten de politieorganisatie voor PKN. De stakeholders is rechtstreeks gevraagd naar de houding binnen hun korps of instantie ten aanzien van PKN. Daarbij is tevens gevraagd of er verschillen in acceptatie zijn binnen de korpsen of instanties. Behalve uit de antwoorden op rechtstreekse vragen zijn draagvlak en acceptatie ook af te leiden uit andere aspecten die deels al eerder aan de orde zijn gekomen, zoals de bereidheid te investeren in PKN en de wenselijkheid van frequent gebruik. In dit hoofdstuk zal echter enkel het draagvlak zoals de stakeholders dit zelf beoordelen aan bod komen. Een bredere algemene beschouwing van het draagvlak volgt in de slotbeschouwing.

5.1 Draagvlak binnen de politieorganisatie

Bij de geïnterviewden zelf is er op een enkele uitzondering na, veel steun voor PKN. Het draagvlak onder de stakeholders is groot te noemen. Een korpschef verwoordt zijn mening als volgt: *‘Het is een innovatief pareltje waar de Nederlandse politie trots op kan zijn!’*

Het draagvlak voor PKN binnen eigen korps of instantie vindt men over het algemeen moeilijker te beoordelen: een redelijk aantal mensen geeft aan geen of weinig idee te hebben hoe het met dit draagvlak is gesteld.

De mensen die wel een oordeel geven zijn in het algemeen positief. Volgens hen is het draagvlak voor PKN binnen de politieorganisatie redelijk tot goed te noemen. *‘Als ik kijk naar wat ermee gedaan wordt en als ik hoor wat het gebruik is, dan denk ik dat het een goed concept is dat voorziet in de behoefte. Het heeft zijn plek wel veroverd,’* aldus een vertegenwoordiger van een landelijke politie-instantie. Velen vinden dat PKN intussen een centrale positie heeft verworven. Zo geeft iemand aan: *‘In zijn algemeenheid moet je gewoon stellen dat PKN tegen de verdrukking in is ontwikkeld en dat het zijn plaats verdiend heeft.’* De meeste geïnterviewden zien PKN als dé landelijke kennisbank voor de politie. Enkel een hierin wat terughoudender, maar vinden het wel een belangrijke kennisbank; niet dé, maar één van de belangrijkste landelijke kennisbanken.

Veel van de geïnterviewden zien het gebruik van PKN als indicator voor het draagvlak voor de ontwikkelingen. Het toenemende gebruik wijst volgens hen op een toenemend draagvlak. Andersom wordt een enkele keer ook gesteld dat toegenomen draagvlak heeft geleid tot meer gebruik.

Binnen de politieorganisatie wordt van meerdere kanten erop gewezen dat PKN wel geaccepteerd is, maar nog niet hoog genoeg op de agenda staat. Een vertegenwoordiger van een landelijke politie-instantie zegt hierover: *‘Volgens mij is het wel geaccepteerd als een centrale kennisbank, maar wordt er nog te weinig gebruik van gemaakt om het op een nog hoger niveau te krijgen, of om nog meer gebruik te maken van de mogelijkheden.’*

Binnen de korpsen beaamt men het nut van PKN en wordt er steeds meer gebruik van gemaakt, maar eigen voorzieningen op het gebied van kennisontwikkeling en

kennisvergaring worden nog steeds uitgebreid: *‘Het is nog niet zo dat ook korpschefs zeggen: ‘Dat doen we niet zelf, maar dat moeten we via PKN laten lopen’. Dat is nog niet automatisch zo.’* aldus een geïnterviewde. Eigen beleid en communicatie worden nog niet op (het faciliteren van) PKN aangepast. In die zin is er sprake van draagvlak in woord, maar (nog) niet in daad. Tijdens de interviews werden enkele mensen zich duidelijk bewust van deze tegenstelling.

Binnen twee korpsen wordt expliciet aangegeven dat het draagvlak nog niet voldoende is. Hierbij wordt gewezen op het geringe gebruik. Een vertegenwoordiger van één van deze korpsen geeft aan: *‘Het speelt nog niet echt. Er is geen grote belangstelling voor. Dat zie je ook aan de gebruikscijfers. Het wordt niet veel geraadpleegd, en ook niet breed gepromoot.’*

Enkele geïnterviewden noemen redenen waarom het draagvlak voor PKN niet optimaal is, of waarom er sprake zou zijn van ambivalentie. Zo wordt er gewezen op de achterdocht die politiemensen zouden koesteren ten aanzien van nieuwe ontwikkelingen, die nog sterker zou gelden als het om landelijke noviteiten gaat. Ook worden de hoge kosten genoemd die er met ICT-ontwikkelingen zijn gemoeid. In deze tijd van besparingen leiden dergelijke hoge kosten tot terughoudendheid: *‘Kijk iedereen vindt een heleboel dingen leuk, totdat ze het prijskaartje zien. Als je dan veel verschillende prijskaartjes hebt en vervolgens krijg je een rekening van dit en van dat, van zus en van zo en als je het dan bij elkaar optelt, dan schrik je je kapot wat we kwijt zijn aan alles. Dan krijg je zoiets van mag het wat minder zijn? Dat proces van ‘mag het wat minder zijn’ daar zitten we midden in.’* Daarbij komt dat de investeringskosten van de kennisdatabank duidelijk zijn, terwijl de baten zich minder goed financieel laten uitdrukken.

Het draagvlak voor PKN blijkt ook te worden beïnvloed door ervaringen met het leveren van informatie aan PKN, met het feit dat organisaties die daar belang bij hebben hun informatie kwijt kunnen op het PKN. In sommige gevallen is dit niet zo geweest. Factoren die hierbij een rol hebben gespeeld zijn enerzijds de traagheid van de formele procedures om informatie gevalideerd op PKN te krijgen, anderzijds wordt gewezen op de eigenwijze houding van kennismakelaars, die zouden willen bepalen wat relevante informatie is en wat niet. Een leidinggevende van een landelijke politieinstantie geeft aan dat het nog altijd niet gelukt is de eigen site af te bouwen om de informatie via PKN aan te bieden. Hierbij zou interne weerstand bij de desbetreffende organisatie overigens ook een rol kunnen spelen.

In hoofdstuk 3 werd al ingegaan op de vereenzelviging van de PKN organisatie met haar directeur. Meerdere stakeholders wijzen erop dat dit PKN kwetsbaar maakt: *‘Als de directeur over vijf jaar weggaat, ben ik benieuwd wat er van PKN komt. Dan heb je de vraag hoe zit het dan met die doorontwikkeling, hoe zit het met het aan de man brengen, met het vullen, is dan die organisatie ook helemaal ingericht? Loopt dat goed? Dat weet ik dus niet.’* Het succes en de ontwikkeling van PKN wordt door deze mensen in grote mate afhankelijk geacht van de persoon van de directeur. In deze visie is PKN binnen de politie kennelijk nog niet zo breed gedragen dat men het idee heeft dat de politieorganisatie zelf PKN kan doen voortbestaan, dat de organisatie de ontwikkeling ook op andere wijze zou moeten en kunnen dragen. Het ‘warehousemodel’ dat de PKN organisatie voorstaat, waarbij de korpsen zowel afnemer als leverancier van informatie zijn, heeft nog geen gestalte gekregen. Er is

draagvlak voor PKN als de kennisbank vóór de politie, maar nog niet in dezelfde mate voor PKN als de kennisbank ván de politie.

Verschillen in acceptatie

De stakeholders hebben weinig of geen zicht op eventuele verschillen in acceptatie tussen leiding en werkvloer of tussen verschillende afdelingen. Binnen twee korpsen wordt expliciet erop gewezen dat de korpsleiding niet voorop loopt. Bij één van deze korpsen wordt daarbij aangegeven dat de leiding voorheen erg terughoudend was en pas sinds kort de meerwaarde van PKN is gaan erkennen.

Enkelen wijzen wel op verschillen in gebruik. Onder leidinggevendenden bijvoorbeeld zou PKN minder worden geraadpleegd dan op de werkvloer. Anderen menen dat vooral specialisten de databank weten te vinden. Verschillen in gebruik worden overigens niet geweten aan de mate van acceptatie binnen de betreffende groep, maar veeleer aan de typen informatie die worden aangeboden op PKN. Zo zou de informatie die de kennisbank bevat voor leidinggevendenden minder relevant zijn.

Er zijn geen verschillen waar te nemen in draagvlak tussen de korpsen die relatief veel en relatief weinig gebruik van PKN maken. Van sommige korpsen waar het gebruik laag is, zijn de vertegenwoordigers zeer enthousiast, terwijl van andere korpsen met relatief hoog gebruik de vertegenwoordigers iets minder positief zijn.

Binnen één en hetzelfde korps worden zelfs verschillen in draagvlak geconstateerd.

5.2 Draagvlak volgens de korpschefs

Van de negentien korpschefs die aan dit onderzoek hebben meegedaan, beoordeelt de helft het draagvlak voor PKN binnen zijn of haar korps als positief. Vier van hen wijzen op het gebruik van PKN. Er wordt aangegeven dat steeds meer collega's de weg naar PKN weten te vinden. Volgens enkelen gaat het hier juist om de jonge collega's, anderen menen dat vooral medewerkers met specialistische functies PKN raadplegen.

Drie korpschefs noemen in dit verband het feit dat hun regio veelvuldig verwijst naar PKN op de eigen intranetsite of dat zelfs de regionale en landelijke informatie geïntegreerd wordt aangeboden. Twee korpsen geven aan dat het draagvlak voor PKN, samenhangend met toenemend gebruik, groeiende is.

Drie korpschefs typeren het draagvlak voor PKN in hun korps als 'wisselend'. In één geval wordt gewezen op het imago van PKN: *'De houding is positief welwillend tot onverschillig. PKN is een vrij diffuus begrip. Er is nog te weinig bewuste verbinding tussen de te halen resultaten en de beschikbare kennis.'* De andere twee korpschefs doelen met 'wisselend' vooral op het gebruik in hun korps; in die zin dat er mensen zijn die niet van het bestaan weten, mensen die het wel kennen maar niet gebruiken en mensen die het veel gebruiken. Eén van hen geeft hierbij aan dat PKN in de basis meer wordt gebruikt dan in de leiding.

Twee korpschefs wijzen, gevraagd naar het draagvlak erop dat PKN maar weinig wordt gebruikt in hun korps.

Tenslotte geven twee korpschefs aan dat ze niet voldoende zicht erop hebben om hier een oordeel over te geven.

5.3 Draagvlak binnen de Politieacademie

Bij de leiding van de Politieacademie is er unaniem steun voor PKN. Het draagvlak wordt hier groot genoemd. Niet overal binnen deze organisatie lijkt het draagvlak voor PKN echter zo groot te zijn. Bij sommige instituten en afdelingen zou het draagvlak 'wat genuanceerder liggen'. Daarbij wordt erop gewezen dat de ontwikkeling van het nieuwe politieonderwijs veel tijd en aandacht heeft gevergd, die niet in kennisontwikkeling en PKN konden worden geïnvesteerd. Nu de onderwijsontwikkelingen vorm hebben gekregen, is er meer ruimte voor kennisontwikkeling, waarmee de terughoudendheid jegens PKN zou afnemen. Ook andere factoren die het delen van kennis belemmeren zoals status en de macht van kennis, zouden een rol spelen. Tevens wordt gewezen op de snelheid van handelen van de PKN organisatie, die door bijna niemand zou zijn bij te benen. Deze manier van werken wordt overigens wel noodzakelijk geacht voor en inherent aan de snelle ontwikkeling die PKN heeft doorgemaakt. De uitstraling van PKN intern binnen de Politieacademie wordt omschreven als '*nogal gesloten*'. Zoals in 3.5 al aan de orde kwam, zou het voor de andere instituten niet altijd makkelijk zijn om samen te werken met PKN. Het beeld bestaat dat op het moment dat iets door PKN en een ander instituut gezamenlijk zal worden aangepakt, er geen sprake meer is van samenwerking maar veeleer van overname door PKN. Een vertegenwoordiger van de leiding geeft hierover aan: *'Ik denk dat het wel degelijk is geaccepteerd en dat het ook wordt toegejuicht, dat mensen enthousiast zijn en waardering hebben voor wat er allemaal tot stand is gebracht. Maar het is net dat laatste stukje. Je kunt mensen soms net iets enthousiaster maken door ze zelf ook een positie te gunnen in zo'n proces en ze zelf ook trots te laten zijn op wat ze bijdragen'*

Een vertegenwoordiger van één van de instituten is echter beduidend minder positief over het draagvlak binnen zijn instituut: *'Gedogend, niet enthousiast, achterdochtig. Mensen zijn niet overtuigd van het belang. Ik hoor weinig positieve verhalen (...) Ik heb echt het gevoel dat men zoiets heeft van: 'Het is er, het past in het beleid van het LSOP, dus doen we wat er gevraagd wordt'. Bij weinig mensen zie ik intrinsiek enthousiasme. En dan het bijdrage leveren aan PKN, dat gaat niet vanzelf, en dat is een understatement.'*

Bij de leiding verwacht men dat de reorganisatie binnen de Politieacademie waardoor PKN en de kennisinstituten gezamenlijk een kennis & innovatieafdeling gaan vormen, deze cultuur zal helpen doorbreken.

