



CYBER
WEERBAAR
NL

Een eerste blik op het verloop en de werking van cyberweerbaarheidsprojecten in Nederland: Procesevaluaties van CCV City Deal projecten

Deelrapport 1: Tranche 1 en 2

Auteurs: Kimberly Bluhm, Milou Andriessen, Maaïke van de Wal, Maike Berkenpas, Denise de Boer, Rutger Leukfeldt, Remco Spithoven, Jurjen Jansen

Voorwoord

Door de [City Deal Lokale Weerbaarheid Cybercrime](#) zijn er sinds 2020 op lokaal niveau tientallen innovatieve cyberprojecten opgestart om de cyberweerbaarheid van inwoners en ondernemers te versterken. Dankzij deze cyberprojecten is niet alleen waardevolle kennis ontwikkeld en verspreid, maar zijn kwetsbare groepen ook voorzien van de nodige instrumenten en gedragsalternatieven om zichzelf te beschermen.

Een veelvoorkomend gezegde is 'meten is weten'. Aan de intenties van de initiatiefnemers van de cyberprojecten binnen deze City Deal heeft het niet gelegen. Maar, in hoeverre wordt de uitwerking daarvan ook als zodanig ervaren in de praktijk? Het is van grote waarde dat de City Deal actief de samenwerking heeft gezocht met lectoren van de Haagse Hogeschool, NHL Stenden Hogeschool en Hogeschool Saxion. Daardoor beschikken we samen over een meerjarig onderzoeksprogramma dat bestaat uit procesevaluaties, effectevaluaties en innoverende onderzoeken.

De eerste resultaten zijn bekend! Van 21 cyberprojecten zijn de *lessons learned* in kaart gebracht door middel van procesevaluaties. Het zijn lessen die zeer nuttig zijn om toekomstige cyberprojecten van de grond te krijgen en door te ontwikkelen. Beleidsmakers, projectleiders en uitvoerders die opereren binnen dit werkveld kunnen de geleerde lessen direct toepassen bij hun eigen aanpak en interventies. Tot slot hebben ook de direct betrokkenen van de geëvalueerde cyberprojecten zelf ook een beter kwalitatief beeld ten behoeve van lokale doorontwikkeling en/of bredere implementatie van hun interventies.

Ten slotte willen wij alle partners van de City Deal en de deelnemende partijen aan het onderzoek bedanken voor hun waardevolle bijdrage. Deze input heeft ons inzichten gegeven in hoe de interventies zijn verlopen en op basis waarvan interventies kunnen worden doorontwikkeld en nieuwe interventies van de grond kunnen komen.

Namens de City Deal Lokale Weerbaarheid Cybercrime,

Patrick van den Brink

Directeur - bestuurder Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

21 maart 2024

Samenvatting

Inleiding. De samenleving digitaliseert, waaronder ook criminaliteit. Het is daarom van belang om digitale weerbaarheid binnen de samenleving te stimuleren om online criminaliteit tegen te gaan. De City Deal Lokale Weerbaarheid Cybercrime (hierna: City Deal), gecoördineerd door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (hierna: het CCV), is hiervoor een belangrijk initiatief. De interventies binnen de City Deal richten zich op het cyberweerbaar maken van verschillende groepen in de samenleving, namelijk: het midden- en kleinbedrijf (mkb), burgers op wijkniveau en kwetsbare groepen (jongeren, senioren, laaggeletterden). Daarnaast richten de initiatieven zich op online aangejaagde ordeverstoringen. Het is echter onduidelijk in hoeverre deze interventies volgens plan zijn verlopen en wat mogelijke *lessons learned* binnen deze interventies zijn. Om deze redenen zijn 21 van in totaal 32 interventies (uit tranche 1 en 2) onderworpen aan een procesevaluatie. Daarnaast zijn de ervaringen van betrokkenen en de bevorderlijke alsook de belemmerende factoren van de uitvoering onderzocht.

De volgende interventies komen in dit rapport aan bod. Voor de doelgroep mkb: (1) Digitale cybersecurityster voor KVO-B, (2) Cyberchef, (3) Ambassadeursnetwerk mkb, (4) Friese agrarische sector cyberproof, (5) Gastveilig Hazeldonk – Digitaal Vitaal Breda, (6) Sterkere Schakels Versterken de Keten!, (7) Cyberbuddies Rotterdam en (8) Hackhelpdesk. Voor de doelgroep burgers op wijkniveau: (9) Digitale buurtambassadeurs, (10) Podcast Digitaal Beroofd (Bureau RVS), (11) Digitaal veilig in de wijk, (12) Pilot multichannel aanpak en (13) Dordrecht digitaal weerbaar. Voor kwetsbare groepen: (14) Veilig digitaal op weg naar de brugklas, (15) Lokale interventie voor geldezels, (16) HackShield (regionaal samenwerkingsverband Noord Holland Samen Veilig), (17) Digitale inclusie (Project HackShield in achterstandswijken), (18) Youth Cyber Team, (19) Framed the cybergame en (20) Storytelling cybercrime (Regiobureau Integrale Veiligheid Oost-Brabant). Voor online aangejaagde ordeverstoringen is één interventie onderzocht: (21) Digikamer voor gemeenten.

Methoden. Om in kaart te brengen in hoeverre de interventies zijn verlopen zoals aanvankelijk bedacht, heeft desk- en fieldresearch plaatsgevonden. Allereerst werd aangeleverde projectdocumentatie bestudeerd om het plan achter de interventie te omschrijven. Daarnaast zijn 41 interviews met 45 betrokkenen (ontwikkelaars en/of uitvoerders) afgenomen met als doel om naast het verloop van de interventie tevens hun ervaringen, *lessons learned* en eventuele opties voor verdere doorontwikkeling in kaart te brengen. Ten slotte is, waar mogelijk en relevant, een enquête verspreid onder deelnemers om zodoende ook hun ervaringen mee te nemen in de procesevaluatie. In totaal hebben we van 46 deelnemers, verspreid over verschillende interventies, input ontvangen.

Om de resultaten van de individuele interventies in gezamenlijkheid te evalueren is een meetlat opgesteld waarin de volgende onderdelen zijn opgenomen: (1) behoort de interventie tot tranche 1 of tranche 2 (Voor tranche 2 werd in de offertefase aanvullend uitgevraagd of de interventie *evidence-based* zou worden opgezet en werd verzocht de doelgroep te specificeren); (2) in hoeverre is het doel van de interventie (SMART) beschreven in de projectdocumentatie; (3) in hoeverre is de keuze voor de doelgroep gebaseerd op cijfers/eerder onderzoek en/of praktijkervaring; (4) in hoeverre is de aanpak in combinatie met het doel en de doelgroep gebaseerd op een bestaande theorie; (5) in hoeverre is de aanpak in combinatie met het doel en de doelgroep gebaseerd op praktijkervaring van ontwikkelaars/uitvoerders; (6) in hoeverre

is het proces doorlopen zoals staat beschreven in de projectplannen; en (7) in hoeverre is er op enig moment een evaluatie geweest/gepland door een interne en/of externe partij.

Resultaten. Het voert voor deze samenvatting te ver om de resultaten van de individuele interventies in gecomprimeerde vorm te beschrijven. Daarvoor verwijzen we naar de resultaathoofdstukken (3 t/m 6). De algemene bevindingen – aan de hand van de meetlat – worden hieronder besproken.

Doelstelling. Uit onze evaluatie komt naar voren dat voor negen van de 21 interventies (43%) een SMART-doelstelling is geformuleerd. Bij negen interventies (43%) is een doelstelling beschreven, al is deze niet SMART geformuleerd. Ten slotte zijn er drie interventies (14%) die een doelstelling hebben die enigszins SMART is. Hierbij is tevens een verschil zichtbaar tussen interventies uit tranche 1 en 2, waarbij alle interventies uit tranche 2 een SMART-doelstelling hebben, terwijl dit bij die uit tranche 1 wisselend is.

Totstandkoming doelgroep. De keuze van de doelgroep is veelal gebaseerd op praktijkervaring (11 interventies, 52%). Bij drie interventies (14%) is een combinatie van cijfers en praktijkervaring gebruikt, drie andere interventies (14%) zijn gebaseerd op enkel cijfers/eerder onderzoek en bij drie interventies (14%) is het onduidelijk hoe de doelgroep tot stand is gekomen. Bij één interventie is de doelgroep impliciet tot stand is gekomen. Hierin zijn geen opvallende verschillen zichtbaar tussen de verschillende tranches, maar wel tussen de verschillende doelgroepen. We observeren bij de interventies gericht op kwetsbare doelgroepen dat de totstandkoming van de doelgroep vaker is gebaseerd op cijfers en eerder onderzoek, terwijl het bij de doelgroep mkb veelal is gebaseerd op praktijkervaring.

Theoretische en praktijkgerichte onderbouwing. Wat betreft de theoretische en praktijkgerichte onderbouwing van de interventies komt naar voren dat bij drie interventies (14%) een theoretische onderbouwing is toegepast, bij zes interventies (29%) een methodiek is gebruikt en bij de andere twaalf interventies (57%) geen expliciete theorie of methodiek is gebruikt. Een praktijkgerichte onderbouwing zien we bij negentien interventies (90%) terugkomen. Hierbij zijn verschillen zichtbaar tussen de twee tranches en de doelgroepen, zie conclusies.

Verloop proces. Op basis van de resultaten komt verder naar voren dat bij zeven interventies (33%) het proces is verlopen zoals aanvankelijk was bedacht. Bij negen interventies is de uitvoering anders verlopen. Bij zeven van deze interventies (33%) heeft de coronapandemie geleid tot aanpassingen van de uitvoering en bij de twee andere interventies (10%) is de uitvoering deels verlopen zoals verwacht. Ten slotte zijn er nog een aantal interventies waarbij deze optie niet van toepassing was (4 interventies, 19%). Dit komt doordat bij die interventies van tevoren niet is vastgelegd hoe het verloop eruit zou moeten of kunnen zien.

Evaluatie interventie. Ten slotte blijkt uit de resultaten dat acht interventies (38%) een evaluatie hebben laten uitvoeren, waarvan drie (14%) een interne evaluatie en vijf (24%) een externe evaluatie. Eén interventie (5%) heeft een onderdeel binnen de interventie laten evalueren en bij twee interventies (9%) was het nog onbekend of een evaluatie zou plaatsvinden. De overige tien interventies (48%) hebben geen evaluatie ondergaan.

Conclusies. Naast de bevindingen aan de hand van de meetlat kunnen op basis van de resultaten een aantal overstijgende conclusies worden getrokken. Allereerst zien we dat partners elkaar goed weten te vinden en dat men het eigen netwerk veelvuldig benut voor de uitvoer van de interventies. Hierbij komt ook naar voren dat binnen dit netwerk sleutelfiguren worden ingezet om de doelgroep te bereiken. Deze individuen passen goed bij de leefwereld van de doelgroep en helpen bij het creëren van een gevoel van herkenning bij hen. Daarnaast zien we dat betrokkenen van een interventie veelal tevreden zijn over de interventie en positieve berichten ontvangen van deelnemers. Hierbij wordt de wens voor structurele borging van een interventie binnen een organisatie benadrukt. Ook de hoge mate van flexibiliteit van de ontwikkelaars en uitvoerders is een positief terugkomende bevinding. Ondanks de uitdagingen veroorzaakt door de coronapandemie, hebben zij getracht de uitvoering van de interventie zodanig te sturen dat deze zo veel mogelijk bijdraagt aan de vooraf vastgestelde doelstellingen.

Gezien de diversiteit aan doelgroepen, observeren we dat de aanpak per doelgroep varieert, zodat deze aansluit op de behoeften en kenmerken van de specifieke doelgroep. Bovendien valt op dat in de onderbouwing van interventies bij kwetsbare doelgroepen vaker een theoretische basis aanwezig is, terwijl bij de doelgroep mkb de interventies voornamelijk gebaseerd zijn op praktijkervaring. Ten slotte zien we verschillen tussen interventies uit tranche 1 en 2, waarbij interventies uit tranche 2 altijd een SMART doelstelling hebben, terwijl dit bij interventies in tranche 1 wisseld is. Dit laatste punt is voor een belangrijk deel te verklaren door aangescherpte vereisten in de offertefase van tranche 2.

Aanbevelingen. Op basis van bovenstaande bevindingen is een aantal aanbevelingen geformuleerd. Ten eerste is uit de interviews naar voren gekomen dat betrokkenen behoefte hebben aan een centrale plek waarin alle lopende cyberprojecten, inclusief aanvullende informatie, zijn te vinden. Hiervoor kan de huidige database van het CCV worden gebruikt en uitgebreid met informatie over best practices. Ten tweede is het voor toekomstige interventies gewenst om aanvankelijk een duidelijk plan van aanpak op te stellen, inclusief meetbare doelstellingen en doelgroep. Hiermee kan na afloop inzicht worden verkregen in het verloop en werkzaamheid van de interventie. Vanuit het CCV kan een template voor een plan van aanpak of eerdere plannen van aanpak beschikbaar worden gesteld, bijvoorbeeld in de eerder genoemde database. Ten derde is het van belang dat ontwikkelaars de interventie funderen op een theoretische onderbouwing, wat de reproduceerbaarheid van de interventie ten goede komt. Deze theoretische onderbouwing dient ook in het plan van aanpak te worden opgenomen. Het CCV kan (potentiële) ontwikkelaars voorafgaand aan de ontwikkeling van interventies informatie over mogelijke onderbouwingen aanreiken, bijvoorbeeld in de vorm van een training. Ten vierde is het gewenst dat het CCV een evaluatieformulier opstelt, zodat betrokkenen zelf ook na afloop het verloop van de interventie in kaart kunnen brengen. Dit formulier kan een aantal onderdelen bevatten uit de meetlat van het huidige onderzoek. Ten slotte observeren we dat burgers die in de leeftijdscategorie tussen jongeren en senioren in vallen, weinig tot niet worden bereikt met de interventies. Wij bevelen daarom aan om in kaart te worden gebracht hoe interventies op het gebied van cyberweerbaarheid ook terecht kunnen komen bij deze doelgroep.

Inhoudsopgave

1. Introductie.....	8
2. Methoden.....	10
2.1 Evaluatiemethoden.....	10
2.2 Meetlat	11
3. Interventies gericht op de digitale weerbaarheid van het mkb.....	14
3.1 Digitale Cybersecurity Ster voor KVO-B.....	14
3.2 Cyberchef.....	24
3.3 Ambassadeursnetwerk mkb.....	35
3.4 Friese agrarische sector cyberproof	45
3.5 Gastveilig Hazeldonk -Digitaal Vitaal Breda	54
3.6 Sterkere Schakels Versterken de Keten!.....	63
3.7 Cyberbuddies Rotterdam.....	72
3.8 Hackhelpdesk.....	80
4. Interventies gericht op de digitale weerbaarheid van burgers (op wijkniveau)	89
4.1 Digitale buurtambassadeurs	89
4.2 Podcast Digitaal Beroofd (Bureau RVS)	100
4.3 Digitaal veilig in de wijk	106
4.4 Pilot multichannel aanpak.....	115
4.5 Dordrecht digitaal weerbaar	123
5. Interventies gericht op de digitale weerbaarheid van kwetsbare groepen.....	125
5.1 Veilig digitaal op weg naar de brugklas	125
5.2 Lokale interventie voor geldezels	133
5.3 HackShield (Regionaal samenwerkingsverband Noord Holland Samen Veilig)	144
5.4 Digitale inclusie (Project HackShield in achterstandswijken)	153
5.5 Youth Cyber Team.....	167
5.6 Framed, the cybergame	179
5.7 Storytelling cybercrime (Regiobureau Integrale Veiligheid Oost-Brabant).....	188

6. Interventies gericht op de lokale en regionale aanpak van online aangejaagde ordeverstoringen	197
6.1 Digikamer voor gemeenten.....	197
7. Overkoepelende conclusies en aanbevelingen	207
7.1 Conclusies meetlat	207
7.2 Overkoepelende conclusies	209
7.3 Aanbevelingen.....	212
7.4 Beperkingen.....	214
Referenties.....	216
Bijlage I: Informed consent	217
Bijlage II: Interviewprotocol ontwikkelaars en stakeholders	218
Bijlage III: Vragenlijst deelnemers	221

1. Introductie

Omdat de samenleving digitaliseert, digitaliseert ook de criminaliteit. Het vergroten van de digitale weerbaarheid van de samenleving is daarom een noodzakelijke ontwikkeling om het succes van digitale criminaliteit tegen te gaan. Een belangrijk initiatief om de cyberweerbaarheid in Nederland te vergroten is de City Deal Lokale Weerbaarheid Cybercrime¹ (hierna: City Deal). De City Deal verbindt gemeenten, instanties, bedrijven en maatschappelijke organisaties waarin vier doelen centraal staan; bundelen van innovatiekracht bij lokale koplopers, zorgen voor een koppeling van landelijke initiatieven, ontwikkeling van kennis en zorgen voor een bestuurlijke agendering van het thema lokale aanpak cybercrime. De City Deal heeft geleid tot concrete interventies om de cyberweerbaarheid van inwoners en ondernemers te vergroten. De komende tijd wordt een aantal interventies verder uitgewerkt en – onder meer met behulp van de regionale OOV-samenwerkingsverbanden – daadwerkelijk geïmplementeerd binnen andere gemeenten. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (hierna: het CCV) heeft daarin als beheerder van de City Deal een stimulerende en coördinerende rol.

Binnen de City Deal zijn in tranche 1 en 2 vanaf de start in 2020 32 projecten actief (geweest). Er zijn rondom de cyberweerbaarheid van verschillende doelgroepen diverse projecten gestart. Maar ondanks de goede wil is vaak onduidelijk waarop deze projecten zijn gebaseerd, waarom ze zouden werken en ook wordt weinig tot niet geëvalueerd of de projecten daadwerkelijk uitwerken wat werd beoogd. Het is van belang om meer zicht te krijgen op de doelmatigheid en doeltreffendheid van deze projecten aangaande cyberweerbaarheid. Denk aan het verhogen van cyberveiligheid, het minimaliseren van de impact van cyberincidenten en het inzichtelijk maken van cyberrisico's. *Evidence-based* werken wordt steeds belangrijker, bijvoorbeeld voor draagvlak bij implementatie van dergelijke projecten elders in het land. Om daar meer zicht op te krijgen zijn 21 City Deal projecten onderworpen aan een procesevaluatie waarbij tevens de plannen – voor zover aanwezig – zijn bestudeerd. Met deze methodiek wordt onderzocht in hoeverre het verloop van de interventie consistent en volgens plan is uitgevoerd (Van Ooyen-Houben & Leeuw, 2010). Middels deze procesevaluatie wordt de volgende onderzoeksvraag beantwoord: In hoeverre zijn de interventies van de City Deal verlopen zoals aanvankelijk is bedacht? Daarnaast zijn de ervaringen van betrokkenen en de bevorderlijke en belemmerende onderdelen van de uitvoering onderzocht.

De procesevaluaties zijn uitgevoerd door onderzoekers van de Haagse Hogeschool, Hogeschool Saxion en NHL Stenden Hogeschool. Deze kennisinstellingen werken samen binnen het expertisenetwerk Cyberweerbaar NL². In gezamenlijkheid is dit onderzoek door de hogescholen in opdracht van de City Deal uitgevoerd. Aan de hand van de procesevaluaties is inzichtelijk gemaakt wat de minimale randvoorwaarden zijn om een voorgenomen project rondom cyberweerbaarheid richting gewenst succes te brengen en eventueel op te schalen (toepassingen elders in het land). Ook is aan de hand van de procesevaluaties inzicht verkregen in wat de 'gepercipieerde' opbrengsten zijn van de projecten, op basis van de ervaring van betrokkenen. Hierdoor krijgen we een eerste kwalitatieve impressie van de interventies die kansrijk zijn voor doorontwikkeling en/of bredere implementatie. Dit kan tevens inzicht verschaffen in het borgingsvraagstuk van de projecten en activiteiten van de City Deal.

¹ <https://hetccv.nl/themas/cyberveiligheid/cybercrime/wat-is-de-city-deal-lokale-weerbaarheid-cybercrime/>

² <https://cyberweerbaarnl.nl/>

De resultaten uit dit onderzoek stelt de City Deal in staat om de beschrijvingen van de geëvalueerde projecten in de CCV-database Lokale Cyberprojecten aan te scherpen³. Het doel daarachter is dat andere organisaties die met deze interventies aan de slag willen kunnen leren van eerdere toepassingen van de interventies. Binnen dit onderzoek zijn alle vijftien City Deal projecten uit 'tranche 1' en zes projecten uit 'tranche 2' geëvalueerd. De overige elf projecten (uit Tranche 2) worden in 2024 geëvalueerd en worden gepubliceerd in een tweede deelrapport⁴. Belangrijk om te vermelden is dat de evaluaties die zijn uitgevoerd grotendeels berusten op de ervaringen van de uitvoerders van de projecten zelf. In sommige gevallen zijn de ervaringen van inwoners en ondernemers (i.e., de doelgroepen) meegenomen. De onderzoekers kunnen dus in de context van de procesevaluatie geen harde uitspraken doen over welke (maatschappelijke) effecten de interventies hebben op deze groepen.

Hoe de evaluatie is uitgevoerd, is te lezen in hoofdstuk 2. Interventies binnen de City Deal richten zich op één van drie doelstellingen. De geëvalueerde interventies van de City Deal zijn aan de hand daarvan als volgt ingedeeld: (i) het verhogen van de cyberweerbaarheid van het mkb (hoofdstuk 3), (ii) het verhogen van de cyberweerbaarheid van burgers op wijkniveau (hoofdstuk 4) en kwetsbare groepen (hoofdstuk 5), en (iii) op het versterken van de lokale en regionale aanpak van online aangejaagde ordeverstoringen (hoofdstuk 6). Voor deze individuele interventies worden telkens de volgende onderwerpen besproken: kennisbasis (fase 1), verloop interventie (fase 2), ervaringen betrokkenen (fase 3), doorontwikkeling (fase 4) en evaluatie (fase 5). In hoofdstuk 7 worden overkoepelende conclusies getrokken, en worden enkele aanbevelingen gepresenteerd om de digitale weerbaarheid duurzaam te versterken. Ten slotte worden in dat hoofdstuk de beperkingen van dit onderzoek besproken.

³ <https://hetccv.nl/themas/cyberveiligheid/cybercrime/database-lokale-cyberprojecten/>

⁴ Oorspronkelijk zou de interventie re_B00TCMP worden meegenomen in dit rapport. Deze wordt echter toegevoegd aan het tweede deelrapport, omdat op het moment van onderhavig onderzoek deze interventie reeds een procesevaluatie ondergaat.

2. Methoden

Dit hoofdstuk bevat een beschrijven van de gebruikte onderzoeksmethoden. Om inzichtelijk te maken (i) hoe de uitvoering van een City Deal project is verlopen en (ii) in hoeverre het City Deal project werkt en waarom, is allereerst een evaluatiemethodiek ontworpen om dat op gestructureerde wijze in kaart te brengen. Zo stonden de vragen centraal in hoeverre er een (theoretische) kennisbasis ten grondslag ligt aan de interventie, hoe de implementatie van de interventie is verlopen en wat de potentieel werkzame elementen zijn van de interventie. De opzet, die we voornamelijk hebben gebaseerd op eerder uitgevoerde evaluaties van Hack_Right (Schiks et al., 2021a) en HackShield (Schiks et al., 2021b), is afgestemd met de opdrachtgever (CCV), waarna deze definitief werd vastgesteld.

2.1 Evaluatiemethoden

Om antwoorden te krijgen op de geformuleerde vragen zijn verschillende methoden ingezet. Onderstaande methoden zijn zoveel mogelijk bij ieder City Deal project toegepast. In hoeverre van de standaardmethode is afgeweken, staat – indien van toepassing – beschreven bij elk afzonderlijk project. In sommige gevallen was één van de uitvoerende hogescholen betrokken bij een interventie. In die gevallen is ervoor gekozen dat een andere hogeschool de betreffende interventie evalueerde. Dit om de evaluatie onafhankelijk uit te kunnen voeren.

2.1.1 Deskresearch

Allereerst vond deskresearch plaats. Dit bestond voornamelijk uit het bestuderen van projectdocumenten die de betrokkenen hebben aangeleverd, zoals plannen van aanpak, projectaanvragen die bij het CCV zijn ingediend om deel te nemen aan de City Deal, eindverantwoordingen, factsheets en andere documenten zoals voorbeeldrapportages of informatiepakketten. Een enkele interventie beschikte ook over een eerder uitgevoerde evaluatie door interne of externe partijen. Deze zijn meegenomen als informatiebron in de uitgevoerde evaluaties, waarbij deze naast de bevindingen uit de eigen evaluatie zijn gelegd om overeenkomsten en discrepanties te kunnen duiden.

2.1.2 Interviews

Naast deskresearch wilden we zoveel mogelijk informatie ophalen bij de ontwikkelaars en stakeholders die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de interventies. Met ontwikkelaars en uitvoerders planden we interviews in. Het eerste contact met de interviewkandidaten werd gelegd door de City Deal coördinator van het CCV. De kandidaten ontvingen een gestandaardiseerde mail waarin werd vermeld dat contact met hen zou worden opgenomen. Tijdens verschillende City Deal bijeenkomsten kwam dit reeds aan de orde, waardoor de beoogde interviewkandidaten op de hoogte waren of dat konden zijn. Vervolgens benaderden de betrokken onderzoekers de kandidaten veelal via de mail om een afspraak in te plannen. Gedurende verschillende interviews zijn via de sneeuwbalmethode aanvullende interviewkandidaten gevonden, waarbij de geïnterviewde persoon de contactgegevens doorstuurde of zelf de persoon benaderde met een verzoek tot contact met de onderzoekers.

In totaal zijn voor de 21 interventies 41 interviews afgenomen met in totaal 45 personen. De interviews zijn in de periode van 24 mei 2023 tot en met 1 december 2023 uitgevoerd, dus een totale periode van iets meer dan zes maanden. De lengte van de interviews lag tussen een minimum van 16 minuten en een maximum van 1 uur en 28 minuten. Bij vier interviews waren meer dan één respondent

aanwezig. 40 van de 41 interviews zijn via Microsoft Teams uitgevoerd en één interview heeft fysiek plaatsgevonden.

Deelname aan de interviews was volgens de geldende normen van (toegepast) wetenschappelijk onderzoek vrijwillig en op anonieme basis. Alvorens het afnemen van de daadwerkelijke interviews zijn de respondenten nogmaals geïnformeerd over het doel van de evaluaties en hebben zij informatie ontvangen over de verwerking van de interviews. Ook vroegen we de deelnemers hun toestemming om het interview op te nemen voor uitwerkingsdoeleinden. Voordat de interviews werden afgenomen, tekende de respondent een *informed consentformulier* (zie bijlage I). Daarin wordt onder andere (wederom) uitleg gegeven over het hoe en waarom van het onderzoek, procedures en rechten aangaande deelname. Om de interviews in goede banen te leiden, creëerden we een semigestructureerd interviewprotocol, zie bijlage II.

De interviews zijn uitgewerkt in gespreksverslagen, die we ter controle nastuurden aan de geïnterviewde alvorens deze op inhoud te analyseren. Daarna verwijderden we de opname. De interviews zijn aan de hand van vooraf vastgestelde thema's, zoals deze bij elke interventie in dit rapport zijn ingedeeld, geanalyseerd. Per thema is de relevante informatie uit de interviews gehaald, waarna dit, samen met de resultaten van de deskresearch, is omgezet in een evaluatie.

2.1.3 Ervaringen deelnemers

Om de ervaringen van de deelnemers in kaart te brengen, zijn de respondenten gevraagd of zij in enig stadium van uitvoering de deelnemers hebben bevroegd naar hun ervaringen. Wanneer deze informatie vanuit de respondenten beschikbaar was, is dit opgevraagd en verwerkt in de evaluatie. In de interviews is ook gevraagd naar de mogelijkheid om de ervaringen van deelnemers zelf uit te vragen. Hiervoor is een vragenlijst opgesteld die naar deelnemers kon worden gestuurd om hun ervaringen en mening omtrent de uitvoering van de interventie te bevragen. In totaal hebben 46 deelnemers, verspreid over verschillende interventies, de vragenlijst ingevuld. Deze vragenlijst is opgenomen in bijlage III.

2.2 Meetlat

Om een overzichtelijke weergave van de verschillende *evidence-based* onderdelen van de interventies te geven, is elke interventie langs een meetlat gelegd. Deze meetlat is door de onderzoekers opgesteld waarbij de interventie op verschillende punten werd gescoord. Deze meetlat is nadrukkelijk niet bedoeld om de interventies ten opzichte van elkaar te beoordelen. Daarvoor verschillen de interventies te veel van elkaar. Om het doel van de interventie meetbaar te maken, gebruiken we de SMART-methodiek. SMART staat voor specifiek, meedbaar, aceptabel, realistisch en tijdsgebonden (Van der Kolk, 2021). De meetlat betreft een korte samenvatting van een aantal onderdelen van de desbetreffende interventie. De verschillende onderdelen van de meetlat zijn in Tabel 1 benoemd en geoperationaliseerd. Daarnaast hebben we een kolom gemaakt waarin is genoteerd om welke tranche het gaat, waardoor de lezer weet wat er van de interventie in de aanvraag werd verwacht.

De insteek van de procesevaluatie is om de onderzoeksvragen door middel van deskresearch en interviews te beantwoorden (triangulatie). Om deze reden is gekozen om de meetlat eveneens aan de hand van zowel de beschikbare documenten als de gehouden interviews in te vullen. Een kanttekening die hierbij moet worden gemaakt is dat de betrouwbaarheid van de informatie die niet op papier is aangeleverd niet is vast te stellen. Zo is het mogelijk dat een respondent 'on the spot' antwoord geeft op een vraag met

informatie die niet in de projectaanvraag of plan van aanpak stond vermeld. De interviews dienen vooral als aanvulling op de projectdocumentatie en om op meer diepgaande manier de ervaringen van ontwikkelaars, uitvoerders en deelnemers te kunnen bevragen. De beschikbare projectdocumentatie is namelijk niet altijd toereikend gebleken, waardoor een noodzaak voor het houden van interviews ontstond.

Tabel 1: Operationalisatie Meetlat en Uitleg per Onderdeel

Onderdeel meetlat	Schaal	Toelichting
Tranche	<ul style="list-style-type: none"> • Tranche 1 • Tranche 2 	<p>Tranche 1 betreft de eerste lichting van de City Deal interventies.</p> <p>Tranche 2 betreft de tweede lichting van de City Deal interventies waarbij in de aanvraag ook is gevraagd naar hoe het project <i>evidence-based</i> is opgezet⁵</p>
Doel	<ul style="list-style-type: none"> • Beschreven en SMART (5/5) • Beschreven, enigszins SMART ($\geq 2 - < 5/5$) • Beschreven, niet SMART ($< 2/5$) • Nee 	<p>Staat het doel van de interventie (SMART) beschreven in de projectdocumentatie? Specifiek en meetbaar zijn nodig voor optie 'Ja, niet voldoende SMART'.</p>
Totstandkoming doelgroep	<ul style="list-style-type: none"> • Cijfers/onderzoek • Praktijkervaring • Impliciet • Niet bekend 	<p>Is de keuze voor de doelgroep tot stand gekomen door het raadplegen van cijfers/eerder onderzoek, praktijkervaring of niet bekend?</p>
Op theorie gebaseerd?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja [benoem theorie] • Enigszins, methodiek • Nee 	<p>Is de aanpak i.c.m. het doel en de doelgroep gebaseerd op een bestaande theorie?</p>

⁵ Het verschil tussen tranche 1 en 2 betreft het evidence-based aspect van de interventie en specificatie van de doelgroep bij de aanvraag van de projecten. In de aanvraagdocumentatie zijn ontwikkelaars bij tranche 1 gevraagd om een omschrijving te geven van de volgende onderdelen: (1) beschrijving project; (2) doel project; (3) beoogde eindresultaat/product; (4) bruikbaarheid van eindresultaat/product door anderen; (5) samenwerking met andere partijen; (6) bestuurlijk draagvlak; (7) planning; (8) financiële onderbouwing; en (9) continuering van het project. Bij de aanvragen in tranche 2 worden dezelfde punten gevraagd, maar is ook vereist om aan te geven (10) op welke doelgroep de interventie zich richt (mkb, kwetsbare groepen, online orde); en (11) in hoeverre het project evidence-based wordt opgezet.

Tabel 1 (vervolg): Operationalisatie Meetlat en Uitleg per Onderdeel

Onderdeel meetlat	Schaal	Toelichting
Op praktijkervaring gebaseerd?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee • N.v.t. (niet bevroegd) 	Is de aanpak i.c.m. het doel en de doelgroep gebaseerd op praktijkervaring van de ontwikkelaars/uitvoerders?
Proces uitgevoerd volgens plan?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Deels • Deels als gevolg van COVID-19 maatregelen • Nee • N.v.t (geen plan aanwezig) 	Is het proces uitgevoerd zoals staat beschreven in de projectplannen?
Evaluatie uitgevoerd?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja, gedaan en extern uitgevoerd • Ja, gedaan en intern uitgevoerd • Ja, gepland en wordt extern uitgevoerd • Ja, gepland en wordt intern uitgevoerd • Nee • N.n.b. ([nog] niet bekend) 	Is er op enig moment een evaluatie geweest van de resultaten/uitvoering/ projectplannen door een interne en/of externe partij?

3. Interventies gericht op de digitale weerbaarheid van het mkb

In dit hoofdstuk komen de interventies die gericht zijn op de digitale weerbaarheid van het midden- en kleinbedrijf (mkb) aan bod. Dit betreffen de volgende interventies: Digitale Cybersecurity Ster voor KVO-B (par. 3.1), Cyberchef (par. 3.2), Ambassadeursnetwerk mkb (par. 3.3), Friese agrarische sector cyberproof (par. 3.4), Gastveilig Hazeldonk - Digitaal Vitaal Breda (par. 3.5), Sterkere Schakels Versterken de Keten! (par. 3.6), en Cyberbuddies Rotterdam (par. 3.7).

3.1 Digitale Cybersecurity Ster voor KVO-B

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van het project 'Digitale Cybersecurity Ster voor KVO-B' beschreven. Het doel van deze interventie is om cybersecurity meetbaar te maken in het mkb. Hiervoor is een certificaat ontwikkeld: de Digitale Cybersecurity Ster. Voor deze evaluatie zijn twee betrokkenen geïnterviewd. Beide personen zijn betrokken geweest bij zowel de totstandkoming als de uitvoering van de interventie. Daarnaast is de ervaring van deelnemers in kaart gebracht.

Tranche	Doel beschreven	Doelgroep bepaald	Theorie gebaseerd	Praktijkervaring gebaseerd	Proces gevolgd	Evaluatie gepland
2	Beschreven en SMART	Praktijkervaring	Enigszins, methodiek. Lean start-up model	Ja	Ja	N.n.b.

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. Volgens de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.) worden digitale gijzelsituaties (ransomware) binnen het mkb veroorzaakt door onvolkomenheden in de beveiliging van de computers/netwerken en onoplettendheid van eindgebruikers. Ondernemers hebben nog niet de juiste tools in handen om te ontdekken of hun IT-omgeving op het juiste beveiligingsniveau zit. Daarnaast is het op orde hebben van de cybersecurity binnen het Keurmerk Veilig Ondernemen Bedrijventerreinen (hierna: KVO-B) een vraag op de vragenlijst van het KVO-B waaraan de bedrijven kunnen voldoen. Er is echter geen meetbaar instrument dat daarin adequaat inzicht geeft. Er was volgens de aanvragers behoefte aan inzicht in het niveau van cybersecurity bij mkb'ers en hoe dit op een laagdrempelige manier meetbaar te maken.

Een aanvulling op deze aanleiding komt naar voren in de interviews, waarin één van de ontwikkelaars benoemt dat er een duidelijke noodzaak was voor inzicht in de cybersecurity van mkb-bedrijven.

“[...] omdat het een keihard probleem is voor het mkb wat niet altijd wordt onderkend, maar wat daar wel degelijk aanwezig is en alleen maar groter lijkt te worden, dus vanuit noodzaak om KVO-B veiliger te maken.” (R3.1.1)

Doelen. Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.) blijkt dat het meetbaar maken van het cybersecurity-niveau van zowel individuele ondernemers als het collectief (e.g., ondernemers als geheel) het doel is van deze interventie. Om te komen tot validatie, is een zogenoemde 'digitale cybersecurityster' ontwikkeld; een

keurmerk waarmee aangetoond kan worden in hoeverre de cybersecurity op orde is. Ondernemers krijgen op die manier ook de tools (i.e., monitoringssoftware) – die achter dit keurmerk zitten – in handen om te ontdekken of hun cybersecurity op het juiste beveiligingsniveau zit. Door het meetbaar maken van deze beveiliging, kan hun score vergeleken worden met het gemiddelde en de gewenste waarde (benchmark). Hierbij is benoemd dat dit ondernemers mogelijk aanspoort tot actie.

Ook in de interviews is naar voren gekomen dat het meetbaar maken van (het niveau van) cybersecurity als doel is opgesteld. In het verlengde hiervan ligt een ander doel, namelijk de ingebruikname van het keurmerk van de interventie. Hierbij is het streven dat voor het einde van 2023 200 van de 850 bedrijven zich hebben aangesloten. Met dit keurmerk wordt inzichtelijk gemaakt hoe bedrijven er op dat moment voor staan op het gebied van cybersecurity. Dit keurmerk wordt periodiek getoetst. Deze continuïteit van 'keuring' kan als stok achter de deur fungeren voor de ondernemers en hierdoor wordt het thema gewaarborgd binnen het bedrijf. Het uiteindelijke doel dat in één van de interviews is genoemd, is de grootschalige uitrol van de interventie, en zichtbare verbeteringen en bewustwording creëren. Hierbij benoemt één van de respondenten dat 'verbeteringen' niet nader is gespecificeerd.

In zowel de documentatie als in de interviews is benoemd dat de interventie zich richt op ondernemingen die lid zijn van de Bedrijvenkring Ondernemend Veenendaal (hierna: BOV). Er zijn 850 ondernemingen aangesloten bij deze bedrijvenkring. Deze ondernemingen behoren tot de doelgroep van de interventie. In één van de interviews wordt deze groep verder uitgesplitst in drie kleinere groepen: (1) de ondernemingen zelf, die worden gezien als de afnemer van de dienst; (2) de IT-partners of IT-managers binnen een onderneming, waarin de uitrol, opvolging en terugkoppeling eventueel kan plaatsvinden; en (3) het bestuur van de bedrijvenkring van Veenendaal.

Betrokkenen. Volgens de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.) is samengewerkt met Stichting ICT Valley, Christelijke Hogeschool Ede (CHE) en Christelijke Scholengemeenschap Het Perron. Daarnaast wordt samengewerkt met het KVO-B, waaronder diverse partijen vallen. Hierbij gaat het onder andere om: Gemeente Veenendaal, Politie, Brandweer, BOV, collectieve beveiliging Schipper Security, Coöperatieve vereniging Ambacht/Nijverkamp, Coöperatieve vereniging De Batterijen, Coöperatieve vereniging Faktorij/de Vendel en Coöperatieve vereniging De Compagnie/Compagnie-Oost.

Aan beide respondenten is tevens gevraagd om te benoemen welke partijen een rol hebben gespeeld bij de interventie. Hierbij worden de volgende partijen genoemd: Platform Veilig Ondernemen (PVO), CCV, BOV, gemeente Veenendaal, LupaSafe (computerbeveiligingsbedrijf), het lokale mbo en ICT-campus, ICT Valley (ICT-consultancy), en de leveranciers. Later zijn ook IT-partners betrokken. Sommige mkb'ers hebben namelijk (een deel van) hun IT-zaken en/of cybersecurity-maatregelen uitbesteed.

De respondenten benoemen dat de doelgroep indirect is meegenomen bij de totstandkoming van de interventie. Via ICT Valley zijn de IT-bedrijven betrokken. De klanten van deze IT-bedrijven zijn ook de doelgroep waarop de interventie zich richt. Aanvankelijk is via hen in kaart gebracht of deze klanten belang zouden hebben aan de interventie voordat de aanvraag is ingediend.

1.2 Omschrijving interventie

Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.) is op te maken dat deze interventie zich richt op het mkb in de gemeente Veenendaal, waarin zeven bedrijventerreinen samenwerken aan een 'schoon, heel en veilig' Veenendaal. Volgens de documentatie heeft de BOV de KVO-B al jaren op orde. De wens is om cybersecurity meetbaar te maken om het te kunnen valideren. Daarom is de cybersecurityster ontwikkeld als aanvulling op het KVO-B. De inzet van deze ster wordt daardoor onderdeel van het KVO-B traject. Formeel gezien kan het certificaat worden behaald zonder cybersecurityster, omdat het geen norm is. De ontwikkelaars willen echter stimuleren dat het wel als norm wordt gezien en hiermee een trend starten voor de rest van Nederland. In één van de interviews wordt aangehaald dat met deze interventie bedrijven bewust worden gemaakt van het feit dat zij verantwoordelijk zijn voor de informatiebeveiliging. Hierbij wordt ook benoemd dat bedrijven zich langdurig moeten inzetten om het certificaat te behalen en behouden. Iedere maand verloopt het certificaat en moeten de bedrijven aantonen dat ze aan de eisen voldoen.

In één van de interviews maakt de projectontwikkelaar onderscheid in de monitoring van drie niveaus: (1) persoonsniveau; (2) bedrijfsniveau; en (3) bedrijfskring/lokaal niveau. Op het eerste niveau wordt gekeken naar de kennis van medewerkers. Het tweede niveau is het meest uitgebreid van de drie en richt zich op de beveiliging van de apparatuur van de ondernemer en in hoeverre deze apparatuur kwetsbaarheden bevat. Deze monitoring vindt continue plaats. Hierbij wordt ook samengewerkt met de IT-partners van de bedrijven. Volgens de respondent blijkt 'uit ervaring' dat mkb'ers veelal samenwerken met IT-partners. Hierbij benoemen de ontwikkelaars wel dat IT-partners niet van alles op de hoogte zijn. Met deze interventie kunnen zij geholpen worden om ook aanvullende digitale risico's in kaart te brengen. Onderdeel van de monitoring is de veiligheid van de website. Deze wordt continue gescand door de veiligheid van de domeinnamen te controleren. Het derde niveau is lokaal c.q. gericht op de bedrijfskring in Veenendaal, zodat ook per bedrijfskring in kaart wordt gebracht hoe die kring ervoor staat. Dit gebeurt per categorie in de bedrijfskring, zoals de industrie. Voor deze categorie van de bedrijfskring wordt een indicatie gegeven hoe zij er op dit gebied voor staan.

1.3 Theoretische onderbouwing

In de documentatie zijn geen wetenschappelijke theorieën of modellen beschreven die een basis vormen voor de interventie. Eén van de respondenten benoemt in het interview dat zij werken conform de Lean Startup methodologie, waarbij wordt geopereerd vanuit een situatie van onzekerheid. Hierbij zijn een aantal hypothesen opgesteld die projectmatig getest worden. Een voorbeeld dat in het interview naar voren kwam, betreft e-mails. De ontwikkelaars hebben verschillende e-mails opgesteld, waarin bijvoorbeeld verschillende afzenders worden gebruikt. Ook de opmaak, de inhoud en het tijdstip van verzenden van de e-mail was verschillend. Op deze iteratieve manier is getoetst welke opzet de meeste reacties oplevert en dus het meest geschikt is om deelnemers te werven.

Volgens één van de ontwikkelaars is deze theoretische onderbouwing geschikt voor de interventie, omdat zij een grote groep ondernemers (850 ondernemers) wilden bereiken en het veel tijd zou kosten als zij bij alle ondernemers individueel het plan moeten presenteren.

Fase 2: verloop interventie

2.1 Uitvoering en verloop zoals aanvankelijk bedacht

Uit beide interviews is naar voren gekomen dat de interventie grotendeels is verlopen zoals aanvankelijk is bedacht, maar ook dat het voor hen lastig was om vooraf inschattingen te maken over het verloop van de interventie.

“We wisten natuurlijk niet hoeveel procent snel zou aanhaken en hoeveel procent langzamer, maar we wilden het in elk geval voor alle bedrijven beschikbaar maken. En je ziet wel dat bedrijven die die zich al een beetje bewuster van en iets groter zijn, dat zij in het begin heel snel reageerden [...] En nu beginnen ook bedrijven die zich eerst niet zo bewust waren, ook mee te doen.” (R3.1.1)

Hierbij wordt wel benoemd dat de ontwikkelaars tijdens het proces nieuwe bevindingen naar voren kwamen, waardoor de ideeën die aanvankelijk zijn bedacht, niet de beste uitwerking zouden hebben. Een voorbeeld dat werd aangehaald, was de communicatie richting potentiële afnemers van de dienst. Eerst hebben de ontwikkelaars een zogenoemde ‘gelikte’ e-mail naar de bedrijven gestuurd met de uitnodiging om deel te nemen aan de interventie. De reactie hierop was minder dan gehoopt en de ontwikkelaars concludeerden dat deze communicatiestrategie het idee opriep dat de interventie te mooi was om waar te zijn. Daarom is daarna een neutrale strategie gebruikt in de uitnodiging, wat een positiever effect had op de respons.

2.2 Bereik doelgroep

In de interviews is benoemd dat de totale doelgroep de 850 bedrijven in de gemeente Veenendaal zijn. Reeds hebben 100 bedrijven zich aangemeld om mee te doen (juni 2023). Hiervan hebben 70 bedrijven het implementatieproces achter de rug. Ze benoemen hierbij dat ongeveer 15 procent van de bedrijven is aangesloten. Hierbij wordt ook benoemd dat in het verdere verloop van het project meer bedrijven aangesloten kunnen worden. Zoals eerder is benoemd, hebben zij het doel om voor eind 2023 200 bedrijven onderdeel te maken van de interventie.

In de interviews is benoemd dat de werving van de deelnemers via de community verloopt. De bedrijven zijn allemaal aangesloten bij de bedrijvenkring en lezen artikelen die binnen de kring gedeeld worden. Voor deze bedrijven worden ook evenementen georganiseerd. Zo is dit jaar een evenement georganiseerd waarbij de burgemeester de eerste cybercertificaten heeft uitgereikt. Dit kan mogelijk andere bedrijven aansporen om hier ook mee aan de slag te gaan. Ten slotte hebben de bestuursleden, parkmanagers en gemeenteambtenaren op het bedrijventerrein brochures liggen die geïnteresseerden kunnen raadplegen om informatie te krijgen over het product.

2.3 Samenwerking stakeholders

Uit de interviews kwam naar voren dat dezelfde partijen betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de interventie als bij de totstandkoming. Er is wel een extra medewerker aan het bestuur toegevoegd om de communicatie op gang te brengen, omdat de ontwikkelaars merkten dat dit een relatief grote taak is om naast reguliere werkzaamheden uit te voeren.

“Want als vrijwilliger in het bestuur doe je dit niet even naast. Dus dat is ook wel een van de uitdagingen om de rest van de mensen te binnen te krijgen, om daar weer wat project budget voor vrij te maken. Anderzijds zien we wel dat er een sleutelfactor ligt in het overtuigen van de IT-bedrijven en die dan op gegeven moment tegen hun eigen klanten zeggen dat ze het voor hen gaan implementeren, want het is gratis en ze vinden het een goed product.” (R3.1.1)

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Beide respondenten geven aan tevreden te zijn over de interventie en het aantal aangesloten bedrijven. Hierbij wordt benoemd dat ze het idee hebben dat de zaken goed op orde zijn en zijn gerealiseerd. Tevens gaven zij aan dat flexibiliteit gedurende het proces van belang is, omdat de ontwikkelaars hebben gemerkt dat de uitvoering anders kan verlopen dan aanvankelijk bedacht. Aanvulling hierop is dat diverse partijen betrokken zijn en dat er veel interesse is vanuit andere gemeenten en een Ministerie. Hierbij wordt het Ministerie niet nader gespecificeerd. Ten slotte is het belang van het certificaat besproken. De benoemt dat niet alle bedrijven zomaar een certificaat ontvangen en dat het certificaat maandelijks verloopt. Een voorbeeld dat wordt benoemd, is dat wanneer een bedrijf de Windows-update niet uitvoeren, hun score zakt, waardoor ze ook het certificaat kunnen verliezen.

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

Het tastbaar maken van cybersecurity wordt als bevorderlijk element benoemd in het interview. In het verlengde hiervan ligt de aandacht voor het thema. De ontwikkelaars merkten dat de mkb'ers steeds meer bewust zijn en de noodzaak voelen om iets met dit thema te doen. De ontwikkelaars hebben hierbij wel geleerd dat ze bij ondernemers niet de nadruk moeten leggen op abstracte regelgeving en beleid, omdat ondernemers veelal resultaatgericht zijn en daardoor behoefte hebben aan concrete adviezen. Om de ondernemers mee te nemen in de interventie is 'storytelling' toegepast. Hiermee hebben ze de data die belangrijk zijn, gekoppeld aan de bedrijven. Hierdoor werd de abstracte regelgeving concreet voor de ondernemers. Binnen storytelling, wat vrijwel letterlijk inhoud dat de boodschap die overgebracht moet worden wordt vormgeven als verhaal, komen onder andere (ervarings)verhalen van andere ondernemers naar voren. De ontwikkelaars zagen namelijk dat ze bedrijven overhalen om mee te doen door in te spelen op wat andere bedrijven binnen de sector doen (norm). Wat volgens de ontwikkelaars ook werkt is om een bedrijf hun eigen gelekte gegevens te laten zien. Volgens de ontwikkelaars sporen deze aspecten de ondernemers aan om in actie te komen.

“Alsof ze een brandende peuk zien in het magazijn, die weg moet. Als je begint over branddeken, denken ze ‘zal wel’, maar je moet ze echt de smoking gun laten zien.” (R3.1.2)

De feedback die voortkomt uit bovenstaande en de monitoringssoftware in combinatie met de snelle, bijbehorende resultaten worden ook als bevorderlijk gezien. Dit geeft deelnemers aanknopingspunten en handelingsperspectieven om de veiligheid van hun bedrijf te verbeteren. Wanneer bedrijven gaan deelnemen aan de interventie, zullen ze snel resultaat zien van de huidige stand van zaken volgens de ontwikkelaars. Ook wanneer ze verbeteringen doorvoeren, zullen ze dit concreet terug zien. Volgens de ontwikkelaars kan dit hen motiveren om meer acties door te voeren.

Het doelgroepgericht promoten van de interventie werd door de ontwikkelaars als bevorderlijk ervaren. Diverse partijen hebben de interventie verspreid, bijvoorbeeld door flyers of evenementen te organiseren.

Tevens kwam naar voren dat een goede samenwerking en het gebruik maken van het netwerk cruciaal is. De bijdrage van een aantal betrokkenen werd in één van de interviews aangehaald. Allereerst de accountants, tevens afnemers van de dienst, hebben zelf ook een bijdrage geleverd aan de verspreiding van het product. Zo hebben een aantal aangesloten accountants in media, nieuwsbrieven en in de eigen praktijk door middel van folders, het belang van cybersecurity benadrukt en dat zij dit waarborgen binnen het bedrijf. De gemeente en specifiek de burgemeester wordt als cruciale partij genoemd, zowel bij de totstandkoming als de uitvoering. De burgemeester heeft bijvoorbeeld de eerste certificaten uitgereikt. Ten slotte heeft het bestuur van de bedrijvenkring zich veelvuldig ingezet voor de verspreiding van het product, onder andere door evenementen te organiseren.

“Als ik het samenvat, zeg ik dat je bedrijven samen veiliger moet maken, dat kan je niet in je eentje doen. Wat we in Veenendaal gedaan hebben is samenwerken en je kwetsbaar opstellen. Dat is het hart van cybersecurity, mensen moeten vertrouwen hebben.” (R3.1.2)

Ten slotte benoemt één van de respondenten dat de kosten voor de interventie door een collectief is gedragen, waardoor de drempel om mee te doen aan de interventie laag is en dat een extra persoon op de communicatie van de interventie is gezet. Hierdoor hoefden de ontwikkelaars deze taak niet op zich te nemen en konden zij zich richten op de verdere uitwerking van de interventie.

3.1.2 Belemmerende onderdelen

Ondanks dat de aandacht voor het thema groeit, wordt het betrekken van de mkb doelgroep nog als lastig ervaren door de projectontwikkelaars. Ze benoemen dat, ondanks ondernemers het belang van het thema steeds meer gaan zien, ze vooral bezig willen zijn met de dienstverlening en hierdoor weinig aandacht hebben voor beleid en (juridische) regelgeving, zoals de AVG (algemene verordening gegevensbescherming).

Eén van de respondenten benoemt de aanvankelijke reactie van IT-bedrijven ook als belemmering. Vaak hebben deze bedrijven weerstand tegen de interventie, omdat zij het idee hebben dat anderen hun werk overnemen. Het kost daardoor tijd en moeite om deze bedrijven in te lichten over de interventie. Daarom zijn een aantal IT-bedrijven uitgenodigd voor een gesprek, waarin wordt benoemd dat de interventie een tool kan zijn om de veiligheid op orde te brengen. Vanuit deze gedachtegang zijn een aantal IT-bedrijven uiteindelijk ambassadeurs van de interventie geworden.

3.2 Ervaring deelnemers

Aan één van de respondenten is gevraagd om een vragenlijst onder deelnemers van de interventie te verspreiden. Hierbij is de response op de vragenlijst zeer laag ($N = 1$). Op basis van deze respondent kunnen geen harde conclusies worden getrokken over de ervaring van deelnemers. Deze respondent is over het algemeen tevreden over de interventie en geeft aan dat de interventie goed is opgezet en aanzet geeft om zich op dit thema verder te ontwikkelen. Als suggestie om de interventie te verbeteren, geeft de respondent

aan dat de ervaring van de klant meer meegenomen kan worden in de doorontwikkeling van de interventie. Ten slotte geeft de respondent aan dat de interventie ook naar andere gemeenten moet worden uitgerold.

Aan de respondenten is gevraagd wat zij denken dat deelnemers hebben geleerd op het gebied van kennis, vaardigheden of gedrag. Hierbij geven de betrokkenen aan dat er onderscheid wordt gemaakt in 'harde' en menselijke aspecten. Allereerst wordt benoemd dat kennis wordt aangereikt. De betrokkenen geven aan dat deelnemende bedrijven worden geëncquêteerd, waardoor het kennisniveau van de werknemers zou stijgen. Daarnaast worden ook nep phishing e-mails gestuurd naar werknemers binnen de bedrijven. Deze bevindingen worden vertaald naar concrete cijfers op het dashboard, wat geïnteresseerden een beeld geeft van het niveau van de werknemers. In het verlengde hiervan wordt het menselijke aspect benoemd. Een voorbeeld dat in één van de interviews wordt aangehaald, is het gesprek dat achteraf gevoerd wordt tussen de werknemers.

“Dat is het gesprek van de dag en dat dat wil je. Dat er over gepraat wordt, dus naast dat je keihard meet dat je de Windows updates op orde hebt en dat soort dingen of heb je gevaarlijke software?” (R3.1.2)

3.3 Doel behaald?

De respondenten geven aan dat zij van mening zijn dat de doelen zijn behaald en zelfs overtroffen. Eén van de projectontwikkelaars benoemt dat het doel was het ontwikkelen van een certificaat, wat is afgerond. Op het moment van schrijven, loopt de interventie nog, waardoor het einddoel nog niet behaald is. Wel benoemt één van de betrokkenen dat op het moment van het interview (juni 2023), 100 van de 850 bedrijven aangesloten zijn. Het doel voor 2023 is om 200 bedrijven zich te laten aansluiten.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Doorontwikkeling algemeen

Op het moment van schrijven, wordt de interventie nog uitgevoerd, waardoor de respondenten nog geen harde uitspraken kunnen doen over de doorontwikkeling van de interventie, maar al wel ideeën hebben voor wat belangrijk is om de interventie in de toekomst succesvol te laten zijn. Hierbij is naar voren gekomen dat aanvullende capaciteit een uitkomst zou zijn in het verdere verloop. Eén van de respondenten geeft aan dat het prettig zou zijn als er een persoon zou komen die de interventie kan aanjagen en voor wie de interventie een vast onderdeel is van de werkweek. Een extra persoon is reeds op de communicatie ingezet (zie par. 2.3) en volgens één van de ontwikkelaars zou dit ook een uitkomst zijn om dit te doen voor de interventie in het algemeen.

4.2 Implementatie elders

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre de interventie elders in het land geïmplementeerd kan worden. Eén van de respondenten benoemt dat zij als partij contact hebben met de landen Engeland, België en Duitsland om te kijken in hoeverre de interventie daar ook uitgevoerd kan worden, al zijn geen specifieke bedrijventerreinen genoemd. Ook ontvangen de betrokkenen een subsidie vanuit de Europese Unie om de interventie (inclusief de monitoringssoftware) ook in andere landen te implementeren. Hierbij is niet nader gespecificeerd vanuit welk initiatief deze subsidie is voortgekomen.

Als de interventie elders geïmplementeerd zou worden, zou het model van Veenendaal als inspiratie gebruikt kan worden. Een voorbeeld dat in één van de interviews wordt aangehaald, is de communicatiestrategie. De projectontwikkelaars hebben verschillende strategieën getest, waardoor duidelijk is wat zou werken om mkb'ers mee te laten doen aan de interventie. Een ander punt dat naar voren kwam in één van de interviews is de laagdrempeligheid van de interventie, waardoor de interventie ook breder toegepast kan worden.

Wel benadrukken de betrokkenen dat een aantal aspecten cruciaal zijn om de interventie van de grond te krijgen. Zo is lokaal leiderschap noodzakelijk om de interventie succesvol te laten zijn. In de gemeente Veenendaal heeft de gemeente zich veelvuldig ingezet, waardoor de campagne breed onder de aandacht is gebracht en de noodzaak sterker werd gevoeld om aan te sluiten bij het project. Ook is de gemeente betrokken geweest bij de uitreiking van de eerste certificaten. Een ander cruciaal aspect is dat de exploitatie voorafgaand aan de start van de interventie op orde moet zijn. Hierdoor kan een bedrijvenkring als collectief iets opzetten, waarbij het lidmaatschap als voordeel kan worden gezien. Een integraal model is noodzakelijk, zodat de deelnemende partijen niet per gebruiker een financiële bijdrage hoeven te leveren. Momenteel zijn er diverse softwarepakketten beschikbaar voor partijen, maar die worden veelal niet of onvoldoende gebruikt.

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. Wanneer beide respondenten worden gevraagd om de interventie kort te omschrijven, wordt in beide gesprekken benoemd dat het meetbaar maken van (het niveau van) cybersecurity het doel is achter de interventie. Het uiteindelijke keurmerk is het eindproduct dat afnemers kunnen behalen. Hierbij hebben de ontwikkelaars het mkb als doelgroep voor ogen. De interventie is specifiek ingericht op deze doelgroep door de eigenschappen van ondernemers mee te nemen in het ontwerp (o.a. door in te zetten op resultaatgerichtheid). Door het daadwerkelijke gedrag van (de medewerkers van) het bedrijf inzichtelijk te maken, is cybersecurity niet langer een abstract begrip, maar een inzichtelijk gegeven door het dashboard. Het inzichtelijk maken van het daadwerkelijke gedrag sluit aan bij de (wetenschappelijke) ontwikkelingen, waarin veelal wordt ingezet op intenties, maar een volgende stap moet worden gemaakt naar het meten van daadwerkelijk online gedrag en beschermende maatregelen (o.a. Jansen, 2023).

Gedurende de interventie is de doelgroep uitgebreid, omdat de ontwikkelaars merkten dat IT-partners een belangrijke rol spelen voor het mkb. Aanvankelijk hadden zij weerstand tegen de interventie. Echter, na een toelichting over de interventie bleek dat de interventie juist een aanvulling kan zijn op het werk van de IT-partners, wat een indicatie geeft dat de interventie voor een breder publiek relevant is dan enkel het mkb.

Gelet op de theoretische onderbouwing is de Lean Startup methodologie toegepast tijdens het ontwerp van de interventie. Deze iteratieve werkwijze heeft de projectontwikkelaars inzicht gegeven in de welke communicatiestrategie passend is bij de doelgroep. Hierbij kan een kanttekening worden gemaakt over de werving van de bedrijven die als eerste zijn benaderd en waarbij bleek dat de toegepaste strategie niet passend was. Mogelijk is het voor de ontwikkelaars lastiger om die bedrijven alsnog te laten aanhaken.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de interventie betreft het verloop van de interventie, het bereiken van de doelgroep en de samenwerking tussen de stakeholders.

Het bereik van de doelgroep wordt door de ontwikkelaars als positief ervaren en zij kunnen hierbij een concrete indicatie geven van het aantal bedrijven die zij reeds hebben bereikt (circa 15 procent). Op het moment van schrijven loopt de interventie nog en het streven is dat aan het einde van 2023 200 bedrijven zijn aangesloten bij het keurmerk. Door de werving van de doelgroep via een community te laten verlopen, konden de ontwikkelaars veel partijen benaderen. De ontwikkelaars maakten gebruik van een bestaand netwerk, waardoor de weg naar de ondernemers kort was.

Ook het inzetten van voor de doelgroep bekende personen in de interventie werd als positief ervaren bij de werving van de doelgroep. Zo hebben de ontwikkelaars de burgemeester van de gemeente Veenendaal ingezet bij de start van de interventie, maar ook bij de huldinging van de eerste bedrijven die de cybersecurity ster ontvingen. Enerzijds werkt dit om aan de bedrijven te laten zien dat ook gemeenten, en specifiek de burgemeester, dit onderwerp belangrijk vinden. Anderzijds laat dit zien dat het inzetten van het netwerk cruciaal is om de interventie van de grond te krijgen.

Ten slotte kan subjectieve norm ook een rol spelen in de werving van bedrijven, omdat bedrijven zagen dat andere bedrijven meedoen aan de interventie en hierdoor wellicht ook deel willen nemen. Daar waar eerst vooral grotere en bewuste bedrijven mee wilden doen, kringen kleinere bedrijven ook steeds meer interesse in de interventie en ziet de laatst genoemde groep ook het belang van het onderwerp steeds meer in.

De samenwerking tussen de stakeholders wordt als prettig ervaren. Zoals eerder is benoemd, speelt het netwerk een cruciale rol bij de uitvoering van de interventie. De ontwikkelaars hebben diverse partijen betrokken bij de interventie en hebben hierbij een duidelijke taakverdeling gemaakt. In de interviews werd door de ontwikkelaars benaderd dat flexibiliteit in dit proces van belang is, omdat niet alles vooraf te bepalen is. De ontwikkelaars hadden een duidelijke visie voor ogen, maar hadden ook voldoende ruimte voor ontwikkelingen gedurende het proces waardoor onderdelen van de interventie er anders uit gingen zien dan aanvankelijk bedacht.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van de evaluatie richt zich op de ervaring van betrokkenen, waarin onderscheid is gemaakt tussen bevorderlijke en belemmerende elementen, de ervaring van deelnemers en het behalen van de doelen.

Het tastbaar maken van cybersecurity werd als één van de grootste bevorderlijke elementen van de interventie gezien, wat inspeelt op de praktische en resultaatgerichte eigenschappen van ondernemers. Daarnaast wordt in de interventie het gedrag van de medewerkers omgezet in duidelijke inzichten voor de ondernemers. De interventie beperkt zich niet tot intenties, maar er wordt ingezet op daadwerkelijk gedrag. Hierdoor kunnen zij exact zien wat de stand van zaken is en waar de verbeterpunten liggen. De continuïteit van de interventie (iedere maand verloopt het certificaat en moeten bedrijven aantonen dat zij nog steeds

op minimaal hetzelfde veiligheidsniveau zitten) zorgen ervoor dat het geen eenmalige verbeteringen zijn die bedrijven moeten doorvoeren. Hierdoor worden de bedrijven aangespoord om continue het veilige gedrag te vertonen, omdat bij een daling in de scores, verlies van het certificaat een gevolg kan zijn.

Ondanks dat steeds meer mkb'ers het belang van cybersecurity inzien, werd aversie jegens dit onderwerp als belemmering ervaren. De ontwikkelaars hebben zoveel mogelijk getracht om de tastbaarheid van het onderwerp te benadrukken, wat belangrijk is voor de ondernemer. Daarnaast werd de aanvankelijke reactie van IT-partners als belemmering ervaren, omdat dit enigszins het tempo van de interventie vertraagde. Toen de ontwikkelaars het gesprek aangingen met deze partijen, bleek dat zij juist belang hebben aan deze interventie. De ontwikkelaars hebben dus op een opbouwende manier ingespeeld op de belemmeringen en deze belemmeringen meegenomen in het verdere proces van de interventie.

Ten slotte geven de ontwikkelaars aan dat zij de doelen van de interventie hebben behaald en enigszins hebben overtroffen. Aanvankelijk zijn geen harde doelen gesteld over het aantal ondernemers, maar later hebben de ontwikkelaars een streven bedacht van 200 aangesloten bedrijven voor het einde van 2023. Op het moment van de interviews hadden reeds 100 bedrijven zich aangemeld, waarvan 75 het certificaat hebben ontvangen, waardoor zij op schema liggen.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De vierde fase van de evaluatie focust zich op de (eventuele) doorontwikkeling van de interventie. Op het moment van de evaluatie was de interventie nog niet afgerond. De ontwikkelaars hadden wel al nagedacht over een eventuele doorontwikkeling en implementatie elders.

Mocht een doorontwikkeling plaatsvinden, is er één concreet punt genoemd wat hierin moet worden meegenomen, namelijk een waarborging qua personeel. Eén van de ontwikkelaars geeft aan dat dit een waardevolle toevoeging zou zijn, omdat de betrokkenen dit nu naast hun reguliere werkzaamheden doen. Wanneer een persoon zich veelal focust op de interventie, heeft dit mogelijk een positief effect op de uitvoering ervan, omdat er veel bij de interventie komt kijken.

Als de interventie elders geïmplementeerd zou worden, kan het concept van de originele interventie worden gebruikt in andere gemeenten. De communicatiestrategieën zijn reeds in kaart gebracht en de software is ontwikkeld om het gedrag inzichtelijk te maken. Het lokale netwerk wordt hierbij als cruciaal onderdeel benoemd. In het verlengde hiervan is het ook van belang om de exploitatie aanvankelijk op orde te hebben, zodat een collectief gebruik kan maken van de interventie.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *Format projectaanvraag "Versterken lokale cyberweerbaarheid" Digitale Cybersecurity ster voor KVO-B.*

Jansen (2023). *Digitale weerbaarheid van mens en organisatie: De kracht van verbinding.* NHL Stenden Hogeschool.

3.2 Cyberchef

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van het project ‘Cyberchef’ beschreven. Het doel van deze interventie is om bewustwording bij ondernemers rondom digitale veiligheid te creëren en deze ondernemers handelingsperspectieven aan te reiken om zichzelf te beschermen tegen cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit. Voor deze evaluatie zijn twee betrokkenen geïnterviewd. Beide personen zijn betrokken geweest bij zowel de totstandkoming als de uitvoering van de interventie. Daarnaast zijn deelnemers bevraagd.

Tranche	Doel beschreven	Doelgroep bepaald	Theorie gebaseerd	Praktijkervaring gebaseerd	Proces gevolgd	Evaluatie gepland
1	Beschreven en SMART	Cijfers + Praktijkervaring	Nee	Ja	Deels als gevolg van COVID-19 maatregelen	Ja, gedaan en intern uitgevoerd

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doel en betrokkenen

Aanleiding. In het plan van aanpak van de interventie staat beschreven dat mkb-ondernemers in toenemende mate te maken krijgen met cybercrime of gedigitaliseerde criminaliteit, waarbij wordt benoemd dat het gaat om één op de vijf mkb-ondernemers (Drenth & Willemsen, 2020). Daarnaast wordt in dit plan benoemd dat de schade als gevolg van dit type criminaliteit hoog is en de impact ook niet onderschat mag worden. Relatief simpele beveiligingsmaatregelen, zoals sterke wachtwoorden, protocollen en back-ups kunnen een uitkomst bieden.

Aan de andere kant heeft het thema digitale veiligheid geen (hoge) prioriteit bij de mkb'ers en willen zij voornamelijk bezig zijn met hun zogenoemde core business (Drenth & Willemsen, 2020). Eén van de respondenten geeft aan dat het onduidelijk is in hoeverre ondernemers daadwerkelijk behoefte hebben aan de interventie, omdat zij wel de noodzaak inzien van digitale veiligheid, maar hun tijd liever spenderen aan het bedrijf.

“De meeste ondernemers, en zeker de kleinere, die willen gewoon bezig zijn met hun core business. Security staat niet bovenaan. Ze hebben dus niet zozeer die behoefte, maar tegelijkertijd ook weer wel. [...] Nu wordt dat wel weer wat moeilijker, omdat cyber niet het enige onderwerp is waar ze zich nu mee bezighouden, denk ook aan de energierekeningen.” (R3.2.1)

Deze respondent geeft daarnaast aan dat de manier waarop ‘behoefte’ gedefinieerd kan worden, verschillend kan zijn. Bij deze doelgroep is aandacht voor het thema noodzakelijk, al zijn zij niet direct gemotiveerd om aandacht te besteden aan het thema. De interventie richt zich namelijk op ondernemers in de gemeente Amersfoort. In het plan van aanpak wordt benoemd dat het gaat om mkb bedrijven tussen de vijftien en twintig werknemers. In de interviews komt deze classificatie niet naar voren en wordt door één van de respondenten benadrukt dat ze zich niet op een bepaalde sector willen focussen, omdat ze merken dat het lastig is om mensen enthousiast te krijgen voor de interventie.

Doelen. Uit zowel het plan van aanpak van Drenth en Willemsen (2020) als in de interviews komt naar voren dat de doelstelling van de interventie uit drie subdoelen bestaat:

1. Gedragsverandering en handelingsperspectieven bij mkb-ondernemers in de gemeente Amersfoort bewerkstellingen door hen te laten focussen op risico's en oplossingsrichtingen. Als gevolg hiervan zou de kans op slachtofferschap van cybercrime en/of gedigitaliseerde criminaliteit afnemen – ook in de toekomst;
2. Investeren in praktijkervaring en kennis door ICT-studenten van het ROC Midden-Nederland de kans te bieden om de opgedane kennis uit de opleiding bij ondernemers in de praktijk toe te passen. Daarnaast geeft deze ervaring de studenten de kans om (nieuwe) vaardigheden en inzichten te ontwikkelen. Dit kunnen zij in hun verdere loopbaan als IT-specialist gebruiken;
3. Lokale versterking van een cybersecuritynetwerk, omdat de ondernemers verbonden worden aan cybersecurityprofessionals en ICT-studenten. Hierdoor kunnen zij elkaar mogelijk in de toekomst beter vinden. De gemeente Amersfoort is al in contact met diverse cybersecuritybedrijven die deze rol op zich kunnen nemen om mkb'ers te ondersteunen bij het verbeteren van hun cybersecurity.

Een ander doel in het plan van aanpak (Drenth & Willemsen, 2020), wat niet als expliciet doel is opgesteld, is dat er bij de eerste lichting van de interventie de verwachting was dat er ongeveer 56 studenten gekoppeld konden worden aan ongeveer 28 ondernemers.

Uit de interviews komt naar voren dat mkb'ers in de gemeente Amersfoort tot de doelgroep behoren. Hierbij benoemt één van de respondenten dat zij hierin geen onderscheid maken in de verschillende branches.

“Je kan kiezen voor een sector, maar dat heeft niet zoveel zin, want je merkt dat het überhaupt lastig is om mensen enthousiast te krijgen voor dit. Dus je gooit het breed.” (R3.2.1)

Betrokkenen. In het plan van aanpak (Drenth & Willemsen, 2020) worden een aantal partijen benoemd die een rol spelen bij de interventie. Allereerst is één ambtenaar van de gemeente Amersfoort kartrekker van de interventie en is een andere ambtenaar betrokken voor de communicatie rondom de interventie. De tweede partij is ROC Midden-Nederland. Deze partij is betrokken voor de coördinatie rondom het onderwijs en het aanleveren van studenten voor de interventie. De derde partij is Platform Veilig Ondernemen en staat in contact met de ondernemers en zorgt voor de aanmeldingen van ondernemers voor de interventie. Het Amersfoorts Business Team⁶ is als vierde partij betrokken en is tevens verantwoordelijk voor het contact naar ondernemers. Als laatste zijn een aantal cybersecuritybedrijven betrokken bij de interventie, zoals Xcellent en Onyx Security. Deze bedrijven zullen, door middel van bijvoorbeeld gastlessen, mkb'ers helpen om hun cybersecurity op orde te krijgen. In de interviews wordt nog een aanvulling op de rol van deze bedrijven gegeven, namelijk dat zij werknemers aandragen die als coach fungeren voor de studenten. Zij gaan gezamenlijk met de studenten naar de mkbbedrijven toe en helpen hen in de voorbereiding van het bezoek.

⁶ Het Amersfoort Business Team is het aanspreekpunt voor ondernemers binnen Amersfoort. Zij geven advies aan ondernemers op diverse aspecten, zoals verduurzaming.

1.2 Omschrijving interventie

Uit het plan van aanpak (Drenth & Willemsen, 2020) en de factsheet van het CCV (2021) blijkt dat de interventie Cyberchef mkb zich richt op het creëren van bewustwording rondom digitale veiligheid bij ondernemers in de gemeente Amersfoort. Zij willen ondernemers inzicht geven in hun zogenoemde digitale hygiëne. Daarnaast willen de betrokkenen ondernemers helpen door hen handelingsperspectieven aan te reiken om zich te kunnen beschermen tegen digitale risico's.

ICT-studenten van ROC Midden-Nederland worden ingezet om deze bewustwording te creëren en de handelingsperspectieven aan te reiken. Zij worden gekoppeld aan cybersecurityondernemers die een bijdrage willen leveren aan de interventie. Werknemers van een cybersecuritybedrijf fungeren als coach voor de studenten. De ondernemers worden door de ICT-studenten en hun coach onder de loep genomen door middel van een cybersecurityscan. Deze scan is ontwikkeld door ethische hackers en securityspecialisten (CCV, 2021). De scan bestaat uit een checklist waarin onder andere de techniek (back-ups, smartphones, wachtwoorden), het netwerk (authenticatie, beveiliging), de digitale voetafdruk (gebruik van sociale media) en de bedrijfswebsite worden getoetst (Drenth & Willemsen, 2020). In één van de interviews is benoemd dat ook fysieke veiligheid in het pand en beleid worden meegenomen in de scan. Voorbeelden die bij beleid naar voren komen zijn hoe er wordt omgegaan met nieuwe werknemers en hoe werknemers met wachtwoorden omgaan. Aan de hand van de uitkomst op de scan wordt een adviesrapportage opgesteld. Eén respondent benadrukt dat de scan een eerste inventarisatie kan zijn voor een ondernemer, maar het niet als pentest kan worden gezien.

In het plan van aanpak van Drenth en Willemsen (2020) is onderscheid gemaakt tussen verschillende fasen van de interventie. De eerste fase betreft de aanmelding. Ondernemers in de gemeente Amersfoort kunnen zich aanmelden voor de interventie. Om hen te bereiken zijn ondernemers- en winkelverenigingen ingezet, bijvoorbeeld door aandacht te besteden aan de interventie in nieuwsbrieven en door oproepvideo's te verspreiden. De tweede fase van de interventie richt zich op de kick-off en toerusting van de interventie. De betrokkenen hebben een kick-off georganiseerd voor de ICT-studenten. Hierin is aan hen uitgelegd wat het doel is van de interventie. Ook kregen zij in deze fase gastlessen waarin zij leerden hoe zij kennis en vaardigheden kunnen overbrengen bij de ondernemers. Voorbeelden van gastlessen die worden benoemd, zijn: digitale criminaliteit, adviesvaardigheden en communicatie. Deze gastlessen werden verzorgd door partners uit de stad. De derde fase betreft de uitvoering van de interventie en hierin maken studenten een afspraak met de ondernemer en nemen de cybersecurityscan af. Door de COVID-19 maatregelen vindt dit gesprek online plaats. Ook worden in dit gesprek afspraken gemaakt over vertrouwelijkheid en geheimhouding. De bevindingen uit de scan worden vervolgens verwerkt tot een adviesrapportage voor de ondernemer. Hiermee kan de ondernemer concreet aan de slag. De vierde fase van de interventie is een evaluatie waarin de ervaring van ondernemers in kaart is gebracht. De laatste fase richt zich op een eventuele opschaling van de interventie om in kaart te brengen in hoeverre de interventie ook in andere gemeenten geïmplementeerd kan worden.

1.3 Theoretische onderbouwing

In het plan van aanpak (Drenth & Willemsen, 2020) wordt niet gesproken over een theoretische onderbouwing van de interventie. Aanleiding voor de interventie is het onderzoek naar cyberweerbaarheid

onder mkb'ers. Daarnaast is in één van de interviews naar voren gekomen dat de scans gebaseerd zijn op de belangrijkste cybersecurityprincipes uit de praktijk, namelijk de *CIA-triangle* (confidentiality, integrity en availability). Deze termen staan respectievelijk voor betrouwbaarheid, integriteit en beschikbaarheid.

“Die elementen zitten er wel in verwerkt. Je wilt aan de ene kant voorkomen dat bijvoorbeeld hackers toegang krijgen tot informatie, dat gaat echt over vertrouwelijkheid, maar je wilt ook niet dat de sites gesloopt worden en je niet meer bereikbaar bent voor klanten, dus dat gaat over beschikbaarheid.” (R3.2.1)

In de interviews is naar voren gekomen dat de interventie vooral een empirisch karakter heeft. De interventie kent geen duidelijke theoretische onderbouwing en is voornamelijk gebaseerd op de cybersecuritypraktijk.

Fase 2: verloop interventie

De interventie is inhoudelijk verlopen zoals aanvankelijk was bedacht, al hebben de COVID-19 maatregelen invloed gehad op de uitvoering van de interventie. Door de coronapandemie heeft de uitvoering van de interventie een lichte vertraging opgelopen. Het was bijvoorbeeld de vraag of de gesprekken met de ondernemers, waarbij ook de scan wordt afgenomen, fysiek konden plaatsvinden. Uiteindelijk hebben alle bezoeken fysiek kunnen plaatsvinden na de lockdown.

2.1 Bereik doelgroep

De interventie is drie keer uitgevoerd. Beide respondenten geven aan dat zij het idee hebben dat de doelgroep goed wordt bereikt. Eén van de respondenten geeft aan dat hij na afloop van de interventie een inventarisatie heeft gemaakt van de ervaring van deelnemers (zie par. 3.2). Bij de eerste keer dat de interventie is uitgevoerd, hebben vijftien bedrijven zich aangemeld. Deze pilot is tijdens en vlak na de coronapandemie uitgevoerd. Bij de tweede lichting hebben 32 bedrijven meegedaan met de interventie. Bij de laatste lichting hebben acht ondernemers aan de interventie deelgenomen. Toch geeft één van de respondenten aan dat het wel lastig is om te bepalen in hoeverre de interventie echt de doelgroep bereikt en in hoeverre de aangereikte kennis beklijft.

Uit één van de interviews komt naar voren dat de groep ondernemers die aan de interventie deel heeft genomen, divers is, zowel in grootte als qua sector. Voorbeelden die worden genoemd van kleine bedrijven die participeerden zijn kapsalons en ijssalons. Aan de andere kant hebben ook grotere ondernemingen meegedaan, zoals juristen, notarissen en autobedrijven.

Om deelnemers te werven, hebben de betrokkenen verschillende methoden ingezet. Zo hebben zij bestaande netwerken ingezet, zoals een bedrijfsvereniging. Ook probeerden de betrokkenen via hun eigen netwerk bedrijven te benaderen. Dit hebben zij gedaan door aandacht te schenken aan de interventie in nieuwsbrieven, op websites en op sociale media. Eén van de betrokkenen geeft aan dat zij dachten dat dit de kanalen en manieren zijn om ondernemers te bereiken, maar dat het voor hen onduidelijk is of ondernemers de informatie tot zich nemen en of ze de noodzaak van de interventie inzien.

De interventie is op moment van onderhavige evaluatie drie keer uitgevoerd. Het aantal deelnemers verschilt per uitvoering en de betrokkenen zien tussen de tweede en derde uitvoering een afname. Bij de werving hebben zij meermaals dezelfde partijen en netwerken ingezet en waren in de veronderstelling dat

nieuwe ondernemers zich zouden aanmelden, maar in de praktijk is dat tegen gevallen. Een andere reden die in een interview wordt genoemd voor de afname in het aantal deelnemers, is dat ondernemers op dit moment mogelijk geen prioriteit geven aan digitale veiligheid gezien de maatschappelijke ontwikkelingen, zoals een hoge energierekening. Ook is de personele bezetting sinds de start van de interventie afgenomen, waardoor de betrokkenen niet de energie in het werven hebben kunnen stoppen zoals eerder is gedaan.

2.2 Samenwerking stakeholders

Uit de interviews komt naar voren dat beide betrokkenen de onderlinge samenwerking tussen de stakeholders als positief hebben ervaren. De betrokkenen hebben aanvankelijk een duidelijke taakverdeling gemaakt. Ook geeft één van de betrokkenen aan dat zij aanvankelijk ruim hebben ingezet op bezetting om de duurzaamheid van de interventie te waarborgen.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Beide respondenten geven aan tevreden te zijn over de interventie. Het feit dat de interventie nuttig is voor zowel ondernemers als studenten komt terug in beide interviews. Zo geeft één van de respondenten aan dat deelnemers aanvankelijk het idee hadden dat de interventie vooral leerzaam zou zijn voor de ICT-studenten, maar gedurende de interventie erachter kwamen dat er veel nuttige informatie uit de scan naar voren kwam. Hieronder wordt onderscheid gemaakt tussen de bevorderlijke (par. 3.1.1) en belemmerende factoren (par. 3.1.2).

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

In de interviews zijn een aantal elementen naar voren gekomen die als bevorderlijk worden aangemerkt. De laagdrempeligheid van de interventie wordt allereerst als bevorderlijk benoemd. Een ondernemer die mee wil doen aan de interventie hoeft zich enkel aan te melden en is daarna ongeveer twee uur kwijt aan de interventie. Deze laagdrempeligheid past bij het karakter van een ondernemer die vooral bezig wil zijn met de zogenoemde core business en geen volledige aandacht wil besteden aan digitale veiligheid.

Een ander bevorderlijk element dat in één van de interviews naar voren is gekomen, is de samenwerking tussen de verschillende partijen en dan voornamelijk de betrokken cybersecuritybedrijven die veel kennis in huis hebben. Daarnaast wordt het netwerk in een lokale context ingezet. Een bijkomend, maar belangrijk neveneffect wat uit de interventie naar voren komt, zijn de positieve ervaringen van de ICT-studenten.

“Het is een vreemd bedrijf, ze gaan bij een ondernemer op bezoek. Het is anders dan hun stage, want dat is een IT-afdeling en nu krijgen ze te maken die de kennis niet hebben die zij wel hebben. Dat is een hele ervaring.” (R3.2.2)

Ook de ondernemers geven aan dat zij positief zijn over de ervaring met de ICT-studenten, omdat ze niet alleen de studenten een positieve ervaringen willen geven, maar zelf ook nuttige uitkomsten hebben ontvangen naar aanleiding van de scans door de ICT-studenten.

