

Van 362 politiewebsites naar één nationale politiewebsite



Capgemini ondersteunde de nieuwe Nationale Politie bij het ontwikkelen van een landelijke politiewebsite. Geheim wapen: de Scrumontwikkelmethode.

Uitdaging

Sinds 1 januari 2013 heeft Nederland een Nationale Politie. De oprichting daarvan was reden om de 362 lokale politiewebsites te transformeren naar één overzichtelijke, landelijke politiewebsite. Nog voordat het besluit over de Nationale Politie door de Tweede Kamer was goedgekeurd, werd al druk gebouwd. Ondersteund door Capgemini en met behulp van de Scrum-ontwikkelmethode leverde het project team in enkele maanden een huzarenstukje op dat alle verwachtingen overtreft: www.politie.nl.

Oplossing

De nieuwe website zou het eerste communicatiekanaal worden van de Nationale Politie en daarmee een belangrijke pijler onder de beeldvorming bij burgers. Daarom werd al snel besloten de informatievoorziening rond de burger en zijn directe leefomgeving te concentreren. Daarnaast moest de nieuwe website mogelijkheden bieden voor onder meer het uploaden van foto's en het versturen van berichten naar de politie. Laagdrempelig contact tussen burger en politie, ook in het belang van opsporing, is een belangrijke doelstelling.



In plaats van een volledig dichtgetimmerd functioneel ontwerp te maken, werd gekozen voor een compacte afbakening: een architectuurkeuze, de keuze voor Hippo als CMS en de voorwaarde dat op de homepage niet gescrolled mocht worden. Verder waren er voorbeeldsites als leidraad waaronder die van de politie Rotterdam. Het bleek voldoende voor een geslaagde start. Nadat een tekenaar een basisconcept had ontworpen dat door de korpsleiding was goedgekeurd, ging het project de realisatiefase in met aanvankelijk vijf professionals. Het zouden er uiteindelijk ruim tachtig worden, die zich naast Politie.nl ook bezighouden met twaalf andere projecten, die allemaal tot doel hebben de verbinding met de burger en de reputatie van de politie te verbeteren. Om breed draagvlak te krijgen en te houden onder alle stakeholders, werden projectleiders aangehaakt vanuit zowel de organisatiekant als de IT-kant.

Er was al eerder over een nationale politiewebsite gesproken, maar het was er nog nooit van gekomen. De 'ability to execute' was dus een heet hangijzer. Daar kwam de Scrum-methode om de hoek kijken. Met sprintdemo's kon elke twee weken worden aangetoond dat er echt progressie was geboekt, terwijl er iedere zes weken een nieuwe versie live ging. Gedurende het hele traject werd ruimte gecreëerd voor feedback. Het gaf de korpsleiding vertrouwen en de overtuiging dat het project onder controle was. Met het oog op het toenemend gebruik van mobiele apparaten werd gelijktijdig gewerkt aan een mobiele variant. User experience-experts keken mee bij de vormgeving om de gebruiksvriendelijkheid te borgen. Zo werd onder meer het Funda-concept overgenomen, waarbij de gebruiker op basis van postcode een gebied kan afbakenen waarover hij of zij geïnformeerd wil worden. Met de mobiele versie krijgen bezoekers informatie over de omgeving waarin ze zich op dat moment bevinden. De website biedt verder ruimte voor tips, meldingen, aangiften en zelfs klachten.

Resultaat

In november 2012 ging de website live. En met succes. Een half jaar later hadden zich al bijna vijf miljoen bezoekers gemeld, die inderdaad vooral geïnteresseerd blijken in informatie over de eigen woonomgeving. Ook de groeiende populariteit van de mobiele versie is duidelijk uit de cijfers af te lezen. De site wordt nog steeds verrijkt met nieuwe functionaliteit, maar nu al is duidelijk dat hij in een informatiebehoefte voorziet. Per dag komen bovendien ruim 500 berichten binnen, variërend van tips tot meldingen en contactverzoeken. Een van de volgende stappen is het sturen van kanaalvoorkeuren zodat burgers per onderwerp het meest geschikte kanaal inschakelen. De website levert een belangrijke bijdrage aan een betere reputatie van de Nationale Politie. Het succes van de Scrum-ontwikkelmethode is ondertussen binnen de politie niet onopgemerkt gebleven. De aanpak wordt bij IT inmiddels vaker ingezet.

“ Capgemini heeft ons geweldig geholpen. Vooral belangrijk vond ik dat van begin af aan echt werd samengewerkt vanuit een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid. Daarnaast hebben we dankzij een professionele Scrummaster veel opgestoken van de Scrum-methode. ”

Ron de Milde

Programmamanager
Integraal Mediabeleid &
Digitale Media



Over Capgemini

Met meer dan 130.000 mensen in 44 landen is Capgemini wereldwijd een van de meest vooraanstaande aanbieders van consulting-, technology- en outsourcingdiensten. In 2012 rapporteerde Capgemini Group een omzet van 10.3 miljard euro. Samen met zijn klanten creëert en realiseert Capgemini resultaatgerichte business- en technology-oplossingen, toegesneden op de klantbehoefte. Als een cultureel diverse organisatie heeft Capgemini zijn eigen onderscheidende manier van werken, de Collaborative Business Experience™. Hierbij maakt Capgemini gebruik van het wereldwijde leveringsmodel Rightshore®.

Meer Informatie via
www.capgemini.com

Voor meer informatie:

Capgemini Nederland B.V.

Postbus 2575 - 3500 GN Utrecht
Tel. +31 30 689 00 00
www.nl.capgemini.com