5.4 Draagvlak bij partnerorganisaties

Bij het Kennis & Opleidingscentrum (Nibra) van de brandweer is de houding ten aanzien van PKN positief. Vooral bij de mensen die zich bezighouden met de ontwikkeling van het Brandweer Kennis Net geniet PKN grote bekendheid en respect. Bij de brandweerkorpsen zou de acceptatie van PKN minder groot zijn. Dit zou vooral berusten op de beelden die bij de brandweer van PKN en vooral van de politie in het algemeen bestaan. Daarbij wordt gewezen op het feit dat de politie met 26 korpsen centraler georganiseerd is dan de brandweer met vijfhonderd korpsen, en op het grote verschil in de financiële positie tussen de brandweerkorpsen en de politiekorpsen ten gunste van laatstgenoemden. Hierdoor zou bijvoorbeeld een landelijke website bij de politie eenvoudiger te realiseren zijn. Bij het Nibra wordt met het oog op en het Brandweer Kennis Net en gezamenlijke ontwikkelingen met PKN aangegeven dat men soms *'op eieren moet lopen om zaken voor elkaar te krijgen.'*

Bij de bijzondere opsporingsdienst vertegenwoordigd in dit onderzoek is de toegang tot PKN nog niet gerealiseerd. Gevraagd naar het draagvlak voor PKN wordt hier aangegeven dat de mensen die uit de politieorganisatie afkomstig zijn er met smart op zitten te wachten: *‘Die kennen het en die zien de meerwaarde van PKN, dus in een deel van de organisatie is er nu al draagvlak.’* Daarnaast wordt verwacht dat de medewerkers in het begin veel gebruik van PKN zullen maken, al was het maar om het systeem eens te zien. Het is volgens de vertegenwoordiger van deze instantie een jonge organisatie met gemotiveerde mensen die nog op zoek zijn naar goede hulpmiddelen. Het draagvlak en gebruik zullen volgens hem vervolgens afhangen van de mate waarin PKN de vragen van medewerkers afdoende kan beantwoorden. Een vertegenwoordiger van het Openbaar Ministerie meent dat PKN bij de politie breed geaccepteerd is: *‘Als je nu nog het draagvlak van PKN moet gaan meten, dan is dat een beetje laat. Want inmiddels is het feit dat PKN er is en zal blijven toch alom onderschreven denk ik.’* Binnen het OM is PKN vooralsnog slechts in beperkte mate ontsloten. De animo toegang te krijgen tot PKN is echter groot. Er wordt aangegeven dat het bevorderlijk zou zijn als PKN een etalage zou kunnen zijn voor informatie van het OM die voor de politie relevant is.

De vraag om toegang tot PKN kwam binnen de Marechaussee in eerste instantie uit het veld, vooral vanuit de recherche. Hier vanuit werd er op aangedrongen gebruik te gaan maken van PKN. Maar ook bij het Opleidingscentrum van de organisatie bestond behoefte aan meer goede en actuele informatie. De medewerkers die contacten onderhouden met politiemensen die PKN gebruiken, zijn volgens een vertegenwoordiger enthousiast. Bij de mensen die in hun dagelijkse werk weinig te maken hebben met de politie, leeft PKN minder. Het wordt gezien als een nuttig basisproduct voor de medewerkers, waarbij het aan de medewerker zelf is of hij/zij er gebruik van wenst te maken.

Er blijkt bij een groot aantal partners van de politie behoefte te bestaan aan gebruik van PKN. Zo is vanuit het Ministerie van Landbouw, natuurbeheer en visserij en instanties als de Immigratie en Naturalisatie Dienst en de Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid (SWOV) aanvraag gedaan om toegang te krijgen en gebruik te kunnen maken van PKN. In bijlage 3 wordt een overzicht gegeven van de instanties die inmiddels een aanvraag tot ontsluiting hebben lopen.

Behalve uit de antwoorden op rechtstreekse vragen zijn draagvlak en acceptatie ook af te leiden uit andere aspecten die deels al eerder aan de orde zijn gekomen, zoals de bereidheid te investeren in PKN en de wenselijkheid van frequent gebruik. Deze bredere beschouwing van het draagvlak volgt in hoofdstuk 8.

Hoofdstuk 6 Randvoorwaarden voor gebruik en implementatie van PKN

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de (rand)voorwaarden voor gebruik en implementatie van PKN. In hoofdstuk 2 zijn reeds de feitelijke ontsluiting en toegankelijkheid van PKN voor de politie en haar partners aan de orde gekomen. Hieronder wordt ingegaan op de vraag in hoeverre zich hier beperkingen bij voordoen. Het gaat hier om randvoorwaarden in de technische zin. Daarnaast wordt ingegaan op de financiële randvoorwaarden voor PKN. Tenslotte wordt in dit hoofdstuk ook ingegaan op voorwaarden die meer in de motivationele en organisationele sfeer liggen. Er is daarbij gekeken wat momenteel binnen de korpsen en instanties wordt gedaan om gebruik van PKN te stimuleren.

6.1 Technische Randvoorwaarden

Ontsluiting

De stakeholders zien in het algemeen nauwelijks belemmeringen in de technische sfeer voor gebruik van PKN. Wel dient hierbij te worden opgemerkt dat een deel van hen slechts in beperkte mate zicht heeft op dergelijke aspecten binnen hun korps of instantie hebben.

In het merendeel van de korpsen vertegenwoordigd in dit onderzoek, wordt aangegeven dat de verbinding met PKN en de doorgifte van PKN geen problemen met zich meebrengen. De infrastructuur zou voldoende (sterk en breed) zijn om informatie van PKN te ontvangen.

Binnen drie korpsen worden kanttekeningen geplaatst bij de doorgifte van PKN. Een vertegenwoordiger van één van de grotere korpsen geeft gevraagd naar de beperkingen van PKN aan: *‘Door de gebrekkige infrastructuur is het discussienet nog niet goed realiseerbaar...De hulpmiddelen en tools die ze aanbieden, vragen veel te veel bandbreedte, als je het opent valt de hele boel uit.’*

Hij wijst er ook op dat door centrale filtering in verband met beveiliging en capaciteit mooie plaatjes niet worden doorgegeven. Met het grote aantal gebruikers in het des betreffende korps zou dat niet realiseerbaar zijn.

Twee korpschefs die een schriftelijke bijdrage leverden aan het onderzoek, maken melding van te trage verbindingen, waardoor PKN minder wordt geraadpleegd: *‘Er is meerdere keren geconstateerd dat het verbinden met PKN te veel tijd kostte, waardoor medewerkers de site maar wegstukken.’*

Een instantie die hulpmiddelen voor de politie ontwikkelt die via PKN worden verspreid, geeft aan dat gebruikers klagen dat het te lang duurt om deze specifieke informatie van PKN te halen. Deze instantie ziet zich dan ook nog genoodzaakt tevens cd-roms uit te brengen om hun informatie bij de gebruikers te krijgen.

De traagheid in doorgifte wordt echter niet enkel bepaald door PKN. Zoals in paragraaf 2.1 al aan de orde kwam, heeft PKN een verbinding naar het Politie Intranet (PIN) bij ITO waarvan tweewekelijks wordt bijgehouden hoe het met de doorgifte is gesteld. Indien nodig wordt de bandbreedte van de verbinding opgehoogd. De korpsen zelf zijn verantwoordelijk voor hun eigen verbinding naar het PIN en de wijze waarop hun netwerk vorm heeft gekregen. Op basis hiervan zou gesteld kunnen worden dat eventuele traagheid in doorgifte niet zozeer aan (de bandbreedte van) PKN kan

worden geweten, maar veeleer aan de bandbreedte van verbindingen naar en binnen de politieregio's.

Behalve de beperkte bandbreedte wordt binnen PKN op nog een aantal beperkingen in technische zin bij de regio's gewezen die het gebruik van PKN kunnen belemmeren. Het betreft afwijkende, veelal oudere besturingssystemen en applicaties (zoals type browser) die in sommige regio's worden gehanteerd, waardoor toepassingen van PKN niet werken. Ook de resolutie van beeldschermen kan te laag zijn voor een goede schermopbouw van PKN. Daarnaast doen zich problemen voor door de DNS (Domain Name Server) indeling die binnen de regio's zelf wordt bepaald, terwijl PKN specifieke IP-adressen hanteert. Een laatste euvel dat vaker voorkomt, heeft te maken met het feit dat bezoekers door instellingen in de desbetreffende regio de 'in cache' opgeslagen pagina te zien krijgen, waardoor ze ongemerkt oude informatie krijgen in plaats van de meest actuele versie van de PKN-pagina.

Partners

Bij externe partners van de politie geldt dat de beveiliging van het politienetwerk en van de eigen netwerken van groot belang is. Dit kan ertoe leiden dat het lang duurt voordat toegang tot PKN gerealiseerd is. Een vertegenwoordiger van een partnerorganisatie illustreert dit: *'Het punt is natuurlijk dat wij een nieuwe loot aan de stam zijn. Het blijkt dat er toch wel de nodige haken en ogen aan zitten om voor een niet-politiedienst de aansluiting te realiseren. Want wij hebben natuurlijk een aansluiting op internet nodig. Dat duurde bij ons heel lang, dat heeft niks met PKN te maken. Dat hebben wij nu gerealiseerd, maar dat heeft absoluut een vertraging tot stand gebracht in het hele proces.'*

De wijze waarop PKN beschikbaar wordt gesteld binnen een partnerorganisatie kan door de indeling van interne netwerken bij de desbetreffende organisatie ook problemen opleveren. Binnen de SIOD hebben bijvoorbeeld de operationele afdelingen toegang tot een afgesloten SIOD-netwerk. Afdelingen zoals de beleids- en administratieafdeling zijn echter alleen aangesloten op een groter netwerk waarbinnen ook met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) kan worden gecommuniceerd. Toegang tot PKN zou via het SIOD-netwerk goed mogelijk zijn, maar niet via het open SZW-netwerk. Een medewerker van de beleidsafdeling zou zodoende niet vanaf de eigen werkplek, maar enkel via een zgn. 'stand-alone' PC PKN kunnen bevragen.

Binnen de partnerorganisaties moet intern worden gekeken hoe PKN beschikbaar wordt gesteld. Bij de Koninklijke Marechaussee zal men bijvoorbeeld PKN niet voor alle medewerkers beschikbaar stellen. Afhankelijk van de functie van de medewerker zal toegang worden verschaft en/of zullen bepaalde delen van PKN worden gefilterd.

Beperkte registratie

Twee beperkingen die worden genoemd, hangen samen met de registratie van het gebruik van PKN. In 1.4 werd al kort ingegaan op de beperkingen van het registratiesysteem dat ten behoeve van PKN wordt gebruikt. Vanuit een korps wordt erop gewezen dat doordat gebruikcijfers alleen beschikbaar zijn op globaal niveau, er onvoldoende zicht kan worden verkregen op het feitelijk gebruik van onderdelen van PKN. Hierdoor zou weinig sturing mogelijk zijn. De mogelijkheden van registratie zijn sinds eind 2003 door invoering van een nieuw registratieprogramma, sterk uitgebreid.

Een tweede beperking is dat er vooralsnog geen zicht kan worden verkregen op het gebruik van de diensten en mensen die via ITO bij PKN komen. Van nieuwe gebruikers op proef toegang hebben tot PKN, zoals de ministeries van Justitie en BZK, kan dus niet in beeld worden gebracht wat het daadwerkelijk gebruik van PKN is. Dit zal aan de hand van IP-adressen mogelijk moeten worden gemaakt.

Vanuit leidinggevende posities binnen de politieorganisatie wordt vaak aangegeven dat het een beperking is dat PKN niet thuis kan worden geraadpleegd. Overdag heeft men niet de tijd om er gebruik van te maken. De mogelijkheid 's avonds thuis PKN te kunnen raadplegen, zou het gebruik stimuleren.

In principe komen alle opsporingsambtenaren (iedereen die binnen de PODACS-regeling valt), in aanmerking voor een i.d.-card waarmee thuis kan worden ingelogd (zie paragraaf 2.1). Het bovengenoemde zou voor politiemensen dan ook geen beperking hoeven te zijn. Vanuit PKN wordt er vooralsnog geen specifiek beleid gevoerd op deze persoonlijke inlogmogelijkheden. Met het oog op beveiliging is men terughoudend in het verstrekken van de cards om het aantal dat in de omloop is niet te groot te maken.

Externe koppeling

Vanuit onderwijsperspectief is het een beperking dat de koppeling tussen het podacs-netwerk waarop PIN en PKN staan en het extranet van de Politieacademie nog niet is gemaakt. Politiemensen in opleiding kunnen thuis wel via internet de blackboard-applicatie op de e-campus van de Politieacademie bereiken, maar niet PKN, omdat PIN/PKN volgens de podacs-regeling niet in verbinding mag staan met internet. Dit betekent dat delen van PKN die beschikbaar worden gesteld voor het onderwijs apart op het extranet moeten worden gezet. De studenten hebben zodoende niet de beschikking over de meest actuele informatie op PKN.