3.1.2 Belemmerende onderdelen

In de interviews zijn ook een aantal belemmeringen naar voren gekomen. Als eerste dat de begeleiding van de studenten niet bij de betrokkenen ligt, maar bij de cybersecuritybedrijven en dat de betrokkenen daardoor weinig invloed hierop hadden. Studenten waren in eerste instantie verantwoordelijk voor het eerste contact richting de cybersecuritybedrijven en werd van hen verwacht dat zij het initiatief zouden nemen voor de eerste kennismaking. Eén van de respondenten geeft aan dat na de eerste uitvoering van de interventie bleek dat deze opzet niet optimaal was, omdat het veelal om studenten gaat die sociaal-communicatief nog een ontwikkeling moeten doormaken. Daarnaast waren geen afspraken gemaakt over de termijn waarin de eerste afspraak moest plaatsvinden. Deze vrijheid was nadelig voor het verdere verloop de interventie. Daarom zijn nu momenten vastgelegd waarop de studenten contact moeten opnemen met de cybersecurity bedrijven en de ondernemers.

Een andere belemmering die in één van de interviews naar voren is gekomen, is de afhankelijkheid van betrokkenen ontwikkelaars en stakeholders om de interventie duurzaam te maken. Door personele wisselingen en ziekte was het bij sommige uitvoeringen van de interventies lastig om de personele bezetting rond te krijgen, ondanks dat aanvankelijk ruim is ingezet op capaciteit. Dit kan mogelijk een nadelig effect hebben op de duurzaamheid van een interventie, omdat de interventie veel kan afhangen van bepaalde betrokken personen bij de interventie.

3.2 Ervaring deelnemers

3.2.1 Ervaring ondernemers

De betrokkenen hebben een aantal ondernemers ($N = 13$) na afloop van de interventie gevraagd om een enquête in te vullen over hun ervaring. Elf van de dertien respondenten geeft aan tevreden te zijn over de opzet van het programma en de manier waarop de vragen van ondernemers werden behandeld. Alle ondernemers geven daarnaast aan tevreden te zijn over de klantvriendelijkheid van studenten en twaalf van de dertien respondenten geeft aan tevreden te zijn over de mate waarin de studenten afspraken nakwamen.

Gelet op de cybersecurityscan geven alle respondenten aan tevreden te zijn over de relevantie van de behandelde thema's, al zijn de meningen verdeeld over de diepgang van de vragen in de scan. Over de mate waarin de cyberscan aansluit bij de behoeften van de ondernemer geven twaalf respondenten aan tevreden te zijn en hetzelfde aantal ondernemers geeft aan dat de cyberscan hen goede inzichten heeft gegeven in de digitale veiligheid van de desbetreffende onderneming. Ook geven negen respondenten dat er op basis van de scan nieuwe kwetsbaarheden aan het licht zijn gekomen.

Ten slotte zijn de respondenten gevraagd of zij nog verbeterpunten hebben naar aanleiding van de interventie. Hierbij is aangegeven dat meer diepgang in de scan noodzakelijk is en dat de scan moet worden aangepast conform de constant veranderende technologie.

3.2.2 Ervaring cybersecuritybedrijven

Om de ervaring van de betrokken cybersecuritybedrijven in kaart te brengen, heeft één van de respondenten na afloop van één van de uitvoeringen van de interventie een enquête verspreid ($N = 6$). Uit de enquête is naar voren gekomen dat alle respondenten aangeven dat vooraf duidelijk was wat er van hen werd

verwacht en dat zij wisten met wie zij contact konden opnemen wanneer zij vragen hadden. Daarnaast geven alle respondenten aan dat het contact met de studenten goed verliep, dat zij voldoende voorbereidingen hadden getroffen voordat zij bij een ondernemer langs gingen en de juiste kennis in huis hadden. Wel geeft één respondent aan dat het voor de studenten niet geheel duidelijk was welke rol de coach in dit project had.

Ook geven vier respondenten aan positief te zijn over de cyberscan. De meningen zijn verdeeld over in hoeverre de cyberscan aansluit op de behoeften van de ondernemer. Drie respondenten geven aan dat de scan aansluit, twee respondenten zijn neutraal hierover en één respondent geeft aan dat de cyberscan niet aansluit. Wel geven vijf van de zes respondenten aan dat de scan goed past bij het kennisniveau van de studenten en geeft het merendeel aan dat de eindrapportage op basis van de scan helder en overzichtelijk is.

Al met al zijn alle respondenten positief over hoe de interventie kan bijdragen aan het verbeteren van de cybersecurity van ondernemers, al benoemen zij enkele verbeterpunten, zoals een niet van toepassing – optie in de vragenlijst, het zelf-gerapporteerd gedrag van ondernemers en dat bij sommige onderdelen van de checklist meer informatie nodig is om daadwerkelijk te bepalen of een ondernemer hieraan voldoet.

3.2.3 Ervaring volgens betrokkenen

Tevens is aan de respondenten gevraagd wat zij denken dat deelnemers hebben geleerd en of de interventie zich enkel richt op het verspreiden van kennis of een vertaling bevat naar vaardigheden of gedrag. Gelet op de ondernemers geeft één van de respondenten aan dat een groot deel van de ondernemers acties hebben ondernomen naar aanleiding van de interventie, dus dat daarin een gedragscomponent zit. Een mogelijke reden die hiervoor wordt genoemd, is het concrete adviesrapport dat na de scan wordt aangeleverd.

“Je drukt iemand even met de neus op de feiten en benoemt dat dit punten zijn waar ze mee aan de slag konden. Er zitten ook wel technische dingen in die ze niet zelf konden oplossen, maar dan werd er gezegd dat ze contact moesten opnemen met de webhosting en vragen of zij dingen konden doen. Ook werd in het adviesgesprek aandacht besteed aan individuele elementen, omdat het maatwerk is.” (R3.2.1)

Ook zag de andere respondenten dat ondernemers zich na een half jaar opnieuw melden bij de betrokkenen om nogmaals de scan te laten afnemen, omdat zij de maatregelen uit het adviesrapport hebben geïmplementeerd en zich afvragen in hoeverre hun digitale veiligheid is verbeterd.

Wat betreft de ervaring van de ICT-studenten, benoemt één van de respondenten dat de interventie een goede ervaring is, omdat zij kennismaken met een vreemd bedrijf. Daarnaast komen zij niet op een IT-afdeling terecht, zoals bij hun stage, maar bij een ondernemer die niet de kennis in huis heeft die de studenten wel hebben. De respondent geeft aan dat de studenten hierdoor een groei in hun ontwikkeling hebben laten zien.

3.3 Doel behaald?

Ondanks dat de betrokkenen aangeven dat zij aanvankelijk geen kwantitatieve doelstelling hebben opgesteld, hebben zij met de interventie meer ondernemers kunnen bereiken dan verwacht, al zien de betrokkenen wel een afname in het aantal deelnemers naar mate de interventie zich voortzet. De andere respondent geeft daarnaast aan dat het verbeteren van de digitale veiligheid van de ondernemer onderdeel is van de doelstelling en dat zij in de veronderstelling zijn dat dit is gelukt; ook gelet op de resultaten van de enquête. Ook de positieve ervaring voor studenten wordt als belangrijk neveneffect benoemd.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Aanbevelingen doorontwikkeling

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de betrokkenen contact hebben met de Hogeschool Utrecht om hen te betrekken bij de interventie. Een hbo-student zou een bijdrage kunnen leveren in de begeleiding van de mbo-studenten. Dit zou een leerervaring kunnen zijn voor de hbo-student. Daarnaast geeft dit de mbo-studenten de mogelijkheid om kennis te maken met een potentiële vervolgopleiding.

4.2 Implementatie elders

Over de mate waarin de interventie eventueel in een andere gemeente kan worden geïmplementeerd, geven beide respondenten aan dat dit mogelijk is, al is dit afhankelijk van een aantal cruciale factoren. De opzet van de interventie zou in een andere gemeente geïmplementeerd kunnen worden. Eén van de respondenten geeft aan dat het project al eens gepresenteerd is aan andere mbo ICT-opleidingen. Om dit tot een succes te maken, wordt capaciteit allereerst als een essentieel onderdeel benoemd. Door ziekte en personele wisselingen zien de betrokkenen een afname in het aantal partijen/betrokken personen, waardoor het lastig kan zijn om de interventie uit te voeren. De respondenten geven tegelijkertijd aan dat het succes van de interventie grotendeels afhankelijk is van de personen die erbij betrokken zijn.

“Dit werkt bijvoorbeeld niet in Amsterdam tenzij je iemand hebt die op mij lijkt en die dit leuk vindt, die in staat is om de juiste personen te mobiliseren en daar zit ook een factor geluk in. [...] Er moet net een onderwijzer of docent zijn die dit ene of idee vindt en daar iets mee wil doen.”

(R3.2.1)

Het is een vereiste dat deze betrokkenen gemotiveerd zijn om de interventie van de grond te krijgen. Daarnaast is het van belang om aanvankelijk in kaart te brengen hoe de betrokkenen ondernemers gaan bereiken. Een goede samenwerking tussen deze partijen is ten slotte een cruciale factor om de interventie tot een succes te maken.

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. Zowel in de documentatie als in de interviews wordt een concrete omschrijving van de interventie gegeven. Voorafgaand aan de interventie hebben twee betrokkenen een plan van aanpak opgesteld. Hierin staat onder andere de doelstelling van de interventie en welke stappen gezet moeten worden. Dit plan van aanpak en specifiek

het stappenplan hierin beschreven, geven inzicht in het verwachte verloop van de interventie. Hierbij hebben de ontwikkelaars een duidelijke doelgroep voor ogen, namelijk ondernemers in de gemeente Amersfoort. Hierbij focussen zij zich niet op een specifieke branche. In het plan van aanpak worden ondernemers benoemd met een specifiek aantal werknemers, namelijk tussen de vijftien en twintig werknemers. In de interviews is naar voren gekomen dat er geen eisen zijn aan het aantal werknemers bij een onderneming, omdat zij zoveel mogelijk ondernemers willen bedienen.

De ontwikkelaars zijn werkzaam bij verschillende partijen, waardoor zij ieder een aparte doelstelling hebben bij de interventie. Desalniettemin zijn deze doelstellingen op elkaar afgesteld, waardoor de doelstelling van de interventie meerdere elementen bevat. Hierbij hebben zij rekening gehouden met zowel de doelgroep (ondernemers) als de groep die als middel wordt ingezet om de doelstellingen te behalen (ICT-studenten). Hierdoor snijdt het mes aan twee kanten. Enerzijds worden de ondernemers bediend, anderzijds zou de interventie een positieve ervaring voor ICT-studenten moeten opleveren.

Gelet op de theoretische onderbouwing hebben de ontwikkelaars geen gebruik gemaakt van (wetenschappelijke) modellen, al hebben zij bevindingen uit onderzoeken naar het thema gebruikt als fundament voor de interventie. Uit deze onderzoeken kwam de noodzaak aan interventies over digitale veiligheid voor ondernemers naar voren. Deze informatie hebben de ontwikkelaars gebruikt om de interventie passend te maken aan de wensen van de ondernemers.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de evaluatie betreft het verloop van de interventie, het bereiken van de doelgroep en de samenwerking tussen de stakeholders. De ontwikkelaars zijn in de veronderstelling dat de doelgroep wordt bereikt en hebben hierbij indicaties gegeven van het aantal ondernemers dat zij hebben bereikt. Hierbij hebben de ontwikkelaars meer ondernemers bereikt dan benoemd in het plan van aanpak. Wel zien de ontwikkelaars een afname in het aantal aanmeldingen. Een mogelijke reden die in één van de interviews wordt benoemd, is het inzetten van dezelfde netwerken, waardoor mogelijk steeds dezelfde ondernemers een bericht ontvangen en geen nieuwe ondernemers worden bereikt. Aanvankelijk werd deze wervingsmanier als effectief ervaren, omdat de betrokkenen tevreden zijn over het aantal deelnemers aan de eerdere uitvoering. Een andere, mogelijke reden voor de afname kan komen door verminderde capaciteit, waardoor de betrokkenen niet de energie in de werving van deelnemers hebben kunnen steken zoals bij eerdere uitvoeringen, omdat zij meer taken op zich moesten nemen dan bij eerdere versies.

De samenwerking tussen de stakeholders is als positief ervaren. De partijen hebben onderling duidelijke afspraken gemaakt over de taakverdeling en verantwoordelijkheden. Ook het opgestelde plan van aanpak, inclusief stappenplan, kan een positief effect hebben op de taakverdeling, omdat hierin ook duidelijke verwachtingen van elkaar worden benoemd. Hierdoor hebben de betrokkenen een duidelijke visie gecreëerd, waarin de verschillende doelstellingen zijn samengevoegd.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van de evaluatie richt zich op de ervaring van de betrokkenen, bevorderlijke en belemmerende elementen van de interventie, de ervaring van deelnemers en het behalen van de doelen.

De laagdrempeligheid van de interventie is als bevorderlijk element benoemd. Door de interventie te ontwerpen aan de hand van de werkwijze en wensen van ondernemers, denken de betrokkenen dat zij ondernemers op een laagdrempelige manier te betrekken. Hierbij benadrukken ze zowel de laagdrempeligheid als het belang van de interventie. Door de korte duur van de interventie, zijn de ondernemers weinig tijd kwijt aan de interventie, maar door hen een concreet eindproduct aan te reiken, zijn de betrokkenen in de veronderstelling dat de ondernemers voldoende handvaten krijgen om een verbeterslag te maken in hun bedrijf. Een ander, bevorderlijk element is het inzetten van het netwerk, waardoor de betrokkenen een diverse groep ondernemers hebben kunnen werven. Hierbij zetten de betrokkenen voornamelijk in op bestaande netwerken. Wel zien de betrokkenen een afname in het aantal aanmeldingen en wordt het meerdere keren inzetten van hetzelfde netwerk als mogelijke verklaring genoemd. Bij komende uitvoeringen kunnen de betrokkenen mogelijk andere, bestaande netwerken inzetten om nieuwe ondernemers te werven. Het laatste bevorderlijke element dat in de interviews naar voren is gekomen, is de positieve ervaring van ICT-studenten, zowel in de uitvoering richting de ondernemers als het leerproces voor de ICT-studenten.

De afhankelijkheid van bepaalde betrokkenen werd als belemmering in de interviews aangehaald. Door personele wisselingen en ziekte hebben de betrokkenen meer taken op zich moeten nemen dan bij het begin van de interventie. Ook geven de betrokkenen aan dat het succes van de interventie afhangt van de betrokken personen en dat gemotiveerde betrokkenen noodzakelijk zijn om de interventie succesvol te laten zijn. Desondanks deze belemmeringen hebben de betrokkenen de interventie uitgevoerd en hebben zij geprobeerd om zoveel mogelijk ondernemers te bereiken en deel te laten nemen.

De betrokkenen hebben na afloop van de eerste uitvoering van de interventie de ervaring van zowel deelnemers als de coaches vanuit de cybersecuritybedrijven in kaart gebracht. Beide groepen respondenten geven aan tevreden te zijn over de interventie, waarbij voornamelijk de aansluiting van de methodiek bij de wensen en/of behoeften van de ondernemers als positief wordt ervaren. Deze aansluiting bij de doelgroep komt meermaals terug als onderdeel van de interventie, zoals de laagdrempeligheid om deel te nemen aan de interventie en de concrete adviezen aan de ondernemers. Beide groepen geven wel aan dat meer diepgang in de scan gewenst is.

Ten slotte geven de betrokkenen aan dat zij het idee hebben dat zij de doelen van de interventie hebben behaald, al wordt in de interviews benoemd dat er geen kwantitatieve doelstelling is opgesteld. In het plan van aanpak is wel beschreven dat de betrokkenen aanvankelijk de wens hadden om 28 ondernemers te bereiken. In de interviews is naar voren gekomen dat bij de eerste uitvoering van de interventie vijftien ondernemers hebben deelgenomen aan de interventie en bij de tweede uitvoering 32 ondernemers. Bij de derde uitvoering hebben acht ondernemers deelgenomen. De kwantitatieve doelstelling van 28 ondernemers bereiken, hebben de betrokkenen behaald. Wel zien de betrokkenen een afname in het aantal deelnemers, waardoor zij genoodzaakt zijn om andere wervingsstrategieën in te zetten om meer ondernemers te bereiken.

In het plan van aanpak wordt beschreven dat de doelstelling van de interventie driedelig is, waarbij het eerste deel zich richt op gedragsverandering van de ondernemers waardoor de kans op slachtofferschap van cybercrime zou afnemen, het tweede deel betreft het investeren in praktijkervaring voor ICT-studenten

en het laatste deel betreft het versterken van het lokale cybersecuritynetwerk. De eerste doelstelling is vrij abstract en hierbij worden geen specificaties benoemd wat de betrokkenen bijvoorbeeld met gedragsverandering bedoelen. Hierdoor is het voor de betrokkenen lastig te bepalen in hoeverre zij deze doelstelling hebben behaald. Uit de interviews blijkt dat de betrokkenen in de veronderstelling zijn dat het tweede onderdeel, de praktijkervaring voor ICT-studenten, is behaald. De positieve ervaring van zowel het werkveld als de studenten zelf laten zien dat de interventie een leerzame ervaring is voor ICT-studenten. Het laatste onderdeel betreft het versterken van het lokale cybersecuritynetwerk. Uit de interviews blijkt dat coaches vanuit het werkveld betrokken zijn bij de scan en de ICT-studenten faciliteren bij het proces. Echter is in de interviews niet naar voren gekomen in hoeverre de interventie heeft bijgedragen aan het versterken van het onderlinge netwerk.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De vierde fase van de evaluatie richt zich op de (eventuele) doorontwikkeling van de interventie. Op het moment van onderhavige evaluatie wordt een verkenning gedaan om te bepalen op welke manier de betrokkenen de interventie kunnen door ontwikkelen en duurzaamheid te creëren. Hierbij hebben de betrokkenen voor ogen dat voornamelijk capaciteit noodzakelijk is om dit tot stand te brengen.

Als andere gemeenten dezelfde interventie willen implementeren, wordt tevens capaciteit als cruciaal onderdeel benoemd. Ook de motivatie om de interventie tot een succes te maken, wordt als essentieel ervaren. De opzet van de interventie kan in zijn geheel worden overgenomen, omdat de kaders van de interventie zich niet beperken tot een bepaald gebied.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2021). *Cyberchef Amersfoort* [factsheet].

Drenth, A. & Willemsen, M. (2020). *MKB Cyberchef Amersfoort*.

Misana - ter Huurne, E., van Houten, Y., Spithoven, R., Notté, R. & Leukfeldt, R. (2020).

Cyberweerbaarheid: Risicobewustzijn en zelfbeschermend gedrag rondom cybercrime onder jongeren en mkb'ers. Hogeschool Saxion & De Haagse Hogeschool.

3.3 Ambassadeursnetwerk mkb

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van het project 'Ambassadeursnetwerk mkb op Cybercriminaliteit' beschreven. Het doel van deze interventie is om de bewustwording van mkb'ers te verhogen en hun aan te sporen om mitigerende acties te ondernemen om slachtofferschap van cybercrime gericht op hun specifieke bedrijfsprocessen en bedrijfssegment te voorkomen. Voor deze evaluatie zijn twee betrokkenen geïnterviewd. Beide personen zijn betrokken geweest bij zowel de totstandkoming als de uitvoering van de interventie.

Tranche	Doel beschreven	Doelgroep bepaald	Theorie gebaseerd	Praktijkervaring gebaseerd	Proces gevolgd	Evaluatie gepland
1	Beschreven, enigszins SMART	Praktijkervaring	Nee	Ja, eerdere interventies gericht op burgers	Deels als gevolg van COVID-19 maatregelen	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doel en betrokkenen

Aanleiding. Volgens de factsheet van de interventie (CCV, 2022) is de aanleiding voor de interventie dat verschillende aspecten van veiligheid voornamelijk digitale veiligheid – geen prioriteit hebben in het midden- en kleinbedrijf (mkb), totdat een incident plaatsvindt. De impact bij de ondernemer kan groot zijn op het moment dat zich een incident voordoet. Ondernemers kunnen zich voor een belangrijk deel hiertegen beschermen en er is veel informatie beschikbaar. Desalniettemin bereikt deze informatie de ondernemers niet of nauwelijks.

Uit één van de interviews kwam als aanvullende aanleiding naar voren dat ten tijde van de totstandkoming van het idee voor de interventie het thema digitale veiligheid hoog op de agenda van de gemeente Amsterdam stond. De hiervoor was de aanzienlijk hoge schade die het mkb leed door toedoen van online criminaliteit. De betrokkenen vonden dat ook zij een verantwoordelijkheid hadden om het mkb te helpen bij deze thematiek en iets voor hen op te zetten. De subsidie van de City Deal heeft hierbij als incentive gefungeerd.

Doelen. In de aanvraagdocumentatie van het CCV (z.j.) en de interviews worden twee hoofddoelen benoemd:

1. Bewustwording van ondernemers verhogen;
2. Ondernemers aanzetten tot het nemen van mitigerende maatregelen tegen verschillende vormen van cybercrime voor hun specifieke bedrijfsproces en bedrijfssegment.

Deze twee doelen zijn onderverdeeld in vijf subdoelen:

1. Het verhogen van de aangiftebereidheid bij ondernemers die getroffen zijn door cybercrime;
2. Hogere implementatie van veiligheidsmaatregelen ter voorkoming van cybercrime voor specifieke bedrijfsproces. Dit vertaalt zich in een hogere implementatie van de veiligheidsmaatregelen;
3. Inzicht in de te nemen beleids- en/of uitvoeringsmaatregelen door het Platform Veilig Ondernemen (PVO) ter voorkoming van cybercrime;
4. Verlaging van de totale financiële schade door toedoen van cybercrime onder mkb-ondernemers;
5. Het testen van een nieuwe dienst waarop ondernemers naast training en aangereikte kennis bij een aanval ook geholpen worden in het herstel van hun bedrijfsproces⁷.

Uit de interviews komt naar voren dat de interventie zich richt op mkb-ondernemers in de gemeente Amsterdam. Hierbij benadrukt één van de respondenten dat hierbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen de verschillende branches.

Betrokkenen. Bij de totstandkoming van deze interventie zijn een aantal partijen betrokken geweest. PVO Amsterdam-Amstelland had de rol van penvoerder. Om de interventie van de grond te krijgen, is de gemeente Amsterdam betrokken. De afdelingen Openbare Orde en Veiligheid (OOV) en Chief Technology Office (CTO) van de gemeente hebben een rol gespeeld op het gebied van preventie. Hierbij hebben zij samengewerkt met de politie-eenheid Amsterdam en de Nationale Politie Impact Coalitie op Safety & Security. Om deze actoren te betrekken is dat zij een rol hebben in de opsporing van cybercrime en daarover betreffende kennis en expertise in huis hebben. ABN-AMRO vervulde de positie wat men 'innovator' noemt. Zij experimenteren vanuit een zogenoemde Open-Banking divisie, waarin een pakket is ontwikkeld voor ondernemers. Dit pakket bevat hard- en software gecombineerd met een verzekering inclusief recovery & repair. Dit betekent dat bij het betalen van een bijbehorende premie na een incident niet per definitie een geldbedrag wordt uitgekeerd, maar dat ondernemers ondersteuning/hulp bij het herstel ontvangen. ABN-AMRO doet dit in samenwerking met cybersecurity experts en een verzekeraar.

In de interviews is tevens de mkb cybercampus als aanvullende partij genoemd die betrokken is geweest bij de training van de ondernemers en het trainingsplatform (zie par. 1.2). Ten slotte geven beide respondenten aan dat het Digital Trust Center (DTC) is betrokken. Eén medewerker van het DTC heeft bij de lancering van het initiatief een presentatie gegeven over de toolkit cyberweerbaarheid die zij aanbieden en hoe zij kunnen helpen.

1.2 Omschrijving interventie

Uit de aanvraagdocumentatie is op te maken dat het beoogde eindproduct een netwerk is van trainers en digitale ambassadeurs met contacten met specifieke doelgroepen. Specifieke doelgroepen worden hier gedefinieerd als het mkb. In de interviews kwam naar voren dat de interventie zich richt op mkb'ers in de gemeente Amsterdam. Hierbij is geen onderscheid gemaakt tussen verschillende branches.

⁷ Simpelweg uitkeren van verzekeringsgeld levert niet direct een herstel op van de geraakte bedrijfsprocessen.

Om dit netwerk tot stand te brengen, heeft de gemeente Amsterdam een enquête verstuurd naar ondernemers in de gemeente Amsterdam om in kaart te brengen in hoeverre zij aandacht besteden aan digitale veiligheid en of zij de behoefte hebben om als digitaal ambassadeur in dit netwerk te fungeren. De betrokkenen waren namelijk in de veronderstelling dat ondernemers die elkaar informeren en helpen op het gebied van digitale veiligheid meer effect zou hebben dan wanneer een overheidsinstantie deze taak op zich zou nemen.

Ondernemers die geïnteresseerd zijn in de taak als ambassadeur worden via een bedrijfsinvesteringszone (BIZ)⁸ opgeleid en gecertificeerd op de thema's cybersecurity en cybercrime. Hierna kunnen zij de rol van digitaal ambassadeur op zich nemen en in het netwerk. De trainingen gaan onder andere over kennis van de thematiek en handelingsperspectieven. Met deze opgedane kennis en vaardigheden kunnen zij andere ondernemers informeren over de basisbeginselen van digitale veiligheid en hen eventueel ook doorverwijzen naar anderen voor specialistisch advies, indien een ondernemer daar behoefte aan heeft of dit noodzakelijk is. Ook fungeren zij als aanspreekpunt binnen dit netwerk en eventueel voor ondernemingsvereniging en externe partijen.

1.3 Theoretische onderbouwing

In één van de interviews is benoemd dat de opzet van de interventie is gebaseerd op de Digitale buurtambassadeurs interventie in Breda (zie par. 4.1), Den Haag en Utrecht. In deze gemeenten worden buurtbewoners ingezet om andere buurtbewoners te informeren over digitale veiligheid. Zij hebben gepoogd om de *best practices* van de deze interventies over te nemen en te implementeren in de gemeente Amsterdam en toe te passen op mkb'ers.

Fase 2: verloop interventie

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de interventie niet geheel is verlopen zoals aanvankelijk was bedacht. De inhoud die de betrokkenen wilden delen, is aangereikt aan de deelnemers, al hebben zij hiermee niet het aantal beoogde ondernemers bereikt (zie par. 2.1) en zijn niet alle doelen behaald.

Volgens de respondenten heeft de coronapandemie een cruciale rol gespeeld in het feit dat de interventie niet is gelopen zoals verwacht (zie par. 3.1.2). Daarnaast geeft één van de respondenten aan dat vooraf wellicht niet duidelijk is gecommuniceerd wat de interventie precies zou inhouden, waardoor de ambassadeurs andere verwachtingen hadden van de interventie dan de ontwikkelaars. Een voorbeeld dat in één interview genoemd is dat een ambassadeur zelf een flyer had ontwikkeld vanuit commercieel oogpunt, terwijl vanuit het DTC ook informatie beschikbaar was wat de ambassadeurs konden gebruiken om anderen te informeren. Ook kwam naar voren dat de ondernemers wellicht andere behoeften hadden dan waar de interventie zich op focust, namelijk dat informatie werd aangereikt over digitalisering in bredere zin in plaats van dat het zich beperkte tot digitale veiligheid.

⁸ Een bedrijfsinvesteringszone (BIZ) is een afgebakend gebied (bijvoorbeeld een winkelstraat) waarin verschillende ondernemers gezamenlijk investeren om de kwaliteit van dat gebied te waarborgen.

2.1 Bereik doelgroep

De deelnemers zijn geworven door het versturen van een enquête aan mkb'ers in de gemeente Amsterdam. Hierbij werd in kaart gebracht in hoeverre zij tijd en aandacht besteden aan digitale veiligheid en of zij de rol van ambassadeur op zich wilden nemen. De respondenten verschilden in de definitie van het bereiken van de doelgroep. Eén van de respondenten gaf aan dat de response niet groot was, terwijl de andere respondent aangaf dat zij een potentieel groot deel van de doelgroep hebben bereikt, omdat de enquête bij een groot deel van de ondernemers terecht is gekomen. Op die manier hebben zij getracht om de doelgroep te informeren over de interventie. De response op de enquête was volgens beide respondenten lager dan verwacht, al kunnen zij geen exacte aantallen noemen. Een aantal winkelstraatmanagers heeft zich wel aangemeld en deze managers gaven aan in een bestaand netwerk van winkelketens te zitten, waardoor zij veel andere ondernemers zouden kunnen bereiken. Echter hebben zich een aantal belemmeringen voorgedaan tijdens de uitvoering van de interventie (zie par. 3.1.2), waardoor aandeel ondernemers in het netwerk afnam. Het aantal deelnemers dat uiteindelijk overbleef en dus geïnteresseerd was in een rol als ambassadeur was laag. Hierdoor nam ook het aantal deelnemers aan de sessies af. Daarnaast hadden de ondernemers geen binding met elkaar, omdat zij uit verschillende branches kwamen. Al met al, is niet het netwerk ontstaan wat de betrokkenen aanvankelijk in gedachten hadden.

2.2 Samenwerking stakeholders

De onderlinge samenwerking tussen de verschillende partijen is als prettig ervaren. De gemeente Amsterdam en PVO Amsterdam-Amstelland hebben de interventie met een aantal partijen opgezet (zie par. 3.1.1). In de uitvoering van de interventie hebben een aantal partijen (zoals aanvankelijk bedacht) een bijdrage geleverd aan de interventie. Zo heeft het DTC een presentatie gegeven bij een bijeenkomst voor de cyberambassadeurs, waarbij een toelichting is gegeven op de toolkit cyberweerbaarheid die zij aanbieden. Ook heeft een medewerker van het cybercrime team van de politie een presentatie gegeven over het doen van aangifte na een cyberincident.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

De respondenten geven aan gemixte gevoelens te hebben over de interventie. De betrokkenen hebben namelijk veel tijd en energie in de interventie gestoken, maar niet het netwerk tot stand kunnen brengen zoals zij aanvankelijk hadden bedacht. Het kleine netwerk dat was ontstaan door de interventie, is inmiddels uit elkaar gevallen. Zij geven aan dat er kennis in huis is en veel kennis beschikbaar is om te distribueren onder ondernemers, maar dat het lastig is om te bepalen in hoeverre de kennis hen bereikt en bij hen beklijft. Hieronder wordt onderscheid gemaakt tussen de bevorderlijke (par. 3.1.1) en belemmerende factoren (par. 3.1.2) die van invloed zijn geweest op de interventie.

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

De opzet van de interventie waarin ondernemers elkaar informeren wordt in de interviews als bevorderlijk ervaren (train-de-trainer). Op die manier kan het thema binnen de doelgroep aangejaagd worden. De betrokkenen geven aan dat zij merken dat veel ondernemers opzoek zijn naar een manier om digitale veiligheid te borgen binnen het bedrijf. De betrokkenen zijn hierbij in de veronderstelling dat het beter werkt

wanneer ondernemers elkaar informeren in plaats van dat een overheidsinstantie (zoals een gemeente) hen informeert over het thema.

3.1.2 Belemmerende onderdelen

De respondenten benoemen de coronapandemie als een grote belemmering, omdat deze pandemie de aandacht heeft weggehaald bij de thema's van de interventie. Zij geven aan dat de ondernemers toentertijd vooral bezig waren met hun bedrijf draaiende houden conform alle regels.

“De winkelstraatmanagers die in het netwerk zaten, hadden helemaal geen tijd om langs te gaan bij ondernemers om een praatje te houden over digitale veiligheid. Die werden helemaal overstelpt met allerlei vragen rondom openingstijden, afstand te houden - alle omgangsnormen waar ondernemers zich aan moesten houden. Dus die winkelstraatmanagers hebben er niks mee gedaan.” (R3.3.1)

De winkelstraatmanagers zijn hierdoor afgehaakt en het netwerk wat overbleef, was een mix van een aantal individuen die weinig onderlinge overeenkomsten hadden. Zij hadden weinig binding/relatie met elkaar en waren werkzaam in verschillende branches. De bijeenkomsten die de betrokkenen voor de interventie hebben georganiseerd, waren de enige plek waar de ondernemers bij elkaar kwamen. Hierdoor is het uiteindelijke netwerk niet instand gebleven.

Ook de diversiteit van de doelgroep mkb wordt in één van de interviews aangehaald als belemmering en dat ondernemers onderling verschillen in hoeveel zij met digitale veiligheid bezig zijn geweest.

“Dus waar de ene ondernemer gedigitaliseerd is en dit belangrijk vindt, is een ander dat totaal niet. Die moet nog digitaliseren en doet de bedrijfsvoering nog analoog. Het is het volwassenheidsniveau wat bij mkb ondernemers ontzettend verschilt.” (R3.3.2)

Deze onderlinge verschillen maakten het voor de betrokkenen lastig om de inhoud af te stemmen op alle aangemelde ondernemers. Dit gecombineerd met de afwezigheid van overeenkomsten tussen de ondernemers maakte het lastig om informatie aan te reiken die voor alle ondernemers relevant en passend was.

In het verlengde hiervan is benoemd dat de betrokkenen het idee hebben dat de behoeften van ondernemers anders zijn dan waarop is ingezet. In één van de interviews komt naar voren dat ondernemers wellicht meer behoefte hebben aan informatie over digitalisering in het algemeen in plaats van dat de focus ligt op digitale veiligheid. Digitale veiligheid zou wel onderdeel kunnen zijn van de informatie die wordt aangereikt.

“Het totaalverhaal kan het mkb helpen en ik denk dat je meer inspeelt op het verschil in volwassenheidsniveau, want sommigen hebben nog nooit nadacht over digitale veiligheid, als ze alles nog op papier hebben staan. Ze zijn dan digitaal veilig, maar dat is niet wat we voor ogen hebben.” (R3.3.2)

Ten slotte geeft één van de respondenten aan dat de verwachtingen van de betrokkenen richting de ondernemers en andersom onvoldoende zijn besproken, waardoor misverstanden zijn ontstaan. Een

voorbeeld dat in het interview naar voren is gekomen, was dat een ondernemer vroeg of er ook een vergoeding tegenover zou staan. De respondent geeft aan dat ze niet duidelijk hebben benadrukt dat het om een vrijwillige functie gaat.

3.2 Ervaring deelnemers

Aan de respondent is gevraagd wat zij denken dat de deelnemers hebben geleerd op het gebied van kennis, vaardigheden of gedrag op het gebied van digitale veiligheid. Eén van de respondent geeft aan dat, in samenwerking met de MKB cybercampus, een trainingsplatform is opgezet waarop ondernemers zich verder konden ontwikkelen op het gebied van kennis en vaardigheden. Er is echter weinig gebruik gemaakt van dat platform en is na een looptijd van twee jaar dan ook uit de lucht gehaald. Een mogelijke reden die door de respondent wordt genoemd, is dat de ondernemers geen aanleiding voelden om zichzelf verder te verdiepen in het onderwerp. Ook komt in de interviews naar voren dat de ondernemers een handelingskader hebben ontvangen met concrete acties, bijvoorbeeld wie zij moeten benaderen voor bepaalde thema's en problematiek om te voorkomen dat zij zelf problemen gaan oplossen. In hoeverre en hoe dat kader is opgevolgd is onduidelijk.

Voor deze interventie was het niet mogelijk om de ervaring van deelnemers middels de enquête in kaart te brengen, omdat het netwerk niet meer bestaat en de betrokkenen niet meer met hen in contact staan.

3.3 Doel behaald?

De betrokkenen geven aan dat zij de doelen, zoals ze aanvankelijk zijn bedacht, niet hebben behaald. Het netwerk is na onbekende tijd uit elkaar gevallen. De lage response en de grote verschillen tussen de ondernemers, zowel qua branche als in volwassenheid op het gebied van digitale veiligheid, worden naast de COVID-19 maatregelen als voornaamste reden genoemd waarom het netwerk geen stand heeft gehouden. Daarnaast is het platform dat was opgezet om de ondernemers op langere termijn te kunnen ondersteunen, na twee jaar uit de lucht gehaald.

Voor een aantal doelen is het onduidelijk of deze zijn behaald, omdat er geen informatie is over in hoeverre de ondernemers de kennis uit het netwerk, het trainingsplatform en de evenementen hebben gebruikt in hun bedrijf.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Aanbevelingen doorontwikkeling

In één van de interviews is naar voren gekomen dat de wens bestaat om de interventie nogmaals uit te voeren, waarbij de geleerde lessen van de eerste versie van de interventie worden meegenomen in de doorontwikkeling⁹. Op het moment van onderhavige evaluatie worden verkennende gesprekken gevoerd voor een eventuele doorontwikkeling, al zijn er nog geen concrete plannen.

⁹ De andere respondent gaf aan deze potentie niet te zien.

Als eerste les is naar voren gekomen dat de behoeften van de ondernemers niet gelijk waren aan de informatie in de interventie. De betrokkenen waren in de veronderstelling dat ondernemers behoefte hadden aan informatie over bewustwording rondom digitale veiligheid. In de praktijk bleek dat ondernemers meer behoefte hadden aan informatie over digitalisering in het algemeen, waarvan digitale veiligheid onderdeel kan zijn. Uit de gesprekken met ondernemers is naar voren gekomen dat zij veelal moeilijkheden ondervinden met het vertalen van de bedrijfsvoering van offline naar online. Digitale veiligheid kan hierbij als onderwerp worden aangesneden.

Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met andere gemeenten waarin dezelfde interventie is uitgevoerd, maar zich richt op burgers in plaats van ondernemers (zie par. 4.1). Hieruit zijn al een aantal concrete punten naar voren gekomen, zoals een initiatief waarin zowel inwoners als ondernemers worden bediend. Daarnaast plotten deze andere gemeenten de interventie op een *bestaand* netwerk, zoals een buurtnetwerk, in plaats van het opzetten van een *nieuw* netwerk voor de interventie. In het geval van de buurtambassadeurs gericht op inwoners in een bepaalde wijk of gemeente, kennen de inwoners elkaar al, wat volgens de betrokkenen een positief effect kan hebben.

“Ik denk ook omdat bewoners elkaar tegenkomen op straat. Je maakt een praatje en op die manier dat het contact veel makkelijker gaat.” (R3.3.1)

Hierbij is het volgens de betrokkenen van belang dat de insteek voor ondernemers anders moet zijn dan voor inwoners. Volgens de respondent willen inwoners en ondernemers op een andere manier benaderd worden. Inwoners treffen elkaar op straat, terwijl ondernemers veelal binnen hun bedrijf bezig zijn en op een andere, minder intensieve manier met elkaar in contact staan. Ook benoemen beide respondenten dat ondernemers die een ambassadeurrol op zich nemen, intrinsiek gemotiveerd moeten zijn, er een bepaalde aanleiding moet zijn (bijvoorbeeld zelf slachtoffer zijn geweest) of dat er een bepaalde beloning tegenover staat, zoals een geldbedrag.

Ten slotte is aan deze betrokkene gevraagd wat nodig is om een doorontwikkeling tot stand te brengen, maar het is voor diegene onduidelijk hoe het vervolg eruit kan gaan zien en wat zij nodig hebben om dit uit te voeren. Wel zou de initiële interventie als basis kunnen fungeren en kunnen zij met de opgedane lessen hierop voortborduren.

4.2 Implementatie elders

Zoals in de vorige paragraaf is beschreven, heeft de interventie niet de verwachte uitwerking en resultaten behaald. De interventie zou elders geïmplementeerd kunnen worden, maar daarvoor zijn wel een aantal randvoorwaarden noodzakelijk, zoals een netwerk waarop de interventie uitgezet kan worden.

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. Gelet op de beschrijving geven beide respondenten een concrete omschrijving van de interventie en hoe dit er in de praktijk uit zou kunnen zien. Voor de interventie zijn twee doelen opgesteld (weerbaarheid verhogen en ondernemers aanzetten tot het nemen van maatregelen), die zijn onderverdeeld in vijf kleinere doelstellingen. Hierbij zien

we dat het gaat om abstracte en brede begrippen, zoals een verhoogd inzicht in de te nemen maatregelen. Daarnaast zijn geen kwantitatieve doelen benoemd, zoals de procentuele daling van de schade door cybercrime in het mkb. Dit maakt het complex om achteraf uitspraken te kunnen doen over in hoeverre de doelen zijn bedoeld.

Wat betreft de betrokken partijen, hebben de betrokkenen aanvankelijk nagedacht over welke partij welke rol in de interventie heeft. Hierbij zien we ook dat de betrokkenen andere partijen hebben benaderd die meer expertise hebben op bepaalde onderwerpen, zoals de ABN-AMRO die een bijdrage heeft geleverd over het informeren over verzekeringen voor ondernemers en de medewerker van het cybercrime team van de politie die een presentatie heeft gegeven over aangifte doen na een incident om de aangiftebereidheid van ondernemers te verhogen.

De betrokkenen hadden een grote doelgroep voor ogen, namelijk alle ondernemers in de gemeente Amsterdam. Hierbij hebben zij geen onderscheid gemaakt tussen verschillende branches. Hierdoor ontstond een klein netwerk met verschillende ondernemers die onderling weinig overeenkomsten vertonen. Wanneer ondernemers uit een specifieke branche in een netwerk aan elkaar gekoppeld worden, vinden zij mogelijk meer herkenning bij elkaar. Ook kan op dat moment meer worden ingezet op sociale norm, wat mogelijk een positief kan hebben op de ondernemers.

Ten slotte hebben de betrokkenen de interventie gebaseerd op een soortgelijke interventie gericht op burgers. Hierbij hebben zij zogenoemde *best practices* overgenomen en geïmplementeerd in de eigen interventie. De betrokkenen hebben op deze manier goed gebruik gemaakt van eerdere, soortgelijke interventies en niet het wiel opnieuw uitgevonden.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de interventie richt zich op het verloop en de implementatie van de interventie. Hierbij wordt ook het bereiken van de doelgroep meegenomen. In de interviews met de betrokkenen is naar voren gekomen dat de interventie niet is verlopen zoals zij aanvankelijk hadden bedacht. De COVID-19 maatregelen hebben een grote impact gehad op de uitvoering als het bereiken van de doelgroep, omdat een groot deel van de ondernemers die interesse had in het ambassadeurschap prioriteit moest geven aan de gevolgen van de coronapandemie. Hier hebben de betrokkenen geen invloed op kunnen uitoefenen. Een ander gevolg van deze pandemie was dat evenementen niet (altijd) fysiek konden plaatsvinden. Als alternatief hebben de betrokkenen online evenementen georganiseerd, zodat informatie alsnog bij de deelnemers terecht zou komen. Hierbij zien we aanpassingsvermogen bij de betrokkenen.

Gelet op de werving van deelnemers, hebben de betrokkenen aandacht besteed aan hoe ze zoveel mogelijk ondernemers hebben kunnen bereiken. Door een enquête te sturen naar ondernemers in de gemeente Amsterdam hebben zij een laagdrempelig middel ingezet om een grote groep ondernemers te bereiken. Met de enquête hebben de betrokkenen in kaart kunnen brengen hoe de doelgroep digitale veiligheid binnen het bedrijf waarborgt en of zij de rol van ambassadeur op zich wilden nemen. De response op de enquête was echter minder dan de betrokkenen hadden gehoopt. De uiteindelijke groep deelnemers bestond uit een aantal winkelstraatmanagers die een groot netwerk hebben in de Retail en een aantal losstaande ondernemers. Door de COVID-19 maatregelen zijn veel winkelstraatmanagers afgehaakt en waren enkele ondernemers actief in het netwerk. Een andere factor die meespeelde was dat deze

ondernemers uit verschillende branches kwamen en de deelname aan het netwerk de enige overeenkomst was die de ondernemers deelden. Uiteindelijk is het netwerk uit elkaar gevallen.

Ook bleek dat de behoeften van de ondernemers in het netwerk anders waren dan waar de betrokkenen op hebben ingezet, waardoor mogelijk minder ondernemers geïnteresseerd waren in een rol als ambassadeur. Digitalisering als narratief zou als uitgangspunt kunnen worden genomen, waar digitale veiligheid onderdeel is. Dit kwam ook in één van de interviews naar voren. Bij een eventuele doorontwikkeling zou de opzet aangepast kunnen worden waarbij digitalisering als breed begrip wordt gepresenteerd.

In hoeverre de interventie de doelgroep heeft bereikt, is lastig te bepalen. De enquête is naar veel ondernemers in de gemeente Amsterdam gestuurd. Op die manier hebben de betrokkenen gepoogd om (een groot deel van) de doelgroep op een laagdrempelige manier te bereiken. De response op de enquête was lager dan de betrokkenen hadden gehoopt. Ook is niet te achterhalen in hoeverre de doelgroep actief kennis heeft genomen van de uitnodiging. Al met al hebben de betrokkenen dus niet de aantallen kunnen bereiken die zij hadden gehoopt te bereiken.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van de evaluatie richt zich op de ervaring van de betrokkenen, waarbij ook is gekeken naar de bevorderlijke en belemmerende factoren in de uitvoering en in hoeverre de doelen zijn behaald. De opzet 'train-de-trainer' is als bevorderlijk ervaren, omdat ondernemers op die manier elkaar leren hoe zij digitale veiligheid kunnen waarborgen in de organisatie. Op die manier staan de 'trainers' dicht bij de doelgroep, omdat zij hier zelf onderdeel van zijn en de kennis op een manier kunnen aandragen dat past bij de doelgroep.

Ook zijn belemmerende elementen in kaart gebracht, waarbij de COVID-19 maatregelen als externe factor naar voren zijn gekomen. Door de coronapandemie is een aantal leden van het netwerk weggevallen en konden sessies niet altijd fysiek plaatsvinden. De betrokkenen hebben voor de evenementen alternatieven bedacht om de kennis alsnog aan te reiken.

De diversiteit van de doelgroep mkb wordt daarnaast als belemmering benoemd, waarbij de verschillen tussen de ondernemers aangaande het volwassenheidsniveau voor digitale veiligheid ook naar voren komen. De verschillen waren enerzijds in hoeverre de ondernemers bezig waren met digitale veiligheid en digitalisering in het algemeen. Hierdoor sloot de informatie uit de interventie niet (geheel) aan bij de behoeften van de doelgroep. Dit suggereert dat de informatie die wordt aangereikt, aangepast moet worden aan de behoefte en het niveau van de ondernemers, en niet alle informatie voor alle ondernemers in de gemeente relevant is. Ook waren ondernemers uit diverse branches onderdeel van het netwerk, waardoor ze geen binding met elkaar hadden en het netwerk uiteindelijk uit elkaar is gevallen. Voor een eventuele doorontwikkeling of verdere uitrol is het daarom belangrijk om te kijken naar in hoeverre de ondernemers meer overeenkomsten hebben dan alleen ondernemer zijn, waardoor zij mogelijk meer herkenning bij elkaar vinden en wat ook kan motiveren om onderdeel te blijven van het netwerk.

Al met al geven de betrokkenen aan dat zij gemixte gevoelens hebben over de interventie, omdat ze niet de doelen hebben behaald die zij aanvankelijk hebben opgesteld en niet het netwerk in stand hebben

kunnen houden. De COVID-19 maatregelen hebben waarschijnlijk een grote impact gehad op de interventie, waardoor het moment waarop de interventie is uitgevoerd, ongelukkig was. Daarnaast hebben de betrokkenen een opzet bedacht waarin ze veel ondernemers wilden bereiken, maar wat uiteindelijk niet tot de gewenste resultaten heeft geleid. De betrokkenen hebben de deelnemers diverse middelen en informatie aangereikt om hen te bedienen, maar geven aan dat het onduidelijk is wat de effecten hiervan zijn geweest. Zij hebben bijvoorbeeld een handelingskader meegegeven om de aangereikte informatie te vertalen naar concrete gedragingen, maar het is onduidelijk in hoeverre ondernemers dit daadwerkelijk hebben uitgevoerd.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De laatste fase van de evaluatie richt zich op de doorontwikkeling van de interventie. In de interviews kwam naar voren dat niet alle betrokkenen evenveel potentie hierin zien. Eén van de betrokkenen geeft aan dat de interventie nogmaals kan worden uitgevoerd, waarbij alle geleerde lessen van de vorige versie kunnen worden meegenomen. Voor een eventuele doorontwikkeling worden al gesprekken gevoerd met andere gemeenten om in kaart te brengen hoe zij de interventie uitvoeren, al zijn er nog geen concrete plannen gemaakt. Wel wordt benadrukt dat de interventie zich specifiek moet richten op ondernemers en dat de aanpak bij ondernemers verschilt van de aanpak die bij burgers werkt. Bij ondernemers dient het afgestemd te worden op hun belevingswereld en intrinsieke motivatie wordt als essentieel onderdeel gezien om het netwerk in stand te houden. Ook wordt in het interview de vergelijking met de buurtambassadeurs gemaakt, waarbij een bestaand netwerk is ingezet om de interventie op te plotten. Hierbij kennen de deelnemers in het netwerk elkaar al, wat mogelijk de drempel verlaagd om elkaar aan te spreken en de motivatie vergroot om deel te nemen aan de interventie.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *Format projectaanvraag "Lokale weerbaarheid cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit"*. [Ambassadeursnetwerk mkb op cybercriminaliteit].

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2022). *Ambassadeursnetwerk mkb voor digitale weerbaarheid [factsheet]*.

3.4 Friese agrarische sector cyberproof

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van het project 'Friese agrarische sector cyberproof' beschreven. Het doel van deze interventie is om de digitale weerbaarheid van de Friese agrarische sector te verhogen. Voor deze evaluatie heeft een documentanalyse uitgevoerd en zijn vier interviews afgenomen met zes personen. In twee gevallen heeft een duo interview plaatsgevonden. Drie respondenten zijn betrokken geweest bij zowel de totstandkoming als de uitvoering van de interventie. Drie respondenten zijn enkel bij de uitvoering betrokken geweest. Ten slotte is de ervaring van deelnemers in kaart gebracht.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
1	Beschreven, enigszins SMART	Praktijkervaring	Nee	Ja	Deels als gevolg van COVID-19 maatregelen	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doel en betrokkenen

Aanleiding. Volgens de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.) wordt de agrarische sector steeds meer geautomatiseerd en gedigitaliseerd. Hierbij kan gedacht worden aan melkrobots, koelcellen en voeding/medicijntoevoer. Dit zorgt enerzijds voor ongekende mogelijkheden, zoals smart farming en de ontsluiting van bedrijfsprocessen. Aan de andere kant zorgt dit voor risico's. Deze risico's hebben mogelijk impact op de digitale weerbaarheid van deze groep ondernemers. De apparaten die door de digitalisering verkrijgbaar zijn, worden door een gering aantal bedrijven geleverd. Daarnaast is uit eerder onderzoek gebleken dat deze apparatuur zeer kwetsbaar is voor digitale criminaliteit. Dit onderzoek wordt niet in de documentatie benoemd. De impact van dit type criminaliteit kan enorm zijn op agrarische bedrijven. Terwijl de impact groot kan zijn en dreiging in toenemende mate plaatsvindt, is de bewustwording van dit soort risico's in deze groep laag. Eén van de respondenten vult hierop aan dat een gemiddelde boer tussen de 25 en 30 apps voor de bedrijfsvoering op zijn telefoon heeft, terwijl de bewustwording over digitale weerbaarheid laag is. Met de interventie kunnen de betrokkenen een scan afnemen bij boeren in de provincie Friesland om hen te informeren over waar zij staan op het gebied van digitale weerbaarheid.

Doelen. Uit zowel de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.) als de interviews komt naar voren dat het digitaal weerbaar maken van de circa 2.000 boeren in de provincie Friesland het uiteindelijke doel is. Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.) blijkt dat de wens om digitale weerbaarheid onderdeel te maken van de kwaliteitszorgsystemen. Hiermee pogen de betrokkenen dat het treffen van de benodigde maatregelen onderdeel wordt van een groter systeem en dat digitale veiligheid niet als apart onderdeel wordt gezien. De betrokkenen willen de agrariërs bereiken middels voorlichtingsbijeenkomsten. Bij deze bijeenkomsten kunnen zij bewust worden gemaakt van het belang om digitale voorzorgsmaatregelen te treffen binnen hun onderneming.

Uit de interviews met betrokkenen komen daarnaast een aantal subdoelen naar voren. Allereerst dat het probleem van de lage digitale weerbaarheid bij de branche wordt aangekaart, zodat het probleem keten breed kan worden aangepakt. Eén van de respondenten geeft aan dat hier al reeds mee is gestart. Zij

geven namelijk ook trainingen aan een organisatie die melkrobots leveren aan boeren. In deze trainingen maken zij werknemers van deze organisatie bewust over het belang van digitale weerbaarheid. Een ander subdoel is het ontwikkelen van lesmateriaal voor het middelbaar beroepsonderwijs (mbo), zodat ook toekomstige agrariërs bekend raken met de thematiek. Het laatste subdoel is dat de interventie niet eenmalig wordt ingezet, maar doorlopend uitgevoerd kan worden.

Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) en de interviews komt naar voren dat agrariërs in de provincie Friesland de doelgroep zijn van de interventie. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen landbouw en veeteelt. Daarnaast richt de interventie zich ook op leveranciers van de agrariërs.

“We begonnen met echt de doelgroep het boerenbedrijf zelf. En toen kwam al redelijk snel aan het licht, er zijn een aantal centrale toeleveranciers en toen is dat ook redelijk snel de nieuwe, geschreven doelgroep geworden. Dus we zijn verder gegaan dan dat we oorspronkelijk van plan waren.” (R3.4.1)

Betrokkenen. De gemeente Leeuwarden en de mkb cyber campus hebben de rol van penvoerder op zich genomen. Volgens de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.) hebben zij samengewerkt met de volgende partijen: LTO Noord Nederland; Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties; Ministerie van Justitie en Veiligheid; Platform Veilig Ondernemen (PVO); Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV); Politie; ICT-security bedrijven uit de regio; Friese gemeenten; regionale onderwijsinstellingen (NHL Stenden, Firda (ROC Friesland College en Friese Poort)); en het RIEC voor een mogelijke link naar ondernijming. In één van de interviews wordt ook Dairy Campus genoemd als betrokken partij. Via deze partij en LTO Noord is de doelgroep op een indirecte manier betrokken.

1.2 Omschrijving interventie

Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.) en de interviews komt naar voren dat deze interventie zich richt op de digitale weerbaarheid van boeren in de provincie Friesland. Bij deze boeren wordt een scan afgenomen om in kaart te brengen hoe zij ervoor staan op het gebied van digitale weerbaarheid. In de interviews komt naar voren dat deze scans zijn ontworpen en worden afgenomen door de mkb cyber campus. Bij de totstandkoming van de scan hebben de betrokkenen een inventarisatie gedaan om in kaart te brengen welke elementen op een boerderij relevant zijn om te verwerken in de scan. Naar aanleiding van de uitkomsten van de scan wordt een adviesrapport opgesteld. Hierin staan concrete punten die de agrariërs kunnen uitvoeren om hun digitale weerbaarheid te verbeteren. Na twee weken worden de agrariërs gebeld om te vragen of zij wat aan de interventie hebben gehad en of zij nog vragen hebben.

Een ander onderdeel van de interventie is het ontwikkelen van trainingsmateriaal voor het mbo-onderwijs. Dit hebben de betrokkenen in samenwerking gedaan met LTO Noord. Hierbij richten zij zich voornamelijk op de zogenoemde ‘groene’ opleidingen. Ten slotte komt in de interviews naar voren dat de betrokkenen een trainingsmodule hebben gestart. Deze module is gericht op erfbetreders¹.

1.3 Theoretische onderbouwing

Uit het interview met twee betrokkenen komt naar voren dat de scan in samenwerking met het Digital Trust Center (DTC) is ontwikkeld. Deze scan is voortgekomen uit een basisscan van het DTC en toegespitst op de

onderdelen die relevant zijn voor de branche, in dit geval de agrarische sector. Verder hebben de betrokkenen geen theorie of modellen gebruikt om de interventie op te funderen.

Fase 2: verloop en implementatie

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de interventie veelal is verlopen zoals aanvankelijk was bedacht. Hierbij benoemt één van de respondenten dat de interventie nog beter is verlopen dan zij hadden bedacht. Aanvankelijk hebben de betrokkenen werkpakketten opgesteld. Deze werkpakketten zijn ook uitgevoerd zoals bedacht. Daarnaast hebben de betrokkenen aanvankelijk een communicatieplan opgesteld. Hierin hebben zij een plan gemaakt hoe zij de interventie onder de aandacht wilden brengen bij de doelgroep. Dit is tevens verlopen zoals was bedacht. De interventie is ten slotte gestart met een webinar om de doelgroep bewust te maken van de thematiek en het belang hiervan. Dit webinar heeft door de COVID-19 maatregelen online plaatsgevonden.

2.1 Bereik doelgroep

In de aanvraagdocumentatie (z.d.) is benoemd dat de betrokkenen uiteindelijk de 2000 agrariërs in de provincie Friesland met de interventie willen bereiken. De respondenten geven aan dat het lastig is om te bepalen hoeveel agrariërs zij uiteindelijk (procentueel) hebben bereikt, omdat zij diverse kanalen hebben ingezet. Eén van hen schat nu ongeveer 30% van de agrariërs direct te hebben bereikt. Daarnaast zijn er volgens de respondenten nog indirecte manieren waarop zij de doelgroep hebben bereikt. Eén manier is middels de webinars die zij samen met LTO Noord hebben georganiseerd. Hierbij benoemt de respondent dat er gemiddeld 75 agrariërs bij een webinar aanwezig waren. Onduidelijk is hoeveel webinars precies hebben plaatsgevonden. Daarnaast hebben zij ook sessies georganiseerd in samenwerking met PVO Noord-Nederland waar ongeveer 100 agrariërs op af zijn gekomen. Hierbij benoemt de respondent dat niet alle aanwezigen ook daadwerkelijk de scan laten afnemen, maar dat zij hen wel op een bepaalde manier hebben bereikt.

Een andere respondent geeft aan dat hij in de veronderstelling is dat de doelgroep wordt bereikt, maar dat het lastig is om te bepalen in hoeverre wat het effect is op lange termijn. Dit zijn zij op moment van onderhavige evaluatie aan het onderzoeken.

“We zijn nu bezig met het opnieuw contacteren en te kijken wat ze al hebben gedaan. Althans, wat ze nog aan het doen zijn. We deden sowieso wel een nazorgmoment, maar we willen dat wat jullie hebben gevraagd, elk jaar doen en op die manier waarborgen of ze er mee bezig blijven.”

(R5.4.4)

De betrokkenen hebben verschillende kanalen ingezet om de doelgroep te bereiken. Allereerst hebben zij een brief gestuurd naar agrariërs in de provincie Friesland. Deze brief is verstuurd vanuit de gemeente Leeuwarden of Súdwest Fryslân en is ondertekend door de burgemeester.

“Wij hebben vanuit de burgemeester brieven gestuurd. Slaan de boeren helemaal op aan als de burgemeester persoonlijk een brief stuurt. Daarin zeiden we “wij vinden het belangrijk voor onze agrariërs in de gemeente dat u meedoet met deze scan.” (R3.4.2)

Daarnaast hebben de betrokkenen het netwerk van LTO Noord ingezet. Veel agrariërs zijn hierbij aangesloten, waardoor zij een groot deel van de doelgroep konden bereiken. Agrariërs kunnen zich aanmelden voor werkgroepen vanuit deze organisatie. Hierin konden ook de boeren elkaar onderling aansporen om deel te nemen aan de interventie. Daarnaast hebben zij de interventie gepromoot in verschillende kranten en tijdschriften, zoals de Leeuwarder Courant, het vakblad De Nieuwe Oogst en sociale mediakanalen. De betrokkenen hebben ook samengewerkt met PVO om de interventie te promoten.

2.2 Samenwerking stakeholders

De samenwerking tussen de betrokken partijen is als positief ervaren. Aanvankelijk zijn verschillende werkpakketten opgesteld, waardoor het voor de partijen onderling duidelijk was welke taken zij moesten uitvoeren. De gemeente Leeuwarden fungeert als penvoerder. De mkb cybercampus en de mbo-instellingen hebben de scan ontwikkeld. Studenten van de mbo-instellingen hebben de scans afgenomen. LTO Noord en PVO hebben voornamelijk een rol gespeeld bij het promoten van de interventie. De netwerken van deze partijen zijn ingezet om de leden kennis te laten maken met de interventie.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Uit de interviews met betrokkenen komt naar voren dat zij allemaal tevreden zijn over de interventie. Eén van hen benoemt dat de interventie een groter succes is dan zij aanvankelijk hadden bedacht. Daarnaast geeft één van de respondenten in het interview aan dat hij in de veronderstelling is dat de studenten goede gesprekken hebben gevoerd met de agrariërs en hen op deze manier kunnen bereiken. Hierbij wordt tevens benoemd dat zij tevreden zijn over het ontwikkelde lesmateriaal.

“Dat is voor mij belangrijk, omdat de sector daardoor een hogere mate van awareness heeft. En voor mijn studenten zijn het goede leerervaringen om met mensen om te gaan en in een echte omgeving te werk te gaan.” (R5.4.5)

3.1.1 Bevorderlijke elementen

In de interviews zijn een aantal bevorderlijke elementen naar voren gekomen. Allereerst geven meerdere respondenten aan dat de interventie aansluit bij de beleavingswereld van de doelgroep.

“[...] omdat ze dan inzien dat je de branche begrijpt. Bijvoorbeeld als we vragen of ze een melkrobot hebben en van welk merk die is. Dan weten ze direct dat wij die kennis hebben.” (R5.4.3)

Het inzetten van het netwerk is daarnaast als bevorderlijk element in meerdere interviews naar voren gekomen. De betrokkenen hebben dit netwerk ingezet om in contact te komen met de doelgroep. Hierbij geeft één van de respondenten aan dat diegene in de veronderstelling is dat de doelgroep op deze manier meer aanneemt en actie onderneemt dan wanneer een overheidspartij, zoals de gemeente, deze taak op zich neemt.

“En ik denk dat het netwerk wat wij hebben, want wij hebben direct contact met de boeren en juist ook via bestuurders die elkaar kennen, daardoor gaat het lopen. Dus mensen accepteren eerder

iets van iemand die ze kennen dan wanneer je alles vanuit de overheid doet. Het wordt dan een soort van opgelegd en op deze manier accepteren en luisteren ze denk ik meer.” (R5.4.6)

Ook het netwerk van boeren onderling wordt hierbij aangehaald. Volgens één van de respondenten kunnen agrariërs ook elkaar informeren over het belang van de thematiek. Hierbij is benoemd dat zij onderling ook van elkaar kunnen leren en elkaar kunnen aansporen om deel te nemen aan de interventie of om veiligheidsmaatregelen te treffen.

Ten slotte wordt ook de veralgemenisering van het thema benoemd. Respondenten geven aan dat de problematiek branche overstijgend is en de opzet van de interventie ook in andere branches kan worden ingezet. Hierbij benoemt één van de respondenten dat het van belang is dat de betrokken personen laten zien dat ze betrokken zijn bij de branche en weten wat er in deze branche speelt.

3.1.2 Belemmerende elementen

De huidige kennis over de thematiek bij de doelgroep wordt in meerdere interviews als belemmering aangehaald. De respondenten geven aan dat agrariërs niet altijd de noodzaak voor een goede digitale hygiëne wordt ingezien en hierdoor nonchalance vertonen, waardoor zij het idee kunnen hebben dat deze problematiek hen niet overkomt. Een andere reden die hierbij naar voren komt, is dat agrariërs niet altijd een bedrijfsopvolger hebben, waardoor zij de noodzaak niet inzien om hun digitale veiligheid te verbeteren.

Ook de verschillende jaargetijden wordt als belemmering gezien. De respondent geeft aan dat in agrariërs veelal in de zomer geen tijd hebben om de scan te laten uitvoeren. Daarnaast worden de COVID-19 maatregelen aangehaald als belemmering. Desalniettemin hebben de betrokkenen deze tijd gebruikt om andere delen van de interventie te ontwikkelen, zoals het lesmateriaal voor het mbo.

3.2 Ervaring deelnemers

3.2.1 Ervaring agrariërs

Om de ervaring van agrariërs in kaart te brengen, is hen gevraagd om een korte vragenlijst in te vullen ($N = 8$). Uit de enquêtes is naar voren gekomen dat zes respondenten aangeven dat zij de interventie als nuttig hebben ervaren, het programma leerzaam vonden en de scan zou aanraden. De voornaamste redenen die agrariërs noemen om deel te nemen aan de interventie, omdat zij zelf de kennis niet in huis hebben, benieuwd waren naar wat ze zouden kunnen verbeteren, hoe zij ervoor staan of omdat zij het actueel of interessant vinden.

Ook is aan de respondenten gevraagd wat zij hebben geleerd door de interventie. Hierbij benoemen een aantal respondenten concrete acties, zoals het verbeteren van wachtwoorden, het goed beveiligen van het Wi-Fi netwerk en dat er wel iets moet gebeuren in de sector. Ten slotte is aan hen gevraagd wat zij zouden verbeteren aan de interventie. Hierbij wordt het geven van een vervolg aan de interventie benoemd, het daadwerkelijk scannen van de computer of ethisch hacken van apparatuur, iemand die kan helpen om de aangereikte adviezen te implementeren en op scholen meer aandacht besteden aan het thema.

3.2.2 *Ervaring agrariërs volgens doelgroep*

Tevens is aan de respondenten gevraagd wat zij denken dat de deelnemers hebben geleerd en of de interventie zich richt op kennis of ook een vertaling heeft naar vaardigheden of gedrag. Respondenten geven aan dat bewustwording de eerste stap was in de interventie. Dit is volgens hen noodzakelijk om gedragsverandering tot stand te brengen.

Een vervolgstap hierop is de vertaling naar gedrag. De respondenten geven aan dat zij terugkrijgen dat agrariërs hun wachtwoorden hebben aangepast of routers beter hebben beveiligd. Hierbij benoemt één van de respondenten wel dat zij soms hulp nodig hebben bij het implementeren van de maatregelen of naderhand nog vragen hebben over het gekregen advies.

3.3 *Doel behaald?*

In de interviews is daarnaast besproken in hoeverre de betrokkenen de opgestelde doelen hebben behaald. Eén van de respondenten geeft aan dat zij aanvankelijk hadden beoogd om 30% van de doelgroep te bereiken en dat zij dat hebben behaald. Echter worden hierbij geen concrete aantallen van de doelgroep benoemd. Hierbij benoemt een andere respondent dat het noodzakelijk is om consistent in contact te blijven met de doelgroep, zodat de scan jaarlijks kan worden afgenomen. Hiermee kunnen de betrokkenen in kaart brengen in hoeverre de agrariërs de maatregelen implementeren om digitaal weerbaarder te worden.

Een andere doelstelling is het ontwikkelen van lesmateriaal. Uit de interviews is naar voren gekomen dat de betrokkenen deze doelstelling hebben behaald. Gedurende de zomer en de de coronapandemie een periode waarin de betrokkenen weinig tot geen scans hebben kunnen afnemen, hebben de betrokkenen dit lesmateriaal ontwikkeld.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 *Aanbevelingen doorontwikkeling*

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de interventie op het moment van onderhavige evaluatie nog loopt, maar dat er een aantal punten worden meegenomen in de doorontwikkeling. Als eerste geeft één van de respondenten aan dat de input uit de nazorggesprekken wordt gebruikt voor de doorontwikkeling. Eén van de tips die hierin naar voren is gekomen, is dat de agrariërs graag hulp zouden helpen bij de implementatie van de aangereikte maatregelen en dat de scans doorlopend afgenomen moet worden, bijvoorbeeld jaarlijks, om de digitale veiligheid te blijven waarborgen. Ten tweede geven de respondenten ook aan dat een geautomatiseerde scan een uitkomst zou zijn. Ten derde benoemt één van de respondenten dat de doelgroep graag zou willen zien dat deze thematiek al eerder aan agrariërs wordt aangereikt. Hierbij benoemt een andere respondent dat dit lesmateriaal wordt ontwikkeld en geïmplementeerd kan worden.

4.2 *Implementatie elders*

De betrokkenen zijn als laatste gevraagd naar in hoeverre de interventie elders in het land geïmplementeerd kan worden. Alle respondenten geven aan dat dit mogelijk is. Hierbij wordt door één van de respondenten benoemt dat de interventie in principe als blauwdruk kan worden overgenomen. Hierbij is de inzet van de juiste personen volgens een andere respondent wel van belang.

“Je wilt wel iemand hebben die ook echt actief is in de branche en een ervaringsdeskundige dus iemand bij wie het is overkomen, iemand die ook op de hoogte is van wat er speelt in de sector. Het gesprek is hierbij wel het belangrijkste, want dan komt er een bepaalde gedragsverandering of leerervaring op gang.” (R5.4.6)

Een ander onderdeel wat volgens één van de respondenten noodzakelijk is, is dat er aandacht komt voor de interventie. Dit kan zowel op lokaal als landelijk niveau. Daarnaast geeft de respondent aan dat dit ook branche overstijgend toegepast kan worden.

“En als er een spotje zou zijn met ‘doe een scan, want andere boeren doen dat ook’. Boeren volgen elkaar wel snel.” (R.5.4.3)

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. Gelet op de omschrijving van de interventie hebben de betrokkenen zowel op papier als in de interviews een duidelijk beeld van hoe de interventie eruitziet. Hierbij maken zij onderscheid in verschillende onderdelen, namelijk de scan en het ontwikkelen van onderwijs- en trainingsmateriaal. Hierbij hebben de betrokkenen ingespeeld op de noodzaak aan de interventie in de doelgroep. De betrokkenen hebben hierbij een duidelijke doelgroep voor ogen, namelijk agrariërs in de provincie Friesland. Deze doelgroep is naderhand uitgebreid, omdat de betrokkenen erachter kwamen dat de leveranciers van de agrariërs ook een rol spelen bij de thematiek.

De doelen die de betrokkenen aanvankelijk hebben opgesteld richten zich op verschillende aspecten van de interventie, waarbij zij onderscheid maken tussen het bereiken van doelgroep door middel van de scan en het ontwikkelen van het lesmateriaal. Dit laatste kwam voornamelijk terug uit de interviews met betrokkenen. Het uiteindelijke doel van de interventie is om de 2000 Friese agrariërs digitaal weerbaar te maken. Hierbij wordt digitaal weerbaar niet nader gespecificeerd.

Ten slotte is uit de interviews naar voren gekomen dat de scan is opgesteld in samenwerking met het DTC en gebaseerd is op een al bestaande scan. Deze scan is aangepast naar de doelgroep. Op deze manier hebben de betrokkenen gepoogd om een *evidence-based* aanpak te creëren.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de evaluatie richt zich op het verloop en de implementatie van de interventie. Uit de interviews is naar voren gekomen dat de interventie veelal is verlopen zoals aanvankelijk was bedacht en op sommige aspecten nog beter dan verwacht. Door de de COVID-19 maatregelen hebben de betrokkenen aanpassingen moeten doen in de planning van de interventie, al hebben zij de tijd die hierdoor vrijkwam, gebruikt om andere delen van de interventie te ontwikkelen, zoals het onderwijsmateriaal.

Gelet op de werving van de doelgroep hebben de betrokkenen diverse netwerken en kanalen ingezet om de doelgroep te bereiken. Hierbij hebben zij veelal gebruikt gemaakt van reeds bestaande netwerken. Via LTO Noord hebben de betrokkenen een aanzienlijk deel van de doelgroep al kunnen bereiken. Ook geven de betrokkenen aan dat het inzetten van bekende partijen die gelinkt zijn aan de sector helpt om de

doelgroep te interesseren voor de interventie. Daarnaast is de interventie op diverse platformen gepromoot, waarbij zowel on- als offline mediaplatformen zijn ingezet om een zo groot mogelijk bereik te creëren.

De betrokkenen hebben uiteindelijk een deel van de doelgroep kunnen bereiken. Op het moment van onderhavige evaluatie benoemt één van de respondenten dat zij ongeveer 30% van de agrariërs hebben bereikt. Hierbij gaat het enkel om agrariërs die de scan hebben laten afnemen. De betrokkenen pogen om indirect een groter deel van de doelgroep te bereiken, omdat de sociale norm onder agrariërs een belangrijk aspect is. Ook door de webinars pogen de betrokkenen de doelgroep te bereiken. Ten slotte is er lesmateriaal ontwikkeld om toekomstige agrariërs te informeren over de thematiek. Hierdoor zijn zij aanvankelijk op de hoogte van het belang van digitale veiligheid.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van de evaluatie richt zich op de ervaring van betrokkenen, waarbij ook is gekeken naar de bevorderlijke en belemmerende factoren van de uitvoering, en in hoeverre de doelen zijn behaald. Eén van de bevorderlijke elementen is het aansluiten bij de belevingswereld van de doelgroep. De betrokkenen hebben getracht om het taalgebruik aan te passen aan de doelgroep, waardoor de doelgroep meer openstaat voor de interventie. Daarnaast hebben de betrokkenen reeds bestaande netwerken ingezet om informatie over de interventie te verspreiden. Hierbij hebben zij wederom gelet op de doelgroep door partijen in te zetten die bekend zijn bij de doelgroep in plaats van vanuit de overheid te zenden. Ook sociale norm wordt hierbij als belangrijke factor benoemd. Agrariërs kunnen ook elkaar aansporen om actie te ondernemen en worden wellicht ook gemotiveerd om dit te doen als zij zien dat anderen in de sector het ook doen. Ten slotte is de veralgemenisering van de interventie in de interviews naar voren gekomen. De interventie is nu gericht op de agrarische sector, maar kan ook in andere (mkb-)sectoren worden ingezet, omdat de opzet en thematiek voor meerdere sectoren relevant is.

Daarnaast zijn de belemmeringen in kaart gebracht en uit de interviews is naar voren gekomen dat de nonchalance en onwetenschap van de doelgroep als belemmering wordt aangemerkt. Om de noodzaak duidelijk te maken bij de doelgroep hebben de betrokkenen diverse kanalen ingezet om de doelgroep bewust te maken van de noodzaak van de interventie. Een andere belemmering die in de interviews naar voren is gekomen is dat agrariërs in bepaalde periodes van het jaar geen tijd hebben voor de interventie, bijvoorbeeld door seizoensdrukke. Daarnaast viel een deel van de interventie in de coronapandemie waardoor de betrokkenen niet (altijd) fysiek langs konden gaan om de scan af te nemen. Door deze externe factoren hebben de betrokkenen de tijd die hierbij vrij kwam gebruikt om het lesmateriaal voor de mbo-instellingen en de trainingsmodule voor erfbetreders te ontwikkelen.

De betrokkenen hebben uiteindelijk een deel van de doelgroep direct kunnen bereiken. Daarnaast benoemen zij in de interviews dat zij ook een deel van de doelgroep op een indirecte manier hopen te bereiken, bijvoorbeeld door de webinars of dat boeren elkaar onderling informeren. Hierbij geven de respondenten aan tevreden te zijn over hoeveel agrariërs zij op het moment van onderhavige evaluatie hebben bereikt. De afwezigheid van motivatie voor de thematiek, nonchalance en geen opvolging worden als voornaamste redenen genoemd om niet deel te nemen aan de interventie. De agrariërs die deel nemen aan de scan ontvangen achteraf een evaluatie inclusief maatregelen die zij kunnen treffen om het bedrijf digitaal veiliger te maken. Hiermee trachten de betrokkenen om de deelnemers niet enkel bewust te maken,

maar hen ook aan te zetten tot gedragsverandering. Hierbij wordt benoemd dat in de nazorg nogmaals contact wordt opgenomen met de deelnemers om in kaart te brengen in hoeverre zij acties hebben ondernomen. In de interviews wordt benoemd dat betrokkenen hierbij horen dat veelal de bewustwording is gestegen en dat deelnemers concrete maatregelen hebben getroffen, zoals het veranderen van het wachtwoord. Dit suggereert dat de interventie niet enkel bewustwording creëert, maar deelnemers ook daadwerkelijk aanzet tot het nemen van actie.

Al met al geven de betrokkenen aan tevreden te zijn over het verloop van de interventie, waarbij zij hebben ingezet op de interventie aanpassen aan de doelgroep en in zover mogelijk ingespeeld op de belemmeringen die zich hebben voorgedaan gedurende uitvoering van de interventie. Ten slotte hebben de betrokkenen niet enkel gepoogd om bewustwording te creëren, maar deelnemers ook daadwerkelijk maatregelen te laten implementeren.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De vierde fase richt zich op de doorontwikkeling van de interventie en de implementatie elders. Op het moment van onderhavige evaluatie hebben de betrokkenen al ideeën over de doorontwikkeling van de interventie. Hierbij zijn een aantal initiatieven gericht op de agrarische sector, zoals deelnemers hulp bieden bij de implementatie van maatregelen. Hiermee kunnen de betrokkenen hulp bij gedragsverandering realiseren. Daarnaast is in de interviews naar voren gekomen dat de interventie ook in andere mkb-sectoren kan worden ingezet. Op het moment van onderhavige evaluatie worden deze mogelijkheden verkend.

Met de huidige interventie hebben de betrokkenen een blauwdruk gecreëerd dat als basis kan fungeren in een andere gemeente. Als de interventie in een andere gemeente wordt geïmplementeerd, is het noodzakelijk om de volgende punten mee te nemen: (1) de juiste netwerken inzetten om de doelgroep te bereiken; (2) de juiste tussenpersonen vinden die enerzijds weten wat er in de sector speelt. Anderzijds moeten zij de juiste kennis en kunde in huis hebben; en (3) de interventie moet voldoende en op meerdere kanalen gepromoot worden om de aandacht te trekken van de doelgroep.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *Format projectaanvraag "Lokale weerbaarheid cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit"*.

Geerling-Eiff, F. & van der Meulen, H. (2008). *Bedrijfsbeëindiging in de land- en tuinbouw*. Via, <https://edepot.wur.nl/22102>

3.5 Gastveilig Hazeldonk -Digitaal Vitaal Breda

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van het project 'Gastveilig Hazeldonk' gepresenteerd. Het doel van de interventie is gedragsverandering op het gebied van cyberweerbaarheid. Dit combineren de betrokkenen met activiteiten gericht op de primaire bedrijfsprocessen van logistieke bedrijven op het bedrijventerrein Hazeldonk. Voor deze evaluatie is een documentanalyse uitgevoerd. Deze documentanalyse bestaat uit de projectaanvraag en een factsheet. Daarnaast is een interview gehouden met een ontwikkelaar van de interventie die betrokken is geweest bij zowel de ontwikkeling als de uitvoering van de interventie.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
2	Beschreven, SMART	Praktijkervaring	Methodiek	Ja	Deels	N.n.b.

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. In de factsheet van het CCV (2023) is aangegeven dat mkb-bedrijven na het volgen van een bewustwordingssessie behoefte hadden aan ondersteuning bij een gerichte aanpak om de digitale weerbaarheid te verbeteren. Daarnaast waren betrokkenen op zoek naar een gerichte aanpak die herhaaldelijk ingezet zou kunnen worden. Het bedrijventerrein Hazeldonk is aangewezen als proeftuin waar de pilot van de interventie uitgevoerd zou worden, omdat dit bedrijventerrein een grensoverschrijdend karakter heeft. Hierbij worden ook ervaringen gedeeld met bedrijventerreinen in Zeeland en West-Brabant.

Doelen. Het project heeft twee hoofddoelen. Het eerste doel is een directe impact gericht op cyberweerbaarheid op het bedrijventerrein Hazeldonk. Het bedrijventerrein ligt in Breda. Dit wordt gedaan door bedrijven praktisch te ondersteunen bij tools die reeds al bestaan, zodat de cyberweerbaarheid wordt verbeterd en op deze manier gedragsverandering in gang wordt gezet. Het tweede doel is herhaalbaarheid van het project realiseren. In de aanvraagdocumentatie van het CCV (z.j.-a) geven de ontwikkelaars aan de volgende doelen bereikt te hebben aan het eind van het project:

1. Er is een blauwdruk voor de aanpak om cyberweerbaarheid op bedrijventerreinen te verbeteren met een gevalideerde toolset om de cyberweerbaarheid te verbeteren.
2. De werkgroep Gastveilig Hazeldonk is minimaal zeven keer bij elkaar geweest.
3. Bij vijf bedrijven is een workshop gegeven om een volwassenheidsmodel uit te werken.
4. Bij vijf bedrijven is een individuele cyberweerbaarheid roadmap opgesteld.
5. Hebben vijf bedrijven een cyberscan zelftest uitgevoerd.
6. Wordt de Cyber Rating (hierna: CyRa) ontwikkeld door Cyberweerbaar Brainport/Tüv, toegepast door vijf bedrijven.
7. Zijn drie bedrijven gecertificeerd op basis van de basic variant (CyRa) met 50 controls.
8. Hebben acht bedrijven een abonnement voor minimaal drie maanden afgenomen voor een maandelijks kwetsbaarheidscanscan.
9. Hebben vier bedrijven een back-up test uitgevoerd.
10. Hebben drie bedrijven een pentest uitgevoerd.

11. Is 25 keer een nieuwsbrief verstuurd, gericht aan bedrijven binnen en buiten LCHM.
12. Zijn drie informatiesessies gehouden op andere bedrijventerreinen in Breda, met een gezamenlijke werkgelegenheid van 31.000 banen bij 2.250 bedrijven.

Voor de CyRa-certificering (doel 7), back-up-test (doel 9) en pentest (doel 10) zijn vouchers beschikbaar (CCV, 2023). De ontwikkelaar geeft in het interview aan de doelen op een evidence-based manier te willen behalen.

Doelgroep. In de factsheet vanuit het CCV (2023) wordt aangegeven dat dit project zich richt op mkb-bedrijven op het bedrijventerrein Hazeldonk.

Betrokkenen. De Gemeente Breda is de aanvragende instantie en andere instanties die actief bij het project betrokken zijn Logistic Center Hazeldonk-Meer, PVO (Platform Veilig Ondernemen) Brabant Zeeland en Digitaal Vitaal Breda (DVB). Het DVB is een samenwerkingsverband waarin organisaties samenwerken om de lokale cyberweerbaarheid te verbeteren, waaronder Politie Zeeland – West-Brabant, gemeente Breda, Waterschap Brabantse Delta, Amphia ziekenhuis, Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant, Rijksinspectie Digitale Infrastructuur en de bedrijven CM (een telecombedrijf), DataExpert en Connected Worlds (CCV, 2023). Bedrijven Brainport en Tüv zijn betrokken omdat zij een tool hebben ontwikkeld die in de proeftuin wordt gebruikt. Het bedrijf Cyberinfo is gevraagd door betrokkenen om hacks uit te voeren bij bedrijven (alleen met toestemming van het management). Deze bedrijven worden ook wel de Inner-circle organisaties genoemd in zowel de aanvraagdocumentatie (z.j.-a) als in het interview. In het aanvraagdocument (z.j.-a) worden organisaties die zich in de gemeente Breda bevinden gezien als de Outer-circle om zo de aanwezige kennis uit het project daar ook beschikbaar te maken. Ten slotte is er bestuurlijke draagvlak van alle besturen uit de inner-circle, het bestuur van het Logistiek Centrum Hazeldonk Meer (LCHM). Het project is gepresenteerd aan de leden van de Bedrijven Investeringszone¹⁰ (BIZ). Het Regionale Informatie en Expertise Centra (RIEC) is akkoord en het project is goedgekeurd door het college van de gemeente Breda.

1.2 Omschrijving interventie

Uit de aanvraagdocumentatie (z.j.-a) is op te maken dat het project Gastveilig Hazeldonk gericht is op gedragsverandering voor cyberweerbaarheid. De activiteiten van de interventie zijn gericht op de primaire bedrijfsprocessen van logistieke bedrijven die zich bevinden op het bedrijventerrein LCHM. Dit bedrijventerrein is bijzonder door het grensoverschrijdende karakter. Dit is ook de reden waarom LCHM is aangewezen als proefgebied om criminele (ondermijnende) activiteiten te weren en digitale technologie uit te testen, zodat andere bedrijventerreinen dit project kunnen overnemen. Het project maakt onderdeel uit van het al langer bestaande integrale programma om (ondermijnende) criminaliteit tegen te gaan, de fysieke en digitale veiligheid te vergroten en om digitaal innovaties toe te passen. Alle activiteiten worden in samenwerking met de bedrijven uitgevoerd. De ontwikkelaar geeft in het interview aan dat er al een aantal dingen zijn geprobeerd om de cyberweerbaarheid te verhogen. Er zijn verschillende sessies georganiseerd om bewustwording te verbeteren, zoals het inzetten van influencers, maar er was geen verandering

¹⁰ Dit is een zone op het bedrijventerrein waarbij ondernemers betalen om werkzaamheden in het gebied te verbeteren. De activiteiten zijn een aanvulling op die de gemeente uitvoert (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, z.j.).

zichtbaar. Met de interventie, die vanuit het CCV wordt gefinancierd, willen de ontwikkelaars laten zien dat er een impact is. In de factsheet van het CCV (2023) is daarnaast aangegeven dat concrete acties zijn uitgevoerd. Er zijn vouchers beschikbaar gesteld voor het uitvoeren van een pentest, back-up test en certificering. Mkb'ers worden begeleid bij het toepassen van bestaande middelen om cyberweerbaarheid te verbeteren. In workshops krijgen mkb'ers hulp bij het maken van een plan van aanpak en direct uitvoerbare tips.

1.3 Theoretische onderbouwing

In de projectaanvraag van het CCV (z.j.-a) komt naar voren bedrijven die bij het project betrokken worden aan de hand van de 'Risicoklassenindeling Digitale Veiligheid' worden geselecteerd. Ondernemers kunnen een vragenlijst invullen waarna een inschatting wordt gemaakt hoe groot het risico is op een cyberincident en daarna wordt een advies gegeven om de juiste beveiligingsmaatregelen te nemen (CCV, z.j.-b). Daarnaast ontwikkelen de ontwikkelaars een blauwdruk voor de aanpak van cyberweerbaarheid die ook toegepast kan worden op bedrijventerreinen binnen en buiten de regio van Breda. Hierbij wordt de methodiek Learning by Doing aangehaald (CCV, z.j.-a). In het Nederlands is dit leren door te doen en betekent dat er lering wordt getrokken uit ervaringen die direct voortvloeien uit iemands eigen acties, dit in tegenstelling tot leren van het kijken naar prestaties van anderen (Reese, 2011).

Brainport en Tüv hebben de 'Cyber Rating' certificering (CyRa-model) ontwikkeld. Door een self-assessment van CyRa in te vullen, krijgt een onderneming inzicht in de digitale weerbaarheid en welke stappen ondernomen kunnen worden om dit te verbeteren. Het CyRa -certificeringsmodel bestaat uit vier programma's: (1) entry; (2) basic; (3) intermediate; en (4) advanced (CyRa, z.j.). In de factsheet (2023) komt daarnaast naar voren dat de bruikbaarheid van het CyRa-certificeringsmodel is getoetst op bruikbaarheid voor bedrijven op het bedrijventerrein Hazeldonk. Andere theorieën of modellen worden niet benoemd.

Fase 2: verloop interventie

2.1 Uitvoering en verloop aanvankelijk gedacht

Uit het interview komt naar voren dat de interventie niet geheel is verlopen zoals aanvankelijk was bedacht. Er waren vouchers beschikbaar voor bedrijven voor het uitvoeren van een pentest, back-up test en CyRa certificering. Deze vouchers zijn nooit gebruikt door bedrijven op het bedrijventerrein Hazeldonk, omdat de periode van de subsidieregeling te kort was. In plaats van de vouchers zijn bij twee bedrijven hacks uitgevoerd om te kijken in hoeverre de digitale veiligheid daar in orde was. Deze hacks zijn uitgevoerd door het bedrijf Cyberinfo. Deze hacks zijn uitgevoerd nadat toestemming is verkregen van het management van beide bedrijven.

“Toen hebben we onderzocht waarom het niet werkt. En het belangrijkste is dat de periode van de subsidieregeling te kort was. Dit teruggekoppeld naar het CCV. Sommige bedrijven hebben nog alles op een server staan in eigen kantoornruimte en dit moet worden overgezet naar de Cloud.”
(R3.5.1)

De workshops van DataExpert zijn in totaal drie keer gegeven, in plaats van één keer, wat oorspronkelijk het idee was. Meer workshops geven had niet met bereiken van meer bedrijven te maken, maar kleinschaligheid werd als reden genoemd zodat bedrijven goed op weg werden geholpen.

2.2 Bereik doelgroep

De ontwikkelaar geeft in het interview aan dat 30 van de 76 bedrijven op het bedrijventerrein zijn bereikt. Sommige bedrijven hebben intensiever meegedaan aan de interventie dan anderen. Verder geeft de respondent aan dat de doelgroep direct betrokken is geweest bij de interventie. De ontwikkelaars zijn bij alle vergaderingen van bedrijven op het bedrijventerrein langs geweest om de interventie toe te lichten en ondernemers konden hierna vragen stellen. Het bestuur van het LCHM is hierbij tevens betrokken, omdat een bedrijvenvereniging aanwezig is. Uit de projectaanvraag (z.j.-a) komt naar voren dat het project is goedgekeurd door het bestuur van LCHM. Bovendien is het project gepresenteerd aan de Bedrijven Investeringszone (BIZ).

2.3 Samenwerking stakeholders

Volgens de ontwikkelaar zijn verschillende organisaties direct betrokken geweest bij de interventie. DataExpert is als extern bedrijf ingehuurd om de workshops te verzorgen. Het Cyberweerbaarheid Centrum van Brainport en Tüv hebben de CyRa certificering ontwikkeld. De bruikbaarheid hiervan is eerst getest. Avans Hogeschool in Breda is daarnaast ook betrokken geweest. Het bedrijf Cyberinfo heeft de hacks uitgevoerd bij twee bedrijven. Alleen over Avans Hogeschool gaf de ontwikkelaar aan dat uit de samenwerking nog meer gehaald kon worden. Er waren wat onduidelijkheden over hoe de interventie in het curriculum paste waardoor de betrokkenen geen optimaal gebruik hebben kunnen maken van de kennis van de Hogeschool. Wel hebben twee stagiaires van de opleiding Integrale Veiligheidskunde (Avans Hogeschool) meegeholpen met de uitvoering van de interventie. *“Hij (de stagiaire, red.) kon bijvoorbeeld bij het invullen van de (CyRa) controles zijn. Daar hebben we veel aangehad.”* (R3.5.1).

De ontwikkelaars hadden namelijk in sommige gevallen zelf geen tijd om bij de controles aanwezig te zijn. Om deze reden zijn stagiaires ingezet om sommige werkzaamheden op zich te nemen, waardoor de ontwikkelaars zich konden concentreren op andere aspecten van de interventie, zoals interviews afnemen met bedrijven die betrokken zijn geweest bij de interventie.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Over het algemeen vindt de ontwikkelaar dat de interventie prima is verlopen. Hieronder wordt onderscheid gemaakt tussen bevorderlijke elementen (par. 3.1.1) en belemmerende elementen (par. 3.1.2). Zij hebben namelijk informatie kunnen delen met het Cyberweerbaarheid Centrum van Brainport en het Digital Trust Center (DTC). Hierdoor konden de organisaties elkaar helpen, ervaringen van de interventie worden gedeeld met deze partijen zodat zij hun eigen tools kunnen verbeteren. Uit de eerste hoofddoelstelling komt namelijk naar voren dat bestaande tools worden ingezet om de cyberweerbaarheid van bedrijven te verbeteren. Het DTC helpt ondernemers om veilig digitaal te kunnen ondernemen. Zij delen tips, informatie en tools. Het Cyberweerbaarheid Centrum heeft mede ontwikkelaar van de CyRa-certificeringsmodel.

“De leukste feedback hebben we ontvangen van degene die we gehackt hebben. De terugkoppeling wat we gevonden hebben en dat ze er ook echt wat mee kunnen. Dat is erg prettig als je dat kan rapporteren. En we hadden mazzel dat er twee hacks zijn geweest waardoor mensen met de neus op de feiten zijn gedrukt.” (R3.5.1)

Echter geeft de ontwikkelaar aan dat het project wel anders verloopt dan eerste instantie was gedacht. Dat komt omdat de vouchers die beschikbaar waren gesteld voor ondernemers niet gebruikt zijn.

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

Uit het interview met de ontwikkelaar komt naar voren dat de ontwikkelaar persoonlijke binding en persoonlijk contact in de interventie ziet als bevorderlijke onderdelen. Hij geeft aan dat het thema cyber ook veel te maken heeft met vertrouwen. Zelf had hij niet verwacht dat twee bedrijven openstonden om vrijwillig gehackt te worden.

3.1.2 Belemmerende onderdelen

Een belemmerend onderdeel wat de ontwikkelaar in het interview aangaf, is dat de vouchers voor de pentest, back-up test niet gebruikt zijn omdat de periode van de subsidieregeling te kort was. Dit is ook teruggekoppeld aan het CCV. Sommige bedrijven hadden gegevens nog op de server in een eigen kantoorruimte staan waarna dit overgezet moest worden naar de Cloud en dit kost tijd. Een ander belemmeren onderdeel is dat de tijd die in de interventie wordt ingestoken enorm bepalend is of de doelen behaald kunnen worden.

Tijdens de uitvoering van de interventie zijn er twee andere (kwaadwillende) hacks geweest. Eén bedrijf wist niet dat de interventie gaande was, terwijl volgens de ontwikkelaar veelvuldig hierover is gecommuniceerd. Het thema cyber is volgens de ontwikkelaar niet een ‘sexy’ thema voor bedrijven en spreekt niet aan. Zij hebben geleerd de boodschap anders over te brengen door het thema te verpakken in een onderwerp dat het primaire proces van de mkb’er raakt, dit is gedaan door het benoemen van het belang van bedrijfscontinuïteit. Uiteindelijk is de ontwikkelaar zo met meer bedrijven in gesprek gekomen.

3.2 Doel behaald?

Op het moment van onderhavige evaluatie wordt de interventie nog uitgevoerd, waardoor het nog niet mogelijk is om uitspraken te doen over in hoeverre de doelen zijn behaald. De ontwikkelaar geeft in het interview wel aan dat de bekendheid van de interventie niet optimaal is. Zo zijn niet alle bedrijven op het bedrijventerrein gevraagd om mee te doen aan de interventie. Daarnaast wisten diverse bedrijven aanvankelijk niet af van de interventie.

Wel zijn de hoofdoelen kwalitatief getoetst. De geïnterviewde heeft met alle betrokken bedrijven een interview gehouden. Een kwantitatieve toetsing is nog niet aan de orde geweest. Daarnaast is er geen nulmeting uitgevoerd, maar willen de ontwikkelaars cijfers vergelijken met het jaar ervoor. Uit de factsheet (2023) komt naar voren dat in juni 2023 diverse mkb-bedrijven met 46 controls het CyRa self-assessment ingevuld hebben. In de doelen komt naar voren dat de ontwikkelaars streven naar 50 controls. Ook wordt in de factsheet aangegeven dat mkb’ers die zich bevinden op het bedrijventerrein Hazeldonk vinden dat de

aandacht voor cyberweerbaarheid groter is geworden door dit project. Over de andere doelstellingen kunnen nog geen uitspraken worden gedaan omdat de interventie nog loopt tot maart 2024.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Doorontwikkeling algemeen

Verschillende betrokken partijen die meedoen komen uit de provincie Zeeland en de regio West-Brabant. In deze regio zitten ongeveer 300 bedrijventerreinen. Middels de opgedane kennis en kunde uit deze interventie willen de ontwikkelaars proberen deze interventie identiek over te brengen naar andere bedrijventerreinen. De ontwikkelaar denkt dat de blauwdruk van de hacks op korte termijn ook voor andere bedrijventerreinen beschikbaar zal zijn.

“De financiering loopt tot en met maart, we zijn aan kijken of we daarna kunnen regelen dat dit structureel gefinancierd kan worden. Uiteindelijk wil je niet afhankelijk zijn van subsidieregelingen of eenmalig geld. Met partijen zoals digitaal weerbaar Breda, Amphia ziekenhuis, Veiligheidsregio en Waterschap willen we de regio digitaal weerbaarder maken. Daar moeten we samen iets aan doen en dan moet er budget zijn en dan niet voor één jaar, maar dat moet dan meerjarig zijn.” (R3.5.1)

De ontwikkelaar gaf ten slotte in het interview aan dat er geen template is vanuit het CCV waarin feedback gegeven kan worden op alles wat er in de interventie is gedaan. Uiteindelijk hebben de ontwikkelaars de projectaanvraag erbij gepakt en daar bijgehouden wat er tot dan toe is gedaan. Dit is volgens de respondent heel onoverzichtelijk en zou het handig vinden als er een template vanuit het CCV wordt uitgegeven die gebruikt kan worden.

4.2 Implementatie elders

In de factsheet (2023) wordt aangegeven dat de succesvolle onderdelen uit de aanpak op Hazeldonk worden getest op andere bedrijventerreinen. In samenwerking met Bredata is er een tweede bedrijventerrein aangewezen waar de *lessons learned* van dit project kunnen worden toegepast, dit staat op de planning voor het jaar 2024.

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. De respondent geeft in het interview niet de gehele omschrijving van de interventie. In de aanvraagdocumentatie (z.j.-a) wordt een duidelijke beschrijving gegeven. De twee globale hoofddoelen worden hierin omschreven. Het eerste hoofddoel bestaat uit het direct impact creëren, dit door de bedrijven te ondersteunen bij het gebruiken van bestaande tools om de cyberweerbaarheid te verbeteren. Het tweede hoofddoel gaat in op dat de interventie ook uitgevoerd kan worden op andere bedrijventerreinen, ook wel beschreven als een ‘blauwdruk’. Uit de doelen komt naar voren dat de interventie breed is op te vatten en dat naast de twee globale hoofddoelen ook tien specifieke doelen zijn opgesteld die aan het einde van het project kwantitatief getoetst kunnen worden.

Wat betreft de betrokken partijen, is aangegeven in zowel het interview als de aanvraagdocumentatie dat er een inner-circle en outer-circle bestaat. De partijen die tot de inner-circle horen zijn actief betrokken geweest bij de uitvoering van de interventie. We zien dat er diverse partijen zijn betrokken en zowel publieke als private instanties bestaan.

De betrokkenen hadden in eerste instantie de bedrijven die zich bevinden op het bedrijventerrein Hazeldonk als doelgroep voor ogen. Zij hadden hierbij dus een duidelijke doelgroep voor ogen. In de zogeheten proeftuin wordt de interventie ontwikkeld en getest waarna deze 'blauwdruk' overgenomen kan worden naar andere bedrijventerreinen die in de buurt liggen.

Ten slotte hebben de betrokkenen bestaande tools gebruikt om de doelgroep te ondersteunen hun eigen cyberweerbaarheid te verbeteren. De betrokkenen hebben op deze manier goed gebruik gemaakt van eerdere ontworpen tools en niet het wiel opnieuw uitgevonden.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de evaluatie betreft het verloop van de interventie, en het bereiken van de doelgroep en de samenwerking tussen de stakeholders. In het interview met de betrokkene is naar voren gekomen dat de interventie niet is verlopen zoals zij aanvankelijk hadden bedacht. Dit komt omdat de vouchers die beschikbaar waren voor bedrijven helemaal niet zijn gebruikt. De reden die werd aangegeven is dat de periode van het beschikbaar stellen van de vouchers te kort was. Als alternatief hebben de betrokkenen ervoor gekozen om twee bedrijven te hacken met behulp van een ethisch hacker. Het is positief dat de ontwikkelaars een alternatief hebben gevonden die bijdraagt aan het verbeteren van de cyberweerbaarheid.

De betrokkene uit het interview heeft aangegeven dat het project is toegelicht in alle vergaderingen van bedrijven die zich bevinden op het bedrijventerrein. Verder komt niet naar voren of andere manieren zijn ingezet om bedrijven ongeveer de helft van alle bedrijven op het terrein zijn op een of andere manier betrokken geweest bij het project. Op deze manier hebben de betrokkenen gepoogd om de interventie bij een groot deel van de doelgroep onder de aandacht te brengen. Sommige bedrijven waren intensiever betrokken bij het project dan andere bedrijven.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van de evaluatie richt zich op de ervaring van de betrokkenen, bevorderlijke en belemmerende elementen van de interventie, de ervaring van deelnemers en het behalen van de doelen.

De betrokkene vindt dat de interventie over het algemeen prima is verlopen, maar dat het wel anders liep dan aanvankelijk gedacht werd. De terugkoppeling die is gegeven door het bedrijf die vrijwillig gehackt werd, werd door de betrokkene als positief ervaren. Omdat het bedrijf daarna ook direct is bezig gegaan om de cyberweerbaarheid binnen het bedrijf te vergroten. Hiermee hebben de betrokkenen in plaats van het uitgeven van de vouchers gepoogd om cyberweerbaarheid onder de aandacht te brengen bij bedrijven op het bedrijventerrein. Dit is een positieve verandering ten aanzien van het verbeteren van de cyberweerbaarheid op bedrijventerrein Hazeldonk. Daarnaast geeft de betrokkene aan dat het succes van de interventie afhangt van de betrokken bedrijven en dat gemotiveerde betrokkenen noodzakelijk zijn om de interventie succesvol te laten zijn. Het thema moet een aanmerkelijk onderdeel worden van de primaire

bedrijfsprocessen. De ontwikkelaars hebben daarom de betrokken bedrijven aangesproken dat cyberweerbaarheid in het belang is voor de bedrijfscontinuïteit. Volgens de betrokkene begrepen zij vervolgens dat het van belang is om ook hier aandacht aan te besteden. Hier is te zien dat de betrokkenen op verschillende manieren bedrijven willen motiveren om aandacht te besteden aan cyberweerbaarheid, en dit kan als bevorderlijk worden gezien. Want ook uit de factsheet komt naar voren dat de mkb-bedrijven door het project meer aandacht besteden aan cyberweerbaarheid. Ten slotte is er volgens de betrokkene te weinig gevraagd aan het CCV. Het project is duurder dan aanvankelijk was ingeschat.

Bij het benoemen van bevorderlijke elementen in het project wordt persoonlijk contact en verbinding met de bedrijven genoemd. Deze elementen komen terug in de werkzaamheden die de betrokkene heeft verricht zoals het nauw in contact staan met bedrijven door alle vergaderingen te bezoeken, workshops kleinschalig te houden en bedrijven persoonlijk begeleiden bij het uitvoeren van cyber gerelateerde activiteiten.

Bij het benoemen van belemmerende onderdelen worden verschillende factoren benoemd. De subsidieregeling voor het verzilveren van de vouchers voor bedrijven was te kort. Ondernemers kregen te weinig tijd om de vouchers in te leveren. Van tevoren was er wel gepeild of ondernemers belang hadden bij zulke vouchers, dit was wel het geval. De ontwikkelaar heeft dit daarna teruggekoppeld aan het CCV. Daarnaast benoemd de betrokkene dat tijd die de ontwikkelaars in het project steken enorm bepalend is of de vooraf opgestelde doelen behaald kunnen worden. Het project moest namelijk continu onder de aandacht gebracht worden bij mkb-bedrijven. Op een gegeven moment moet de ondernemer zelf de keuze maken om tijd te besteden aan het thema, maar voor sommige ondernemers wordt dit nog niet altijd als prioriteit gezien. Tijd was daarom een belemmerend onderdeel van de uitvoering van de interventie.

Volgens de betrokkene zijn de twee voornaamste hoofddoelen kwalitatief getoetst. Dit is aan de hand van interviews bij betrokken bedrijven gedaan. Door het uitvoeren van het project is de aandacht voor cyberweerbaarheid op het bedrijventerrein vergroot. De hoofddoelen worden beschreven als direct impact creëren op bedrijven en een blauwdruk ontwikkelen zodat ook op andere (naastgelegen) bedrijventerreinen het project uitgevoerd kan worden. De tien andere doelen die kwantitatief getoetst kunnen worden zijn nog niet getoetst omdat het project nog tot maart 2024 loopt en volop bezig is. Desalniettemin is het eerste hoofddoel relatief abstract, waardoor het moeizaam kan zijn om te bepalen in hoeverre deze doelstelling achteraf is behaald. Op het moment van onderhavige evaluatie wordt verder gewerkt aan hoofddoelstelling twee. Ook op andere bedrijventerreinen in de buurt van bedrijventerrein Hazeldonk moet de interventie ingezet kunnen worden.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De vierde fase van de evaluatie richt zich op de (eventuele) doorontwikkeling van de interventie. Op het moment van onderhavige evaluatie zijn de ontwikkelaars bezig om een blauwdruk van het project te ontwikkelen. De succesvolle onderdelen van de interventie zullen ook worden getest op andere bedrijventerreinen. In samenwerking met Bredata is op dit moment een ander bedrijventerrein naar voren gekomen waar de interventie ook uitgevoerd zal worden. Dit zal in 2024 worden uitgevoerd. Daarnaast willen de ontwikkelaars van het project samen met andere betrokken partijen in de regio structureel bezig zijn met het verbeteren van de cyberweerbaarheid. Echter is hiervoor budget nodig en moeten activiteiten

die bijdragen aan het verbeteren van cyberweerbaarheid structureel gefinancierd worden. Op dit moment wordt gekeken hoe budget verkregen kan worden.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2023). *GastVeilig Breda - proeftuin Hazeldonk [factsheet]*.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.j.-a.). *GastVeilig Breda - proeftuin Hazeldonk [projectaanvraag]*.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. (z.j.-b) *Risicoklassenindeling digitale veiligheid*. Via, <https://hetccv.nl/keurmerken/cybersecurity/risicoklassenindeling-digitale-veiligheid-rkidv/>

CyRa. (z.j.). Hoe digitaal weerbaar is jouw onderneming. Via, <https://cyberrating.nl/self-assessment/>

Reese, H. W. (2011). The learning-by-doing principle. *Behavioral Development Bulletin*, 17(1), 1–19. <https://doi.org/10.1037/h0100597>

Rijksoverheid voor ondernemend Nederland (z.j.). *BIZ (Bedrijven Investeringszone) oprichten*. Via, <https://ondernemersplein.kvk.nl/bedrijven-investeringszone-biz-oprichten/>

3.6 Sterkere Schakels Versterken de Keten!

In deze paragraaf wordt de evaluatie van het project ‘Sterkere schakels versterken de keten!’ besproken. Voor deze evaluatie is één ontwikkelaar en tevens uitvoerder geïnterviewd en heeft een documentanalyse plaatsgevonden. De documentanalyse is gebaseerd op de projectaanvraag, plan van aanpak en een eindrapportage van Avans Hogeschool.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
2	Beschreven, smart	Praktijkervaring	Nee	Ja, ervaring eerdere initiatieven	Ja	Ja, intern gedaan

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. In de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.) wordt gesteld dat de interventie in het leven is geroepen doordat kleinere bedrijven in de keten vaak niet over dezelfde financiële middelen en kennis beschikken om hun cybersecurity op orde te brengen en houden. Dit kan leiden tot risico's voor de gehele keten waardoor het belangrijk is dat ook de kleine ondernemingen goed zijn beveiligd. Grotere bedrijven hebben dit vaak wel, waardoor deze interventie zicht richt op de hulp van grotere bedrijven aan de kleinere in hun toeleveringsketen. Respondent 1 (R3.6.1) voegt hieraan toe dat veel ondernemers cyberscans of andere cybersecurity testen invullen en daar adviezen uit krijgen, maar vaak niet weten hoe zij dan verder moeten met de ontvangen adviezen.

“[...] wat je daar ziet is: zij krijgen dan een scan aangeboden, ze vullen die in, daar komen aanbevelingen uit en ze denken, oh ja belangrijk, maar we gaan weer door met de rest van ons leven.” (R3.6.1)

Een directe verandering in de cybersecurity van ondernemingen zou volgens R3.6.1 een meer geschikte oplossing zijn, mede door het laagdrempelige karakter hiervan. De gedachtegang hierachter is dat grotere bedrijven de kleinere ketenpartners helpen met het op orde brengen en/of verbeteren van hun cybersecurity.

Doel. In het plan van aanpak (CWB, z.j.) is als doel van het project het verhogen van de cyberveiligheid van het mkb aangemerkt. Als subdoel wordt aangegeven dat de onderzoekers ervaring op willen doen met een hands-on manier van werken en hiervoor een *evidence-based* methodiek te willen ontwikkelen. Ervaring opdoen met een shared cyberprofessional is ook onderdeel van de interventie blijkt uit het plan van aanpak (CWB, z.j.). Ten slotte is het opleveren van *white papers*¹¹ als doel geformuleerd.

¹¹ Een white paper is een informatiedocument wat beschrijft hoe een dienst, product, technologie, etc. een specifiek probleem kan oplossen.

Het onderzoeksplan laat drie punten zien als beoogd eindresultaat:

1. Het daadwerkelijk vergroten van de cyberveiligheid bij tien tot vijftien bedrijven in de keten;
2. Twee à drie *white papers* opstellen die verder kunnen worden verspreid; en
3. Het inrichten van een shared cyberprofessional functie voor kleinere bedrijven. Dit kan later worden ingericht voor meer bedrijven in het hele land, nadat de *evidence-based* methodiek opgesteld door de Avans hogeschool.

R3.6.1 heeft in het interview dezelfde gestelde doelen geschetst als in de projectaanvraag (CCV, z.j.) en in het plan van aanpak (CWB, z.j.) zijn genoteerd.

De doelgroep van de interventie betreft midden- en kleinbedrijf (mkb) ondernemingen binnen de toeleveringsketen van een groot bedrijf en mkb ondernemingen buiten deze keten. In het plan van aanpak worden dit 'bedrijven' genoemd (CWB, z.j.). In de onderzoeksplannen (CCV, z.j.; CWB, z.j.) staan nauwelijks specifieke inclusiecriteria opgenomen, anders dan dat er bedrijven uit de toeleveranciersketen van ASML deelnemen aan de pilot. In het interview met R3.6.1 is benoemd dat de uitvoerders specifiek binnen hun eigen netwerk zoeken naar geschikte deelnemers. Verder stelde zij dat zij opzoek waren naar bedrijven met minder dan 100 fte.

Betrokkenen. Uit de documentanalyse komen de volgende betrokken partijen naar voren: de deelnemende bedrijven (uiteindelijk 16 bedrijven in plaats van de beoogde 15), de cyberprofessional die met de ondernemer aan de cybersecurity gaat werken, het CWB om een projectleider te leveren, het Regiobureau Integrale Veiligheid Oost-Brabant (RIVOB; houdt zich bezig met de beheersmatige kant van de pilot), ASML (die hands-on ondersteuning levert aan haar toeleveranciers) en Avans (die een *evidence-based* onderzoek deed). R3.6.1 bevestigde dit door te melden dat ASML, CWB, bedrijven geworven vanuit de keten van ASML en het ledenbestand van CWB, Avans en het RIVOB betrokken partijen waren bij de uitvoering. Hieraan heeft R3.6.1 toegevoegd dat de Metaalunie nog betrokken is geweest bij de werving van de bedrijven voor de pilot. Avans Hogeschool is gevraagd een eindrapport op te stellen met daarin de bevindingen en conclusies over de effectiviteit van de pilot. Tevens is hen gevraagd aanbevelingen te formuleren met betrekking tot de mogelijkheden tot samenwerking binnen ketens en netwerken van bedrijven.

1.2 Omschrijving interventie

De ontwikkelaars van de interventie hebben in het projectplan aangegeven de kleinere bedrijven in de (toeleveranciers) keten te willen bijstaan in het verbeteren van hun cybersecurity. Hiervoor is in de projectaanvraag (CCV, z.j.) en het plan van aanpak (CWB, z.j.) een tweeledig onderzoeksdoel geformuleerd, namelijk:

(1) Een hands-on ondersteuning vanuit het grote bedrijf bij de kleinere toeleveranciers. Onderzoeksdoel 1 betreft het opstellen van zogenaamde 'white papers' door grotere ondernemingen in de keten waarmee op hoofdlijnen wordt behandeld hoe de kleinere ondernemers bepaalde aspecten van hun cybersecurity kunnen inregelen. De ontwikkelaars geven aan dat het hier gaat om de sneller in te regelen processen als het ter plaatse instellen van tweefactor-authenticatie of de juiste instellingen in Office 365.

(2) Eén-op-één ondersteuning van kleinere toeleverancier bij cybersecurity via een shared cyberprofessional. Onderzoeksdoel 2 betreft de inzet van een zogenaamde 'shared cyberprofessional'. Dit is een persoon werkzaam binnen de cybersecurity en zal gedurende de interventie bij ondernemers langsgaan om samen met hen enkele maatregelen in te regelen. De cyberprofessional zal na het vaststellen van de behoefte van de ondernemer direct enkele maatregelen implementeren. Deelnemers hebben na de werving kunnen kiezen uit verschillende interventies die door de shared cyberprofessional konden worden uitgevoerd, waaronder een interne ISO 27001¹² audit en een phishing campagne & awareness. De white papers uit de vorige stap zullen als basis voor de ondersteuning van de cyberprofessional dienen. Tevens wordt benoemd dat de cyberprofessional niet alles uit handen zal nemen van de ondernemer, maar deze wel kan bijstaan om het kennisniveau te vergroten.

De cyberprofessional gaat langs alle (16) bedrijven en voor ieder bedrijf is tien uur aan 'concrete ondersteuning' beschikbaar. Er wordt een intake afgenomen en op basis daarvan kan de cyberprofessional in samenspraak met de deelnemende bedrijven maatregelen zoals tweefactor authenticatie of een beleidsaanpassing implementeren. Ook geeft de respondent aan dat het niet het doel was om een cyberscan af te nemen, maar laagdrempelig concrete maatregelen implementeert.

“Echt gewoon handjes die iets gingen aanpassen bij de ondernemer zelf.” (R3.6.1)

1.3 (Theoretische) onderbouwing

In het onderzoeksplan wordt geen theoretische onderbouwing van de interventie gegeven. Ook R3.6.1 stelt dat er geen gebruik is gemaakt van een theoretische grondslag. Wel noemt de respondent dat de interventie vooral is gebaseerd op eerdere gesprekken en ervaringen met bedrijven en op eerdere projecten.

“Ja, wel eigenlijk wel veel zelf bedacht en de onderbouwing vooral op basis van gesprekken die we hebben gevoerd.” (R3.6.1)

Deze gesprekken zijn volgens R3.6.1 vooral gevoerd met de grotere overkoepelende organisaties als ASML en brancheorganisaties, maar ook met de ondernemers zelf.

“We praten dus veel met de metaalunie, maar ook met andere brancheorganisatie en gewoon veel met ook de leden vanuit het CWB zelf van: ja, waar zou je nou echt mee geholpen zijn? Dus op basis van die gesprekken is het plan tot stand gekomen.” (R3.6.1)

Al met al lijkt de interventie dus vooral op eerdere ervaringen en gesprekken met de deelnemende partijen te zijn gebaseerd.

Fase 2: verloop interventie

2.1 Uitvoering en verloop zoals aanvankelijk bedacht

R3.6.1 stelde dat het verloop van de interventie enigszins anders is verlopen dan aanvankelijk is bedacht. De verantwoordelijkheid voor het project is grotendeels overgelaten aan de ondernemers zelf door uitvoerders, shared cyberprofessional en projectleiding. De uitvoerders hebben de intake gedaan, zoals in

¹² De ISO 27001 norm beschrijft hoe procesmatig met het beveiligen van informatie kan worden omgegaan, met als doel de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van informatie binnen een organisatie zeker te stellen.

het plan was aangegeven, maar ze hebben de ondernemers vervolgens laten kiezen uit een lijst met mogelijke handelingen door de ICT-leverancier die betrekking hebben op zowel technische als beleidsmatige veranderingen. De respondent gaf aan dat meer dan de helft van de deelnemers een technische test heeft laten doen en niet een beleidsmatige verandering heeft aangevraagd. De ontwikkelaars hebben voorafgaand aan de pilot de inschatting gemaakt dat de deelnemers beleidsmatige veranderingen in hun cybersecurity zouden willen en in mindere mate technische security testen.

“Ik denk, negen wilden gewoon weten: kan je bij mij binnenkomen en zo ja, waar kan je dan bij? Wat kan je platleggen? Dus wat ze eigenlijk wilden, was gewoon een technische test en dat kon [shared cyberprofessional] doen in tien uur. Maar in tien uur kan hij het niet oplossen met de IT-leverancier. Dus uiteindelijk krijg je dat bij negen van deze bedrijven een technische test is uitgevoerd, waar er een rapport uitkomt wat ze alsnog zelf moeten oplossen.” (R3.6.1)

Uit het interview met R3.6.1 is naar voren gekomen dat de pilot dus grotendeels is verlopen zoals aanvankelijk door de ontwikkelaars is bedacht, ondanks de voorkeur van deelnemers voor technische veranderingen in plaats van beleidsmatige veranderingen. De partijen waarmee, volgens het projectplan, een samenwerking is aangegaan, hebben ook meegewerkt aan de interventie. De cyberprofessional is echter op bepaalde momenten bij ondernemingen langsgesgaan, waarna bij aankomst bleek dat er geen werkzaamheden konden worden verricht. De cyberprofessional is op die momenten dus voor niets langs geweest bij de ondernemer, waardoor er uren verloren zijn gegaan. R3.6.1 geeft aan dat het feit dat de hulp gratis was er bij ondernemers voor heeft kunnen zorgen dat er een mate van vrijblijvendheid aan de cyberhulp zat, waardoor ondernemers minder ‘serieus’ met de pilot deel kunnen nemen. Als antwoord hierop stelt zij:

“[...] misschien een symbolische of misschien zelfs een niet-symbolische bijdrage, maar gewoon een substantiële bijdrage vragen.” (R3.6.1)

Hiermee zou zij willen voorkomen dat ondernemers de cyberprofessional zonder daadwerkelijke reden bellen of langs laten komen.

Volgens R3.6.1 is alleen op het punt van het schrijven van *white papers* een aanpassing aangebracht ten opzichte van het originele onderzoeksplan. In plaats van *white papers* zijn namelijk ‘kaarten’ gemaakt met verschillende cybersecurity scenario’s erop en de bijbehorende vervolgstappen. Met betrekking tot de *white papers* laat R3.6.1 weten dat zij deze wel hebben geschreven, maar dat uiteindelijk is besloten deze niet te publiceren. De reden tot het niet overgaan tot publicatie is dat werd vastgesteld dat de *white papers* niet aansloten bij de in de pilot verrichte werkzaamheden en de behoeften van de deelnemers.

2.2 Bereik doelgroep

Uiteindelijk hebben zestien bedrijven aan de interventie deelgenomen. Dit is meer dan aanvankelijk in het plan is benoemd, waardoor een bereik van 100% is gerealiseerd. Hiermee is de beoogde hoeveelheid deelnemers behaald. De deelnemers zijn benaderd via het eigen netwerk van het CWB, de bedrijfsketen van ASML en via de Metaalunie. Het benaderen van de deelnemers bleek bij aanvang van de interventie een knelpunt. Zo stelde R3.6.1 dat het vinden van ondernemers in de aanloopfase redelijk wat tijd kostte. Hoeveel tijd dit precies was is niet verder gespecificeerd in het interview. Toen de deelnemers eenmaal

waren vastgesteld, verliep de interventie erg soepel, mede door de cyberprofessional die volgens R3.6.1 zeer voortvarend aan het werk is gegaan.

2.3 Samenwerking stakeholders

De uitvoerders hebben alle stakeholders die zijn genoemd in het initiële projectplan ook aangeschreven en weten te werven. Een groot bedrijf binnen het eigen netwerk van de ontwikkelaars van de interventie, ketenpartners van dit grote bedrijf, bedrijven die lid zijn van een branchevereniging en het eigen ledenbestand. Al deze stakeholders zijn ook benoemd in het onderzoeksplan.

De samenwerking met de stakeholders is door de uitvoerders van de interventie ook goed bevallen en R3.6.1 gaf aan dat via de stakeholders belangrijke stappen zijn gemaakt binnen het project, vooral met de werving van deelnemende ondernemingen. Ook in de evaluatie van Avans (2023) komt naar voren dat de stakeholders een productieve samenwerking hebben laten zien met betrekking tot het uitvoeren van de interventie.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

De algemene ervaringen van de betrokken partijen lijken op basis van een door de ontwikkelaars uitgevoerde ervaringsurvey erg positief te zijn over deze pilot. R3.6.1 vertelde dat het verloop van de pilot met de deelnemers soepel is verlopen en dat na een gesprek te hebben gevoerd met enkele deelnemers ook is gebleken dat deze ondernemers echt wat aan de interventie hebben gehad. Zij hebben bij de ontwikkelaars en uitvoerders aangegeven samen met de cyberprofessional concrete cybersecurity-werkzaamheden uit te hebben gevoerd en hebben de pilot als zeer prettig ervaren.

3.1.1 Bevorderlijke factoren

Het fysiek langs sturen van de cyberprofessional blijkt een bevorderlijk punt van de interventie te zijn geweest. Het fysiek kunnen voeren van gesprekken over de cyberweerbaarheid van een onderneming zorgt er volgens R3.6.1 voor dat de interventie goed werkt en dat de cyberprofessional daadwerkelijk ook heeft kunnen helpen met de cyberweerbaarheid van ondernemingen. De professionaliteit en de voorbereiding van de deelnemers met betrekking tot het voorafgaand aan de intake nadenken over de inzet van de cyberprofessional, zorgden er ook voor dat de start van de interventie zeer soepel heeft kunnen verlopen. Voorbereiding door de deelnemers is daarom als bevorderlijke factor aangehaald.

3.1.2 Belemmerende factoren

Een belemmerende factor is de hoeveelheid uren geweest die de cyberprofessional heeft kunnen besteden aan elk deelnemend bedrijf. Tien uur is volgens R3.6.1 te weinig om een goed beeld van de cyberweerbaarheid van een onderneming te verkrijgen, en op basis daarvan een diepgaand en concreet plan op kan stellen om bepaalde maatregelen te implementeren bij het bedrijf. Hierbij kan ook worden gerekend dat er documenten als een *Non Disclosure Agreement* (NDA) en vrijwaringen moeten worden opgesteld en ondertekend wat veel tijd kost, maar wel strikt noodzakelijk is. Het aantal uren is daarom als belemmerende factor aangehaald.

3.2 Ervaring deelnemers

De ervaring van de deelnemers is, volgens de evaluatie van Avans (2023), positief geweest. De deelnemers hebben aangegeven baat te hebben gehad bij de interventie en de hulp van de cyberprofessional. R3.6.1 bevestigt dit en stelt dat er een bijeenkomst is georganiseerd voor deelnemers. Hier zijn 5/6 deelnemers aanwezig geweest en hebben aangegeven dat zij blij zijn geweest met het eindresultaat en de hulp die zij in 10 uur hebben gekregen. Verder is weinig andere informatie over de ervaringen van deelnemers beschikbaar geweest voor deze evaluatie. Er is gepoogd in contact te komen met een tweede uitvoerder, deze zou ook meer informatie hebben met betrekking tot de ervaringen van deelnemers. Het is niet gelukt contact te leggen met deze persoon.

3.3 Doel behaald?

De shared cyberprofessional is langs alle bedrijven gegaan en heeft elk bedrijf van een gericht handelingskader voorzien na het uitvoeren van de interventie. Door de beperkte tijd heeft de shared cyberprofessional echter geen mogelijkheid gehad om de implementatie van de maatregelen te realiseren. Voor een adviestraject zijn de 10 beschikbare uren voldoende geweest. Er is ook een verscheidenheid aan interventies door de cyberprofessional uitgevoerd, waarvan het grootste deel technische maatregelen betrof en er minder beleidsmatige aanpassingen zijn verricht. Met betrekking tot het publiceren van *white papers* stelde R3.6.1 dat dit niet is doorgezet.

“We hebben white papers gehad, maar die hebben we uiteindelijk niet gepubliceerd omdat we vonden dat dat niet aansloot.” (R3.6.1)

R3.6.1 stelde wel dat zij een andere oplossing hiervoor hebben gevonden in de vorm van informatiekaarten die deelnemers gratis via de website kunnen downloaden. Deze kaarten zijn volgens R3.6.1 niet erg *high tech*, maar gaan vooral in op de basale cybersecurityproblemen die zich voor kunnen doen bij ondernemingen, bijvoorbeeld wat iemand moet doen wanneer deze op een phishinglink heeft geklikt.

Ook is aangegeven in de projectplannen dat de wens was een blauwdruk te ontwikkelen voor het inrichten van een shared cyberprofessional functie. Hier is uiteindelijk van af gezien mede doordat er op eerder in deze evaluatie behandelde punten (zie par. 3.1), enkele haken en ogen aan de uitvoering zaten. Hierom is besloten eerst in te zetten op het door ontwikkelen van de interventie.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Doorontwikkeling algemeen

De doorontwikkeling van de interventie is ten tijde van het schrijven van deze evaluatie al bezig. Hiervoor zijn sessies gehouden met deelnemers waarin zij werden bevraagd naar hun ervaringen m.b.t. de uitvoering van het project. Tevens gaf R3.6.1 aan dat zij met verschillende publieke en private instanties in gesprek zijn om de interventie bij een grotere steekproef uit te rollen. R3.6.1 noemt PVO Brabant en Limburg, maar ook de provincie Brabant en het DTC.

R3.6.1 geeft aan in de toekomst de steekproef ook te willen vergroten van 10/15 naar 50 bedrijven, en in plaats van 10 uur de hoeveelheid tijd die de cyberprofessional bij een bedrijf kan spenderen te willen

verhogen naar 50 uur. Hierdoor zou er meer kunnen worden gedaan bij deelnemende bedrijven en kan er een meer compleet cyberweerbaarheidsplan komen te liggen. Een kanttekening hierbij is dat het 50 uur inzetten van een cyberprofessional erg prijzig kan worden. Hierom moet er worden gekeken naar alternatieve financieringsmogelijkheden, aldus R3.6.1. Een voordeel van het vragen van een kleine bijdrage aan de deelnemende ondernemingen, is volgens R3.6.1 dat er door ondernemers meer moeite in wordt gestoken. In de pilot is de cyberprofessional wel eens onnodig naar een onderneming afgereisd en kon ter plekke geen werkzaamheden uitvoeren. Dit kan worden voorkomen door een kleine financiële bijdrage te vragen aan de deelnemers.

Ook geeft R3.6.1 aan dat de werkzaamheden mogelijk kunnen worden opgesplitst tussen professionals en studenten om de kosten van de interventie laag te houden, bijvoorbeeld door de shared cyberprofessional 20 van de 50 uren te geven om alles in te regelen en aan te sturen waarna de student de overige 30 uur krijgt om de maatregelen/adviezen te implementeren. Om het tekort aan tijd in te perken wordt tevens overwogen om deelnemers aan de interventie van tevoren zelf een vragenlijst in te laten vullen, in plaats van een intake door de cyberprofessional.

4.2 Implementatie elders.

Voor de doorontwikkeling wordt als advies door Avans (2023) het uitbreiden van de interventie naar een bredere groep deelnemers aangehaald. Ook heeft R3.6.1 benoemd dat er gesprekken zijn met verschillende, nieuwe stakeholders in de vorm van PVO's en provincies, maar ook andere brancheorganisaties. De interesse voor het uitvoeren van de interventie lijkt dus bij andere partijen wel aanwezig te zijn, specifiek bij de PVO's Noord-Brabant en Limburg, de provincie Noord-Brabant en andere brancheorganisaties.

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

In zowel het projectplan als de uitvoering van het project komt de achterliggende aanleiding overeen. In het plan staat beschreven dat de aanleiding vooral is dat de kleinere bedrijven niet over dezelfde kennis en middelen beschikken om hun cybersecurity op orde te brengen/houden. Hierdoor zou een laagdrempelige, praktische oplossing voordelig kunnen zijn voor de kleinere ondernemers. De uitvoerder bevestigt dit. De grote bedrijven in de keten kunnen verder hun middelen en kennis ter beschikking stellen voor de kleinere ketenpartners, met als doel dat groot klein helpt. Uitvoering en originele plan komen dus overeen. De gestelde doelen in de projectdocumentatie en in de interviews met de projectpartners komen overeen.

Uit zowel het projectplan als de interviews kwamen dezelfde betrokken partijen naar voren. Er was echter weinig specificatie van de partijen die vooraf als mogelijke partner konden worden aangehaald. Nu is dit in de praktijk vaak lastig van tevoren vast te stellen waardoor het niet abnormaal is dat niet alle partijen bij naam worden benoemd in het originele projectplan. Uit het interview met de respondent(en) kwamen iets meer inclusiecriteria naar voren dan vanuit het projectplan. Aanbeveling voor een vervolgslag is om duidelijke inclusiecriteria in het projectplan op te nemen.

In het vervolg kan het bevorderlijk zijn om de interventie op enige vorm van wetenschappelijk onderzoek te baseren. Op deze manier kunnen de *best practices* die al zijn onderzocht worden

geïncorporeerd in de pilot waardoor men, zeggezegd, voorkomt dat het wiel steeds opnieuw wordt uitgevonden. De interventie kan dan op de ervaringen en wetenschappelijke evaluaties worden gebaseerd om zo een *state of the art* cybersecurity interventie te ontwikkelen. Natuurlijk is het van groot belang dat de eigen empirische ervaringen van de interventieontwikkelaars bij de ontwikkeling van de interventie worden betrokken.

Concluderend kan worden gesteld dat de projectdocumentatie en de inhoud van het interview met de uitvoerende partij grotendeels met elkaar overeenkomen. De respondent gaf bij de vaststelling van de doelgroep een meer uitgebreide lijst aan inclusiecriteria voor de deelnemende ondernemingen. Deze stonden niet opgenomen in de projectdocumentatie.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

Over het algemeen zijn de verschillende onderdelen van de interventie verlopen zoals deze aanvankelijk waren bedacht. De doelstellingen uit het projectplan zijn, op het produceren van *white papers* na, allen bereikt. De cyberprofessional is bij alle bedrijven langs geweest en heeft de 10 uur die deze kreeg per onderneming voor de cyberhulp verbruikt. De deelnemers zijn, zoals aanvankelijk bedacht, allemaal via het eigen netwerk geworven en het deelnemersaantal is hoger uitgevallen dan in het projectplan stond opgenomen, waardoor een bereik van meer dan 100% is gerealiseerd. Alle deelnemende ondernemingen hebben een op maat gemaakt advies ontvangen waarmee zij cybersecuritymaatregelen kunnen implementeren in hun onderneming. Wel is gebleken dat er meer technische testen zijn uitgevoerd en minder beleidsmatige aanpassingen zijn gedaan, waardoor de echte ingeregelde processen weinig aan bod zijn gekomen.

De interventie is echter minder breed uitgevoerd dan aanvankelijk bedacht. Vanwege de beperkte hoeveelheid tijd die de cyberprofessional per onderneming kreeg om een intake te doen, interventie uit te voeren en de ondernemer van een op maat gemaakt advies te voorzien, kan een uitbreiding van het aantal uren de interventie ten goede komen. Op deze manier kan de cyberprofessional ook betrokken raken met de implementatie van de door zichzelf opgestelde adviezen, zoals aanvankelijk was bedacht in de projectaanvraag (CCV, z.j.) en het plan van aanpak (CWB, z.j.).

Met betrekking tot de *white papers* die volgens het projectplan zouden worden geproduceerd, is gebleken dat deze niet aansloten op de behoeften van de ondernemingen waardoor deze uiteindelijk niet zijn gepubliceerd. Door een vertoon van flexibiliteit is binnen de pilot tot een oplossing gekomen en zijn informatiekaarten geproduceerd waarmee ondernemers antwoorden kunnen krijgen op basale vraagstukken omtrent cybersecurity. De onderzoekers zijn van mening dat dit een gepaste oplossing is geweest voor de *white papers*, maar dat in de toekomst nieuw onderzoek kan worden uitgevoerd om passende *white papers* te ontwikkelen.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De samenwerking met de stakeholders is soepel verlopen, mede doordat de pilot vooral binnen het eigen netwerk van de ontwikkelaars is uitgevoerd. Ook de deelnemers hebben de pilot als positief ervaren en hebben aangegeven baat te hebben gehad bij de hulp van de shared cyberprofessional. Wel geven de deelnemers aan weinig met de opgestelde adviezen te hebben gedaan, vooral omdat zij meer met hun core

business bezig willen zijn. Ook hier schemert dus het belang van hulp bij de implementatie van de adviezen sterk door en is wederom een advies om het aantal uren uit te breiden zodat ook de implementatie van de opgestelde adviezen en maatregelen mee kan worden genomen in een volgende versie.

Het fysieke aspect van de pilot is als een bevorderlijke factor aangehaald doordat ondernemers hierdoor *face-to-face* met de cyberprofessional kunnen overleggen en de cyberprofessional een beter begrip kan krijgen van de bedrijfsvoering van de onderneming. Een belemmerende factor is echter het beperkte aantal uren wat de cyberprofessional heeft om adviezen op te stellen en de ondernemer te helpen met hun cybersecurity.

Al met al kan worden gesteld dat op twee punten na, alle doelen van de pilot zijn behaald. Het gestelde deelnemersaantal is bereikt (overschreden), de cyberprofessional heeft bij alle deelnemende partijen een intakegesprek kunnen houden, een interventie kunnen uitvoeren en een op maat gemaakt adviesrapport kunnen opstellen. Alleen de implementatie van de opgestelde adviezen heeft niet in samenwerking met de cyberprofessional kunnen plaatsvinden. Verder zijn er wel *white papers* opgesteld, maar is besloten deze niet te publiceren vanwege de geringe aansluiting bij de behoeften van de deelnemers. Dit hebben de uitvoerders opgelost door informatiekaarten te ontwerpen waar passende informatie op het gebied van cybersecurity wordt gegeven voor de ondernemers.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

Ten tijde van het schrijven van deze evaluatie is de doorontwikkeling van de interventie al bezig en zijn er verkennende gesprekken gehouden met deelnemers over ervaringen en verbeterpunten. Ook wordt verkend of de schaal van de interventie kan worden vergroot van 10/15 deelnemers naar 50 deelnemers. Ook de hoeveelheid uren die de cyberprofessional heeft per deelnemer zou kunnen worden uitgebreid van 10 naar 50 uur om op deze manier de implementatie van de opgestelde adviezen te kunnen ondervangen. De ontwikkelaars hebben hiermee wel in acht genomen dat het verhogen van het aantal uren de prijs van de interventie zal opdrijven en worden alternatieve financieringsmogelijkheden verkend om deze prijsverhoging te dekken. Ook de inzet van studenten wordt als mogelijkheid tot het drukken van kosten aangehaald.

Over de implementatie van de interventie elders is niet uitvoerig besproken, wel ligt het plan er om de interventie bij een grotere groep deelnemers uit te zetten. Tot nu toe zijn het de PVO's Noord-Brabant en Limburg, de provincie Noord-Brabant en andere brancheorganisaties die de interventie binnen hun regio willen gaan uitvoeren.

Bronnen

Avans Hogeschool (2023). *Sterke schakels versterken de keten. Een ontwerponderzoek naar samenwerking in de keten tussen high tech MKBs op gebied van cybersecurity*. Centre of Expertise Veiligheid & Veerkracht.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.j.). *Format projectaanvraag Sterkere schakels versterken de keten*.

CWB (z.j.). *Plan van aanpak City Deal*.

3.7 Cyberbuddies Rotterdam

In deze paragraaf wordt de evaluatie van het project 'Cyberbuddies Rotterdam' besproken. Voor deze evaluatie zijn twee ontwikkelaars/uitvoerders geïnterviewd en heeft een documentanalyse plaatsgevonden. De documentanalyse is gebaseerd op de projectaanvraag, een eindverantwoording, tussentijdse subsidieverantwoording, adviesrapport en factsheets.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
1	Beschreven, SMART	Praktijkervaring	Nee	Ja, op basis van gemeentelijke evaluatie	Ja	Ja, intern gedaan

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. Het project Cyberbuddies Rotterdam is in het leven geroepen met de intentie om ondernemers in de regio Rotterdam te helpen met het wegwijs worden in het implementeren van cybersecuritymaatregelen. Na het houden van verschillende bijeenkomsten voor ondernemers waar cybersecurity centraal stond, is vastgesteld dat veel ondernemers blij zijn met alle tips die zij ontvangen, maar dat zij niet weten hoe deze tips kunnen worden geïmplementeerd in hun onderneming: *“Dus wij zagen dat er behoefte was aan een handelingsperspectief.”* (R3.7.2). Cyberbuddies Rotterdam is opgezet om met de hulp van studenten HBO-ICT van De Haagse Hogeschool ondernemers bij te staan in het implementeren van verschillende cybersecuritymaatregelen.

Doel. Het doel van het project is, volgens de projectaanvraag (CCV, z.j.), om ondernemers uit de regio Rotterdam van persoonlijk advies te voorzien om digitaal veilig te kunnen ondernemen. Als specificering van het hoofddoel is als doel aangehaald om, wanneer mogelijk, het fundament van digitale beveiligingsmaatregelen op orde te brengen bij de kleine(re) deelnemers. In de projectaanvraag is tevens benoemd dat het Platform Veilig Ondernemen (PVO) Rotterdam tevreden is wanneer er digitale beveiligingsmaatregelen worden doorgevoerd bij de ondernemers en wanneer de pilot een landelijk vervolg krijgt. Als laatste is in de projectaanvraag het opstellen en aanleveren van een evaluatie met daarin een effectiviteitsanalyse van de pilot als doel geformuleerd (CCV, z.j.).

De doelgroep voor de interventie betreft ondernemers in de regio Rotterdam. Hoewel dit niet staat gespecificeerd in de projectaanvraag, ligt de focus op het mkb. De intentie is geweest om 250 ondernemingen door de studenten te laten scannen.

Betrokkenen. De betrokken partijen zoals in de projectaanvraag benoemd zijn: het cybercrimeteam van de politie, cybercrimespecialisten, de Veiligheidsalliantie Rotterdam (VAR), het Centrum voor Criminaliteitspreventie (CCV), PVO Rotterdam, gemeenten in de regio Rotterdam en het Openbaar Ministerie (OM) (CCV, z.j.). Op indirecte manier zijn De Haagse Hogeschool en Hogeschool Saxion betrokken geweest bij het project. Onderzoekers van beide hogescholen hebben in opdracht van de VAR een onderzoek uitgevoerd naar het risicobewustzijn van ondernemers en hieruit zijn enkele aanbevelingen voor deze pilot naar voren gekomen. De uitvoerders van het project zijn ICT-studenten uit het hoger

beroepsonderwijs (hbo), waarvan er vijf á tien zijn geworven en opgeleid om het project uit te voeren. In de projectaanvraag staat niet gespecificeerd op welke hbo-instelling de ICT-studenten worden geworven, maar uit het interview met R3.7.2 blijkt dat studenten van De Haagse Hogeschool zijn geworven. De studenten zijn opgeleid door ICT-ondernemer Nemesis; Zij hebben de training ontwikkeld en gegeven, en hebben meegekeken in de doorontwikkeling van de scan.

1.2 Omschrijving interventie

In de projectaanvraag staat de interventie als volgt beschreven: ICT-studenten zullen ondernemingen bezoeken en vervolgens zullen zij, op basis van een analyse, een op maat gemaakt advies leveren aan de ondernemer om hun cybersecurity te verbeteren. Indien mogelijk implementeerde de student in samenwerking met de ondernemer de maatregelen direct. De studenten zijn voorafgaand aan het uitvoeren van het project opgeleid alvorens zij de scans hebben uitgevoerd. De adviezen en hulp van de studenten zijn gebaseerd op een 'digitaal fundament veilig ondernemen' dat voor deze pilot is opgesteld. In dit fundament staan de minimale eisen opgenomen waaraan een onderneming zou moeten voldoen om digitaal veilig te kunnen ondernemen. Het fundament gaat, aldus de projectaanvraag, onder andere in op het gebruiken van passwordmanagers en het installeren van updates (CCV, z.j.).

R3.7.1 voegt aan de beschrijving toe dat het project niet alleen in het leven is geroepen om cybersecuritymaatregelen bij de ondernemers te kunnen implementeren, maar ook om bewustwording bij de ondernemers te creëren en hen aan te sporen meer met hun cyberveiligheid bezig te zijn. Ook voegt zij toe dat de studenten geen uitspraken mogen doen over welke partijen de ondernemers kunnen benaderen om hen verder te helpen hun cybersecurity te verbeteren. De adviesrapportage is enkel om de kwetsbaarheden te duiden en is neutraal ingestoken zonder doorverwijzingen naar andere instanties en organisaties.

1.3 (Theoretische) onderbouwing

In de projectaanvraag is geen theoretische onderbouwing voor de pilot beschreven. De pilot is echter wel voortgekomen uit een evaluatieonderzoek van gemeenten in de regio Rotterdam, waarin cyberveiligheid is onderzocht. Hieruit bleek dat veel ondernemers niet weten hoe zij cybersecuritymaatregelen moeten implementeren in hun onderneming (CCV, z.j.).

R3.7.2 geeft aan dat de cyberscan gebaseerd is op een eerder door het CCV ontwikkelde cyberscan. Op basis hiervan is besloten samen te werken met studenten die de cyberscan afnemen bij de ondernemers, nadat zij een extra training hebben ontvangen van een cybersecurityspecialist. Ook stelt R3.7.2 dat door de ontwikkelaars aan de hand van relevante wetenschappelijke literatuur is onderzocht welke kenmerken gerelateerd zijn aan slachtofferschap van cybercrime. Ook is ICT-bedrijf Nemesis betrokken geweest bij de opzet van het project. Zij brachten kennis in over cybersecurity en hebben de studenten opgeleid om de scan af te nemen.

Fase 2: verloop interventie

2.1 Uitvoering en verloop zoals aanvankelijk bedacht

Het verloop van de pilot heeft als volgt plaatsgevonden: allereerst heeft er een uitgebreide voorbereiding plaatsgevonden waarbij in samenwerkingsverband door deskundigen een vragenlijst is opgesteld met de vereiste basismaatregelen voor digitaal veilig ondernemerschap. Om de scans uit te voeren, zijn uiteindelijk vijf ICT-studenten geselecteerd, gescreend en door een IT partij opgeleid. Zij zijn vervolgens via een uitzendbureau als cyberbuddie ingezet. Via de website van de VAR hebben ondernemingen zich in kunnen schrijven om een scan van een cyberbuddie aan te vragen. Een scan duurt ongeveer vier uur en de student ontvangt een vergoeding voor de scan. De werkzaamheden die binnen deze vier uur worden uitgevoerd betreffen het inplannen van een afspraak, het voeren van een gesprek (de scan afnemen), het opstellen van een op maat gemaakt rapport en de reistijd die nodig is om van en naar de ondernemer te komen.

R3.7.2 geeft aan dat alle stappen zoals die in het projectplan staan opgenomen, ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Het grootste punt waarop is afgeweken van het projectplan is de hoeveelheid deelnemers aan de pilot. Dit is door de COVID-19 maatregelen veel lager uitgevallen dan aanvankelijk bedacht.

2.2 Bereik doelgroep

Uiteindelijk zijn 72 van de 250 begrootte ondernemingen door de cyberbuddies gescand. Om deze ondernemingen te bereiken heeft communicatie vanuit de gemeenten, cybernetwerken, branche- en ondernemersverenigingen plaatsgevonden om de scan onder de aandacht van de ondernemers te brengen. Om dit te bewerkstelligen is folder- en flyer materiaal opgesteld en is een animatie gemaakt, welke vervolgens zijn gedeeld binnen de hiervoor genoemde netwerken. R3.7.2 vult hierop aan dat de congressen die zij normaliter organiseren voor ondernemers stil zijn komen te liggen door de COVID-19 maatregelen, waardoor zij op andere manieren het aanbod van de cyberscan hebben verspreid. Hiervoor hebben zij de eigen sociale mediakanalen ingeschakeld en hebben onder andere twee cybernetwerken ingeschakeld die actief zijn in de regio Rotterdam, namelijk Cybernetwerk Hollandse Eilanden en Cybernetwerk Drechtsteden.

De pilot is vooral toegepast op mkb'ers en dit is volgens R3.7.2 ook de grootste groep deelnemers geweest. Met name kleinere mkb-ondernemingen waaronder winkels, zorgorganisaties, kennisorganisaties enzovoorts. R3.7.2 voegt hieraan toe dat de scan toegankelijk was voor iedereen die ervoor open stond. De scan was in die zin aanbodgericht.

2.3 Samenwerking stakeholders

De samenwerking met de stakeholders is volgens R3.7.2 verlopen zoals aanvankelijk is bedacht. De partijen waarvan zij op voorhand hebben aangegeven die betrokken zouden zijn, zijn ook daadwerkelijk betrokken geweest. Doordat veel van de stakeholders in het eigen netwerk van de ontwikkelaars en uitvoerders al bekend zijn, verliep deze samenwerking soepel. Met ICT-bedrijf Nemesis heeft de samenwerking vooral plaatsgevonden bij het opleiden van de studenten en als adviserende organisatie bij het opzetten van de interventie. De overige partijen hebben in ondersteunende rol meegewerkt en hebben via hun netwerken het aanbod voor de cyberbuddie scan bij ondernemers in hun eigen netwerk en omgeving verspreid.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Op basis van de beschikbare projectdocumentatie en de interviews is gebleken dat de betrokken partijen de pilot als positief hebben ervaren en dat er zeker potentie voor doorontwikkeling is. Uit vragen van de uitvoerders aan de deelnemers over hun ervaringen is gebleken dat zij blij zijn met de verkregen resultaten, maar dat de implementatie van de maatregelen niet altijd daadwerkelijk plaats heeft gevonden. De ondernemers stelden dat zij op andere vlakken meer prioriteit hebben gegeven en dat zij zich vooral focussen op hun core business in plaats van op het op orde brengen van hun cyberveiligheid.

Bevorderlijke factoren. Een bevorderlijke factor die door R3.7.1 is aangehaald is het fysiek langs sturen van een student bij de ondernemer. Doordat er meer interactie ontstond met de ondernemer en deze echt werd betrokken bij de cyberscan, werd dit als positief punt aangehaald bij de uitvoering van het project. R3.7.2 haalt aan dat het enthousiasme van de cyberbuddies ervoor heeft gezorgd dat het project een succes is geworden. Ook hun inbreng met betrekking tot ideeën tot het verbeteren van de cyberscan zorgde voor een mooie toevoeging aan het project.

Belemmerende factoren. Als grootste belemmering bij de uitvoering van de pilot werd zowel in de eindverantwoording (CCV, z.j.-a) als door de respondenten de COVID-19 maatregelen aangehaald. Hierdoor is het voor de uitvoerders moeilijk geweest langs te gaan bij bedrijven om de scans uit te voeren en zijn er minder scans dan aanvankelijk gepland uitgevoerd. R3.7.1 haalt aan “[...] *dat mensen niet wilden dat er externen over de vloer langskwamen.*” In totaal zijn er 72 scans uitgevoerd in plaats van de begrootte 250. Ook R3.7.2 geeft aan dat de belemmerende factoren allemaal terug te voeren zijn op de COVID-19 maatregelen.

Tevens is in de eindverantwoording aangehaald dat het gratis aanbod van een cyberscans een negatief effect heeft gehad op de hoeveelheid aanmeldingen, onder het mom dat het ‘te mooi is om waar te zijn’. Het door brancheverenigingen en gemeenten laten uitzetten en promoten van de cyberscans bleek niet genoeg om de verdenkingen van oplichting weg te nemen bij de ondernemers (CCV, z.j.-a).

3.2 Ervaring deelnemers

Volgens de studenten die de cyberscans hebben uitgevoerd lijken de deelnemende ondernemers zich positief uit te hebben gelaten over het verloop van de pilot en hun ervaringen met het cyberbuddies project. Er zijn enkele vragen gesteld over de ervaringen, maar er is geen evaluatie geweest met de deelnemers zelf. Uit deze vragen is wel gebleken dat de deelnemers de interventie als relevant en positief hebben ervaren en dat zij zeker de meerwaarde ervan inzien voor hun eigen cyberveiligheid; *“En volgens mij zijn degenen die meegewerkt hebben er gewoon heel blij mee.”* (R3.7.2). Wel hebben veel ondernemers aangegeven andere prioriteiten te hebben gehad ten tijde van de scan, om daadwerkelijk met de adviezen aan de slag te gaan.

3.3 Doel behaald?

R3.7.2 geeft aan dat buiten de hoeveelheid deelnemers alle doelen zoals in het projectplan zijn behaald. Dat niet het beoogde aantal deelnemers is bereikt, ligt volgens R3.7.2 buiten hun macht vanwege door de COVID-19 maatregelen.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Doorontwikkeling algemeen

In het interview met R3.7.1 is aangehaald dat het project een doorstart krijgt¹³, maar onder een andere naam. Zo benoemde R3.7.1 dat de ervaringen en geleerde lessen uit de pilot mee zijn genomen in het vervolg van het project. Ook blijkt dat er bij gemeenten in de regio vraag is naar een vervolg op de pilot, mede doordat cyberveiligheid is opgenomen in de Integrale veiligheidsplannen van meerdere gemeenten. Wel stelt R3.7.1 dat voor de doorontwikkeling allereerst een inventarisatie moet worden gemaakt van het aantal geïnteresseerde ondernemers om aan een vervolg deel te nemen. Op deze manier wordt namelijk ook inzichtelijk hoeveel en in welke hoedanigheid ICT-studenten kunnen worden geworven om de scans uit te voeren. Een behoefteanalyse onder ondernemers is van groot belang om de verdere invulling van het vervolg te kunnen kaderen.

Ook het vernieuwen van de in de cyberscan gebruikte vragenlijst is een onderdeel van de doorontwikkeling van het project. Volgens R3.7.1 worden alle beschikbare cyberscans bij elkaar gelegd en hieruit moet een nieuwe, verbeterde vragenlijst worden ontwikkeld op basis van de bestaande scans en de geleerde lessen. Zo wordt allereerst bekeken of de vragen nog actueel zijn (cybercrime is natuurlijk een veranderlijk thema) en of de vraagstelling zelf anders in moet worden gestoken. Ook de lengte van de vragenlijst zal onder een vergrootglas worden gehouden om de lijst zo compact mogelijk te houden. De uitvoerders willen voorkomen dat de vragenlijst te lang wordt nadat alle beschikbare cyberscans bij elkaar zijn gelegd.

Een volgend punt van doorontwikkeling is het toevoegen van een effectmeting aan de cyberscans. Bij deze effectmeting worden de effecten van de cyberscans en de ervaringen van de deelnemers meegenomen en gemeten. Deze effectmeting is op het moment van onderhavige evaluatie nog in ontwikkeling. Wel ligt nu het idee er om 8 of 9 weken na de eerste cyberscan opnieuw dezelfde scan uit te voeren (fysiek of online), om de effecten van de scans te kunnen meten. Hierin worden de ondernemers gevraagd of zij de adviezen zoals in de adviesrapportage staan opgenomen ook daadwerkelijk hebben opgevolgd, en waarom wel of niet.

4.2 Implementatie elders.

In de projectaanvraag staat dat de pilot eenvoudig en direct over te nemen is in andere regio's en dat de door PVO Rotterdam opgedane kennis en ontwikkelde materiaal gedeeld kan worden met andere regio's. Als enige eis voor het in een andere regio implementeren staat in de projectaanvraag beschreven dat de doelgroep ondernemers internet moeten gebruiken. In de eindverantwoording staat dat de scan is gedeeld met het Centrum Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP) en de politie, waarbij de

¹³ Het doorontwikkelde project wordt vanuit het PVO Rotterdam zelf gefinancierd en niet vanuit het CCV.

laatstgenoemde de scan gaat aanbieden aan slachtoffers van cybercriminaliteit om herhaald slachtofferschap te helpen voorkomen (CCV, z.j.-a).

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie heeft betrekking op de kennisbasis van de interventie. De voor de pilot gestelde doelen zijn breed, maar specifiek genoeg geformuleerd om vast te kunnen stellen of aan het betreffende doel is voldaan. Het hoofddoel van de pilot luidt: *‘Ondernemers van persoonlijk advies voorzien om digitaal veilig te kunnen ondernemen’*. Om het hoofddoel in makkelijk te beantwoorden onderdelen te splitsen, kan het in de toekomst wenselijk zijn om meer subdoelen te formuleren. Op die manier kunnen de verschillende onderdelen van de pilot overzichtelijk worden uitgewerkt. De doelgroep van de interventie is in de projectaanvraag vastgesteld, maar zou duidelijker in het projectplan naar voren mogen komen om verwarring te voorkomen. Op dit moment wordt in de aanvraag namelijk vooral gesproken van ‘de ondernemer’ en wordt de term mkb op enkele plekken gebruikt, zonder dat concreet is vastgesteld dat dit de doelgroep is.

De betrokken partijen worden duidelijk benoemd in de projectaanvraag en tevens is duidelijk wat de verwachtingen en taken van de betrokken partijen zijn in de uitvoering van de pilot. Het is in de projectaanvraag echter niet duidelijk gespecificeerd vanuit welke hogeschool de studenten worden geworven, dit mag in de toekomst meer naar voren komen mits van tevoren kán worden vastgesteld waar de studenten worden geworven.

Zowel in de projectdocumentatie als de interviews is géén theoretische onderbouwing voor de interventie gegeven. Wel is duidelijk gemaakt dat de interventie vooral op eerdere cyberscans en ervaringen is gebaseerd. Voor de doorontwikkeling en onderbouwing van de interventie wordt voor toekomstige varianten aangeraden een theoretisch fundament te leggen voor de interventie. Op basis hiervan kunnen namelijk de meest bevorderlijke factoren mee worden genomen in de ontwikkeling van een nieuwe versie op de interventie.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase in deze evaluatie heeft betrekking op het verloop van de pilot. Uit de interviews is naar voren gekomen dat de pilot overwegend is verlopen zoals aanvankelijk bedacht en dat de gestelde werkzaamheden allemaal zijn uitgevoerd. Zo zijn vijf ICT-studenten geworven om cyberbuddie te worden. In het plan staat het doel om vijf á tien ICT-studenten te werven en op te leiden om de cyberscans uit te kunnen voeren bij de deelnemende ondernemingen. Deze studenten zijn, volgens plan, opgeleid door IT-partij Nemesis om de scans uit te kunnen voeren. De studenten hebben de scans volgens plan uitgevoerd en hebben alle stappen doorlopen die van tevoren vast zijn gesteld ter uitvoering van de cyberscan.

Op het gebied van het bereiken van de doelgroep zijn de COVID-19 maatregelen echter een knelpunt geweest. Hierdoor is het vooraf vastgestelde aantal deelnemers niet bereikt en hebben in plaats van 250 ondernemingen, 72 ondernemingen deelgenomen aan de pilot. De door de ondernemers meest aangehaalde reden voor het niet deel willen nemen aan de pilot, was het feit dat zij liever geen externen

fysiek over de vloer wilden hebben in verband met het virus. Hierdoor bleek het voor de studenten niet mogelijk de scans uit te voeren, aangezien deze wel vereisen dat de cyberbuddie fysiek bij een onderneming langs gaat.

De promotie van de pilot verliep door de coronapandemie ook anders dan aanvankelijk bedacht. In de eerste instantie zou de pilot via sociale mediakanalen en netwerkpartners als gemeenten, branche- en ondernemersverenigingen, cybernetwerken en evenementen en congressen worden gepromoot. Door deze pandemie hebben de congressen en evenementen echter niet door kunnen gaan en heeft de promotie in plaats daarvan via de hiervoor genoemde partners en kanalen plaatsgevonden.

Al met al zien de onderzoekers dat, hoewel er op verschillende vlakken is afgeweken van het originele plan, de pilot op de grootste lijnen is verlopen zoals aanvankelijk bedacht. De reden dat van het originele plan werd afgeweken is voortgekomen uit de COVID-19 maatregelen, waardoor dit buiten de macht van de uitvoerders en ontwikkelaars lag. De aspecten die ondanks de coronapandemie door konden gaan, zijn ook uitgevoerd als aanvankelijk bedacht.

5.3 Evaluatie Fase 3: ervaringen betrokkenen

In de derde fase is gekeken naar de ervaringen van uitvoerders, ontwikkelaars en waar mogelijk deelnemers. Verder zijn bevorderende en belemmerende factoren behandeld en in hoeverre de gestelde doelen daadwerkelijk zijn behaald. In het geval van Cyberbuddies Rotterdam is het niet mogelijk geweest direct met deelnemers te communiceren, maar zijn wel enkele punten door de uitvoerders genoteerd gedurende de pilot.

Allereerst is met de verkregen informatie geconcludeerd dat de deelnemende partijen de pilot als positief hebben ervaren en dat er zeker interesse is voor een doorontwikkeling en uitbreiding van het project. Ondernemingen die aan de pilot hebben deelgenomen vertellen enthousiast te zijn over de interventie en hebben zich positief uitgelaten over de verkregen scanresultaten. Er is echter ook duidelijk geworden dat daadwerkelijke implementatie van de maatregelen op geringe schaal heeft plaatsgevonden, waardoor aandacht kan worden besteed aan het verder ontwikkelen van de interventie op dit punt. Een verdere ontwikkeling zou er namelijk voor kunnen zorgen dat de cyberbuddies samen met de ondernemer meer op de implementatie van de geformuleerde maatregelen in kunnen gaan.

Het enthousiasme van de studenten bij de uitvoering van de pilot zorgt er volgens de ontwikkelaars voor dat het project als succesvol kan worden aangemerkt. De studenten hebben een goede inbreng gehad bij zowel de uitvoering van de pilot, als het verbeteren van de pilot. Ook het fysieke aspect van de pilot is volgens deelnemers een bevorderlijke factor geweest. Op deze manier ontstaat er interactie tussen de ondernemer, waardoor deze wordt betrokken bij het proces, wat de deelnemers als positief punt hebben aangehaald.

Het fysieke aspect van de pilot is in verband met de COVID-19 maatregelen tevens een belemmerende factor geweest. Veel ondernemers hebben aangegeven dat zij liever geen externen over de vloer zouden krijgen, waardoor er veel minder aanmeldingen zijn geweest dan aanvankelijk begroot. De COVID-19 maatregelen hebben hierdoor een belemmerende invloed gehad op de uitvoering van de interventie. Ook het gratis karakter van de cyberscan is volgens de ontwikkelaar een belemmerende factor

geweest, omdat hierdoor naar eigen zeggen veel ondernemers het gevoel hebben gehad dat de scan 'te mooi is om waar te zijn' en zich niet hebben aangemeld.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De doorontwikkeling van de interventie is op het moment van schrijven nog gaande, waardoor concrete punten nog niet kunnen worden behandeld. Wel heeft één van de doorontwikkelaars verschillende punten aangehaald waarop zij de ontwikkeling willen betrekken. Allereerst willen zij een behoefteanalyse uitvoeren om op deze manier te kunnen peilen hoeveel ondernemers interesse hebben in deelname aan de interventie en hoeveel ICT-studenten daarbij moeten worden geworven. Een behoefteanalyse kan een bevorderlijk aspect zijn om de volgende versie zo gericht mogelijk uit te voeren. Verder benoemde de ontwikkelaar dat de vragenlijst een update krijgt in verband met het veranderlijke karakter van digitale veiligheid. Ten slotte benoemde de ontwikkelaar het toevoegen van een effectmeting aan de volgende versie om op deze manier de effectiviteit van de interventie daadwerkelijk te kunnen meten. Ook dit kan mogelijk een positief extra onderdeel van de interventie vormen, omdat op deze manier duidelijk inzichtelijk wordt waar de interventie extra aandacht behoeft en wat de sterke punten zijn.

Ook het implementeren van de interventie in andere regio's is door de ontwikkelaars in acht genomen. Zo is de Cyberbuddies methodiek op eenvoudige manier over te nemen en kan de opgedane kennis en het ontwikkelde materiaal makkelijk worden gedeeld door het PVO Rotterdam. De reproduceerbaarheid van de interventie is volgens de onderzoekers een zeer sterk punt.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.j.). *Aanvraag project Cyberbuddies PVO regio Rotterdam.*

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.j.-a). *Eindverantwoording cyberproject Cyberbuddies PVO Rotterdam.*

3.8 Hackhelpdesk

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de interventie 'Hackhelpdesk' beschreven. Ten behoeve van evaluatie zijn drie documenten geanalyseerd en twee interviews met ontwikkelaars afgenomen. Er is geen projectplan of plan van aanpak beschikbaar gesteld voor de evaluatie, waardoor de evaluatie alleen gebaseerd is op de factsheet, eindverantwoording, bevestigingsbrief, en de afgenomen interviews.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
1	Beschreven, enigszins SMART	Praktijkervaring	Nee	Ja, ervaring slachtoffer	N.v.t.	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen, doelgroep en betrokkenen

Aanleiding. Op papier is de Hackhelpdesk opgericht om hulp te bieden aan ondernemers die slachtoffer zijn geworden van cybercriminaliteit (CCV, 2021). Op het moment van ontstaan bestond er nog geen platform dat gratis hulp biedt bij acuut slachtofferschap. Cybercriminaliteit is een groot probleem, vooral voor deze groep: 10 miljard euro schade per jaar. Toch is er vaak geen crisisplan aanwezig op het moment dat ondernemers geconfronteerd worden met cybercrime (CCV, 2021). In de interviews geven de ontwikkelaars aan dat zij een leemte ervaren: zo is er volgens hen relatief veel informatie beschikbaar aan de preventieve en awareness kant, maar is de hulp aan de 'achterkant' nog onvoldoende toegankelijk was voor ondernemers. Eén van hen geeft aan: *"Stel je hebt nul kennis van digitale veiligheid en je zit in een paniek-of stresssituatie; wat heb je dan nodig? Zo zijn we de website gaan bouwen."* (R3.8.1). Daarnaast heeft een slachtoffer een actieve rol gehad in de totstandkoming van de gebruikersinterface van de website om deze zo dicht mogelijk bij de doelgroep aan te laten sluiten, vertelde één van de ontwikkelaars.

Doelen. Op papier is het doel van de Hackhelpdesk om een platform op te zetten waar getroffen ondernemers terecht kunnen voor ondersteuning bij een (acuut) cyberincident (CCV, z.d.). Daarbij is het weerbaar maken van slachtoffers een doelstelling achter het initiatief (CCV, 2021). In de interviews komen de doelen grotendeels overeen. Eén van de ontwikkelaars geeft een voorbeeld: *"In een soort paniekfase is de Hackhelpdesk als een digitale brandweer waar ze naartoe kunnen gaan als het misgaat."* (R3.8.1). De andere ontwikkelaar benadrukt specifiek dat het om toegankelijke en laagdrempelige hulp moet gaan. Daarnaast benoemen beide ontwikkelaars dat de Hackhelpdesk een pilot is om uit te zoeken wat kan werken en of het een kans van slagen heeft.

Op papier wordt de doelgroep beschreven als ondernemers die slachtoffer zijn van cybercriminaliteit, maar de Hackhelpdesk is gratis en voor iedereen toegankelijk (CCV, 2021). In de interviews benadrukken de ontwikkelaars dat het met name gaat om kleinere ondernemers (zzp en mkb) die in principe geen financiële middelen hebben om een cybersecurity bedrijf in te schakelen. Eén van geeft een voorbeeld:

“Eigenlijk de groenteboer op de hoek die helemaal geen budget heeft om het op te vangen als er daadwerkelijk wat gebeurt. Als er iets misgaat en ze moeten een groot commercieel bedrijf bellen, die rekenen al snel een paar duizend euro voor ze op de stoep staan. Bij deze doelgroep vonden we de hulpvraag het grootst.” (R3.8.1)

Betrokken partijen. Uit de interviews blijkt dat Platform Veilig Ondernemen (PVO) Zeeland West-Brabant contact heeft gelegd met een digitaal adviseur en ethisch hacker van Digiweerbaar.nl om te brainstormen welke leemten zij waarnemen in het digitale werkveld. Op papier is opgenomen dat expertise op gebied van cybercrime en het bouwen van de Hackhelpdesk, door PVO ZWB is ingewonnen bij het bedrijf Digiweerbaar.nl. In dit team zitten professionals afkomstig van politie, gemeente en ethisch hackers (CCV, z.d.). De drie ontwikkelaars van de interventie hadden al eerder met elkaar samengewerkt, waardoor dus gebruik is gemaakt van een bestaand netwerk. De ontwikkelaars hebben verder samengewerkt met een vormgevingsbureau voor de lay-out van de Hackhelpdesk en met Clipjesfabriek voor exposure van de Hackhelpdesk. Daarnaast zijn enkele ambassadeurs betrokken geweest om mee te denken met de ontwikkeling: DTC, politie, gemeente, slachtoffers. Van deze laatste groep zijn verhalende portretten op de website gemaakt, waarin bezoekers zich mogelijk kunnen herkennen.

1.2 Omschrijving interventie

De hackhelpdesk is een website die mkb'ers wil ondersteunen en weerbaarder maken. Aan de ene kant wordt reactieve informatie gegeven in geval van slachtofferschap van cybercrime om hen van hulp te voorzien. Dit deel van de website dient als digitale eerstehulpverlening voor bedrijven, waarbij het slachtoffer verschillende stappenplannen kunnen doorlopen om bij de juiste hulp van veelvoorkomende vormen van cybercriminaliteit te komen. Aan de andere kant is preventieve informatie voor ondernemers beschikbaar om te voorkomen dat slachtofferschap voor komt. Zo zijn er diverse tips, tools en informatie te vinden op de website, zoals: meest voorkomende misverstanden, tips om je beter te beveiligen voor vormen van cybercriminaliteit, links naar cyberscans, verhalen van slachtoffers en nieuwsberichten (CCV, z.d.; CCV, 2021). Daarnaast kan men via 'expert platforms' van collega ondernemingen van de Hackhelpdesk hulp zoeken, zoals digiweerbaar.nl en cybercrimeinfo.nl. In de interviews wordt aangevuld dat de website is gebouwd vanuit het perspectief van het slachtoffer en waar op het moment van crisis behoefte aan kan zijn. Hiervoor zijn gesprekken met slachtoffers gevoerd door de derde ontwikkelaar die tevens een rol bij de politie vervuld. Bovendien is het stappenplan op de website interactief en wordt door middel van situaties waar de gebruiker mee te maken kan hebben vastgesteld om welke vorm van cybercriminaliteit het gaat, waarna passende tips worden gegeven. In tegenstelling tot een fysieke helpdesk reikt de hulp van de Hackhelpdesk tot de website en is het niet mogelijk voor gebruikers om contact op te nemen. Aan de reactieve kant kan de gebruiker van de website verschillende stappenplannen doorlopen om bij juiste hulp van veelvoorkomende vormen van cybercriminaliteit te komen.

1.3 (Theoretische) onderbouwing

Op papier is geen (theoretische) onderbouwing gevonden van de Hackhelpdesk. Eén van de ontwikkelaars geeft in het interview aan dat medewerkers van de afdeling gedragsbeïnvloeding van het CCV naar de website hebben gekeken, maar dat deze feedback vooral sloeg op taalgebruik en kleurbeleving die invloed kon hebben op gebruikers. Daarnaast hebben de ontwikkelaars in samenwerking met een slachtoffer de

website zou ingericht dat de situatie en hulp zo herkenbaar, simpel en laagdrempelig mogelijk is voor gebruikers, zodat iedereen in een panieksituatie zonder digitale voorkennis gebruik kan maken van de website.