Momenteel is slechts een klein deel van PKN beschikbaar via internet. Het gaat om het domein Vreemdelingenzorg. De inhoud wordt wekelijks geactualiseerd door een nieuwe kopie te maken van dit gedeelte van PKN, waarbij mogelijk gevoelige informatie (zoals namen van contactpersonen) wordt weggelaten.

Een koppeling met extranet zou maken dat men van buitenaf direct toegang kan krijgen tot de actuele databank. Bovendien kunnen politiemensen dan vanaf hun werkplek bij de e-campus.

De totstandkoming van deze externe koppeling is ondanks dat er veel tijd en moeite in is gestoken, vooralsnog niet gelukt. Het College van Bestuur van de Politieacademie is hierover in onderhandeling met het Ministerie van BZK en heeft goede hoop dat de verbinding op korte termijn tot stand gebracht zal worden. Anderen betwijfelen dit laatste, omdat een koppeling met extranet in strijd is met de Podacsregeling, waardoor een wetswijziging nodig zou zijn om de koppeling mogelijk te maken.

6.2 Financiële randvoorwaarden

Aanvankelijk werd PKN op projectbasis door het Ministerie van BZK gefinancierd. Intussen dragen de politiekorpsen een groot deel van de kosten voor PKN en levert BZK enkel indirect een bijdrage (via de bijdragen aan de korpsen en het kennisbudget aan de Politieacademie). Vanuit de korpsen wordt PKN enerzijds gefinancierd uit het budget voor bovenregionale voorzieningen. Het bedrag dat PKN ontvangt, is naar rato van de bijdrage die de korpsen op basis van BVE's van BZK ontvangen, verrekend

over de korpsen.³³ Het KLPD ontvangt bijvoorbeeld bijna negen procent van de totale bijdrage van BZK. Hetzelfde deel van het bedrag dat in totaal aan PKN wordt betaald, wordt dan ook voldaan door het KLPD. De Raad voor Hoofdcommissarissen evalueert jaarlijks de uitgaven aan alle bovenregionale voorzieningen. Anderzijds nemen de korpsen externe bronnen af van PKN, waarbij per licentie wordt betaald (zie 2.1).

Partners van de politie betalen voor gebruik van PKN in principe vijfenzeventig euro per BVE. Dit bedrag is vastgesteld op basis van het bedrag dat de korpsen en de Politieacademie omgerekend per BVE betalen aan PKN. Voor de partners geldt echter dat er rekening wordt gehouden met de mate waarin de kennisbank is gevuld. In 2004 lag dit op vijftig procent. Tenslotte ontvangt PKN gelden voor het beheer en onderhoud van Infopol en het Europese Kennisnet, voor licenties van het content managementsysteem en voor consultancy activiteiten.

Bereidheid te investeren in PKN

Binnen de Politieacademie is het voor het College van Bestuur evident dat er in PKN geïnvesteerd moet blijven worden. PKN maakt een belangrijk deel uit van de kennisfunctie die momenteel wordt uitgebouwd. Er wordt echter aangegeven dat verdere groei in budgettaire zin niet haalbaar is. Bezuinigingen zijn (nog) niet aan de orde. Wel is aangegeven dat de formatie van PKN flexibel moet worden ingevuld, zodat het voor het College mogelijk is in te grijpen als andere prioriteiten moeten worden gesteld. Hoewel het College positief staat tegenover multidisciplinaire en internationale ontwikkelingen als het Veiligheidsnet of het Europese Politie Kennis Net, geldt ook hiervoor dat deze extern dienen te worden bekostigd.

Aan alle stakeholders is gevraagd of er binnen hun korps of instantie voldoende bereidheid is om in PKN te investeren. Het grootste deel van de stakeholders geeft aan dat de bereidheid er (zonder meer) is: *‘De bereidheid is heel groot. Het is financieel ook op te brengen’* aldus een korpschef. Door sommigen wordt daarbij aangegeven dat de bereidheid wordt beperkt door de afgrenzingen van het materiële budget: *‘Je ziet dat wij als korpschefs veel zakelijker omgaan met ons geld. We komen allemaal veel krappere te zitten. We gaan dan ook heel kritisch om met dit soort dingen.’*³⁴

Er wordt gewezen op de onontkoombaarheid van het investeren in PKN. In deze tijd kun je als politieorganisatie niet zonder een dergelijk kennissysteem is een vaker gehoord argument. Ministers, korpsbeheerders en korpschefs moeten bereid zijn om deze keuze voor ICT te willen betalen. Het zou volgens enkele stakeholders kapitaalvernietiging zijn om te stoppen.

Eén korpschef spreekt in meer negatieve zin over een ‘camel nose’ effect: de vraag naar vernieuwing zou oneindig zijn en daarmee de kosten ook (zie 3.4). Met het oog op de kosten wijst een andere korpschef op het belang te blijven bij de kernfunctie van PKN- het leveren van kennis: Uitbreiding van PKN op verschillende vlakken zou op den duur ook tegen PKN kunnen gaan werken, omdat dit te kosten te hoog zou maken.

³³ De huidige berekening is gebaseerd op de circulaire van het Ministerie van BZK van juni 2002 (bijlage 5 en 9a). Hierin is de bijdrage aan de korpsen en politie-instanties (gebaseerd op het aantal BVE's) weergegeven in euro's.

³⁴ Zie in dit verband ook 5.1.

Bij de bereidheid te investeren speelt het rendement van PKN een belangrijke rol. PKN moet steeds aantonen dat het meerwaarde heeft, dat de investering in PKN zichzelf terugverdient. Gebruik van PKN moet leiden tot productieverhoging en besparing in mensen. Men vermoedt dat naarmate het aantal bevestigingen toeneemt en PKN niet meer weg te denken is, de discussie over financiële inspanningen zal afnemen. Hoewel sommigen expliciet aangeven dat de PKN organisatie steeds laat zien wat de besparingen zijn voor de korpsen, vindt niet iedereen dat het rendement voldoende in kaart is gebracht (zie ook 3.4).

Bij twee van de 19 korpschefs vertegenwoordigd in dit onderzoek is de bereidheid te investeren in PKN gering te noemen. Eén van hen merkt in dit verband op dat de kosten die gemoeid zijn met PKN in geen verhouding staan tot de behoefte die er in zijn korps bestaat. De ander geeft ronduit aan dat de bereidheid om te investeren er bij hem niet is. Hij vindt de huidige kosten voor PKN te hoog. In dit verband wijst hij op het grote aantal innovatieprojecten dat binnen zijn korps nog op realisatie ligt te wachten. Ook bij een vertegenwoordiger van landelijke politie-instantie klinkt (ernstige) twijfel door omdat de meerwaarde van PKN zijns inziens nog niet is bewezen: *‘Ik vraag me af wat bedrijfseconomisch de haalbaarheid is van zo’n kennisbank. De tijd en het geld die het kost om content erin te krijgen, om het actueel te houden, wegen misschien niet op tegen het operationele nut dat de politie eraan heeft. Ik ben bang dat het gewoon een duur speeltje is.’*

Bij de partners is er pas sinds kort sprake van investeringen in PKN. De eerste externe aansluitingen dateren van begin 2003. Over de wijze waarop de vergoeding wordt berekend zijn vooralsnog geen klachten vernomen.

6.3 Stimuleren van het gebruik binnen korpsen en instanties

Behalve op technische en financiële randvoorwaarden wordt in dit hoofdstuk ingegaan op voorwaarden die meer in de motivationele en organisationele sfeer liggen. Wat wordt er momenteel binnen de korpsen en instanties gedaan om gebruik van PKN te stimuleren? Gezien hun leidinggevende posities zouden de stakeholders een belangrijke rol kunnen spelen bij de implementatie van PKN.

Binnen de korpsen en instanties blijkt in concreto echter weinig te worden gedaan om gebruik van PKN te stimuleren. PKN wordt via een verwijzing op het eigen korpsnet beschikbaar gesteld. In een vijftal korpsen wordt erop gewezen dat PKN bewust op een goed zichtbare plaats op het eigen intranet staat (zie 2.2) en wordt zo veel mogelijk doorverwezen naar PKN:

‘Ons korps onderkent de waarde van het informatieaanbod van PKN en stimuleert het gebruik van PKN door vanuit ons intranet veelvuldig naar PKN te verwijzen’, aldus de korpschef van één van deze korpsen.

Hiernaar gevraagd wijzen enkele stakeholders op omstandigheden binnen de korpsen die gunstig kunnen zijn voor het gebruik van PKN. Zo wordt binnen een korps aangegeven dat kennismanagement en het delen van kennis erg belangrijk worden gevonden en wijst een korpschef erop dat de agenten binnen de interne opleiding wordt geleerd hoe ze kennis moeten verzamelen. Volgens deze korpschef zal binnen zijn korps het grootste gedeelte van de leiding als ze een vraag krijgen van een medewerker op de mogelijkheden van PKN wijzen. Een districtchef geeft aan dat hij beleidsmedewerkers wel eens vraagt of ze bij voorbereiding van stukken PKN hebben

geraadpleegd. Daarnaast wordt er volgens hem wel eens gepraat over PKN. In geen van de korpsen wordt expliciet beleid gevoerd om gebruik van PKN te stimuleren.

In de politieopleidingen aan de Politieacademie wordt gebruik van PKN daarentegen wel degelijk gestimuleerd. In de leeropdrachten wordt verwezen naar PKN; studenten moeten gericht gebruik maken van PKN om bepaalde informatie te vinden.

Dat de nieuwe generatie politiefunctionarissen PKN zo met de paplepel ingegoten krijgt, wordt gezien als een goede manier om gebruik van PKN in de toekomst zeker te stellen. Het feit dat gebruik van PKN in de opleiding binnen de Politieacademie wordt gestimuleerd, wil niet zeggen dat gebruik door medewerkers hier in dezelfde mate wordt gestimuleerd.

Bij de partners die binnenkort toegang tot PKN krijgen, is men wel van plan de openstelling van PKN intern te begeleiden. Aan de stakeholders is ook gevraagd wat gedaan kan worden om het gebruik van PKN te stimuleren en welke partijen dit zouden kunnen en moeten doen. Omdat de reacties hierop veel overeenkomsten vertonen met de reacties op wat kan worden verbeterd aan de wijze waarop PKN in de markt wordt gezet en wat kan worden gedaan om het draagvlak van PKN te vergroten, komen deze in een apart hoofdstuk, hoofdstuk 7, gebundeld aan de orde.

Het leveren van informatie aan PKN

Tenslotte wordt hieronder kort stilgestaan bij een voorwaarde die van essentieel belang is voor het (voort)bestaan van PKN, namelijk de bereidheid informatie te leveren aan PKN. Het leveren van informatie aan PKN wordt nog niet of slechts in geringe mate gefaciliteerd.³⁵ De stakeholders hebben ondanks hun centrale positie weinig zicht op het eventuele leveren van informatie uit hun korps of instantie aan PKN. Ze hebben, op een enkele uitzondering na, ook geen rol in het creëren van mogelijkheden om te schrijven voor PKN.

Binnen de Politieacademie wordt ook het leveren van informatie aan PKN nog niet overal gestimuleerd *‘Daar brand m’n schoorsteen niet van’*. Een leidinggevende van één van de instituten beschrijft voor zijn instituut de situatie: *‘Er is niet een leiding die van de kansel staat te preken dat PKN belangrijk is om te contenteren- in twee betekenissen. Maar ik houd het ook niet tegen. Van mij gaat weinig werving uit.’*

De (toekomstige) partners van PKN nemen in dit opzicht een actiever standpunt in: zij vinden het belangrijk dat hun instanties informatie gaan leveren aan PKN en zijn voornemens dit te gaan doen en of te faciliteren. De reden hiervoor is dat ze het specialistische gebied waarin ze opereren voor de politie willen ontsluiten.

³⁵ Zie ook I. Bakker & K. van der Vijver. *Politiekennis in ontwikkeling*. Zeist: Kerkebosch (2003).

Hoofdstuk 7 Gebruik en implementatie van PKN: mogelijkheden tot verbetering

Aan de stakeholders zijn meerdere vragen gesteld over de mogelijkheden tot verbetering van PKN. Zo is gevraagd wat kan worden gedaan om het gebruik van PKN te stimuleren, wat kan worden gedaan om het draagvlak voor PKN te vergroten en wat er te verbeteren is aan de wijze waarop PKN de afgelopen jaren is gepresenteerd c.q. in de markt gezet. De reacties op deze vragen vertoonden onderling veel overeenkomsten. Daarnaast kan er worden verondersteld dat er een wisselwerking bestaat tussen toenemend gebruik en het draagvlak voor PKN. Er is dan ook gekozen deze onderwerpen hieronder gezamenlijk aan de orde te laten komen. Bij de drie bovenstaande vragen is steeds gevraagd welke partijen een rol zouden kunnen en dienen te spelen. Het hoofdstuk aan de hand hiervan ingedeeld in politie algemeen, de politiekorpsen en tenslotte de PKN organisatie zelf. De factoren die volgens de geïnterviewden van invloed zijn op de ontsluiting en het gebruik hangen nauw samen met de mogelijkheden tot verbetering die worden genoemd. Alvorens op de verbetermogelijkheden in te gaan, zullen daarom eerst de genoemde factoren worden beschreven.

7.1 Factoren van invloed op ontsluiting en gebruik van PKN

Voor de ontsluiting van PKN ziet men over het geheel genomen weinig belemmerende factoren meer. De korpsen en politie-instanties hebben toegang tot PKN, de infrastructuur is volgens de meeste geïnterviewden toereikend, er lijken voldoende PC's beschikbaar te zijn. Slechts enkele geïnterviewden wijzen op belemmerende factoren in de technische randvoorwaardelijke sfeer. Hier is in 6.1 al uitgebreider op ingegaan. Bij partnerorganisaties wordt erop gewezen dat de hoge eisen die aan beveiliging van netwerkverbindingen worden gesteld, zowel binnen de politie als binnen de eigen organisatie, vertragend kunnen werken.

Gevraagd naar factoren die het gebruik van PKN beïnvloeden, wordt er van meerdere kanten gewezen op het 'digibetisme' bij de politie. Een grote groep politiemensen zou dan wel gewend zijn om processen-verbaal op te maken op de computer, maar niet gewend zijn om via een computer informatie te verzamelen. Een digitale kennisbank als PKN zou door deze groep niet worden geraadpleegd.

Ook in de politiecultuur liggen volgens een groot aantal stakeholders factoren die het gebruik negatief zouden beïnvloeden. Politiemensen zouden vooral 'doeners' zijn en afgaan op hun eigen intuïtie in plaats van informatie te zoeken. Iemand verwoordt het als volgt: *'Ik zeg het zwart/wit, maar bij de politie is het eerst doen, dan denken en altijd oplossingsgericht te werk gaan.'* Er wordt in dit verband ook aangegeven dat de leergierigheid van politiemensen niet sterk zou zijn ontwikkeld. Enkele andere stakeholders zijn het hier echter in het geheel niet mee eens. Zo vindt een korpschef dat het hier gaat om zgn. 'papegaaien'; men praat elkaar na dat de politie eerst zou doen en dan denken, terwijl dit volgens hem een 'versimpeling van de politieorganisatie' is. Deze stakeholders wijzen erop dat kennisontwikkeling tegenwoordig erg wordt gestimuleerd binnen de politieorganisatie en dat er veel aandacht wordt besteed aan kennismanagement. Ze zien de huidige cultuur binnen de politie juist als bevorderende factor voor het gebruik van PKN.

Een belemmerende factor voor het delen van kennis die ook in andere organisaties geldt, is dat kennis wordt gezien als een bron van succes, als statusverhogend. Dit zou leiden tot concurrentiegedrag en erin resulteren dat kennis niet wordt gedeeld. Deze houding ten aanzien van kennis kan, behalve voor het leveren aan PKN, ook invloed hebben op het gebruik van PKN. Een leidinggevende illustreert dit: *‘We hebben altijd uitgestraald dat je beloond wordt als je met nieuwe ideeën komt, maar we moeten niet het brengen maar ook het aannemen van informatie belonen. De mensen met ideeën worden als kanjers gezien, niet de mensen die andermans ideeën gebruiken, dat heeft geen goed imago. Daar moeten we aan werken.’*

Een andere factor die wordt genoemd, is dat politiemensen eerder geneigd zouden zijn een directe collega of een oude bekende binnen de politie aan te spreken of te bellen dan een digitale kennisdatabank te raadplegen. Onbekendheid met PKN of in elk geval met de inhoud, de mogelijkheden en de wijze waarop het werkt, wordt ook aangemerkt als belemmerende factor.

Tenslotte worden factoren genoemd die betrekking hebben op de kennisdatabank zelf: De snelheid van doorgifte, de kracht van de zoekmachine, de toegankelijkheid van PKN, de navigatiestructuur, de hoeveelheid, actualiteit en kwaliteit van de inhoud zouden van invloed zijn op het gebruik ervan. Dat PKN niet via internet te benaderen is, wordt door velen als een beperkende factor ervaren. Thuis PKN kunnen gebruiken zou stimulerend werken.

7.2 Verbetermogelijkheden landelijk

Een aantal stakeholders heeft geen suggesties voor het vergroten van gebruik en/of acceptatie van PKN. Deels is dit omdat ze te weinig zicht op de kennisbank hebben, deels omdat ze van mening zijn dat de acceptatie voor PKN al aanwezig is: *‘De acceptatie is er al’*, aldus een korpschef. Voor de partners van de politie zijn de vragen over verbetermogelijkheden minder relevant. Zij kunnen vooralsnog geen gebruik maken van PKN.³⁶

Vee politiemensen zijn van mening dat PKN hoger op de agenda moet komen te staan binnen politie Nederland, zodat het een vanzelfsprekendheid wordt dat kennis en informatie geleverd en gehaald worden bij PKN. PKN zou zich sterker moeten profileren als dé kennisbank van Nederland, of zoals een korpschef het uitdrukt: *‘Het zou zo moeten zijn dat iedereen roept: ‘Wij kunnen niet zonder’* (zie ook 7.4). Daarbij ziet men een actieve rol weggelegd voor de Raad voor Hoofdcommissarissen. De korpschefs zouden volgens geïnterviewden het komen tot één landelijk kennissysteem voor generieke informatie kunnen bevorderen door het landelijk beleid en het beleid in eigen korpsen hierop af te stemmen.

Aansluiting bij architectuur

Ten eerste wordt een nauwe aansluiting op de landelijke informatiearchitectuur van de Nederlandse politie voor PKN van groot belang geacht. De Politieacademie en PKN dienen op dit gebied volgens de stakeholders mee te gaan in de nationale ontwikkelingen. Zo wordt erop gewezen dat PKN een plaats dient te krijgen in de structuur die in het kader van het Bestek is neergezet. Ook binnen de Politieacademie

³⁶ Dit gold althans ten tijde van dit onderzoek; de geïnterviewde partnerorganisaties hadden nog geen toegang tot PKN.

vindt men het komen tot een landelijk systeem belangrijk. Nauwe aansluiting bij de activiteiten van CIP wordt daarvoor nodig geacht. In dit verband wijzen geïnterviewden ook op de landelijke ontwikkeling van zgn. ‘shared services’ voor de Nederlandse politie. Een enkele geïnterviewde vindt dat PKN zich in die richting moet gaan ontwikkelen. Anderen zien PKN echter al als een goed voorbeeld van een shared service.

Daarnaast wordt gewezen op de afstemming tussen PKN en de regionale korpsnetten. Een korpschef geeft aan: *‘Maar bovenal zou de inrichting zodanig dienen te zijn dat PKN zich niet als iets apart positioneert, maar als integraal onderdeel van de bestaande regionale korpsnetten.’* Een gebruiker moet niet belast worden met de navigatie vanuit het eigen intranet naar een PKN, maar zou op een logische wijze de benodigde informatie moeten kunnen bereiken binnen enkele muisklikken. De gebruiker zou maar één systeem dienen te raadplegen.

Er zijn verschillende mogelijkheden om de regionale korpsnetten meer af te stemmen op het landelijke kennisnet. Zo wordt erop gewezen dat, in navolging op de pilot die PKN met de regio Brabant Zuid-Oost uitvoert, de korpsen de eigen regionale kennisbehoefte invullen. Deze informatie is dankzij een autorisatiestructuur alleen zichtbaar en toegankelijk voor de eigen medewerkers. De regio voert hier zelf de regiospecifieke informatie in, gebruikmakend van de structuur van PKN. Er is hier als het ware sprake van een generiek informatie warenhuis met een regiospecifieke schil. Anderen zien meer in het vanaf de korpsnetten waar mogelijk en relevant doorverbinden naar PKN, waardoor de gebruiker in de regionale omgeving blijft. PKN zou hierdoor een integraal onderdeel van de korpsnetten gaan vormen. Men gaat er in beide gevallen vanuit dat het voor gebruikers niet uitmaakt waar de informatie vandaan komt, als ze er maar op eenvoudige wijze aan kunnen komen.

In het verlengde hiervan bestaat bij de PKN organisatie de wens dat elke agent in Nederland op dezelfde wijze op zijn of haar computer binnenkomt en daarmee ook op dezelfde wijze PKN kan bereiken. Gezien het feit dat de politie wil toegroeien naar één landelijke virtuele organisatie, wordt het nuttig geacht om de hoofdfuncties die de politiefunctionaris kan bereiken op zijn computer en het netwerk op eenduidige wijze vorm te geven. Hiertoe heeft PKN een notitie ingediend bij CIP voor een openingsscherm waarop vier hoofdfuncties verschijnen: Korpsnet, Werk (Politiesuite), Persoonlijk profiel en Kennis. Een dergelijk openingsscherm wordt gezien als goede mogelijkheid om het gebruik van PKN te vergroten. Het zou maken dat de politiefunctionaris als het ware niet om de kennistoepassing heen kan en wellicht in de verleiding komt eens te kijken. Daarbij zou het een einde maken aan de variatie in wijze waarop PKN is ontsloten (zie 2.2).

Koppeling van systemen

Waar enkele vertegenwoordigers van landelijke politie-instanties expliciet vinden dat de kennisfunctie van PKN afgescheiden moet blijven van operationele informatiesystemen, zijn anderen, zowel korpschefs en andere leidinggevenden binnen de politieorganisatie het hier niet mee eens. Zij verwachten toename in gebruik als de kennisdatabank meer zou worden geïntegreerd in de operationele processen. Operationele systemen als BPS zouden bijvoorbeeld moeten worden gekoppeld aan de kennisbank: *‘Je kunt je wel voorstellen dat het handiger is als ik in het operationele proces zit van opsporing en ik wil vervolgens weten hoe ik moet tappen of observeren, dat ik dan niet hoeft uit te loggen uit mijn systeem om vervolgens in te loggen op PKN,*

maar dat ik gewoon via het proces kan zien welke kennis eronder zit, hoe ik het moet doen', aldus een vertegenwoordiger van een landelijke politieorganisatie. Ook bij de PKN organisatie voorziet men in de toekomst binnen de politiesuite koppelingen tussen de werkprocessen en de kennisbank, waardoor je met een soort 'help'-functie op het juiste niveau in de kennisbank terechtkomt. Dit voorjaar is er een pilotproject afgesloten waarbij er een directe verbinding is gelegd tussen de vreemdelingenmodule van de Politiesuite van de CIP en de kennisbank van PKN. In dat project werkten de TOV, PKN en de CIP samen om integratie van het kennisaanbod van PKN in de werkprocessen van de nieuwe vreemdelingen-module te realiseren. Het gaat hierbij om de kennis die ook wordt gebruikt in het onderwijs.

Momenteel wordt er binnen PKN overigens al geopereerd op het grensvlak van kennisoverdracht en operationele informatieoverdracht. In een zogenaamde 'hybride omgeving' kan via PKN informatie worden uitgewisseld over (de aanpak van) Antillianenproblematiek. Mediëren in operationele informatie ziet de organisatie in principe niet als haar taak. Waar de Politieacademie de kennisdienst voor de Nederlandse politie is, heeft het KLPD de operationele informatie in haar portefeuille. Het verzoek van een korpschef of de discussieomgeving van PKN kon worden gebruikt om operationele informatie over Antillianen uit te wisselen, werd dan ook doorverwezen naar het KLPD. Bij het KLPD werd aangegeven dat dergelijke faciliteiten niet op korte termijn en zonder grote investeringen konden worden gerealiseerd. Zo is het verzoek weer bij PKN terecht gekomen, waar de technische mogelijkheden al voor handen waren: als 'best practices' kunnen worden uitgewisseld via een discussieplatform, geldt dat ook voor operationele gegevens. Hoewel men bij PKN de koppeling van operationele informatie en kennis niet zonder meer aanmoedigt, denkt men wel dat dergelijke koppelingen het gebruik van PKN positief kunnen beïnvloeden. Een directe verwijzing naar kennis maakt een wisselwerking mogelijk, die de gebruiksintensiteit van PKN ten goede kan komen.

Toegang tot PKN

Eén van de aspecten die gebruik van PKN volgens sommigen zou bevorderen, is toegang tot PKN op straat, de mogelijkheid voor politiefunctionarissen om via een pocket-PC over (delen van) de kennisbank te beschikken. Hierdoor zouden bijvoorbeeld bepaalde protocollen of specifieke bevoegdheden op straat kunnen worden nagelezen. De informatie zou al naar gelang het profiel en de kennisbehoefte van de gebruiker opgeladen kunnen worden; een vreemdelingenrechercheur heeft behoefte aan andere informatie dan een verkeersagent.