Fase 2: verloop interventie

2.1 Uitvoering en verloop zoals aanvankelijk bedacht

De tweede fase betreft het verloop en implementatie van de interventie. In de bevestigingsbrief van de subsidie staat vermeldt dat deze in eerste aanleg voor een interventie met een looptijd van een jaar geldt. Vervolgens is in de eindverantwoording opgenomen dat, aangezien de Hackhelpdesk een website is, het budget van de interventie wordt verspreid over drie jaar ten behoeve van onderhoud, updates en bijwerken van de inhoud (nieuwe vormen van cybercriminaliteit). Tot slot is in de factsheet opgenomen dat de Hackhelpdesk geen einddatum kent (CCV, 2021). Het blijft minimaal voor de komende drie jaar bestaan door de gereserveerde middelen om dit te borgen. Tegelijkertijd wordt er gezocht naar middelen om de Hackhelpdesk te blijven innoveren (CCV, 2021). Verder is het verloop van de interventie niet verder gespecificeerd op papier.

In de interviews komt naar voren dat de tweede en derde ontwikkelaar zich hebben beziggehouden met de informatie op de website actueel te houden. Daarnaast blijkt uit de interviews dat de Hackhelpdesk in de eerste fase over een chatbot beschikte, waar de ontwikkelaars handmatig antwoord hebben geven. Eén van hen vertelde dat er al gauw persoonlijke situaties en complexe vragen werden gedeeld in de chatbot, waar de ontwikkelaars de uren niet voor hadden noch het budget om deze te bemensen. De ander zegt hierover: *“We dachten misschien over sommige dingen wel te makkelijk over een helpdesk zijn.”* (R3.8.1). Daarnaast werden op de website diverse nieuwsberichten geplaatst, maar na verloop van tijd hebben de ontwikkelaars gekozen om *“dichter op het doel te zitten, zodat mensen goede hulp krijgen”*, vertelde R3.8.1. Verder is een stagiair van Integrale Veiligheidskunde aan de slag gegaan met verbeteringen van de Hackhelpdesk na de lancering, zoals het schrijven van handleidingen.

2.2 Bereik doelgroep

Deze paragraaf beantwoordt de deelvraag: *In hoeverre wordt de beoogde doelgroep bereikt met de interventie?* De lancering van de Hackhelpdesk is op diverse manieren onder de aandacht van de doelgroep gebracht. Op papier staat dat alle gemeenten en ondernemers- en brancheverenigingen in Nederland een uniek ‘introductiepakket’ hebben ontvangen. Ook zijn er verschillende samenwerkingen aangegaan met relevante stakeholders, waaronder de eerdergenoemde ambassadeurs (CCV, z.d.). Daarnaast zijn in samenwerking met de Clipjesfabriek meerdere items opgenomen; een podcastaflevering, een vijftal korte films over de Hackhelpdesk en een viertal portretten van professionals die met cybercrime raakvlak hebben (CCV, z.d.).

Op papier wordt gesteld dat de website inmiddels goed wordt gevonden. Zo wordt in de factsheet van augustus 2021 benoemd dat de website ruim 3.500-5.000 bezoekers per maand heeft (CCV, 2021). Terwijl dit aantal in de eindverantwoording van september 2021 gemiddeld 2.500 per week zou zijn (CCV, z.d.). In het interview geeft de projectleider aan dat de website op moment van het gesprek tussen de 500-1.000 bezoekers per week kent. Daarbij is de knop ‘help ik ben gehackt’, de meest bezochte pagina van de

website. De projectleider legt uit dat zij gegevens bijhouden met behulp van Google Analytics. Hierdoor is het niet mogelijk om vast te stellen dat het om unieke gebruikers gaat. Daarnaast worden geen verdere gegevens van de gebruiker gevraagd of opgeslagen, waardoor niet met zekerheid kan worden vastgesteld dat de gebruiker daadwerkelijk een ondernemer is en de Hackhelpdesk dus de beoogde doelgroep bereikt. Hoewel de cijfers variëren tussen de bronnen, wordt op papier geconcludeerd dat de cijfers laten zien dat er behoefte is aan deze informatie en het een goed teken is voor de Hackhelpdesk (CCV, 2021).

2.3 Samenwerking stakeholders

De geïnterviewden geven aan dat de samenwerking van de Hackhelpdesk een vervolg is op eerdere samenwerking van deze partners. Ze hebben het samenwerken in hun bestaande netwerk als positief ervaren. De projectleider geeft aan dat de twee betrokkenen echt inhoudelijke experts zijn, wat voor hem echt een aanvulling was. Daarnaast benoemt hij dat hij de samenwerking met de politie specifiek als goed heeft ervaren, waar de portretten van slachtoffers op de website het product van is.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

De ontwikkelaars geven aan dat de uitvoering grotendeels tot tevredenheid heeft geleid en dat ze blij zijn waar ze zijn gekomen. Eén van hen reflecteert dat ze tijdens de uitvoering tegen enkele uitdagingen zijn aangelopen, maar dat ze deze in prettige samenwerking hebben aangepakt. De geleerde lessen nemen ze mee in de doorontwikkeling van de website (zie par. 5.4).

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

In de interviews geven beide ontwikkelaars verschillende bevorderlijke onderdelen aan van de Hackhelpdesk. Allereerst geven ze aan dat ze de website gebouwd hebben vanuit het perspectief van de 'ondernemer als slachtoffer' in samenwerking met een slachtoffer. Eén van hen geeft aan: "*Vergeet je doelgroep niet en betrek die erbij*", zodat de interventie aansluit bij de behoefte van de doelgroep. Deze behoefte kent volgens de ontwikkelaars twee kanten. Aan de ene kant de aard van de Hackhelpdesk als onafhankelijk platform zonder winstoogmerk: "*Vrijblijvende advies en het liefst ook nog een beetje op maat van jouw situatie.*" (R3.8.2). Aan de andere kant de simpele en overzichtelijke gebruikersinterface die voor iedereen zonder digitale voorkennis bruikbaar is. Hierover zegt ontwikkelaar R3.8.1: "*Ondernemer heeft natuurlijk al honderd en één dingen te doen*", waardoor de informatie zo toegankelijk mogelijk is aangeboden.

3.1.2 Belemmerende onderdelen

De ontwikkelaars benoemen dat ze het soms als belemmerend ervaren dat het als semioverheid het niet toegestaan is om concurrentieverstorend te werken, terwijl software wordt aangeboden door commerciële bedrijven. Een ander belemmerend onderdeel was dat er beperkte capaciteit binnen de interventie beschikbaar was om te voorzien in de behoefte van de vragen die via de chatbot en contactformulieren werden gesteld. De ontwikkelaars hebben daarom besloten om deze functie van de website te halen en dit mee te nemen voor de doorontwikkeling. Daarnaast geeft één van de ontwikkelaars aan dat de juridische kant van de website in het begin uitdagend was, zoals het schrijven van de disclaimer. De website is gericht

op het voorzien van actuele en juiste hulp, maar willen niet aansprakelijk zijn wanneer een gebruiker bijvoorbeeld de hulp verkeerd uitvoert. Verder geeft de andere ontwikkelaar aan dat in zijn beleving de preventieve informatie op de website voor ruis kan zorgen en hij stelt voor om enkel te richten op de hulp voor ondernemers zodra het 'mis' gaat.

3.2 Ervaring deelnemers

Er was in deze interventie geen mogelijkheid om data op te halen om de ervaring van deelnemers in kaart te brengen. Aangezien deze interventie een website is, worden geen persoonsgegevens opgeslagen waarmee met de gebruikers contact kan worden opgenomen. Daarbij is er geen tool in de website gebouwd om feedback van de gebruiker te vragen. Hierdoor is het niet mogelijk om de ervaring van de deelnemers mee te nemen in het onderzoek. Ook de ontwikkelaar geeft aan dat het voor hen lastig is om te weten en te meten in hoeverre de bezoekers geholpen zijn. Toch ontvangen de ontwikkelaars positieve geluiden van partijen die de Hackhelpdesk in hun netwerk hebben verspreid, zoals dat ze ondernemers hebben horen zeggen: *“dit is wel wat ik nodig heb op het moment dat ik gehackt zou worden.”* (R3.8.2).

3.3 Doel behaald

Deze paragraaf gaat in op de deelvraag: *In hoeverre is het doel van de interventie behaald naar mening van de betrokkenen?* Het doel om slachtoffers te ondersteunen en weerbaar maken staat centraal in de interventie Hackhelpdesk. In de interviews geeft één van de ontwikkelaars aan: *“We zijn een heel eind gekomen, met de kanttekening dat het budget vrij beperkt was.”* (R3.8.2). Zo was het niet mogelijk om menselijk contact in te bouwen in website. In de beleving van de ontwikkelaars kan de pilot als succesvol worden aangemerkt, maar inmiddels werken zij door aan de doorontwikkeling op basis van de geleerde lessen van de pilot.

Op papier wordt op basis van de cijfers geconcludeerd dat het een goed teken is dat zoveel bezoekers de website weten te vinden en er dus daadwerkelijk behoefte is aan deze informatie (CCV, 2021). Eén van de ontwikkelaars geeft aan dat de knop 'help ik ben gehackt' de meest bezochte pagina is, waardoor het doel dat de Hackhelpdesk als een digitale 'EHBO' of 'brandweer' fungeert is bereikt. Ook is er volgens de andere ontwikkelaar voldoende informatie op de website beschikbaar om ondernemers en slachtoffers weerbaarder te maken tegen cybercrime. Desalniettemin kunnen benoemt hij dat het in deze fase van de Hackhelpdesk niet kan worden gemeten door hoe de website aan de 'achterkant' is gebouwd, waardoor ze (nog) niet kunnen vaststellen of de gebruikers weerbaarder en ondersteund zijn.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Doorontwikkeling algemeen

In deze fase wordt beschreven welke stappen de ontwikkelaars hebben gezet in de doorontwikkeling van de interventie en in hoeverre deze elders geïmplementeerd kan worden.

Allereerst komt in de interviews naar voren dat de doorontwikkeling van de Hackhelpdesk 2.0 is gestart, waardoor de ontwikkelaars de werkgroep hebben uitgebreid met diverse professionals, zoals: themaspecialist cybercrime, websitebouwer, marketingspecialist en communicatieadviseur. Daarnaast bouwen twee ontwikkelaars van de originele Hackhelpdesk aan een op maat gemaakte *artificial intelligence*

(hierna: AI) chatbot zodat aan deze behoefte van gebruikers kan worden voldaan: *“Want je wil wel dat mensen met hun hulpvragen komen en je wil ze daadwerkelijk helpen.”* (R3.8.2). Daarbij krijgen de ontwikkelaars met deze tool beter zicht op de inhoud van de vragen van de gebruikers, om deze waar nodig verder aan te laten sluiten bij doelgroep. Alhoewel de meeste doorontwikkelingen aan de ‘achterkant’ plaatsvinden, benoemen beide ontwikkelaars dat ze gebruikersinterface zo simpel en overzichtelijk mogelijk willen behouden. Ook benoemt een van hen dat de website een slag wat betreft professionalisering mag maken: *“Het is nu een website waar je op komt en dat je denkt van: ja, wie is dit eigenlijk of zo? Wie biedt het nou eigenlijk aan? Of kan ik dit vertrouwen.”* (R3.8.2). De inhoudelijke gesprekken of preventieve informatie wel of geen plaats dient te krijgen in de doorontwikkeling zijn tijdens de interviews nog lopend.

Op papier staat dat er ook wordt gezocht naar meer middelen om de Hackhelpdesk te blijven innoveren (CCV, 2021). Zo wordt onderzocht of de Hackhelpdesk bemand kan worden door bijvoorbeeld studenten van ICT-opleidingen of door samen te werken met bestaande bemande hulplijnen om gericht hulp op maat te kunnen bieden. Daarbij kunnen ondernemers zich in de toekomst aanmelden voor een nieuwsbrief en ‘CyberAlert’, zodat ze bij dreiging een bericht ontvangen (CCV, z.d.).

4.2 Implementatie elders

Aangezien de website zich op landelijk niveau richt, zijn de mogelijkheden om deze interventie elders te implementeren minder aan de orde. Wel wordt in het interview met een ontwikkelaar genoemd dat de mogelijkheden worden verkend om anderstalige ondernemers te bereiken. De Hackhelpdesk is tot heden enkel Nederlandstalig beschikbaar, tenzij gebruik wordt gemaakt van automatische vertaaltools van een browser.

5. Evaluatie

In deze laatste fase worden de afgelopen fasen geëvalueerd. Aangezien geen documenten voor handen waren over het plan van de interventie of een projectplan, kan niet worden vastgesteld in hoeverre de uitvoering is verlopen zoals volgens plan is bedoeld. Door analyse van beschikbare documenten en afgenomen interviews kan wel worden ingegaan op de vraag: in hoeverre de interventie is verlopen zoals alvorens is bedacht. De evaluatie is dus gebaseerd op drie documenten en twee interviews met ontwikkelaars.

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de Hackhelpdesk. Het doel van de interventie blijkt tweeledig: zowel ondernemers ondersteunen als weerbaarder maken. Echter zijn geen documenten beschikbaar die deze doelen definiëren en meetbaar maken: wanneer is iemand ondersteund of weerbaar? Wat betreft ondersteuning in geval van een panieksituatie voor een slachtoffer van cybercrime, biedt de Hackhelpdesk verschillende stappenplannen om de gebruiker van de juiste informatie te voorzien, maar is het niet mogelijk om contact op te nemen. In geval van preventie beschikt de website over toepasbare informatie voor beveiliging van verschillende vormen van cybercrime. Aangezien enkel bezoekersaantallen van de website en de pagina’s kan worden bijgehouden, kan niet worden vastgesteld of gebruikers daadwerkelijk na het bezoek aan de website meer weerbaar zijn. De ontwikkelaars veronderstellen door de toegankelijkheid van de informatie en de kosteloze hulp dat het wel waarschijnlijk

is dat een ondernemer zich na een bezoek aan de website ondersteunt of weerbaarder voelt. Ook nemen ze aan door de samenwerking met een slachtoffer en verhalen op de website te plaatsen, bezoekers de informatie op de website als van toepassing op hun situatie beleven. Verder liggen theoretische onderbouwingen ten grondslag aan de interventie. De onderzoekers vragen zich af in hoeverre de doelgroep zich in de pilotfase geholpen en ondersteund kan voelen zonder de mogelijkheid tot menselijk contact, maar gelet op de huidige stappen in de doorontwikkeling is dit veelbelovend.

Hoewel het doel tweeledig is, wordt de doelgroep omschreven als (kleine) ondernemers. Wel wordt op twee verschillende scenario's van de doelgroep de focus gelegd. Aan de ene kant wordt gefocust op ondernemers nadat ze slachtoffer zijn van cybercrime. Aan de andere kant gaat het om (het weerbaar maken van) kleine ondernemers om te voorkomen dat ze slachtoffer worden. In ieder geval is duidelijk dat de interventie zich richt op een regio-overstijgende doelgroep voor wie er in de ervaring van de ontwikkelaars nog onvoldoende (vrijblijvende) handvatten beschikbaar waren. Alhoewel de focus op ondernemers ook logisch is vanuit de samenwerking met PVO ZWB, kan de informatie en hulp ook worden gebruikt door gewone burgers. Het kan daarom van meerwaarde zijn om een feedbacktool te integreren in de website of de mogelijkheid om een review achter te laten wanneer iemand zich geholpen voelt.

De Hackhelpdesk is niet gebaseerd op theorieën. Ze hebben in samenwerking met een slachtoffer en zijn praktijkervaring de website zo ingericht dat deze toegankelijk en behulpzaam is voor toekomstige slachtoffers van cybercriminaliteit.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de evaluatie richt zich op het verloop van de interventie. Allereerst is door de ontwikkelaars onderbouwd afgeweken van de subsidietermijn van één jaar, zodat de middelen voor drie jaar gebruikt konden worden. Gezien de aard van de interventie, namelijk een website, zien de onderzoekers dit als een begrijpelijke aanpassing. Daarnaast valt het op dat er op papier geen programma beschikbaar was en de ontwikkelaars gaandeweg hebben gekeken of de Hackhelpdesk kans van slagen zou hebben, wat kenmerkend is voor een pilot. Aangezien de ontwikkelaars reeds bezig zijn met de doorontwikkeling, wordt geadviseerd om de implementatie van Hackhelpdesk 2.0 schriftelijk vast te leggen. Verder komt naar voren dat de behoefte van menselijk contact wel aanwezig was tijdens de pilot, maar dat hier geen capaciteit voor was om dit kwalitatief te stroomlijnen in de pilotfase. Om deze reden is de chatbot van de website gehaald. Onderzoekers moedigen het aan dat de functie met behulp van AI zal worden teruggeplaatst in de Hackhelpdesk 2.0. Ook zijn ze benieuwd naar mogelijke samenwerkingen om de hulplijn in de toekomst te bemensen.

Wat betreft het bereik van de doelgroep is de Hackhelpdesk op verschillende wijze onder de aandacht van de doelgroep gebracht, waar gebruik is gemaakt van samenwerkingen met gemeenten en ondernemers- en brancheverenigingen. Uit de analyse komt naar voren dat de concrete aantallen van de bezoekers enigszins variëren tussen de bronnen (3.500-5.000 per maand, 2.500 per week en 500-1000 per week), er geen achtergrondinformatie over de bezoekers beschikbaar is in hoeverre zij daadwerkelijk (slachtoffer)ondernemers zijn en niet uit te sluiten is of er sprake is van unieke gebruikers. Desalniettemin kan wel worden vastgesteld dat de Hackhelpdesk onder een grote groep gebruikers bekend is en de ontwikkelaars ontvangen via samenwerkingen ook positieve geluiden dat ondernemers tevreden zijn met

de Hackhelpdesk. De onderzoekers raden aan om op bovenstaande punten meer mogelijkheden te bieden om deze informatie op te halen en dit in het bouwen van de Hackhelpdesk 2.0 op te nemen.

Alhoewel enkele aanpassingen tijdens de pilot zijn gedaan, zien onderzoekers voldoende aanknopingspunten om aan te nemen dat het verloop van de Hackhelpdesk succesvol kan zijn, met de lessen die zij meenemen voor de doorontwikkeling en deze opnemen in een plan van aanpak.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van deze evaluatie richt zich op de ervaring van de ontwikkelaars en deelnemers, waarin is gekeken naar bevorderende en belemmerende onderdelen van de uitvoering en in hoeverre de doelen zijn behaald volgens de ontwikkelaars. Aangezien geen vragenlijsten onder deelnemers zijn verspreid, kan hun ervaring van de interventie niet worden meegenomen in de evaluatie.

Allereerst leidt het bereik van de Hackhelpdesk tot tevredenheid onder de ontwikkelaars. Bevorderende onderdelen waren volgens hen dat inhoud van de Hackhelpdesk aansluit bij de behoefte van de doelgroep, deze vrijblijvend en kosteloos is en de gebruikersinterface simpel en toegankelijk is gemaakt voor gebruikers zonder digitale voorkennis. Belemmerende onderdelen waren van juridische aard (disclaimer en verbod verwijzen naar commerciële partij) of financiële aard (onvoldoende capaciteit om de chatbot te continueren). Ondanks het tegenstrijdig lijkt in dit kader om de subsidie over drie jaar uit te spreiden, is het onwaarschijnlijk dat het met dat bedrag mogelijk was om een volledig functionerende en bemenste helpdesk op te zetten.

Verder vindt één van de ontwikkelaars het relevant om de preventieve informatie beschikbaar te stellen op de Hackhelpdesk, terwijl de ander aangeeft dat dit voor ruis kan zorgen als je jezelf uitgeeft zijnde een 'helpdesk'. Uit de analyse komt naar voren dat de aanleiding van de Hackhelpdesk gericht is op de leemte nadat het 'mis' is gegaan, terwijl er al veel informatie beschikbaar is over preventie. Indien het bereik van de Hackhelpdesk verder groeit en zich landelijk vestigt als betrouwbare website voor hulp bij cybercrime, kan preventieve informatie wel een aanvulling zijn voor geïnteresseerde bezoekers of slachtoffers van een specifieke vorm en zich weren voor andere vormen. Desalniettemin is het wenselijk dat de hulp en ondersteuning de boventoon blijven voeren, aangezien dit de meest bezochte pagina's zijn en dit het doel van de Hackhelpdesk is.

Wat betreft het doel geven de ontwikkelaars aan dat met de beschikbare middelen, de pilot van de Hackhelpdesk als succesvol is ervaren. Toch zijn de ontwikkelaars vooral gedreven om met de doorontwikkeling van Hackhelpdesk 2.0 dichterbij de doelen van ondersteuning en hulp bieden te komen door middel van de AI-chatbot.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De vierde fase van de evaluatie is gericht op de doorontwikkeling van de Hackhelpdesk. Aangezien de ontwikkelaars midden in de doorontwikkeling zitten, kan dit onderdeel onvoldoende geëvalueerd worden. In de desbetreffende paragraaf is een overzicht gegeven van de stand van zaken. Onderzoekers zijn benieuwd in hoeverre de nieuwe versie de doelgroep verder kan voorzien in hun behoefte van hulp en ondersteuning in geval van slachtofferschap van cybercrime.



Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *PVO Brabant Zeeland eindverantwoording cyberproject Hackhelpdesk 2020.*

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2021, augustus). *Factsheet Hackhelpdesk.*

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2020, mei). *Bevestigingsbrief: bijdrage projecten "lokale weerbaarheid cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit".*

4. Interventies gericht op de digitale weerbaarheid van burgers (op wijkniveau)

In dit hoofdstuk komen de interventies die gericht zijn op de digitale weerbaarheid van burgers aan bod. Dit betreffen de volgende interventies: Digitale Buurtambassadeurs (par. 4.1), Podcast Digitaal Beroofd (Bureau RVS) (par. 4.2), Digitaal veilig in de wijk (par. 4.3), Pilot multichannel aanpak (par. 4.4), en Dordrecht digitaal weerbaar (par. 4.5).

4.1 Digitale buurtambassadeurs

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de interventie ‘Digitale Buurtambassadeurs’ beschreven. Het doel van deze interventie is om Breda een digitaal weerbare stad te maken, voor en door inwoners. Voor deze evaluatie zijn drie betrokkenen geïnterviewd. In één van de interviews is benadrukt dat bij aanvang van de interventie geen plan van aanpak is opgesteld. In het kader van de doorontwikkeling van de interventie is een plan van aanpak opgesteld om de interventie in goede banen te leiden. Dit plan van aanpak is niet gebruikt voor de eerste drie fasen van de evaluatie, aangezien het projectplan is opgesteld nadat de interventie voor de eerste keer is uitgevoerd. Het projectplan is wel gebruikt in de laatste fase van de evaluatie in het kader van de doorontwikkeling van de interventie.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
1	Beschreven, niet SMART	Niet bekend	Nee	Ja	Deels als gevolg van COVID-19 maatregelen	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doel en betrokkenen

Aanleiding. In het nieuwe projectplan (Mulders, 2023) van deze interventie is beschreven dat de toename van cyber- en digitale criminaliteit een groeiend probleem is voor inwoners en ondernemers in de gemeente Breda. Wanneer in de interviews werd gevraagd naar de aanleiding van de interventie, benoemt één van de geïnterviewden dat uit studentenonderzoek bleek dat bepaalde groepen (bijvoorbeeld senioren en het mkb) in de samenleving onvoldoende kennis hebben over cyber- en digitale criminaliteit en tegelijkertijd niet goed weten waar zij terecht kunnen.

“We hadden wel het gevoel dat het leeft en dat mensen opzoek gaan naar antwoorden, maar vaak zijn ze ook onbewust onbekwaam. Dat verhaal hadden we op het vizier.” (R4.1.1)

Daarom is in een brainstormsessie in 2019 aan de buurtnetwerken (o.a. het buurtpreventienetwerk) in Breda gevraagd om mee te denken over hoe de inwoners van Breda weerbaarder gemaakt kunnen worden tegen cyber- en digitale criminaliteit. Uit deze brainstormsessie is het initiatief van de Digitale buurtambassadeurs (ook wel Cyberambassadeurs genoemd) naar voren gekomen.

Doelen. In de factsheet van de interventie (CCV, z.j.) is beschreven dat het uiteindelijke doel een digitaal weerbare stad voor en door inwoners van Breda. In de factsheet wordt tevens onderscheid gemaakt

tussen de verschillende taken die een buurtambassadeurs kunnen hebben, namelijk: (1) informeren; (2) activeren; (3) adviseren; en (4) doorverwijzen. Bij de eerste taak (informeren) is een duidelijk doel beschreven, namelijk het bevorderen van de kennisdeling. Bij de andere drie taken zijn geen concrete doelen beschreven in de factsheet.

Uit de brainstormsessie is naar voren gekomen dat de betrokkenen een bijdrage willen leveren aan de preventie van cyber- en digitale criminaliteit en veilig, online gedrag onder de inwoners van Breda bevorderen, wat dus de doelgroep van de interventie is.

Daarnaast is in de interviews nog een ander doel naar voren komen, namelijk om een meerjarenplan op te stellen, waarin de interventie als rode draad fungeert. Op deze manier kan de interventie gewaarborgd worden binnen de organisatie. Ten slotte is door één van de respondenten benoemd dat ze met de interventie enerzijds bewustwording rondom het onderwerp willen creëren; anderzijds willen zij handelingsperspectief bieden. Bij dit laatste wordt benadrukt dat het niet alleen gaat om wat de inwoners kunnen doen om slachtofferschap te voorkomen, maar om daarnaast ook informatie te geven over wat zij moeten doen op het moment dat zij slachtoffer zijn geworden.

Betrokkenen. In de factsheet van het CCV (z.j.) is beschreven dat de interventie wordt aangestuurd door de Regiegroep Cyber. Deze groep bestaat uit politie, gemeente, buurtpreventie en Avans Hogeschool. De uitvoering van het project wordt mede mogelijk gemaakt door het Ministerie van Justitie & Veiligheid. In de interviews zijn dezelfde partijen genoemd. Eén van de respondenten benoemt dat de een persoon vanuit de politie de trainingen heeft verzorgd in de opleiding van de buurtambassadeurs. Daarnaast heeft een hogeschool een bijdrage geleverd op didactisch gebied. De gemeente heeft een faciliterende rol gespeeld. Ook is via deze partij Buurtpreventie betrokken in de programmaraad van de interventie, waardoor indirect de doelgroep ook betrokken is bij de totstandkoming.

In één van de interviews wordt ook de bibliotheek aangehaald als een partij die ook interesse had in de interventie, omdat volgens hem de bibliotheek een groeiende kennis hub is waar inwoners terecht kunnen met vragen over dit onderwerp. De bibliotheek heeft namelijk digi-vrijwilligers in huis en zijn thuis in educatie, terwijl de betrokkenen van de interventie voornamelijk op het thema preventie zitten. Al met al zien zij wel overeenkomsten en kansen om de onderdelen (educatie en preventie) te bundelen tot één product. Uiteindelijk heeft deze partij besloten zich niet aan te sluiten bij de interventie.

1.2 Omschrijving interventie

Uit de factsheet van de interventie (z.j.) is op te maken dat het een initiatief is waarin burgerparticipatie wordt ingezet in de vorm van digitale buurtambassadeurs. Op deze manier kan digitale veiligheid een duurzame plek krijgen in de gemeente. Deze betrokken inwoners volgen een opleiding die is gefaciliteerd door de gemeente Breda, de politie en Avans Hogeschool.

“Het is de bedoeling dat de cyberambassadeurs hun kennis met andere inwoners van de gemeente Breda delen om zo meer awareness onder de inwoners te krijgen en hen handelingsperspectief te bieden.” (R4.1.3)

Wanneer de digitale buurtambassadeurs de opleiding hebben afgerond, kunnen zij de volgende taken krijgen en uitvoeren in hun buurt (CCV, z.j.):

- Informeren. Dit doet de ambassadeur door aan te sluiten bij lokale bijeenkomsten en/of overleggen. Hierbij vertelt de ambassadeur over de laatste ontwikkelingen over digitale veiligheid.
- Activeren. Het team buurtpreventie organiseert verschillende activiteiten. De buurtambassadeur stelt de buurtbewoners op de hoogte van deze activiteiten. Hiervoor kunnen flyers of berichten worden rondgestuurd.
- Adviseren. De digitale buurtambassadeurs kunnen worden ingezet om een adviserende rol te spelen. Zo kunnen zij aanwezig zijn bij startmomenten van nieuwe buurtpreventiegroepen. Hierbij maken ze gebruik van bestaande netwerken binnen de stad.
- Doorverwijzen. Wanneer de digitale ambassadeurs buurtbewoners niet van een antwoord op hun vraag kunnen worden voorzien, verwijzen zij buurtbewoners door naar (veiligheids-) partners. Hieraan wordt aandacht besteed tijdens de opleiding.

Uit de factsheet (CCV, z.j.) komt daarnaast naar voren dat om de veiligheid van buurtbewoners te garanderen, een aantal spelregels zijn opgesteld voor de buurtambassadeurs. Zo mogen de ambassadeurs alleen mondeling advies uitbrengen, geen directe computerondersteuning bieden en krijgen zij geen toegang tot gevoelige (persoons)gegevens.

Uit zowel de documentatie als de interviews is naar voren gekomen dat de inwoners van de Breda de doelgroep van deze interventie zijn. Hierbij richten zij zich voornamelijk op senioren.

“[...] dat is gericht op de brede doelgroep van de stad. De cyberambassadeur zitten in de wijken en in de wijken wonen alle doelgroepen. In de praktijk zie je wel dat activiteiten die daarin georganiseerd worden, dat die vooral door wat oudere mensen bezocht worden, dus dat maakt misschien dat die doelgroep daarmee automatisch een beetje die kant op filtert.” (R4.1.1)

1.3 Theoretische onderbouwing

In de documentatie van de interventie zijn geen (wetenschappelijke) theorieën of modellen benoemd waarop de interventie is gebaseerd. In één van de interviews wordt wel benoemd studenten van Avans Hogeschool met enige regelmaat onderzoek doen naar deze thematiek. De geïnterviewde geeft aan dat studenten bepaalde theorieën gebruiken in hun onderzoeken, maar benadrukt dat de interventie niet vanuit een theorie is ontstaan.

“Misschien dus wel in het onderbewuste, dat daar ook genoeg onderzoeken over zijn gelezen zijn, natuurlijk buurtpreventie – van het hebben van iemand in de wijk die je aan kunt spreken en waar je zelf ook ogen en oren kunt zijn. Dat is allemaal wel meegenomen, maar niet heel bewust van hoe we die cyberambassadeurs in het systeem optuigen. Dat is niet 1-op-1 aan literatuur gekoppeld.” (R4.1.1)

Fase 2: verloop interventie

Uit de interviews is naar voren gekomen dat het verloop van de interventie veelal is gegaan zoals aanvankelijk is bedacht. Ook de partijen die zouden meewerken, hebben allemaal de bijdrage geleverd zoals aanvankelijk bedacht. Wel worden in alle interviews de COVID-19 maatregelen aangehaald, omdat de interventie voor de coronapandemie is opgezet en door deze pandemie niet de uitvoering heeft gekregen zoals aanvankelijk is bedacht. Tijdens de pandemie is een e-learning voor de inwoners ontwikkeld, waarin de verschillende cybercrime aan bod kwamen in combinatie met hoe de inwoners zich hiertegen kunnen beschermen. (CCV, z.j.). Uit de factsheet blijkt dat op dat moment 565 Bredanaars de e-learning hebben afgerond. Na de coronapandemie is de interventie voortgezet. Hierbij heeft ook een evaluatie plaatsgevonden, waarbij ook de bevinding is gedaan dat een concreet projectplan ontbrak. In het kader van de doorontwikkeling van de interventie is een nieuw plan van aanpak opgesteld.

2.1 Bereik doelgroep

Uit de interviews komt naar voren dat de betrokkenen het idee hebben dat de doelgroep wordt bereikt, al kan dit niet worden vastgesteld op basis van cijfers. Er zijn reeds tien presentaties/voorlichtingssessies gegeven en de digitale buurtambassadeurs staan ook op veiligheidsmarkten van buurtpreventie. Hierbij benadrukt één van de geïnterviewden dat ze vooral ouderen bereiken die moeite en/of angst hebben om met digitale middelen (bijvoorbeeld smartphones of het internet) om te gaan, maar dat ze deze doelgroep als startpunt zien van de interventie. De geïnterviewden benoemen wel dat de beoogde doelgroep breder kan zijn dan de doelgroep die momenteel bereikt wordt en dat in de grootte van het bereik nog winst valt te behalen. Eén van hen geeft aan dat de interventie mogelijk ook relevant is voor andere groepen in de samenleving, bijvoorbeeld jongeren, laaggeletterden of mensen met een visuele beperking.

Wanneer de geïnterviewden worden gevraagd naar de werving van de doelgroep benoemen zij dat de digitale buurtambassadeurs zelf zoeken naar mogelijkheden om presentaties te geven en dus de leden van de doelgroep te werven. Dit doen zij bij diverse verenigingen, zoals de Katholieke Bond voor Ouderen, Vrouwen van Nu of de sportverenigingen. Daarnaast vindt mond-tot-mond reclame plaats. Ook is er een groeiende samenwerking tussen de gemeente en bepaalde organisaties in de gemeente die in contact staan met de doelgroep. Hierbij worden de bibliotheek, Centrum voor Jeugd en Gezin, buurtverenigingen en sportverenigingen genoemd. Ten slotte maakt de gemeente reclame voor de digitale buurtambassadeurs op sociale mediaplatformen en de plaatselijke krant, om zowel on- als offline zichtbaar te zijn.

2.2 Samenwerking stakeholders

De betrokkenen noemen een aantal partijen die betrokken zijn bij de uitvoering, namelijk de gemeente, de politie en Avans Hogeschool. De betrokkenen geven aan dat dit overeenkomt met hoe dit aanvankelijk is bedacht. Eén van de projectleiders geeft aan dat wordt verkend welke mogelijke andere partijen nog betrokken kunnen worden. Hierbij wordt de bibliotheek als voorbeeld genoemd.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

De betrokkenen geven in de interviews aan tevreden te zijn over de interventie. Eén van de geïnterviewden geeft aan dat de interventie regelmatig aandacht krijgt in de (lokale) media, maar krijgt ook een structurele plek binnen de gemeente. Hieronder wordt onderscheid gemaakt tussen de bevorderlijke (par. 3.1.1) en belemmerende factoren (par. 3.1.2).

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

In de interviews zijn een aantal bevorderlijke onderdelen van de interventie naar voren gekomen. Allereerst is de zichtbaarheid van de interventie aangehaald. Zoals beschreven in paragraaf 2.1, krijgt de interventie veelvuldig aandacht in de (lokale) media en verenigingen. Volgens de respondenten is hierdoor de interventie al redelijk bekend in de gemeente.

Daarnaast wordt de laagdrempeligheid om aan te haken benoemd als bevorderlijk element, omdat de presentaties worden gegeven door een afgevaardigde van de politie die het publiek mee kan nemen in het verhaal.

“Ook de aansprekende voorbeelden maken impact, dat mensen het idee krijgen dat het hen niet moet overkomen. Dus ik denk ook de kracht van de boodschap daarin.” (R4.1.1)

De verhalen die worden verteld tijdens een presentatie komen uit de (politie)praktijk, waardoor de respondenten benoemen dat de verhalen aanslaan bij het publiek. Daarnaast zijn deze verhalen van personen die tot dezelfde groep behoren als de aanwezigen in de zaal.

“[...] een 82-jarige zijn bankrekening wordt geplunderd [...] dat helpt wel als mensen bang worden en het gevoel krijgen dat het hen ook kan overkomen. Cybercrime is toch een beetje ver van mijn bed.” (R4.1.2)

Daarnaast benoemt één van de respondenten dat cybercrime steeds meer in de media aanwezig is, waardoor het thema meer bekendheid heeft. Hierdoor hebben de inwoners het idee dat ze iets moeten doen om zichzelf te beschermen, maar veelal weten ze niet waar ze moeten beginnen. De buurtambassadeurs kunnen worden ingezet om ze op weg te helpen in de bescherming tegen dit type criminaliteit.

Ten slotte wordt de goede samenwerking tussen de verschillende partijen aangemerkt als bevorderlijke factor, voornamelijk door de korte lijnen tussen de partijen. Daarnaast hadden de partijen een duidelijke verdeling van de werkzaamheden en communiceerden op een duidelijke manier.

3.1.2 Belemmerende onderdelen

De kwetsbaarheid van de interventie wordt meerdere malen aangehaald als belemmerende factor in de interventie. Hierbij wordt vooral het werken met vrijwilligers benoemd, omdat het soms lastig was om de vrijwilligers te vinden. De vrijwilligers zijn vaak intrinsiek gemotiveerd om een bijdrage te leveren, al merken de geïnterviewden wel dat de vrijwilligers niet altijd aanwezig kunnen/willen zijn, omwille van tijd of andere prioriteiten.

“Dat maakt ook wel eens dat er veel mensen zich opgeven en dat er toch weinig komen. Dat heeft te maken met een avond waarop je het organiseert. Is er dan toevallig een voetbalwedstrijd? Hebben we niet goed in de agenda gekeken?” (R4.1.1)

Daarnaast hebben de COVID-19 maatregelen een negatieve invloed gehad op de uitvoering van de interventie. Door de coronapandemie konden de presentaties niet worden gegeven en konden de buurtambassadeurs niet fysiek aanwezig zijn. Eén van de respondenten geeft aan dat ze online sessies hebben georganiseerd, maar dat dit niet het gewenste effect had. Hierdoor kwam de interventie niet van de grond zoals aanvankelijk was bedacht. De eerste lichter van ambassadeurs is in een fysieke setting opgeleid. Om inwoners van de gemeente Breda alsnog de informatie aan te reiken, hebben de betrokkenen een e-learning ontwikkeld. Ook hebben de betrokkenen geprobeerd om via Microsoft Teams de training te geven, al merkten zij niet de bewoners konden bereiken op de gewenste manier. Zij hebben namelijk het idee dat in een fysieke setting zij meer kunnen inspelen op de vragen die komen vanuit het publiek.

Ten slotte wordt ook de snelle ontwikkeling van het type criminaliteit als belemmering genoemd. Door de constante veranderingen en ontwikkelingen is het voor de ontwikkelaars lastig om de invulling van de trainingen up-to-date te houden, zodat de buurtambassadeurs ook op de hoogte zijn van trends.

3.2 Ervaring deelnemers

3.2.1 Ervaring buurtambassadeurs

Voorafgaand aan de evaluatie van de interventie heeft een stagiaire onderzoek gedaan naar de ervaring van de buurtambassadeurs ($N = 11$). De vragen die in deze enquête zijn gesteld aan de buurtambassadeurs zijn veelal gelijk met de vragen uit de vragenlijst die is opgesteld in het kader van de huidige evaluatie.

Wat betreft de motivatie om een vrijwilliger te worden bij deze interventie, zijn variërende antwoorden gegeven, zoals op deze manier een bijdrage leveren aan de maatschappij, persoonlijke ervaringen met cybercrime of zelf meer kennis opdoen op dit gebied. Alle respondenten geven hierbij aan al enige affiniteit te hebben met het thema. De meerderheid van de buurtambassadeurs geeft aan dat zij door de trainingen over de juiste kennis beschikken om de buurtbewoners te informeren en adviseren over digitale risico's en ontwikkelingen. Daarnaast geven de meeste buurtambassadeurs aan dat ze weten hoe ze de buurtbewoners kunnen bereiken waarbij voornamelijk de veiligheidsmarkten worden genoemd, al is het voor een enkeling nog niet duidelijk hoe zij inwoners kunnen treffen. Daarnaast is aan de respondenten gevraagd wat zij aan de interventie zouden willen verbeteren. Hiervan geeft het grootste aantal respondenten aan dat er een projectplan opgesteld moet worden om de interventie in goede banen te leiden. Ook komt de intensiviteit van het trainen van vrijwilligers terug met een gewenste toename van het aantal vrijwilligers, de promotie van de interventie en de inbedding van de vrijwilligers in de organisatie.

Ook aan de betrokkenen is in de interviews gevraagd naar de ervaring van de ambassadeurs. Hierin is benoemd dat er positieve ervaringen zijn, omdat zij, op het moment van het interviewen, een derde groep ambassadeurs zullen gaan opleiden.

3.2.2 Ervaring deelnemers

Om in kaart te brengen hoe deelnemers de interventie ervaren, is een korte vragenlijst verspreid bij een presentatie van één van de buurtambassadeurs ($N = 32$). Hierbij gaven 26 respondenten (81,3%) aan dat zij de presentatie leuk vonden ($M = 4,2$) en 28 respondenten (87,5%) gaf aan dat zij de presentatie nuttig vonden ($M = 4,4$). Twintig respondenten (62,5%) zou de interventie aanraden aan een ander ($M = 4,1$).

In de vragenlijst is tevens aan respondenten gevraagd wat zij van de interventie hebben geleerd. De helft van de respondenten geeft aan dat zij alerter zullen zijn (50,0%) en een aantal respondenten benoemt specifieke acties die zij gaan ondernemen, zoals: links en beveiliging checken (18,8%), een wachtwoord verbeteren (6,3%) en verdachte berichten negeren (3,1%).

Ten slotte is aan de deelnemers gevraagd wat zij zouden verbeteren aan de interventie. Veel respondenten geven aan dat ze niks zouden verbeteren (71,9%) en aantal respondenten zou meer diepgang willen in de interventie (15,6%) of een sessie over cookies (6,3%).

Tevens is aan de geïnterviewden gevraagd wat zij denken dat de deelnemers (in dit geval de inwoners van Breda) van de interventie hebben geleerd in het kader van kennis, vaardigheden of gedrag. Hierbij geven de geïnterviewden aan dat het voornamelijk op het gebied van kennis zit, omdat ze middels de presentaties de buurtbewoners informeren over de risico's en bewustwording creëren. Deze kennisoverdracht wordt gecombineerd met een stukje handelingsperspectief, waardoor ze hopen ook gedragsverandering tot stand te brengen.

“[...] ook dus een stukje beïnvloeden van gedrag. Als ze een SMS krijgen met een linkje, dat ze er niet meteen op klikken en dat ze op hun hoede zijn. De kunst daarin is om mensen op hun hoede te laten zijn, maar ze niet te bang laten worden. En dat is ook wel waar we met expliciet de cyber ambassadeurs op letten [...] Dat ze het eerlijke verhaal moeten vertellen, maar je moet voorkomen dat mensen die tegenwoordig alleen nog maar bankzaken via het internet kunnen doen, zo bang worden dat ze het niet meer willen gebruiken.” (R4.1.1)

Naast kennis reiken de buurtambassadeurs ook handelingsperspectieven aan, bijvoorbeeld tweestaps-verificatie of een veilig wachtwoord. Hierbij wordt benadrukt dat de ambassadeurs niet bij de deelnemers zelf deze middelen implementeren, maar de deelnemers aansporen om dit te doen. Ze focussen zich ook op deze handelingsperspectieven, om te voorkomen dat de deelnemers angstig worden en hierdoor het internet gaan mijden.

3.3 Doel behaald?

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de geïnterviewden het idee hebben dat de doelen die zij aanvankelijk hebben opgesteld, zijn bereikt. Hierbij wordt door één van hen de opmerking gemaakt dat er een start is gemaakt met het creëren van de bewustwording, dat er aandacht voor het thema is en dit ook regelmatig bij de inwoners terecht komt. Toch zouden de betrokkenen een grotere groep inwoners willen bereiken dan nu is gelukt. Een ander doel dat volgens één van de geïnterviewden is behaald, is een groep vrijwilligers samenstellen die intrinsiek gemotiveerd is om onderdeel te zijn van de interventie. Deze doelen

worden niet volgens een vooraf opgesteld systeem geëvalueerd, maar dit gebeurt op basis van de ervaringen van de betrokkenen.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Aanbevelingen doorontwikkeling

Uit het onderzoek van de stagiaire naar de ervaring van de buurtambassadeurs en uit de interviews met de betrokkenen is naar voren gekomen dat een concreet projectplan mist. Bij aanvang van de originele interventie zijn geen kaders opgesteld. Nu de interventie meerdere keren is uitgevoerd, is naar voren gekomen dat een projectplan noodzakelijk is om de interventie in goede banen te leiden. Vanuit de gemeente Breda is daarom een werknemer volledig bezig met de doorontwikkeling van de interventie. Deze medewerker heeft reeds een nieuw projectplan opgesteld en deze is geanalyseerd voor deze evaluatie. Dit projectplan is onderverdeeld in de projectopdracht, de projectbeheersing en evaluatie en nazorg. In het nieuwe projectplan zijn allereerst het probleem in de gemeente Breda en het doel van de interventie in kaart gebracht. Dit uiteindelijke doel is onderverdeeld in verschillende (tussen)resultaten, zoals het aantal nieuwe ambassadeurs in februari 2024 en een actieplan om de doelgroepen te bereiken. Ten slotte is de scope van de interventie beschreven, zodat duidelijke kaders zijn opgesteld, en is er een tijdsplanning gemaakt.

Ook komt uit de interviews naar voren dat de betrokkenen de doelgroep van de interventie willen uitbreiden. Zij hebben namelijk het idee dat de interventie ook relevant kan zijn voor andere groepen in de samenleving, zoals jongeren of mensen met een visuele beperking. Momenteel worden voornamelijk senioren bereikt. In het verlengde hiervan willen de betrokkenen de voorlichtingssessies vernieuwen en nieuwe sessies ontwerpen voor de andere, mogelijke doelgroepen. Zo zijn er ideeën voor een spelinterventie in plaats van het gebruiken van filmpjes.

Eén van de betrokkenen benoemt daarnaast dat er plannen zijn om avonden te organiseren waarin deelnemers gezamenlijk de voorzorgsmaatregelen kunnen implementeren, zoals een tweestapsverificatie of het beveiligen van sociale media-accounts.

Ten slotte wordt in de interviews ook benoemd dat de betrokkenen nieuwe samenwerkingen willen aangaan met nieuwe partijen, zoals de bibliotheek, sportverenigingen en onderwijs. Studenten hebben bijvoorbeeld al eens een training gegeven, maar de betrokkenen willen dit wellicht structureel gaan aanbieden.

4.2 Implementatie elders

Geïnterviewden is tevens gevraagd of de interventie in een andere gemeente geïmplementeerd kan worden. Zij geven aan dat dit mogelijk is en op sommige plekken al gebeurt. Door de simplicitéit van de interventie kunnen andere gemeenten de interventies gemakkelijk implementeren, al zijn wel een aantal onderdelen noodzakelijk om de interventie succesvol te laten zijn:

- Een netwerk van buurtpreventie;
- Een kartrekker voor het project die geïnteresseerden kan enthousiasmeren om buurtambassadeur te worden;

- Een persoon die het facilitaire deel op zich neemt, zoals het organiseren van de bijeenkomsten inclusief de zaalhuur en catering.

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. Gelet op de omschrijving van de interventie hebben de geïnterviewden een duidelijk beeld voor ogen hoe de interventie eruitziet en welke taken (niet) horen bij een buurtambassadeur. Daarnaast zijn vier partijen betrokken bij de interventie, waardoor het contact onderling goed verloopt. Ook worden de deelnemers via één van deze partijen benaderd, waardoor er ook korte lijntjes zijn richting de doelgroep.

De doelgroep van deze interventie is nog niet geheel duidelijk, omdat de interventie relevant kan zijn voor meerdere groepen in de samenleving (zoals ouderen, jongeren of het MKB), maar in de gesprekken met betrokkenen is benoemd dat voornamelijk ouderen op de interventie af kwamen. In de pilot zijn buurtbewoners opgeleid tot ambassadeurs en zijn vervolgens de wijk ingegaan om presentaties te geven over het thema. Mogelijk heeft dit te maken met de personen die zijn ingezet om de doelgroep te bereiken. Tijdens de pilot is Buurtpreventie ingezet om de doelgroep te bereiken en staan zij veelal in contact met ouderen in de gemeente. Om de andere groepen in de gemeente te bereiken, zouden andere tussenpersonen een rol kunnen spelen.

Daarnaast zijn bij aanvang van de interventie een aantal globale doelen opgesteld, maar ontbreken concrete (tussen)doelen, zowel in de documentatie als in de interviews. Er zijn vooraf geen indicaties opgesteld hoeveel personen bereikt moesten worden of hoeveel ambassadeurs opgeleid zouden moeten worden. Ook is het uiteindelijke doel (het digitaal weerbaar maken van de stad Breda) abstract en zijn geen concrete subdoelen opgesteld om dit doel te concretiseren. Daarnaast zijn er mogelijk andere aspecten die mogelijk invloed hebben op dit uiteindelijke doel. Al met al, is het hierdoor lastig om meetbaar te maken welk effect de interventie heeft gehad om dit doel te bereiken.

Ten slotte is de theoretische onderbouwing van de interventie besproken en uit de interviews blijkt dat geen (wetenschappelijke) theorieën zijn gebruikt voor de interventie, maar één van de respondenten heeft wel benoemd dat studenten onderzoek hebben gedaan en de uitkomsten van deze onderzoeken zijn gebruikt als input voor de interventie, al is van een 1-op-1 overname geen sprake.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase richt zich op het verloop en de implementatie van de interventie. In de interviews is naar voren gekomen dat de interventie is voorlopen zoals aanvankelijk was bedacht, al heeft de coronapandemie invloed gehad op de uitvoering van de interventie. Desalniettemin, hebben de betrokkenen geprobeerd om op een andere manier de kennis uit de interventie te verspreiden onder de inwoners van Breda, namelijk via een e-learning. Over het effect van de e-learning zijn geen gegevens bekend. Al hebben de betrokkenen het idee dat fysieke trainingen meer effect hebben dan de onlinetrainingen.

De betrokkenen hebben bestaande buurtpreventienetwerken ingezet om de inwoners van Breda te bereiken. Dit netwerk heeft een prominente rol gespeeld in de uitwerking van de interventie en heeft ervoor

gezorgd dat de interventie een groep inwoners heeft bereikt. De personen uit dit netwerk staan in contact met diverse verenigingen waardoor de interventie een grote groep inwoners heeft bereikt, al is dit wel beperkt gebleven tot een bepaalde groep. In het verlengde hiervan, is door de betrokkenen benoemd dat de doelgroep van de interventie wordt bereikt, al was aanvankelijk nog niet concreet wie de doelgroep van de interventie precies zou zijn. De betrokkenen hadden het idee dat de interventie interessant kon zijn voor meerdere groepen, maar zagen bij de uitvoering dat voornamelijk senioren op de interventie af kwamen. Mogelijk door de tussenpersonen (in dit geval het buurtnetwerk) die zijn ingezet en kunnen andere tussenpersonen de betrokkenen in contact brengen met andere groepen in Breda.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van deze evaluatie richt zich op de ervaring van de betrokkenen waarin is gekeken naar de bevorderlijke en belemmerende factoren van de uitvoering, en in hoeverre de doelen in de ogen van de betrokkenen zijn behaald. Eén van de bevorderlijke onderdelen van de interventie is de laagdrempeligheid, waardoor de interventie voor een grote groep in de samenleving geschikt is en ook als startpunt kunnen fungeren voor inwoners die niet goed weten waar ze moeten beginnen om zichzelf te beschermen. Ook de verhalen in de interventie zijn herkenbaar voor de doelgroep, waardoor ook de inhoud hen aanspreekt. De betrokkenen geven aan dat de inhoud van de presentatie wordt aangepast aan de groep in de zaal, wat ook suggereert dat de inhoud kan worden aangepast, zodat de interventie relevant kan zijn voor andere doelgroepen. Een ander bevorderlijk element dat in de interviews naar voren is gekomen, is dat de interventie veelvuldig in de media is geweest, waardoor de interventie al redelijk bekend zou zijn in Breda. Toch blijkt dat op de presentaties voornamelijk ouderen af komen. Dit suggereert dat de media waarin de interventie naar voren komt, veelal worden gebruikt voor ouderen of dat de manier waarover de interventie wordt gecommuniceerd, niet aanslaat bij andere (mogelijke) doelgroepen. Dessel niettemin is de aandacht die de interventie op deze manier krijgt, een positief aspect.

Eén van de belemmeringen die in de interviews naar voren is gekomen, zijn de COVID-19 maatregelen, waardoor de betrokkenen het format van de interventie hebben moeten aanpassen naar een e-learning om de inwoners van Breda te kunnen bereiken. De toewijding van de betrokkenen aan deze interventie komt hier naar voren, omdat zij ondanks de lastige omstandigheden een aantal inwoners van Breda hebben kunnen bereiken.

In de interviews hebben de betrokkenen benoemd dat, tot dat moment, tien presentaties zijn gegeven, dus dat in die zin de doelgroep wordt bereikt. Ook krijgen zij nog steeds aanmeldingen om nieuwe ambassadeurs op te leiden, waaruit blijkt dat de interventie nog steeds relevant is. Daarentegen kunnen de betrokkenen geen indicaties of percentages geven over hoeveel inwoners zijn bereikt. Enerzijds wordt dat niet geregistreerd, anderzijds zijn voorafgaand geen concrete doelen vastgesteld. Om uitspraken te kunnen doen over het bereik van de doelgroep is het noodzakelijk dat deze doelen worden vastgelegd en dat bij de presentaties ook in kaart wordt gebracht hoeveel deelnemers aanwezig zijn en in hoeverre zij de doelgroep representeren.

Ten slotte is het onduidelijk in hoeverre de kennis en handelingsperspectieven die worden aangereikt, beklijven bij de deelnemers. De betrokkenen krijgen positieve geluiden vanuit de zaal en er zijn plannen om avonden te organiseren waarin de handelingsperspectieven gezamenlijk geïmplementeerd

kunnen worden. Ook blijkt uit de resultaten van de enquêtes dat deelnemers aangeven dat zij de interventie als nuttig ervaren en alerter zullen zijn op cybercrime. Hierbij noemt een aantal respondenten concrete acties die zij ondernemen, wat een vertaling is naar intentie tot gedrag. Om inzichtelijk te maken in hoeverre de kennis en handelingsperspectieven worden toegepast, zijn voor- en nametingen noodzakelijk.

Al met al geven de betrokkenen aan dat ze tevreden zijn over het verloop van de interventie, waarbij zij een aantal groepen hebben mogen opleiden tot ambassadeurs en ontvangen zij positieve geluiden vanuit de deelnemers. De aanname die de betrokkenen hierbij doen is dat de deelnemers de informatie van de ambassadeurs thuis implementeren. Echter is het onduidelijk in hoeverre dit daadwerkelijk gebeurt.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De vierde fase van de evaluatie richt zich op de doorontwikkeling van de interventie en in hoeverre de interventie eventueel in een andere gemeente geïmplementeerd kan worden.

De betrokkenen hebben reeds nagedacht over de doorontwikkeling van de interventie en in het kader hiervan een nieuw projectplan opgesteld om de interventie in goede banen te leiden. Daarnaast is er bij de gemeente een medewerker aangesteld om deze doorontwikkeling van de grond te krijgen. Ook hebben de betrokkenen in het nieuwe projectplan doelen opgesteld, zodat zij achteraf kunnen beoordelen of zij de doelen hebben behaald. Hierbij is geen doel opgesteld om te meten over de mate van kennis of in hoeverre de handelingsperspectieven daadwerkelijk worden geïmplementeerd. Om daadwerkelijk in kaart te brengen welk effect de interventie heeft, zijn voor- en nametingen noodzakelijk. Al met al, het nieuwe projectplan is een duidelijke stap om de interventie naar een volgend niveau te brengen.

Andere gemeenten kunnen een (soortgelijke) interventie implementeren, gezien de simpliciteit van de interventie. Wel geven de betrokkenen aan dat een aantal aspecten noodzakelijk zijn om de interventie in goede banen te leiden, zoals een netwerk dat ingezet kan worden om de doelgroep te bereiken, een kartrekker van de interventie en iemand die het facilitaire aspect regelt. Mocht deze interventie elders geïmplementeerd worden, is het noodzakelijk om deze drie aspecten mee te nemen.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) (z.d.). *Breda leidt digitale buurtambassadeurs Cybercrime op [factsheet]*.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) (z.d.). *Digitale ambassadeurs & The Cybercrime Challenge*.

Mulders, P. (2023). *Projectplan versterking cyberambassadeurs*.

4.2 Podcast Digitaal Beroofd (Bureau RVS)

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van het project 'Podcast Digitaal Beroofd' beschreven. De podcast bestaat uit een vijftal afleveringen die preventief van aard zijn. Hierbij gaat het om het verbeteren bewustwording en digitale hygiëne onder luisteraars. Voor deze evaluatie is een documentanalyse uitgevoerd. Deze documentanalyse bestaat uit de projectaanvraag, een tussentijdse subsidieverantwoording, de eindverantwoording, factsheets en social media toolkit. Daarnaast is er contact geweest met een contactpersoon die op het moment dat de interventie ontwikkeld werd nog niet betrokken was bij de interventie. Deze contactpersoon heeft zover mogelijk vragen beantwoord via de mail.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
1	Beschreven, niet SMART	Niet bekend	Nee	Nee	N.v.t.	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. In de factsheet van het CCV (2021) wordt aangegeven dat cybercriminelen op verschillende manieren te werk gaan en hun werkwijze vaak kan wisselen. Alle vormen van criminaliteit dalen terwijl cybercriminaliteit en gedigitaliseerde criminaliteit stijgt. Jaarlijks zijn bijna twee miljoen mensen slachtoffer van dit type criminaliteit.

Doelen. Het doel van deze interventie is om mensen middels verhaaltechnieken te laten beleven wat het betekent om slachtoffer te worden van digitale criminaliteit en hoe dat (eenvoudig) voorkomen kan worden. Het uiteindelijke doel is dat er bij mensen bewustwording en gedragsverandering ontstaat waardoor zij hun digitale basishygiëne verbeteren (CCV, z.j.). Een ander doel dat naar voren komt is dat de politie wordt neergezet als gezaghebbende actor bij de aanpak van cybercrime.

Doelgroep. De doelgroep van de podcastserie is zogezegd breed. Het is bestemd voor burgers in de leeftijdscategorie 28 tot 44 jaar en ondernemers. Ook wordt een secundaire doelgroep genoemd namelijk dat de doelgroep hun naasten hierover informeren.

Betrokkenen. RVS Midden-Nederland is een samenwerkingsverband van 39 gemeenten, Politie en Openbaar Ministerie (OM). In het aanvraagformulier van het CCV (z.j.) staat dat samengewerkt wordt met Hogescholen/ Universiteiten, cybersecurityprofessionals, slachtoffers/ daders en Radio/Podcastproducent. Uit de aanvraag komt niet duidelijk naar voren welke experts precies bij de podcast betrokken zijn vanuit de samenwerkingspartners. Wel wordt burgemeester Sjors Fröhlich genoemd, hij is lid van Taskforce Digitale Veiligheid Midden Nederland. Hij zet zijn media-ervaring in om de podcast tot een succes te maken.

1.2 Omschrijving interventie

In de documentatie van de projectaanvraag vanuit het CCV (z.j.) wordt de podcastserie van het RVS op hoofdlijnen beschreven. Door middel van een spannende verhalende serie wordt de luisteraar meegenomen in de digitale wereld. Deze wereld biedt kansen, maar brengt tegelijkertijd ook nieuwe risico's en gevaren met zich mee. In vijf afleveringen worden luisteraars meegenomen in zowel de slachtoffer- als daderkant

van digitale criminaliteit. De podcast wordt ingesproken door Art Rooijackers. Het gaat over burgers en mkb-bedrijven die slachtoffer zijn geworden van internetcriminelen. Aan het eind van elke podcastaflevering geven experts van de politie en Officieren van Justitie uitleg over het onderzoek naar de criminelen. Ook wetenschappers komen aan het woord. Luisteraars krijgen concrete tips om zichzelf te beschermen. Ook kunnen alle veiligheidspartners de podcast gebruiken voor training en promotie-doeleinden (CCV, z.j.).

1.3 (Theoretische) onderbouwing

In de documentatie is geen theoretische onderbouwing van de podcast opgenomen. Wel wordt in de projectaanvraag vanuit het CCV benoemd waarom de ontwikkelaars de interventie in de vorm van een podcast willen aanbieden. De podcast gebruikt 'immersive storytelling' dit is een techniek die gebruik maakt van de nieuwste technologieën waardoor luisteraars het gevoel krijgen het verhaal zelf mee te hebben gemaakt (Georgiou, 2020).

De verhalen die in de podcast worden verteld, zijn waargebeurd. Daarnaast wordt een onderzoek van het Nationaal Luisteronderzoek uit 2019 aangehaald. In dit onderzoek komt naar voren dat podcasts steeds meer worden beluisterd. Op het moment van dat onderzoek (2019) bijna vijf miljoen mensen. De leeftijd van de mensen die podcasts luisteren is tussen de 20 en 34 jaar oud. De podcast Digitaal Beroofd moet een grote groep Nederlanders bereiken door het uit te zenden via de radio en het op bekende podcastapps te uploaden, zoals SoundCloud of Spotify. Het bereik van de podcast wordt ten slotte groter als mensen de podcast delen in hun netwerk (CCV, z.j.).

Fase 2: verloop interventie

2.1 Uitvoering en verloop aanvankelijk bedacht

Uit de documentatie van de aanvraag is een planning meegestuurd. Hier kwam naar voren dat in 2020 Q1 tot en met Q3 het script ontwikkeld zou worden en de actoren worden betrokken. In Q3 zouden opnames worden gemaakt, deze worden gemonteerd en uiteindelijk worden uitgezonden waarna in Q4 en Q1 van 2021 de monitoring zou plaatsvinden. Uit de tussentijdse verantwoording blijkt dat niet begin januari 2020 is gestart, maar eind januari 2020 omdat er op dat moment een lockdown gaande was door de COVID-19 maatregelen. Hierdoor konden slachtoffers destijds thuis niet geïnterviewd worden. In Q3 en Q4 van 2020 stond montage en uitzending op de planning (CCV, z.j.). In de factsheet komt naar voren dat sinds 15 april 2021 de podcast online staat. In juli 2021 was de podcast 5000 keer beluisterd (CCV, 2021).

2.2 Bereik doelgroep

In het document 'Toolkit Digitaal Beroofd' (z.j.) wordt het persbericht van de politie weergegeven en de podcastkanalen waar de podcast is te beluisteren. Voor elke aflevering van de podcast wordt reclame gemaakt via diverse sociale mediakanalen zoals Twitter (nu bekend als X), Facebook, Instagram en LinkedIn. Daarnaast wordt de podcastserie gedeeld op de site van de Veiligheidscoalitie Midden-Nederland. In de Toolkit wordt aangegeven dat de oudere doelgroep de podcast beter kunnen vinden. Er zijn in totaal drie podcast afleveringen geproduceerd en deze gaan over (1) bankhelpdeskfraude; (2) DDOS-afpersing; en (3) vriend-in-nood-fraude. De tweede aflevering is met name geschikt voor het mkb en ondernemers. Sinds 15 april 2021 staat de podcastserie online en is in mei 2022 8000 keer gedownload.

2.3 Samenwerking stakeholders

Uit de documentatie eindverantwoording vanuit het CCV (z.j.) komt naar voren dat de podcast verspreid is door verschillende actoren. Alle regioverbanden, ministeries, het CCV, gemeenten, politie, OM, Slachtofferhulp, ouderenbonden, betaalverenigingen hebben de podcast gedeeld. In de City Deal Lokale Weerbaarheid factsheet (2021) komt naar voren dat verschillende partners een rol hebben gespeeld in de podcast. Slachtoffers, politiemedewerkers, officieren van justitie en wetenschappers hebben hun ervaringen in de afleveringen gedeeld. De contactpersoon van het RVS geeft aan dat de podcast daadwerkelijk op de website van het CCV, website van de Veiligheidscoalitie Midden-Nederland en op Spotify, Google podcast en Apple podcast is te beluisteren. Over de samenwerking kon hij verder geen uitspraken doen, omdat hij niet betrokken was bij de ontwikkeling van de podcast.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

Deze fase wordt beantwoord door de input die is gegeven door de contactpersoon via de mail.

3.1 Ervaring betrokkenen

Ten tijde van de uitrol van de podcastserie was de contactpersoon hier nog niet werkzaam. Wat hij terugkreeg van de collega's die betrokken zijn geweest bij de podcast, was dat het arbeidsintensief is geweest: "ook omdat het oneigenlijk werk is voor iemand in het veiligheidsdomein". Naast het ontwikkelen van de podcast is er ook andere content gemaakt, zoals trailers voor de websites van de veiligheidspartners, uitingen op sociale mediakanalen zoals Twitter, Facebook, Instagram en LinkedIn.

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

De contactpersoon kon geen antwoord geven op de vraag welke bevorderlijke factoren een rol speelde binnen de interventie. In het document van de eindverantwoording wordt benoemd dat de podcast zeer breed is verspreid. Bijna alle regioverbanden, ministeries, het CCV, gemeenten, politie, OM, Slachtofferhulp, ouderenbonden en betaalverenigingen hebben de podcast gedeeld. Daarnaast is de podcast te beluisteren via alle grote podcastkanalen (zoals Spotify en Google) en via de site van de Veiligheidscoalitie Midden-Nederland. Door de podcast op verschillende kanalen te verspreiden, is de kans groter dat een groter deel van de doelgroep kennis maken met de podcast en de podcast beluisteren.

3.1.2 Belemmerende onderdelen

De contactpersoon kon geen antwoord geven op de vraag welke belemmerende factoren een rol speelde binnen de interventie. Uit het document tussentijdse verantwoording cyberprojecten 2020 (2020) komt naar voren dat de ontwikkelaars graag begin januari 2020 wilden starten met de interventie. Door de lockdown werd het bezoek bij slachtoffers thuis als problematisch gezien. Daarna werd er in de documentatie aangegeven dat eind januari 2020 de interventie daadwerkelijk is gestart. Daarnaast wordt in de Projectaanvraag (z.j.) gesproken over vijf podcastafleveringen. Uiteindelijk zijn er drie podcastafleveringen geproduceerd, omdat vijf afleveringen financieel niet haalbaar was binnen het aanvankelijk afgesproken budget.

3.2 Ervaring deelnemers

In oktober 2021 heeft een afstudeerstagiaire van Hogeschool Saxion een onderzoek afgerond naar de impact van de podcast op 55-plussers. Om een uitspraak te kunnen doen over de invloed van de podcast op cyberweerbaarheid heeft één groep de podcast beluisterd en een controlegroep de podcast niet beluisterd. In het onderzoek is ook gekeken naar verspreiding van de podcast omdat naast de doelgroep ook een secundaire doelgroep is. De helft van de respondenten ($N = 27$) gaven aan de podcast met familie en vrienden te delen of te bespreken. Ook is in het onderzoek gekeken naar wat de luisteraars het meest is bijgebleven. Dit waren de ervaringen en impact op de slachtoffers die hun verhaal deden in de podcastafleveringen en de handelswijze van de fraudeur (Kok, 2021). De vragenlijst die speciaal voor het procesevaluatieonderzoek is ontwikkeld kon niet worden verspreid onder luisteraars van de podcast omdat er geen zicht is op wie de podcast hebben beluisterd. Er is alleen een globaal overzicht van aantal downloads van de podcast.

3.3 Doel behaald?

Op de vraag of de doelen behaald zijn door het inzetten van de podcastserie is de contactpersoon instemmend.

“Het is een informatieve podcast inzake bankhelpdeskfraude, DDOS-afpersing en vriend-in-nood-fraude, die vorig jaar, maar ook over twee jaar nog informatief is voor verschillende doelgroepen. Door de vorm en de inhoud denk ik dat het voor een breed publiek duurzaam toegankelijk is gemaakt. Naar mijn mening doel bereikt.” (R4.2.1)

In oktober 2021 heeft een afstudeerstagiaire van Hogeschool Saxion een onderzoek afgerond naar de impact van de podcast op 55-plussers. Om een uitspraak te kunnen doen over de invloed van de podcast op cyberweerbaarheid heeft één groep de podcast beluisterd en een controlegroep de podcast niet beluisterd. Uit dit onderzoek komt naar voren dat er geen significant verschil is in cyberweerbaarheid tussen 55-plussers die de podcast hebben beluisterd en 55-plussers die deze niet hebben beluisterd. Wat een opvallend resultaat is, is dat de 55-plussers die de podcast hebben beluisterd beter weten hoe zij moeten handelen als zij slachtoffer zijn geworden van bankhelpdeskfraude en vriend-in-Noodfraude. Het andere thema over afpersing via DDOS is niet meegenomen in het onderzoek (Kok, 2021).

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Doorontwikkeling algemeen

De contactpersoon heeft aangegeven dat het RVS achteraf geen onderzoek heeft gedaan naar in hoeverre de doelen zijn behaald, omdat er een nieuwe veiligheidsstrategie is op digitale veiligheid en cybercrime in Midden-Nederland. Het RVS heeft geen doorontwikkeling van de podcasts op de planning staan omdat er geen capaciteit is om nieuwe interventies te ontwikkelen. De contactpersoon geeft aan dat het mogelijk is om onderzoek te doen naar het aantal keren dat de podcast is beluisterd. In mei 2022 heeft de laatste meting plaatsgevonden en hieruit blijkt dat de podcastserie 8000 keer is beluisterd. Deze luisteraars hebben door het luisteren van de podcast de verschillende modus operandi van criminelen leren herkennen en het uiteindelijke doel is versterking van de weerbaarheid van luisteraars, volgens de contactpersoon.

4.2 Implementatie elders

De contactpersoon geeft op de vraag in hoeverre deze interventie ook elders in het land kan worden toegepast aan dat de podcast voor burgers uit het hele land is ontwikkeld. De ontwikkelaars hebben ook aangegeven dat de doelgroep breed is en dat de podcast voor meerdere doelgroepen bestemd is (CCV, z.j.).

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. Zowel in de documentatie als vanuit de contactpersoon komt als voornaamste doel naar voren om de weerbaarheid van luisteraars te vergroten inzake bankhelpdeskfraude, DDOS-afpersing en vriend-in-nood-fraude. Aanvankelijk zijn documenten opgesteld waarin kort een beschrijving van het idee, doelgroep, doel, productie en promotie zijn gegeven.

De ontwikkelaars van de podcast waren werkzaam bij het RVS. Volgens documentatie is beoogd om samen te werken met verschillende actoren waarbij zij eigen ervaringen delen over de thema's die in de afleveringen naar voren komen. Over de samenwerking van de ontwikkelaars en betrokken actoren is in de documentatie niets terug te lezen.

Uit de documentatie blijkt dat de interventie niet is gebaseerd op bepaalde (wetenschappelijke) theorieën of modellen. Er is daarentegen wel benoemd waarom zij hebben gekozen voor een podcastserie. Hieruit bleek dat steeds meer mensen podcasts beluisteren en het aantal stijgt nog steeds. Podcasts worden op verschillende manieren beluisterd en de ontwikkelaars spelen in op de ontwikkelingen in de maatschappij. Hierbij hebben de ontwikkelaars de podcastserie op verschillende kanalen gepromoot om een groot deel van de doelgroep te bereiken.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de evaluatie betreft het verloop van de interventie, het bereiken van de doelgroep en de samenwerking tussen de stakeholders. In een ander document komt naar voren dat wegens de lockdown van de coronapandemie niet in begin januari 2020 kon worden gestart maar eind januari. De verwachte oplevering werd geschat op eind april 2021. Door externe omstandigheden hebben de betrokkenen de interventie niet kunnen uitvoeren zoals aanvankelijk was bedacht, al hebben zij zoveel mogelijk gepoogd om de afleveringen zo goed mogelijk tot stand te brengen.

De podcastserie is op veel verschillende platformen te beluisteren. Uit documentatie komt ver naar voren dat de partners van het RVS ook reclame hebben gemaakt voor de podcast. En de ontwikkelaars hebben een Toolkit social media ontwikkeld. Hierin staat vermeld hoe er via verschillende platformen reclame is gemaakt voor de afleveringen van de podcast. De ontwikkelaars hebben zo geprobeerd om de doelgroep te kunnen bereiken.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van de evaluatie richt zich op de ervaring van de betrokkenen, bevorderlijke en belemmerende elementen van de interventie, de ervaring van deelnemers en het behalen van de doelen. De ervaring van

betrokkenen komt niet in documentatie naar voren. Wel heeft de contactpersoon van de ontwikkelaars gehoord dat het opzetten van de podcast meer tijd heeft gekost dan aanvankelijk was ingeschat en niet passend is voor een werknemer die zich richt op veiligheid.

Dat de podcast te beluisteren is in heel Nederland wordt als bevorderlijk element genoemd. Door de verspreiding op verschillende kanalen hebben de betrokkenen gepoogd om de podcast bij zoveel mogelijk mensen uit de doelgroep onder de aandacht te brengen. Het enige belemmerende element is de coronapandemie waardoor een maand later is gestart met het ontwikkelen van de interventie. Uit de factsheet komt naar voren dat destijds een afstudeeronderzoek liep dat zich richtte op de ervaring van de luisteraars van de podcast; over wat ze ervan vonden, of ze hierover spreken met anderen en of er een effect merkbaar is in bewustwording en gedrag. In het onderzoek werd de focus gelegd op de doelgroep 55-plussers. Het onderzoek is opgevraagd bij de contactpersoon. Uit dit onderzoek van Kok (2021) komt naar voren dat mensen die de podcast hebben beluisterd beter weten wat ze moeten doen als zij slachtoffer worden van bankhelpdeskfraude en vriend-in-noodfraude. Het onderzoek heeft zich niet gefocust op het derde thema van de podcastserie namelijk afpersing via DDoS. Al met al hebben de betrokkenen op deze manier getracht om het effect van de interventie op een andere doelgroep in kaart te brengen.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De vierde fase van de evaluatie richt zich op de (eventuele) doorontwikkeling van de interventie. Er staat geen doorontwikkeling op de planning. Dit komt mogelijk door een nieuwe veiligheidsstrategie in de Veiligheidscoalitie Midden-Nederland. Bestaande interventies worden opnieuw gebruikt en er is op dit moment geen capaciteit om een interventie te evalueren of te ontwikkelen. De contactpersoon heeft aangegeven dat het RVS de podcastserie blijft promoten.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). (z.j.). *Format projectaanvraag "Lokale weerbaarheid cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit"*. [Podcast Digitaal Beroofd].

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). (2021). *Podcastserie Digitaal Beroofd [factsheet]*.

Georgiou, M. (2020). *Is immersive storytelling the new marketing frontier?* Via, <https://www.forbes.com/sites/forbescommunicationscouncil/2020/11/10/is-immersive-storytelling-the-new-marketing-frontier>

Kok, H. (2021). *Een verkennend onderzoek naar het effect van podcasts omtrent de cyberweerbaarheid van 55-plussers*. Saxion Hogeschool.

Nationaal Luisteronderzoek. (2019). *Audioconsumptie groeit*. Via, <https://nationaalluisteronderzoek.nl/2019/09/16/audioconsumptie-groeit/#page-content>

4.3 Digitaal veilig in de wijk

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de interventie 'Digitaal veilig in de wijk' beschreven. Ten behoeve van de evaluatie zijn twee documenten van de interventie geanalyseerd (factsheet en eindverantwoording) en is de huidige projectleider geïnterviewd. Daarbij zijn de bevindingen van de planevaluatie van Schiks en Leukfeldt (2021) opgenomen in deze evaluatie, waarin drie digitaal ambassadeurs zijn geïnterviewd en documenten over het plan zijn geanalyseerd.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
1	Beschreven, niet SMART	Praktijkervaring	Nee	Ja	Deels als gevolg van COVID-19 maatregelen	Ja, extern planevaluatie HHS

Fase 1: kennisbasis interventie

In de eerste fase wordt inzicht gegeven in de kennisbasis van de interventie. Eerst wordt ingegaan op de aanleiding, doelen, doelgroep en betrokkenen. Vervolgens wordt de interventie omschreven, waarna de (theoretische) onderbouwing wordt toegelicht.

1.1 Aanleiding, doel, betrokkenen

Aanleiding. Uit de planevaluatie van Schiks en Leukfeldt (2021) komt naar voren dat het project Digitaal Veilig in de Wijk meerdere aanleidingen kent. In eerste instantie is het voortgekomen uit het 'Resilience The Hague'-programma, dat tot doel heeft de veerkracht van Den Haag als stad te vergroten (Resilient the Hague, 2021). Specifiek richt het programma zich op het verbeteren van de cyberveerkracht van de stad, wat later is toegespitst op cyberveerkracht van burgers en mkb'ers. Andere aanleidingen voor de interventie zijn onder andere de toename van cybercriminaliteit en gedigitaliseerde criminaliteit, evenals de vaststelling dat de weerbaarheid van inwoners en ondernemers op dit gebied tekortschiet (Resilient the Hague, 2020). Bovendien wordt opgemerkt dat hoewel er informatie beschikbaar is over digitale veiligheid, deze informatie niet op (laagdrempelig) bij de doelgroep terecht komt (Schiks & Leukfeldt, 2021). De interventie is geïnspireerd door een vergelijkbaar initiatief in Breda, waar digitale ambassadeurs werden ingezet. Dit diende als model om een soortgelijk project in Den Haag op te zetten om de genoemde problemen aan te pakken, geeft de projectleider aan in het interview.

Doel. Het doel van de interventie is om bewoners te motiveren en hen toe te rusten om preventieve maatregelen te nemen om zo slachtofferschap van cybercriminaliteit te voorkomen door de inzet van digitale buurtambassadeurs (Schiks & Leukfeldt, 2021). In de factsheet komt naar voren dat de interventie tracht om cyberweerbaarheid te verhogen met de inzet van inwoners zelf. Enerzijds cybercriminaliteit en gedigitaliseerde criminaliteit zichtbaarder te maken. Anderzijds concrete handvatten bieden voor preventieve maatregelen (CCV, 2022).

In de planevaluatie staat beschreven dat de doelgroep van de interventie bestaat uit (kwetsbare) inwoners en ondernemers (Schiks & Leukfeldt, 2021). Het uitgangspunt is om de digitaal ambassadeurs

met zo min mogelijk criteria deelnemers te laten werven vanwege hun netwerk en positie in de wijk. Dit wordt bevestigd door de projectleider in zijn antwoord op de vraag op welke doelgroep de interventie zich richt: *“Mensen die in de wijk wonen. Iedereen die behoefte heeft aan kennis over cyberveiligheid.”* (R4.3.1). In de planevaluatie staat beschreven dat grotere ondernemingen of organisaties die meer dan 250 werknemers of een omzet van meer dan 50 miljoen euro hebben, worden uitgesloten van de doelgroep (Resilient The Hague 2020). De gebieden waar de interventie zich op richt zijn: Loosduinen, Morgenwilde, Leyenburg en Wateringseveld. In de overweging voor de gebieden hebben de gemeente en de politie rekening gehouden met de participatiebereidheid, organiserend vermogen en implementatiemogelijkheden van het project (Resilient The Hague, 2021b)

Betrokkenen. De interventie is een product van een structurele samenwerking van de politie en de gemeente met een onderliggend convenant (Schiks & Leukfeldt, 2021). Zo ontfermt de gemeente zich over de preventie, waar de politie verantwoordelijk is voor de slachtoffers. Digitale buurtambassadeurs worden geacht samen te werken met de community managers van de gemeente, wijkorganisaties en wijkagenten. Verder wordt er dynamisch samengewerkt met Digital Trust Center (DTC) en Platform voor de Informatiesamenleving (ESP) die trainingen verzorgen voor de ambassadeurs en deelnemers.

1.2 Omschrijving interventie

De digitaal ambassadeurs hebben een centrale plaats in de interventie ‘Digitaal Veilig in de Wijk’. Dit zijn vrijwilligers die affiniteit hebben met digitale veiligheid en zich voor een langere periode willen inzetten om de digitale weerbaarheid van buurtgenoten en ondernemers te vergroten (Schiks & Leukfeldt, 2021). Iedereen van 18 jaar of ouder kan zich opgeven, er is geen specifieke kennis van IT vereist. De vrijwilligers worden getraind tot digitaal ambassadeurs (CCV, 2022). De belangrijkste taken van de digitaal ambassadeurs zijn informeren en doorverwijzen.

Allereerst wordt van hen verlangd dat ze acties ondernemen voor inwoners en/of ondernemers in de wijk die informatie verschaffen en hen stimuleert om zelf actie te ondernemen wat betreft digitale veiligheid en preventieve maatregelen. In de planevaluatie van Schiks en Leukfeldt (2021) staat beschreven dat het de bedoeling is dat er jaarlijks een activiteit plaatsvindt. Terwijl in de factsheet van december 2022 is opgenomen dat dit op maandelijkse basis georganiseerd wordt. Volgens een interventieontwikkelaar in de planevaluatie van Schiks en Leukfeldt (2021) is er een minimale tijdsinspanning van ongeveer twee uur per maand afgesproken. Inhoudelijk kan worden gedacht aan het uitdelen van flyers in een winkelcentrum of een stuk in een nieuwsbrief van een lokale sportvereniging over whatsappfraude. Op basis van de interventie van Breda is een ‘menukaart’ aanwezig met verschillende mogelijkheden voor verschillende doelgroepen. Naast deze richtlijnen is er bewust veel ruimte in de interventie voor de ambassadeurs om zelf invulling te geven aan hun rol als digitaal ambassadeur, geeft de projectleider aan in het interview. Daarnaast verwijzen digitale ambassadeurs slachtoffers van cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit door naar juiste hulp of informatie. De interventie is opgezet volgens het ‘leren door doen’ principe, aangezien men kennis op dit thema wil ontwikkelen (Schiks & Leukfeldt, 2021).

1.3 (Theoretische) onderbouwing

Op papier komen twee aannames naar voren die de werkzaamheid van de interventie veronderstellen. Allereerst wordt verwacht dat door het verspreiden van informatie inwoners en ondernemers bewuster worden van de dreiging van cybercriminaliteit en gedigitaliseerde criminaliteit. Daarnaast wordt aangenomen dat een bekend gezicht in de wijk het zowel laagdrempeliger maakt om informatie te vragen als makkelijker beklijft, dan wanneer een overheidsorganisatie informatie deelt (Schiks & Leukfeldt, 2021). De projectleider geeft aan dat het fijnmazig werken in wijken met persoonlijk contact in zijn ervaring met eerdere projecten heeft gewerkt:

“Het werkt niet vanuit een ivoren toren met mooie advertenties, daar bereik je maar een heel klein deel van het publiek mee. Als je de diepte in wil, dan moet je ook in de diepte van de wijk gaan zitten. [...] Het persoonlijk vanuit de digitaal wijkambassadeurs is nog de grootste kracht.” (R4.3.1)

In de factsheet en het plan van aanpak uit 2021 (Resilience the Hague, 2021b) wordt verwezen naar onderzoeksrapporten die adviseren om de zichtbaarheid van cybercriminaliteit en gedigitaliseerde criminaliteit te vergroten en concrete handvatten te bieden aan burgers en bedrijven. Het is onduidelijk om welke rapporten te gaat (Schikt & Leukfeldt, 2021). De vergelijkbare interventie in Breda waar deze interventie op is gebaseerd, is vanwege de grote hoeveelheid activiteiten door de betrokkenen goed gewaardeerd. Desalniettemin ligt er aan beide interventies geen directe of duidelijke (theoretische) onderbouwing ten grondslag en is er (nog) geen effectmeting uitgevoerd (Schiks & Leukfeldt, 2021).

Fase 2: verloop interventie

2.1 Uitvoering en verloop zoals aanvankelijk bedacht

Op basis van de documenten komt naar voren dat de partners zijn gestart met een pilot van de interventie in vier gebieden in Den Haag: Ypenburg/Morgenweide, Leyenburg, Wateringse Veld en Loosduinen. De pilot heeft van februari 2020 tot en met september 2021 gelopen. Bij verschillende buurtgroepen is de vraag uitgezet of men zich wil inzetten als digitaal ambassadeur, waarna ongeveer twintig inwoners zich hebben aangemeld in vier wijken in 2020. De vrijwilligers zijn getraind tot digitaal ambassadeurs in november 2020. Door de maatregelen rondom COVID-19 is de interactie tussen de digitaal ambassadeurs en inwoners beperkt geweest en hebben de activiteiten tot en met juni 2021 online of niet plaatsgevonden. Een ander gevolg van de maatregelen was dat het contact tussen ambassadeur, wijkagent en het projectteam stroever verliep en zorgde voor een langzame start (eindverantwoording). Vervolgens is de planevaluatie uitgevoerd door Schiks en Leukfeldt (2021).

In de planevaluatie zijn activiteiten beschreven die wel hebben plaatsgevonden, het betreffen met name werkzaamheden om bekendheid te genereren (Schiks & Leukfeldt, 2021). Zo wordt er gesproken over folders die het bestaan van digitaal ambassadeurs kenbaar maken. Daarnaast hebben de ambassadeurs in Wateringseveld een website en Facebook-pagina ontworpen samen met studenten van de Haagse Hogeschool. Ook heeft een ambassadeur een interview gegeven over het ambassadeurschap bij ‘de ondernemer draait door’ bij een ondernemersplatform. Andere activiteiten die worden genoemd zijn trainings- en voorlichtingssessies voor ambassadeurs waaraan is deelgenomen.

Door het opheffen van de COVID-19 maatregelen en het investeren in de community manager, is het project sinds juni 2021 weer opgepakt. Er is weinig informatie beschikbaar over de rol en aanpak van de community manager in de praktijk. Volgens de eindverantwoording van augustus 2021 is de aandacht voor het project groot en zijn er extra wijken toegevoegd en extra trainingen georganiseerd. Tijdens het interview met de projectleider blijkt dat hij sinds juni 2023 werkzaam is in deze functie op de interventie en dat het daarvoor redelijk stillag. Ook is de interventie overgedragen naar een andere afdeling, waardoor het nu bij de directie Veiligheid is geborgd. Er zijn geen documenten beschikbaar met de reden dat de interventie na de positieve eindverantwoording van 2021 gestagneerd is tot de aanstelling van de nieuwe projectleider vanuit directie veilig. De projectleider geeft aan dat de COVID-19 maatregelen het samenzijn hebben bemoeilijkt. De projectleider is begonnen met heropbouwen van het contact met de lijst aan digitaal ambassadeurs. Hij vertelt dat de meeste reacties positief waren: “Fijn dat je contact opneemt en ik ben nog steeds bereid om mee te doen” (R4.3.1). Verder benoemt de projectleider dat hij aansluiting zoekt bij andere gemeenten die werken met digitaal ambassadeurs, zoals: Breda, Almere, Alkmaar en Amsterdam.

2.2 Bereik doelgroep

Op papier wordt de doelgroep omschreven als ‘inwoners’ en ‘ondernemers’. Aan digitaal ambassadeurs wordt meegegeven wat kwetsbare groepen zijn, in hoeverre deze worden bereikt is afhankelijk van het bestaande netwerk van de digitaal. De digitaal ambassadeurs geven in de planevaluatie aan dat men zich voornamelijk richt op jongeren, ouderen en ondernemers (Schiks & Leukfeldt, 2021). Aangezien geen fysieke activiteiten hebben plaatsgevonden, is het bereik beperkt tot de inzet van individuele ambassadeurs. Eén van hen geeft aan nog geen persoon te hebben bereikt, terwijl een ander 120 huishoudens heeft bereikt door een bericht in de buurt-whatsapp groep. Ook geeft één van hen aan dat het bereiken van mensen met een migratieachtergrond in de praktijk moeizaam verloopt (Schiks & Leukfeldt, 2021). De projectleider geeft in het interview aan dat ze bij de ontwikkeling van een flyer waarmee ze de wijken ingaan rekening hebben gehouden met het bereiken van een brede doelgroep: *“Het is hele eenvoudige en begrijpelijke taal, zodat mensen weten: hier gaat het over.”* (R4.3.1).

2.3 Samenwerking stakeholders

Volgens Schiks en Leukfeldt (2021) kan een onderscheid worden gemaakt tussen samenwerkingspartners waar de gemeente structureel en dynamisch mee samenwerkt omtrent de interventie. Op structurele basis werkt de gemeente samen met de politie en digitaal ambassadeurs en is formeel vastgelegd in een convenant. Meer dynamisch wordt samengewerkt met verschillende organisaties. Zo is het CCV betrokken bij de financiering van het project, de HHS bij onderzoek en de inzet van studenten ter ondersteuning van de digitaal ambassadeurs en geven het DTC en ESP trainingen aan ambassadeurs en buurtbewoners. De projectleider kan weinig vertellen over de samenwerking voorafgaand aan zijn aanstelling in juni 2023.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

In deze paragraaf staan de ervaringen van de betrokkenen bij de interventie centraal. In de planevaluatie van Schiks en Leukfeldt (2021) zijn drie digitaal ambassadeurs geïnterviewd. Voor deze evaluatie is de huidige projectleider eveneens geïnterviewd. Deelnemers van de interventie zijn niet betrokken in de evaluatie, aangezien de initiële interventie van 2020 tot 2021 beperkt bereik heeft gehad en de huidige

status van de interventie in de doorstartfase is. Wel wordt ingegaan op de algemene ervaring van betrokkenen, de bevorderende en belemmerende onderdelen die zij hebben ervaren en in hoeverre de doelen volgens hen zijn behaald.

3.1 Algemeen

In het onderzoek van Schiks en Leukfeldt (2021) komt naar voren dat de tevredenheid over het verloop van het initiatief verschilt per digitaal ambassadeur. Een eerste respondent is erg tevreden, omdat de ambassadeurs elkaar goed kunnen vinden en omdat de ambassadeurs goed op de hoogte worden gehouden door het projectteam. Een andere ambassadeur noemt het verloop moeizaam tot goed, vooral omdat er door de 'lockdown' nog weinig initiatieven van de grond zijn gekomen. De projectleider geeft in het interview aan dat veel digitaal ambassadeurs nog steeds intrinsiek gemotiveerd zijn om mee te doen aan de interventie. Hij illustreert dit als volgt:

“Het is gebleken dat een groot deel van de ambassadeurs werkzaam is bij een organisatie binnen een digitaal vakgebied. [...] Je ziet dat ze vanuit hun rol als burger een rol willen spelen in de fijnmazige aanpak, ook al is het op een heel ander niveau dan waar ze op werken. Ze vinden het heel leuk om die boodschap uit te zetten binnen de samenleving.” (R4.3.1)

3.1.1 Bevorderende elementen

In het onderzoek van Schiks en Leukfeldt (2021) wijzen de digitaal ambassadeurs de samenwerking tussen betrokken partners aan als bevorderend onderdeel voor het verloop van de interventie. Zo benoemen ze dat alle betrokkenen (politie, gemeente, studenten) enthousiast en gedreven zijn en ervaart één van hen de informatievoorziening richting de digitaal ambassadeurs als goed. In de factsheet worden twee tips gegeven die bevorderend werken voor de interventie (CCV, 2022). Enerzijds het faciliteren van goede ondersteuning voor de ambassadeurs, zoals het aanstellen van een community manager. Anderzijds is het van belang om duidelijke afspraken vast te leggen over de taakverdeling in de onderlinge samenwerking. Tot slot benoemt de projectleider dat het van grote waarde is dat de digitaal ambassadeurs uit de buurt komen waarin zij actief zijn, zodat ze hun netwerk kunnen inzetten om de doelgroep te bereiken.

3.1.2 Belemmerende elementen

In het onderzoek van Schiks en Leukfeldt (2021) worden de COVID-19 maatregelen en specifiek de lockdown aangemerkt als belemmerend voor het verloop van de interventie. De projectleider geeft aan dat er onder de digitaal ambassadeurs behoefte is om fysiek in de vorm van werkoverleggen samen te komen en dat hier door de maatregelen niet in kon worden voorzien.

Daarnaast komt in de planevaluatie naar voren dat het contact met bewoners volgens één van de digitaal ambassadeurs vrij moeizaam verliep, aangezien mensen veelal zeggen 'dat het hen niet overkomt' of 'dat ze hun beveiliging al goed hebben geregeld' (Schiks & Leukfeldt, 2021).

Verder wordt door een digitaal ambassadeur in de planevaluatie benoemd dat er duidelijkheid ontbrak over de doeltreffendheid van acties waardoor niet duidelijk is welke kanalen goed werken. Een andere digitaal ambassadeurs geeft aan dat de gemeente meer ruchtbaarheid zou kunnen geven aan het project en een duidelijkere 'stip op de horizon' kan zetten met betrekking tot het project. Ook in het interview

geeft de projectleider aan dat de afwezigheid van coördinatie belemmerend werkt: *“Het is een project waar je voortdurend actief moet zijn, voortdurend moet blijven zenden en verbinden. Daar gaat veel tijd in zitten en moet je ook bereid zijn om erin te stoppen.”* (R4.3.1).

Ook stelt de projectleider dat de digitaal ambassadeurs behoefte hebben om herkend te worden in hun rol. In het begin van de interventie is daar onvoldoende bij stilgestaan en verliep het contact met de doelgroep via privékanalen. De projectleider merkt dat het lastig is om te organiseren dat de vrijwilligers een mailadres van de gemeente krijgen, maar vindt zowel de herkenning als de erkenning van de digitaal ambassadeurs erg belangrijk.

Tot slot geeft de projectleider aan dat het feit dat de interventie als ‘project’ wordt genoemd een belemmering op zichzelf is. Een ‘project’ suggereert een tijdelijke aard, terwijl het volgens de projectleider structureel ingebed zou moeten worden. Hij ervaart het als een belemmering dat het onduidelijk is of het budget voor volgend jaar geborgd is, terwijl hij de digitaal ambassadeurs moet enthousiasmeren en zaken ontwikkelen.

3.2 Ervaring deelnemers

Aangezien in deze evaluatie de digitaal buurtambassadeurs als betrokkenen zijn opgenomen, zijn de deelnemers van de doelgroep de bewoners die zij proberen te bereiken. Het was niet mogelijk om met hen in contact te komen ten tijde van deze evaluatie, omdat het project in de fase van herstart is. Daarbij was het bereik tot de doelgroep beperkt vanwege de COVID-19 maatregelen.

3.3 Doel behaald?

Het doel van de interventie is om bewoners preventieve maatregelen te nemen, zodat de digitale weerbaarheid wordt verhoogd en slachtofferschap van cybercriminaliteit wordt voorkomen. De digitaal ambassadeurs in het onderzoek van Schiks en Leukfeldt (2021) geven aan dat het project nog te beperkt is geweest om uitspraken te doen in hoeverre de doelen zijn bereikt. Eén van hen trekt hierdoor de conclusie dat de doelen niet zijn bereikt op het moment van het onderzoek. De projectleider benoemt in het interview dat het doel ook moet zijn om zo ver mogelijk de samenleving in te gaan en dat de digitaal ambassadeurs voldoende lokaal zijn ingebed om de boodschap over digitale veiligheid met concrete handvatten over te brengen. Tot heden heeft de interventie volgens de projectleider in een ontwikkelfase gezeten en zijn enkel verkennende activiteiten georganiseerd, mede door de coronapandemie. Evenals de bevinding van Schiks en Leukfeldt (2021), kunnen de uitvoerders momenteel geen uitspraken doen in hoeverre de doelen volgens hen zijn behaald.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Doorontwikkeling algemeen

Na de pilotfase van februari 2020 tot juni 2021 schrijven de ontwikkelaars in de eindverantwoording in augustus 2021 dat de aandacht voor het project groot is: *“Inwoners uit wijken die niet in de pilot zaten, hebben contact opgenomen met de vraag of zij ook ambassadeur konden worden van hun wijk.”* (R4.3.1). Hierdoor zijn extra wijken toegevoegd en extra trainingen verzorgd. Tegelijkertijd is een community manager aangesteld om de digitaal ambassadeurs te ondersteunen. Ook staat beschreven dat het project door de

gemeente Den Haag wordt doorgezet tot ten minste eind 2022, door de grote mate van energie van de betrokkenen om het project meer te laten landen (CCV, z.d.).

In het interview met de huidige projectleider in september 2023 blijkt dat het project enigszins tot stilstand was gekomen, wat nu zijn taak is sinds juni 2023 om weer op te starten. Hij benoemt dat de bibliotheken (met de digitale informatiepunten in de wijken) een centrale plaats zullen worden waar de digitaal ambassadeurs activiteiten voor bewoners zullen organiseren. Verder wil hij de huidige pool van digitaal ambassadeurs (20-25 personen) fysiek samenbrengen, omdat het veel leuker is om samen aan de slag te gaan geeft hij aan. Tot slot hoopt de projectleider het 'project' te kunnen borgen, zodat het een structurele aanpak kan worden.

4.2 Implementatie elders

Wat betreft de doorontwikkeling elders geeft de projectleider aan dat hij ambitie heeft om met andere gemeenten samen te werken die zich met digitaal ambassadeurs bezighouden, zodat van elkaar kan worden geleerd in plaats van het wiel opnieuw uit te vinden.

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. In de planevaluatie van Schiks en Leukfeldt (2021) staat beschreven dat een duidelijke definitie van het doel van cyber- of digitale weerbaarheid ontbreekt in de plannen. Toch geeft een interventieontwikkelaar aan dat iemand cyberweerbaar is zodra een persoon preventieve maatregelen kan nemen om zichzelf digitaal te beschermen. Verder valt het hen op dat de interventie zich op zowel gedigitaliseerde als cybercriminaliteit richt. Ook concluderen Schiks en Leukfeldt (2021) dat er geen theoretische of wetenschappelijke onderbouwing is voor de interventie. De interventie is ingestoken om gaandeweg te leren en men verwacht dat door informatieverspreiding de bewoners bewuster van de noodzaak om zich digitaal weerbaar te maken. De projectleider in deze evaluatie geeft aan dat zijn praktijkervaring met vergelijkbare projecten is dat een persoonlijke en fijnmazige aanpak in de wijk werkt om de doelgroep te bereiken en de boodschap over te brengen. Wat betreft de doelgroep is deze bewust breed gehouden stelt de projectleider, zodat hulp toegankelijk is voor iedereen die er behoefte aan heeft. Toch komt ook als belemmerend onderdeel naar voren dat bewoners zichzelf niet als potentieel slachtoffer beschouwen. Om dit te vergroten zouden binnen de breedte van de doelgroep subdoelgroepen gedestilleerd kunnen worden waarop gerichte acties en activiteiten kunnen worden georganiseerd.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

In de tweede fase wordt het verloop van de interventie geëvalueerd. In eerste instantie richt deze evaluatie zich op de pilotfase van februari 2020 tot juni 2021. In de planevaluatie stellen Schiks en Leukfeldt (2021) dat de uitvoering van de interventie tijdens de dataverzamelingsperiode van hun onderzoek moeizaam leek te verlopen. Dit baseren ze op het geringe aantal activiteiten en het beperkte contact met inwoners volgens de digitaal ambassadeurs. Hierdoor kan worden gesteld dat het bereik van de doelgroep in deze periode beperkt is gebleven. Verklaringen die hiervoor worden gegeven zijn de COVID-19 maatregelen, waardoor

niet fysiek kon worden samengekomen. Het is opvallend dat in de eindverantwoording in augustus 2021 wordt gesproken van een succesvolle uitroting van het pilotproject. Zij onderbouwen dit door te stellen dat ongeveer een kwart van de Haagse wijken actieve digitale ambassadeurs heeft die zijn getraind om laagdrempelig advies te geven en activiteiten in de wijk te organiseren. In de praktijk is gebleken dat het niet mogelijk was om meer voor de wijkbewoners te doen met inachtneming van de COVID-19 maatregelen. Door de grote aandacht voor het project zouden in juni 2021 extra wijken en digitaal ambassadeurs zijn toegevoegd en zou een community manager zijn aangesteld. Ten tijde van deze evaluatie is de projectleider gesproken die in juni 2023 is aangesteld en hij begon met een project dat redelijk tot stilstand was gekomen in zijn beleving. Het is voor onderzoekers dus niet duidelijk wat zich heeft afgespeeld tussen juni 2021 en juni 2023. De periode daarvoor verliep volgens Schiks en Leukfeldt (2021) moeizaam. Ook heeft het relatief lang geduurd om de juiste persoon voor deelname aan de evaluatie te vinden. De projectleider benoemt in deze context de COVID-19 maatregelen en dat het project van afdeling is gewisseld. Hij is tevreden met de bereidheid van het merendeel van de ambassadeurs die nog mee willen doen aan de doorstart van de interventie.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

In dit deel van de evaluatie worden de ervaringen van betrokkenen onderzocht. In deze evaluatie is het niet mogelijk gebleken om deelnemers van de beoogde doelgroep te betrekken. In de planevaluatie van Schiks en Leukfeldt (2021) zijn drie digitaal ambassadeurs gesproken en een interventieontwikkelaar. Uit de interviews komt naar voren dat de betrokkenen tevreden zijn over de samenwerking met de ambassadeurs en het projectteam, maar dat tevredenheid omtrent het aantal personen dat is bereikt uitblijft. Verder blijkt uit het interview met de projectleider dat de digitaal ambassadeurs het project als tot stilstand gekomen hebben ervaren voor de aanstelling van de projectleider. Met inachtneming van het verloop van de uitvoering van de interventie kan volgens de betrokkenen niet worden vastgesteld dat het doel is gehaald, maar zijn er wel lessen getrokken uit deze pilotfase.

Naast dat de zojuist benoemde samenwerking als bevorderend onderdeel is aangemerkt in 2021, geeft de projectleider aan dat de lokale inbedding van de digitaal ambassadeurs van grote waarde is voor de effectiviteit van de interventie. Hoewel de COVID-19 maatregelen als voornaamste belemmering is aangemerkt door de betrokkenen, zijn andere zaken naar voren gekomen. Ten eerste de afwezigheid van een sterke coördinator die een duidelijke en doeltreffende koers hanteert en communiceert. Ten tweede het (beperkte) moeizame contact met bewoners aangezien ze zichzelf niet als potentieel slachtoffer percipiëren. Ten derde het gebrek aan herkenning en daardoor erkenning voor de digitaal ambassadeurs vanuit de gemeente, zoals een mailadres voor vrijwilligers vanuit de gemeente.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

In deze laatste fase wordt de doorontwikkeling geëvalueerd. Met de kennis van de huidige status kan mogelijk worden gesproken van een 'doorstart' in plaats van een doorontwikkeling vanwege de onderbrekingen door de COVID-19 maatregelen. De uitvoering van de interventie is vooral op de ontwikkeling, voorbereiding en verkenning van de mogelijkheden gericht geweest. Met de lessen die in de fase hierboven zijn benoemd, is de huidige projectleider van plan om in de aankomende periode daadwerkelijk aan de slag te gaan met de digitaal ambassadeurs die nog steeds enthousiast zijn. De

projectleider benoemt dat de handelingsvrijheid nog steeds van belang is voor de digitaal ambassadeurs, aangezien zij de wijk en de bewoners kennen.

Op dit moment implementeren enkele gemeenten een vergelijkbare aanpak, waar Breda de inspiratie voor is geweest. De projectleider geeft na het interview nog aan dat er nieuw leven wordt geblazen in de gemeentelijke Samenwerking Digitale Buurtambassadeurs, zodat meer kruisbestuiving van geleerde lessen en ervaring kan plaatsvinden.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2022, december). *Factsheet Digitaal veilig in de wijk*. Den Haag.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *Den Haag Eindverantwoording cyberprojecten 2020*.

Resilient the Hague (2020). *Project digitale veiligheid in de wijk: Plan van aanpak*. Den Haag: Resilient the Hague.

Resilient the Hague (2021a). *Over de sterke stad*. Via, <https://resilientthehague.nl/over-de-sterke-stad/>

Resilient the Hague (2021b). *Plan van aanpak 2021. Digitaal Veilig in de Wijk*. Den Haag: Resilient the Hague.

Schiks, J. & Leukfeldt, E.R. (2021). *'Digitale veiligheid in de wijk' in de gemeente Den Haag: Een eerste kritische blik*. Den Haag: Haagse Hogeschool.

4.4 Pilot multichannel aanpak

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de interventie; ‘Pilot Multichannel aanpak Digitale Preventie Helpdesk’ van de gemeente Weert beschreven, hierna ‘pilot’. Ten behoeve van deze evaluatie zijn twee ontwikkelaars geïnterviewd. Daarnaast zijn twee documenten van de pilot en het evaluatieonderzoek geanalyseerd. Er is geen projectplan of plan van aanpak opgesteld voor de uitvoering van de pilot, waardoor de interventie aan de hand van de beschikbare documenten en de interviews wordt geëvalueerd.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
1	Beschreven, niet SMART	Impliciet	Nee	Ja	N.v.t.	Ja, extern

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. In 2019 heeft gemeente Weert vanuit haar zorgplicht geïnitieerd om digitale veiligheid op te nemen in het Integraal Veiligheidsplan met de ambitie om door samenwerking met partijen met inhoudelijke kennis actie ondernemen op dit thema. Platform Veilig Ondernemen Limburg (hierna: PVO Limburg) heeft op vraag van de gemeente concrete invulling gegeven aan deze agendering in de vorm van deze pilot. Inhoudelijk benoemen de ontwikkelaars dat inwoners destijds nog nauwelijks bezig waren met digitale veiligheid. Daarbij waren er, naast enkele voorlichtingscampagnes over digitale criminaliteit, nog geen mogelijkheden voor inwoners om direct vragen te stellen bij een lokale partij (CCV, 2021). Eén van de ontwikkelaars geeft aan dat zonder de financiële impuls van het CCV de pilot niet in deze periode kon worden gestart.

Doel. Op papier is het doel van de pilot om met behulp van verschillende kanalen inwoners en (kleine) ondernemers bewuster te maken van digitale risico's én hulp te bieden bij het vergroten van hun weerbaarheid (CCV, 2021). Eén van de ontwikkelaars benadrukt de meerwaarde van deze hulp in aanvulling op de bewustwording:

“Mensen komen pas in de benen op het moment dat het fout gaat [...] Dus wij hadden het idee van als het dan gebeurt, waar moet je dan naartoe? Dus die boodschap wilden we overbrengen; als het dan gebeurt, dan kun je naar die website toe. Je kunt de helpdesk bellen.” (R4.4.1)

Op papier wordt de doelgroep van de pilot omschreven als inwoners en (kleine)ondernemers van gemeente Weert (CCV, 2022). In de interviews stelt één van de ontwikkelaars ook dat de pilot zich richt op inwoners van Weert, aangezien ondernemers ook inwoners zijn. De andere ontwikkelaar benoemt dat de pilot zich voornamelijk richt op kwetsbare groepen, zoals laaggeletterden en senioren. Alhoewel hij benoemt dat jeugdigen ook welkom zijn, geeft hij aan: *“Ik kan me voorstellen dat echt niet een jeugdige gaat zeggen ‘laat ik nou eens even naar de helpdesk gaan’.” (R4.4.2).*

Betrokkenen. De ontwikkelaars van de interventie zijn de gemeente Weert en PVO Limburg. In de uitvoering is samengewerkt met het IT-Lyceum van ROC Gildeopleidingen. PVO Limburg had met beide betrokkenen al bestaande samenwerking en deze pilot bouwt voort op de bestaande relaties binnen het netwerk. Studenten van deze opleiding werden begeleid door drie docenten bij het onderhouden van de

helpdesk en website. Indien noodzakelijk was het mogelijk om de expertise van cybersecurityspecialisten of ethische hackers in te schakelen. Daarnaast is de bibliotheken koepel Kubis betrokken geweest als locatie voor het uitvoeren van de interventie.

1.2 Omschrijving interventie

Op papier richt de pilot zich op het vergroten van de digitale veiligheid van de inwoners van gemeente Weert. Enerzijds door het bewustzijn te vergroten met behulp van voorlichtingscampagnes en informatieverschaffing. Anderzijds door persoonlijke hulp te bieden bij vragen over digitale veiligheid, door inzet van een helpdesk. In de pilot zijn vier verschillende kanalen – *channels* – ingezet om de doelen te bereiken (CCV, 2021):

1. *Helpdesk*. Studesk is een helpdesk die telefonisch en online bereikbaar is voor vragen van inwoners en ondernemers. De helpdesk wordt bemand en onderhouden door studenten van IT-lyceum, die worden bijgestaan door vakdocenten en waar nodig externe specialisten.
2. *Website*. Via de website www.studeskweert.nl kunnen bewoners de helpdesk vinden en informatie vergaren. Studenten hebben door de input van deelnemers een FAQ-sectie opgebouwd zodat bezoekers van de website de meest voorkomende problemen en tips van kunnen vinden.
3. *Inloopmiddagen*. Op papier staat beschreven dat de inloopmiddagen wekelijks georganiseerd dienen te worden op verschillende locaties in Weert. Gedurende deze bijeenkomsten benaderen studenten de aanwezige inwoners en ondernemers rechtstreeks.
4. *Lokale campagne*. Op sociale media en gemeentelijke media wordt een lokale campagne rondom digitale veiligheid gecommuniceerd.

1.3 (Theoretische) onderbouwing

In de totstandkoming van de pilot is geen gebruik gemaakt van theoretische onderbouwing. Wel benoemen de ontwikkelaars enkele aannames waarom de pilot kan werken. Zo geeft één van hen aan dat mensen contact willen opnemen in plaats van enkel informatie online vinden: “*Als ik echt een vraag heb, dan wil ik iemand spreken. In ‘frequently asked questions’ staat mijn vraag er altijd net niet tussen.*” (R4.4.1). De ander geeft aan dat hij aanneemt dat door persoonlijk contact vertrouwen ontstaat, wat volgens hem bij digitale veiligheid erg belangrijk is: “*want er zit een stukje schaamte.*” (R4.4.2). Verder benoemt hij dat kan worden aangenomen dat voor deze pilot een behoefte is aan cyberweerbaarheid aangezien: “*men erin trapt.*” Middels de interventie willen de ontwikkelaars dit voorkomen én laagdrempelige plek bieden om vrijelijk om hulp te vragen bij hun digitale problemen.

Fase 2: verloop interventie

2.1 Uitvoering en verloop zoals aanvankelijk bedacht

Uit de interviews komt naar voren dat na een periode van voorbereiding de pilot op 7 oktober 2020 is gelanceerd in de week van de veiligheid en heeft het tot het eind van het schooljaar gedraaid, tot en met juni 2021.

Allereerst zijn volgens plan alle vier de *channels* gestart in oktober 2020. *Channel* website en helpdesk werden bemand door studenten onder schooltijden, waardoor het in de praktijk om enkele uren

per dag bereikbaarheid ging. In de schoolvakanties waren de kanalen gesloten. Wat betreft het *channel* inloopmiddagen, hebben er drie plaatsgevonden in De Huiskamer in Weert. Deze ruimte werd gedeeld met studenten van meerdere opleidingen (ICT, pedagogiek, theater en horeca) en waren hier beschikbaar voor inwoners van Weert. Volgens één van de ontwikkelaars was deze plek een *“zoete inval”* (R4.4.2). Vanuit de pilot werden er inwoners gestimuleerd om vragen over ICT ter plekke te stellen, zodat deze direct konden worden afgehandeld of doorverwezen naar de juiste instantie. Verder werd door het *channel* campagne zowel digitaal als analoog informatie verspreid over Studesk en digitale veiligheid. Voor dit onderdeel is een lokaal mediabedrijf ingeschakeld door de ontwikkelaars.

Door de COVID-19 maatregelen was het na medio december 2020 tot eind april 2021 voor studenten niet meer mogelijk om fysieke bijeenkomsten bij te wonen. Hierdoor hebben er geen inloopmiddagen meer plaatsgevonden. Toch zijn de website en helpdesk tijdens de maatregelen onderhouden op afstand. Over het verloop van de pilot zegt één van de ontwikkelaars:

“Alles wat we ons voorgenomen hadden, hebben we ook wel uitgevoerd. Niet altijd op de manier, het ziet er dan vaak anders uit. Maar als ik kijk naar de verschillende kanalen en studenten, dan hebben we wel gedaan wat we voor ogen hadden.” (R4.4.1)

2.2 Bereik doelgroep

In het interview geeft één van de ontwikkelaars aan dat ze rekening hebben gehouden met een klein bereik van de doelgroep: *“Het is een simpele rekensom. We hebben de CBS-cijfers aangehouden, dus één op de acht inwoners heeft ermee te maken. Dus 12,5% op 30.000 inwoners, dan zit je ongeveer op 3.500-4.000 mensen die ermee te maken hebben.”* (R4.4.1). Ondanks de ontwikkelaars rekening hielden met dit kleine bereik, concluderen ze dat er geen grote belangstelling was voor de Studesk (CCV, z.d.). Zo zijn er in totaal nog geen 20 vragen ontvangen door de helpdesk en werd de website ongeveer 50 keer per dag bezocht. De vragen die wel gesteld werden, waren niet van dusdanige complexe aard dat de inzet van cybersecurity experts nodig was.

Vanwege dit lage bereik en noodzakelijke aanpassingen door de COVID-19 maatregelen, hebben de ontwikkelaars een evaluatieonderzoek laten uitvoeren onder inwoners van Weert door Toponderzoek (2021) ($N = 315$). Uit dit onderzoek kwamen drie belangrijke bevindingen naar voren met betrekking tot het uitblijven van contactmomenten. Allereerst was de naamsbekendheid van Studesk laag (12%) onder de respondenten. Daarnaast heeft het grootste deel van de respondenten gedurende de looptijd van de pilot geen problemen ervaren waarvoor ze contact met de helpdesk zouden kunnen opnemen. Tot slot nemen de respondenten die wel problemen hebben ervaren eerst contact op met hun eigen netwerk en zoeken zij op het internet voordat men uitreikt naar de helpdesk. Ofwel: de helpdesk is de derde hulplijn bij problemen.

2.3 Samenwerking stakeholders

Beide ontwikkelaars geven in de interviews aan dat de samenwerking als prima is ervaren. Eén van hen geeft aan dat een mooie integrale samenwerking is ontstaan. De ander benoemt dat de betrokkenen allemaal rekening hebben gehouden met het project en het zagen als een maatschappelijke opdracht, wat hielp in de samenwerking. Daarbij is hij met name tevreden met de samenwerking met de opleidingen: *“Die leerlingen willen echt heel graag, die zeggen ‘kom maar, ik wil meer doen.’”* (R4.4.1).

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Ondanks dat het bereik van de doelgroep in zekere mate uitbleef, zijn de ontwikkelaars tevreden over het verloop van de pilot. Eén van hen geeft aan dat: *“De pilot is naar tevredenheid gelopen, want we veel hebben veel geleerd.”* (R4.4.1). Hiermee wordt gedoeld op de bevindingen van toponderzoek (2021), die gebruikt zijn bij de doorontwikkeling (zie par. 4.1). De andere ontwikkelaar benoemt dat er veel is geleerd over het opzetten van de samenwerking met onderwijs en deze als zeer waardevol heeft ervaren.

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

In de interviews zijn een aantal bevorderlijke onderdelen van de pilot naar voren gekomen. Allereerst blijkt het bestaande netwerk een goed vertrekpunt te zijn voor de samenwerking in de pilot. PVO Limburg was de verbindende schakel tussen enerzijds de gemeente en anderzijds de scholen. Daarbij benoemt één van de ontwikkelaars dat een flexibele onderwijsinstelling met bij voorkeur de onderwijsvorm van *challenge-based learning*¹⁴ goed aansluit bij deze manier van werken. Daarnaast wordt een toereikend marketingbudget aangemerkt als bevorderend voor de pilot, aangezien de naamsbekendheid door campagnes wordt vergroot. Zo zorgden huis-aan-huisbladen voor meer reactie. Tot slot benoemt één van de ontwikkelaars de financiële impuls van het CCV als bevorderend: *“Fijn dat dit soort kansen er zijn, als het budget er niet was hadden we de pilot niet kunnen draaien en weten dat het werkt.”* (R4.4.2).

3.1.2 Belemmerende onderdelen

Allereerst worden de COVID-19 maatregelen door de ontwikkelaars aangemerkt als belemmerend voor het verloop van de pilot. Hierdoor konden de inloopdagen niet meer plaatsvinden. Verder wordt de beperkte naamsbekendheid aangehaald door de ontwikkelaars en Toponderzoek (2021) als belemmerend onderdeel. Zo geeft één van de ontwikkelaars aan dat in de uitvoering altijd rekening moet worden gehouden met een opstartfase, alvorens de pilot voldoende naamsbekendheid heeft bereikt. In de praktijk heeft de pilot acht maanden gelopen, waarbij rekening moet worden gehouden met de COVID-19 maatregelen. De ander gaf aan dat de naam Studesk niet voldoende tot de verbeelding van inwoners zou spreken. Daarbij ervaren de ontwikkelaars het ‘voedingsgebied’ van de gemeente Weert in de pilot als te klein om voldoende vragen op te halen, waarover één van de ontwikkelaars zegt: *“Als je ervan uitgaat dat je in de derde laag zit, dan weet je van tevoren dat dat niet heel druk gaat worden.”* (R4.4.1). Hiermee bedoelt de ontwikkelaar dat de helpdesk op de derde plaats staat om hulp te vragen. Door dit kleine aantal hulpvragen, neemt de motivatie van de studenten die beschikbaar zijn af en krijgen zij minder mogelijkheden om te leren van de praktijk.

3.2 Ervaring deelnemers

Aangezien de pilot is afgerond, was het niet mogelijk om vragenlijsten onder deelnemers te verspreiden. In het interview met één van de ontwikkelaars wordt aangegeven dat gebruikers van de website een automatisch feedbackformulier zouden ontvangen waarin ze konden aangeven in hoeverre ze zijn geholpen. Hoewel de details over deze formulieren en inhoudelijke vragen van de website zijn opgevraagd bij de

¹⁴ In deze onderwijsvorm leren studenten op zoek te gaan naar oplossingen voor complexe vraagstukken uit de maatschappij, waarbij zowel de precieze vraag als de oplossingsrichting op voorhand onbekend is (ECBO, 2021).

ontwikkelaars, zijn deze niet gedeeld. Wel vertelt de ontwikkelaar tijdens het interview over de soorten vragen die gesteld werden aan de helpdesk en via de website. Ten eerste gaven deelnemers aan dat ze gehackt zouden zijn, maar dit bleek in de praktijk niet zo te zijn en was er bijvoorbeeld een update nodig. Ten tweede stelden deelnemers technische hulpvragen, zoals: *'mijn printer is stuk, kun je me komen helpen?'* Tot slot werden er informatieve vragen gesteld, zoals: *'hoe kan ik het best mijn telefoon beveiligen?'*

3.3 Doel behaald?

Eén van de ontwikkelaars geeft aan dat het doel van de pilot aan de hand van drie uitkomsten is gemeten. Ten eerste het bereik van de doelgroep, uitgedrukt in het aantal telefoontjes en miltjes. De ontwikkelaar geeft aan dat dit aantal aan de lage kant was, 20 in totaal. Hierdoor is dat onderdeel niet behaald. Ten tweede de inzet van verschillende media om op verschillende kanalen beschikbaar te zijn voor inwoners, wat ondanks de COVID-19 maatregelen volgens de ontwikkelaar succesvol is geweest. Ten derde de organisatie van de samenwerking van de uitvoeringspartners, zoals het oprichten van een goede infrastructuur in het curriculum van de opleidingen. Alhoewel in de beleving van de ontwikkelaar het tweede en derde punt succesvol zijn gebleken in deze pilot, is het bereiken van de doelgroep ofwel de toestroom van hulpvragen voorwaardelijk voor een wezenlijk succesvolle uitvoering. In de woorden van de ontwikkelaar R4.4.1: *"Er zitten mensen achter de telefoon te wachten."* Dus om de studenten gemotiveerd te houden, is het noodzakelijk om elke dag wat telefoontjes of miltjes te ontvangen. Ook de andere ontwikkelaar geeft aan dat de pilot als succesvol is aangemerkt, maar kon de criteria niet toelichten waarop dit is onderbouwd. Het feit dat lering is getrokken uit de pilot, maakt het succesvol volgens de ontwikkelaars.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Doorontwikkeling algemeen

Na de pilot zijn de geleerde lessen meegenomen voor de doorontwikkeling in de vorm van de start van Digitaal Veilig Limburg (DVL). Dit is gestart in 2022. Met deze doorontwikkeling is de naam gewijzigd (zodat deze de inwoners meer zou aanspreken) en is het voedingsgebied vergroot tot de gehele provincie. Ook zijn meer opleidingen aangesloten, waardoor de openingstijden van de helpdesk en website zijn uitgebreid. Op het moment van het interview (september 2023) ontvangen de studenten van Vista- en Gilde opleidingen ongeveer 10 telefoontjes per week en enkele e-mails. Ten tijde van de pilot werd ook het Taskforce Cyber Limburg opgericht, waar DVL nu onderdeel van is. In dit taskforce is de database van het CCV als uitgangspunt genomen en zijn 31 gemeenten meer thematisch gaan samenwerken om tot gezamenlijk beleid te komen en van elkaar te leren.

4.2 Implementatie elders

De ontwikkelaars zijn tevens gevraagd of de pilot in een andere gemeente geïmplementeerd kan worden. Volgens hen is het thema digitale veiligheid overstijgend aan de grenzen van de gemeente en is een samenwerking zoals die van de taskforce een voorbeeld voor andere gemeenten op dit gebied. Daarnaast wordt de samenwerking met onderwijsinstellingen met voldoende flexibiliteit in hun curriculum benoemd als voorwaarde voor succesvolle implementatie. Tot slot wordt voldoende marketingbudget genoemd om het platform voldoende onder de aandacht van de doelgroep te verspreiden.

5. Evaluatie

Aangezien geen projectplan of plan van aanpak beschikbaar is gesteld, is deze evaluatie gebaseerd op de interviews en aangedragen documenten geconstrueerd. Hierdoor kan niet worden getoetst in hoeverre de uitvoering is verlopen zoals volgens plan is bedoeld. Wel is geëvalueerd in hoeverre dit in de ervaring van de ontwikkelaars heeft plaatsgevonden. Tijdens de interviews gaven de ontwikkelaars meermaals aan dat het een tijd geleden was dat de pilot heeft gelopen en werd Digitaal Veilig Limburg soms aangehaald in de beantwoording van de vragen.

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de pilot. De doelen van de pilot zijn globaal van aard: 'inwoners bewuster te maken van digitale risico's én hulp te bieden bij het vergroten van hun weerbaarheid'. Om daadwerkelijk vast te stellen of aan dit doel wordt voldaan, zijn concrete subdoelen mogelijk. Opvallend is dat in de interviews het succes van de pilot meer werd bepaald door de waarde van de opgehaalde lessen dan het behalen van bovenstaand doel. De aard van de pilot en het globale doel lijken lastig verenigbaar in de praktijk. Indien het de wens is van de ontwikkelaars om het doel te toetsen, is het raadzaam om concrete en meetbare doelen op te stellen. In deze evaluatie is geen (theoretische) onderbouwing gevonden voor de werkzaamheid van de pilot om het doel te bereiken.

Ook de doelgroep van de pilot is breed, aangezien de interventie zich richt op alle inwoners van de gemeente Weert. Toch blijkt door aangehaalde voorbeelden uit de interviews en ingezette marketingcampagnes dat de pilot zich voornamelijk richt op inwoners met mindere digitale vaardigheden, zoals laaggeletterden en senioren. Desalniettemin wordt expliciet genoemd dat jeugdigen ook welkom zijn. Een concrete doelgroep of het inzetten van andere wervingsstrategieën kunnen mogelijk helpen om de interventie bij meer mensen binnen de desbetreffende doelgroep te laten landen.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase richt zich op het verloop van de pilot. In de interviews is naar voren gekomen dat wat de ontwikkelaars zich hadden voorgenomen – de inzet van verschillende kanalen en studenten – ook is uitgevoerd, maar dat de manier waarop soms anders is verlopen in de praktijk. Met name de COVID-19 maatregelen spelen hierin een grote rol, waardoor één van de vier kanalen niet is voortgezet. In totaal zijn er drie inloopmiddagen georganiseerd, waarvan er twaalf begroot waren (CCV, z.d.). Bovendien is in het factsheet opgenomen dat het gaat om wekelijkse inloopmiddagen in plaats van twaalf in totaal. Deze discrepantie kan voortkomen aangezien geen projectplan is aangedragen voor deze evaluatie, waardoor wordt verondersteld dat deze ontbreekt. De inzet van studenten in de pilot geeft hun de mogelijkheid om de opgedane theorie toe te passen in de praktijk. Echter bleef deze ervaring grotendeels uit door het lage aantal vragen en bezoekers van de website per dag. De bereikbaarheid van de helpdesk en website is in de praktijk afhankelijk van de inroosting van studenten onder schooltijd en buiten schoolvakanties. Alhoewel de mogelijkheid tot persoonlijk contact een onderscheidend aspect is van de pilot, is deze niet volledig gedekt en daardoor inconsistent voor de doelgroep. Met de doorontwikkeling van DVL is de bereikbaarheid uitgebreid naar werkdagen (9:00-16:00), omdat zij de samenwerking met meer opleidingen zijn aangegaan. Desalniettemin, zijn zij in de schoolvakanties en op feestdagen niet bereikbaar.

De ontwikkelaars hebben geconcludeerd dat er geen grote belangstelling was vanuit de inwoners van Weert voor de pilot. In het toponderzoek worden drie verklaringen gegeven: (1) beperkte naamsbekendheid; (2) te klein voedingsgebied voor digitale problemen gezien het inwoneraantal; en (3) de bevinding dat de helpdesk de derde optie is waar inwoners van Weert hulp zoeken. Achteraf geeft één van de ontwikkelaars aan dat het lage bereik te verwachten was, gezien deze uitkomsten door beperkte naamsbekendheid en doelgroep (inwoners Weert). In de doorontwikkeling van DVL is dan ook gekozen voor een nieuwe naam en is het voedingsgebied vergroot naar de gehele provincie. Desondanks is het van belang om de doelgroep af te kaderen en te concretiseren om te kunnen stellen in hoeverre de beoogde groep daadwerkelijk wordt bereikt.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van deze evaluatie richt zich op de ervaring van de ontwikkelaars en deelnemers, waarin is gekeken naar bevorderende en belemmerende onderdelen van de uitvoering en in hoeverre de doelen in de beleving van de ontwikkelaars zijn behaald. Over het algemeen is de pilot in de beleving van de ontwikkelaars naar tevredenheid uitgevoerd. Bevorderende onderdelen van de pilot waren: voortbouwen op bestaande samenwerkingen, flexibele onderwijsvormen, toereikend marketingbudget en de subsidie van het CCV. De belemmerende factoren waren: de COVID-19 maatregelen, beperkte naamsbekendheid, klein voedingsgebied en derde hulplijn voor inwoners om contact op te nemen met de helpdesk. Wat betreft de deelnemers is getracht informatie te ontvangen rondom de feedbackformulieren of ontvangen mailcorrespondentie aan de website. Aangezien hier niet in is voorzien, kan geen antwoord worden gegeven hoe deelnemers de pilot hebben ervaren.

Om vast te stellen of aan de doelen van de pilot wordt voldaan, is het belangrijk dat meetbare subdoelen worden opgesteld die volgens onderbouwing kunnen leiden tot het bereiken van het hoofdoel. Alhoewel één van de ontwikkelaars in het interview uitlegt dat er naar drie uitkomsten is gekeken, komen deze sterk overeen met de uitkomsten van het toponderzoek (2021) en zijn deze niet terug te vinden in de documentatie.

Daarnaast komt naar voren dat het abstracte doel dat op papier staat niet het doel lijkt te zijn waarmee de ontwikkelaars vaststellen of de pilot succesvol was. Ondanks het lage bereik van de doelgroep kwam tijdens de interviews namelijk naar voren dat de ontwikkelaars de pilot als (grotendeels) succesvol aanmerken, aangezien ze de lessen die uit de pilot zijn gehaald hebben kunnen gebruiken voor de doorontwikkeling. Desalniettemin blijft onderbouwing van welke criteria gebruikt zijn om tot deze vaststelling te komen beperkt tot dat er lessen zijn getrokken over het inzetten van verschillende kanalen en het samenwerken met studenten.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De vierde fase van de evaluatie richt zich op de doorontwikkeling van de pilot en in hoeverre deze in andere gemeenten geïmplementeerd kan worden. Vanuit het Taskforce Cyber Limburg heeft de doorontwikkeling van de pilot reeds plaatsgevonden tot de start van Digitaal Veilig Limburg (DVL). Hierin is de naam veranderd om meer aan te sluiten bij de verbeelding van de doelgroep. Ook is het voedingsgebied uitgebreid tot de inwoners van de provincie Limburg. Daarnaast is de bereikbaarheid van de studenten eveneens uitgebreid, zodat de helpdesk en website nu op werkdagen van 9:00-16:00 is geopend, met uitzondering

van schoolvakanties en feestdagen. In tegenstelling tot de pilot vinden er nu geen fysieke inloopmiddagen meer plaats. De lessen die uit de pilot zijn getrokken, raden de ontwikkelaars ook aan voor andere gemeenten. Hierbij is het van belang om aanvankelijk een helder projectplan op te stellen, zodat bij een volgend evaluatieonderzoek kan worden nagegaan in hoeverre de doelgroep wordt bereikt en de doelen worden behaald.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *Limburg Eindverantwoording cyberprojecten 2020*.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2021, augustus). *Factsheet 'Multichannel aanpak digitale preventie Helpdesk Weert'*.

Toponderzoek (2021). *Raadpleging digitale veiligheid & inzet StuDesk Weert*.

4.5 Dordrecht digitaal weerbaar

In deze paragraaf wordt de evaluatie van het project ‘Dordrecht Digitaal Weerbaar’ besproken. Voor deze evaluatie zijn geen ontwikkelaars/uitvoerders geïnterviewd. Zij hebben zich teruggetrokken uit de evaluaties. Hierdoor was het ook niet mogelijk om met deelnemers in contact te komen en ervaringen van de doelgroep in kaart te brengen. Wel konden we een documentanalyse uitvoeren. De documentanalyse is gebaseerd op een eindverantwoording, webpagina van het CCV, een factsheet en de evaluatie van de Haagse Hogeschool gericht op één van de doelgroepen, namelijk laaggeletterden.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
1	Beschreven, niet SMART	Cijfers & praktijk	Nee	Ja, andere projecten	N.v.t.	Minimaal: 1 component inhoudelijk geëvalueerd

1. Kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. Volgens de factsheet (CCV, 2022) is binnen de gemeente Dordrecht het vergroten van de cyberweerbaarheid opgenomen in het Integraal Veiligheidsplan van 2019-2022. Ook staat de toename van het aantal slachtoffers van cybercriminaliteit als aanleiding voor het project aangegeven.

Doel. Het hoofddoel betreft het informeren van kwetsbare groepen om het internet te gebruiken en hen daarbij van een handelingsperspectief te voorzien om zich te kunnen weren tegen digitale criminaliteit (CCV, 2022). Met dit project wordt beoogd om de zelfredzaamheid van bewoners en ondernemers in de gemeente Dordrecht te verhogen (CCV, 2022). De deeldoelgroepen betreffen jongeren, mkb'ers en laaggeletterden. De reden dat jongeren en mkb'ers als doelgroep zijn aangemerkt, is omdat dit de grootste groep slachtoffers betreft. De groep laaggeletterden hoort bij de doelgroep vanwege de relatief met de zelfredzaamheid van deze groep.

Betrokkenen. De betrokken partijen zijn de gemeente Dordrecht, de Haagse Hogeschool om één van de onderdelen op inhoud te evalueren. Verder zijn verschillende partijen betrokken in de zin dat de gemeente een aantal projecten van externe partijen aanbiedt in deze interventie. Dit zijn KIEN, de VeiligheidsAlliantie Rotterdam (VAR), HackShield, Jongerenwerk Dordrecht, de gemeente Rotterdam, Platform Veilig Ondernemen (PVO) Rotterdam, het CCV, Stichting Lezen & Schrijven

1.2 Omschrijving interventie

Verschillende afdelingen van de gemeente Dordrecht werken samen om de digitale veiligheid van de doelgroep te verhogen. In deze interventie wordt onder andere gebruik gemaakt van al bestaande interventies en verschillende initiatieven vanuit de gemeente zelf. Voor de deeldoelgroep *jongeren* zijn dat: HackShield; Cyber24; het verspreiden van flyers en gadgets onder jongeren die hun eerste rijbewijs ophalen bij de gemeente; het informeren van jongeren door jongerenwerkers in Dordrecht; een Kwartetspel voor basisscholen; een webinar voor ouders over het gebruik van digitale media door kinderen; en de

jaarlijkse Conferentie Veilige School. Voor *mkb'ers* gaat het om: Cyberbuddies Rotterdam; en het organiseren van ondernemersbijeenkomsten. En voor *laaggeletterden*: het aanbieden van een cursusaanbod om deze groep digitaal vaardiger te maken.

2. Verloop

Over het verloop kunnen we aan de hand van de beschikbare informatie weinig zeggen. Als enige punt is aangehaald dat het bereik van de doelgroep niet zo groot is geweest als aanvankelijk bedacht, met als reden de COVID-19 maatregelen. Over samenwerking met stakeholders was geen informatie beschikbaar.

3. Ervaring

Over ervaringen kunnen we niet veel schrijven, omdat we geen betrokkenen hebben kunnen interviewen en geen deelnemers hebben kunnen enquêteren. Bevorderlijke factoren kwamen we niet direct tegen in de documentatie. Als enige belemmerende factor zijn de COVID-19 maatregelen genoemd in de eindverantwoording (CCV, z.d.). Hierdoor hebben fysieke bijeenkomsten niet plaats kunnen vinden en is gebleken dat het bereik van alle doelgroepen niet zo groot was als aanvankelijk bedacht. Er is niet bekend wat als alternatief voor de vervallen fysieke bijeenkomsten is georganiseerd.

In de eindverantwoording wordt kort benoemd dat de uitvoerders vinden dat de gestelde doelen inderdaad zijn bereikt: “Met de programmatische aanpak hebben we de doelgroepen ‘Jongeren, Laaggeletterden/ digibeten en MKB’ers’ concrete handvatten geboden en is de cyberweerbaarheid van deze doelgroepen vergroot.” (CCV, z.d. p.2). De uitzondering zijn de door COVID-19 vervallen fysieke bijeenkomsten en initiatieven.

4. Doorontwikkeling

Op de factsheet zijn enkele tips voor verdere ontwikkeling gegeven. Zo wordt allereerst aangehaald dat er bijeenkomsten kunnen worden georganiseerd voor de gemeenteraad, met als doel hen op de hoogte te houden over de ontwikkelingen m.b.t. digitale veiligheid in de gemeente. Ten tweede wordt aanbevolen om voldoende uren te begroten voor de communicatie van anti-cybercrime initiatieven. Ten derde wordt aanbevolen betrokken (externe) partijen op de hoogte te houden van ontwikkelingen zodat er een gevoel van verbondenheid ontstaat. In de factsheet wordt eveneens benoemd dat Dordrecht Digitaal Weerbaar een continu initiatief is en dat de aanpak constant wordt vernieuwd en verbreed. Ook blijft de samenwerking tussen de huidige betrokkenen bestaan (CCV, z.d.). Over eventuele implementatie elders wordt niet gerept.

5. Evaluatie

Dit initiatief kan niet worden geëvalueerd doordat er geen plan van aanpak is, geen projectaanvraag of een ander document waarin de initiële plannen voor dit project uiteen worden gezet.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2022). *Dordrecht Digitaal Weerbaar [factsheet]*.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *Eindverantwoording Dordrecht Digitaal Weerbaar*.

5. Interventies gericht op de digitale weerbaarheid van kwetsbare groepen

In dit hoofdstuk komen de interventies die gericht zijn op de digitale weerbaarheid van kwetsbare groepen aan bod. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen jongeren en senioren. De volgende interventies richten zich op jongeren: Veilig digitaal op weg naar de brugklas (par. 5.1), Lokale interventies voor geldezels (par. 5.2), HackShield (Regionaal samenwerkingsverband Noord-Holland samen veilig) (par. 5.3), Digitale inclusie (project HackShield in achterstandswijken) (par. 5.4), Youth Cyber Team (par. 5.5) en Framed, the cybergame (par. 5.6). De interventie Storytelling cybercrime (Regiobureau Integrale Veiligheid Oost-Brabant) (par. 5.7) richt zich op senioren.

5.1 Veilig digitaal op weg naar de brugklas

In deze paragraaf wordt de evaluatie van het project 'Digitaal veilig op weg naar de brugklas' besproken. Voor deze evaluatie zijn twee ontwikkelaars/uitvoerders geïnterviewd en heeft een documentanalyse plaatsgevonden. De documentanalyse is gebaseerd op de projectaanvraag, de factsheet, en de eindverantwoording. Er was geen plan van aanpak aanwezig, waardoor niet duidelijk is of deze is opgesteld.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
1	Beschreven, niet SMART	Praktijkervaring	Enigszins, methodiek. Hero Centred Design	Ja, onderwijs	Deels als gevolg van COVID-19 maatregelen	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. De aanleiding van het project staat in de projectaanvraag (CCV, z.j.) als volgt beschreven: met een bord- of kaartspel willen de ontwikkelaars en uitvoerders jonge leerlingen en hun ouders bewust maken van cyberrisico's. Ook wordt in de projectaanvraag benoemd dat deze jonge leerlingen (groep 7/8 van de basisschool) een zeer kwetsbare groep jongeren is die *"aan het begin van hun digitale leven"* staat (CCV, z.d., p.1). Het feit dat 51% van Nederlandse scholieren niets leert over cybersecurity in de les, maakt dat dit soort interventies nodig zijn om de kans op slachtofferschap zo laag mogelijk te houden. Ook doordat jongeren steeds eerder in aanraking komen met de digitale wereld maakt dat er moet worden ingezet op cyberweerbaarheid van deze doelgroep. Er bestond op het moment van bedenken nog weinig qua interventies waar werd ingespeeld op het curriculum van basisscholen. *"Heel bijzonder dat er in lesprogramma's toen nog helemaal niks zat op scholen en voor het curriculum wat scholen hanteren."* (R5.1.1).

Doel. Het hoofddoel zoals in de projectaanvraag (CCV, z.d.) staat opgenomen, is het middels een fysiek spel, digitaal weerbaar maken van jonge startende internetgebruikers (groep 7/8) en hun ouders. Het ontwikkelen van dit fysieke bord-/kaartspel is als onderdeel van dit hoofddoel opgenomen. Het is de bedoeling om cybersecurity bij scholen en jeugdige internetgebruikers onder de aandacht te brengen door hen te voorzien van praktische tips en tools: *"[...] te informeren over nou ja, cyber veiligheid en ze daarop*

uiteindelijk dus geen slachtoffer te laten worden." (R5.1.1). Tevens staat als doel om ouders van meer kennis omtrent de risico's van internetgebruik te voorzien, zodat zij (meer) in staat zijn toezicht te houden op het onlinegedrag van hun kinderen (CCV, z.j.; CCV, 2020). Ten slotte wordt als doel opgegeven dat het spel langere tijd speelbaar is, met regelmatige informatie updates, maar dat het binnen één lesuur gespeeld kan worden.

De doelgroep betreft basisschoolleerlingen uit groep 7 en 8. De basisscholen zijn gevestigd in 25 gemeenten in de regio Rotterdam. Ook de ouders van de betreffende leerlingen zijn bij de interventie betrokken (CCV, z.j.). Alle basisscholen binnen de 25 gemeenten zijn meegenomen in het project, er zijn géén exclusiecriteria geformuleerd.

Betrokkenen. De betrokken partijen betreffen de Veiligheidsalliantie Rotterdam (VAR), 25 gemeenten in de regio Rotterdam, alle basisscholen in deze 25 gemeenten, de politie in Rotterdam en het Openbaar Ministerie. De gemeente Dordrecht wordt specifiek als een proactieve medewerker aan de ontwikkeling en lancering van het spel beschreven. Ook is er een communicatiebureau en drukkerij bij het project betrokken. Verder is het team van HackShield en TNO betrokken geweest bij de ontwikkeling van het spel (CCV, z.j.). Alle gemeenten hebben een grote rol gespeeld in het onder de aandacht brengen en het verspreiden van het spel, vanwege hun naamsbekendheid en autoriteit die zij hebben bij basisscholen in de betreffende gemeente. Ten slotte is er een onderwijskundige vanuit HackShield betrokken geweest bij het ontwikkelen van het spel door mee te denken over wat werkt en aansluit bij de doelgroep en hoe het spel eruit zou moeten zien. De ontwikkelaars en uitvoerders overlappen, hierom zal in de rest van de paragraaf worden gesproken van ontwikkelaars/uitvoerders.

1.2 Omschrijving interventie

De interventie bestaat uit het ontwerpen van een bord-of kaartspel door de ontwikkelaars (er is gekozen voor een kaartspel, hierna wordt dus gerefereerd naar 'het kaartspel'), wat op basisscholen kan worden gebruikt om jonge leerlingen en hun ouders bewust te maken van de risico's die online gedrag met zich mee kunnen brengen. Bij het kaartspel wordt een educatief programma ontwikkeld zodat er lessen kunnen worden gegeven in de klas. Het kaartspel richt zich op basisschoolleerlingen uit de groepen 7 en 8, zodat deze in de klas kunnen leren over cybersecurity en de risico's van de onlinewereld. Het kaartspel wordt in deze pilot gratis aangeboden zodat het kaartspel op elke school kan worden gespeeld, ongeacht of hier budget beschikbaar voor is. Voor de docenten is een lesbrief opgesteld zodat zij het kaartspel in de klas kunnen gebruiken en ouderavonden kunnen organiseren om de ouders kennis bij te brengen over het gebruik van internet door hun kinderen.

Het kaartspel gaat over de hoofdpersoon 'Query' en die is *money blocks*¹⁵ kwijtgeraakt. De speler van het kaartspel moet deze *money blocks* terug zien te krijgen door het oplossen van de problemen op de kaarten. Tijdens het oplossen van de problemen leren de jongeren over de digitale wereld, bijvoorbeeld hoe je een sterk wachtwoord maakt, en de risico's die bij een zwak wachtwoord komen kijken. Er is gebleken dat de informatie in het spel "[...] *echt in de breedste zin van het woord*" (R5.1.2) is en over een breed scala aan onderwerpen gaat. Bij het spelen van het fysieke spel kunnen jongeren ook '*shields*'¹⁶ verdienen die zij in de

¹⁵ Valuta in zowel het kaartspel als de online game.

¹⁶ Shields krijgen spelers in de online game en het kaartspel wanneer deze een level hebben afgerond.

online game (het hoofdspel van HackShield) kunnen gebruiken. Spelenderwijs leren de jongeren dus over de verschillende risico's die het gebruik van het internet met zich mee kan brengen.

Na de ontwikkeling van het kaartspel is het in de periode voor de 'week van de mediawijsheid' (eind 2020) onder de 25 gemeenten in de regio Rotterdam verspreid.

1.3 (Theoretische) onderbouwing

De theoretische onderbouwing van het spel is gebaseerd op de online game van HackShield, het kaartspel staat hier dan ook mee in verbinding en kan zowel met de online game als op zichzelf worden gespeeld (zie par. 5.3 voor toelichting op HackShield als interventie). Het idee werd door de ontwikkelaars uiteengezet, waarna de gesprekken met HackShield in gang zijn gezet. Na de toekenning van de subsidie hebben de ontwikkelaars in samenwerking met HackShield de theoretische onderbouwing en kennis die al paraat was gebruikt om het kaartspel te ontwikkelen.

Het spel is ook ontwikkeld op basis van praktijkervaring van een onbekend aantal basisschooldocenten. Zij zijn uitgevraagd naar hun voorkeuren met betrekking tot de vormgeving van het spel, maar ook de inhoud ervan. De verdere ontwikkeling van het spel heeft plaatsgevonden door feedback van deze docenten te vragen op het concept spel. Ook is er een onderwijskundige bij betrokken geweest die zowel kennis van leerlingen in het basisonderwijs als het ontwikkelen van onderwijsprogramma's heeft toegepast op de ontwikkeling van het spel.

Fase 2: verloop en interventie

2.1 Uitvoering en verloop zoals aanvankelijk bedacht

Met betrekking tot het verloop van de interventie zoals aanvankelijk is bedacht kan worden gesteld dat het project op de meeste punten conform het originele plan is uitgevoerd. Zo hebben alle basisscholen in de regio Rotterdam een kaartspel ontvangen en hebben zij het spel kunnen spelen in de klas. Het ontwikkelen van het spel in samenwerking met HackShield is tevens zo verlopen als aanvankelijk bedacht, in de zin dat de bestaande kennisbasis kon worden gebruikt en dat medewerkers vanuit het team van HackShield actief hebben meegewerkt aan de ontwikkeling. De gedachte was om een spel te creëren wat meerdere jaren gespeeld kan worden. Dit is naar zeggen van één van de ontwikkelaars nog steeds het geval: “[...] en het is nog steeds natuurlijk een spel wat gebruikt kan worden.” (R5.1.1).

Wat anders is gelopen is de bezoeken aan de basisscholen door de ontwikkelaars/uitvoerders zelf. Initieel was het plan om zelf ook langs scholen te gaan om het spel aan te bieden en in gesprek te gaan met de deelnemers. Door de COVID-19 maatregelen heeft dit echter niet kunnen plaatsvinden.

2.2 Bereik doelgroep

Uiteindelijk zijn in totaal ongeveer 600 basisscholen in 25 gemeenten in de regio Rotterdam betrokken geweest bij de interventie. Er is aangegeven door één van de respondenten dat het contact met de basisscholen door de coronapandemie is verminderd. Hierdoor is het voor hen lastig geweest te peilen hoeveel leerlingen gebruik hebben gemaakt van het kaartspel (inclusief de begeleidende lesbrief) en hoeveel ouders de voorlichting hebben doorlopen. Het is niet duidelijk of er, mede door de COVID-19 maatregelen, ouderavonden zijn georganiseerd op basisscholen waar de ouders de voorlichting hebben

gekregen. Wel is verteld dat alle basisscholen de kaartspellen hebben ontvangen, dus in die zin is de doelgroep bereikt. Aantallen met betrekking tot hoeveel jongeren het spel hebben gespeeld en bij hoeveel scholen het nog in de spellenkast ligt, zijn niet bekend. Door de COVID-19 maatregelen is er ook geen zicht op de organisatie van ouderavonden, waardoor niet kan worden gezegd of deze daadwerkelijk hebben plaatsgevonden.

Het bereiken van alle basisscholen bleek moeizamer te verlopen dan aanvankelijk bedacht. Zo kregen de uitvoerders een ander beeld van de hoeveelheid basisscholen in de gemeenten dan de uiteindelijke totale doelgroep bleek te zijn. Meerdere vestigingen die bij dezelfde school hoorden of speciaal basisonderwijs werden niet meegenomen in de cijfers van het CBS, waardoor achteraf een grotere groep basisscholen binnen de doelgroep viel. Hierdoor is er een grote nabestelling met extra kaartspellen gedaan om elke school hiervan te kunnen voorzien. De deelnemende gemeenten hebben de uitvoerders gewezen op discrepanties in het aantal door hen ontvangen spellen en de hoeveelheid basisscholen binnen de betreffende gemeente.

2.3 Samenwerking stakeholders

De samenwerking met de stakeholders heeft in positieve zin plaatsgevonden. De verschillende betrokken stakeholders en de ontwikkelaars/uitvoerders hebben snel en efficiënt kunnen samenwerken. Zo hebben verschillende medewerkers van het HackShield team meegewerkt aan de ontwikkeling van het kaartspel en hebben de ontwikkelaars veel gebruik kunnen maken van de al bestaande kennisbasis van HackShield. *“[...] ik denk ook heel goed dat we die samenwerking met HackShield hebben gezocht [...]”* (R5.1.1). Ook met de betrokken gemeenten heeft een goede samenwerking plaatsgevonden in het verspreiden en onder de aandacht brengen van de kaartspellen. Om de verspreiding extra kracht bij te zetten is in verschillende gemeenten de aflevering van het kaartspel gecombineerd met een bezoek van de burgemeester of wethouder. De onderwijskundige die vanuit HackShield betrokken raakte bij de ontwikkeling van het kaartspel heeft zich in positieve zin uitgelaten over de samenwerking tussen de verschillende partners:

“Ik had met twee mensen van de VAR, [R5.1.1 en een medewerker], heel fijn contact. Ze wilden ook heel graag helpen, we verdeelden de taken goed, we hielden ons aan de planning zover als dat kon. Eigenlijk niet echt bijzonderheden, gewoon een fijne samenwerking.” (R5.1.2)

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Eén van de respondenten is zeer tevreden over de uitvoering van het project en de korte tijd waarin het project is opgezet, het kaartspel is ontwikkeld en uitgerold. Ook de diepgang waarmee over de verschillende facetten van het project is nagedacht (invulling, communicatie, verspreiding e.d.) heeft er bij dezelfde respondent voor gezorgd dat deze met een zeer tevreden blik kan terugkijken op het project.

3.1.1 Bevorderlijke factoren

Het kaartspel is een laagdrempelige manier van het bijdragen aan de cyberweerbaarheid van jongeren (R5.1.1). Het is voor de gemeenten, die over het algemeen weinig tijd hebben om zich veelvuldig met

dergelijke projecten bezig te houden, bevorderlijk gebleken dat zij met weinig inspanning en tijd veel hebben kunnen bijdragen aan de uitvoering van het project.

Ook de kennisuitwisseling met het team van HackShield is als bevorderlijke factor aan te merken. Deze samenwerking maakt namelijk dat de ontwikkelaars het spel met een sterke kennisbasis hebben kunnen ontwikkelen.

3.1.2 Belemmerende factoren

Als belemmerende factor wordt benoemd dat er in veel curricula van basisscholen geen ruimte is om op cyberweerbaarheid in te zetten. Door de drukte op scholen kan het moeilijk zijn om een project als dit binnen het curriculum te passen. De coronapandemie is ook een belemmering gebleken. Hierdoor is het voor de uitvoerders niet mogelijk geweest om zelf langs te gaan op de deelnemende basisscholen en de ervaringen en meningen met betrekking tot het kaartspel uit te vragen.

Tevens is door één van de respondenten aangegeven dat de tijdsplanning iets te nauw was ingestoken en dat deze ruimer had mogen worden ingepland. *“We hadden een planning gemaakt en volgens mij was het wel dat we echt knetterhard moesten werken, dat ik denk dat we dat iets ruimer hadden moeten plannen uiteindelijk.”* (R5.1.2). Uiteindelijk is het gelukt binnen de geplande tijd het kaartspel te ontwikkelen en uit te zetten bij de basisscholen, maar er had volgens de respondent meer tijd kunnen worden ingepland voor uitwerking en verbetering.

3.2 Ervaring deelnemers

De ervaring van de deelnemers is weinig onderzocht met betrekking tot de interventie. Via de gemeenten is van enkele basisscholen een deelnemerservaring teruggekomen. De geluiden waren erg positief, maar de verdere verdieping kon niet meer boven water worden gehaald door de respondenten. De ontwikkelaars/uitvoerders hebben er ook voor gekozen om geen enquête/opvolging te versturen om de ervaringen van de deelnemende basisscholen te bevragen, met als reden dat: *“Ik denk dat er weinig respons was gekomen.”* (R5.1.1). De ervaringen van deelnemers worden twee jaar na de uitvoering van het project door de uitvoerders ook niet meer uitgevraagd, vooral doordat er zo lang tussen heeft gezeten. Om deze reden is het voor de onderzoekers ook niet mogelijk geweest ervaringen uit te vragen. Wel zijn in de online game enkele vragen gesteld over het kaartspel. Hieruit zijn volgens de respondenten positieve geluiden teruggekomen, maar wat deze precies inhouden is niet duidelijk.

3.3 Doel behaald?

Doordat er geen effectevaluatie heeft plaatsgevonden is het voor deze interventie moeilijk te zeggen of de doelen zijn behaald. Wel kan worden gezegd dat de kaartspellen bij alle basisscholen zijn uitgerold. Er kunnen nu echter geen uitspraken worden gedaan over het al dan niet halen van de eerder gestelde doelen, dit is namelijk niet uitgevraagd of gemeten. De ontwikkeling van het kaartspel heeft succesvol plaatsgevonden, waardoor dat doel in ieder geval is behaald.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Doorontwikkeling algemeen

Voor het kaartspel zal in principe geen doorontwikkeling meer plaats gaan vinden. Zo wordt aangegeven in één van de interviews dat er nog een aantal kaartspellen (ten tijde van het interview) klaarliggen om opgestuurd te worden naar de geïnteresseerden. Ook kunnen kaartspellen opnieuw worden besteld en geproduceerd. Verdere doorontwikkeling komt er niet.

“We weten waar ze nabesteld kunnen worden, dus als er belangstelling voor is, zullen we het aanbieden. Maar het is niet dat wij daar nog een groot project op gaan draaien.” (R5.1.1)

Wel wordt door één van de respondenten gezegd dat door het snel ontwikkelende karakter van de onlinewereld en de bijkomende risico's, het spel wel regelmatig updates moet krijgen om relevant te blijven.

4.2 Implementatie elders

In de projectaanvraag staat opgenomen dat het spel en de educatieve informatie landelijk kunnen worden gebruikt. De ontwikkeling hiervan wordt door de VAR gerealiseerd, waarna andere regio's het volledige pakket kunnen bestellen tegen de kostprijs (CCV, z.d.). De respondenten bevestigen dit, maar laten ook doorschemeren dat er geen promotie in de vorm van reclame of iets dergelijks zal worden gedaan.

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie betreft de kennisbasis van de interventie. Het project heeft een duidelijk geformuleerde doelstelling waarin de verschillende facetten van het project goed naar voren komen. Hierin wordt benoemd wat het overkoepelende doel van het project is, namelijk het cyberweerbaar maken van jongeren op de basisschool en hun ouders door middel van een fysiek bord-/kaartspel. Ook de doelgroep van de interventie is duidelijk in de projectaanvraag beschreven, waardoor direct duidelijk is voor wie de interventie is bedoeld.

Met betrekking tot de betrokken partijen is het in de toekomst wellicht goed om duidelijker van tevoren aan te geven welke partijen mee zullen werken aan de ontwikkeling en/of uitvoering van de interventie. Na het analyseren van de documentatie bleek een aantal partijen namelijk niet opgenomen in de projectaanvraag die wel in de interviews werden benoemd. Mits van tevoren duidelijk is welke partijen deelnemen, kan het bevorderlijk zijn deze allen te benoemen in de projectaanvraag.

De theoretische onderbouwing van de interventie is vooral gebaseerd op de online game van HackShield. Door de samenwerking met HackShield heeft deze interventie kunnen bouwen op de al bestaande kennisbasis van de online game, waardoor deze onderbouwing zeer solide is gebleken. Ook is een groot deel van de onderbouwing van het fysieke spel gebaseerd op (praktijk)ervaring van basisschooldocenten en een onderwijskundige. Het betrekken van experts op het gebied van het opleiden van jongeren lijkt een positieve invloed te hebben gehad op de ontwikkeling van het kaartspel.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de evaluatie betreft het verloop van het project. Na de projectaanvraag en interviews naast elkaar te hebben gelegd, is gebleken dat het project overwegend is verlopen zoals aanvankelijk is bedacht. Zo zijn de in de projectaanvraag benoemde werkzaamheden allemaal uitgevoerd, is de doelgroep bereikt en zijn de doelen, voor zover bekend, behaald.

Met betrekking tot de doelgroep hebben alle basisscholen in de 25 gemeenten in de regio Rotterdam een kaartspel ontvangen om in de klas te kunnen spelen. Bij elkaar zijn dit er ongeveer 600 geweest. Bij het bereiken van de doelgroep is wel een klein obstakel naar voren gekomen, namelijk een discrepantie tussen het aantal basisscholen in de gemeenten volgens data van het CBS en het daadwerkelijke aantal scholen volgens de gemeenten zelf. Hierdoor klopte het initiële aantal bestelde kaartspellen niet. Deze konden echter eenvoudig worden nabesteld, waardoor elke school alsnog een kaartspel heeft ontvangen.

De samenwerking tussen de stakeholders is volgens de geïnterviewde partijen als zeer positief ervaren. Zo bleek het contact tussen de verschillende partijen soepel te verlopen en hebben alle partijen zich aan de gemaakt afspraken gehouden. Ook heeft via de samenwerking een waardevolle kennisuitwisseling plaatsgevonden die de ontwikkeling en uitvoering van de interventie ten goede is gekomen.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De evaluatie van de derde fase betreft de ervaringen van uitvoerders, ontwikkelaars en waar mogelijk deelnemers met betrekking tot het verloop van het project. Verder staan hier bevorderlijke en belemmerende factoren benoemd en tot slot is besproken of de gestelde doelen zijn behaald. In het geval van Veilig op weg naar de brugklas is het niet mogelijk geweest zelf met deelnemers te spreken, maar er zijn wel een aantal punten genoteerd door de uitvoerders zelf.

Allereerst kan op basis van de interviews worden geconcludeerd dat de betrokkenen het project als positief hebben ervaren. De ontwikkelaars van de interventie hebben aangegeven zeer tevreden te zijn met de samenwerking die tussen hen heeft plaatsgevonden. Zo bleek dat er efficiënte en duidelijke communicatie te zijn geweest en zijn alle partijen de gemaakte afspraken nagekomen. Er is geen formeel evaluatiemoment geweest met de deelnemers, maar er is via enkele gemeenten een korte toelichting op de ervaringen van de deelnemers bij de uitvoerders terecht gekomen. Hieruit bleek dat deelnemende basisscholen het project, en specifiek het kaartspel, als positief hebben ervaren. Er is, mede door de coronapandemie, geen effectevaluatie uitgestuurd. Voor toekomstige initiatieven kan het bevorderlijk zijn voor eventuele doorontwikkeling of implementatie elders, om vaste evaluatiemomenten met deelnemers te houden.

Het laagdrempelige karakter van het project maakt dat het voor uitvoerders als gemeenten en basisscholen eenvoudig is om hun bijdrage te leveren. Voor gemeenten is dit in de vorm van het gemeentelogo toevoegen en een handtekening van de relevante wethouder of burgemeester onder de begeleidende brief te zetten. Hierdoor kunnen publieke organisaties met weinig tijd ook meewerken aan het verbeteren van de cyberweerbaarheid van jongeren. Ook de samenwerking en kennisuitwisseling met HackShield is een bevorderlijke factor gebleken. Doordat de ontwikkelaars met de al bestaande kennis van

HackShield verder hebben kunnen werken, is de totstandkoming van het kaartspel soepel verlopen en maakt dat het kaartspel direct een goede kennisonderbouwing heeft.

Het tijdsplan wat door de ontwikkelaars is opgesteld om het project uit te voeren, is volgens één van de uitvoerders te nauw gebleken. Ondanks het halen van alle deadlines kan het voor de ontwikkeling van een interventie bevorderlijk zijn om meer tijd voor evaluatie in te plannen. Op deze manier kan de interventie worden getest bij een aantal leden van de doelgroep om zo de interventie nog bij te kunnen werken wanneer nodig. Verder zijn er twee externe belemmerende factoren geweest bij de uitvoering, namelijk de COVID-19 maatregelen en het gebrek aan ruimte in de curricula van basisscholen om cyberveiligheid te behandelen in de lessen. Door de COVID-19 maatregelen is het voor uitvoerders niet mogelijk geweest de basisscholen zelf te bezoeken, waardoor een belangrijk stuk evaluatie verloren is gegaan. Door de drukte op scholen is er zeer weinig ruimte om cyberveiligheid in het curriculum te betrekken, waardoor het kan zijn dat het kaartspel niet wordt gespeeld. Hier hebben de ontwikkelaars echter geen invloed en zicht op.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

Door de ontwikkelaars is aangegeven dat er geen verdere doorontwikkeling van het kaartspel zal plaatsvinden. Wel kunnen de kaartspellen door geïnteresseerden worden nabesteld zodat de interventie bij een grotere groep wordt uitgerold. Het regelmatig updaten van de informatie op de kaarten is door het veranderlijke karakter van cybersecurity wel van belang om de juiste kennis te blijven verspreiden.

Met betrekking tot implementatie elders is het door de ontwikkelaars zeer eenvoudig gemaakt om de interventie in andere gebieden uit te voeren. Het kaartspel is niet gebied gebonden en kan door elke organisatie worden besteld en gespeeld. Het universele karakter van het kaartspel is daarmee een zeer sterk punt van de interventie.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.j.). *Projectaanvraag: Digitaal veilig op weg naar de brugklas.*

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2020, juli). *Digitaal veilig op weg naar de brugklas [factsheet].*

5.2 Lokale interventie voor geldezels

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van het project ‘Lokale interventie voor geldezels’ gepresenteerd. Het project is gericht op het voorkomen dat tussenpersonen mee gaan werken met (cyber) criminele netwerken. Voor deze evaluatie is een documentanalyse uitgevoerd. Deze documentanalyse bestaat uit verschillende documenten waaronder de projectaanvraag, projectplan, factsheet, evaluatie. Daarnaast zijn drie interviews gehouden, waarbij twee respondenten betrokken zijn geweest bij zowel de totstandkoming als de uitvoering. Het derde interview was met een respondent die is betrokken bij de uitvoering van de interventie.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
1	Ja, SMART	Cijfers	Ja, eerder onderzoek	Ja	Deels	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. Eén van de ontwikkelaars geeft aan dat het thema geldezels onderdeel is van het veiligheidsbeleid van 2019 tot en met 2022. Op dit thema was nog geen beleid ontwikkeld en de gemeente Haarlem wilde dit wel gaan doen. In de factsheet vanuit het CCV (2021) wordt daarnaast aangegeven dat voorafgaand het project er in de gemeente Haarlem tientallen jongeren actief zijn als geldezel. Zij worden ingezet als geldezel bij verschillende delicten zoals aan- en verkoopfraude, phishing en vriend-in-noodfraude. Hoeveel geldezels exact actief zijn in de gemeente is onduidelijk. Echter bleek het aantal geldezels jaarlijks toe te nemen. Deze informatie ontving de gemeente Haarlem vanuit het Landelijk Meldpunt Internet Oplichting (LMIO), een instantie opgericht door de politie waarbij het Openbaar Ministerie (OM) het bevoegd gezag is. LMIO is verantwoordelijk voor online aangiftes op het gebied van online handelsfraude en voeren hier ook analyses op uit. De gemeente Haarlem wil in samenwerking met de politie Haarlem voorkomen dat jongeren geldezels worden en cybercriminelen helpen om ongezien geld weg te sluisen. Echter was er onvoldoende kennis en informatie over de doelgroep om daadwerkelijk interventies te ontwikkelen. De Hogeschool Saxion en Haagse Hogeschool zijn gevraagd om hier onderzoek naar te doen. Burgemeester van de gemeente Haarlem, Jos Wienen, heeft op 23 februari 2020 aangegeven dat dit een belangrijk onderwerp is en staat achter dit project (CCV, z.j.).

Doelen. In de projectaanvraag van het CCV (z.j.) is aangegeven dat eerst in kaart moet worden gebracht wat de kenmerken van de doelgroep precies zijn. Wanneer dit bekend is kunnen effectieve interventies worden uitgevoerd. Het doel van het project is drieledig: (1) lokale kenmerken van geldezels in kaart brengen, (2) inventarisatie van bestaande interventies voor deze doelgroep, (3) interventies uitvoeren en effect bepalen.

Eén respondent geeft de volgende beschrijving van het doel van het project: *“Het doel van het project is om te voorkomen dat er geldezels worden ingezet voor het wegsluisen van geld van slachtoffers naar cybercriminele netwerken.”* (R5.2.1).

De betrokkene die is geïnterviewd geeft aan dat de ontwikkelaars wat betreft de doelgroep drie groepen geldezels onderscheiden:

“De first offenders en minderjarigen, de geldezels die begeleid worden door de jeugd- en gezinsbeschermers die al bekend zijn en geldezels die reeds bekend zijn bij de politie omdat ze al in beeld kwamen met bijvoorbeeld jeugdoverlast of tot de persoonsgerichte aanpak behoorden.”
(R5.2.1)

Verder komt in een interview naar voren dat er een speciale lijst is opgesteld om in kaart te brengen wie de geldezels zijn. Ook is gekeken naar waar zij wonen, de leeftijd, hoeveel registraties er zijn bij de politie en wat deze inhouden. Hierbij wordt ook de hoogte van het schadebedrag meegenomen. Aan de hand van deze lijst is beoordeeld onder welke doelgroep de jongeren vallen en kan een passende interventie worden ingezet. Uit de factsheet (2021) komt naar voren dat uit het onderzoek voorafgaand aan de interventie bleek dat voornamelijk jonge mannen in de leeftijd van 15-23 jaar die gevoelig zijn voor snel geld verdienen en veelal woonachtig zijn in wijken met een sociaaleconomische achterstand. Eén van de ontwikkelaars benoemt dat dit er in de praktijk anders uitzag.

“[...] dan merk je dat maar een heel klein percentage echt kwetsbare jongeren zijn die worden ingezet als geldezel. In een groot deel van de zaken gaat het om jongeren die zien dat er gemakkelijk geld te verdienen is. En dat is eigenlijk de grootste doelgroep waar wij op inzetten.”
(R 5.2.2)

In de eindverantwoording (CCV, z.j.) komt ten slotte naar voren dat van het subsidiegeld een onlinecampagne “Moneymaker023” is ontwikkeld. Deze campagne was gericht op jongeren tot 23 jaar.

Betrokkenen. De gemeente Haarlem, de Haagse Hogeschool, Hogeschool Saxion, Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving (NSCR) en het Basisteam Recherche Haarlem Eenheid Noord-Holland zijn volgens de projectaanvraag (CCV, z.d.) de aanvragende instanties van het project.

Voor het in kaart brengen van de kenmerken van geldezels hebben de betrokkenen samengewerkt met de jeugdagent en de recherche, wat onderdeel is van het basisteam Haarlem. Daarnaast hebben zij samengewerkt met het LMIO, de Dienst Regionale Informatie Organisatie (DRIO) eenheid Noord-Holland, het OM, het Expertisecentrum William Schrikker, het NSCR, de Haagse Hogeschool en Saxion Hogeschool. Bij de uitvoering van de interventie heeft de gemeente Haarlem samengewerkt met het researcheteam Haarlem, NSCR, de Haagse Hogeschool en Saxion Hogeschool.

Het ontwikkelen van de interventie wordt in afstemming gedaan met het consortium cyberweerbaarheid¹⁷, vier regionale veiligheidsnetwerken, Hogeschool Saxion, de Haagse Hogeschool en het NSCR. In het projectplan (NHSV, z.j.) wordt ook nog een andere instantie genoemd namelijk Noord-Holland Samen Veilig. Zij ondersteunen gemeenten en adviseren in het kiezen en het toepassen van interventies. Het bedrijf Groeier is ingehuurd om mee te helpen met een interventie namelijk de onlinecampagne “Moneymaker023” (CCV, z.j.-b).

¹⁷ <https://www.platformprio.nl/projects/cyberweerbaarheid-een-gemeentelijk-offensief-ter-preventie-van-slachtofferschap-van-cybercrime/>

In het projectplan (NHSV, z.j.) wordt het belang benadrukt dat de aanpak integraal moet worden opgezet. Alleen door samenwerking tussen gemeenten, politie, OM en jongerenwerk kan de stijging van het aantal geldezels worden tegengegaan. Hierbij heeft de gemeente Haarlem de regie op de aanpak. Noord-Holland Samen Veilig ondersteunt en adviseert de gemeente bij het kiezen en toepassen van interventies.

1.2 Omschrijving interventie

In de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.-a) wordt duidelijk dat het project zich richt op geldezels in de gemeente Haarlem. Uit het onderzoek van de Haagse Hogeschool komt naar voren dat jongeren in de gemeente Haarlem worden benaderd door cybercriminelen om hen te helpen bij het wegsluizen van geld van bankrekeningen van slachtoffer naar criminele groepen (CCV, 2021). Om de interventies zo goed mogelijk te laten slagen, is eerst inzichtelijk gemaakt hoe groot de geld-ezelproblematiek is en hoe deze binnen de gemeente wordt gekenmerkt. Op basis daarvan hebben de ontwikkelaars een interventiekaart ontwikkeld. Hier is inzichtelijk gemaakt hoe betrokken instanties zowel preventief als repressief kunnen interveniëren.