Samen met een regionaal korps voert de PKN organisatie momenteel een pilot uit om de mogelijkheden op dit vlak te verkennen. Een dergelijke ontwikkeling brengt onder meer financiële kosten met zich mee en vergt voor de kennisbank een aantal aanpassingen in de vormgeving van de informatie.

Naast mobiele toegankelijkheid, wijzen veel leidinggevenden binnen de politie ook op de toegankelijkheid thuis, via internet. De mogelijkheid thuis op PKN te kunnen, zou volgens hen het gebruik doen toenemen.

7.3 Verbetermogelijkheden voor korpsen

Hoewel een enkele geïnterviewde meent dat naast inzet op landelijk niveau vooral PKN zelf er aan kan en moet werken om acceptatie en gebruik te vergroten, vindt een meerderheid dat ook binnen de korpsen veel hieraan kan worden gedaan. Gezien de tamelijk autonome status van de korpsen zou het stimuleren van gebruik op dit niveau

het best werken. Het gaat dan vooral om het creëren van betrokkenheid; *'commitment bij de korpsen om PKN als enige vindplaats van kennis te gaan beschouwen en gebruiken'*, volgens een korpschef. Over het algemeen ziet men daarbij een rol weggelegd voor korpsleiding. De invulling van deze rol wordt overigens behalve in algemene noties als *'commitment bij de korpsleiding'* weinig geconcretiseerd. In dit kader wordt binnen een korps erop gewezen dat, doordat gebruikscijfers alleen op globaal niveau beschikbaar zijn, er weinig sturing mogelijk is.³⁷

Daarnaast worden concrete zaken genoemd die binnen de korpsen kunnen worden gedaan om gebruik en acceptatie van PKN te stimuleren. Deze zaken hebben voor een deel betrekking op de regionale korpsnetten. Zoals hierboven ook werd genoemd, zouden de korpsnetten beter kunnen worden afgestemd op het landelijke kennisnet. De korpsen zouden moeten stoppen met het vullen van eigen kennisbanken, of in elk geval meer doorverwijzen naar PKN dan momenteel het geval is. PKN zou een prominentere plaats moeten krijgen op de regionale korpsnetten of onder de aandacht worden gebracht op het korpsnet.

Daarnaast zou er volgens sommigen ook in de verdere interne communicatie binnen de korpsen meer aandacht kunnen worden besteed aan PKN, bijvoorbeeld in interne korpsbladen. De praktische toepassingsmogelijkheden en de meerwaarde van PKN zouden actief moeten worden gecommuniceerd volgens een korpschef.

Een andere leidinggevende oppert de mogelijkheid om politiemensen een paar uur vrij te roosteren om informatie te kunnen zoeken op intra- en internet, dus ook PKN. De organisatie zou hierbij, om mensen wegwijs te maken in de kennisbank en de discussiefaciliteiten, een programma beschikbaar kunnen stellen waarmee men eenvoudig door PKN surft.

7.4 Verbetermogelijkheden voor PKN en de organisatie

Naast de meer algemene verbetermogelijkheden en de zaken die korpsen kunnen doen om het gebruik en de acceptatie van PKN te vergroten, zien stakeholders een aantal mogelijkheden bij de kennisbank en de organisatie zelf. Het gaat om aspecten van de kennisbank en om aspecten van de manier van werken van de organisatie die verder gebruik zullen stimuleren. De factoren die volgens de stakeholders het gebruik beïnvloeden (zie onder meer 7.1) herkennen we hier gedeeltelijk terug in suggesties voor verbetering.

Er wordt door de geïnterviewden op een aantal aspecten gewezen die te maken hebben met de opzet, lay-out, invulling en het onderhoud van de kennisbank. Zo zou vergroting van de overzichtelijkheid van de kennisbank volgens sommigen tot meer en breder gebruik van PKN kunnen leiden. De navigatie vinden enkelen voor verbetering vatbaar. Een korpschef illustreert dit: *'Door de grote hoeveelheid beschikbare informatie op PKN is het opzoeken van de gewenste informatie een cruciale functie. Als de informatie aanwezig is maar de gebruiker kan die niet vinden, dan is het resultaat nihil. Ook als die informatie pas na lang zoeken gevonden wordt, wordt het rendement van het zoeken al snel minder. De huidige gebruikersinterface is al een verbetering ten opzichte van vorige versies van het PKN maar heeft mijns inziens nog wel enig schaaftwerk.'* Men ziet een verband tussen het functioneren van

³⁷ Zie ook 6.1.

de zoekmachine en gebruik. Te weinig, maar ook te veel treffers na een zoekopdracht zouden niet bevorderlijk werken.

Vier geïnterviewden wijzen erop de snelheid van doorgifte belemmerend werkt. Bepaalde hulpmiddelen van PKN halen zou te lang duren. In 2.1 kwam echter al aan de orde dat de snelheid van doorgifte niet bij de PKN organisatie hoeft te liggen.

Ook wordt gewezen op het feit dat de databank nog niet volledig is gevuld. Het zou volgens een enkele geïnterviewde (te) vaak voorkomen dat een bepaald onderwerp niet wordt gevonden. Er zou meer moeite moeten worden gedaan om de databank gevuld te krijgen. Naast het completeren van het trefwoordenregister zouden vermeldingen als *‘Binnenkort komt hier informatie te staan over X’* het terugkomen op de site bevorderen.

In 3.2 werd al ingegaan op uitbreiding van PKN met bepaalde soorten informatie om het voor leidinggevendend interessanter te maken. In aanvulling daarop zou een vertegenwoordiger van het Lexpo graag ter informatie van politiemensen enkele standaardboeken voor het OM aan de kennisbank zien toegevoegd. Een korpschef zou graag meer actuele dossiers zien.

Voor de discussieplatforms wordt actualiteit ook van groot belang geacht. Gedateerd materiaal zou eerder moeten worden verwijderd. De kwaliteit van discussies zou soms voor verbetering vatbaar zijn. De moderators zouden daar een bijdrage aan kunnen leveren.

Tenslotte zou het werken met profielen van gebruikers of met zogenaamde ‘intelligent agents’ gebruik van de kennisbank kunnen stimuleren, net als toepassingen waarmee zicht wordt verkregen op de specialisatie en competenties van politiemensen. Dit laatste wordt momenteel in de vorm van kenniskaarten ontwikkeld.

Manier van werken van PKN

Naast suggesties voor de kennisbank en PDN om acceptatie en gebruik van PKN te vergroten, wordt er ook gewezen op aspecten van de werkwijze van de organisatie. Voor een deel hebben deze aspecten te maken met de wijze waarop de organisatie zich presenteert (marketing), voor een deel met de wijze waarop met leveranciers van informatie wordt omgegaan (opstelling).

Marketing van PKN

Voor PKN is twee jaar geleden een communicatieplan opgesteld, waarvan de essentie in een actieplan is gezet. Verschillende communicatiestrategieën worden toegepast: PKN-medewerkers verschijnen actief op conferenties, PKN heeft een vaste rubriek in het tweewekelijks verschijnende APB waarin nieuwe informatie op PKN wordt belicht en verzorgt artikelen in specialistische magazines en korpsbladen en de organisatie verspreidt op regelmatige basis brochures voor beleidsmakers en management en ‘factsheets’ voor de gebruikers binnen de korpsen.

Zoals we in 3.5 al zagen, zijn sommige stakeholders zeer te spreken over de manier waarop PKN zich heeft gepresenteerd. Anderen vinden de marketing van PKN echter voor verbetering vatbaar. De suggesties die worden gedaan verschillen van algemene noties als *‘Ze zouden zich moeten laten zien in de korpsen. Onbekend maakt onbemind’* tot concrete voorstellen voor promotietournees of digitale nieuwsbrieven. Waar de meeste stakeholders aangeven dat er in het algemeen meer reclame gemaakt kan worden, geven enkelen specifiek aan op welke groepen de

marketing zich meer zou moeten richten. Men vindt de marketing vooralsnog vooral op experts en korpsleiding gericht geweest. Nu zou de focus verschoven dienen te worden naar de eindgebruikers, PKN zou *'breder in de markt moeten worden gezet'*; *'de man/vrouw op straat moet worden bereikt'*. Enkele stakeholders wijzen erop dat de CIO's, of de mensen met soortgelijke functies binnen de korpsen vooralsnog niet voldoende worden benaderd door PKN. Een korpschef geeft aan: *'Dat soort mensen is cruciaal als het gaat om het bepalen van de positie van PKN, om die positie neer te zetten in het land. Ik heb niet gehoord dat zij in de nieren zijn gezeten door PKN.'* Anderen, waaronder ook partners van de politie vinden dat juist beleidsmedewerkers moeten worden benaderd, en niet alleen binnen de politie, maar ook bij bijvoorbeeld gemeenten. Er dient (nog) meer te worden uitgelegd wat de mogelijkheden van PKN zijn en meer inspelen op de (werk)processen van de politie wordt meermalen genoemd.

Ook wordt aangegeven dat men bij het benaderen van gebruikers veel actiever te werk kan gaan. Hierboven werd het toepassen van profielen al genoemd, in dit verband wordt gewezen op de mogelijkheid individuele mailings over PKN te sturen.

Andere concrete middelen die worden genoemd om gebruik van PKN te stimuleren zijn nieuwsbrieven, het plaatsen van zgn. 'banners' op de korpsnetten, verwijzingen in de politiebladen naar specifieke vindplaatsen op PKN, een 'roadshow' of promotietour en een wedstrijd informatie zoeken op PKN en actuele dossiers als reclame gebruiken.

Opstelling PKN

Meerdere geïnterviewden vinden de vraag- en klantgerichtheid van PKN nog niet voldoende. Zo antwoordt een vertegenwoordiger van een korps op de vraag wat PKN kan verbeteren aan de wijze waarop ze te werk gaan: *'Luisteren, vragen en doen, in plaats van weten wat goed voor ons is'*. Er wordt aangegeven dat er meer vanuit de gebruiker gedacht moet worden en meer moet worden gekeken naar de behoefte in het veld. Een partner van de politie geeft aan dat het traject om toegang tot PKN te realiseren erg lang heeft geduurd. Deels zou dit te wijten zijn aan beveiligingsaspecten, deels aan trage afhandeling van procedures door PKN.

Ook enkele geïnterviewden van wie de organisatie informatie levert of heeft geleverd vinden de klantvriendelijkheid van PKN op sommige punten voor verbetering vatbaar. Zo wijst iemand erop dat medewerkers van PKN nogal dominant zouden zijn in het bepalen welke informatie al dan niet tot een kennisdomein behoort. De indeling van domeinen zou hierdoor niet meer overeenkomen met de werkelijkheid in het politieveld. Een vertegenwoordiger van een andere instantie geeft aan er tot op de dag van vandaag niet in te zijn geslaagd de informatie die ze hebben goed toegankelijk te krijgen voor het politieveld via PKN. Waarom het leveren niet gelukt is niet helemaal duidelijk. Hij spreekt in dit verband van een *'bijzonder moeizaam proces'*. Als er informatie wordt aangeleverd, moet PKN hier open voor staan en zorgen *'dat de boel niet verzandt'*.

Binnen de Politieacademie zou de interne samenwerking voor verbetering vatbaar zijn en er wordt opgemerkt dat de organisatie zich tamelijk competitief heeft opgesteld in het verleden (zie 3.5).

Ter vergroting van de acceptatie en het draagvlak van PKN wordt tenslotte gewezen op een punt dat in 3.4 en 6.2 eerder aan de orde kwam: Het rendement van PKN zou volgens een paar stakeholders duidelijker moeten worden aangetoond.

Hoofdstuk 8 Conclusies en aanbevelingen

In dit slothoofdstuk worden de onderzoeksvragen (zie 1.3) beantwoord en wordt een beschouwing gegeven. Allereerst komen de beoordeling en de meerwaarde van PKN volgens stakeholders binnen en buiten de politieorganisatie aan de orde (8.1). Daarna wordt ingegaan op de randvoorwaarden voor verdere implementatie en gebruik van PKN en op factoren die hierbij een rol spelen (8.2). Daarna worden meerdere aspecten van het draagvlak voor PKN beschreven (8.4), gevolgd door de mogelijkheden die stakeholders zien om gebruik en acceptatie van PKN te vergroten (8.5). Het hoofdstuk wordt afgesloten met een korte beschouwing.

8.1 Beoordeling en meerwaarde

Over het algemeen zijn de stakeholders zeer positief over het PKN en vinden ze dat de politie niet meer zonder PKN of een dergelijke kennisbank kan, of zou moeten willen kunnen. Alle stakeholders vinden dat het PKN in de huidige vorm meerwaarde heeft voor de Nederlandse politie.