In de factsheet van het CCV (2021) worden negen interventies benoemd namelijk: (1) voorlichting online fraude; (2) online campagne; (3) brief voor ouders; (4) waarschuwingsbrief; (5) huisbezoeken; (6) inzet van zorgprofessionals; (7) opsporing en vervolging; (8) inzet sociale recherche; en (9) een modulaire toolkit. Deze modulaire toolkit is in Q4 van 2021 gedeeld.

In het plan van aanpak van de gemeente Haarlem worden zeven van de negen interventies beschreven (Van Meijgaard, 2021). De eerste twee interventies zijn preventief van aard. De andere vijf interventies zijn repressief van aard. Alleen de brief voor ouders en de modulaire toolkit worden niet in het plan van aanpak beschreven. De eerste interventie betreft een voorlichting over online fraude en cybercriminaliteit aan het voortgezet onderwijs. De lessen worden gegeven door HALT. Ook bieden zij een mogelijkheid om een ouderbijeenkomst te organiseren. Ook de tweede interventie richt zich op preventie. Een onlinepreventiecampagne genaamd "Moneymaker023" dat zich richt op jongeren die het risico lopen om als geldezel in te worden gezet. Via sociale mediaplatformen worden advertenties verspreid waarin kijkers worden gevraagd of zij snel geld willen verdienen. Als er op de advertentie wordt geklikt, krijgt deze persoon meer informatie over het thema geldezel. De Haagse Hogeschool en Saxion Hogeschool hebben onderzoek verricht naar deze interventie.

In een PowerPoint van Noord-Holland Samen Veilig en de politie (z.j.) worden wel interventie drie en negen beschreven. Interventie drie is een informatiebrief voor ouders. Deze wordt verspreid via scholen van het voortgezet onderwijs. De ouders krijgen een mail of brief thuis gestuurd waarin is vermeld dat jongeren zich laten misbruiken als geldezel en wat de gevolgen hiervan zijn. In de vierde interventie wordt een waarschuwingsbrief naar geldezels gestuurd. Interventie vier is een waarschuwingsbrief voor geldezels. Het voorstel is om de brief vanuit de burgemeester en de teamchef van Haarlem te sturen. In deze brief wordt aangegeven dat de persoon zich verdacht maakt van money muling en de gevolgen ervan, namelijk: (i) strafrechtelijke vervolging; (ii) slachtoffers die via het civiele recht al het geld teruggeisen; (iii) geldezels komen op de zwarte lijst bij banken; (iv) terugvordering van uitkering, indien de geldezel een uitkering ontvangt. De vijfde interventie betreft het afleggen van huisbezoeken bij geldezels die voor het eerst een

delict hebben gepleegd en/of geldezels die minderjarig zijn. Er werd verwacht dat er in 2021 vijf tot tien huisbezoeken nodig zouden zijn. Het voorstel was dat gemeenteambtenaren, jongerenwerker of digitaal-, jeugd- of wijkagent zijn. Doordat het blijkt dat ongeveer een kwart van de geldezels onder begeleiding staat van de Jeugd- en Gezinsbescherming (JGB) betreft de vijfde interventie de inzet van zorgprofessionals zoals de JGB of reclassering. Hierbij wordt gevraagd of begeleiders van deze organisatie het gesprek aan zouden willen gaan met de jongeren die verdacht worden van money muling. Daarnaast is hen gevraagd om de gevolgen die in de waarschuwingsbrief zijn opgesomd met de jongeren door te nemen. Interventie zes gaat over de werkwijze van de politie en het OM, zodat geldezels op een efficiëntere manier kunnen worden vervolgd. Op het moment dat het plan van aanpak in 2021 is geschreven, werd er aan deze werkwijze gewerkt. De zevende interventie gaat over het inzetten van de sociale recherche. De kenmerken van geldezels zijn onderzocht door de Haagse Hogeschool en Hogeschool Saxion, deze kenmerken laten zien dat het aannemelijk is dat een deel van de geldezels of ouders van minderjarige geldezels een uitkering ontvangen. Als deze groep door blijft gaan met criminele activiteiten kan de sociale recherche worden ingezet om onderzoek te doen naar de inkomsten. Inkomsten die niet verklaard kunnen worden, kunnen worden teruggevorderd door de sociale recherche. De interventie kan dan als laatste redmiddel ingezet worden (Van Meijgaard, 2021).

In een PowerPoint van Noord-Holland Samen Veilig en de politie (z.j.) worden wel alle interventies beschreven. Interventie drie is een informatiebrief voor ouders. Deze wordt verspreid via scholen van het voorgezet onderwijs. De ouders krijgen een mail of brief thuis gestuurd waarin is vermeld dat jongeren zich laten misbruiken als geldezel en wat de gevolgen hiervan zijn. Vervolgens wordt in de brief gevraagd aan ouders of zij in gesprek willen aangaan met hun kinderen over dit thema. Interventie negen wordt beschreven als een modulaire toolkit en bestaat uit twee onderdelen. Een voorlichtingsfilm genaamd 'BUIT!' en een lespakket dat hoort bij de film. In het lespakket wordt dieper ingegaan op signalering, bewustwording en handelingsperspectief van geldezels. Dit lespakket bevat verschillende modules en is geschikt voor verschillende doelgroepen namelijk: jongeren op het voortgezet onderwijs, ouders, docenten, zorgprofessionals en politie. Daarnaast wordt bij elke interventie beschreven welke instantie verantwoordelijk is bij de uitvoering.

1.3 Theoretische onderbouwing

In de aanvraagdocumentatie worden geen wetenschappelijke theorieën of modellen beschreven. Voorafgaand aan het ontwerpen van interventie om geldezels tegen te gaan is wel een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. De Haagse Hogeschool en Saxion Hogeschool hebben in opdracht van de gemeente Haarlem een onderzoeksrapport ontwikkeld waarin de lokale kenmerken van een geldezel worden beschreven. Hierbij is een analyse op wetenschappelijke literatuur uitgevoerd, zijn tien experts geïnterviewd (politie, reclassering, jongerenwerker, OM, Halt en een medewerker van een bank). Daarnaast vonden twee focusgroepen plaats met lokale en regionale stakeholders. Uit dit onderzoek blijkt dat nog weinig (empirisch onderzoek) bekend is over geldezels. Daarnaast blijkt het opstellen van een profiel van geldezels lastig te zijn, omdat het een heterogene groep is. Daarentegen komt naar voren dat het vooral lijkt te gaan om kwetsbare personen die ingezet worden (Bekkers et al., 2020).

Fase 2: verloop interventie

2.1 Uitvoering en verloop aanvankelijk gedacht

Uit één interview is naar voren gekomen dat de interventie anders verliep dan aanvankelijk is bedacht. Dit geldt echter niet voor het onderzoek naar de kenmerken van geldezels en inventarisatie van bestaande interventies.

Aanvankelijk waren de ontwikkelaars en betrokken partijen nog aan het onderzoeken wat het beste zou werken. Het was nog niet duidelijk wie aanwezig zouden zijn bij de huisbezoeken bij verdachten (zie interventie vier). Aanvankelijk ging een afgevaardigde van de gemeente Haarlem niet mee naar huisbezoeken. Inmiddels is dit veranderd en gaat ook een medewerker van de gemeente mee. De waarschuwingsbrieven (zie interventie vier) werden in eerste instantie door zowel politie als de gemeente Haarlem verzonden. Op het moment van onderhavige evaluatie is in een interview benieuwd dat alleen de gemeente Haarlem dit nog uitvoert. Ten slotte wisten de betrokkenen af en toe niet precies wie verantwoordelijk voor de uitvoering was.

Uit de eindverantwoording (CCV, z.j.-b) komt naar voren dat de lokale kenmerken van geldezels in kaart zijn gebracht. Dit is gedaan door de Haagse Hogeschool. In maart 2020 is een startbijeenkomst georganiseerd waarin partijen werden gevraagd om informatie over de doelgroep te delen. Uit de documentatie komt niet naar voren welke partijen hierbij aanwezig zijn geweest. Daarnaast is een analyse gemaakt op bestaande literatuur. Uit de factsheet van de Haagse Hogeschool blijkt dat er is samengewerkt met Hogeschool Saxion. Uit hun onderzoek bleek dat nog weinig empirisch onderzoek is gedaan over geldezels. Daarnaast zijn tien interviews afgenomen met verschillende partners van gemeente Haarlem. Uit het onderzoek van Bekkers et al. (2020) komt naar voren dat dit medewerkers van de politie, reclassering, jongerenwerk, OM, Halt en een bank betrof. Daarnaast zijn op 21 oktober 2020 twee focusgroepen georganiseerd. Eén focusgroep met regionale partners en de andere was met landelijke partners. De daadwerkelijk partners worden niet bij naam genoemd. Vervolgens is door de recherche van het basisteam de geldezellijst geanalyseerd. Deze hebben zij verkregen via het LMIO. Het beeld wat in het onderzoek van Bekkers et al. (2020) wordt gegeven komt overeen met de analyse dat is uitgevoerd op de geldezellijst. Naast het onderzoek naar type kenmerken is door hetzelfde onderzoeksteam ook een inventarisatie gedaan naar bestaande interventies. In de eindverantwoording wordt benoemd dat zeven interventies zijn bedacht door input uit de focusgroepen en andere activiteiten van partners in het land. Deze activiteiten worden niet specifiek benoemd. Vervolgens heeft Noord-Holland Samen Veilig een interventiekaart ontwikkeld met in totaal negen interventies (CCV, z.j.-b). Het is niet bekend welke zeven interventies zijn bedacht na input vanuit de focusgroepen en andere activiteiten.

Na het organiseren van de focusgroepen is in samenwerking met de gemeente Haarlem, de Haagse Hogeschool, Hogeschool Saxion en andere partners, die niet specifiek bij naam worden genoemd, besloten om met de subsidiegelden een onlinecampagne "MoneyMaker023" op te zetten. Het reclamebureau Groeier heeft hierin een rol gespeeld. In de campagne zijn gesponsorde advertenties via feeds en stories van Facebook en Instagram naar Haarlemse jongeren tussen de 18 en 23 jaar verstuurd. Deze advertenties promoten dat jongeren snel geld kunnen verdienen door het uitlenen van de bankpas. Op het moment dat een jongere op de advertentie klikt, komt een website tevoorschijn die uitlegt dat money muling verboden

is en welke gevolgen dit zou kunnen hebben. Het oorspronkelijke plan was om de campagne in mei 2021 twee weken te laten draaien. Echter waren er wat obstakels, omdat Facebook drie keer de campagne en het bijbehorende account heeft geblokkeerd. De reden hiervoor was dat de advertentie niet aan de richtlijnen van het platform voldeed. Nadat uitleg is gegeven dat de campagne maatschappelijk van aard is kon tot tweemaal toe de campagne worden hervat. In mei en juni 2020 heeft de campagne zeven dagen gedraaid. Met de campagne zijn 8000 jongeren bereikt, waarvan 300 jongeren een bericht hebben gekregen. De laatste blokkade met Facebook is niet opgelost waardoor op 23 juli 2021 de campagne is afgerond. Deze data zijn overgedragen aan onderzoekers van de Haagse Hogeschool die deze data hebben geanalyseerd (CCV, z.j.-b). In december 2021 is een rapport over de onlinecampagne opgeleverd. Hierin wordt aangegeven dat de campagne een paar keer door Instagram is geblokkeerd, Facebook wordt niet in het rapport genoemd. Daarnaast is de campagne negen dagen online geweest, van 30 april tot en met 8 mei 2021. Daarnaast werd benoemd dat de advertenties te zien waren voor jongeren tussen de 14 en 24 jaar. Er zijn 8.741 unieke accounts bereikt, waarvan 257 unieke accounts op de advertentie hebben geklikt. De onderzoekers geven ook aan dat er sprake kan zijn van dubbele tellingen en motieven om wel of niet op de advertentie te klikken niet precies achterhaald kunnen worden (Schiks et al., 2021).

2.2 Bereik doelgroep

Eén respondent geeft in het interview aan dat er in principe altijd contact is met de doelgroep. Deelnemers worden geworven vanuit het Landelijk Meldpunt Internetoplichting, het LMIO. Zoals in paragraaf 1.1 is beschreven, analyseert het LMIO online aangiftes die binnenkomen en voorzien zij het project van een lijst met jongeren waartegen aangifte is gedaan. Een aantal van de geldezels zijn jongeren die al in de persoonsgerichte aanpak zitten. Het blijkt dat sommige jongeren die als geldezels zijn ingezet ook in beeld zijn door het plegen van andere criminele activiteiten.

De impressie van twee respondenten is dat jongeren denken dat ze ermee weg kunnen komen en dat het makkelijk geld verdienen is.

“Ik onderstreep vooral het belang van het gesprek met de minderjarigen die dus op een makkelijke manier geld denken te verdienen online en zich ook vrij onbespied voelen, omdat de algemene tendens is dat de politie er toch geen tijd voor heeft en het daardoor niet oppakt.” (R5.2.2)

Ten slotte geeft één van de respondenten aan dat jongeren meestal niet willen vertellen aan wie het geld afgegeven moest worden. Dus de doelgroep zelf, de geldezels, wordt bereikt door middel van het inzetten van verschillende interventies. De criminelen die erachter zitten worden tot op heden niet bereikt.

2.3 Samenwerking stakeholders

Uit het interview komt naar voren dat vooral de politie, gemeente Haarlem en jongerenwerk betrokken waren bij de uitvoering van de interventie. Aanvankelijk waren de betrokkenen zoekende naar een structuur. In het begin van de uitvoering van de interventie is een focusgroep georganiseerd, zodat de interventie goed zou worden uitgevoerd. Eén keer in de maand wilden zij bij elkaar komen om te bespreken hoe de opvolging eruit zou zien. Verder geeft de betrokkene aan dat tegenwoordig de aanpak geïntegreerd is in de dagelijkse werkzaamheden.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Over het algemeen geven de respondenten aan tevreden te zijn over de interventie. Eén ontwikkelaar benoemt tevreden te zijn over de resultaten. Hierbij benoemt de respondent ook dat de interventie niet enkel effect heeft op de doelgroep, maar bijvoorbeeld ook op slachtoffers.

“Op het moment dat je een slachtoffer belt dat een zaak is opgepakt, er geen strafvervolgning gaat volgen, maar dat het wel de insteek is om het schadebedrag terug te storten - wat in veel gevallen gebeurt. ik denk dat het wel heel positief is.” (R5.2.2)

Eén van hen geeft in het interview aan dat een duidelijke kartrekker mist in de uitvoering van de interventie. Zij waren vooral veel aan het aftasten. Er was iemand nodig die structuur kon bieden aan de uitvoering, in het begin was één van de ontwikkelaars degene die structuur bood. Op een gegeven moment was de structuur weg, omdat de ontwikkelaar niet meer betrokken was bij de uitvoering van de interventie. Ook geeft dezelfde betrokkene aan dat er wel een verandering is geweest, maar niet precies weet hoe dit is gelopen. Het was soms onduidelijk wie waar verantwoordelijk voor was.

“Het ging goed met centrale aansturing, maar in mijn ervaring had het wegvallen daarvan wel invloed op het verloop.” (R5.2.1)

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

Uit één interview komt naar voren dat het uitwisselen van informatie met verschillende partners een bevorderlijk onderdeel is. Dit komt omdat er een onderliggend convenant aanwezig was. Een convenant is gericht op het behalen van bepaalde doelen en betreft afspraken die zijn gemaakt door de overheid met een of meer partijen. Door het opstellen van een convenant wordt samengewerkt om een probleem aan te pakken, hierbij zijn partijen gelijkwaardig aan elkaar (Rijksoverheid, 2023). Ook een gevoel van urgentie van alle betrokken partijen wordt door de betrokkene genoemd als bevorderlijk element. Het laatste bevorderlijke onderdeel is dat betrokken partijen met elkaar het gesprek bleven aangaan ook als de uitvoering van de interventie op dat moment wat stroever liep.

Een ander bevorderlijk element wat in één van de interviews naar voren komt, is het opbouwende karakter van de interventie. Door de interventie kunnen de betrokkenen het gesprek aangaan en beter het totaalplaatje in kaart brengen. De respondent geeft aan dat het hierbij niet specifiek gaat om straffen.

“In plaats van dat je iemand op het bureau krijgt, die een verklaring moet gaan afleggen waarbij mensen snel in de weerstand zitten en dan zit het heel erg in het onderwerp straffen, zit je nu meer in de opbouw en dat is bevorderlijk voor het proces, omdat ze zien dat ze iets verkeerd hebben gedaan en dat daarin iets moet gebeuren, maar ze krijgen er niet direct straf voor en dat heeft in deze zaak wel gewerkt.” (R5.2.2)

3.1.2 Belemmerende onderdelen

Een belemmerend onderdeel dat naar voren kwam in een interview is het wisselen van baan van betrokkenen bij de interventie. Hierdoor werden de werkzaamheden overgenomen door andere personen

die minder betrokken waren de interventie. Hierdoor verschuift de prioriteit van de interventie. Daarnaast moesten de lijsten die het LMIO stuurden nog verder geanalyseerd worden. Het was niet altijd duidelijk of het soms om dezelfde jongeren ging. Ook werden de lijsten niet altijd op tijd aangeleverd, terwijl de betrokken partijen elke maand bij elkaar wilden zitten om de aanpak te bespreken.

“De lijsten werden niet altijd op tijd aangeleverd, terwijl we wel elke maand gestructureerd wilden samenzitten. Het belemmert soms ook dat onderscheid wordt gemaakt tussen tot 23 of tot 27 jaar, dan komen we soms jongeren tegen die niet onder het convenant vallen.” (R5.2.1)

In de interviews komen daarnaast twee andere belemmeringen naar voren. De eerste belemmering is dat in de lijsten soms geen onderscheid wordt gemaakt tussen leeftijd waardoor er soms jongeren bij zitten die niet onder het convenant vallen. Een andere belemmering is de tijd die de betrokkenen moeten steken in de voorbereiding en het aantal contact momenten, zowel met ouders als slachtoffers.

3.2 Doel behaald?

Een betrokkene geeft in het interview aan dat het gelukt is om de geldezels uit de anonimiteit te halen. En dat daarnaast een signaal is afgegeven dat de geldezels in beeld zijn gekomen bij de betrokken partijen. Er zijn waarschuwingsbrieven gestuurd en er zijn gesprekken aangegaan. Nadat waarschuwingsbrieven zijn verstuurd is veel contact opgenomen. Waarover of met wie komt niet naar voren in het interview.

In de eindverantwoordingsdocumentatie (CCV, z.j.) wordt door de aanvragende instantie gemeente Haarlem aangegeven dat de driedelige doelen zijn behaald. De lokale kenmerken van geldezels zijn door de Haagse Hogeschool in kaart gebracht. Tevens zijn bestaande interventies over geldezels door middel van onderzoek geïnventariseerd. Ten slotte is een interventie van de interventiekaart een onlinecampagne genaamd “Moneymaker023” uitgevoerd en is het effect van de onlinecampagne door Hogeschool Saxion onderzocht. In de eindverantwoording wordt niet aangegeven of de andere interventies die onderdeel van de interventiekaart op effect worden of zijn geëvalueerd.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Doorontwikkeling algemeen

In een interview geeft een betrokkene aan dat als een betrokken instantie aangaf dat er iets niet werkte of als zij meer betrokkenheid van een andere partij wilden, betrokken partijen met elkaar het gesprek aan gingen. Uit het interview komt daarentegen niet naar voren welke onderdelen van de interventie dit precies betreft.

Daarnaast komt uit de interviews naar voren dat de betrokkenen door willen gaan met het uitvoeren van de interventie, maar dat op het moment van onderhavige evaluatie hier nog geen concrete plannen voor zijn. Ook is er nog geen evaluatie uitgevoerd.

“Het zit nu nog wel in de pilotfase. Ik denk dat als we de interventie echt in de basis bekijken, dit een structureel onderdeel moet gaan worden. Alleen waar dit door wordt tegengehouden, is dat het best veel capaciteit vraagt.” (R5.2.2)

4.2 Implementatie elders

Uit de interviews komt naar voren dat de geldezels interventie uiteindelijk is toegevoegd aan een landelijke aanpak, die blijkbaar op het moment van ontwikkelen al bestond. De betrokkene weet niet of deze pilot interventie is geëvalueerd. Wel wist de respondent te vertellen dat de landelijke aanpak waarbij deze interventie is opgenomen, wel is geëvalueerd.

Nadat het project is gestart in de gemeente Haarlem zijn nog 14 andere gemeenten in de provincie Noord-Holland gestart met het geldezelsproject. Noord-Holland Samen Veilig werkt samen met zorg- en veiligheidspartners om de lokale geldezelsaanpak in de veertien gemeenten verder vorm te geven (CCV, 2021).

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. In het interview geeft de respondent niet de gehele omschrijving van de interventie, maar het uiteindelijke doel. Dit is het voorkomen dat geldezels worden ingezet om geld van slachtoffers weg te sluisen naar cyber criminele netwerken. In de projectaanvraag wordt het doel in drieën gesplitst. De doelen bestaan uit het in kaart brengen van lokale kenmerken van geldezels, inventariseren van bestaande interventies en het daadwerkelijk uitvoeren en effect bepalen van de interventie. Door middel van onderzoek zijn de lokale kenmerken in kaart gebracht, ook is onderzoek gedaan naar bestaande interventies. Als laatste is een interventie uitgevoerd met het subsidiegeld en is het effect bepaald door middel van onderzoek. Wel komen de resultaten die in de eindverantwoording staan niet helemaal overeen met de resultaten die worden gepresenteerd in het onderzoeksrapport. Het is dan ook niet duidelijk welke resultaten precies kloppen.

De partijen die bij het project zijn betrokken hebben nagedacht welke rol zij precies hebben in de interventie. Hierbij zien we ook dat de betrokkenen andere partijen hebben benaderd die meer expertise hebben op bepaalde onderwerpen. Zoals de hogeschole die betrokken zijn geweest om onderzoek te doen naar geldezels. Ook is in de documentatie te zien dat er is nagedacht welke partijen betrokken moeten zijn bij de uitvoering van bepaalde interventies. De betrokkene in het interview geeft echter aan dat het in de praktijk soms wel zoeken was wie precies verantwoordelijk was voor de uitvoering.

De betrokkenen hadden een grote doelgroep voor ogen, namelijk jongeren. Voorafgaand aan de start van het project is een onderzoek uitgevoerd om de kenmerken van geldezels te achterhalen. Naast het onderzoek is ook een geldezellijst geanalyseerd met daarin gegevens van jongeren waartegen aangifte is gedaan. Bij de onlinecampagne lag de focus op jongeren tot 23 jaar.

Alvorens is eerst onderzoek gedaan naar kenmerken van geldezels en bestaande interventies waarna interventies zijn ontwikkeld voor het project. Uit documentatie of het interview komt niet naar voren welke interventies al bestonden en welke interventies zijn ontwikkeld voor het project.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de evaluatie betreft het verloop van de interventie, en het bereiken van de doelgroep en de samenwerking tussen de stakeholders. In het interview met de betrokkene komt naar voren dat de

interventie anders verliep dan van tevoren was gedacht. Dit geldt echter niet voor het onderzoek naar de kenmerken van geldezels en inventarisatie van bestaande interventies. In de uitvoering was soms onduidelijk welke betrokken partij verantwoordelijk was. De betrokkene miste een duidelijke kartrekker in het project. In de eindverantwoording komt naar voren dat na het organiseren van twee focusgroepen is gekozen om één interventie uit te voeren met het subsidiegeld vanuit het CCV. Resultaten van de andere acht interventies zijn niet meegenomen in de interventie. Ook wordt in de eindverantwoording andere resultaten genoemd dan in het onderzoeksrapport over de interventie van de onlinecampagne. Hierdoor is het niet duidelijk welke resultaten de juiste resultaten betreffen.

Volgens de betrokkene is er altijd contact met de doelgroep. In het interview wordt verder niet ingegaan wat zij hiermee bedoelt. Verder komt naar voren dat de geldezellijst contact kan worden opgenomen met jongeren die genoemd worden in de lijst. Wat betreft de uitgevoerde interventie blijkt, dat ruim 8000 jongeren de advertentie hebben gezien. Instagram blijkt een goed platform te zijn om de doelgroep te bereiken.

De betrokkene geeft aan dat vooral de politie, gemeente Haarlem en jongerenwerk betrokken zijn geweest bij de uitvoering. Eén keer in de maand zijn zij bijeengekomen om de uitvoering van de interventie te bespreken met elkaar. Tegenwoordig is de aanpak geïntegreerd in de dagelijkse werkzaamheden.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van de evaluatie richt zich op de ervaring van de betrokkenen, bevorderlijke en belemmerende elementen van de interventie, de ervaring van deelnemers en het behalen van de doelen. De betrokkene gaf aan dat bij de uitvoering van de interventie niemand het voortouw nam en vooral aan het aftasten waren hoe de interventie uitgevoerd kon worden. Degene die structuur bood bij de interventie was op een gegeven moment niet meer betrokken bij de uitvoering van de interventie. Echter als het gaat om centrale uitvoering werd dit wel als een goede ervaring ervaren. Wat de centrale aansturing inhoudt, wordt niet duidelijk uit het interview. De betrokkene kon daarnaast niet vertellen welke verandering heeft plaatsgevonden, maar gaf aan dat dit er wel is geweest.

De betrokkene noemt het delen van informatie onder partners een bevorderlijk element. Dit komt door een afgesloten convenant. Daarnaast geeft de respondent aan dat betrokken partijen het belang van de interventie inzagen. Ten slotte bleven de partijen met elkaar in gesprek ook als de interventie op dat moment niet vlekkeloos liep.

Een belemmerend onderdeel dat de betrokkene aangaf in het interview is het wisselen van baan van personen die betrokken waren bij de interventie. Er kwamen daarna personen die minder feeling hadden met de interventie. Dit resulteerde dat de prioriteit van de interventie werd verlaagd. Daarnaast werden de geldezellijsten van het LMIO soms niet op tijd aangeleverd. Dit had een negatief effect op de maandelijkse meeting die de betrokken partijen wilden hebben met elkaar. Daarnaast kwam niet altijd duidelijk naar voren of het soms om dezelfde jongere ging in de lijst. Ten slotte werden in de lijsten geen onderscheid gemaakt tussen maximale leeftijd die zij mogen benaderen. In het convenant staan afspraken over de leeftijd. Het is echter niet bekend wat de maximale leeftijd is.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De vierde fase van de evaluatie richt zich op de (eventuele) doorontwikkeling van de interventie. Uit het interview is naar voren gekomen dat de interventie op moment van onderhavige evaluatie onderdeel is van een landelijke aanpak tegen geldezels. Ook gaan andere gemeenten aan de slag om de interventie te implementeren. Dit laat zien dat andere gemeenten de aanpak van het project willen overnemen en willen gebruiken om geldezels aan te pakken.

Bronnen

Bekkers, L., Schiks, J., Leukfeldt, R. (2020). *Naar een interventie tegen geldezels: Een pilot in de gemeente Haarlem*. De Haagse Hogeschool.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2021). *Lokale interventie voor geldezels – Gemeente Haarlem [factsheet]*.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. (z.j.-a). *Lokale interventie voor geldezels – Gemeente Haarlem [projectaanvraag]*.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. (z.j.-b). *Lokale interventie voor geldezels – Gemeente Haarlem [eindverantwoording]*.

Noord Holland Samen Veilig. (z.j.) *Projectplan geldezels*.

Meijgaard, L. (2021). *Geldezelpject plan van aanpak. Gemeente Haarlem*

Rijksoverheid. (2023). *Convenant*. Via, <https://www.kcbr.nl/beleid-en-regelgeving-ontwikkelen/beleidskompas/3-wat-zijn-opties-om-het-doel-te-realiseren/31-beleidsinstrumenten/juridisch/convenant>

Schiks, J., Bekkers, L., Leukfeldt, R. (2021). *Naar een interventie tegen geldezels – een experiment op Instagram [onderzoeksrapport]*. De Haagse Hogeschool

5.3 HackShield (Regionaal samenwerkingsverband Noord Holland Samen Veilig)

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de interventie 'HackShield' beschreven. Het doel van deze interventie is het cyberweerbaar maken van kinderen en cyberveiliger maken van Nederland als geheel. Voor de evaluatie van deze interventie zijn geen betrokkenen geïnterviewd. De interventie heeft namelijk in 2021 een plan- en procesevaluatie ondergaan (Schiks et al., 2021). In het evaluatierapport van Schiks et al. (2021) is benoemd dat 25 Noord-Hollandse gemeenten de interventie hebben uitgevoerd. De evaluatie is bij vier gemeenten uitgevoerd. Deze gemeenten zijn geselecteerd op basis van het aantal inwoners van de gemeente en het relatieve bereik van de interventie. Daarnaast is één van de oprichters van HackShield voor de interventie Digitale Inclusie (zie par. 5.4) geïnterviewd en de uitwerking van dit interview is tevens gebruikt voor de evaluatie van HackShield. In deze interventie is HackShield ingezet als middel.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
1	Beschreven, niet SMART	Onderzoek	Enigszins, methodiek. Hero Centred Design	Ja	Ja	Ja, gedaan en extern uitgevoerd

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doel en betrokkenen

Aanleiding. In het evaluatierapport van Schiks et al. (2021) is beschreven dat er meerdere aanleidingen naar voren komen om met de interventie te starten. De behoeften om een bijdrage te leveren aan de digitale weerbaarheid van kinderen en het tegengaan van cybercriminaliteit staan centraal. In de documentatie die Schiks et al. (2021) hebben geraadpleegd, is benoemd dat cybercriminaliteit in een snel tempo groeit terwijl mensen onvoldoende basisvaardigheden hebben om zichzelf en anderen te beschermen.

Een aanvulling hierop komt uit de interviews die Schiks et al. (2021) hebben gehouden, namelijk dat er vanuit het openbare orde en veiligheidsperspectief noodzaak is om slachtofferschap van digitale criminaliteit te verminderen en voorkomen. In het rapport wordt door een respondent benoemd dat het noodzakelijk is om als overheid samen te werken met private partijen en dat het als burgemeester noodzakelijk is om geïnformeerd te zijn over wat zich online afspeelt, aangezien de online- en offlinewereld steeds meer met elkaar zijn verweven. Een andere ontwikkelaar van de interventie geeft aan dat transmediaprojecten¹⁸ en beweging een rol zouden kunnen spelen bij het creëren van bewustwording rondom ontwikkelingen in de maatschappij. Volgens de respondent is deze manier van kennisoverdracht het meest geschikt voor kinderen tussen de acht en twaalf jaar. Dit is tevens de doelgroep van de interventie.

Doel. In het evaluatierapport van Schiks et al. (2021) is benoemd dat er verschillende doelstellingen zijn, waarbij de rode draad is om kinderen en Nederland als geheel cyberweerbaarder en cyberveiliger te maken. Hiermee willen de betrokkenen een cyberveilige generatie van kinderen creëren. Deze groep kan de oudere generaties ondersteunen. Onder dit overkoepelende doel hebben de betrokkenen een aantal subdoelen opgesteld, namelijk:

¹⁸ Bij transmediaprojecten komen karakters uit een verhaallijn terug in de werkelijkheid.

1. Bijdragen aan een preventieve en bestuurlijke aanpak van criminaliteit;
2. Het experimenteren met een publiek-private samenwerking;
3. Burgers digitaal weerbaarder maken via jongeren.

Betrokkenen. Uit het evaluatierapport van Schiks et al. (2021) blijkt dat diverse partijen bij de interventie betrokken zijn geweest. Hierbij maken zij onderscheid tussen partijen die betrokken zijn bij het initiatief als interventie en partijen die bij de ontwikkeling van het spel zijn betrokken.

De belangrijkste partijen die genoemd worden, zijn gemeenten, politie, Flavour/HackShield en het regionaal samenwerkingsverband Noord-Holland Samen Veilig (NHSV). De organisatie Flavour heeft de interventie gestart en heeft het spel samen met Krabé Academy ontwikkeld. NHSV speelde een faciliterende rol tussen Flavour en de overheid, waarbij verschillende gemeenten aan het initiatief hebben deelgenomen. De gemeenten en politie hebben een rol gespeeld bij de bekendheid van de interventie en de hulding van deelnemers. Vanuit de gemeenten zijn diverse afdelingen betrokken, namelijk openbare orde en veiligheid, communicatie, onderwijs en jeugd. Ook andere partijen hebben een rol gespeeld bij de bekendheid van de interventie, namelijk bibliotheken, scholen, sportclubs en kinderdagverblijven. Bij de ontwikkeling van de interventie hebben TNO, het Team High Tech Crime (THTC) van de politie en cybersecuritybedrijf ESET een bijdrage geleverd. Ten slotte worden in het evaluatierapport partijen genoemd die betrokken zijn geweest bij de subsidieverstrekking, namelijk het CCV, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en andere regionale samenwerkingspartners die niet in het document worden gespecialiseerd.

1.2 Omschrijving interventie

Het initiatief HackShield bestaat uit drie onderdelen. Het eerste onderdeel is de promotiecampagne, waarin kinderen in de desbetreffende gemeente door de burgemeester en/of politie worden aangespoord om het spel te spelen. Deze oproep wordt door de partijen online verspreid. Als aanvulling hierop kan een zogenoemde 'communicatietoolkit' worden ingezet, die flyers posters en persberichten bevat. Als kinderen uit de gemeente zich aanmelden voor het spel kunnen ze ook hun gemeente opgeven en hierbij aangeven of zij een 'Junior Cyber Agent' willen worden.

De tweede periode betreft het spelen van het spel. Het spel kan worden gespeeld op drie platforms, namelijk de mobiele telefoon, de tablet en een laptop/computer. In het spel is drie uur aan spelmateriaal aanwezig. In dit spel worden kinderen door fictieve karakters meegenomen in een avontuur waarin zij in samenwerking met de karakters een gezamenlijke vijand moeten verslaan. Deze karakters representeren een specifiek thema. Tijdens het spelen van het spel kunnen de kinderen zogenoemde Shields verdienen. Deze Shields representeren specifieke kennis of een bepaalde vaardigheid. Het spel zelf bestaat uit drie onderdelen:

1. Levels: spelers kunnen levels voltooien door vragen correct te beantwoorden en beveiligingspuzzels op te lossen, bijvoorbeeld hoe hackers data gebruiken. Hierin worden kinderen aangespoord om vooruit te denken en zich te verplaatsen in het hoofd van een dader. Voor ieder level dat een speler haalt, ontvangen zij punten.

2. Quests: dit zijn kleine lessen waarin karakters de spelers meenemen in een nieuw thema gerelateerd aan digitale veiligheid. Deze opdrachten zijn ontwikkeld om de spelers het gesprek te aan te laten gaan met de omgeving. Een voorbeeld is dat spelers wordt gevraagd om een voorbeeldwachtwoord in te voeren, waarbij hen vervolgens wordt verteld in hoeverre dit een veilig wachtwoord is. Vervolgens wordt aan de spelers gevraagd om het gesprek aan te gaan met de ouders en hen aan te sporen om ook een veilig wachtwoord te gebruiken.
3. Levelmaker: in dit laatste onderdeel kunnen de spelers zelf levels ontwikkelen door bouwstenen te gebruiken die zij in eerdere levels of quests hebben verdiend.

De laatste periode is de huldiging van lokale 'topspelers' van het spel. Zij komen in een scorelijst terecht. De gemeente wordt aangespoord om deze spelers positieve aandacht te geven door een huldiging te organiseren. Spelers in de top-5 of top-10 uit een bepaalde gemeente ontvangen een bericht dat zij hierin staan. Ook hun ouders worden hiervan op de hoogte gesteld en om toestemming te vragen voor deelname aan de huldiging. De uitvoering van de huldiging kan hierbij per gemeente verschillen.

1.3 Theoretische onderbouwing

In het evaluatierapport van Schiks et al. (2021) en in het aanvullende interview met één van de ontwikkelaars is benoemd dat HackShield is opgezet conform 'Hero Centred Design'. Dit is een methodiek waarin het publiek, in dit geval de kinderen, een maatschappelijke taak toebedeeld krijgen.

"Wij denken dat op het moment dat je iemand een rol geeft die hij in werkelijkheid niet heeft, dat iemand dan een immersieve ervaring beleeft en makkelijker in de huid kruipt van een ander en gaat experimenteren." (R5.3.1)

Deze methodiek is gebaseerd op de overtuiging en ervaring van de makers van HackShield en gaat uit van de gedachtegang dat mensen in beweging komen wanneer zij de hoofdrol spelen in hun eigen verhaal. Daarnaast is het spel gebaseerd op 'adversial thinking'¹⁹ en 'representational fluency'²⁰.

Fase 2: verloop interventie

Het verloop van de interventie is voor de vier geselecteerde gemeenten beschreven in het evaluatierapport (Schiks et al., 2021). Bij alle gemeenten is de interventie veelal verlopen zoals aanvankelijk bedacht. Hierbij is beschreven dat een handreiking en een draaiboek zijn aangereikt. Hierin is beschreven hoe de interventie kan worden uitgevoerd, al worden hierbij ook meerdere variaties aanreikt. Hierbij kunnen de gemeenten een keuze maken voor een variant die bij hen past. In de evaluatie is niet nader gespecificeerd hoe die variaties eruitzien. Bij twee gemeenten hebben de huldigingen van de cyberagents niet plaatsgevonden op het stadhuis, zoals bedacht, maar op school of online. De reden voor de online huldiging waren de COVID-19

¹⁹ Adversial thinking is het jezelf verplaatsen in – en anticiperen op – een tegenstander wat mogelijk bijdraagt aan het verhogen van een 'security mindset'.

²⁰ Representational fluency is een manier waarop mensen leren, waarbij verschillende onderdelen van de hersenen worden aangesproken.

maatregelen. Bij één gemeente zijn niet alle ideeën uitgevoerd, door een gebrek aan capaciteit bij de betrokken partijen.

2.1 Bereik doelgroep

Uit het evaluatierapport van Schiks et al. (2021) blijkt dat aanvankelijk geen concrete doelstelling over het bereik van de doelgroep is opgenomen. Wel wordt in de rapportage benoemd hoeveel kinderen in de vier gemeenten zich hebben aangemeld bij HackShield. Dit is afgezet tegen het totaal aantal kinderen in de leeftijdscategorie acht tot en met twaalf jaar. Hierbij wordt de opmerking gemaakt dat het daadwerkelijke bereik hoger kan liggen dan is gerapporteerd, omdat wellicht niet alle kinderen die het spel spelen, aanvankelijk hebben aangegeven in welke gemeente zij wonen. Vervolgens is aan betrokkenen uit de desbetreffende gemeente gevraagd wat zij vinden van het bereikte aantal kinderen. In de eerste gemeente is 1,7% van de kinderen bereikt. De geïnterviewde uitvoerder geeft aan dat dit aantal 'op zich redelijk weinig' is, maar benoemt hierbij ook dat het, vergeleken met andere kleine gemeenten, gemiddeld is. Dit aantal had volgens de respondent hoger kunnen zijn als scholen meer aandacht aan de interventie hadden besteed. In de tweede gemeente is 9,3% van de kinderen tussen acht en twaalf jaar bereikt. De geïnterviewde betrokkene geeft aan tevreden te zijn met het bereikte aantal kinderen, vooral omdat het een kleine gemeente betreft waarin een groot bereik is gecreëerd. Dit komt volgens de respondent door de grote inzet bij het promoten van de interventie en de verschillende kanalen waarop de promotie heeft plaatsgevonden. In de derde gemeente is 2,3% van de kinderen tussen acht en twaalf jaar bereikt. De geïnterviewde betrokkene is tevreden over het bereik, omdat het aantal bereikte kinderen ongeveer gelijk is aan het aantal bij andere gemeenten van dezelfde grootte. Deze respondent geeft aan geen verklaring te hebben voor dit bereik. Bij de laatste gemeente is 3,1% van de kinderen tussen acht en twaalf jaar bereikt. De geïnterviewde betrokkene geeft aan dat het om weinig kinderen gaat en geeft als mogelijke verklaring dat niet alle betrokkenen de interventie als prioriteit hebben gezien.

De werving van de doelgroep is per gemeente verschillend (Schiks et al., 2021). In de eerste gemeente is een promotiefilmpje met de burgemeester en de wijkagent opgenomen. In deze video roepen zij kinderen op om het spel te gaan spelen. Daarnaast zijn een aantal platformen en kanalen ingezet om de interventie onder de aandacht te brengen. In de eerste plaats via de sociale mediakanalen van de gemeente (Facebook, Instagram en Twitter). De wijkagent, politie en jongerenwerk zijn verzocht om een oproep op sociale mediaplatformen te plaatsen en scholen zijn gevraagd om flyers en posters te verspreiden. In de tweede gemeente heeft de promotie ook op verschillende manieren plaatsgevonden, zoals door berichten te verspreiden middels sociale mediakanalen van de gemeente en een oproep te plaatsen in een lokale krant. Daarnaast zijn scholen gevraagd om een video te tonen in de klas en om posters/flyers te verspreiden, heeft de politie heeft het mobiel medialab²¹ ingezet. Tot slot hebben jongerenwerkers wekelijks met kinderen uit de doelgroep het spel gespeeld. In de derde gemeente heeft de werving plaatsgevonden via het Facebookaccount van de gemeente waarop een oproepvideo is geplaatst, is er contact opgenomen met alle scholen om posters op te hangen, zijn jongerenwerkers gevraagd om posters te verspreiden, is het mobiel medialab ingezet door de politie bij scholen en heeft één van de betrokkenen samen met de hoofdagent de interventie toegelicht op de lokale radio. Bij de laatste gemeente is een oproep geplaatst op

²¹ Het mobiel medialab is een vrachtauto van de politie waarmee zij op een laagdrempelige manier communicatiemiddelen testen (Politie, z.j.).

het Facebookaccount van de gemeente, de politie en de blog van de burgemeester. Daarnaast is de interventie gepromoot op de website van de gemeente en zijn scholen en jongerenwerk gevraagd of flyers/posters op te hangen.

De selectie van de kinderen heeft op twee manieren plaatsgevonden (Schiks et al., 2021). Op het moment dat kinderen het spel gaan spelen, kunnen zij aangeven in welke gemeente zij wonen. Op dat moment worden zij zogenoemde 'cyber agents' voor de gemeente. Een andere manier is dat de beste 'cyber agents' worden gehuldigd.

2.2 Samenwerking stakeholders

Ook is er in het evaluatierapport van Schiks et al. (2021) voor de vier gemeenten beschreven hoe de samenwerking tussen de betrokken partijen is verlopen. Bij alle vier gemeenten zijn geen concrete, schriftelijke afspraken gemaakt over de samenwerking. Bij drie van de vier gemeenten is de samenwerking goed verlopen. Redenen voor de positieve samenwerking zijn dat (1) de betrokkenen enthousiast waren over de interventie; (2) zij geen grote inspanningen hoefden te verrichten om de interventie succesvol te laten zijn; en (3) het onderlinge contact verliep goed. Bij één van deze gemeenten is een aanvankelijk bedachte samenwerking niet verlopen zoals verwacht. Zo hadden zij bedacht om een samenwerking aan te gaan met de Rabobank, al was de rol van de partij niet geheel duidelijk. Uiteindelijk hebben zij enkel een bijdrage geleverd in de vorm van het verstrekken van 'gadgets' tijdens de huldiging.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Uit de evaluatierapportage van Schiks et al. (2021) blijkt dat de medewerkers van de betrokken gemeenten en politie tevreden te zijn over het verloop van de interventie. Zij geven aan dat het project soepel is verlopen en dat goede begeleiding en duidelijke instructies van belang zijn geweest voor dit verloop. Hieronder wordt onderscheid gemaakt tussen de bevorderlijke (par. 3.1.1) en belemmerende factoren (par. 3.1.2) die van invloed zijn geweest op de interventie.

3.1.1 Bevorderlijke elementen

Eén van de meest genoemde factor is de energie, inzet en betrokkenheid vanuit de betrokkenen van het initiatief. Hierbij worden de politie en burgemeesters expliciet benoemd. Ook de ondersteuning vanuit HackShield is als positief ervaren.

Uit het interview met één van de ontwikkelaars komt daarnaast naar voren dat de rol die de kinderen spelen in het spel als bevorderlijk wordt ervaren.

“Ik denk dat kinderen, maar ook mensen in het algemeen, het heel leuk vinden om een actieve, helden rol te mogen spelen en daar applaus voor te ontvangen. [...] waar ze uiteindelijk daadwerkelijk echt van in beweging komen, is het idee dat ze een rol kunnen spelen in een avontuur, in een verhaallijn. En dat ze enige invloed kunnen uitoefenen op het verloop van die verhaallijn, dus dat ze impact kunnen maken.” (R5.3.1)

In het evaluatierapport worden ten slotte nog een aantal bevorderlijke elementen benoemd, namelijk het langsgaan bij de basisscholen tijdens de huldinging, het persoonlijke contact en korte lijntjes tussen partners, en de link naar de week van mediawijsheid (Schiks et al., 2021).

3.1.2 Belemmerende elementen

De maatregelen omtrent COVID-19 worden als belemmering aangemerkt (Schiks et al., 2021). Hierdoor was het niet altijd mogelijk om de huldinging fysiek te laten plaatsvinden en konden betrokkenen niet fysiek langsgaan bij scholen om de interventie te promoten.

Ook het contact richting basisscholen wordt als belemmerende factor benoemd. Aan scholen is gevraagd om promotiemateriaal (flyers, posters) te verspreiden om de interventie te promoten, al hebben leerkrachten in de lessen verder geen aandacht hieraan besteed. De betrokkenen hadden hierbij op meer enthousiasme gehoopt (Schiks et al., 2021).

3.2 Ervaring deelnemers

Voor het evaluatieonderzoek hebben Schiks et al. (2021) zestien kinderen gevraagd naar hun ervaring over deelname aan de interventie. Hierbij wordt 'leerzaam' en 'leuk' veelal genoemd. Ook hebben de onderzoekers aan ouders ($N = 16$) gevraagd wat zij vinden van de interventie. Ook zij geven aan positief te zijn over de interventie. Twaalf ouders geven hierbij tevens aan dat zij thuis praten over de informatie die voortkomt uit de interventie.

3.3 Doel behaald?

In het evaluatierapport van Schiks et al. (2021) is tevens aandacht besteed aan in hoeverre de betrokkenen de aanvankelijk opgestelde doelstellingen hebben behaald. Hierbij geven de respondenten aan dat het lastig te bepalen is in hoeverre de doelen zijn behaald, omdat het voor hen onduidelijk is of er bij de kinderen de gewenste gedragsverandering heeft plaatsgevonden. Hiervoor zijn namelijk geen concrete doelstellingen opgesteld en nader onderzoek is noodzakelijk om hier uitspraken over te kunnen doen. Wel geven de respondenten indicaties over het mogelijk behalen van bepaalde doelstellingen. Eén van hen geeft bijvoorbeeld aan dat kinderen die het spel hebben gespeeld aangeven dat het belangrijk is om een goed wachtwoord te hebben of hoe zij phishing mails kunnen herkennen.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Aanbevelingen doorontwikkeling

Uit het interview met één van de ontwikkelaars van HackShield komt naar voren dat de interventie altijd wordt doorontwikkeld. Zij verzamelen constant informatie over de ervaringen van deelnemers en gebruiken deze iteratieve manier om de interventie te verbeteren. Dit doen zij ook in samenwerking met kinderen die het spel spelen.

4.2 Implementatie elders

Volgens de respondent kan de interventie ook in andere gemeenten geïmplementeerd worden. Hierbij is een goede samenwerking met een actieve gemeente noodzakelijk.

“Wat helpt is als wij de gemeente daar actief kunnen betrekken, want dan kunnen we die gemeente ook van alle informatie voorzien en hebben we een kort lijntje.” (R5.3.1)

Gemeenten en politie worden gevraagd om een oproep te plaatsen waarin zij kinderen oproepen om cyber agent te worden. Daarnaast wordt van hen verwacht om een rol te vervullen bij de huldinging van de beste cyber agents in de gemeente. Hierbij geeft de respondent tevens aan dat zij vaak zien dat gemeenten veelal niet de capaciteit hebben om bij basisscholen op bezoek te gaan. Hiervoor zou een lokale, private partij kunnen worden ingezet. Zij hebben eerder meegemaakt dat dit een effectieve manier is om de basisscholen te bereiken. Al met al geeft de respondent aan dat een enthousiasme gemeente en een aantal lokale private partijen noodzakelijk zijn.

“En dan is de rest is als het goed is een olievlek, dus docenten en kinderen gaan dan daarna wel door.” (R5.3.1)

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. Gelet op de omschrijving van de interventie in het evaluatierapport van Schiks et al. (2021) hebben de ontwikkelaars een duidelijk overzicht van hoe de interventie eruitziet. Hierbij maken zij onderscheid tussen verschillende fasen in de interventie. De ontwikkelaars hebben een aantal doelstellingen opgesteld. Deze doelstellingen zijn relatief abstract (het cyberweerbaar en cyberveilig maken van kinderen en Nederland in het algemeen). Hierbij hebben zij een aantal subdoelen opgesteld, al zijn deze doelstellingen ook relatief abstract. Hierdoor is het achteraf lastig om te bepalen in hoeverre de doelstellingen zijn behaald. Er zijn diverse partijen betrokken bij de interventie. Aanvankelijk hebben zij in kaart gebracht welke rol iedere partij op zich zou nemen. Hierbij hebben zij tevens rekening gehouden met de beschikbare capaciteit van de partijen.

De betrokkenen hebben een grote doelgroep voor ogen en hebben bij deze uitvoering van de interventie ingezet op kinderen in de leeftijdscategorie acht tot twaalf jaar uit de geselecteerde gemeenten. Hierbij hebben zij aandacht besteed aan hoe zij de doelgroep kunnen bereiken en ingespeeld op de capaciteit van de betrokken partners. Een voorbeeld is de beperkte capaciteit van de gemeenten en politie. De betrokkenen vragen van deze partijen een bijdrage te leveren aan het promoten van de interventie, bijvoorbeeld door een korte oproepvideo op te nemen. Daarnaast worden zij gevraagd om flyers en/of posters te verspreiden. De overige taken nemen de ontwikkelaars op zich of delegeren zij naar andere partijen, zoals private partijen die actief op scholen de interventie kunnen promoten.

De theoretische onderbouwing van de interventie is gebaseerd op de Hero Centred Design methodiek (zie par. 1.3) van de ontwikkelaars van de interventie. Deze methodiek is zichtbaar doorgevoerd in de interventie en in zowel het evaluatierapport als het aanvullende interview wordt benoemd hoe deze methodiek eruitziet, op welke manier dit is doorgevoerd in de interventie en waarom deze methodiek relevant is voor de interventie. Ten slotte sluit deze methodiek aan bij de belevingswereld van de doelgroep.

Al met al hebben de betrokkenen een compleet beeld van hoe de interventie eruitziet in combinatie met hoe de interventie is onderbouwd, welke partijen betrokken zijn, en welke doelgroep en doelstellingen

zij willen bereiken. Ook de theoretische onderbouwing van de interventie is op een duidelijke manier in de interventie verwerkt.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de evaluatie betreft het verloop en de implementatie van de interventie. Uit het evaluatierapport van Schiks et al. (2021) is naar voren gekomen dat de interventie veelal is verlopen zoals aanvankelijk is bedacht. De interventie is in 25 gemeenten uitgevoerd en in vier van deze gemeenten is een evaluatie uitgevoerd om in kaart te brengen hoe de interventie is verlopen. Alle gemeenten hebben een draaiboek ontvangen waarin het verloop van de interventie is beschreven. Hierin worden hen bij een aantal onderdelen meerdere mogelijkheden aangeboden, waardoor er geen vaste volgorde is. In twee gemeenten is een vast onderdeel (de huldinging op het stadhuis) niet uitgevoerd door externe factoren, zoals de COVID-19 maatregelen. Desalniettemin hebben de betrokkenen gepoogd om de interventie zo compleet mogelijk uit te voeren.

Om deelnemers binnen de doelgroep te werven, hebben de betrokkenen verschillende partijen en kanalen ingezet. Op deze manier hebben zij gepoogd om de doelgroep zo goed mogelijk te bereiken. Zij hebben hierbij verschillende netwerken. Om een indicatie te geven over in hoeverre de doelgroep is bereikt, is het aantal bereikte kinderen afgezet tegen het aantal kinderen dat woonachtig is in de gemeente. Het bereik verschilt per gemeente, maar de geïnterviewde betrokkenen geven aan relatief tevreden tot heel tevreden te zijn over het bereik.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van de evaluatie richt zich op de ervaringen, bevorderlijke en belemmerende elementen van de interventie en in hoeverre de doelen zijn behaald. Over het algemeen geven de betrokkenen in het evaluatierapport (Schiks et al., 2021) aan dat zij de interventie als positief hebben ervaren. Een verklaring die hiervoor wordt gegeven, is de duidelijke instructies die de betrokkenen aangeleverd hebben gekregen. Dit wordt tevens als bevorderlijk element benoemd. Daarnaast wordt ook de inzet en motivatie van alle betrokkenen benoemd als bevorderlijk onderdeel, wat de interventie volgens hen ten goede komt. Ook de rol die de deelnemers krijgen in het verhaal wordt als bevorderlijk ervaren. Hiermee trachten de betrokkenen om de kinderen op een speelse manier kennis aan te reiken. Hierbij benoemen zij dat deze manier passend is bij de doelgroep. Ten slotte benoemen de betrokkenen dat een aantal overige elementen, zoals het fysiek langsgaan op scholen en huldingingen op het stadhuis, een positief effect hebben op de interventie. Met al deze elementen pogen de betrokkenen de kennis op een passende manier over te dragen, waarbij ze de rol van de doelgroep extra belichten.

De COVID-19 maatregelen en het contact richting scholen worden in het evaluatierapport als belemmerd aangehaald, omdat zij hierdoor niet de fysieke activiteiten konden uitvoeren zoals beoogd (Schiks et al., 2021). Desalniettemin hebben de betrokkenen gepoogd om zoveel mogelijk activiteiten fysiek te laten plaatsvinden of hebben zij naar een passend alternatief gezocht.

Voor het evaluatieonderzoek van Schiks et al. (2021) is tevens de ervaring van deelnemers in kaart gebracht. De deelnemers aan de interventie zijn positief. In het evaluatierapport komt niet naar voren in hoeverre deelnemers zijn gevraagd naar eventuele verbeterpunten van de interventie.

Deze evaluatiefase sluit af met in hoeverre de aanvankelijk opgestelde doelen zijn behaald. Uit het evaluatierapport van Schiks et al. (2021) blijkt, zoals reeds vastgesteld, dat in de doelstellingen abstracte begrippen zijn opgenomen, waardoor het lastig is om te bepalen in hoeverre de doelstellingen zijn behaald. Om uitspraken te kunnen doen over het effect van de interventie is het noodzakelijk om concrete doelstellingen op te stellen waarbij het na afloop mogelijk is om in kaart te brengen of deze zijn behaald.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De laatste fase van de evaluatie richt zich op de (eventuele) doorontwikkeling van de interventie en in hoeverre de interventie in een andere gemeente kan worden geïmplementeerd. In het evaluatierapport van Schiks et al. (2021) staat benoemd dat de interventie continu wordt doorontwikkeld. De ontwikkelaars van het spel doen dit in samenwerking met deelnemers en op basis van hun ervaring wordt het spel verbeterd.

Als een andere gemeente de interventie wil implementeren, is het volgens de betrokkenen noodzakelijk om een goede samenwerking te hebben tussen hen als partij en de andere betrokkenen, zoals de gemeente en politie. Het is cruciaal dat deze partijen zich willen inzetten voor de interventie, bijvoorbeeld bij de werving van deelnemers.

Bronnen

Politie (z.d.). *Wat is het Mobiel Media Lab?* via <https://www.politie.nl/informatie/wat-is-het-mobiel-media-lab.html>

Schiks, J., Hansen, S., Foppen, E., Leukfeldt, R., & Spithoven, R. (2021). *HackShield in Noord-Nederland*. De Haagse Hogeschool.

5.4 Digitale inclusie (Project HackShield in achterstandswijken)

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van het project 'Digitale Inclusie' beschreven. Het doel van deze interventie is om kinderen uit kwetsbare wijken digitaal weerbaar te maken. De interventie leunt sterk op de HackShield methodiek. Voor deze evaluatie zijn drie betrokkenen geïnterviewd. Twee van de geïnterviewden waren betrokken als projectontwikkelaar. De derde persoon was betrokken bij de uitvoering van de interventie.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
2	Ja, SMART	Praktijkervaring	Enigszins, methodiek. Hero Centred Design	Ja	Deels	Ja, gedaan en extern uitgevoerd

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doel en betrokkenen

Aanleiding. Volgens de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) is de aanleiding voor deze interventie dat de gemeente Amersfoort en Stichting HackShield²² zich willen inzetten om de samenleving digitaal krachtiger te maken. Zij richten zich daarbij op kinderen. In de interviews kwam naar voren dat volwassenen vaak het idee hebben dat kinderen goed met technologie om kunnen gaan, gezien hun handigheid. Echter vergeten zij hierbij dat kinderen veelal niet goed de risico's en gevaren kunnen inschatten, aldus de geïnterviewde.

“In bredere zin merk je dat docenten en ouders vaak het idee hebben dat kinderen handig zijn met smartphones, omdat ze weten hoe het allemaal werkt. Dat wil niet zeggen dat ze technologie er achter begrijpen en de risico's kunnen inzien of goed kunnen inschatten. Sterker nog, ik denk dat als je opgegroeid bent met een smartphone en niet goed weet hoe die technologie is opgekomen, stapsgewijs, het misschien wel moeilijker is om in te schatten wat die risico's zijn.” (R5.4.1)

Een 'probleem' is dat niet alle kinderen even gemakkelijk te bereiken zijn met interventies, bijvoorbeeld die zich begeven in kwetsbare wijken. Hierbij is geen bron genoemd. De doelgroep van deze interventie wordt in de documentatie omschreven als de 'kinderen die voor de projectontwikkelaars op moeilijk bereikbare plekken in de samenleving zitten' (CCV, z.d., p.1). In de documentatie wordt benoemd dat kinderen in deze kwetsbare wijken veelal minder digitaal geletterd zijn, waardoor zij kansen mislopen en vatbaarder zijn voor online criminaliteit.

Een andere aanleiding voor het ontwikkelen van de interventie kwam naar voren tijdens de interviews met projectontwikkelaars. Hoewel de HackShield-methodiek, waar onderhavige interventie op gebaseerd is, over het algemeen positief wordt ontvangen, en getracht is om het 'spel' zo laagdrempelig mogelijk te maken, benoemen de geïnterviewden dat het spel niet overal in de samenleving terecht komt.

“[...] het is wel een talige game. Met andere woorden, je moet wel geletterd zijn om het een beetje te kunnen snappen. En dat betekent dat een bepaalde doelgroep die minder geletterd is, de boot

²² HackShield heeft de missie om de complete samenleving te laten profiteren van de mogelijkheden van het internet en hierdoor meer online kansengelijkheid te organiseren.

mist en afhaakt. Dus daar zaten we over te brainstormen of we daar iets aan kunnen doen.”

(R5.4.1)

Doelgroep. De projectontwikkelaars benoemden, overeenkomstig met de documentatie, dat zij de interventie wilden uitvoeren in wijken waarin kwetsbare kinderen wonen. Hierbij specificeren zij doelgroep voor deze interventie als basisschoolkinderen in deze wijken.

Doelen. Om de doelgroep te bereiken, is in de aanvraagdocumentatie (z.d.) benoemd dat het doel is om minimaal drie pilots te bewerkstelligen die zijn voortgekomen uit de gesprekken met betrokkenen (zie hierna), al streefden de ontwikkelaars naar het uitvoeren van vier pilots. Hierdoor was er ruimte om in één van de vier gemeenten niet tot een succesvolle pilot te komen of wanneer bleek dat de pilot(s) meer tijd/budget nodig hebben. Het beoogde eindresultaat van de interventie is dat gedurende 2022 door middel van de diverse pilots de digitale weerbaarheid van tenminste 2.000 kinderen wordt vergroot. Het indirecte doel van de interventie is om de online kansenongelijkheid onder kinderen te bestrijden. Om dit doel te behalen, is een aantal concrete eindproducten benoemd in de documentatie:

1. Drie vertalingen van HackShield om tevens (groot)ouders (en kinderen) in kwetsbare wijken en AZC's (asielzoekerscentra) te bereiken;
2. Drie uitgedachte, uitgewerkte en gevisualiseerde concrete en haalbare formats. Deze formats kunnen gebruikt worden in andere gemeenten. Hiermee kan het project (nationaal) worden opgeschaald waardoor ook de impact wordt vergroot;
3. Een evaluatieverslag van de pilots, inclusief conclusies en aanbevelingen voor de uitvoering van de formats;
4. Een wetenschappelijke onderbouwing voor de evaluaties en uitwerkingen van de pilots.

Het uiteindelijke doel van de interventie beschreven in de documentatie, is tweeledig. Enerzijds wordt opschaling van de interventie genoemd. Anderzijds is het doel om de overheid te helpen om de digitale vaardigheden en digitale weerbaarheid van kinderen in kwetsbare wijken en AZC's te vergroten. De pilots worden hierbij gebruikt als startpunt. Deze pilots hebben geleid tot formats die toegepast kunnen worden door andere partijen, zoals gemeenten, politie of AZC's. De projectontwikkelaars wilden de formats op een manier uitwerken, onderbouwen en visualiseren dat die makkelijk en met zekerheid gebruikt kunnen worden door andere partijen.

Ook is in de interviews naar voren gekomen dat het doel was om minimaal drie van de vier interventies uit te voeren. Tevens is naar voren gekomen dat kennis delen onderdeel is van het concept HackShield. Het is de bedoeling dat kinderen het gesprek aangaan met ouders en/of grootouders. Het bovenliggende doel is dat slachtofferschap van digitale criminaliteit afneemt en dat niet alleen de kinderen, maar de maatschappij als geheel digitaal weerbaarder wordt. Onderdeel van dit doel is dat kinderen in de toekomst goed in staat zijn om nieuwe technologieën en ontwikkelingen bij te houden. Een laatste doel is het voorkomen dat HackShield een spelletje wordt voor kinderen die reeds goed zijn in het onderwerp. In de interviews is benoemd dat HackShield voornamelijk gespeeld werd door kinderen uit gezinnen met hoogopgeleide ouders. Het doel is juist om de kwetsbare kinderen mee te krijgen, c.q. de moeilijk te bereiken doelgroepen beter te bereiken. Daarom werd dit vanuit meerdere invalshoeken ingezet.

Betrokkenen. Bij de totstandkoming van deze interventie zijn in de aanvraagdocumentatie (z.d.) verschillende partijen beschreven. De opzet en invulling van Digitale inclusie is bedacht door Stichting HackShield. Om de interventie van de grond te krijgen, zijn lokale netwerken en samenwerkingsverbanden ingezet. Allereerst spelen gemeenten een cruciale rol. Gemeente Amersfoort is penvoerder van deze interventie. Ook andere gemeenten zijn betrokken. Hierbij gaat het om Amsterdam, Utrecht en Rotterdam.

De interventie kent verschillende pilots (zie par. 1.2) om deze pilots vorm te geven en te implementeren, zijn verschillende actoren betrokken. Het gaat hierbij om jongerenwerkers, jeugd- en wijkagenten en medewerkers van de bibliotheken. Ook zijn verkennende gesprekken gevoerd met andere actoren die vanuit hun rol dicht bij de doelgroep staan, zoals een ex-asielzoeker die een workshop kan organiseren en medewerkers van Stichting Vluchtelingenwerk die de projectontwikkelaars in contact kunnen brengen met basisscholen die gekoppeld zijn aan AZCs. Deze laatstgenoemde actoren konden tevens als ambassadeur worden ingezet tijdens een interventie. Ook rolmodellen werden ingezet als ambassadeurs, zoals leraren, ouders, broers en zussen van de doelgroep. Naar aanleiding van verschillende voorgesprekken zijn de uiteindelijke ambassadeurs geselecteerd die het thema bij de doelgroep onder de aandacht gingen brengen.

Ook de politieorganisatie werd betrokken bij deze interventie. Agenten waren mogelijk al actief op het thema en hebben daardoor mogelijk de tijd en motivatie om een bijdrage te leveren aan de uitvoering van de pilots. De Cyber Offender Prevention Squad (COPS) speelde een rol in de ontwikkeling van de toolkit die werd verspreid onder de digitale wijkagenten en jeugdagenten. Uit het gesprek met de digitale wijkagent is bijvoorbeeld naar voren gekomen om gezamenlijk (de wijkagent met een projectontwikkelaar) het gesprek aan te gaan met een Imam van een lokale moskee uit Lombok, Utrecht. In dit geval zou deze persoon beter in staat zijn om via de Moskee in contact te komen met leraren, ouders, broers en zussen.

Ten slotte speelt Onderzoeksbureau Zealous Minds een rol. Zij hebben meegekeken gedurende het project met als doel een onafhankelijke onderbouwing te komen op het gebied van succes- en faalfactoren van de pilots en de mogelijkheid tot opschaling te onderzoeken. Zij ontwerpen hierbij een evaluatieraamwerk wat als basis kan fungeren voor de onderbouwing van de formats.

In de interviews met de ontwikkelaars zijn dezelfde partijen genoemd die betrokken zijn geweest bij zowel de ontwikkeling als uitvoering van de interventie. Per pilot zijn echter nog meer partijen betrokken die niet in de documentatie waren opgenomen.

In de gemeente Amsterdam heeft een gemeenteambtenaar als contactpersoon gefungeerd om bij de voetbalstadions terecht te komen. In dit geval gaat het om de Johan Cruijff Arena. De stadiondirectie en het Ministerie van Justitie en Veiligheid zijn betrokken geweest bij het uitgeven van de eerste cyberpaspoorten. Deze twee partijen zijn betrokken geweest in de uitvoering van de interventie. Ook het NCSC is betrokken. Vanuit de politie zijn lokale agenten ingezet in Kanaleneiland (Utrecht) en er is gebruik gemaakt van het mobiel media lab in Rotterdam. De bibliotheek, jongerenorganisaties, een scholengemeenschap en Stichting ABC (vrijwilligersorganisatie voor laaggeletterden) zijn betrokken geweest bij de uitvoering van de interventie. Garage2020 (organisatie voor jeugdhulp) werkt mee aan een versie voor laaggeletterden.

1.2 Omschrijving interventie

Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) is op te maken dat Digitale Inclusie een interventie is waaronder meerdere pilots vallen. Dit wordt ook zo onderschreven in de interviews. Voordat deze pilots zijn opgesteld, zijn dertig gesprekken gevoerd met personen die niet ver van de doelgroep af staan, zie par. 1.1. Uiteindelijk zijn vier van de vijf pilots uitgevoerd.

De eerste pilot is *HackShield in het Stadion*. De eerste pilot vond plaats in een voetbalstadion, omdat de ontwikkelaars erachter kwamen dat de doelgroep woonachtig is rondom verschillende stadions.

“We kwamen erachter dat er in veel wijken waar we wilden zijn, voetbalstadions staan: Amsterdam Zuidoost, Rotterdam Spangen. Die stadions staan vaak in volksbuurten, hebben een enorme uitwerking op de omgeving en hebben goed contact met de kinderen. We hebben dus hiervoor een format ontwikkeld en daar hebben we een pilot mee gedaan.” (R5.4.3)

Het evenement is georganiseerd in de Johan Cruijff ArenA in de wijk Amsterdam Zuidoost. In de basisschoollklassen in deze buurt werd het online spel van HackShield gespeeld. Uit deze klassen zijn de meest enthousiaste kinderen geselecteerd om samen te komen in het voetbalstadion waarin zij zijn gehuldigd als Junior Cyber Agents. Hierbij ontvingen zij een zogenoemd Cyberpaspoort.

De tweede pilot omvat de *HackShield gastlessen: leerkracht voor een dag*. Hierin kunnen vrijwilligers, bijvoorbeeld medewerkers van IT-bedrijven, een training geven aan kinderen in het primair onderwijs. Hiervoor kunnen zij deelnemen aan een ‘Train de Trainer-dag’ of gebruik maken van de ‘Leerkracht-voor-een-dag box’. Tijdens de interviews werd de term ‘cyberteacher for a day’ gebruikt.

De derde pilot is *HackShield en jongeren(werk)*. Dit is een samenwerking tussen HackShield en jongeren(werk) en is in drie gemeenten uitgevoerd. In deze pilot worden jongerenwerkers of jongeren (tussen de dertien en zestien jaar) voorzien van content voor een gastles aan kinderen in het primair onderwijs (acht tot twaalf jaar). In de gemeente Amersfoort zijn jongeren aangespoord om gastlessen te verzorgen in wijken met kwetsbare kinderen. Om deze jongeren te vinden, zijn posters met een oproep daarvoor opgehangen in de gemeente Amersfoort. Hiervoor kregen zij een vergoeding (een bon van 75 euro die zij konden besteden in de PlayStation Store) als motivator. De gedachtegang hierachter was dat het mes op deze manier aan twee kanten zou snijden. Enerzijds zouden de kinderen in het primair onderwijs een les krijgen van iemand die dicht bij hen staat. Anderzijds het verzorgen van de gastles de betreffende jongere een gevoel van waarde en waardering volgens de ontwikkelaars. In Amsterdam wordt deze les gegeven door begeleiders van Jongerenwerk Amsterdam. Voor deze pilot is ook het mobiel media lab van de politie ingezet in de gemeente Rotterdam, waarbij het lab een dagdeel bij scholen geparkeerd stond.

De vierde pilot is *HackShield ‘Kanaleneiland’* waarin een samenwerking is aangegaan tussen de gemeente Utrecht, wijkagenten van de wijk Kanaleneiland en HackShield. Hierin is een zogenoemde quest ontwikkeld gericht op het thema online fraude. In deze pilot wordt ook ingezet op kinderen van dertien jaar of ouder. Eén van de projectontwikkelaars benoemd dat HackShield door sommige kinderen als kinderachtig wordt ervaren en daarom wilden zij inzetten op een nieuw initiatief dat passend is bij deze doelgroep.

De laatste pilot is *HackShield voor Laaggeletterden*. Het initiële plan was om HackShield te vertalen naar drie andere talen om kwetsbare groepen te bereiken die reeds nog niet de Nederlandse taal beheersen.

Echter kwam in gesprekken, voorafgaand aan de interventie, met betrokkenen naar voren dat deze vertaling niet gewenst was.

“Dus letterlijk naar het Turks of Arabisch om ook ouders te kunnen bereiken van kinderen die we normaal niet bereiken. Maar daarin waren de gemeenten vrij snel heel duidelijk dat ze niet willen dat we dat doen. Ze willen die mensen helpen om binnen de Nederlandse taal makkelijker te bereiken. Dus toen zijn we tot de conclusie gekomen dat we voor een bredere groep laaggeletterden ook goed bruikbaar moesten zijn.” (R5.4.3)

Daarom is besloten om een versie van HackShield voor laaggeletterden te ontwikkelen, maar gezien de scope en grote omvang van dit project, is besloten om dit niet mee te nemen als pilot. Deze vijfde pilot maakt logischerwijs dan ook geen deel uit van onderhavige procesevaluatie.

1.3 Theoretische onderbouwing

In de aanvraagdocumentatie (z.d.) is beschreven dat uit eerder onderzoek is gebleken dat HackShield een bewezen, duurzame oplossing is voor problematiek over digitale veiligheid. Daarnaast is de interventie in lijn met Hero Centered Design van Stichting HackShield, waarin mensen niet als potentiële slachtoffers of daders worden gezien, maar als potentiële helden die een bijdrage kunnen leveren aan het oplossen van complexe, maatschappelijke vraagstukken (Leukfeldt et al., 2021). Dit is de centrale filosofie van HackShield en is vertaald naar een methodiek. Er is voor de naam Hero Centered Design gekozen, omdat veelal in verhalen en spellen een held centraal staat en een verandering veroorzaakt of doormaakt (Leukfeldt et al., 2021). Ook het onderzoeksbureau Zealoius Minds is betrokken geweest om tot een onafhankelijke onderbouwing te komen van succes- en faalfactoren binnen de pilots en de mogelijkheid tot opschaling. Hierbij werd ook veelal de naam 'Bruggenbouwers' genoemd. Zij voerden interviews met betrokkenen en potentiële kandidaten voor opschaling om in kaart te brengen wat zij nodig hebben om de pilots over te nemen en te implementeren. De bevindingen uit de verslagen en interviews worden bovendien getoetst aan eerder uitgevoerd wetenschappelijk onderzoek. In hun rapportage zijn de pilots volgens een wetenschappelijke beoordelingskader geëvalueerd. Dit kader is gebaseerd op transitiekunde, omdat HackShield zou worden ingezet om een verandering tot stand te brengen (Bruggenbouwers, z.j.).

Daarnaast is in één van de interviews benoemd dat mogelijk aspecten van de positieve psychologie in deze filosofie zijn verwerkt. Dit concept heeft als insteek dat de deelnemer een held is en diegene op het podium wordt gezet in plaats van dat iemand als potentieel slachtoffer wordt gepositioneerd. In deze methodiek worden verhaal- en spelmechanismen ingezet om gedragsverandering intrinsiek te motiveren. Deze filosofie suggereert dat wanneer iemand een rol krijgt die hij in werkelijkheid niet heeft, diegene een ervaring van immersie beleeft, makkelijker in de huid kruipt van een ander en hierdoor gaat experimenteren (Leukfeldt et al., 2021). In het interview met één van de ontwikkelaars is benoemd dat steeds meer (wetenschappelijke) aandacht is voor deze gedachtegang, onder andere human-as-a-solution (Jansen, 2023; Zimmerman & Renaud, 2019), zonder dat daarbij in het interview een duidelijke bron wordt gegeven.

Ten slotte benoemt één van de ontwikkelaars dat cijfers die reeds bekend zijn in de Monitor Onderwijs Nederland zijn gebruikt. Hierbij is gekeken naar de cijfers van digitale laaggeletterdheid, maar ook de kansen en het inkomen van laaggeletterden in het algemeen. Hierdoor leek het de ontwikkelaars aannemelijk dat het voor deze groep mensen lastiger is om mee te komen in de digitale wereld.

Fase 2: verloop interventie

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de interventie, op enkele punten na, is verlopen zoals aanvankelijk is bedacht. Van de vijf pilots zijn er uiteindelijk vier uitgevoerd, omdat de vijfde pilot complexer was dan aanvankelijk bedacht. HackShield zou worden vertaald naar drie andere talen, maar achteraf bleek dat dit ongewenst was en dat een verandering in opzet niet reëel was om te realiseren binnen de interventie (zie par. 1.2). Ook hebben de projectontwikkelaars in de aanloop naar het ontwikkelen van de interventies het idee gehad om samen te werken met AZC's. Hierbij was het aanvankelijke idee om HackShield ook daar aan te bieden. Echter bleek dat dit een ingewikkeld traject zou worden, onder andere door de complexiteit van het schoolaanbod. Daarom is dit idee niet vertaald naar een interventie.

2.1 Bereik doelgroep

De deelnemers zijn geworven op basis van de eigen kenniskring van de betrokkenen en Stichting ABC. Het werven van de personen die de gastlessen kunnen verzorgen, ging in veel gevallen ook soepel. Hierbij is gekeken naar kwetsbare wijken en scholen waarop het minder goed gaat, waarbij gebruik is gemaakt van cijfers over de wijken en scholen. Docenten werden opgeroepen of zij mee willen doen met het programma. Bij deze oproep werd benadrukt dat het gratis is en het de docenten weinig inspanning kost. Dit is in samenwerking gedaan met Stichting ABC en een contactpersoon van de bibliotheek. De geïnterviewden benadrukken het belang van de juiste tussenpersoon kiezen en het weten waar deze personen te vinden zijn. Hierbij gaat het over personen die reeds kennis hebben over het internet en digitale valstrikken. Zij staan dicht bij de leerlingen, wat als bevorderlijk wordt beschouwd. Hieruit kunnen de beste personen worden geselecteerd. Hier waren geen specifieke criteria voor opgesteld, maar er werd per persoon gekeken in hoeverre diegene geschikt was om de kennis over te dragen. De jongeren die hiervoor werden geselecteerd, hebben een training gekregen in het overbrengen van informatie.

Wanneer de geïnterviewden gevraagd werden naar het bereiken van de doelgroep, gaven zij aan dat volgens hen de doelgroep goed wordt bereikt. De lessen werden namelijk gegeven en ze kregen positieve reacties op de interventie. Eén van de ontwikkelaars schat dat één op de drie kinderen in Nederland HackShield een keer heeft gezien en benoemd dat reeds 180.000 accounts zijn aangemaakt. Voor de duidelijkheid; deze cijfers hebben betrekking op het gehele HackShield programma en gaan dus verder dan de onderhavige interventie.

“Alles bij ons is anoniem, dus we kunnen niet altijd verbanden leggen. Maar we weten dat de de cijfers van nieuwe accounts in weekenden en vakanties op een bepaalde manier lopen, dus de distributie via primair onderwijs is gewoon echt heel belangrijk voor ons. Er worden 300 tot 500 nieuwe accounts aangemaakt per week. We zijn in ieder geval echt in staat om een hele grote groep kinderen continu te bereiken.” (R5.4.3)

Hierbij wordt wel benoemd dat onbekend is in hoeverre alle kinderen het spel nog spelen, maar er dus een grote conversie is van HackShield horen naar het spelen, en mogelijk ook blijven spelen.

“Aan het einde van de gastles worden ze opgeroepen om de individuele game te gaan spelen en met een code nog extra punten te krijgen. Dan zie je precies hoeveel kinderen in een klas een pen pakken en het wachtwoord op gaan schrijven met de aanname dat die dan echt thuis de individuele

versie gaan spelen. Dat is toch ook het motto natuurlijk. Je kan een uur les krijgen op school, maar echt leren doe je pas thuis.” (R5.4.2)

Ook wordt aangegeven dat het lastig is om bovenstaande te meten. Stichting HackShield is namelijk voorzichtig met cijfers over de kinderen; ook gezien de privacy. Hierdoor is het lastig te kwalificeren in hoeverre de digitale weerbaarheid van deze kinderen stijgt.

Over de overeenkomst tussen de groep deelnemers en de doelgroep die zij willen bereiken benoemen de geïnterviewde dat HackShield aanvankelijk voornamelijk terecht kwam bij welgestelde families en kinderen; kinderen met hoogopgeleide ouders in de Randstad. Met deze pilots ligt de focus op de kwetsbare kinderen op voor de ontwikkelaars moeilijk bereikbare plekken. Om de pilots terecht te laten komen bij deze kinderen, is het noodzakelijk om het juiste netwerk in te zetten. Dit kan per gemeente verschillen. In de gemeente Amersfoort zijn bijvoorbeeld medewerkers van de bibliotheek ingezet.

“[...] het lokaal afhankelijk is van je eigen connecties of netwerk en de hoe zij hun netwerk kunnen inzetten. In Amersfoort is dat via de bibliotheek gegaan. Ik merk dat in Amersfoort de bibliotheek erg actief is om aan digitale inclusie te werken. Dat was voor mij een haakje. Maar in Utrecht waren het de jongerenwerkers bijvoorbeeld. Je moet dus als projectleider of ontwikkelaar goed kijken hoe je lijntjes kan vinden naar de doelgroep.” (R5.4.1)

In de interviews werd benoemd dat de doelgroep niet betrokken is bij de totstandkoming van de interventie. Hierbij wordt aangegeven dat het voor deze doelgroep niet geheel passend is, omdat het hier kinderen betreft en het lastig voor hen is om te bepalen wat goed voor ze is. De doelgroep wordt wel meegenomen in de doorontwikkeling van de interventie. Enerzijds worden de ervaringen die de betrokkenen zien in de klas meegenomen. Anderzijds testen kinderen nieuwe elementen van het spel.

2.2 Samenwerking stakeholders

De samenwerking tussen de stakeholders werd als prettig ervaren. Zoals eerder is benoemd, speelt het netwerk een prominente rol. Door goed onderling vertrouwen was het niet noodzakelijk om veel onderling contact te hebben. De taakverdeling was helder en verliep zoals aanvankelijk is bedacht. Dit kwam onder andere door voldoende ervaring en expertise. De respondenten geven aan dat het hierdoor wel lastig was om zicht te houden op de voortgang. Een bijkomend nadeel dat in de interviews werd genoemd, is dat het hierdoor lastig was om sturing te geven aan het project.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Alle geïnterviewden geven aan tevreden te zijn over het verloop van de interventie, omdat de kinderen die zij bereiken enthousiast worden. Zij kregen terug dat de kinderen die het spel in de klas hebben gespeeld, thuis een account aanmaken en verder spelen. Daarnaast werd de kennisoverdracht van het de interventie meermaals aangehaald in de interviews. Hieronder wordt onderscheid gemaakt tussen de bevorderlijke (par. 3.1.1) en belemmerende factoren (par. 3.1.2).

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

In de interviews zijn een aantal bevorderlijke factoren van de interventie naar voren gekomen. Allereerst wordt het inzetten van het netwerk als bevorderlijk ervaren. Er is geen vaste route om de doelgroep op de juiste manier te bereiken. Per gemeente zal een andere stakeholder het onderwerp onder de aandacht kunnen brengen bij de doelgroep.

Daarnaast werd benoemd dat de informatie gemakkelijk doordringt bij de doelgroep en heeft gezorgd voor kennisoverdracht. Een eerste mogelijke verklaring die de geïnterviewden geven is het feit dat de gastlessen werden gegeven door een jongere die als voorbeeld kan fungeren, zodat de doelgroep de doelgroep kan informeren. Dit is tevens naar voren gekomen in het evaluatierapport van Bruggenbouwers (z.j.). Daarbij is de informatie die werd aangereikt, aangepast aan het niveau van de deelnemers. Er is expliciet gekozen voor iemand waarin de deelnemers zich kunnen herkennen. In één geval is gekozen voor een 15-jarige die het verhaal aan de klas heeft uitgelegd. De betrokkenen geven aan dat het in alle gevallen is gelukt om iemand te vinden die als rolmodel kon fungeren voor de leerlingen. In één interview is het voorbeeld aangehaald dat het lastig was om expliciet mensen met schulden te werven. Hierbij weten ze echter niet in hoeverre dit daadwerkelijk relevant is voor de doelgroep. Ook in het evaluatierapport van Bruggenbouwers (z.j.) kwam terug dat de inzet van jongeren als positiever wordt ervaren dan wanneer bibliotheekpersoneel de training zou verzorgen. Hierbij moet wel de kanttekening worden gemaakt dat er geen harde uitspraken kunnen worden gedaan over het effect, omdat er geen verschillende metingen hebben plaatsgevonden. Toch wordt deze keuze als succesvol ervaren door de betrokkenen. Een ander voorbeeld dat werd aangehaald in de interviews en in het evaluatierapport, gelet op de manier van kennisoverdracht, is de begrijpelijke manier waarop de informatie wordt verteld. De geïnterviewden zijn van mening dat dit op een manier gebeurt die past bij de leeftijd en het niveau van de kinderen.

Verder werden het interactieve aspect en de vormgeving als bevorderlijke onderdelen ervaren. In de interviews is de methodiek van HackShield besproken, waarbij kinderen en/of mensen in het algemeen een actieve rol krijgen als held en daar applaus voor mogen ontvangen.

“Ze worden getriggerd door bewegende beelden, leuke kleuren, interactieve spelelementen. Daar worden ze door getriggerd, maar waar ze uiteindelijk daadwerkelijk echt van in beweging komen, is het idee dat ze een rol kunnen spelen in een avontuur, in een verhaallijn. En dat ze enige invloed kunnen uitoefenen op het verloop van die verhaallijn, dus dat ze impact kunnen maken. Die emissiviteit is, denk ik, één van de meest belangrijke triggers voor kinderen om door te gaan. En ik denk dat dit voor volwassenen ook zo geldt, eerlijk gezegd.” (R5.4.3)

Ten slotte werd benadrukt dat de interventie de docenten ontzorgd. De gastles werd gegeven door een jongere en geeft de docenten een startpunt om verder met het onderwerp aan de slag te gaan. In één van de interviews werd benoemd dat scholen in bredere zin bezig moeten zijn met inclusie, dus ook digitale inclusie. Momenteel wordt nog veelal onderscheid gemaakt tussen de on- en offlinewereld van kinderen, terwijl voor kinderen dat onderscheid niet aanwezig is en de twee werelden met elkaar verweven zijn. Daarnaast werd zogenoemd koudwatervrees nog steeds benoemd als een belemmering, waarbij voornamelijk de angst dat het te technisch is, aanwezig is. Daarentegen werd aangehaald dat er al diverse initiatieven zijn op dit gebied en dat dit onderwerp geïntegreerd kan worden in onderdelen van Burgerschap.

Hierbij kunnen deze aspecten van zowel de on- als offline behandeld worden. Ook bij ouders zien de betrokkenen hetzelfde fenomeen en ook zij kunnen hier een rol in spelen. In principe zijn zij verantwoordelijk voor de kinderen en zij moeten hierin ook een prominente rol spelen, volgens de respondenten.

3.1.2 Belemmerende onderdelen

Vervolgens vroegen we door op de belemmerende onderdelen. Allereerst werd de druk op scholen als voornaamste, belemmerende factor benoemd. Scholen en leraren moeten zich met diverse onderwerpen bezighouden (o.a. obesitas, kinderen die zonder lunch naar voren gekomen, gescheiden ouders), waardoor er soms geen ruimte is om dit onderwerp aan te kaarten. Ook is dit onderwerp niet vastgelegd in het curriculum en staat het primair onderwijs onder strenge audits, waardoor het lastig is om ruimte te vinden voor het onderwerp, en dus ook de interventie. De planning van de jongeren die een gastles gaven, wordt ook als belemmerend beschouwd. De gastlessen worden gegeven onder schooltijd, maar de jongeren hebben zelf ook leerplicht.

Ook de angst en koudwatervrees van docenten voor het onderwerp werd als belemmerende factor benoemd. In sommige gevallen pakten de scholen de handschoen niet op, waarbij de betrokkenen suggereren dat angst voor het onderwerp de reden voor deze aversie kan zijn.

“Ik denk ook dat docenten het onderwerp ingewikkeld vinden en liever hebben dat iemand met veel verstand het doet. [...] Het is zo dat als je daarin met jongeren aan de slag wilt, dan hoeft het niet alleen over de techniek te gaan. Dat wanneer je aan je kind vraagt hoe de dag was, dat je ook vraagt hoe de dag online was. Ik denk dat dat stapje, een angst dat het technisch en snel is, misschien koudwatervrees is.” (R5.4.1)

Gelet op het spel zelf, zijn enkele belemmeringen naar voren gekomen. De immersie die in de interviews werd benoemd, vereist een bepaalde mate van complexiteit. In het spel zijn verschillende verhaallijnen mogelijk door de keuzes die spelers kunnen maken. Een ander nadeel dat naar voren is gekomen, is dat het spel op een laptop gespeeld moet worden om de ultieme ervaring te hebben. Met een telefoon is dit lastiger; ook gezien de geheugencapaciteit van een telefoon. Ook werd benoemd dat het spel een docentenversie heeft wat klassikaal gespeeld wordt. In dat geval geeft de docent uitleg aan de klas over het spel en spelen zij het gezamenlijk op het digibord, terwijl het volgens de geïnterviewde krachtiger is om het spel individueel te spelen. Ten slotte werd in één van de interviews de afwezigheid van een leerlingvolgsysteem genoemd. Al wordt in een ander interview benoemd dat een dergelijk systeem een negatief effect kan hebben op de snelheid en gebruiksvriendelijkheid van het spel.

3.2 Ervaring deelnemers

Aan de geïnterviewden is gevraagd wat zij denken dat de ervaring is van de deelnemers en in hoeverre de interventie een bijdrage heeft geleverd aan de verbetering van kennis, vaardigheden of gedrag. Hierbij is aangegeven dat het spel leerzaam is en ze op het gebied van kennis leren welke gevaren ze kunnen zien en te herkennen.

“[...] de game is heel leerzaam, dus ze zijn ook echt onder de indruk. [...] Want er is altijd wel iemand in de klas die zelf spam heeft ontvangen of sexting of spoofing heeft meegemaakt.” (R5.4.2)

In het evaluatierapport van Bruggenbouwers (z.j.) is tevens de ervaring van de gastdocenten (twee jongeren) opgenomen. Hierbij is de mate van betrokkenheid vanuit de docenten en klassen benoemd als een belangrijke factor om de kennis over te kunnen brengen. Bij één van de jongeren waren de docent en klas enthousiast over het thema, wat een positief effect had op de gastles. Bij de andere jongere had de docent weerstand tegen het thema en de manier waarop de les werd verzorgd, wat resulteerde in minder enthousiasme.

Ten slotte was aanvankelijk het plan om de ervaring van de leerlingen in kaart te brengen. Echter was ten tijde van onderhavig onderzoek de pilot reeds afgerond, waardoor de geïnterviewden geen klas hadden om de vragenlijst in te verspreiden.

3.3 Doel behaald?

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de betrokkenen het proces positief hebben ervaren en dat het uiteindelijke doel is behaald en zelfs overtroffen. Er is geëxperimenteerd tijdens de interventie en de betrokkenen hebben het idee dat ze binnen komen bij de doelgroep; ook omdat ze veel met hen bezig zijn. In de pilot van de gastlessen is het doel bereikt om de gastlessen te kunnen geven, al hadden de projectontwikkelaars gehoopt op een jongere die meer overeenkomsten zou hebben met de doelgroep.

Eén van de doelen was het verhogen van de digitale weerbaarheid van de deelnemers. De geïnterviewden gaven aan dat dit lastig achteraf te meten is, maar benoemden hierbij wel dat zij het idee hebben dat dit doel is behaald. Hierbij werd ook de anonimiteit van de kinderen aangehaald. De gegevens van de kinderen zijn niet inzichtelijk, waardoor geen harde conclusies kunnen worden getrokken over het behalen van dit doel. In één van de interviews werd benoemd dat wanneer ze het bereik en dus ook het effect van de interventie wel zouden meten, ze dat het liefst in drie verschillende ringen doen. De eerste ring is gericht op het kind zelf en wat het kind leert. De tweede ring is gericht op de omgeving en in hoeverre het kind het gesprek aangaat, bijvoorbeeld met de ouders of grootouders. De derde ring is het effect op maatschappij, inclusief de bewustwording en effect op slachtofferschap en de criminaliteitscijfers. Het investeren in kinderen is tevens een belangrijk onderdeel van de interventie.

“Wat wij dus zien, is dat op het moment dat ouders zien dat hun kinderen dit leuk vinden en er ook daadwerkelijk iets van leren en ook een beetje goed in zijn, dan worden die ouders de grootste ambassadeurs ever en dan gaan ze het verder verspreiden, gaan ze gastlessen geven, ze geven over spreekbeurt en staan ze ineens open voor deze informatie, dus ook een opa en oma.” (R5.4.3)

De geïnterviewden benoemen ten slotte dat de reacties die de uitvoerders achteraf krijgen een indicatie geven over welke kinderen het spel thuis gaan spelen. Aan het einde van de les worden de kinderen opgeroepen om het spel thuis verder te gaan spelen en krijgen zij een code. Deze code geeft hen thuis extra punten in het spel. De geïnterviewden gaven aan dat zij op dat moment kunnen zien welke kinderen de code opschrijven en dus ook de intentie hebben om het spel thuis te gaan spelen.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Aanbevelingen doorontwikkeling

Uit de interviews is naar voren gekomen dat bij een eventuele doorontwikkeling, de groepslessen getransformeerd kunnen worden naar individuele spellen voor in de klas. Eén van de geïnterviewden gaf aan dat hij vermoedt dat op deze manier de kennis beter bij de deelnemers terecht komt. Daarnaast is in één van de interviews een leerlingvolgsysteem genoemd. Op die manier kan men volgen waar een leerling is in het spel. Eén van de ontwikkelaars van de interventie geeft hierbij wel aan dat dit mogelijk negatieve effecten heeft op de bruikbaarheid van het spel, omdat het de snelheid van het spel zal gaan belemmeren. Die mogelijk zal dus verder onderzocht moeten worden.

4.2 Implementatie elders

Geïnterviewden zijn tevens gevraagd in hoeverre de interventie elders in het land geïmplementeerd kan worden. Hierbij werd aangegeven dat dit mogelijk is, al is een betrokken gemeente een cruciaal onderdeel om de interventie elders tot een succes te maken. De ontwikkelaars kunnen het materiaal aanreiken aan de gemeente, waardoor een kort lijntje ontstaat tussen de twee partijen. De gemeente kan vervolgens de oproep voor cyberagents doen, onder andere door de informatiebrief te verspreiden. De gemeente kan tevens een rol spelen bij de huldiging van de cyberagents, bijvoorbeeld op het stadhuis, waardoor het onderwerp aandacht krijgt, maar zij hoeven in de uitvoering een minder actieve rol te spelen. Ook private bedrijven werden in deze samenwerking genoemd. Deze bedrijven kunnen werknemers gastlessen laten geven in het primair onderwijs (pilot: Cyberteacher for a day).

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. Gelet op de omschrijving van de interventie, maken beide projectontwikkelaars duidelijk onderscheid in het aantal pilots en wat deze inhouden. Ook zijn de projectontwikkelaars kritisch op de haalbaarheid van de interventies en hebben zij zichzelf aanvankelijk ruimte gegeven in het aantal pilots dat zij wilden uitvoeren. Gezien de haalbaarheid van één van de pilots hebben zij besloten om die pilot niet uit te voeren als onderdeel van deze interventie. Dit had geen negatief effect op de andere pilots die als succesvol zijn ervaren.

De ontwikkelaars hadden een afgebakende doelgroep voor ogen en hebben aandacht besteed aan de bereikbaarheid van deze doelgroep. Omdat de ontwikkelaars zelf niet in direct contact stonden met de doelgroep, hebben zij aanvankelijk nagedacht over hoe zij in contact kunnen komen met hen. Bij de totstandkoming van de doelgroep zijn cijfers uit monitoringsrapportages gebruikt over de doelgroep. Hierbij is voornamelijk gekeken naar de kansen en het toekomstperspectief van (digitaal) laaggeletterden, wat de noodzaak voor de interventie versterkt. Ten slotte hebben zij aanvankelijk nagedacht over welke personen en partijen/stakeholders zij kunnen inzetten om de doelgroep te bereiken en de pilots succesvol te laten zijn. Dit laat zien dat het netwerk een prominente rol speelt in het bereiken van de doelgroep en in het succes van de interventie. De doelen die in de aanvraagdocumentatie zijn benoemd, komen gedeeltelijk overeen met de doelen in de interviews. In de interviews zijn de aantallen, die in het aanvraagdocument staan, niet genoemd. Wel is het bereik van HackShield aan bod gekomen, waarbij een indicatie is gegeven voor het

aantal accounts (tussen de 300 en 500) dat per week wordt aangemaakt. Gelet op de partijen die betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van de interventie, wordt in de interviews een nieuwe partij aangehaald, Garage2020, die mee zal werken aan een nieuwe versie van HackShield voor laaggeletterden. Gezien de aanleiding voor deze vertaling, is de toevoeging van deze partij een logisch gevolg.

Ten slotte is de methodiek Hero Centered Design van Stichting HackShield²³ op een zichtbare manier doorgevoerd in de pilots van deze interventie. In de aanvraagdocumentatie is kort benoemd dat gebruik is gemaakt van deze methodiek, al ontbrak een uitleg. In de interviews is de methodiek besproken, waarbij ook aandacht is besteed aan hoe dit is doorgevoerd in de verschillende pilots, wat een concreter beeld gaf van de methodiek.

Al met al, komt de inhoud van de documentatie over de kennisbasis van de interventie veelal overeen met de inhoud uit de interviews met de projectontwikkelaars. In de interviews werd meer context gegeven aan de gedachtegang achter deze onderdelen. Een voorbeeld is op welke manier de methodiek van HackShield is doorgevoerd in de interventie. Hierdoor werd een completer beeld geschetst van de inhoud van de interventie.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de evaluatie richt zich op het verloop en de implementatie van de interventie. In de interviews met de projectontwikkelaars en uitvoerder is naar voren gekomen dat het verloop van de interventie is gegaan zoals aanvankelijk is bedacht. Eén pilot is niet uitgevoerd, omdat dit niet de juiste invulling zou bevatten voor de doelgroep. Daarom is er in plaats van deze pilot een nieuw project bedacht, wat buiten de interventie valt, gezien de complexiteit ervan.

Gelet op de werving van de deelnemers hebben de projectontwikkelaars het netwerk ingezet om, in de uitvoering, de doelgroep te bereiken. Op die manier zijn zij in contact gekomen met één van de uitvoerders, die ook is geïnterviewd. Dit netwerk heeft een prominente rol gespeeld, omdat zij de ontwikkelaars met de docenten en kinderen in contact hebben gebracht. Hierbij is in de interviews benadrukt dat deze tussenpersonen voor iedere gemeente kunnen verschillen, waardoor het belangrijk is om als projectontwikkelaar in kaart te brengen welke personen deze rol kunnen hebben. Zonder deze tussenpersonen was het voor de ontwikkelaars waarschijnlijk lastig geweest om de doelgroep te treffen. Doordat het netwerk is ingezet en de betrokkenen elkaar al kenden, had dit een positief effect op de samenwerking. Het onderling vertrouwen en een duidelijke taakverdeling is hierbij een bevorderlijke factor.

Daarnaast geven alle betrokkenen aan dat zij de ervaring hebben dat de doelgroep wordt bereikt. Rekening houdend met de privacy van de deelnemers, kunnen de betrokkenen geen harde uitspraken doen over het aantal registraties van kinderen na deelname. Wel zijn indicaties gegeven over het groeiend aantal accounts op HackShield. Om harde conclusies te kunnen trekken over het bereiken van de doelgroep middels deze interventie, is inzicht in deze registraties noodzakelijk. Momenteel wordt dit voornamelijk gebaseerd op de ervaring van betrokkenen, bijvoorbeeld de reactie van kinderen in de lokalen. In één van de interviews is wel een effectmeting genoemd die een ontwikkelaar graag zou willen gebruiken. Hierbij

²³ https://hetccv.nl/fileadmin/Bestanden/Onderwerpen/Cybercrime/Rapportage_HackShield_in_Noord-Holland_HHs_Saxion.pdf

wordt het effect gemeten in drie ringen: (1) effect op het kind; (2) effect op de omgeving; en (3) effect op de samenleving. De eerste twee effecten zouden gemeten kunnen worden als het privacy-aspect van de kinderen geen rol zou spelen. Bij de laatste ring is dit complex. In dit geval kunnen diverse andere initiatieven en factoren een rol kunnen spelen in de verandering van gedrag. Kortom, er kunnen geen harde conclusies worden getrokken over de mate waarin de interventie gedragsverandering tot stand brengt en in hoeverre de kennis die wordt aangereikt, beklijft.

De laagdrempeligheid en de eenvoudige implementatie van de interventie biedt ten slotte een uitkomst voor de docenten, omdat zij ook diverse andere thema's en problematiek moeten behandelen. Het feit dat de gastles wordt gegeven door een gastdocent ontzorgt de docent en voorkomt dat de docent tijd moet steken in de voorbereiding van de interventie. Ook de gastlesdocent zelf (een jongere of iemand uit de praktijk) werd als positief ervaren, wat tevens een manier is om de docent te ontzorgen. Anderzijds geeft dit anderen een mogelijkheid om hun kennis over te dragen en op deze manier een bijdrage te kunnen leveren aan een veiligere maatschappij.

Kortom, de uitvoering van de interventie verliep grotendeels zoals aanvankelijk werd gedacht, op enkele wijzingen na. De ontwikkelaars hebben hierin rekening gehouden met de scope en haalbaarheid van de interventie. Ook het bereik van de doelgroep is besproken en hoewel geen harde conclusies kunnen worden getrokken over het bereik, hebben de geïnterviewden wel het idee dat zij de doelgroep bereiken. Hierbij worden de toename in aanmeldingen op HackShield en de reacties die in de klassen worden waargenomen, benoemd als indicatie voor het bereiken van de doelgroep. Daarnaast wordt het inzetten van de juiste tussenpersonen als reden gegeven voor het bereiken van de doelgroep. Deze tussenpersonen komen ook terug in de prettige samenwerking tussen de verschillende partijen. Zoals reeds benoemd, is het inzetten van het netwerk een cruciale factor om de interventie succesvol te laten zijn.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van deze evaluatie richt zich op de ervaring van de betrokkenen waarin is gekeken naar de bevorderlijke en belemmerende factoren van de uitvoering, en in hoeverre de doelen in hun ogen zijn behaald. Eén van de bevorderlijke factoren binnen de interventie is de prominente rol van het netwerk, wat een terugkerend thema is. Binnen de interventie zijn er diverse mogelijkheden om de doelgroep te bereiken, waardoor niet iedere gemeente dezelfde partijen in kan zetten om hen te bereiken. Wel is het belangrijk dat de gemeenten weten wie ze moeten inzetten om in contact te komen met de doelgroep. Een tweede bevorderlijk onderdeel van de interventie is de manier van kennisoverdracht passend maken bij de doelgroep. In het spel worden diverse elementen (o.a. felle kleuren en interessante karakters) ingezet om de kinderen te motiveren om te blijven spelen. Een andere manier waardoor de kennisoverdracht als positief werd ervaren, is de inzet van mensen die dicht bij de doelgroep staan (o.a. jongeren). Een laatste, bevorderlijk element is het gemak van implementatie, waardoor deelname aan de interventie laagdrempelig wordt en docenten worden ontzorgd.

Ook zijn belemmerende elementen in kaart gebracht, waarbij ruimte voor het onderwerp veelal terugkwam in de interviews. Door de diversiteit in onderwerpen wat momenteel speelt in de maatschappij (o.a. inflatie en overgewicht) is het lastig om digitale weerbaarheid ook uit te lichten. In het verlengde hiervan wordt ook koudwatervrees van docenten voor het onderwerp als een belemmering ervaren.

Eenzijds denkt men regelmatig dat digitale weerbaarheid te maken heeft met veelal technische aspecten, waardoor aversie jegens het onderwerp wordt ervaren. Anderzijds wordt nog vaak onderscheid gemaakt tussen de offline en online wereld, terwijl deze werelden, ook in het leven van kinderen, met elkaar verweven zijn. Gevolg hiervan is dat het onderwerp in mindere mate aan bod komt, terwijl het een groot onderdeel is van de huidige samenleving. Ten slotte is de afwezigheid van een leerlingvolgsysteem in meerdere interviews ter sprake gekomen. Waar docenten graag een dergelijk systeem willen zien, wordt het door een andere partij afgeraden, omdat het mogelijk een negatief effect kan hebben op de snelheid van het spel en het voor bureaucratische en privacy-gerelateerde discussies zorgt.

Over de mate waarin de doelgroep is bereikt, kunnen geen harde uitspraken worden gedaan. Er is namelijk niet geregistreerd hoeveel kinderen na afloop een account hebben aangemaakt. Ook kunnen geen uitspraken worden gedaan over de mate waarin de kennis die wordt aangereikt, beklijft. Een leerlingvolgsysteem zou een mogelijkheid zijn om dit te waarborgen. Echter heeft dit volgsysteem mogelijk een negatief effect op (de snelheid van) het spel, volgens één van de ontwikkelaars.

Al met al geven de betrokkenen aan tevreden te zijn over het verloop van de interventie, waarin een aantal doelen zijn behaald en ze vanuit de klassen positieve geluiden ontvangen. Zo zijn meer pilots uitgevoerd dan aanvankelijk bedacht en hebben jongeren gastlessen kunnen geven aan de doelgroep. Ook zien de uitvoerders diverse kinderen de informatie over het spel opschrijven. De aanname die zij hierbij hebben is dat de kinderen het spel thuis gaan spelen. Echter is het niet zeker in hoeverre deze intentie thuis wordt vertaald naar gedrag.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De betrokkenen hebben een aantal mogelijkheden benoemd voor de doorontwikkeling van de interventie. Hierbij hebben zij ook nagedacht over wat nodig is om dit mogelijk te maken. Het uiteindelijke doel van de interventie is opschaling (zie par. 1.1) en in de interviews is aandacht besteed aan wat hiervoor essentieel is. De betrokkenen maken duidelijk onderscheid tussen drie factoren die als essentieel worden ervaren: (1) een gemeente die een aanjagende rol kan spelen; (2) een in kaart gebracht netwerk waardoor contact wordt gelegd met de doelgroep; en (3) private partijen die lessen in het onderwijs willen geven over dit thema. Bij een implementatie elders is het dus van essentieel belang om deze factoren te waarborgen.

Bronnen

Bruggenbouwers (z.d.). *Digitale Inclusie. HackShield*.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *Format projectaanvraag "Versterken lokale cyberweerbaarheid"*.

Jansen, J. (2023). *Digitale weerbaarheid van mens en organisatie: De kracht van verbinding*. NHL Stenden.

Leukfeldt, R., Spithoven, R., Veiligheid, L. M., & Veilig, N. H. S. (2021). HackShield in Noord-Holland. Via, https://hetccv.nl/fileadmin/Bestanden/Onderwerpen/Cybercrime/Rapportage_HackShield_in_Noord-Holland_HHs_Saxion.pdf

Zimmerman, V. & Renaud, K. (2019). Moving from a 'human-as-problem' to a 'human-as-solution' cybersecurity mindset. *International Journal of Human-Computer Studies*, 131, 169–187.

5.5 Youth Cyber Team

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van het project ‘Youth Cyber Team’ beschreven. Het doel van deze interventie is om de cyberweerbaarheid van kwetsbare jongeren uit de Arnhemse wijken Presikhaaf en Malburgen te vergroten en als gevolg hiervan ook dader- en slachtofferschap voorkomen. Voor deze evaluatie zijn drie betrokkenen geïnterviewd. Twee van de geïnterviewden zijn betrokken geweest bij zowel de totstandkoming als de uitvoering van de interventie. De derde persoon is voornamelijk betrokken geweest bij de uitvoering van de interventie.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
2	Ja, SMART	Cijfers + praktijkervaring	Ja, eerder onderzoek	Ja	Ja	Ja, gedaan en extern uitgevoerd

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doel en betrokkenen

Aanleiding. In één van de interviews komt naar voren dat de wetenschap suggereert dat er, gelet op het thema cybercriminaliteit, drie groepen zijn die extra kwetsbaar zijn. In de interviews is niet aangehaald welke twee groepen, naast jongeren, dit zijn. De gemeente probeert zich in te zetten om alle drie de groepen te bereiken, al is het door een gebrek aan capaciteit lastig. Daarom hebben de betrokkenen de interventie verder ingericht op de groep jongeren.

“We waren al bezig met een stukje online jongerenwerk en dat hield eigenlijk in dat wij het onlinelevensgebied van jongeren aan het monitoren waren. Daarnaast maken we ook content, bijvoorbeeld YouTube video’s.” (R 5.5.1)

Doelen. Volgens het evaluatierapport van Wolsink et al. (2023) is het uiteindelijke doel van de interventie om kwetsbare jongeren uit de wijken Presikhaaf en Malburgen in Arnhem meer cyberweerbaar te maken. Het bovenliggende doel is ook het doel om dader- en slachtofferschap onder deze groep te laten afnemen. Om dit doel te bereiken, hebben de betrokkenen aanvankelijk bedacht om in iedere wijk tien jongeren te rekruteren die de trainingen geven aan drie subgroepen: (1) kinderen in de wijken. Hierbij hebben de betrokkenen als doel opgesteld om zes groepen van ongeveer twintig kinderen de trainingen te laten volgen, wat neerkomt op een totaal van 120 kinderen; (2) een groep ouders van deze kinderen; en (3) een groep professionals uit het sociaal- en veiligheidsdomein.

Aanvulling hierop komt uit de interviews met betrokkenen, waarvan één betrokkene aangeeft dat zij zoveel mogelijk jongeren in deze wijken willen bereiken. Ook een duurzame implementatie van de interventie is als doel genoemd.

“Het idee was echt dat olievlek idee; dat we klein beginnen in die kwetsbare wijken, dan zou het zich moeten uitbreiden over de hele stad.” (R5.5.2)

In de aanvraagdocumentatie van het CCV (z.j.) en een evaluatierapport (Wolsink et al., 2023) zijn twee wijken in Arnhem (Presikhaaf en Malburgen) beschreven waarin veel inwoners een niet-Westerse achtergrond hebben en/of zich in onstabiele gezinssituaties bevinden. Hierbij gaat het veelal om

éénoudergezinnen die onder de armoedegrens leven en veelal geen sociaal vangnet hebben. De jongeren in deze gezinnen worden vaak aan hun lot overgelaten en hun ouders hebben vaak geen zicht op de situaties op straat, waar deze jongeren zich veelal bevinden. Door het ontbreken van het gezag van ouders kunnen deze jongeren mogelijk in een verkeerd milieu terecht komen, zoals de criminaliteit. Gelet op de technologische ontwikkelingen, is dit ook vaak een online omgeving. Hierin worden zij verleid om bijvoorbeeld cyberdelicten te plegen. In de periode voor het opzetten van de interventie zijn meerdere jongeren uit deze wijken opgepakt, maar zijn ook jongeren slachtoffer geworden van dit type criminaliteit. In beide documenten worden geen aantallen beschreven.

Betrokkenen. Uit het evaluatierapport van Wolsink et al. (2023) en de interviews blijkt dat er vier partijen betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van de interventie, namelijk: Presikhaaf University, AM-supportteam, Bureau Beke en de gemeente Arnhem. Presikhaaf University (hierna: PU) en AM-supportteam (hierna: AM) zijn jongerenwerkers en de partijen die de trainingen hebben gegeven aan de jongeren. Bureau Beke is een onderzoeks- en adviesbureau en heeft het hele proces geobserveerd. Hierbij hebben zij tevens een toetsingsinstrument ontwikkeld, in dit geval een vragenlijst, die is voorgelegd aan de jongeren en kinderen. De gemeente Arnhem had een faciliterende rol in het project.

1.2 Omschrijving interventie

Uit zowel de interviews, als het evaluatierapport van Wolsink et al. (2023) en de aanvraagdocumentatie (z.j.) blijkt dat het Youth Cyber Team (YCT) een interventie is gericht op het vergroten van de cyberweerbaarheid van jongeren in twee wijken in de gemeente Arnhem, namelijk Presikhaaf en Malburgen. In deze interventie worden jongeren uit deze wijken door PU en AM benaderd om onderdeel te worden van dit team. De selectiecriteria die voor deze groep gelden zijn dat deze jongeren (1) tussen de 15 en 23 jaar zijn; en (2) fungeren als positief rolmodel in hun wijk. Deze jongeren hebben trainingen gevolgd die zijn ontwikkeld door de jongerenwerkers van PU en AM. De jongeren zijn geworven door de jongerenwerkers. Zij hebben een groot netwerk in de wijken en staan in contact met veel jongeren, waardoor zij een beeld hebben van welke jongeren zij kunnen benaderen voor de interventie. Deze jongeren zullen vervolgens worden ingezet om dezelfde kennis over te dragen aan anderen.

Allereerst hebben de betrokkenen middels deskresearch in kaart gebracht welke vormen van online delinquentie hoog scoren. Vervolgens hebben de betrokkenen interviews gehouden met twee professionals (online jongerenwerkers). In deze interviews zijn de thema's besproken die tijdens de deskresearch naar voren zijn gekomen. Uiteindelijk hebben de betrokkenen ervoor gekozen om de volgende vier onderwerpen

mee te nemen naar de volgende fase van de interventie: (1) exposen²⁴; (2) online geweld²⁵; (3) fake news²⁶; en (4) easy money²⁷.

De volgende fase stond in het teken van het vormgeven van de trainingen op basis van de bovenstaande thema's. Hierbij kwam naar voren dat de betrokkenen het vermoeden hebben dat jongeren niet altijd de correcte normen en waarden hadden in de onlinewereld. Daarom hebben zij dit thema als extra toegevoegd aan de trainingen. Daarnaast zijn exposen en (online) geweld samengevoegd, al is hiervoor in de documentatie of interviews is geen reden benoemd. Uiteindelijk is ervoor gekozen om vier onderwerpen aan bod te laten komen in de trainingen, namelijk: (1) online normen en waarden; (2) exposing en (online) geweld; (3) fake news; en (4) easy money.

De interventie heeft meerdere doelgroepen (Wolsink et al., 2023). De jongeren die de trainingen zullen gaan geven, zijn een doelgroep. Zoals eerder is benoemd, zijn dit jongeren uit de twee wijken tussen de 15 en 23 jaar die als rolmodel fungeren in de wijk. Zij gaan de kennis overdragen aan drie andere subdoelgroepen uit de wijk: (1) kinderen uit groep 7/8 in de wijken; (2) de ouders van deze kinderen; en (3) professionals in de twee wijken die zich bezighouden met het sociaal- en veiligheidsdomein. De eerste groep is de groep die de trainingen volgt die worden gegeven door de jongeren, met als doel het bewustzijn van deze kinderen te vergroten. Ook vinden de betrokkenen het noodzakelijk dat de ouders van de kinderen geïnformeerd moeten worden, zodat de ouders vaker en sneller het gesprek over cyberveiligheid aangaan met hun kinderen. Voor de laatste groep is het ook van belang om geïnformeerd te zijn over het thema, omdat hun kennis op dit gebied vaak gering is, terwijl de offline en online werelden van de jongeren verweven zijn. Het gewenste effect dat de betrokkenen hiermee willen bereiken, is dat ook deze drie groepen zich bewuster zijn van gedigitaliseerde criminaliteit en cybercrime.

1.3 Theoretische onderbouwing

In het evaluatierapport van Wolsink et al. (2023) is beschreven dat er diverse onderdelen van de interventie gebaseerd zijn op (wetenschappelijke) literatuur. Allereerst is in de wetenschappelijke literatuur gezocht naar relevante thema's die spelen in de leefwereld van de jongeren. Deze literatuur wordt benoemd in het evaluatierapport. Op basis van deze literatuur zijn de thema's voor de interventie bepaald en onderbouwd, al is één extra thema voortgekomen uit de interviews met professionals.

Daarnaast is Bureau Beke het gehele proces betrokken om de methodiek en werkwijze te observeren en beschrijven. Medewerkers hebben gesprekken gevoerd met deelnemers om hun ervaring en effectiviteit van de interventie in kaart te brengen. Deze bevindingen kunnen aantonen of de interventie ook in andere gemeenten geïmplementeerd kan worden. Daarnaast heeft Bureau Beke een vragenlijst als toetsings-

²⁴ Onder exposen verstaan de betrokkenen wanneer (beeld)informatie van of over een bepaald persoon zonder consensus online wordt verspreid om de desbetreffende persoon te ontmaskeren of te vertonen. Veelal gaat het om seksueel getint (beeld)materiaal, maar ook telefoonnummers of sociale media profielen kunnen worden verspreid.

²⁵ Onder online geweld verstaan de betrokkenen conflicten die in de online wereld ontstaan en in de offline wereld tot geweld leiden.

²⁶ Fake news wordt in het evaluatierapport gedefinieerd als desinformatie en misinformatie.

²⁷ Easy money definiëren betrokkenen als het onder valse beloften ronselen van individuen om criminele activiteiten uit te voeren (zoals geldezels). Hierbij schetsen zij het beeld dat anderen snel en makkelijk geld kunnen verdienen.

instrument ontwikkeld om te bepalen in hoeverre de trainingen bijdragen aan het behalen van de doelstelling. Ten slotte is een evaluatie uitgevoerd, waarin implicaties voor de doorontwikkeling van de interventie naar voren zijn gekomen (Wolsink et al., 2023).

Fase 2: verloop interventie

Uit de interviews is naar voren gekomen dat op hoofdlijnen de interventie is verlopen zoals aanvankelijk is bedacht, al benoemen de betrokkenen wel enkele (praktische) voorbeelden van wijzigingen in het verloop van de interventie. In één van de interviews kwam naar voren dat de betrokkenen aanvankelijk een partij wilden inzetten om de trainingen voor de jongeren te verzorgen. Uiteindelijk heeft deze partij zich teruggetrokken. De reden hiervoor is niet ter sprake gekomen in het interview, maar uit het evaluatierapport van Wolsink et al. (2023) blijkt dat deze partij zich richt op een andere doelgroep en verschilt de inhoud van hun trainingen met de wensen van de betrokkenen, waardoor zij niet de kwaliteit en input konden leveren waar de betrokkenen naar opzoek waren. De betrokkenen hebben vervolgens andere partijen in kaart gebracht. Hierbij wordt benoemd dat er al diverse trainingen en veel lesmateriaal op dit thema aanwezig is, maar dat dit zich onvoldoende toespitst op de (kwetsbare) doelgroep van de huidige interventie. Uiteindelijk hebben de betrokkenen besloten om de trainingen zelf op te zetten en vorm te geven, omdat PU en AM veel kennis reeds in huis hebben en om de doorloop van de interventie te bevorderen.

De opzet van de inhoud van de trainingen is uiteindelijk niet zoals was bedacht. Het aanvankelijke idee was om video's van 15 minuten te laten zien aan de jongeren, zodat zij de informatie hieruit konden overbrengen aan de andere drie subdoelgroepen. De onderwerpen, en diens onderbouwing, in deze video's zou gebaseerd worden op wetenschappelijke bevindingen. Uiteindelijk is ervoor gekozen om de opzet te veranderen en hebben de jongeren via een interactieve quiz (Kahoot!) de kennis aangereikt gekregen. In het verlengde hiervan, wordt een ander voorbeeld in de interviews benoemd wat ook de jongeren betreft, namelijk de leerplicht van de jongeren. Wanneer een training reeds gepland stond, hebben de betrokkenen zelf de training moeten geven. Ook is de interventie uiteindelijk niet bij alle subdoelgroepen terechtgekomen (zie par. 3.5).

2.1 Bereik doelgroep

In de aanvraagdocumentatie van het CCV (z.j.) en de interviews is naar voren gekomen dat de betrokkenen aanvankelijk het doel hadden om twintig jongeren (tien vanuit PU en tien vanuit AM) op te leiden, zodat zij de trainingen konden geven aan de andere drie subdoelgroepen. Uit het evaluatierapport van Wolsink et al. (2023) blijkt dat van de twintig benaderde jongeren, tien jongeren aanwezig zijn geweest bij de startbijeenkomst van de interventie.

Over het bereiken van de subdoelgroepen is in de interviews naar voren gekomen dat de betrokkenen op een groter bereik hadden gehoopt. Aanvankelijk hebben de betrokkenen bedacht om zes groepen van twintig leerlingen te bereiken met de interventie. Uiteindelijk zijn twee groepen bereikt. Eén van deze twee groepen bestaat uit dertien leerlingen en de tweede groep uit veertien leerlingen. Het is de betrokkenen niet gelukt om een groep ouders en een groep professionals te bereiken. In zowel de interviews als het evaluatierapport worden een aantal redenen genoemd waarom het bereik kleiner is dan aanvankelijk bedacht. Als eerste is weerstand door scholen benoemd. De respondent gaf aan dat het lastig was om de training toe te voegen aan de lesstof, omdat het curriculum van de leerlingen aan het begin van het jaar

wordt vastgesteld. Als alternatief werd de Week van de Veiligheid genoemd - een jaarlijks terugkerende themaweek. Daarnaast bleekge het complex om de ouders te bereiken, omdat deze groep veelal de Nederlandse taal niet beheerst.

2.2 Samenwerking stakeholders

Uit de interviews met de betrokkenen is naar voren gekomen dat de samenwerking tussen de partijen als positief is ervaren. De taakverdeling is aanvankelijk in kaart gebracht, samen met de verantwoordelijkheden van iedere partij. Eén van de geïnterviewden geeft aan dat de gemeente een faciliterende rol had. Bureau Beke was voornamelijk op wetenschappelijk niveau actief om de interventie te evalueren. Zij richtten zich op de informatie die werd aangereikt. AM en PU waren voornamelijk bezig met de uitvoering en waren dus in de praktijk actief om de informatie die Bureau Beke had geselecteerd, aan te reiken aan de jongeren.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Alle geïnterviewden geven aan tevreden te zijn over de interventie. Zij geven aan tevreden te zijn over de kennis die zij de deelnemers hebben aangereikt en het aantal deelnemers dat ze nu hebben bereikt, ondanks de belemmeringen die zich hebben voorgedaan. Een voorbeeld dat in meerdere interviews naar voren is gekomen, is de dynamiek die ontstond in de zaal naar aanleiding van de interventie. Hieronder wordt onderscheid gemaakt tussen bevorderlijke elementen (par. 3.1.1) en belemmerende elementen (par. 3.1.2)

3.1.1 Bevorderlijke elementen

In de interviews zijn een aantal bevorderlijke elementen naar voren gekomen. De manier waarop de kennis is aangereikt is benoemd als bevorderlijk element. Ten eerste is het rolmodelprincipe (ook wel train-de-trainer opzet) benoemd door alle geïnterviewden. Volgens één van hen werkt het goed dat de trainingen worden gegeven door iemand die uit dezelfde wijk komt als de kinderen. De kinderen kennen deze persoon vaak al en deze jongeren staan dicht bij de doelgroep.

“Iemand die een bepaald aanzien heeft en ook de taal van de jongeren spreekt. Ik denk dat dat beter aanslaat dan dat wij als overheid zenden van ‘word geen geldezel!’” (R5.5.2)

Een ander, bijkomend voordeel dat één van de geïnterviewden benoemd, is dat wanneer de jongeren de kinderen tegenkomen op straat, dit aanknopingsknopingspunten biedt om een gesprek te starten.

“Als je elkaar tegenkomt om te zeggen van ‘hé, je had toen dat verteld en kan je me helpen. Ik zit hier mee etcetera’. Dus je probeert ook wel jongeren uit de wijk in die positie te brengen dat ze uiteindelijk een bepaald rolmodel zijn waar jongeren naar kunnen opkijken en bij wie ze vragen kunnen stellen.” (R5.5.3)

Ook de interactieve manier waarop de trainingen zijn gegeven, wordt aangehaald bij het aanreiken van de kennis. Eén van de respondenten geeft aan dat een monoloog met een PowerPoint presentatie niet past bij deze doelgroep, maar dat de doelgroep moet worden gestimuleerd om actie te ondernemen. In de interventie hebben zij de kinderen meegenomen naar een sporthal en de theorie vertaald naar concrete

praktijkvoorbeelden. Deze praktijkvoorbeelden zijn daarnaast ingericht op de problematiek die op dat moment in de wijk speelt.

“We zijn dus een spelvorm gaan doen, dan merk je dat zij dat wel super snel oppikken en echt aandachtig luisteren en meedoen, want dan maak je een soort spelletje van eigenlijk. Dat geeft toch die prikkel om te doen wat op dat moment wordt gevraagd.” (R 5.5.3)

Een manier waarop deze interactie is gewaarborgd in de interventie is door de kinderen opdrachten te laten uitvoeren die passen bij het thema. Hierbij kregen de kinderen eerst een korte theorieles gevolgd door een praktische opdracht. Een voorbeeld is dat de kinderen zelf artikelen hebben geanalyseerd om te bepalen of het fake news was. De geïnterviewde gaf aan dat het voor hen leuk was om te zien dat de kinderen fanatiek de opdracht uitvoerden.

3.1.2 Belemmerende elementen

Ook zijn in de interviews een aantal belemmerende elementen naar voren gekomen. Als eerste wordt benoemd dat de betrokkenen weerstand hebben ervaren vanuit basisscholen, omdat zij een vast curriculum hebben, waardoor er bijna geen ruimte is om de interventie te implementeren. Hierbij geven de betrokkenen aan dat er wel mogelijkheden zijn met themaweken, door bijvoorbeeld de interventie uit te voeren in de zogenoemde “Week van de veiligheid” of de “Week van Mediawijsheid” (Wolsink et al., 2023). Al wordt hierbij benadrukt dat hier duidelijke afspraken over moeten worden gemaakt.

Een andere belemmering die in de interviews naar voren is gekomen, is de leerplicht van de jongeren die de training geven. Ook moesten de betrokkenen rekening houden met de toets- en tentamenweken van de jongeren. Hierdoor was het soms lastig om de interventie in te plannen.

3.2 Ervaring deelnemers

3.2.1 Ervaring jongeren

Om de ervaring van de jongeren in kaart te brengen, is hen gevraagd om een korte vragenlijst in te vullen ($N = 5$). Er is bewust gekozen om de ervaring van de jongeren in kaart te brengen in plaats van de ervaring van de kinderen, omdat de interventie op moment van onderhavig onderzoek zich in de evaluatiefase bevindt.

Uit de enquêtes is naar voren gekomen dat 40% van de bevroegde jongeren de interventie wel leuk vinden en 60% de interventie heel leuk vinden. Daarnaast vindt de meerderheid van de bevroegde jongeren de interventie uitdagend, al zijn de mening over de nuttigheid van de interventie verdeeld – 40% vindt de interventie neutraal, 40% vindt de interventie wel nuttig en 20% vindt de interventie nuttig.

Ook is aan deze jongeren in de enquête gevraagd wat zij hebben geleerd van de interventie. Overkoepelend blijkt dat de jongeren vooral antwoorden geven over een verbetering van hun bewustwording van het thema, zoals dat ze inzien dat niet alles online is wat het lijkt, dat ze beter begrijpen waar online informatie vandaan komt en bewust zijn geworden van de online risico's/gevaren. Twee respondenten (40%) hebben aangegeven dat ze door de interventie beter kunnen omgaan met deze problematiek.

Ten slotte is aan de respondenten gevraagd of zij nog tips hebben om de interventie te verbeteren, waarbij 60% heeft aangegeven niks te willen veranderen aan de interventie. Eén respondent geeft aan dat werkbezoeken, bijvoorbeeld bij de politie, een aanvulling kunnen zijn op de interventie. Een andere respondent geeft aan dat VR gebruikt kan worden om de interventie te verbeteren.

3.2.2 *Ervaring jongeren volgens betrokkenen*

Tevens is aan de geïnterviewden gevraagd wat zij denken dat de deelnemers hebben geleerd en of de interventie zich richt op kennis of ook een vertaling heeft naar vaardigheden of gedrag. Eén van de geïnterviewden geeft aan dat ze een combinatie van kennis en vaardigheden hebben verwerkt in de trainingen. Eerst hebben ze de kinderen informatie gegeven over een onderwerp, bijvoorbeeld fake news. Hierna kregen de kinderen een opdracht om de kennis in de praktijk te brengen, bijvoorbeeld door artikelen te moeten lezen en te bepalen of het om fake news gaat. Hierbij werden de kinderen handelingsperspectieven aangereikt om fake news te kunnen herkennen.

De jongeren die de trainingen geven hebben aangegeven bij de betrokkenen dat zij ook nieuwe kennis opdoen over het thema, bijvoorbeeld de hoogte van de straffen als online delicten worden gepleegd. Een ander voorbeeld dat in één van de interviews wordt aangehaald, maar niet te maken heeft met de inhoud van de interventie is de groei van de jongeren die de trainingen geven. De geïnterviewde geeft aan dat de jongeren het aanvankelijk spannend vonden om de trainingen te geven, maar een groei in zelfverzekerdheid zichtbaar was in de loop van de interventie.

3.3 *Doel behaald?*

In zowel het evaluatieonderzoek van Wolsink et al. (2023) als de interviews is naar voren gekomen dat de betrokkenen niet alle doelen hebben behaald, maar desondanks tevreden zijn over hoe de interventie in deze pilotfase is verlopen. In de interviews wordt benoemd dat zij wellicht niet alle (sub)doelgroep(en) hebben bereikt, maar hebben geprobeerd om de interventie bij zoveel mogelijk kinderen te laten landen.

Aanvankelijk was het doel om twintig jongeren te benaderen en te vragen of zij een rol wilden spelen in de interventie (tien jongeren van AM en tien jongeren van PU). Uiteindelijk hebben zes jongeren aangegeven onderdeel te willen worden van de interventie. Hierdoor is vervolgens door de betrokkenen besloten om zes groepen van twintig kinderen van de interventie te voorzien; wat een totaal van 120 kinderen oplevert. Deze kinderen zouden, net als de jongeren, drie trainingen doorlopen. Uiteindelijk zijn de trainingen aan twee groepen gegeven - één basisschool groep ($N = 14$) en één groep ($N = 13$) die de training op zondag heeft gevolgd. Beide trainingen zijn buiten het schoolprogramma en buiten schooltijd gegeven. Het doel om 120 kinderen te bereiken hebben de betrokkenen dus niet behaald.

Een ander doel dat naar voren is gekomen in zowel de interviews als het onderzoek van Wolsink et al. (2023), is dat niet alleen kinderen worden getraind, maar ook ouders en professionals. Gedurende het proces bleek dat het organiseren van trainingen voor ouders complexer is dan aanvankelijk bedacht. Een reden die in het onderzoek naar voren komt, is de taalbarrière. De interventie zou namelijk uitgevoerd worden in wijken waarin inwoners niet altijd de Nederlandse taal beheersen. Een interventie gericht op cyberweerbaarheid zou deze doelgroep afschrikken, omdat de thematiek complex is en zij de Nederlandse taal onvoldoende beheersen (Wolsink et al., 2023). Eén van de geïnterviewden benoemt als aanvulling dat

deze groep ook te maken heeft met andere problematiek, zoals armoede en schulden, waardoor cyberweerbaarheid geen prioriteit heeft. Daarnaast hebben de betrokkenen niet de professionals kunnen bereiken. In het evaluatierapport wordt benoemd dat een sessie met professionals uit het sociaal- en veiligheidsdomein heeft plaatsgevonden, echter waren de jongeren niet aanwezig om de training te verzorgen. Om deze reden hebben de aanwezigen met elkaar gediscussieerd over de thema's cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit. Deze bijeenkomst beschouwen de betrokkenen niet als onderdeel van de interventie door de afwezigheid van de jongeren uit het YCT.

Het uiteindelijke doel van de interventie is om de cyberweerbaarheid van de kwetsbare jongeren uit de twee wijken te verhogen om zo dader- en slachtofferschap te voorkomen. Het in kaart brengen van een toename van cyberweerbaarheid is complex, maar om een indicatie te kunnen geven over het effect van de interventie zijn drie groepen (groep 1: jongeren, groep 2: eerste groep kinderen, groep 3: tweede groep leerlingen) getoetst op hun kennis en attitude, zowel bij aanvang (0-meting) als na afloop (1-meting) van de trainingen. Bij elk 'toetsmoment' zijn tien kennisvragen en zestien stellingen voorgelegd aan de deelnemers. Aan de jongeren is tevens gevraagd om zestien stellingen te beoordelen, die nader te categoriseren zijn naar de volgende vier categorieën: (1) normen en waarden; (2) (online) geweld en exposen; (3) fake news; en (4) easy money. Ten slotte is overkoepelend in kaart gebracht hoe de attitude richting cyberweerbaarheid is. Hierbij zijn duidelijke verschillen zichtbaar tussen de groepen.

Bij de beantwoording van de kennisvragen is bij de eerste groep (de jongeren die de trainingen geven) een significant, positief verschil tussen de 0-meting ($M = 6.4$) en 1-meting ($M = 8.2$). Volgens Wolsink et al. (2023) suggereert dit dat de interventie heeft bijgedragen aan het verhogen van het kennisniveau van deze jongeren. Daarnaast is voor de vier thema's in kaart gebracht of er een verandering in attitude voor- en na deelname aan de trainingen. Voor deze groep is er een significant verschil tussen de 0-meting en 1-meting bij de thema's "(online) geweld en exposen" en "easy money". Volgens Wolsink et al. (2023) duidt dit op een toename in cyberweerbaarheid bij de jongeren op deze twee thema's.

De tweede groep omvat leerlingen uit groep 7 en 8 van de basisschool (maximaal 12 jaar oud). Bij deze groep is een afname in kennisniveau zichtbaar tussen de twee toetsmomenten: bij de 0-meting ($M = 4.3$) was de gemiddelde score lager dan bij de 1-meting ($M = 3.8$). Dit verschil is echter niet significant.

Ook is aan de tweede groep gevraagd om de zestien stellingen te beoordelen. Op themaniveau zijn er geen significante verschillen zichtbaar tussen de 0-meting en 1-meting. Volgens Wolsink et al. (2023) is een mogelijke reden voor deze niet-significante verschillen dat op het moment van toetsing het sportmoment van de kinderen zou zijn. Een mogelijk gevolg dat hierbij wordt genoemd is een korte spanningsboog en weinig motivatie.

In de derde groep is er meer diversiteit in leeftijd (tussen de 11 en 14 jaar). Ook in deze groep is geen significant verschil tussen de twee toetsmomenten zichtbaar: $M = 5.5$ bij de 0-meting en $M = 6.3$ bij de 1-meting. Bij deze groep zijn twee significante verschillen zichtbaar op themaniveau. Ten eerste is de gemiddelde score voor "normen en waarden" significant gestegen tussen de 0-meting en 1-meting, wat duidt op daling in cyberweerbaarheid (Wolsink et al., 2023). Voor "fake news" is een negatief, significant verschil naar voren gekomen tussen de 0-meting en 1-meting, wat volgens Wolsink et al. (2023) duidt op een toename in cyberweerbaarheid. De kinderen in deze groep hebben zich vrijwillig aangemeld om deel te

nemen aan de trainingen en hebben hierdoor mogelijk een hogere intrinsieke motivatie (Wolsink et al., 2023).

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Aanbevelingen doorontwikkeling

Uit de interviews is naar voren gekomen dat plannen worden gemaakt om de interventie door te ontwikkelen. Eén van de geïnterviewden geeft aan dat gesprekken gepland staan met private partijen (zoals een bank) om te onderzoeken wat zij voor elkaar kunnen betekenen. Hierbij worden ook de jongeren uit het YCT betrokken. In de wijken zien de geïnterviewden namelijk dat jongeren vallen voor het fungeren als geldezel.

Financiering en middelen om deze doorontwikkeling te kunnen bewerkstelligen zijn volgens de geïnterviewden essentieel om de interventie in de toekomst structureel te kunnen aanbieden. Het netwerk hebben de geïnterviewden al, waardoor zij veel mensen in de wijken kunnen bereiken. Uiteindelijk willen de geïnterviewden zorgen voor een olievlekwerking, waardoor de interventie in de hele wijk, en mogelijk ook daarbuiten, terechtkomt. Daarnaast is de wens dat de trainingen standaard in het lesprogramma van basisscholen worden opgenomen, bijvoorbeeld in de ‘week van de veiligheid’.

4.2 Implementatie elders

Geïnterviewden zijn tevens gevraagd in hoeverre de interventie elders in het land kan worden geïmplementeerd. Alle geïnterviewden geven aan dat de opzet van de interventie gedeeltelijk overgenomen kan worden, bijvoorbeeld dat bepaalde elementen van de interventie kunnen worden overgenomen. De opzet van de interventie, inclusief het rolmodelprincipe, de inhoud van de trainingen kunnen ook gebruikt worden bij een implementatie elders.

Een aantal aspecten zijn lokaal afhankelijk, volgens de betrokkenen. Als eerste het netwerk dat gebruikt wordt om de jongeren en later de kinderen te bereiken. De jongerenwerkers die in deze pilot zijn betrokken, hebben een goed netwerk in de wijk en weten welke jongeren ze kunnen vragen voor het geven van de trainingen. Vanuit daar is de interventie opgezet. Als de interventie in een andere gemeente of wijk wordt geïmplementeerd, is het van belang dat de juiste mensen worden ingezet om de jongeren daar te bereiken.

De thema's die in de trainingen in deze interventie zijn relevant voor de deelnemers in de wijken van de pilot, omdat uit het onderzoek van Bureau Beke is gebleken dat thema's zijn die spelen in de wijken. Eén van de geïnterviewden geeft aan dat de thema's overgenomen kunnen worden, maar dat ook in kaart kan worden gebracht welke andere thema's mogelijk relevant zijn in een andere gemeente/wijk. Hierdoor kan ook worden ingespeeld op de behoeften van jongeren/kinderen in die wijk/gemeente.

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. Gelet op de omschrijving van de interventie hebben de betrokkenen, zowel op papier als in de interviews, een duidelijk idee over wat de

interventie inhoudt. Bij de totstandkoming is een extern onderzoeksbureau betrokken om de thema's voor de trainingen te bepalen en het proces te monitoren en evalueren. Aanvankelijk is onderzocht welke thema's in de wijk spelen. Daarom zijn thema's die in de interventie aan bod komen, thema's die relevant zijn voor de doelgroep en gebaseerd op de noodzaak aan educatie over deze thema's.

De betrokkenen hebben hierbij een duidelijke doelgroep voor ogen, waarbij zij aanvankelijk hebben nagedacht over het aantal jongeren dat zij wilden inzetten om de trainingen te geven en de groepen die zij wilden bereiken met het geven van de trainingen. Hierbij zijn concrete kaders opgesteld per wijk waarin de interventie is uitgevoerd. Ook hebben zij nagedacht over hoe zij de jongeren kunnen bereiken. De twee jongerenwerkorganisaties hebben een groot netwerk in de wijk en zij weten welke jongeren kunnen benaderen. De doelen die in de aanvraagdocumentatie en het evaluatierapport zijn vermeld, komen veelal overeen met de doelen die in de interviews naar voren zijn gekomen. Wel wordt in de documentatie gesproken van specifieke aantallen en zijn de doelen in de interviews inhoudelijk aan bod gekomen.

Ten slotte hebben de betrokkenen bepaalde onderdelen van de interventie gebaseerd op (wetenschappelijke) elementen en onderzoeken. De thema's van de trainingen zijn relevant voor de deelnemers, omdat Bureau Beke onderzoek heeft verricht naar problematiek in de wijk, waarbij drie thema's naar voren zijn gekomen. Uit interviews is een vierde thema naar voren gekomen. Daarnaast is Bureau Beke het gehele proces betrokken geweest om de voortgang te monitoren en uiteindelijk de methodiek van de interventie te evalueren. Dit is gedaan aan de hand van een voor- en nameting. Deelnemers is voorafgaand en na afloop een vragenlijst voorgelegd waarin de kennis is getoetst en zij zijn gevraagd om een aantal stellingen te beoordelen. Aan de hand van een verandering tussen deze twee momenten, poogden de betrokkenen conclusies te kunnen trekken over een mogelijk effect van de interventie op de cyberweerbaarheid van de jongeren. De kennistoets geeft een significant verschil weer tussen de twee toetsmomenten. Bij de stellingen zijn de deelnemers gevraagd om hun eigen attitude te beoordelen (zelfgerapporteerd gedrag), wat mogelijk een vertekend beeld kan geven van het daadwerkelijke gedrag²⁸.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de evaluatie richt zich op het verloop en de implementatie van de interventie. In de interviews met de betrokkenen is naar voren gekomen dat de thema's in de interventie de thema's zijn die ook zijn voortgekomen uit het onderzoek naar problematiek dat speelt in de wijk. De opzet van de trainingen is wel anders verlopen dan verwacht. Bij de jongeren is de kennis aangereikt door middel van een Kahoot! in plaats van trainingen van vijftien minuten per onderwerp, omdat de originele manier te zwaar en niet passend zou zijn bij de doelgroep.

Gelet op de werving van de doelgroepen hebben de jongerenwerkers het eigen, grote netwerk ingezet om de doelgroep te bereiken. De jongerenwerkers staan in contact met veel jongeren in de wijk, waardoor zij aanvankelijk al wisten welke jongeren eventueel geïnteresseerd en geschikt zouden zijn voor de interventie. Dit laat zien dat het netwerk een prominente rol heeft gespeeld in het bereiken van een deel van de doelgroep; voornamelijk het bereiken van de jongeren.

²⁸ De zogenoemde 'intention-behaviour gap' (Sheeran, 2002).

De betrokkenen hebben uiteindelijk niet alle doelgroepen kunnen bereiken zoals ze aanvankelijk hadden gehoopt. Tijdens de uitvoering van de interventie bleek dat het moeilijk was om de trainingen te geven op basisscholen door het vaste curriculum. In de interviews is dit tevens als evaluatiepunt naar voren gekomen, waarbij de betrokkenen zelf al ideeën hebben over hoe dit bij een volgende uitvoering van de interventie kan worden verbeterd. Zij willen namelijk de trainingen onderdeel maken van een themaweek, zoals de 'Week van de veiligheid'. Op deze manier kan de interventie duurzaam worden ingezet. De thema's die in de trainingen van de interventie aan bod komen, zijn relevant voor de kinderen. Daarnaast kunnen deze trainingen leerkrachten ontlasten, aangezien zij al veel thematiek in het curriculum hebben opgenomen en hieraan aandacht moeten geven, doordat de trainingen worden gegeven door jongeren. Daarnaast hebben de betrokkenen er bewust voor gekozen om jongeren in te zetten, omdat zij dicht bij de doelgroep staan. Dit zou volgens hen niet alleen een positief effect hebben op de leerlingen, maar ook op de jongeren zelf; zij vergaren namelijk ook nieuwe kennis over de thematiek en ontwikkelen zichzelf, bijvoorbeeld hun presentatie skills.

Kortom, de uitvoering van de interventie is niet verlopen zoals aanvankelijk was verwacht, omdat de praktijk anders bleek te zijn dan de betrokkenen hadden bedacht. Het feit dat dit anders is verlopen, heeft niet per definitie een negatief effect. Gelet op de jongeren, hebben de betrokkenen de manier van kennisoverdracht aangepast, zodat het, volgens hen, beter aan zou sluiten bij de belevingswereld van de groep. Het bereiken van de doelgroep bleek lastiger dan verwacht, waardoor de betrokkenen niet de hele doelgroep die zij aanvankelijk hebben bedacht, hebben bereikt. Hierbij hebben zij getracht om zoveel mogelijk van de doelgroep te bereiken.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van de evaluatie richt zich op de ervaring van de betrokkenen waarbij ook is gekeken naar de bevorderlijke en belemmerende factoren van de uitvoering, en in hoeverre de doelen zijn behaald. Eén van de bevorderlijke elementen binnen de interventie is de manier van kennisoverdracht, zowel door wie als hoe de kennis wordt aangereikt. De betrokkenen hebben getracht om zo dicht mogelijk bij de doelgroep te blijven en hebben het idee dat ze op die manier de doelgroep kunnen bereiken. Ook de interactie in de lessen wordt aangehaald als bevorderlijk element, waarbij de afwisseling tussen theorie en de praktijk, centraal stond. De betrokkenen zagen dat de deelnemers hier enthousiast op reageerden. Echter kunnen hier geen harde conclusies over worden getrokken, omdat er geen vergelijking is gemaakt met wanneer de kennis op een andere manier of door een andere persoon wordt aangereikt.

Ook zijn belemmerende elementen in kaart gebracht, waarbij de weerstand vanuit scholen als grootste belemmering naar voren is gekomen. Door een vol curriculum was het in veel gevallen niet mogelijk om de trainingen te geven aan leerlingen, waardoor de betrokkenen niet het aantal kinderen hebben bereikt dan aanvankelijk gehoopt. Een mogelijke oplossing hiervoor kan zijn om de trainingen te koppelen aan een themaweek, zodat de interventie op die manier herhaaldelijk kan worden uitgevoerd.

Een deel van de doelgroep is met de interventie bereikt. Aanvankelijk hebben de betrokkenen concrete subdoelgroepen en aantallen opgesteld, waarbij een deel van de doelgroep is bereikt. In een evaluatie is aandacht besteed aan redenen waarom niet alle subdoelgroepen zijn bereikt, waarbij de betrokkenen ook reeds hebben nagedacht over manieren hoe zij dit bij een volgende versie van de

interventie anders kunnen doen. Ook hebben de betrokkenen een kennistoets gebruikt om te bepalen of de interventie effect heeft gehad op het kennisniveau van de jongeren en/of kinderen. Hieruit blijkt dat het kennisniveau van bepaalde doelgroepen is gestegen, maar dat diverse externe factoren invloed hebben op de uitvoering van de interventie, zoals de motivatie in de groep en de leeftijd. Zowel de grootte van de doelgroep die reeds bereikt is als de uitkomsten van de kennistoets, bieden de betrokkenen aanknopingspunten voor een eventuele doorontwikkeling en een indicatie wat goed en minder goed werkt binnen de interventie. Hierdoor hebben de betrokkenen concrete verbeterpunten voor zichzelf opgesteld, waardoor zij de interventie kunnen optimaliseren.

Al met al geven de betrokkenen aan tevreden te zijn over het verloop van de interventie en hebben zij positieve geluiden ontvangen, ondanks dat niet alle doelen en subdoelgroepen zijn behaald. Met de pilotversie van de interventie hebben de betrokkenen reeds in kaart gebracht wat wel en niet aanslaat bij één van de subdoelgroepen. Dit biedt concrete aanknopingspunten voor een vervolg van de interventie.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De vierde fase van de evaluatie richt zich op de doorontwikkeling en implementatie elders van de interventie. Gedurende het proces is Bureau Beke betrokken geweest om de methodiek gebruikt in de pilot te evalueren. Deze evaluatie biedt diverse aanknopingspunten voor een doorontwikkeling. Op het moment van onderzoek worden gesprekken gevoerd over een mogelijke doorontwikkeling.

Als de interventie in een andere gemeente of wijk wordt geïmplementeerd, zijn de volgende onderdelen essentieel volgens de betrokkenen: (1) één of meerdere betrokkenen die een groot netwerk hebben; (2) relevante thema's voor de wijk/gemeente om in te spelen op de huidige problematiek en behoeften van inwoners; en (3) duidelijke afspraken met scholen over wanneer de trainingen gegeven kunnen worden. Bij een implementatie elders is het van essentieel belang om deze onderdelen te waarborgen.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *Format projectaanvraag “versterken lokale cyberweerbaarheid” Cyber Youth Team.*

Sheeran, P. (2002). Intention—Behavior Relations: A Conceptual and Empirical Review. *European Review of Social Psychology*, 12(1), 1–36. <https://doi.org/10.1080/14792772143000003>

Wolsink, J., Essevelt, J. van, & Ferwerda, H. (2023). *Youth Cyber Team. Het versterken van de cyberweerbaarheid in de Arnhemse wijken Presikhaaf en Malburgen.* Bureau Beke.

5.6 Framed, the cybergame

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de interventie 'Framed, the cybergame' (hierna: Framed) gepresenteerd. Voor deze evaluatie zijn twee interviews gehouden met in totaal drie respondenten vanuit de politie die betrokken zijn geweest bij de ontwikkeling en de uitvoering. De documentanalyse is gebaseerd op de factsheet, lesbrief en evaluatieonderzoek (CCV, 2021; Politie, z.d.; Lubeck & Merks, 2021). Er is geen projectplan beschikbaar gesteld voor deze evaluatie.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
1	Beschreven, enigszins SMART	Onderzoek, NCA	Ja, literatuur	N.v.t.	N.v.t.	Ja, gedaan en extern uitgevoerd

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1. Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. Op papier wordt als aanleiding voor de interventie genoemd dat Framed jongeren in de leeftijdsfase van 12 tot 18 jaar bewustmaakt over welk onlinegedrag strafbaar is en dat dergelijk gedrag ernstige consequenties kan hebben voor hun omgeving en henzelf (CCV, 2021). In de interviews komt naar voren dat de interventie een product is van Cyber Offender Prevention Squad (COPS) dat zich richt op daderpreventie van cybercriminaliteit. Na de succesvolle maar relatief kortstondige campagne van 24 uur 'Eén klik verwijderd van cybercrime', is het team een interventie gaan ontwikkelen die langduriger van aard is. R5.6.2 benoemt dat er al veel lesmateriaal voor de basisschool beschikbaar was ten tijde van de ontwikkeling van Framed, maar het aanbod voor middelbare scholieren nog beperkt was.

Doel. In de factsheet staat beschreven dat het doel van de interventie is om (risico)jongeren te bereiken en de consequenties van hun gedrag te laten zien (CCV, 2021, p.1). In de lesbrief zijn vier leerdoelen gespecificeerd (Politie, z.d.):

1. De leerling kan uitleggen wat cybercrime is.
2. De leerling kan tenminste drie cybercrimes noemen.
3. De leerling kan uitleggen wat de gevolgen kunnen zijn van bepaalde online gedragingen voor slachtoffers en henzelf, nu en in de toekomst.
4. De leerling kan tenminste twee handelingsalternatieven noemen voor situaties waarin deze in de verleiding komt om betrokken te raken bij cybercrime.

Het overkoepelende doel van Framed is volgens R5.6.1 dat de doelgroep weerbaar wordt en beter geïnformeerd is over de keuzes die ze maken door het gesprek over cybercrime aan te gaan in de klas. R5.6.2 benadrukt dat het om het leren van de normen in de digitale wereld gaat:

“Net zoals dat jij leert op de basisschool wat je moet doen op het moment dat je de weg wil oversteken, dan moet je ook weten wat je gaat doen. Als je de digitale weg gaat oversteken of je je op de digitale snelweg gaat bevinden, dan moet je ook de verkeersregels weten.” (R5.6.2)

Daarnaast is het doel van de interventie om een compleet gratis lespakket voor scholen aan te bieden waar ze zelfstandig mee aan de slag kunnen.

In de documenten staat beschreven dat Framed zich richt op een doelgroep met jongeren in de leeftijd van 12 tot 18 jaar die op de rand staan van cybercrime (CCV, 2021). De game kan op elke middelbare én mbo-school worden gespeeld (Politie, z.d.). In de interviews vertellen de twee respondenten dat Framed een vorm van primaire preventie is en daarom gericht is op een breder publiek, namelijk op alle jongeren tussen de 12 tot 18 jaar op school. Het is volgens R5.6.2 van belang dat alle jongeren weten wat wel en niet mag in de digitale wereld. Door de ontwikkeling van cybercrime-as-a-service is het volgens hem essentieel dat ook de groep met weinig affiniteit voor IT wordt bereikt met Framed.

Betrokkenen. Framed is een product van de politie gesubsidieerd door het ministerie van Justitie en Veiligheid, blijkt uit de documenten (CCV, 2021). In het interview met R5.6.1 komt naar voren dat een onderscheid kan worden gemaakt tussen betrokkenen bij de opstart en de implementatie. Bij de opstart waren diverse medewerkers van de politie betrokken met kennis van gedrag, communicatie en de doelgroep, ook wel cyberspecials (politievrijwilligers met IT-expertise). Zij hebben input geleverd wat betreft de inhoud van het concept. Daarbij heeft het reclamebureau FCB Amsterdam een rol gespeeld bij het ontwikkelen van de creatieve kant van het concept. Vervolgens hebben zij MediaMonks betrokken als partij om het concept technisch te realiseren. Na de realisatie van de game is de interventie verspreid in de praktijk met behulp van EDG Media, dit externe communicatiebedrijf heeft namelijk een netwerk binnen scholen. Naast EDG heeft de politie de samenwerking met gemeenten opgezocht om de interventie kenbaar te maken en te verbinden aan relevante themaweken.

1.2. Omschrijving interventie

In de documenten wordt Framed omschreven als een mobiele game die aansluit bij de leefwereld van jongeren. Het lesprogramma van Framed combineert gaming met klassikaal onderwijs. Leerlingen spelen de game individueel op hun smartphone (CCV, 2021). In de lesbrief wordt verder ingegaan op de inhoud van de game: *“Framed laat hen op indringende wijze ervaren wat cybercrime is, dat cybercrime strafbaar is en wat de gevolgen kunnen zijn voor slachtoffers en henzelf, nu en in de toekomst.”* (Politie, z.d., p.6) De game speelt zich af in een schoolsetting waarbij de belevingswereld van leerlingen zo goed mogelijk is geprobeerd na te bootsen door de inzet van chats, apps en spraakberichten. Tijdens het spelen komen de leerlingen voor diverse keuzes te staan om te testen hoe ver zij voor vriendschap zouden gaan. R5.6.2 bevestigt dit in het interview en beschrijft het mechanisme verder als:

“Dat doet die sociale interactie met jou en die probeert jou over te halen om dingen te doen. Dat is iets wat natuurlijk in het normale leven veel gebeurt in die leeftijd. Je vrienden vragen dingen, je vriendinnen vragen dingen, maar jij moet uiteindelijk als persoon bepalen of je wel die grens over gaat of je iets wel of niet wil. Je moet weerbaar worden.” (R5.6.2)

De game kan op drie verschillende manieren eindigen, afhankelijk van de keuzes van de leerlingen over het plegen van cybercrimes ontvangen ze een soft, medium of hard eind. Na het spelen van het spel krijgen de leerlingen een fictief strafblad van de gepleegde (cyber)crime en de bijbehorende strafmaat in de vorm van een strafblad. In de interviews wordt de omschrijving bevestigd door de respondenten. Het strafblad op het eind is gericht op jongeren te laten ervaren dat ze één klik verwijderd zijn van cybercrime:

“Het is wel vriendelijk, maar gewoon confronterend. Als jongere gewoon met je neus op de feiten, zo van: ik kan wel heel leuk een wachtwoord afkijken en gaan gebruiken, maar dit zijn de gevolgen, dit kan mij gebeuren en dat wil ik niet.” (R5.6.2)

Na het afronden van de game leidt de docent de nabespreking aan de hand van de lesbrief en een verzorgde PowerPoint. In dit gesprek staat het delen van de ervaringen, de bewustwording van de (juridische) grenzen, waar de online norm ligt en wat de consequenties zijn centraal.

1.3. (Theoretische) onderbouwing

Op papier is geen theoretische onderbouwing van Framed opgenomen. Wel noemt R5.6.2 in het interview dat het onderzoek *Pathways into Cyber Crime* van de National Crime Agency²⁹ een rode draad is geweest bij de ontwikkeling van Framed en de keuze voor het doel en de doelgroep. Hij refereert aan het onderzoek als hij benoemt dat daders van cybercrime veelal interesse hebben gehad in gaming en IT en zegt hierover in relatie tot de interventie: *“Die interesse, die nieuwsgierigheid is juist iets wat je heel erg ziet bij deze doelgroep, wat online wordt gestimuleerd. Op het moment dat er nergens normsetting plaatsvindt, dan kan dat dus leiden tot het begaan van cybercrime.” (R5.6.2).*

De vorm van de interventie berust op gamificatie om door middel van een spel een boodschap over te brengen, geeft R5.6.1 aan in het interview. In de factsheet staat de aanname beschreven dat door de game te spelen, het fictieve ‘strafblad’ en de nabespreking van de ervaringen zorgen dat de nieuwe kennis en bewustwording goed blijven hangen (CCV, 2021).

Fase 2: verloop interventie

2.1 Uitvoering en verloop zoals aanvankelijk bedacht

Op basis van de interviews wordt inzichtelijk dat na twee tot drie maanden denkwerk en brainstormen de betrokkenen van de opstart zijn uitgekomen op Framed. Vervolgens is de game gelanceerd in het schooljaar van 2020-2021 met behulp van een mediacampagne van EDG Media. In de eerste periode zijn er enkele storingen gemeld en stelden docenten vragen in de mailbox, vertelt R5.6.1. Inhoudelijk is de game tijdens de uitvoering niet aangepast, maar R5.6.1 heeft de lesbrief voorzien van extra toelichting over het spelen van de game om docenten te ondersteunen bij het spelen van Framed in de klas. Daarna is in 2021 het lesprogramma geëvalueerd door Lubeck en Merks (2021).

De uitvoering van Framed kent in de praktijk twee sporen. Enerzijds wordt structureel aansluiting gezocht bij het curriculum door Framed als lespakket aan docenten aan te bieden. Uit het evaluatieonderzoek blijkt dat de lesbrief in 81% van de gevallen door de docenten is gebruikt en ze van de materialen het meest positief zijn over de lesbrief (93%) (Lubeck & Merks, 2021). Daarnaast valt het op dat 6 op de 10 leerlingen de nabespreking als onderdeel van de les over cybercrime heeft gehad. De ontwikkelaars hebben de nabespreking aanvankelijk als vast onderdeel van de interventie ontworpen. Anderzijds wordt incidenteel ingezet op de actualiteit zoals cyberevents door de politie (CCV, 2021). R5.6.2 zegt hierover in het interview: *“Wat je zoekt is altijd een hefboomeffect, dat je namelijk met een kleine*

²⁹ <https://www.nationalcrimeagency.gov.uk/who-we-are/publications/6-pathways-into-cyber-crime-1/file>

inspanning een groot resultaat krijgt. Want we hebben gewoon te weinig capaciteit [bij de politie] om dat overal te begeleiden.”

Verder geeft R5.6.1 in het interview aan dat de looptijd van Framed aanvankelijk één jaar is geweest, maar dat dit verloop door de COVID-19 maatregelen niet mogelijk was: *“Maar ja, de timing kon niet ongelukkiger. Dus toen de scholen weer open gingen hebben we gezegd; dan gaan we nog een jaar.”* Toch werd Framed wel in deze periode gespeeld, bleek uit de speelcijfers van Google Analytics. Ook heeft de politie een aantal keer op afstand begeleiding gegeven.

Tijdens de uitvoering constateerden R5.6.1 en R5.6.2 dat er nog veel potentie in Framed zit en het nog volop wordt gebruikt, waardoor ze hebben besloten Framed voort te zetten: *“Nu het alweer een paar jaar draait, werkt het eigenlijk allemaal best wel goed, loopt het op rolletjes, docenten kunnen ermee mee aan de slag, speelcijfers lopen ook nog steeds op.”*

2.2 Bereik

De ontwikkelaars van Framed hebben het externe mediabedrijf EDG ingeschakeld vanwege hun netwerk binnen scholen om het lesmateriaal onder de aandacht te brengen. EDG heeft een campagne uitgezet met mailings, posters, flyers en brieven om de naamsbekendheid binnen scholen te verhogen, vertelde R5.6.2. R5.6.1 legt uit dat de strategie was om docenten te bereiken die het dichtst qua inhoud op het onderwerp zitten (zoals maatschappijleer en informatica) om zich aan te melden om toegang tot het materiaal te krijgen. Vervolgens zou de docent de game met de leerlingen spelen en zo de doelgroep bereiken. In de praktijk blijkt de game het meest te zijn gespeeld in de mentorles geven (55%), maar ook bij maatschappijleer (10%), burgerschap (9%), en informatica (8%) blijkt uit het onderzoek van Lubeck en Merks (2021). Naast dit structurele spoor, wordt Framed door de politie incidenteel gespeeld wanneer een koppeling met de actualiteit kan worden gemaakt, bijvoorbeeld een wijkagent op een landelijk evenement geeft R5.6.2 aan. Ook R5.6.1 geeft aan de game diverse malen met groepen middelbare scholieren te hebben gespeeld.

Door middel van Google Analytics worden de speelcijfers bijgehouden. R5.6.2 benoemt in het interview dat de cijfers moeten worden gelezen met kennis van de impact van de COVID-19 maatregelen. In het eerste schooljaar 2020-2021 is het spel 35.000 keer gespeeld. In het tweede schooljaar 2021-2022 is het speelaantal verdubbeld naar 70.000 keer. In het derde schooljaar 2022-2023 in maart werd het spel tot dan toe 53.000 keer gespeeld. R5.6.2 zegt hierover: *“Ja dat zijn best mooie cijfers.”*

2.3 Samenwerking stakeholders

In de interviews geven de respondenten aan dat ze de algehele samenwerking met de betrokkenen goed hebben ervaren en zijn tevreden met Framed als product van de samenwerking. R5.6.1 benoemt specifiek dat de samenwerking met FCB Amsterdam goed is verlopen: *“Het zijn echt hele creatieve figuren die de gekste dingen kunnen bedenken, maar wel echt heel goed kunnen onderbouwen hoe ze tot zo'n concept komen.”*

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1. Algemene ervaring betrokkenen

Alle geïnterviewden geven aan zeer tevreden te zijn over Framed, ze waarderen het met een 8 of hoger. Aan de ene kant zijn ze tevreden over de speelcijfers. Aan de andere kant krijgen ze veel positieve reacties van docenten op events en vonden de respondenten de lessen die ze aan jongeren hebben gegeven succesvol. R5.6.1 benoemt dat de nabespreking per levensfase een andere vorm krijgt, zo ervaaarde hij een verschil tussen brugklassers en mbo-studenten. R5.6.2 geeft aan dat dit anekdotische ervaringen zijn en dat afgezonderd van de mailbox er niet iets structureels is ingericht om feedback te krijgen van de deelnemers. Wel hebben ze een evaluatieonderzoek naar het lesprogramma laten uitvoeren (Lubeck & Merks, 2021).

3.1.1 Bevorderend

In de interviews komen verschillende bevorderlijke onderdelen van de interventie naar voren. Allereerst benoemen de respondenten dat ze bij de ontwikkeling van Framed bewust kozen om het als een kosteloos lespakket aan te bieden. R5.6.1 legt uit dat dit bevorderlijk zou werken om Framed schaalbaar te maken: *“Een van de leerpunten was dat wij gewoon geld zijn gaan vragen aan het ministerie, zodat de game niks kost voor de scholen. Dus het kostte niks en daar neem je wel een drempel mee weg hè.”*

Daarnaast hebben de ontwikkelaars de aansluiting bij de structuur van scholen proactief opgezocht. Aan de ene kant is de verbinding met het curriculum uitgelegd in de lesbrief, waardoor docenten het direct onder een van de thema's kunnen toepassen. Aan de andere kant hebben ze de les – spelen van de game en de nabespreking – zo ingestoken dat het niet meer dan een lesuur behelst, benoemt R5.6.1: *“Het moet binnen een lesuur te spelen zijn. Als het er overheen gaat, dan wordt het niet zomaar erbij gepakt.”*

Verder benoemt R5.6.2 als bevorderend dat Framed een unieke game ervaring is. Ten eerste omdat het zich richt op een doelgroep waar ten tijde van de ontwikkeling nog weinig voor beschikbaar was. Ten tweede doordat de game met behulp van interactieve elementen de leerlingen echt meeneemt in hun belevingswereld: *“Een beetje artificial reality. In die chats wat ik heel goed gedaan vind is hoe die gifjes erin komen en zo. Dat vind ik echt heel tof.”* Ten derde omdat de game de mogelijkheid geeft om met elkaar in gesprek te gaan over cybercrime: *“zonder dat er iets gebeurd is en dat de politie daadwerkelijk op school komt.”*

3.1.2 Belemmerend

Op de vraag welke onderdelen de respondenten als belemmerend hebben ervaren, geven ze beide aan dat het implementatie vraagstuk een belangrijk knelpunt was. R5.6.1 zegt hierover: *“Je bent heel erg aan het worstelen, hoe breng ik het bij de doelgroep?”* R5.6.2 geeft aan dat het als complex is ervaren om Framed in het onderwijs te laten landen, omdat: *“Het is echt afhankelijk van je eigen netwerk skills.”* R5.6.1 legt uit dat als je een lespakket onder de aandacht brengt bij scholen, het in concurrentie komt met heel veel andere lespakketten. Om deze reden is extern mediabedrijf EDG ingehuurd om Framed in het netwerk van scholen kenbaar te maken en zo de doelgroep te bereiken. Alhoewel R5.6.2 blij is met de speelcijfers, benoemt hij de wens om dit anders te regelen: *“Wij betalen daar gewoon fors voor om die game dan binnen scholen te promoten en je zou eigenlijk willen dat je op een gestructureerde manier kan aandienen.”* Hij ervaart het als

belemmerend dat er niet één centrale verzamelplek is om overzichtelijke aan te bieden welke onderwijsmaterialen of vergelijkbare interventies er zijn.

Tijdens de uitvoering van Framed kreeg R5.6.1 feedback van docenten dat het in sommige gevallen als belemmerend werd ervaren dat Framed niet ondersteund wordt op de PC of iPad. Alhoewel R5.6.1 de vraag begrijpt, geeft hij aan: *“We hebben bewust gekozen om het aan de smartphone te koppelen, omdat dat voor de gemiddelde leerling echt het device is waar die ongeveer het grootste gedeelte van de dag aan vastgeklemd zit.”*

Tot slot geeft R5.6.1 aan dat het belemmerend kan zijn voor het spelen van Framed als de wifiverbinding onvoldoende sterk is op de plek waar de leerlingen het in de klas spelen: *“Want je gaat met een hele klas een filmpje van een paar MB downloaden hè?”*

3.2 Deelnemers

Docenten. Uit het evaluatieonderzoek komt naar voren dat 83% van de docenten (n = 92) Framed beoordeelt als positief. Zij geven als toelichting dat het *“herkenbaar voor leerlingen en zeer leerzaam”* is door het leermoment dat ze meerdere overtredingen hadden begaan (Lubeck & Merks, 2021). De positieve ervaring heeft R5.6.3 ook opgemerkt op een docentendag waar ze aanwezig was: *“De feedback die je dan krijgt en het enthousiasme waarmee de docenten reageren op Framed.”*

De zes docenten die Framed negatief waardeerden (5%) onderbouwden dit doordat het niet lukte om de game volwaardig te spelen; deze liep vast of leerlingen hadden te veel moeite (Lubeck & Merks, 2021). R5.6.1 geeft in het interview aan dat scholen regelmatig aangeven dat het leuk is als iemand van de politie de les verzorgt, maar dat lukt volgens hem niet structureel vanwege de capaciteit. Om deze reden is de lesbrief uitgebreid.

Leerlingen. Van de leerlingen die Framed hebben gespeeld, waardeert 72% (n = 96) de game positief, omdat ze het als leerzaam hebben ervaren (Lubeck & Merks, 2021). In het interview met R5.6.1 vertelt hij over de keren dat hij Framed met leerlingen speelde: *“Het is eerst lachen een beetje en dan zien ze dat het best wel serieuze straffen met zich meebrengt en dat hebben ze zich eigenlijk nooit gerealiseerd. [...] Je ziet dat ze toch allemaal schrikken.”*

In zowel de neutrale als negatieve waardering geven leerlingen aan dat ze de geforceerde keuzes een negatief punt vonden, aangezien zij deze keuzes niet in de realiteit zouden maken (Lubeck & Merks, 2021). R5.6.1 benoemt dit punt van feedback eveneens in het interview, maar reageert hierop: *“De eerste foute afslag die je moet nemen hebben we bewust gekozen, want anders ga je meteen de game uit want dan is er niks.”*

3.3 Doel behaald?

De respondenten zijn erg positief over het verloop van Framed. R5.6.2 benoemt dat ze van docenten die ze spreken op events te horen krijgen dat ze het als succesvol ervaren. Daarnaast is hij tevreden over de speelcijfers, waarin een stijgende lijn zichtbaar is. Verder zijn in zijn beleving de leerdoelen behaald, maar hij verwijst naar het evaluatieonderzoek om dit te onderbouwen. In het interview met R5.6.1 licht hij over

dit onderzoek toe: *“Als we iets doen, gaat ook meteen een deel van ons budget altijd naar de evaluatie toe. In welke vorm dan ook.”*

Lubeck en Merks (2021) hebben in kaart gebracht hoe de docenten en leerlingen de materialen van Framed waarderen en of het bijdraagt aan de kennis over (de gevolgen van) cybercrime. Het onderzoek heeft gebruik gemaakt van stellingen en open vragen. Uit hun onderzoek komt naar voren dat het lesprogramma van Framed leerzaam is, aangezien het lesprogramma bewustwording over de strafbaarheid van cybercrime en de gevolgen hiervan creëert. Een prikkel tot gedragsverandering blijft echter uit, doordat de urgentie en grootte van het probleem niet wordt ingezien door de leerlingen die deel hebben genomen aan het onderzoek (n = 111). Wel komt ook naar voren dat 92% van de leerlingen zich ervan bewust is dat ze door cybercrime te plegen een strafblad kunnen krijgen. Verder geeft een leerling aan dat in de game niet wordt benadrukt hoe leerlingen konden voorkomen om cybercrime te plegen (Lubeck & Merks, 2021).