PKN wordt vooral gezien als een praktisch hulp- en communicatiemiddel, als een naslagwerk en als een leerinstrument. De meerwaarde hangt nauw met deze functies samen. Men ziet deze vooral in de grote hoeveelheid kennis die het PKN toegankelijk maakt. Er is vakmatige informatie van goede kwaliteit te vinden, die makkelijk toegankelijk en snel te verkrijgen is. De actualiteit van de informatie en het feit dat de informatie wordt gevalideerd, biedt volgens de stakeholders toegevoegde waarde. Opvallend is dat veel waarde wordt gehecht aan de communicatiefunctie van PKN. Het discussieplatform van PKN (Politie Discussie Net) wordt belangrijk gevonden en als integraal (onder)deel van PKN beschouwd. De meerwaarde is daarbij volgens de stakeholders gelegen in de mogelijkheden om kennis te delen en ervaringen uit te wisselen, en daarmee nieuwe kennis te genereren. PKN wordt tevens gezien als instrument om makkelijk toegang te krijgen tot anderen die binnen de politie met hetzelfde onderwerp bezig zijn. Ook voor de partners van de politie is de meerwaarde van PKN vooral gelegen in het efficiënter kunnen verkrijgen van relevante informatie. Ze vinden het daarbij van belang hun eigen expertise te kunnen toevoegen aan de kennisbank.

Vrijwel alle stakeholders noemen als meerwaarde de verbetering in efficiency die de politie met PKN maakt: PKN kan voorkomen dat op 26 plaatsen het wiel opnieuw wordt uitgevonden. In het verlengde hiervan wordt het PKN gezien als katalysator voor het standaardiseren van het politiewerk. Meerdere stakeholders wijzen op de standaardisatie van werkprocessen die PKN mogelijk maakt. De kennisbank zou bijdragen aan de uniformiteit van de politie.

PKN heeft een documentatiefunctie voor politie Nederland: Op PKN wordt kennis uit en over het politievak bijeengebracht. Hiermee wordt voor de Nederlandse politie een lacune opgevuld. IJzerman illustreert in de bundel ter gelegenheid van zijn afscheid deze lacune.

‘De vraag wat het politieberoep als zodanig kenmerkt en wat in het verlengde daarvan een goede beroepsoefenaar kenmerkt, komt in de literatuur niet of nauwelijks aan de orde. Welk handelen maakt dat iemand als een goed beroepsbeoefenaar wordt beschouwd... Volgens mij bestaat er tot op heden geen expliciete en samenhangende beschrijving van het politieberoep, er is in algemene zin geen standaardisering, validering en protocollering. Zoals gezegd acht ik dit als een gemis. Een professionele

*beroepsgroep die zichzelf respecteert zal een in hoofdlijn gedeelde en gevalideerde opvatting moeten hebben over de inhoud van haar eigen professie.*³⁸ Door gestructureerd informatie op te slaan wordt met het PKN inhoud gegeven aan het politievak. Deze documentatiefunctie maakt dat PKN ook los van het uiteindelijke gebruik meerwaarde heeft voor de politieorganisatie.

De kracht van PKN ziet men tenslotte ook in de koppeling tussen praktijk en onderwijs. Er is directe interactie mogelijk tussen de kennis die uit de politiepraktijk naar voren komt, die in de kennisbank te raadplegen is en die in het politieonderwijs wordt onderwezen. PKN draagt hierdoor en steeds verdergaand bij aan de ontwikkeling van het politievak.

De mogelijkheden die de stakeholders noemen om de meerwaarde van PKN te vergroten zijn gering in aantal; men ziet ze in aanvullingen op de soort informatie die PKN biedt. Het gaat dan vooral om informatie die PKN voor leidinggevendend aantrekkelijker zou maken. De huidige reikwijdte van PKN lijkt aan de verwachtingen van de stakeholders te voldoen.

De kernfunctie van PKN ziet men vooral in het toegankelijk maken van kennis voor de politieman op straat. Aan de communicatiefunctie wordt ook veel waarde gehecht. Over wat de precieze aard en omvang van PKN zou moeten zijn, zijn de meningen verdeeld. Waar sommigen vinden dat PKN zich zou dienen te beperken tot kennisbank, vinden anderen dat de combinatie met operationele informatie de kennisbank zou versterken. Daarbij denkt men bijvoorbeeld aan de hybride netwerkfunctie die voor de aanpak van Antillianenproblematiek in het leven is geroepen.³⁹

Het merendeel van de stakeholders is positief of hoopvol gestemd over de invloed van PKN op het dagelijkse werk van de politie, op de professionalisering en de kennisontwikkeling van de politie. Waar sommigen hierbij een grote en actieve rol zien voor PKN, zien anderen slechts een beperktere, volgende rol weggelegd. Ze zien het beschikbaar stellen van kennis als hun voornaamste taak, niet het ontwikkelen van kennis of het beschrijven van processen. De rol van PKN op beleidsvormend vlak staat de stakeholders vooralsnog minder duidelijk voor ogen.

De meeste stakeholders binnen de politie vinden het van belang dat PKN (alvast) multidisciplinaire en/of internationale visies op informatievergaring ontwikkelt voor de langere termijn. Enkele stakeholders zien het zelfs als een groot voordeel van PKN dat er internationale aansluiting is gevonden.⁴⁰ Toch vindt men vooral dat de aandacht in eerste instantie gericht zou moeten zijn op vervolmaking van PKN: zorg eerst dat PKN goed gevuld is en breed wordt gebruikt, voordat aan allerlei ‘bijproducten’ wordt begonnen. ‘Schoenmaker blijf bij je leest’ luidt vaak het adagium.

Bij veel stakeholders klinkt bewondering door voor wat de PKN organisatie in relatief korte tijd heeft bereikt. Een deel is daarbij positief over de wijze waarop dat tot stand

³⁸ P.D. IJzerman in Mellink, A. & Muller, E.R.(Eds.) *Politiekunde in ontwikkeling*. Apeldoorn: NPA, 2002, p.6.

³⁹ Het gaat hier om het PDN-A: het Politie Discussienet Antillianenproblematiek. Inmiddels is dit omgedoopt tot Politie Discussie Net Koninkrijksbrede Criminaliteitsbestrijding (PDN-K).

⁴⁰ Hierbij wordt onder meer bedoeld op het gegeven dat in de PKN organisatie het programma management is belegd voor het EPLN, het European Police Learning Net.

is gebracht. Er wordt gewezen op het goede concept dat breed wordt uitgedragen, de actieve marketing en de afgewogen wijze van presenteren. Meermalen wordt ook gewezen op de gedrevenheid en overtuigingskracht van de directeur van PKN. De vereenzelviging van PKN met zijn directeur zou de organisatie echter ook kwetsbaar maken. PKN zou volgens sommigen nu in te grote mate afhankelijk zijn van één persoon. Overigens is er ook wel sprake van kritiek. Sommigen vinden dat de organisatie wel erg hard van stapel is gelopen bij de opzet en uitbouw van het kennisnet, anderen vinden de aanpak erg pretentius of te weinig klantgericht. PKN zou zich ten opzichte van andere politie-instanties soms erg competitief hebben opgesteld en zichzelf buiten de Politieacademie hebben gepositioneerd.

8.2 Randvoorwaarden en factoren van invloed

In het onderzoek is tevens gekeken hoe het volgens de stakeholders is gesteld met de randvoorwaarden voor verdere implementatie van PKN en welke factoren belemmerend werken. Het gaat daarbij om zowel technische en financiële randvoorwaarden als om factoren die in de organisationele en motivationele sfeer liggen.

Voor de ontsluiting van PKN zien de stakeholders over het geheel genomen weinig belemmerende factoren meer. Het PKN is inmiddels voor alle politie-instanties en politiekorpsen evenals voor een groeiend aantal partnerorganisaties ontsloten. Waar Stol in 1999 constateert dat het percentage werkplekken met een politie-intranet aansluiting sterk varieert per korps⁴¹, lijkt de situatie vijf jaar later verbeterd, bij alle korpsen vertegenwoordigd in dit onderzoek zijn er volgens de vertegenwoordigers voldoende PC's beschikbaar waarop PIN (en daarmee PKN) kan worden bereikt. De PKN organisatie stemt de eigen bandbreedte en de systeem- en applicatiemogelijkheden af op de infrastructuur in het land. Hoewel volgens het merendeel van de stakeholders de infrastructuur binnen de Nederlandse politie toereikend is voor gebruik van PKN, is de snelheid van doorgifte van de informatie volgens een beperkt aantal stakeholders niet optimaal. In twee korpsen wordt expliciet aangegeven dat de verbindingen niet altijd snel genoeg zijn. In deze korpsen blijkt het gebruik van PKN ook relatief laag te zijn. Over de gehele linie lijkt er een verband te zijn tussen de tijd die het tot stand brengen van een verbinding (vanaf het korpsnet) met PKN kost en het relatieve gebruik van PKN. In de korpsen waar de verbinding langzamer is, wordt er relatief minder gebruik gemaakt van PKN. De korpsen zijn verantwoordelijk voor hun eigen netwerkverbindingen.

Vanuit onderwijsperspectief is het een beperking dat de koppeling tussen het netwerk waarop PIN en PKN staan en het extranet van de Politieacademie nog niet is gerealiseerd.

Bij partnerorganisaties wordt erop gewezen dat de hoge eisen die aan beveiliging van netwerkverbindingen worden gesteld, zowel binnen de politie als binnen de eigen organisatie, vertragend kunnen werken.

Dat PKN niet thuis, via internet, te benaderen is, wordt door velen als een beperkende factor gezien voor gebruik.⁴² Ook menen sommige stakeholders dat gebruik van PKN zou worden bevorderd als men op straat, via een pocket-PC over PKN of delen ervan

⁴¹ Stol. W. Ph. in Fijnaut C.J.C.F., Muller, E.R. Rosenthal, U. (red) *Politie, Studies over haar werking en organisatie*. Samsom, Alphen aan den Rijn, 1999.

⁴² Inmiddels is overigens een deel van de kennisbank via de e-campus op het internet bereikbaar. Het is de bedoeling dat hier een externe versie van de gehele kennisbank beschikbaar komt, waarbij gevoelige kennis er wordt uitgefilterd.

zou kunnen beschikken. Daarnaast worden factoren genoemd die betrekking hebben op de kennisdatabase zelf: de snelheid van doorgifte, de kracht van de zoekmachine, de toegankelijkheid van PKN, de navigatiestructuur, de actualiteit en kwaliteit van de inhoud zouden van invloed zijn op het gebruik ervan.

Behalve een verwijzing op het eigen korpsnet wordt er binnen de regionale korpsen in concreto weinig gedaan om gebruik van PKN te stimuleren. Binnen sommige korpsen wordt de verwijzing naar PKN bewust op een goed zichtbare plaats op het korpsnet gezet en wordt er zo veel mogelijk doorverwezen naar PKN. Enkele stakeholders wijzen op omstandigheden binnen de korpsen die gunstig zouden zijn voor het gebruik van PKN: kennismanagement wordt actief uitgedragen waarbij het delen van kennis erg belangrijk wordt gevonden; in een interne opleiding wordt agenten geleerd hoe ze kennis moeten verzamelen. In geen van de korpsen bestaat expliciet beleid om gebruik van PKN te stimuleren. De stakeholders hebben weinig tot geen zicht erop of er vanuit hun instantie of korps informatie wordt geleverd aan de kennisbank. In de opleidingen van de Politieacademie wordt gebruik van PKN daarentegen wel gestimuleerd. In de leeropdrachten wordt verwezen naar PKN; studenten moeten gericht gebruik maken van PKN om bepaalde informatie te vinden. Dit wil echter niet zeggen dat gebruik door medewerkers in dezelfde mate wordt gestimuleerd. Binnen de Politieacademie wordt ook het leveren van informatie aan PKN nog niet overal gestimuleerd.

Een factor die het gebruik volgens sommige stakeholders negatief beïnvloedt is het ‘digibetisme’ bij de politie: een grote groep politiemensen zou dan wel gewend en in staat zijn om handelingen als het opmaken van een proces-verbaal op de computer uit te voeren, maar niet om via een computer informatie te verzamelen. Andere factoren die worden genoemd zijn in de politiecultuur gelegen. Politiemensen zouden vooral ‘doeners’ zijn, afgaan op hun eigen intuïtie in plaats van informatie zoeken. Er wordt in dit verband bijvoorbeeld aangegeven dat de leergierigheid van politiemensen niet sterk zou zijn ontwikkeld.

Anderen zijn het hier echter in het geheel niet mee eens. Men wijst erop dat kennisontwikkeling tegenwoordig erg wordt gestimuleerd binnen de korpsen en dat er veel aandacht wordt besteed aan kennismanagement. Deze stakeholders zien de huidige cultuur binnen de politie juist als bevorderende factor voor het gebruik van PKN.

Een factor die ook in andere organisaties geldt, is dat kennis wordt gezien als een bron van succes, als statusverhogend. Dit zou leiden tot concurrentiegedrag en resulteert erin dat kennis niet wordt gedeeld. Deze houding ten aanzien van kennis kan, behalve voor het leveren aan PKN, ook invloed hebben op het gebruik van PKN. Het aannemen van informatie van anderen zou te weinig worden beloond. Het delen van kennis dient te worden beloond, niet enkel het creëren van kennis.

Bij het grootste deel van de stakeholders is de bereidheid om in het PKN te investeren zonder meer aanwezig. Er wordt gewezen op de onontkoombaarheid van het investeren in PKN: in deze tijd kan de politieorganisatie niet zonder een dergelijk kennissysteem. Ministers, korpsbeheerders en korpschefs moeten bereid zijn om deze keuze voor ICT te betalen. Slechts een enkele stakeholder vindt dat het PKN nog een halt toegeroepen kan worden als de balans negatief doorslaat, als de kosten de baten zouden overstijgen. Meer inzicht in het rendement van PKN wordt door menig stakeholder wenselijk geacht.

Met het oog op de kosten wordt van diverse kanten gewezen op het belang bij de kernfunctie van PKN te blijven; het leveren van kennis. Men vreest dat uitbreiding van PKN op verschillende vlakken op den duur tegen PKN zou kunnen werken, omdat daardoor de kosten te veel zouden stijgen. De feitelijke bereidheid van de stakeholders tot investeren kan, als de slinkende budgetten moeten worden verdeeld, echter afwijken van de bereidheid die men hier ten toon spreidt.

8.3 Draagvlak voor PKN

Bij de stakeholders zelf is er, op een enkele uitzondering na, veel steun voor PKN. De bereidheid om in PKN te investeren is op basis van het huidige onderzoek groot te noemen. Volgens de stakeholders is binnen de korpsen en instanties het draagvlak voor PKN redelijk tot goed. Opmerkelijk is echter dat een aantal stakeholders aangeeft geen of weinig idee te hebben hoe het met het draagvlak van PKN binnen het eigen korps of instantie is gesteld; niet als het feitelijke gebruik relatief hoog is, maar ook niet als het gebruik relatief laag is. Slechts enkele leidinggevenden binnen de politie geven expliciet aan dat het draagvlak binnen hun korps onvoldoende is, daarbij wijzend op het geringe gebruik in hun korps. Bij de partners van de politie is het draagvlak voor PKN en voor de integrale benadering van de kennisfunctie in de veiligheidsketen die de organisatie voorstaat, groot.

De houding binnen de politieorganisatie zelf ten aanzien van PKN kan als tweeslachtig worden betiteld: enerzijds staan korpschefs en leidinggevenden uiterst positief tegenover PKN en beamen ze het nut ervan, anderzijds worden eigen voorzieningen op het gebied van kennisontwikkeling en kennisvergaring nog steeds uitgebreid. We zagen hierboven al dat gebruik van en leveren aan PKN nog niet worden gestimuleerd binnen de korpsen en politie-instanties. PKN is geaccepteerd maar staat nog niet hoog op de agenda. Men vindt het belangrijk dat PKN er is, maar eigen beleid en communicatie worden nog niet op het faciliteren van PKN aangepast. In zekere zin is er sprake van draagvlak in woord, maar nog niet in daad.

Mede naar aanleiding van een KPMG auditrapport is enkele jaren geleden besloten dat PKN in een zogenaamd warenhuis model wil gaan samenwerken met de politiekorpsen.⁴³ In dit model wordt ervan uitgegaan dat er binnen de korpsen consulents voor PKN werkzaam zijn en dat elk korps bijdraagt aan de voeding van het centraal georganiseerde 'warenhuis'. Vervolgens kan elk korps profiteren van alles wat in het warenhuis voor handen is. Beheer, ontwikkeling en ontsluiting liggen dan op centraal niveau bij de PKN organisatie, terwijl op decentraal niveau de invoer plaatsvindt en ook kan worden bijgedragen aan het validatieproces. Het model biedt korpsen mogelijkheden tot decentrale beïnvloeding en er kan een directe relatie worden gelegd tussen kennismanagement en onderwijs. Ondanks het gegeven dat PKN slechts bestaat dankzij de bijdragen van 700 auteurs en de betrokkenheid van een Programmaraad en een Gebruikersplatform, kan op basis van de huidige bevindingen worden gesteld dat dit model nog weinig gestalte heeft gekregen. Noch gebruik, noch het leveren van informatie aan PKN zijn structureel geborgd binnen de politieorganisatie.

⁴³ Doeltreffendheidsbeoordeling Politie Kennisnet, KPMG, 2001 (niet gepubliceerd)

Het gegeven dat menigeen er op wijst dat de organisatie sterk afhankelijk zou zijn van de directeur en daardoor kwetsbaar, geeft ook blijk van beperkt draagvlak. Kennelijk is PKN binnen de politie nog niet zo breed gedragen dat men het idee heeft dat de politieorganisatie zelf al PKN kan doen voortbestaan. Men geeft niet de indruk dat men zelf er garant voor zou willen, en kunnen, staan. De toegenegenheid is er wel, iedereen draagt PKN een warm hart toe, maar de feitelijke betrokkenheid is (nog) niet groot.

Ook vanuit een ander perspectief kan de kwetsbaarheid van PKN worden gerelativeerd. Bij innovatieve projecten die een zo snelle start als PKN kennen, is een leidinggevende die 'voor de troepen uitloopt' bijna een noodzakelijkheid. Het is echter maar de vraag of de organisatie nog steeds zo afhankelijk is van de directeur. Wellicht is dit voor innovatie en ontwikkeling het geval, maar PKN lijkt als kennisbank en discussieplatform een stevig fundament te hebben. Intussen staat er een grote organisatie die een duidelijke positie heeft verworven binnen de Politieacademie.⁴⁴

8.4 Verbetermogelijkheden

De stakeholders is gevraagd naar verbetermogelijkheden voor draagvlak en gebruik van PKN. Veel stakeholders zijn van mening dat PKN hoger op de agenda moet komen te staan binnen politie Nederland. Het zou een vanzelfsprekendheid moeten worden dat kennis en informatie geleverd en gehaald worden bij PKN. De organisatie zou zich sterker mogen profileren als dé kennisbank van Nederland. Om te komen tot een totaalontwikkeling vindt men het van belang dat PKN aansluit op de landelijke informatiearchitectuur. Daarvoor wordt nauwe aansluiting bij de activiteiten van CIP nodig geacht. Men ziet ook een belangrijke taak weggelegd voor de Raad voor Hoofdcommissarissen in het komen tot afstemming tussen regionale netten en de landelijke kennisbank. De ontwikkeling naar een nationaal integraal intranet dient te worden doorgezet. PKN kan een echte 'shared service' worden als de korpsen hun eigen systeem en infrastructuur op de landelijke kennisbank afstemmen.

Leidinggevendens moeten inzien dat investeren in PKN en tegelijkertijd in eigen regionale informatievoorziening doublures kan opleveren. Pas als (delen van) regionale taken worden afgeschoven naar PKN, kunnen kosten worden bespaard en kan er werkelijk sprake zijn van een 'shared service'. De voordelen van PKN als bovenregionale voorziening zijn niet alleen gelegen in kostenbesparing voor de regio's, maar ook in homogenisering en verbetering van de kwaliteit van de kennisopslag. Hierbij geldt dat enkel dit inzicht niet voldoende is, er dient ook actie te worden ondernomen om instandhouding of uitbreiding van doublures in regionale en landelijke informatievoorziening te voorkomen.

Er zijn verschillende mogelijkheden om de regionale korpsnetten meer af te stemmen op het landelijke kennisnet. Zo wordt erop gewezen dat, in navolging van de 'pilot' die PKN met de regio Brabant Zuid-Oost uitvoert, de korpsen de eigen regionale kennisbehoefte kunnen invullen. Deze informatie is dankzij een autorisatiestructuur alleen zichtbaar en toegankelijk voor de eigen medewerkers. De regio voert hier zelf de regiospecifieke informatie in, gebruikmakend van de structuur van PKN. Er is hier als het ware sprake van een generiek informatiewarenhuis met een regiospecifieke

⁴⁴ Het resultaat van de lopende reorganisatie binnen de Politieacademie dient te zijn dat er een nieuw onderdeel ontstaat, genaamd 'Kennisnetwerk', waarin zes verschillende onderdelen opgaan, waaronder de PKN organisatie en de expertisecentra.

schil. Anderen zien meer in het vanaf de korpsnetten waar mogelijk en relevant, doorverbinden naar PKN. In dit geval zou PKN een integraal onderdeel van de korpsnetten gaan vormen. In beide gevallen wordt er vanuit gegaan dat de gebruiker niet moeten worden belast met de navigatie vanuit het eigen korpsnet naar PKN of andersom. Voor de gebruiker zou het niet uitmaken waar de informatie vandaan komt, als deze maar op eenvoudige wijze te bereiken is.

Een meerderheid vindt dat ook binnen de korpsen veel kan worden gedaan om acceptatie en gebruik van PKN te vergroten. De invulling van deze rol wordt behalve in termen van het wat gratuite ‘commitment bij de korpsleiding’ weinig geconcretiseerd. Meer in het algemeen worden wel concrete zaken genoemd die binnen de korpsen kunnen worden gedaan om gebruik en acceptatie van PKN te stimuleren. Deze zaken hebben voor een deel betrekking op de regionale korpsnetten die zoals hierboven werd vermeld beter kunnen worden afgestemd op het landelijke kennisnet. PKN zou een prominentere plaats moeten krijgen op de regionale korpsnetten of onder de aandacht moeten worden gebracht op het korpsnet. Daarnaast zou er ook in de verdere interne communicatie binnen de korpsen meer aandacht kunnen worden besteed aan PKN.

Er worden ten slotte zaken genoemd die PKN zelf kan doen of verbeteren om acceptatie en gebruik te doen groeien. Met betrekking tot de kennisbank worden aspecten genoemd die met de invulling en het onderhoud ervan te maken hebben. Waar enkelen expliciet vinden dat de kennisfunctie van PKN gescheiden moet blijven van operationele informatiesystemen, zijn anderen het hier niet mee eens. Zij verwachten een toename in gebruik als de kennisdatabank meer zou worden geïntegreerd in de operationele processen.

Met het oog op marketing worden meerdere suggesties gedaan, variërend van algemene noties tot concrete ideeën als een ‘roadshow’ om PKN te promoten. Over het algemeen vindt men de marketing voorsnog vooral op experts en korpsleiding gericht geweest. Nu zou de focus verlegd dienen te worden naar de gebruikers.

8.5. Slotbeschouwing

Hoewel men unaniem positief is in het oordeel over het PKN, zijn de meningen over de kernfunctie van PKN verdeeld te noemen. Voor wie is PKN er precies? Is dat vooral voor de specialist of voor de generalist of juist voor beide? Ook over de aard en omvang van PKN wordt verschillend gedacht: moet het enkel gaan om kennis of moet PKN ook een rol vervullen op het gebied van operationele informatie?

Sommigen zien een actieve rol weggelegd voor PKN als ontwikkelaar, terwijl anderen vinden dat PKN slechts een ondersteunende rol dient te spelen en volgend zou moeten zijn. De beelden over de (ideale) aard en omvang van PKN zijn soms binnen een enkele regio al niet coherent. Ook over de wijze van presenteren wordt verschillend gedacht.

Deze verschillen lijken een gevolg te zijn van uiteenlopende opvattingen van de stakeholders over onder meer de ICT ontwikkelingen binnen de politieorganisatie en van discrepantie in het zicht op en kennis over (de toepassingen) van PKN. In het onderzoek stonden de opvattingen over PKN centraal. De stakeholders hebben zich een beeld gevormd van PKN dat niet geheel overeen hoeft te komen met de (feitelijke) werkelijkheid. Op sommige punten bestaat er een discrepantie tussen percepties en feiten. De stakeholders maken zelf slechts in beperkte mate gebruik van de kennisbank en hebben vaak enige afstand tot de werkvloer waar PKN regelmatig wordt gebruikt. Beelden die niet overeenkomen met de werkelijkheid zijn

bijvoorbeeld op financieel vlak de vrees dat kosten voor nieuwe (internationale) ontwikkelingen rondom PKN voor rekening komen zullen van de korpsen. PKN laat, sinds er tussen de korpsen en de Politieacademie een financieringsstructuur is overeengekomen, geen kostenoverschrijdingen zien.

Ook de wijze waarop de organisatie te werk is gegaan, speelt een rol.⁴⁵ Als sterk improviserend werkende projectorganisatie kon de organisatie snel inspelen op nieuwe omstandigheden. In de complexe en dynamische omgeving waarin het PKN moet opereren was en is een flexibele opstelling noodzakelijk. Een gevolg van deze ontwikkelingsstrategie is wel dat de verschillende rollen die in dergelijke processen kunnen worden onderscheiden, niet altijd even duidelijk zijn. Ook kunnen zij nogal eens wisselen, waardoor de voorspelbaarheid relatief gering is. Daarbij komt dat om het voortbestaan van PKN veilig te stellen, subsidies moesten worden binnengehaald. Hiertoe diende te worden 'gescoord' met interessante projecten. Niet alle activiteiten pasten even duidelijk binnen de toch al brede missie die PKN hanteert. Ook een te breed geformuleerde missie kan naar afnemers en leveranciers van informatie onduidelijkheid in de hand werken. Binnen de organisatie zijn deze beperkingen onderkend en wordt er inmiddels geïnvesteerd in professionalisering door beschrijving en vorming van eigen bedrijfsprocessen.

Er kan worden gesteld dat bij de stakeholders niet een helder omschreven beeld bestaat van wat de 'core business' van PKN is of moet zijn.⁴⁶ Dat de stakeholders van mening verschillen over de aard, omvang en ontwikkeling van PKN hoeft op zich geen probleem te zijn, maar sterke discrepantie kan nadelige gevolgen hebben voor het draagvlak en de acceptatie van PKN. De verschillen kunnen zich tegen de organisatie keren, want over draagvlak waarvoor hebben we het eigenlijk? Het is voor de PKN organisatie van groot belang haar kernfunctie(s) duidelijk en op eenduidige wijze naar buiten te brengen. Behalve naar het gebruikersveld, dient dit ook naar de stakeholders in leidinggevende posities te gebeuren.

Naast de opvattingen over PKN blijkt de betekenis die men toekent aan kennis, kennismanagement en professionalisering sterk te verschillen binnen de politieorganisatie. De stakeholders geven op verschillende wijze invulling aan de term 'professionalisering'. Professionalisering en kennismanagement blijken diffuse begrippen, en dat biedt weinig houvast bij de verdere kennisontwikkeling.

Bij veel stakeholders blijkt er behoefte aan een meer vraaggerichte werkwijze van PKN te bestaan. Indien het warenhuismodel waarbij korpsen samenwerken met de PKN organisatie gestalte zou krijgen is er veel ruimte voor decentrale beïnvloeding. Gezien de genoemde verschillen in opvattingen en daarmee samenhangend in vraag, zal een geheel vraaggerichte werkwijze niet haalbaar zijn. Enige strategisch doordachte aanbodgerichtheid zal ook in de toekomst nodig blijven. Het is van belang om over procedures te beschikken die de besluitvorming ondersteunen. Daarnaast dient er voldoende interactie te zijn met de gebruikers om inzicht in hun wensen en prioriteiten te verwerven en hier goed op te kunnen aansluiten. Dergelijke informatie kan een belangrijke bijdrage leveren aan de oplossing van het vraagstuk van de begrenzing en de prioritering. Gebruiksonderzoek is daarbij van groot belang, waarbij

⁴⁵ Zie I. Bakker & K. van der Vijver, *Politiekennis in ontwikkeling*. Zeist: Kerckebosch, 2001.

⁴⁶ In een vorig onderzoek werd hier ook op gewezen. Zie I. Bakker & K. van der Vijver, *Politiekennis in ontwikkeling*. Zeist: Kerckebosch, 2001, p.100.

wordt gedifferentieerd naar verschillende kenmerken van het ‘gebruikersschap’: er moet onderscheid worden gemaakt tussen gebruikers die veel respectievelijk weinig gebruik maken, de vraag of het om generalisten dan wel specialisten gaat, maar ook de vraag of er verschillen zijn in de oordelen over de verschillende deelgebieden, tussen sectoren binnen de politie en hiërarchische niveaus van de gebruikers. Ook het rendement voor de verschillende gebruiksgroepen dient in kaart te worden gebracht.

De stakeholders binnen en buiten de politieorganisatie staan positief tegenover PKN. De genegenheid binnen de politieorganisatie is groot, maar de vrijblijvendheid ook. De PKN wordt gezien als iets positiefs vóór de Nederlandse politie, maar nog niet als iets ván de Nederlandse politie. Het schort nog aan daadwerkelijke betrokkenheid bij PKN en aan de inzet voor de ontwikkeling van de kennisbank. Een meer structurele positie voor het Politie Kennis Net binnen de Nederlandse politie als geheel, met consequenties voor het informatie- en kennisprocesmanagement op zowel landelijk als regionaal niveau, moet van groot belang worden geacht.

Lijst van afkortingen

ABRIO	Aanpak Bedrijfsvoering Recherche, Informatiehuishouding en Opleidingen
APB	Algemeen Politie Blad
BPS	Bedrijfs Processen Systeem
BVE	Budgetverdeeleenheden
BZK	(Ministerie van) Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CIO	Central Information Officer
CIP	Concern Informatiemanagement Politie
CPB	Centraal Planbureau
DNS	Domain Name Server
EPKN	Europees Politie Kennis Net
EPLN	European Police Learning Net
FIOD	Fiscale Inlichtingen en Opsporingsdienst
GIDS	Geïntegreerde Databank voor Strategische Bedrijfsvoering
ICT	Informatie en Communicatie Technologie
IP-adres	Internet Protocol Adres
IPIT	Instituut voor Maatschappelijke Veiligheidsvraagstukken
ITO	Informatie en Communicatie Technologie Organisatie
KB	Kilobyte (1024 bytes)
KLPD	Korps Landelijke Politiediensten
KMAR	Koninklijke Marechaussee
Lexpo	Landelijk Expertisecentrum voor de Opsporing en Vervolging
LSOP	Politie Onderwijs- en Kenniscentrum
MB	Megabyte (1024 kilobytes)
Nibra	Kennisinstituut voor Brandweer en Rampenbestrijding
OM	Openbaar Ministerie
PC	Personal Computer
PDN	Politie Discussie Net
PIN	Politie Intranet
PKN	Politie Kennis Net
PODACS	Politie datacommunicatiesysteem
SIOD	Sociale Inlichtingen en Opsporingsdienst
SWOV	Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid
SZW	(Ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TOV	Taakorganisatie Vreemdelingenzorg

Bijlage I: Geïnterviewden naar functie

Regionale Politie

- 19 Korpschefs (5 mondeling, 14 schriftelijk)
- 2 Districtchefs
- Projectmanager Innovatie
- Directeur Regionale politie/ Programmamanager
- Central Information Officer
- Portefeuillehouder voertuigcriminaliteit
- Webcoördinator
- Coördinator Vakgroep Vakontwikkeling
- Kennisintermediair bij het Kenniscentrum Regio Amsterdam-Amstelland
- Medewerker afdeling Communicatie Regio Rotterdam-Rijnmond
- Medewerker afdeling Communicatie Regio Zeeland
- Medewerker afdeling Informatisering en Automatisering Regio Gooi & Vechtstreek

Landelijke politie-instanties

- 2 Vertegenwoordigers van het College van Bestuur van de Politieacademie
- Directeur instituut binnen de Politieacademie
- Directeur Programmabureau ABRIO
- Directeur CIP

Partnerorganisaties

- Koninklijke Marechaussee (KMAR): Hoofd Informatievoorziening en beleid
- Kennisinstituut voor Brandweer en Rampenbestrijding (Nibra): Directeur en Compliance Manager
- Lexpo Landelijk Expertisecentrum voor de Opsporing en Vervolging: vertegenwoordiger Openbaar Ministerie
- Sociale Inlichtingen en Opsporingsdienst (SIOD): Hoofd afdeling Opsporing Expertise

Ministeries

- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, vertegenwoordiger Directie Politie
- Ministerie van Justitie, vertegenwoordiger Directie Opsporingsbeleid

Bijlage II: Vragenlijst Stakeholdersonderzoek

Inleidend

(uitleg bedoeling onderzoek)

Wat is Uw functie?

Waaruit bestaat uw ervaring met PKN en de PKN organisatie?

Oordeel algemeen

Hoe beoordeelt u het Politie Kennis Net? (tevredenheid)

Is het bestaan van PKN zinvol? Zou de politie zonder een voorziening als PKN kunnen?

Waaruit bestaat de meerwaarde van PKN voor uw instantie/de politiepraktijk nu? Kunt u daar concrete voorbeelden van geven?

Wat zou de meerwaarde kunnen zijn van PKN voor uw instantie/ de politiepraktijk (in de toekomst)?

Heeft gebruik van PKN invloed op het dagelijkse werk van de politie? Kunt u daar concrete voorbeelden van geven?

Welk belang heeft uw organisatie/ regio/instantie momenteel bij het bestaan van PKN?

Welk belang zou uw organisatie (op langere termijn) kunnen hebben bij PKN?

Wat zijn de beperkingen momenteel aan PKN?

Wat zijn de sterke en zwakke punten van PKN?

Professionalisering

Speelt PKN momenteel een rol in de professionalisering van politie? Zo ja, welke?

Hoe zou PKN kunnen bijdragen aan de professionalisering van de politie?

Heeft PKN impact op de kennisontwikkeling van Politie Nederland? Welk?

Doelen

*PKN wil voor de politiebranche op een aantal terreinen tot verbeteringen komen:
- de beschikbaarheid en toegankelijkheid van expertise vergroten;*

- de mogelijkheden tot kennisontwikkeling vergroten;
- de mogelijkheden tot uitwisseling van expertise tussen korpsen vergroten;
- de kwaliteit van politiewerk vergroten door beschikbaarheid van standaards voor bedrijfs- en werkprocessen
- de mogelijkheden voor politiemensen om samen te werken vergroten;
- de efficiency, effectiviteit en kwaliteit van het politieonderwijs vergroten;

Per doelstelling:

Wat vindt u van deze doelstelling?

Acht u het zinvol dat PKN dit nastreeft?

Waaruit bestaat de bijdrage van PKN hieraan of waaruit kan de bijdrage van PKN (in de toekomst) bestaan volgens u?

Factoren van invloed op ontsluiting/verspreiding/ gebruik

Welke factoren, zowel bevorderend als belemmerend, spelen volgens u een rol bij de verspreiding en toegankelijkheid van het Politie Kennis Net?

Welke factoren, zowel bevorderend als belemmerend, spelen een rol bij de raadpleging en toepassing van PKN? Wat maakt dat PKN al dan niet wordt gebruikt?

Uw korps is één van de regio's waar het gebruik van PKN relatief het grootst/ kleinst is. Waaraan zou dat volgens U kunnen liggen?

Draagvlak/acceptatie

Wat is de houding binnen uw korps/ instantie ten aanzien van (het gebruik van) PKN? Waaruit blijkt dat? kunt u voorbeelden geven?

In hoeverre is PKN geaccepteerd als centrale, landelijke kennisbank?

Zijn er verschillen in acceptatie binnen de organisatie?

- tussen leidinggevend en de werkvloer
- tussen de verschillende sectoren
- tussen individuen

Implementatie en randvoorwaarden

Wat vindt u van de wijze waarop PKN in de markt is gezet de afgelopen jaren?

- goede kanten, minder goede kanten

Wat valt er te verbeteren aan de wijze waarop PKN wordt gepresenteerd? Door wie zou dit moeten gebeuren?

- door PKN zelf,
- door andere partijen
- door instantie respondent

Binnen de PKN organisatie bestaat de wens dat uiteindelijk elke agent elke week tenminste één keer PKN bezoekt. In hoeverre acht u dit reëel/realiseerbaar? Waarom wel, waarom niet?

Wat is de houding binnen uw korps/instantie ten aanzien van de toekomst van PKN? Hoe ziet u de implementatie van PKN in de nabije toekomst?

Wat zijn de randvoorwaarden en condities waaronder (gebruik) van PKN verder kan worden geïmplementeerd?

Is er binnen uw organisatie voldoende bereidheid om te investeren in de randvoorwaarden?

Wat doet u momenteel om gebruik van PKN te stimuleren? Op welke wijze wordt er binnen dit korps/deze instantie bijgedragen aan gebruik en verdere implementatie van PKN?

Wat kan gedaan worden om acceptatie van PKN te vergroten? Welke partijen kunnen en moeten daarbij een rol spelen?

Ten slotte

Wat zijn de belangrijkste verbeterpunten voor gebruik, toepassing en implementatie van PKN?

Zijn er nog zaken niet aan de orde gekomen die voor het onderzoek wel van belang kunnen zijn?

Bijlage III: Overzicht aansluitingen externe partners PKN

De volgende instanties hebben (mei 2004) toegang tot het Politie Kennis Net of zijn in afwachting daarvan. De instanties zijn (of worden) geheel of gedeeltelijk ontsloten. Bij een aantal instanties betreft het losse aansluitingen.

Gerealiseerde aansluitingen

Rijksrecherche, gehele dienst;
Sociale Inlichtingen en Opsporingsdienst (SIOD), gehele dienst;
Immigratie en Naturalisatie Dienst (IND), verschillende afdelingen;
Openbaar Ministerie losse aansluitingen bij verschillende arrondissementsparketten en het gehele Parket Amsterdam;
Veiligheidshuis Tilburg (samenwerkingsverband van o.a. politie/ OM/ jeugdzorg);
ICTRO netwerkbeheer (losse aansluitingen);
Bureau Ontnemingswetgeving Openbaar Ministerie (BOOM) (losse aansluitingen);
Bureau Verkeershandhaving Openbaar Ministerie (BVOM) (losse aansluitingen);
Nederlands Forensisch Instituut (losse aansluitingen);
Koninklijke Marechaussee (Schiphol, Opleidingscentrum, Informatiecentrum).

Op proef opengesteld

Ministerie van Justitie;
Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties.

Lopende aanvragen

Staatstoezicht op de Volksgezondheid;
KLPD, Landelijk Platform Vuurwapens;
KMAR;
Douane, Douane Informatie Centrum;
FIOD/ECD;
OM;
Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij;
Bureau Nationaal Rapporteur Mensenhandel;
Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid (SWOV).