Tot slot heeft de game Framed in mei 2021 de Dutch Interactive Award gewonnen binnen de categorie: “Activation” (CCV, 2021).

Fase 4 Doorontwikkeling

4.1 Doorontwikkeling algemeen

De respondenten geven beide in de interviews aan dat de aanbieding van Framed als lespakket gecontinueerd zal worden. Ze hebben de ambitie om de continuering zonder de campagne van EDG uit te voeren. R5.6.2 zegt hierover: *“Nu vinden wij dat de scholen enigszins moeten weten dat deze game er is. We willen het eigenlijk bij EDG weghalen en willen het eigenlijk borgen binnen de politie zelf.”* De speelcijfers zullen moeten uitwijzen wat het effect van deze wijziging zal zijn, benoemt R5.6.2. Daarnaast geeft R5.6.2 aan dat er al een lange periode geen mails binnenkomen om zaken te verbeteren. Aangezien sprake is van een gelanceerde game, worden geen fundamentele aanpassingen gedaan aan hoe Framed nu is, vertelt R5.6.2. De aanbevelingen van het onderzoek van Lubeck en Merks (2021) kunnen wel worden meegenomen in de ontwikkeling van een volgende game en kunnen relevant zijn om rekening mee te houden bij vergelijkbare interventies. Een van hun adviezen is om vertalingen of ondertitels beschikbaar te maken, zodat de game toegankelijker wordt voor leerlingen waarvan de audio het niet doet of voor (kwetsbare) leerlingen die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen.

4.2 Implementatie elders

R5.6.2 geeft in het interview aan dat politie-eenheden uit andere landen ontzettend geïnteresseerd waren in de game, waardoor hij nu met MediaMonks contact heeft om een internationale doorontwikkeling van Framed op te zetten. Hij deelt in het interview de afwegingen die hierbij gepaard gaan:

“Een versie te maken die een beetje cultuur generiek is, zodat die meerdere doelgroepen kan aanspreken. Maar dat maakt het dan natuurlijk wel weer minder specifiek. Qua kostenefficiëntie kunnen wij het gewoon niet voor ieder land apart maken. Dus we kijken nu of we versies kunnen maken die verschillende landen kunnen gebruiken.” (R5.6.2)

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. Gelet op de omschrijving van de interventie hebben de respondenten zowel op papier als tijdens de interviews een duidelijk idee wat Framed inhoudt. Daarentegen kent de definitie van de doelgroep op papier een specifieke definitie, namelijk jongeren die op de rand van cybercrime staan ofwel risicojongeren. Terwijl de respondenten een bredere uitleg geven van de doelgroep door zich te richten op iedereen in de digitale wereld, ook de groep met weinig affiniteit voor IT. In de praktijk past de laatste definitie beter bij een interventie die zich op een gehele klas richt. Ook de doelen op papier en volgens de respondenten raken aan elkaar, maar komen niet volledig overeen. De respondenten leggen ook de nadruk op de normen en weerbaarheid in de digitale wereld, wat niet helemaal in de leerdoelen terugkomt waarin meer wordt gefocust op kennis over cybercrime en de gevolgen ervan. Toch valt het wel op dat bij de ontwikkeling van Framed uitvoerig is nagedacht over de werkzaamheid en aansluiting bij de leefwereld, door naar het onderzoek van NCA en gamificatie te verwijzen.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de evaluatie richt zich op het verloop en de implementatie van de interventie. Alhoewel deze aanvankelijk was ontwikkeld voor de looptijd van een jaar, is deze nog steeds beschikbaar vanwege de positieve reacties. Inmiddels zijn kleine technische zaken opgelost en is de instructie verduidelijkt op basis van vragen van docenten uit de mailbox. De speelcijfers van Framed lopen in ieder geval tot maart 2023 nog steeds op. In hoeverre het unieke gebruikers zijn, kan niet worden vastgesteld. Desalniettemin is een bereik van 70.000 speler in 2022 met inachtneming van de COVID-19 maatregelen een bereik waar de respondenten tevreden mee zijn.

Uit het onderzoek van Lubeck en Merks (2021) komt naar voren dat zes op de tien jongeren tijdens de les over cybercrime de nabespreking heeft gehad. Aangezien de ontwikkelaars de game hebben ontwikkeld voor het stuk bewustwording en in de nabespreking meer de onderdelen van normsetting en weerbaarheid naar voren komen, is het belangrijk dat deze wordt nageleefd in de praktijk. In aanvulling op het belang van de nabespreking erkennen de onderzoekers dat de lesbrief een gedetailleerde handreiking is, deze wordt van de materialen ook het best gewaardeerd door docenten (Lubeck & Merks, 2021). Aangezien de ontwikkelaars hebben gekozen om een lespakket te ontwikkelen dat zelfstandig uitgevoerd kan worden, blijft het een blinde vlek in hoeverre de les met de nabespreking verlopen zoals deze is bedoeld.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

In de derde fase van de evaluatie ligt de focus op de ervaring van de betrokkenen. Over het algemeen zijn de betrokkenen, docenten en leerlingen overwegend positief over Framed.

Als bevorderende onderdelen voor Framed geven de respondenten aan dat het een kosteloos lespakket is dat aansluit bij de structuur van het onderwijs. Daarnaast is de game een unieke beleving voor de doelgroep. Als belemmerend hebben de respondenten ervaren dat ze de toegang tot de doelgroep via het netwerk van een extern mediabedrijf hebben moeten bereiken. Ze hebben de ambitie om de

communicatie binnenkort zelf te regelen, aangezien ze verwachten dat de naamsbekendheid van Framed inmiddels groot genoeg zal zijn gezien de reacties en de speelcijfers.

In hoeverre de doelen behaald zijn, is lastig vast te stellen. Enerzijds zijn er geen indicatoren opgenomen wanneer het bereik als succesvol kan worden aangemerkt. Anderzijds komen de doelen op papier en volgens de respondenten niet volledig overeen. Daarbij is een evaluatieonderzoek uitgevoerd dat inzicht geeft in de waardering van de gebruikers en worden aanbevelingen gegeven voor de doorontwikkeling, maar is niet specifiek onderzocht in hoeverre de doelen zijn behaald. Zo is enkel sprake van een nameting van het spelen van Framed, waardoor niet kan worden vastgesteld of er door het spelen van Framed verandering heeft plaatsgevonden in kennis, houding en gedrag. Wel lijken de eerste drie leerdoelen grotendeels overeen te komen (uitleggen wat cybercrime is, tenminste drie cybercrimes noemen, uitleggen wat de gevolgen kunnen zijn (Politie, z.d., p.3)). De laatste wordt niet expliciet onderzocht (twee handelingsalternatieven noemen), maar een leerling heeft aangegeven niet te weten hoe je cybercrime kan voorkomen na het spelen van Framed.

Het doel dat op papier staat '(risico)jongeren bereiken en de consequenties van hun gedrag laten inzien' kan ook slechts gedeeltelijk worden bevestigd (CCV, 2021, p.1). De speelcijfers laten zien dat een grote groep leerlingen zijn bereikt, maar in hoeverre dit de risicogroep is kan niet worden vastgesteld. Toch zijn de respondenten van mening dat het spelen van Framed belangrijk is voor elke leerling die zich in de digitale wereld bevindt. Zij hebben ook aangegeven dat het overkoepelende doel is om de doelgroep weerbaarder, beter geïnformeerd over de gevolgen en bewust van normen in digitale wereld te maken. Om de onderzoeken of dit doel behaald is, zal een effectstudie uitgevoerd moeten worden.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De vierde evaluatie gaat over de doorontwikkeling van Framed. Aangezien het een game is die gelanceerd is, hebben de betrokkenen niet de ambitie om de game aan te passen. Vanaf het begin is Framed op landelijk niveau uitgerold. Momenteel lopen er gesprekken om Framed op internationaal niveau door te ontwikkelen. Hierin kunnen ook de aanbevelingen van het evaluatieonderzoek van Lubeck en Merks (2021) worden meegenomen. R5.6.2 geeft aan dat de kosten bepalend zijn voor de invulling, maar het enthousiasme vanuit verschillende politie-eenheden in ieder geval aanwezig is.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2021). *Factsheet Framed. Hoe ver ga jij voor vriendschap?*

Lubeck, A. & Merks, M. (2021). *Evaluatie 'Framed' lesprogramma. Docenten en leerlingen. Validators.*

Politie (z.d.). *Framed: Hoe ver ga jij voor vriendschap?* [Lesbrief Framed]

5.7 Storytelling cybercrime (Regiobureau Integrale Veiligheid Oost-Brabant)

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de interventie 'Storytelling Cybercrime' beschreven. Het doel van deze interventie is om bewustwording te creëren en cyberweerbaarheid te verhogen bij senioren om de kans op slachtofferschap van cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit te verminderen. Voor deze evaluatie zijn drie betrokkenen geïnterviewd. Twee geïnterviewden zijn betrokken geweest bij zowel de totstandkoming als de uitvoering van de interventie. De derde geïnterviewde is alleen bij de uitvoering betrokken geweest.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
1	Beschreven, niet SMART	Praktijkervaring	Enigszins, methodiek. Storytelling	Ja	Ja	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doel en betrokkenen

Aanleiding. In de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.) is benoemd dat digitalisering in de huidige samenleving kansen met zich meebrengt, maar ook nieuwe risico's oplevert, waaronder gedigitaliseerde criminaliteit. Opsporing en vervolging van dit type criminaliteit is lastig, waardoor het belangrijk is dat ingezet wordt op het voorkomen van slachtofferschap.

In één van de interviews is tevens naar voren gekomen dat het voor overheden aanvankelijk niet geheel duidelijk is welke rol zij hebben op het gebied van digitale veiligheid. Een manier om de inwoners te bereiken, is middels voorlichtingsbijeenkomsten. Gezien de digitale ontwikkelingen, de kwetsbaarheid van ouderen en laaggeletterden en de mogelijkheid om via het CCV subsidie te krijgen voor het ontwikkelen van een interventie, hebben de betrokkenen besloten om een voorlichtingsinterventie te ontwikkelen voor deze twee doelgroepen.

Doelen. Uit de verschillende bronnen komen diverse doelen naar voren. In het aanvraagdocument (CCV, z.j.) staat vermeld dat het doel van deze interventie drieledig is:

1. Het vergroten van de bewustwording rondom het thema cyber;
2. Het verhogen van de digitale weerbaarheid;
3. Het voorkomen van slachtofferschap van cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit.

In de factsheet (CCV, 2022) over de interventie en in de interviews zijn een aantal externe doelen benoemd. Allereerst is het verbeteren van de digitale vaardigheden (waaronder digitale veiligheid valt). Hierdoor pogen de betrokkenen om de kans op slachtofferschap te verkleinen. De effectiviteit van deze interventies/acties is lastig te meten. De combinatie van awareness, urgentie en preventie zal op den duur leiden tot een vermindering van slachtofferschap. In één van de interviews komen twee andere externe doelstelling naar voren, namelijk het verhogen van de aangiftebereidheid na slachtofferschap.

“We proberen de aangiftebereidheid te vergroten, want veel mensen voelen zich een kneus op het moment van oplichting op What's App of via phishing. We willen dit eigenlijk normaliseren en dat mensen hierdoor ook weerbaarder worden.” (R5.7.2)

Een ander doel wat in dit interview naar voren is gekomen, is het creëren van meer samenhang in de wijk, bijvoorbeeld om eenzaamheid onder de doelgroep te verminderen of voorkomen.

Betrokkenen. In de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.) worden een aantal partijen benoemd die betrokken zijn bij de interventie: politie en Openbaar Ministerie; ouderenbonden; organisatie/koepel met betrekking tot laaggeletterden; communicatiebureau/verhalenschrijver; verhalenvertellers; en TF-RIEC Brabant-Zeeland.

In één van de interviews wordt tevens de bibliotheek als betrokken partij genoemd, omdat op deze plek het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)³⁰ zich bevindt. Ten slotte wordt in de factsheet (CCV, z.j.) van de interventie een communicatiebureau genoemd als betrokken partij. Dit bureau heeft affiniteit met het thema veiligheid, maar sluit ook aan bij de doelgroep. Daarnaast worden ook de provincies en gemeenten genoemd als partners die geënthousiasmeert kunnen worden voor deze interventie.

De doelgroep is op een indirecte manier betrokken bij de totstandkoming van de interventie, omdat de ouderenbond een afvaardiging is van de doelgroep. In gesprekken met de ouderenbond is bijvoorbeeld de manier van kennisoverdracht besproken. Hierbij kwam naar voren dat een e-learning of een flitsende powerpoint niet past bij de doelgroepen, maar zij juist behoefte hebben aan meegenomen worden in een verhaal, waarbij het tempo relatief laag is.

1.2 Omschrijving interventie

Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.), de factsheet (CCV, 2022) en de interviews is naar voren gekomen dat Storytelling cybercrime een project is waarin een verhaal op een authentieke en originele wijze wordt verteld. Dit verhaal wordt verteld door inwoners die zich als vrijwilliger hebben aangemeld om een bijdrage te leveren aan de interventie. Zij hebben een trainingsdag bij een communicatiebureau gevolgd om de storytellingmethodiek eigen te maken. De vrijwilligers vertellen een verhaal over slachtofferschap van cybercrime. Dit verhaal is aangevuld met video's vanuit de Veiligheidsalliantie Rotterdam (VAR) en video's waarin daadwerkelijke slachtoffers van cybercrime zijn geïnterviewd. Deze slachtoffers komen uit dezelfde regio als de doelgroep en hebben een Brabantse tongval, waarmee de betrokkenen pogen herkenning te creëren tussen de aanwezigen en de slachtoffers in de video's. Deze persoonlijke verhalen zijn, samen met informatie van professionals en ouderenorganisaties, verwerkt in een overkoepelend verhaal. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in een draaiboek wat de vrijwilligers gebruiken. Dit verhaal vertellen de vrijwilligers op diverse locaties, zoals op bijeenkomsten van ouderenorganisaties of in een verzorgingstehuis. Hierbij wordt aandacht besteed aan de risico's van cybercrime, maar worden ook handelingsperspectieven aangereikt om slachtofferschap te voorkomen. Doordat de interventie op een authentieke en originele manier wordt overbracht en passend zou zijn bij de doelgroep, zou het verhaal en de kennis beter beklijven

³⁰ Bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) kunnen inwoners terecht voor vragen over het aanvragen, activeren en gebruiken van een DigiD. Dit informatiepunt bevindt zich in bibliotheken.

bij de doelgroep. De bijeenkomst wordt afgesloten met een borrel, zodat de aanwezigen na afloop van het verhaal het gesprek aan kunnen gaan.

1.3 Theoretische onderbouwing

In twee interviews is de theoretische onderbouwing van de interventie aan bod gekomen. Hierbij is benoemd dat theorie op drie manieren is doorgevoerd in de interventie. Allereerst gericht op de doelgroep. Eén van de geïnterviewden geeft aan dat diverse onderzoeken suggereren dat senioren als kwetsbare doelgroep kunnen worden aangemerkt. Ten tweede wordt de methodiek storytelling aangehaald. Eén van de geïnterviewden geeft aan dat er diverse gedragswetenschappelijke studies zijn uitgevoerd waarin storytelling is toegepast. In deze studies is ook beschreven hoe diverse tools van storytelling kunnen worden ingezet. Hierdoor hebben de betrokkenen een methodiek gebruikt die mogelijk passend is bij de doelgroep. De betrokkenen hebben hierbij geen hypothesen opgesteld. Ten slotte wordt het materiaal van het CCV benoemd als input voor de interventie. Bij alle drie de onderbouwingen benoemen de geïnterviewden geen specifieke onderzoeken of voorbeelden.

Fase 2: verloop interventie

Uit de interviews komt naar voren dat de manier van kennisoverdracht is verlopen zoals aanvankelijk is bedacht. Daarnaast hebben de betrokkenen diverse bijeenkomsten georganiseerd. Wel zien de betrokkenen dat de doelgroep die zij aanvankelijk voor ogen hadden, niet de doelgroep is die uiteindelijk op de interventie afkwam (zie par. 2.1).

2.1 Bereik doelgroep

In de interviews komt naar voren dat de doelgroep van de interventie aanvankelijk tweeledig was en zij zich op zowel ouderen als laaggeletterden wilden richten. Echter blijkt dat tijdens de uitvoering dat de interventie voornamelijk terechtkomt bij senioren. De geïnterviewden geven aan dat zij in de veronderstelling zijn dat zij de senioren in de gemeente goed bereiken. Eén van de geïnterviewden benoemt dat op het moment van onderhavige evaluatie vijf bijeenkomsten hebben plaatsgevonden, waarbij op beide bijeenkomsten 70 tot 80 mensen aanwezig waren. Wel geeft deze geïnterviewde aan dat hij in de veronderstelling is dat de mensen die aanwezig waren bij de bijeenkomsten al enige voorkennis hebben over het onderwerp, maar dat ze niet de ouderen bereiken die weinig tot geen kennis hebben.

De betrokkenen hebben tussenpersonen ingezet om de doelgroep te kunnen bereiken. Om senioren te bereiken, hebben de betrokkenen de ouderenbond benaderd. De ouderenbond heeft verschillende middelen gebruikt om potentiële deelnemers te werven. Allereerst hebben ze een advertentie van de interventie in een blad voor ouderen die zijn aangesloten bij de ouderenbond. De geïnterviewde geeft aan dat ze met dit blad ongeveer 1500 mensen bereiken. Ook geeft deze geïnterviewde aan dat hij de leden van de ouderenbond heeft gemaïld over de interventie. Ten slotte heeft de gemeente zelf reclame gemaakt voor de interventie, door een advertentie in de krant te plaatsen.

2.2 Samenwerking stakeholders

De samenwerking tussen de stakeholders is als positief ervaren. De partijen hadden aanvankelijk vooraf een duidelijke taakverdeling gemaakt. Ook zijn veelal dezelfde partijen betrokken bij de uitvoering als bij de

totstandkoming, al is de organisatie met betrekking tot de laaggeletterden niet verder aan bod gekomen. De interventie richt zich op moment van onderhavige evaluatie op senioren. Daarnaast geeft één van de geïnterviewden aan dat er een aantal partijen zich later bij de interventie hebben aangesloten. Hierbij gaat het om de afdeling welzijnswerk van de gemeente. Aanvankelijk werd er vanuit de gemeente vooral uit veiligheid geredeneerd, maar ook het sociale aspect is noodzakelijk. Een concreet voorbeeld dat wordt genoemd, is het netwerk dat kan worden ingezet. De betrokkene geeft aan dat ook andere partijen kunnen worden ingezet, waarmee ook weer andere groepen bereikt kunnen worden.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

De betrokkenen geven aan dat ze tevreden zijn over de interventie, waarbij vooral de inhoud volgens hen goed is en past bij de doelgroep. Wel worden verbeterpunten genoemd over de uitrol van de interventie. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen bevorderlijke elementen (par. 3.1.1) en belemmerende elementen (par. 3.1.2).

3.1.1 Bevorderlijke elementen

In de interviews met de betrokkenen zijn een aantal bevorderlijke elementen van de interventie naar voren gekomen. Allereerst de laagdrempeligheid van de interventie. De bijeenkomsten zijn gratis, waardoor alle senioren die geïnteresseerd zijn in de thematiek, aanwezig kunnen zijn. Eén van de betrokkenen geeft aan dat hij in de veronderstelling is dat wanneer ze een (kleine) financiële bijdrage zouden vragen, een groep waarschijnlijk afhaakt.

Ook het persoonlijke verhaal dat op een rustig tempo wordt verteld tijdens de bijeenkomst wordt als bevorderlijk ervaren. De geïnterviewden zijn in de veronderstelling dat de aanwezigen bij de bijeenkomst herkenning vinden in het verhaal, omdat zij zelf ooit slachtoffer zijn geweest of een poging hebben gemaakt. Ook geven de betrokkenen aan dat door het bespreken van de thematiek en dat slachtofferschap veelvuldig voorkomt, zorgt voor onderlinge openheid, waardoor aanwezigen dit met elkaar kunnen en durven bespreken. Eén van de geïnterviewden benoemt dat ze herkenbare situaties delen tijdens de bijeenkomst, waarin aanwezigen zichzelf herkennen en door het stuk openheid, hopelijk ook elkaar durven aan te spreken op bepaald gedrag en om hulp durven te vragen aan iemand die ze vertrouwen om hen te ondersteunen bij de onderdelen waarbij zij nog hulp nodig hebben.

“Want soms begin ik al met ‘wie heeft het wachtwoord welkom01?’ en dan zie je altijd wat mensen wegstijgen die denken dat het wel heel dichtbij komt.” (R5.7.3)

De interactie die door de kwetsbaarheid en herkenbaarheid ontstaat is volgens de betrokkenen van belang. Deze kwetsbaarheid wordt volgens hen gecreëerd door als verteller een persoonlijk verhaal te vertellen, waardoor je als verteller verbinding kan maken met het publiek en dit mogelijkwerijs tot een wederzijdse kwetsbaarheid en uiteindelijk interactie leidt.

“Dat je hun voorbeelden erbij gaat pakken en dat het daardoor veel beter blijft hangen dan wanneer je een zendende presentatie zou geven. Je probeert ze eigenlijk op gevoelsniveau aan te spreken en daardoor blijft het ook wel goed hangen.” (R5.7.1)

Ten slotte hopen de betrokkenen door de laagdrempeligheid senioren ook elkaar aanspreken en aansporen om deel te nemen aan de interventie en/of hun ervaring delen over de interventie.

“Los van deelname is ook de spin-off van zo'n methodiek is dat ze elkaar misschien wel erop gaan wijzen of corrigeren dat ze wel moeten uitkijken. Dus je hoeft niet altijd iedereen in de zaal te hebben om een redelijk bereik te hebben.” (R5.7.1)

3.1.2 Belemmerende elementen

In de interviews met betrokkenen zijn ook een aantal belemmerende elementen naar voren gekomen. Eén van de uitvoerders geeft aan dat een duidelijke wervingsstrategie mist. Hij heeft het idee dat de mensen die in de zaal zitten, al enige voorkennis hebben van het onderwerp en/of geïnteresseerd zijn in het onderwerp, maar dat ze niet de mensen bereiken die ook kwetsbaar zijn, omdat ze (bijna) geen kennis over het onderwerp hebben. Op het moment van onderhavige evaluatie hebben de betrokkenen informatie over de interventie verspreid via de ouderenbond en de (lokale) krant. De betrokkene is in de veronderstelling dat ze hiermee ook veel (kwetsbare) mensen niet bereiken, omdat zij niet lid zijn of deze krant niet lezen. De betrokkene geeft aan dat met een wervingsstrategie waarin ook deze groep wordt meegenomen, zij hopelijk ook anderen kunnen bereiken voor wie de interventie relevant is. Ook de toon waarop mensen worden benaderd, is volgens de betrokkene van belang.

“Je moet oppassen dat je het niet benaderd vanuit een gemeenteperspectief, maar vanuit de inwoner. Dan krijg je de goede vragen en worden ze gemotiveerd. Je gaat niet iedereen bereiken, maar dan bereik je er volgens mij wel meer.” (R5.7.2)

Ook de stijging van aangiftes in de regio naar aanleiding van de interventie wordt als belemmering benoemd. De geïnterviewde benoemt dat deze stijging een scheef beeld geeft van de effectiviteit van de interventie en dat het voor hen lastig is om de voortgang van de interventie intern te verantwoorden.

3.2 Ervaring deelnemers

Om de ervaring van deelnemers in kaart te brengen, is een vragenlijst verspreid. De response op de vragenlijst is laag ($N = 2$). Op basis hiervan kunnen geen harde conclusies worden getrokken over de ervaring van deelnemers. Beide deelnemers geven aan dat ze de bijeenkomst als leerzaam hebben ervaren, de bijeenkomst als nuttig hebben ervaren, de bijeenkomst zouden aanraden en nogmaals deel zouden nemen aan de interventie. Tevens is aan de respondenten gevraagd wat zij hebben geleerd door de bijeenkomsten. Hierbij benoemt één van de respondenten dat zij een aantal concrete tips heeft gekregen, zoals dat ze zich niet onder tijdsdruk moet laten zetten en een dag moet wachten voordat ze ergens op moet reageren. De andere respondent geeft aan dat hij altijd op zijn hoede moet zijn. Ten slotte is aan de respondenten gevraagd wat zij zouden verbeteren aan de interventie. Hierbij is enkel benoemd dat zij graag na afloop een samenvatting van de bijeenkomst zouden ontvangen, bijvoorbeeld via e-mail.

Ook is aan de betrokkenen gevraagd wat zij denken dat deelnemers hebben geleerd van de interventie op het gebied van kennis, vaardigheden of gedrag. Hierbij is benoemd dat het voornamelijk gaat om bewustwording van de thematiek en de focus ligt op het geven van informatie. Het voornaamste advies dat in de bijeenkomst wordt gegeven, is dat aanwezigen twee keer moeten nadenken voordat zij overgaan

tot actie. De reactie dat het handelingsperspectief mist in de presentatie, krijgen de betrokkenen ook terug na afloop van de bijeenkomst bij de borrel. Hierbij benoemt de geïnterviewde dat zij momenteel aan het nadenken zijn over hoe ze de aanwezigen handelingsperspectieven kunnen aanreiken (zie par. 4.1).

3.3 Doel behaald?

De geïnterviewden geven aan dat ze het idee hebben dat ze de doelen van de interventie hebben gehaald, omdat zij veel tevreden aanwezigen zien en ze zien dat de aanwezigen het gesprek met elkaar aangaan over de thematiek. Hierbij benoemt één van de geïnterviewden wel dat zij aanvankelijk geen specifieke doelen qua aantallen hebben opgesteld en daardoor niet na afloop evalueren in hoeverre zij die doelen hebben behaald. Hun doel is dat de aanwezigen geïnformeerd worden, bewustwording creëren en de aangiftebereidheid verhogen. Hierbij geven ze aan dat dit lastig terug te zien is in cijfers.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Aanbevelingen doorontwikkeling

Uit de interviews komt naar voren dat de betrokkenen een aantal ideeën hebben voor een doorontwikkeling van de interventie en op het moment van onderhavige evaluatie nadenken over mogelijke doorontwikkelingen. De ambitie hierbij is om de interventie structureel aan te bieden. Het materiaal wat is ontwikkeld voor de interventie, kan volgens de betrokkenen worden gebruikt als uitgangspunt bij vervolgsessies, al is het afhankelijk van welk publiek er in de zaal zit. Eén van de betrokkenen benoemt dat de interventie eventueel ook ingezet kan worden bij laaggeletterden, zoals aanvankelijk was gepland, of bij anderstaligen. Als er sprake is van een andere doelgroep, is het volgens de betrokkenen noodzakelijk om de inhoud aan te passen aan de wensen en het niveau van de doelgroep.

Daarnaast is na afloop van de bijeenkomsten naar voren gekomen dat de aanwezigen handelingsperspectieven missen in de interventie. Hierbij benoemen de geïnterviewden al concrete ideeën, zoals een folder waarin de informatie uit de bijeenkomst is verwerkt of dat in deel van de bijeenkomst de aanwezigen direct acties kunnen uitvoeren, zoals het instellen van tweestapsauthenticatie. Wel benoemt één van de geïnterviewde dat hierbij enige voorzichtigheid is gewenst, omdat ze willen voorkomen dat zij een stuk aansprakelijkheid op zich krijgen wanneer het bij de aanwezigen niet goed gaat.

Ten slotte willen de betrokkenen ook de ervaring van deelnemers meenemen in de doorontwikkeling. Daarom willen zij graag een evaluatieformulier ontwikkelen die zij kunnen verspreiden na bijeenkomst om op deze manier verbeterpunten op te halen uit de doelgroep.

4.2 Implementatie elders

De betrokkenen hebben het idee dat de interventie ook in andere gemeenten geïmplementeerd kan worden. De opzet van de interventie, inclusief het verhaal, kan worden overgenomen, al is het volgens hen wel van belang dat het aangepast wordt aan de regio. In de video's ter ondersteuning van het verhaal komen nu mensen aan het woord met een Brabants accent om herkenning te creëren bij de mensen in de zaal. Als de interventie elders wordt geïmplementeerd, kan het helpen om in de video's personen uit de regio aan het woord te laten.

Het netwerk dat wordt ingezet om potentiële deelnemers te bereiken, kan daarnaast per gemeente verschillen. Hierdoor is het volgens één van de betrokkenen noodzakelijk om lokaal iets op te zetten en per gemeente te kijken hoe zij het beste deelnemers kunnen bereiken. Bij deze interventie is bijvoorbeeld de ouderenbond ingezet, maar in andere gemeenten kunnen andere tussenpersonen deze rol vervullen. Een voorbeeld dat hierbij is benoemd, is de bibliotheek. Daarnaast benadrukt één van de geïnterviewden dat de interventie onderdeel kan worden van een groter initiatief, namelijk om in contact te komen met inwoners en om problematiek, zoals eenzaamheid, tegen te gaan.

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. Bij de totstandkoming van de interventie zijn een aantal partijen betrokken die goed onderling contact hebben. Ook is via één van de partijen één van de doelgroepen meegenomen en is deze partij ingezet om potentiële deelnemers te benaderen. De doelgroep die de betrokkenen voor ogen hadden, was namelijk tweeledig en relatief groot. Hierbij hebben zij tevens geen inclusiecriteria opgesteld. Uiteindelijk is de interventie terecht gekomen bij één van deze twee doelgroepen (zie par. 5.2). Gelet op de omschrijving van de interventie hebben de betrokkenen zowel schriftelijk als in de interviews een duidelijk beeld van de interventie en hoe zij de interventie inzetten om de doelgroep te bereiken. Hierbij hebben zij een aantal speerpunten opgesteld, namelijk dat de interventie laagdrempelig moet zijn, aansluit bij de belevingswereld van de doelgroep en de inhoud leidt tot een open gesprek.

De betrokkenen hebben voorafgaand aan de interventie een aantal doelen opgesteld, al zijn in deze doelen geen concrete aantallen benoemd, waardoor onduidelijk is hoeveel inwoners zij willen bereiken. Daarnaast worden in de doelen abstracten begrippen gebruikt, waardoor het na afloop lastig is om te bepalen in hoeverre de doelen zijn bereikt, zoals een stijging in digitale weerbaarheid of bewustwording. Als de betrokkenen achteraf willen bepalen in hoeverre de doelen achteraf zijn behaald, is het noodzakelijk om meetbare begrippen te gebruiken en concrete aantallen te benoemen.

Ten slotte is de theoretische onderbouwing van de interventie besproken in de interviews. De betrokkenen noemen hierbij dat de interventie niet één-op-één is overgenomen uit wetenschappelijke literatuur, maar bepaalde elementen uit (wetenschappelijk) onderzoek zijn gebruikt. Zo is benoemd dat eerdere onderzoeken suggereren dat storytelling een effectieve manier kan zijn om kennis over te dragen. Daarnaast is in de interviews naar voren gekomen dat uit eerdere onderzoeken is gebleken dat de doelgroepen van de interventie mogelijk als kwetsbaar kunnen aangemerkt. Al met al hebben de betrokkenen inspiratie gehaald uit de literatuur en hierop de interventie nader ingevuld.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de evaluatie richt zich op het verloop en implementatie van de interventie. In de interviews is naar voren gekomen dat de interventie veelal is verlopen zoals aanvankelijk is bedacht. De betrokkenen hebben echter niet beide doelgroepen kunnen bereiken, want de interventie is bij één van de twee groepen terecht gekomen. De betrokkenen hebben een groot, bestaand netwerk ingezet om potentiële deelnemers te bereiken. Dit netwerk heeft een cruciale rol gespeeld in de uitvoering van de interventie,

omdat de betrokkenen in de veronderstelling zijn dat op deze manier op de juiste manier en correcte toon wordt gecommuniceerd. De geïnterviewden konden hierbij een indicatie geven over hoeveel mensen uiteindelijk hebben deelgenomen aan de interventie en benoemen dat zij een aanzienlijk aantal senioren hebben bereikt. Hierbij wordt wel de kanttekening gemaakt dat het veelal om senioren gaat die reeds geïnteresseerd waren in het onderwerp of het belang van het onderwerp inzien en dat zij dus niet de meest kwetsbare groep senioren bereiken. Om deze kwetsbare senioren is het noodzakelijk om tussenpersonen in te zetten die in contact staan met deze groep, omdat deze senioren wellicht niet bij de ouderenbond zijn aangesloten.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van de interventie richt zich op ervaringen, welke bevorderlijke en belemmerende elementen de interventie bevat en in hoeverre de doelen zijn behaald. De laagdrempeligheid van de interventie wordt aangehaald als bevorderlijk onderdeel, omdat de manier waarop de informatie wordt aangeraakt, aansluit bij de doelgroep. Ook de inhoud die wordt aangereikt, is aangepast aan de belevingswereld van de doelgroep. Hierbij is herkenbaarheid in de geschetste situatie als essentieel onderdeel aangehaald, omdat de betrokkenen hiermee trachten om zo dicht mogelijk bij de belevingswereld van de senioren te blijven. Ook trachten de betrokkenen om een sfeer te creëren waarin kwetsbaarheid centraal staat. Met al deze elementen pogen de betrokkenen het gesprek te starten, waarbij senioren hun eigen ervaringen met elkaar durven te delen. Sociale norm wordt hierbij in de interviews aangehaald. De betrokkenen zijn in de veronderstelling dat senioren ook met elkaar het gesprek aangaan en elkaar aansporen om zich veiliger te gedragen. De betrokkenen zijn hierbij in de veronderstelling dat ze op deze indirecte manier een grotere groep senioren bereiken dan de groep die aanwezig is op de bijeenkomsten.

De afwezigheid van een wervingsstrategie is als belemmering aangehaald in de interviews. De betrokkenen hebben het idee dat de aanwezigen bij bijeenkomsten voornamelijk senioren zijn die zich al enigszins hebben verdiept in het onderwerp. Zij bereiken hiermee een deel van de doelgroep, waarover de betrokkenen tevreden zijn, al hebben zij ook het idee dat ze niet de meest kwetsbare groep bereiken. Bijvoorbeeld de groep die deze voorkennis mist. Volgens één van de betrokkenen zou een wervingsstrategie een mogelijke oplossing zijn om deze groep alsnog te bereiken. Desselijnettemin hebben de betrokkenen geprobeerd om een grote groep senioren te bereiken, waarbij een (betrokken) tussenpartij is ingezet om informatie over de interventie te verspreiden.

Om de ervaringen van deelnemers in kaart te brengen, hebben de betrokkenen een vragenlijst verspreid onder ouddeelnemers van de interventie. De response hierop was laag, dus er kunnen geen harde conclusies uit de resultaten worden getrokken. Uit de response blijkt dat de deelnemers tevreden zijn over de interventie en aangeven dat zij concrete tips hebben ontvangen. Een mogelijk verbeterpunt zou een terugkoppeling of samenvatting achteraf zijn, bijvoorbeeld met een flyer die na afloop wordt uitgedeeld. Dit punt is ook als verbeterpunt in de interviews naar voren gekomen en kan mogelijk bij een doorontwikkeling van de interventie worden ontwikkeld. Ook is aan de betrokkenen gevraagd wat zij denken dat deelnemers door de interventie hebben geleerd. Hierbij benoemen zij dat de focus in de interventie op bewustwording ligt en dat hierdoor de nadruk minder ligt op het aanleren van gewenst gedrag. Bij een eventuele doorontwikkeling zou de nadruk op gewenst gedrag aanleren meer naar voren kunnen komen, al benoemt

één van de betrokkenen dat hier duidelijke kaders bij opgesteld moeten worden, bijvoorbeeld gelet op de aansprakelijkheid.

In de aanvraagdocumentatie van de interventie is beschreven dat de doelstelling van de interventie driedelig is, waarbij het eerste doel zich richt op Het vergroten van de bewustwording rondom het thema cyber. Het tweede doel is het verhogen van de digitale weerbaarheid en het laatste doel is het voorkomen van slachtofferschap van cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit. De begrippen die in de doelstellingen worden gebruikt, zijn tamelijk abstract, waardoor het achteraf moeilijk is om te bepalen in hoeverre de betrokkenen deze doelstellingen hebben behaald. Daarnaast hebben de betrokkenen aanvankelijk geen doelstelling opgenomen over hoeveel senioren of laaggeletterden zij wilden bereiken. Al met al is het lastig om te bepalen in hoeverre de betrokkenen de doelen hebben behaald. Bij een eventuele doorontwikkeling van de interventie kunnen concrete aantallen van te bereiken deelnemers een betere indicatie geven over in hoeverre de interventie bij de doelgroep(en) terecht komt.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De laatste fase van de evaluatie richt zich op een (eventuele) doorontwikkeling van de interventie. Op het moment van onderhavige evaluatie wordt verkend op welke manier de interventie doorontwikkeld kan worden. De betrokkenen zijn voornamelijk bezig met het vormgeven van een eventuele doorontwikkeling, waarbij nog geen concrete plannen naar voren zijn gekomen. Als een andere gemeente de interventie wil interpreteren, geven de betrokkenen aan dat zij het verhaal kunnen overnemen, al is het noodzakelijk om het aan te passen aan de regio. Bij de originele interventie zijn video's gebruikt van mensen met een Brabants accent, waardoor de deelnemers zich mogelijk in deze personen herkennen. In een andere regio zouden mensen uit de eigen regio kunnen worden ingezet. Daarnaast is het volgens de betrokkenen noodzakelijk om een lokale partij te vinden die potentiële deelnemers kan werven. In het originele geval is een ouderenbond ingezet, maar in een andere regio kan een andere partij dit deel op zich nemen.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *Format projectaanvraag “versterken lokale cyberweerbaarheid” Storytelling cybercrime.*

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2022). *Storytelling cybercrime voor ouderen en laaggeletterden [factsheet].*

6. Interventies gericht op de lokale en regionale aanpak van online aangejaagde ordeverstoringen

In dit hoofdstuk komt één interventie aan bod die is gericht op de lokale en regionale aanpak van online aangejaagde ordeverstoringen: Digikamer voor gemeenten (par. 6.1).

6.1 Digikamer voor gemeenten

In deze paragraaf is de procesevaluatie van de interventie ‘Digikamer voor gemeenten’ beschreven. Het doel van deze interventie is het in kaart brengen van openbaar beschikbare informatie en het online sentiment van de stad Breda om de veiligheid en leefbaarheid in de stad te vergroten. Voor deze evaluatie heeft een documentanalyse plaatsgevonden en zijn drie betrokkenen geïnterviewd. Alle respondenten zijn betrokken geweest bij zowel de totstandkoming als de uitvoering van de interventie.

Tranche	Doel	Doelgroep	Theorie	Praktijkervaring	Proces	Evaluatie
2	Beschreven, niet SMART	Niet bekend	Nee	Ja	Ja	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doel en betrokkenen

Aanleiding. Uit één van de interviews komt naar voren dat de gemeente Breda al langer bezig is met een aanpak voor het verhogen van de digitale weerbaarheid, omdat zij zien dat veiligheidsproblematiek ook steeds vaker online plaatsvindt. Aanvankelijk was het voor hen nog niet geheel duidelijk welke behoeften zij hierbij exact hadden, maar ze hadden wel het idee dat ze aan de slag moesten met deze thematiek. Hierbij merkten de betrokkenen dat gebeurtenissen die online plaatsvinden ook impact kunnen hebben in de offlinewereld, bijvoorbeeld bij demonstraties of rellen. De respondent geeft aan dat de interventie in eerste instantie vanuit daar is ontstaan.

“Dat we een beter beeld willen hebben van wat er speelt in de online wereld waar wij in Breda daadwerkelijk impact van kunnen hebben. Daar is ook een term voor, namelijk online aangejaagde ordeverstoringen. Dus vanuit die behoefte is de ruimte in eerste instantie ontstaan dat we dat in beeld willen gaan brengen.” (R6.1.1)

Een toevoeging hierop kwam naar voren in een interview met een andere respondent. De respondent geeft aan dat in de coronapandemie zij overvallen werden met de bijbehorende rellen en neemt dit als voorbeeld voor een gebeurtenis die online is gestart en impact heeft in de offline wereld.

“Ik wil niet meer verrast worden door avondklokrellen die we gehad hebben. [...] om ook in de preventieve sfeer, wanneer er juist nog niks aan de hand is in de samenleving, om daar heel dicht tegen die burger aan te zitten en dus ook op online gebied te snappen wat gebeurt er nu. Ook bij die avondklokrellen, iedereen werd verrast. En toen bleek op social media allang dat bepaalde sentimenten werden geuit.” (R6.1.2)

Doelen. In de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.) wordt het in kaart brengen van de openbaar beschikbare informatie en het online sentiment benoemd om de veiligheid en leefbaarheid van de stad Breda te vergroten. Als aanvulling hierop benoemt één van de respondenten dat dit betere beeld ook kan helpen in de voorbereiding van evenementen. Hierbij is het volgens de respondent noodzakelijk om de correcte hard- en software te gebruiken.

Een subdoel dat in de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.) wordt beschreven is het opdoen van ervaringen om in kaart te brengen welke invloed digitalisering heeft op de gemeentelijke kerntaak openbare orde en veiligheid.

Uit de interviews komt naar voren dat de gemeente de voornaamste doelgroep is van de interventie, maar dat ook nog niet geheel duidelijk is voor wie de digikamer relevant kan zijn. Voor de gemeente benoemt één respondent dat het gaat om de afdeling Openbare Orde en Veiligheid (OOV), omdat deze werknemers ook bij evenementen de leiding op zich nemen. Gedurende het proces zijn ook externe partijen onderdeel geworden van de doelgroep. De digimaker kan bijvoorbeeld als vergaderruimte worden ingezet, waarbij het digitale beeld erbij kan worden gepakt. Eén van de betrokkenen benoemt dat op het moment van evaluatie een onderzoek gaande is, waarin onder andere de doelgroep van de interventie wordt onderzocht, omdat deze aanvankelijk onduidelijk was.

Betrokkenen. In de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.) worden een aantal partners genoemd die een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van de interventie, namelijk: Politie-eenheid Zeeland – West-Brabant, Buurtpreventie Breda, de afdeling Toezicht & Handhaving van de gemeente Breda, de privacyfunctionaris van de gemeente Breda en Platform Veilig Ondernemen (PVO) Brabant-Zeeland.

1.2 Omschrijving interventie

Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.j.) en interviews met betrokkenen is naar voren gekomen dat de digikamer een fysieke ruimte op het stadskantoor is, waarin de veiligheid en leefbaarheid van de stad Breda (structureel) gemonitord kan worden. Deze ruimte is ingericht met hard- en software. Hierin is een centrale plek gecreëerd waar men met digitale zoekvragen terecht kan. Met de pilot van deze interventie willen de projectleiders, met inachtneming van de privacyregels, in grotere mate gebruik maken van openbare bronnen om de veiligheid in de gemeente/stad te waarborgen. Hierbij gaat het om het analyseren van sociale media, nieuwsberichten en andere openbare bronnen. Dit staat ook bekend als Open Source Intelligence (OSINT). Hieruit kunnen de betrokkenen bepaalde trends of bewegingen in kaart brengen, zoals (online) aangekondigde rellen of aanhoudende buurtproblematiek. Nadruk ligt hierbij op het feit dat de pilot niet zal worden ingezet om personen of groepen te monitoren. Op basis van deze OSINT-gegevens kunnen algemene, preventieve en niet-persoonsgerichte interventies worden opgesteld en ingezet. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om meer toezicht op een bepaalde risicolocatie. Al deze informatie kan waardevol zijn voor de lokale veiligheidsaanpak.

Uit één van de interviews komt daarnaast naar voren dat bepaalde programma's worden ingezet om de stad in kaart te brengen. Een voorbeeld is 'de Digital Twin', waarin allerlei data uit de stad wordt verzameld. Hiermee kunnen de betrokkenen tevens een 3D-beeld van de stad creëren en informatie over de gebouwen. Hierbij kunnen zij tevens informatie uit het Kadaster ophalen over het desbetreffende pand dat wordt geselecteerd. Met deze Digital Twin kunnen de betrokkenen ook in kaart brengen hoe bezoekers zich

door de stad bewegen. Overal in de stad zijn sensoren (passantentellers) aanwezig die registreren hoeveel mensen zich in of uit een bepaald deel van de stad bewegen.

“Dus, hoe vol is de parkeergarage, waar staan de deelscooters, hoe druk is het op de wegen, wanneer komen de treinen aan, waar rijden de bussen. Dat zijn allemaal data die wij als gemeente hebben en die laden we in zo’n digitale kaart, waardoor je in één oogopslag kan zien hoe de stad leeft en wat er als het ware gebeurt.” (R6.1.1)

Een ander programma wat in de digikamer wordt toegepast, is PowerBI. Binnen het team van de afdeling OOV zit het Veiligheidsinformatie knooppunt (VIK). Hierin wordt allerlei data verzameld uit gemeente- en politiedata. Hierbij gaat het om zichtbare criminaliteit, klassieke criminaliteit en high impact crime. De respondent geeft aan dat het bijvoorbeeld gaat om het aantal woninginbraken en fietsendiefstallen. Het programma PowerBI wordt gebruikt om deze data inzichtelijk te maken. Op de televisieschermen in de digikamer kunnen de betrokkenen het criminaliteitsbeeld van Breda in een dashboard inzichtelijk maken.

Ten slotte wordt ook het programma Custo in de interviews genoemd. Hiermee kunnen de betrokkenen in kaart brengen wat er op sociale mediaplatformen, zoals Facebook, Instagram en X (voorheen Twitter), wordt geschreven. Hierbij benadrukt één van de respondenten dat het gaat om openbare berichten.

1.3 Theoretische onderbouwing

Uit de documentatie en interviews komt naar voren dat er geen theoretische onderbouwing of modellen zijn gebruikt om de interventie op te funderen, maar dat de betrokkenen in de veronderstelling zijn dat zij middels innovatie en geleerde lessen de digikamer kunnen optimaliseren. Eén van de respondenten benoemt dat de politie gebruik maakt van digikamers en hier tevreden over zijn. Bij de politie wordt tevens ingezet om operationele resultaten te behalen. Daarnaast benoemt de respondent dat de ruimte ook inspirerend en innovatief werkt voor digitaal politiewerk. Een andere respondent geeft in het interview aan dat wel is gezocht naar eerdere (wetenschappelijke) onderzoeken over soortgelijke interventies, maar dat deze onderzoeken voornamelijk betrekking hebben op privacy, ethiek en wetgeving. Dit beperkt zich veelal ook tot het gebruik van sociale mediaplatformen in soortgelijke kamers. Volgens de respondent zijn er dus geen onderzoeken uitgevoerd naar de effectiviteit van de digikamer.

Fase 2: verloop interventie

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de interventie veelal verloopt zoals verwacht, maar dat het verloop ook is gebaseerd op voortschrijdend inzicht. Bij het gebruik van de kamer hebben de betrokkenen gekeken naar wat wel en niet werkt, en hebben dit meegenomen naar een volgende keer dat zij de kamer gebruikten. Hierbij benoemt één van de respondenten dat zij werken met de PAO-methode: participatief actieonderzoek. De betrokkene geeft aan dat ze hiermee gaan kijken wat wel en niet werkt door het gecontroleerd innoveren, evalueren, leren van deze ervaring en dit vervolgens toepassen.

2.1 Bereik doelgroep

Uit de interviews met betrokkenen komt naar voren dat de betrokkenen de doelgroep bereiken, maar dat dit nog niet optimaal gebeurt. Eén van de respondenten geeft in het interview aan dat zij diverse ambtenaren van de gemeente Breda bereiken, maar dat het aantal ambtenaren dat gebruik maakt van de digikamer mag

stijgen. Zij hebben het eigen netwerk ingezet om potentiële deelnemers te benaderen. Het aantal deelnemers mag volgens de respondenten groeien, want de voornaamste reden die wordt genoemd is dat collega's die weinig te maken hebben met digitalisering of er geen interesse voor hebben, wellicht niet de mogelijkheden van de digikamer inzien. Een andere respondent geeft aan dat iedere week andere teams van de afdeling OOV in verschillende samenstellingen in de ruimte wordt uitgenodigd.

“Dat is één manier waarop we de kennis of wat daar gebeurt, warm met elkaar delen. Dat is ook wel één van de krachten van de beeldkamer. Je kunt een koud mailtje sturen met een bijlage, maar iedereen heeft het druk en denkt dan van ‘zal wel’. En als je elkaar fysiek ontmoet en daar zit ook altijd een begeleider bij.” (R6.1.2)

Daarnaast benoemt de respondent dat het team Veiligheid van de gemeente de start van de dag in de digikamer doet. Hierbij hebben zij het laatste nieuws op de schermen om te weten wat er in de samenleving speelt.

Gelet op de werving van de doelgroep nodigen de betrokkenen diverse ambtenaren uit om hen te laten zien welke mogelijkheden de digikamer allemaal heeft. Daarnaast komt in de interviews naar voren dat de betrokkenen informatie over de digikamer verspreiden bij personen voor wie de digikamer interessant kan zijn. Dit beperkt zich niet tot ambtenaren van de gemeente Breda. Eén van de respondenten geeft bijvoorbeeld aan dat de politie ook langskomt in de digikamer. Dit is als aanvulling op de gemeenteambtenaren die aanwezig zijn.

2.2 Samenwerking stakeholders

Uit de interviews komt naar voren dat de onderlinge samenwerking goed is verlopen. De gemeente is kartrekker voor deze interventie en maakt als organisatie gebruik van de interventie. Gedurende de uitvoering van de interventie is een nieuwe partij aangehaakt, namelijk Scorpions Security. Deze partij is betrokkenen bij (grootschalige) evenementen, omdat zij onder andere advies kunnen geven op het gebied van crowdmanagement. Deze partij denkt daarnaast ook mee om de digikamer te verbeteren. Een voorbeeld dat hierbij wordt gegeven, is dat de betrokkenen beter in kaart willen brengen hoe mensen zich tijdens een evenement door de stad verspreiden. Op dit moment wordt daar de Digital Twin voor ingezet, maar één van de respondenten geeft aan dat hier een bepaalde vertraging in zit, waardoor zij geen actueel beeld hebben van het aantal mensen in een bepaald gebied.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Ervaring betrokkenen

Uit de interviews komt naar voren dat alle respondenten over het algemeen tevreden zijn over het verloop van de interventie. Hierbij geven zij aan tevreden te zijn over hoe de digikamer tot nu toe wordt ingezet bij grootschalige evenementen. Wel benoemen de respondenten dat de digikamer door meer ambtenaren kan worden gebruikt. De reden waarom dit volgens hen nu nog niet gebeurt, is omdat onvoldoende ambtenaren weten welke mogelijkheden de digikamer biedt en wat dit voor hun werkzaamheden kan betekenen. Hieronder wordt onderscheid gemaakt tussen bevorderlijke elementen (par. 3.1.1) en belemmerende elementen (par. 3.1.2)

3.1.1 Bevorderlijke elementen

In de interviews zijn een aantal bevorderlijke elementen naar voren gekomen. Als eerste wordt de tastbaarheid van de ruimte benoemd. In de ruimte kunnen verschillende disciplines samenkomen.

Een ander bevorderlijk element wat in één van de interviews naar voren komt, is de tooling, zoals de Digital Twin, die wordt gebruikt en de informatie die hieruit voortkomt. De respondent geeft aan dat de tooling apart niet per se uniek is, maar wat er door de tooling gezamenlijk in de ruimte ontstaat, wel uniek is. Daarnaast kan de tooling diverse aspecten van de stad inzichtelijk maken, waardoor een concreet en tastbaar beeld ontstaat van de stad, zoals hoe druk het is. Hierbij noemt de respondent tevens dat zij het idee hebben dichter bij de burger te staan en voornamelijk focussen op vroegsignalering. Ten slotte benoemt de respondent dat diverse andere gemeenten een bezoek aan de digikamer hebben gebracht. Hierbij gaven de bezoekers aan dat zij onder de indruk zijn van de digikamer.

Een laatste bevorderlijk element dat in de interviews naar voren komt, zijn de korte lijnen tussen de diverse betrokkenen en andere partijen.

“Een ander voordeel in Breda is dat de samenwerkingen heel nauw zijn, dus met hele korte lijntjes. Bijvoorbeeld de fietshandhaving en parkeerbeheer. Daar zijn heel vlot afspraken mee te maken.” (R6.1.3)

3.1.2 Belemmerende elementen

Ook zijn in de interviews een aantal belemmeringen naar voren gekomen. Als eerste komt naar voren dat het volgens de betrokkenen soms lastig is om te bepalen wie aanwezig zijn in de ruimte op het moment dat een evenement plaatsvindt. Eén respondent benoemt dat zij werken met de Wet politiegegevens (Wpg), omdat de digikamer veel vertrouwelijke informatie bevat. Hierdoor worden bepaalde ketenpartners uitgesloten om aanwezig te zijn bij een evenement in de digikamer. Volgens de respondent kan het gevolg hiervan zijn dat de organisaties zich als aparte eilandjes gaan ontwikkelen, wat onderlinge afstemming bemoeilijkt. Ook het onderling delen van informatie is door deze regelgeving lastig.

“Dan vragen ze om een screenshot, want dan hebben ze er toch een gevoel bij. Maar dat kan ik niet geven, want ik heb getekend binnen die Wpg, dus ik mag niks delen, want dan zouden ze politiegegevens in handen hebben.” (R6.1.3)

De belemmering van wet- en regelgeving wordt niet enkel benoemd bij evenementen, maar komt doorlopend voor. In de interviews komt naar voren dat privacy een cruciaal aspect is en dat de betrokkenen dit moeten waarborgen binnen de digikamer. Eén van hen benadrukt in de interviews dat zij enkel kijken naar openbare bronnen en niet op persoonsniveau zoeken naar informatie. Ten slotte wordt nog benoemd dat de betrokkenen het niet direct als belemmering ervaren, maar als een belangrijk kader waar zij rekening mee moeten houden.

Een andere belemmering met betrekking tot de verschillende partijen is dat duidelijke afspraken moeten worden gemaakt over de digikamer, het gebruik van de data bij evenementen en de afwegingen die hierbij moeten worden gemaakt. Het is namelijk volgens de respondent van belang dat de verantwoordelijkheid bij de juiste partij terecht komt.

“[...] want uiteindelijk is het nog steeds zo dat bij een evenement de organisatie verantwoordelijk is voor de uitvoering en de gemeente puur op de handhaving moet zitten en of de vergunning wordt uitgevoerd. Nu ga je naar een stukje operationele samenwerking waarin je ook een risico neemt als gemeente. Dat je zelf ook verantwoordelijk wordt gesteld, omdat je zelf in de beslisstructuur zit waar je eigenlijk op moet controleren. Dus je gaat in de handhaving zitten, maar tegelijkertijd ook in de organisatie. Het is ook een risico om alles in te richten voor een organisatie, want ze gaan dan ook sturen op jouw data, daar hebben we het ook over gehad, dat ze zich daar bewust van moeten worden.” (R6.1.3)

3.2 Ervaring deelnemers

Uit de interviews komt naar voren dat de betrokkenen in de veronderstelling zijn dat partners die een bezoek brengen aan de digikamer inzicht krijgen in wat er mogelijk is, omdat zij de data over de stad inzichtelijk maken. Hierbij wordt benadrukt dat het afhankelijk is van de achtergrond van de partij en welke informatie relevant is.

“Voor andere mensen is het inzicht in het sociale media sentiment heel nuttig. Daar halen zij weer informatie uit waar ze iets aan hebben. De mensen die met evenementen bezig zijn, die hebben weer veel aan de druktellers. De collega voor jeugd en veiligheid heeft daar bijvoorbeeld weer niks aan.” (R6.1.2)

3.3 Doel behaald?

Uit de interviews komt naar voren dat de betrokkenen de doelstelling over het gebruiken van de digikamer tijdens evenementen hebben behaald. De respondent geeft aan dat de ruimte wordt gebruikt tijdens evenementen, bijvoorbeeld bij 538 Koningsdag, oud en nieuw en een Jazzfestival. Een andere doelstelling is het opdoen van ervaring met betrekking tot digitalisering als gemeente is volgens de respondent een continu proces waar nog ontwikkelpunten mogelijk zijn. Hierbij benadrukt één van de respondenten dat de digikamer wordt ingezet als middel voor het verkennen van de mogelijkheden qua digitalisering en geen einddoel op zichzelf is. De betrokkenen willen de komende periode investeren door geïnteresseerden uit te nodigen om het gesprek te blijven voeren over de mogelijkheden en te brainstormen over de mogelijkheden. Een andere respondent vult hierop aan dat de digikamer op het moment van onderhavige evaluatie nog in de kinderschoenen staat en dat zij de komende jaren de digikamer verder willen innoveren.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Aanbevelingen doorontwikkeling

Uit de interviews komt naar voren dat de ruimte zich constant zal blijven ontwikkelen, omdat de betrokkenen zoeken naar nieuwe mogelijkheden door de wensen van bezoekers. Ook zijn vanuit de inzet van de digikamer bij evenementen afgelopen jaar een aantal lessen naar voren gekomen waar de betrokkenen bij een volgende versie in kunnen zetten.

“Het is wel interessant voor de evenementenafdeling van volgend jaar, omdat je dan kan zeggen hoeveel mensen op een bepaalde plek zijn geweest, bijvoorbeeld 40.000 man. Daar kunnen ze volgend jaar weer op acteren.” (R6.1.3)

In het verlengde hiervan zijn ook lessen getrokken over de verschillende rollen die de gemeente aanneemt tijdens evenementen, bijvoorbeeld de combinatie van evenementenvergunning, handhaving en de rol van de politie. Het is volgens de respondent belangrijk om te onderzoeken hoe deze rollen en partijen met elkaar acteren en wie welke rol heeft bij een evenement. Hierbij benadrukt de respondent dat de besluitvorming dan ook naar een ander niveau gaat. Na een evenement vindt een evaluatie plaats.

Ook de validatie van de digikamer is in één van de interviews genoemd als punt voor doorontwikkeling. Ten slotte benoemt één van de respondenten dat zij middels de digikamer dicht bij de burger willen komen te staan waardoor zij in de Veiligheidsmonitor een verbetering kunnen gaan zien of dat zij vanuit buurtpreventie terugkrijgen dat bezoekers of inwoners zich veiliger voelen.

4.2 Implementatie elders

Als afsluiting is aan de respondenten gevraagd in hoeverre zij denken dat de interventie ook in een andere gemeente geïmplementeerd kan worden. De respondenten geven aan dat dit mogelijk is, maar dat een aantal onderdelen noodzakelijk zijn. Allereerst wordt de personele bezetting genoemd. Het is volgens de respondent noodzakelijk dat degene die zich gaat bezighouden met een soortgelijke interventie intrinsiek gemotiveerd is om de interventie tot een succes te maken. Een andere respondent geeft aan dat ten tweede aanvankelijk nagedacht moet worden over de structuur binnen de beeldkamer, hoe ketenpartners in deze structuur passen en welke partner welke verantwoordelijkheid heeft. De respondent schetst een voorbeeld van de politie en dat zij een andere structuur hebben waarin opschaling mogelijk is, bijvoorbeeld van regionaal naar districtsniveau. Als derde geeft een respondent aan dat het ook afhankelijk is van welke rol de lokale politie heeft, omdat dit per regio kan verschillen. Als de politie de regie pakken, is het volgens de respondent niet handig als de gemeente dezelfde rol op zich neemt en is duidelijke afstemming tussen de twee partijen cruciaal.

“Je gaat dan langzaam naar de gemeentepolitie toe uiteindelijk, omdat je een eigen structuur aan het opbouwen bent en dat vind ik een risico. Dus dat zal mijn waarschuwing zijn. Dat je als gemeente steeds meer naar jezelf toe trekt met aan de ene kant goede bedoelingen, maar je creëert ook een positie, omdat je de informatievoorziening zo bij jezelf hebt gecentraliseerd. Je moet dan ook zelf de regie pakken, maar dat kan uiteindelijk niet als je naar het hoogste niveau gaat bij een grote calamiteit. Dan word je ondergeschikt aan een politieorganisatie.” (R6.1.3)

Ten slotte wordt benoemd dat een gemeente aanvankelijk in kaart moet brengen wat zij inzichtelijk willen maken in de digikamer. Volgens de respondent zijn er eindeloze mogelijkheden met sensoren en camera's, maar dat ze niet per se naast elkaar hoeven te bestaan. De respondent geeft aan dat de camera's snelle, bruikbare inzichten geven, omdat duidelijk is waar mensen staan en hoeveel plek er is.

5. Evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. Gelet op de omschrijving van de interventie hebben de betrokkenen een duidelijke omschrijving voor ogen over hoe de interventie eruitziet. Hiervoor hebben zij verschillende typen software aangeschaft om de data van de stad inzichtelijk te maken.

De doelgroep die de betrokkenen voor ogen hebben bestond aanvankelijk enkel uit ambtenaren van de gemeente, al zien de betrokkenen ook mogelijkheden dat de digikamer voor andere partners relevant kan zijn. Gedurende de uitvoering van de interventie willen de betrokkenen in kaart brengen voor wie de digikamer relevant kan zijn. Hierdoor laten de betrokkenen ruimte over om de doelgroep nader uit te breiden.

De doelen die de betrokkenen hierbij hebben opgesteld zijn zowel concreet als abstract van aard. Het eerste doel is het in kaart brengen van de openbaar beschikbare informatie en het online sentiment om de veiligheid en leefbaarheid van de stad Breda te vergroten. Dit doel is relatief abstract van aard, waardoor het achteraf lastig is om te bepalen in hoeverre de betrokkenen dit doel hebben behaald. Een tweede doelstelling is het gebruik van de digikamer bij (grootschalige) evenementen. Uit de interviews komt naar voren dat het voornamelijk gaat om 538 Koningsdag, oud en nieuw en een Jazzfestival. Deze doelstelling is zeer concreet en achteraf kunnen de betrokkenen bepalen in hoeverre zij deze doelstelling hebben behaald.

Gelet op de theoretische onderbouwing van de interventie hebben de betrokkenen de digikamer veelal gebaseerd op een soortgelijke kamer bij de politie, al benadrukken de respondenten dat zij niet op persoonsniveau kijken en dat zij de werkzaamheden uitvoeren conform wet- en regelgeving. Over de mate van effectiviteit van digikamers is volgens de respondenten geen literatuur bekend, waardoor zij bij de interventie geen gebruik hebben gemaakt van theoretische onderzoeken of wetenschappelijke modellen.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de evaluatie richt zich op het verloop en implementatie van de interventie. Uit de interviews komt naar voren dat de betrokkenen de interventie als een iteratief proces hebben gezien, waarin zij constant hebben bepaald in hoeverre bepaalde maatregelen een toevoeging zijn voor de kamer en welke aspecten op bepaalde momenten ontbreken.

Met de interventie hebben de betrokkenen de doelgroep kunnen bereiken, al benoemen zij dat de doelgroep groter is dan waar zij aanvankelijk op hebben ingezet en dat zij nog niet de gehele doelgroep hebben bereikt. Op het moment van onderhavige evaluatie hebben de betrokkenen diverse ambtenaren uitgenodigd in de digikamer om hen te laten zien welke mogelijkheden er zijn, al ervaren zij ook dat voor sommige ambtenaren onduidelijk is welke mogelijkheden de digikamer heeft. De respondenten geven in de interviews aan dat investering hierop noodzakelijk is.

Gelet op de werving van de doelgroep, hebben de betrokkenen voornamelijk informatie over de digikamer verspreid onder mensen voor wie de digikamer relevant kan zijn. Hierbij hebben zij deze potentiële deelnemers ook uitgenodigd in de kamer om hen te laten zien wat in de digikamer mogelijk is. De betrokkenen hebben hun eigen netwerk ingezet, om zowel de interne als externe potentiële deelnemers te benaderen.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van de evaluatie richt zich op de ervaring van de betrokkenen, waarbij ook is gekeken naar bevorderlijke en belemmerende elementen en in hoeverre de doelen zijn behaald. Eén van de bevorderlijke elementen binnen de interventie is het samenkomen van verschillende disciplines in één ruimte. De betrokkenen pogen op deze manier om interactie op te zoeken tussen de partijen in plaats van dat zij mailcontact met elkaar hebben. Daarnaast pogen de betrokkenen op deze manier om diverse afdelingen en

stakeholders met elkaar in contact te brengen in de digikamer, omdat zij daarbuiten wellicht in mindere mate of niet met elkaar in contact komen. Hiermee trachten de betrokkenen om van de digikamer ook een ontmoetingsplek te creëren. Hierbij gaat het voornamelijk om partijen die dicht bij de betrokkenen staan of onderdeel zijn van hun netwerk. Een ander bevorderlijk element is het inzetten op vroegsignalering en dicht bij de burger te staan. Hiermee trachten de betrokkenen te voorkomen dat zij verrast worden door ontwikkelingen in de samenwerking die online starten en later een offline effect hebben. Hierdoor kunnen de betrokkenen inspelen op ontwikkelingen uit de gemeente en de (fysieke) gevolgen hiervan.

Ook zijn belemmeringen in kaart gebracht, waarbij de wet- en regelgeving als voornaamste belemmering werd genoemd. Door de informatie in de kamer is het noodzakelijk dat aanwezigen zich houden aan de Wpg en de privacyrichtlijnen. Hierdoor kunnen niet alle ketenpartners in de kamer aanwezig zijn en kunnen de aanwezigen niet alle informatie delen met de betrokkenen die fysiek bij een evenement aanwezig zijn. Correcte en duidelijke randvoorwaarden zijn noodzakelijk om de digikamer op de gewenste manier te gebruiken.

Voorafgaand aan de interventie zijn twee doelstellingen opgesteld. De doelstelling betreffend het gebruiken van de digikamer bij evenementen is behaald. De digikamer is bij meerdere evenementen ingezet en de ervaringen hiermee worden gebruikt voor de doorontwikkeling van de digikamer. De andere doelstelling betreft het als gemeente opdoen van ervaring met betrekking tot digitalisering. Hierbij benoemen de respondenten dat het gaat om een doorlopend proces waarbij geen concreet einddoel aanwezig is. Uit de interviews komt naar voren dat de betrokkenen het gebruik van de digikamer onder gemeentebambtenaren wil promoten door in gesprek te blijven gaan met collega's voor wie de kamer interessant is en hen uit te nodigen in de kamer om te ervaren welke mogelijkheden er zijn.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De vierde fase van de evaluatie richt zich op de doorontwikkeling van de interventie en implementatie elders. Uit de interviews komt naar voren dat de betrokkenen de digikamer continu doorontwikkelen. Door het gebruik van de digikamer komen verbeterpunten naar punten, zo ook in het geval bij evenementen. Uit de interviews komt naar voren dat een evaluatie na een evenement plaatsvindt, om in kaart te brengen wat zij in de toekomst anders zouden doen. Doorontwikkeling is noodzakelijk om up-to-date te blijven bij de constante veranderingen omtrent digitalisering. Daarnaast kunnen nog meer afdelingen gebruik maken van de digikamer. De betrokkenen pogen dit al te verbeteren door verschillende afdelingen uit te nodigen in de digikamer en hen te informeren over de mogelijkheden.

Uit de interviews komt naar voren dat de digikamer ook in andere gemeenten geïmplementeerd kan worden. Wel wordt benadrukt dat andere gemeenten aanvankelijk een aantal onderdelen in kaart moeten brengen, zodat zij niet overweldigd worden door alle mogelijkheden. Hiervoor kunnen zij volgens een respondent het volgende stappenplan volgen: (1) nadenken wat je wilt zien; (2) nadenken over de techniek die hiervoor nodig is; (3) welke andere aspecten hierbij nodig zijn; en (4) wie in de digikamer aanwezig mag/moet zijn. Daarnaast is het noodzakelijk dat betrokkenen intrinsiek gemotiveerd zijn om de interventie tot een succes te maken en dat het wettelijk kader als leidraad dient om hieraan te voldoen. In het verlengde van dit laatste vereiste ligt ook de structuur en mogelijke aanwezigen in de digikamer. Het is namelijk van



belang dat hier aanvankelijk duidelijke afspraken over worden gemaakt. Ten slotte is het noodzakelijk dat de verantwoordelijkheden van de verschillende partijen aanvankelijk worden afgesproken.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *Format projectaanvraag “Versterken lokale cyberweerbaarheid” [Digikamer voor gemeenten]*.

7. Overkoepelende conclusies en aanbevelingen

Het doel van dit onderzoek was om 22 interventies die actief zijn (geweest) binnen de City Deal Lokale Weerbaarheid (hierna: City Deal) van het Centrum Criminaliteitspreventie en Veiligheid (hierna: CCV) te evalueren door een procesevaluatie uit te voeren met als onderzoeksvraag: In hoeverre zijn de interventies van de City Deal verlopen zoals aanvankelijk is bedacht? Daarnaast zijn de ervaringen van betrokkenen en de bevorderlijke en belemmerende onderdelen van de uitvoering onderzocht. Uiteindelijk zijn 21 van de 22 interventies geëvalueerd, omdat een van de interventies reeds een externe procesevaluatie ondergaat (zie hoofdstuk 1). Aan de hand van deze evaluatie is inzichtelijk gemaakt wat de minimale randvoorwaarden zijn om een interventie gericht op cyberweerbaarheid richting gewenst succes en eventuele doorontwikkeling te krijgen (verfijnen van de werkwijze en/of schaalbaar maken voor een andere gemeente/gebied binnen Nederland). Op basis van documentanalyse, interviews met ontwikkelaars en stakeholders en enquêtes verspreid onder deelnemers, worden onderstaande, overkoepelende conclusies getrokken. Hierbij maken wij onderscheid tussen conclusies op basis van de meetlat die bij iedere interventie is ingevuld (par. 7.1) en overkoepelende conclusies (par. 7.2). Ten slotte eindigt dit hoofdstuk met aanbevelingen voor de City Deal voor (potentiële) ontwikkelaars en stakeholders van nieuwe projecten (par. 7.3).

7.1 Conclusies meetlat

Bij de evaluatie van iedere onderzochte interventie uit de City Deal is door de onderzoekers een meetlat ingevuld, waarin een aantal aspecten van de interventie zijn getoetst. Hierbij gaat het om de volgende onderdelen: (1) doel; (2) totstandkoming doelgroep; (3) op theorie gebaseerd; (4) op praktijkervaring gebaseerd; (5) proces uitgevoerd volgens plan; en (6) het uitvoeren van een evaluatie (zie ook par. 2.2). In deze meetlat is ook opgenomen uit welke tranche de interventie afkomstig is.

Doel. De resultaten van het onderzoek laten zien dat bij negen van de 21 interventies (43%) een SMART-doelstelling is geformuleerd. Bij negen andere interventies (43%) is de doelstelling beschreven, al is deze niet SMART. Ten slotte zijn er drie interventies (14%) die een doelstelling hebben die enigszins SMART is. Hierbij komt een duidelijk verschil tussen tranche 1 en 2 naar voren, waarbij alle interventies die vallen onder tranche 2 een SMART-doelstelling hebben, terwijl de resultaten bij tranche 1 wisselend zijn.

Doelgroep. Gelet op de keuze voor de doelgroep bij iedere interventie laten de resultaten zien dat dit veelal wordt gebaseerd op praktijkervaring ($N = 11$, 52%). Drie interventies (14%) hebben een combinatie van cijfers en praktijkervaring gebruikt en bij drie andere interventies (14%) is de aanleiding niet bekend. In drie gevallen (14%) is de interventie gebaseerd op cijfers of eerder onderzoek en in één geval (5%) bleek de keuze voor de doelgroep impliciet te zijn gemaakt, ofwel dat het onduidelijk is hoe de doelgroep tot stand is gekomen. Hierbij zijn geen opvallende verschillen tussen de interventies in de twee tranches vastgesteld, al zijn wel verschillen zichtbaar tussen de doelgroepen waarop interventies zich richten. Zo is de totstandkoming van de doelgroep bij interventies gericht op kwetsbare groepen vaker gebaseerd op cijfers en/of onderzoek, terwijl de totstandkoming van de doelgroep van de interventies gericht op het mkb allemaal berusten op praktijkervaring.

Theorie. Voor de meetlat is tevens gekeken naar in hoeverre de aanpak, in combinatie met de doelstelling, is gebaseerd op een bestaande theorie of methodiek. Hierbij komen duidelijke verschillen naar voren tussen de interventies. Drie van de 21 interventies (14%) hebben gebruik gemaakt van een

theoretisch raamwerk en bij zes interventies (29%) is een methodiek toegepast. De overige twaalf interventies (57%) hebben geen dergelijke basis. Verder valt op dat bij alle interventies gericht op kwetsbare groepen ($N = 7$) een theorie of methodologie is gebruikt, terwijl dit bij de interventies gericht op mkb twee keer voorkomt en helemaal niet voorkomt bij interventies gericht op burgers en online aangejaagde openbare ordeverstoring.

Wanneer we de interventies per tranche vergelijken dan valt het op dat interventies van tranche 1 – met uitzondering van de interventies gericht op kwetsbare groepen – niet gebaseerd zijn op theorie of methodologie. Interventies die vallen in tranche 2 lijken niet altijd gebaseerd op een bestaande theorie of methodologie, terwijl in de projectaanvraag expliciet is gevraagd naar een *evidence-based* onderbouwing. Hierbij gaat het veelal om interventies gericht op het mkb en online aangejaagde ordeverstoring.

Praktijkervaring. Naast dat is gekeken naar in hoeverre de aanpak is gebaseerd op bestaande theorieën, is ook gekeken naar in hoeverre praktijkervaring een rol heeft gespeeld in de aanpak. Dit zien we terug bij bijna alle interventies, namelijk bij negentien van de 21 interventies (90%). Bij één van de interventies is het niet expliciet in de interviews naar voren gekomen, aangezien de onderbouwing al theoretisch van aard was. Wel is de ervaring van het bedrijf dat de game heeft ontwikkeld meegenomen om de doelen over te brengen op de doelgroep. Bij een andere interventie van deze interventies was weinig documentatie beschikbaar en hebben geen interviews plaatsgevonden. Hierdoor was het niet mogelijk om een diepgaande analyse uit te voeren.

Proces. Gelet op het proces van de interventies is gevraagd naar in hoeverre de interventie is verlopen zoals aanvankelijk was bedacht. Uit de resultaten komt naar voren dat bij zeven interventies (33%) het proces is verlopen zoals aanvankelijk was bedacht. Er zijn negen interventies waarvan de uitvoering anders is verlopen. Bij zeven van deze interventies (33%) heeft de coronapandemie geleid tot aanpassingen van de uitvoering en bij de twee andere interventies (10%) is de uitvoering deels verlopen zoals verwacht. Ten slotte zijn er nog een aantal interventies waarbij deze optie niet van toepassing was (4 interventies, 19%), omdat geen plan van aanpak aanwezig was om het proces mee te vergelijken.

Evaluatie. Ten slotte is in de interviews met de betrokkenen gevraagd naar of een evaluatie van de interventie is gepland of uitgevoerd. Hierbij komt naar voren dat acht interventies (38%) een evaluatie hebben ondergaan, waarvan drie interventies (14%) intern en vijf interventies (24%) extern zijn geëvalueerd. Eén interventie heeft één van de tien onderdelen van de interventie laten evalueren (5%). Voor twee interventies (9%) was het nog niet bekend of een evaluatie plaats zou vinden. Een aanzienlijk deel van de interventies (tien van de 21, 48%) is *niet* geëvalueerd en op het moment van de procesevaluatie waren er ook geen plannen om een andere evaluatie voor deze interventies uit te voeren.

Al met al kan geconcludeerd worden dat de verschillen op de gevraagde onderdelen tussen de interventies groot zijn. We zien dat voor een aantal interventies voorafgaand aan de interventie een concreet plan van aanpak is opgesteld, waarin een SMART-doelstelling is meegenomen en waarbij het te bereiken aantal mensen binnen de doelgroep is gespecificeerd. Dit biedt mogelijkheden om na afloop te kunnen bepalen in hoeverre met de interventie de opgestelde doelen zijn behaald. Aan de andere kant zien we ook interventies waarbij vooraf geen duidelijk plan is opgesteld en uitvoerders gedurende de uitvoering kijken hoe het verloop is. Hierbij is een lichte toename in aanwezigheid van een plan van aanpak te zien tussen

tranche 1 en 2. Hierbij is het wel van belang om te benadrukken dat een goed plan van aanpak inzicht biedt in de interventie, maar geen succesgarantie geeft. Aan de andere kant zien we ook interventies waarbij geen plan van aanpak is opgesteld, maar waarbij de betrokkenen wel het idee hebben dat de interventie succesvol is geweest. Zij kunnen dat echter niet toetsen en derhalve kunnen hiervoor geen 'harde' uitspraken worden gedaan.

Gelet op de onderbouwing zien we een duidelijk verschil tussen interventies gericht op kwetsbare doelgroepen en interventies gericht op het mkb. Bij interventies gericht op de eerste categorie wordt in alle gevallen gebruik gemaakt van een theoretische onderbouwing, terwijl bij interventies gericht op het mkb de praktijkervaring een vooraanstaande rol heeft.

Ten slotte zijn geen opmerkelijke verschillen naar voren gekomen bij de totstandkoming van de selectie van doelgroepen tussen tranche 1 en 2. Bij subsidieaanvragen in tranche 2 is ontwikkelaars gevraagd om de doelgroep te specificeren tot één van de drie categorieën (zie hoofdstuk 1). Uit de evaluatie zijn echter geen opvallende verschillen naar voren gekomen.

7.2 Overkoepelende conclusies

Op basis van de bevindingen in dit evaluatieonderzoek kunnen een aantal overkoepelende conclusies worden getrokken voor de processen waarmee de 21 projecten uit de City Deal zijn geïmplementeerd. Deze hebben we als volgt ingedeeld: sleutelfiguren en netwerken (par. 7.2.1), plan van aanpak en onderbouwing (par. 7.2.2), onduidelijkheid of doelen zijn behaald (par. 7.2.3), tevredenheid ontwikkelaars, uitvoerders en deelnemers (par. 7.2.4), aanpak per doelgroep (par. 7.2.5), aanpassingsvermogen ontwikkelaars en uitvoerders (par. 7.2.6), structurele borging (par. 7.2.7), beschikbare informatie jongeren versus mkb (7.2.8), en verschil tussen interventies (par. 7.2.9).

7.2.1 Sleutelfiguren en netwerk

Ten eerste komt uit de evaluaties van de interventies naar voren dat **partners elkaar goed weten te vinden en gebruikmaken van het eigen netwerk** om de interventie op te zetten. De ontwikkelaars van interventies hebben veelal verschillende partijen benaderd om mee te werken aan de interventie. Ook is het volgens hen noodzakelijk om (bepaalde) doelgroepen te bereiken. Hierdoor ervaren zij dat als bevorderlijk.

In het verlengde hiervan komt naar voren dat ontwikkelaars **veelal andere partijen als sleutelfiguren inzetten om de doelgroep te bereiken**. Dit gebeurt bij meerdere doelgroepen, onder andere bij interventies gericht op jongeren en mkb. In de interviews lichtten de ontwikkelaars toe dat sommige groepen in de samenleving voor hen moeilijk te bereiken zijn. Hierdoor hebben zij gepoogd om de schakel te vinden tussen hen en de doelgroep, bijvoorbeeld door een partij/persoon te benaderen die dit contact wel heeft. Zij **sluiten aan bij de belevingswereld van de doelgroep**. Een ander voordeel dat de betrokkenen hierbij noemen is dat een **sleutelfiguur herkenning kan creëren voor de doelgroep**. De betrokkenen zijn in de veronderstelling dat de interventie hierdoor een positief effect heeft op de deelnemers. Deze factoren gelden overkoepelend voor alle doelgroepen binnen de City Deal interventies.

Daarnaast komt uit de interviews naar voren dat de **inzet van vrijwilligers in de uitvoering** van de interventie wordt benoemd als potentiële belemmering, al hoeft de inzet van vrijwilligers niet direct een

negatief effect te hebben op de interventie. Deze inzet creëert een bepaalde mate van afhankelijkheid, wat een kwetsbaarheid binnen de interventie kan veroorzaken.

7.2.2 Plan van aanpak en onderbouwing

Uit de evaluaties is naar voren gekomen dat **weinig interventies aanvankelijk een (concreet) plan van aanpak hebben opgesteld**. De **afwezigheid van een plan van aanpak** wordt veelal gezien als **belemmering**, omdat hierdoor een rode draad in de interventie ontbreekt. Gelet op de verschillen tussen tranche 1 en 2 zien we een lichte toename bij tranche 2 in aanwezigheid van een plan van aanpak. Een aantal betrokkenen geeft aan dat de interventie succesvol is verlopen, ondanks de afwezigheid van een plan van aanpak. Vaak gaven zij aan de interventie als aanpak of pilot te zien, waardoor het als succesvol werd ervaren als er aanknopingspunten waren tot doorontwikkeling. Desalniettemin, is het advies om een plan te schrijven waarin de verschillende onderdelen van de potentiële interventie aan bod komen. Hierbij kunnen **potentiële ontwikkelaars lering trekken uit bestaande plannen van aanpak**, bijvoorbeeld van Cyber Youth Team en Cyberchef.

Een belangrijk onderdeel van een plan van aanpak is de (theoretische) onderbouwing. Uit de evaluaties blijkt dat een **aanzienlijk deel van de interventies niet op een bepaalde theorie of methodiek is gebaseerd**. In de interviews is veelal naar voren gekomen dat wanneer er werd gevraagd naar de theoretische onderbouwing, de ontwikkelaars doorgaans bestaande onderzoeken hebben gelezen over de thematiek of benoemen dat verschillende artikelen bepaalde indicaties aangeven voor de noodzaak van een dergelijke interventie. Uiteraard kunnen dergelijke **onderzoeken als inspiratie voor het ontwikkelen van een interventie** fungeren, maar onderschrijven we **het belang om dit op te nemen in het plan van aanpak**.

7.2.3 Onduidelijkheid of doelen zijn behaald

Het is **niet voor alle interventie te bepalen in hoeverre zij de aanvankelijk opgestelde doelstellingen hebben behaald**. Dit is middels een procesevaluatie niet mogelijk om vast te stellen. Een factor die hierbij meespeelt, is dat doelstellingen niet altijd SMART zijn opgesteld of begrippen bevatten die moeilijk meetbaar zijn, zoals het verhogen van digitale weerbaarheid. Het is dan ook belangrijk om vooraf expliciete, meetbare doelgedragingen te formuleren die iets kunnen zeggen over de mate van weerbaarheid. Een andere reden waardoor het lastig te bepalen is in hoeverre de interventie de doelstellingen heeft behaald, is dat vaak **geen voor- en nameting op de doelstelling van de interventie onder de doelgroep plaatsvindt**. Wanneer in het onderzoek wordt gesproken over het behalen van de doelstellingen, wordt dit voornamelijk gebaseerd op de ervaring van de betrokkenen, al kunnen hier geen harde conclusies uit worden getrokken.

Een aspect dat expliciet onderdeel zou moeten zijn van een plan van aanpak is een geplande evaluatie. **Bij interventies die een evaluatie hebben ondergaan, zowel intern als extern, was dit vaak al begroot in het plan van aanpak**. Een andere reden die in de interviews naar voren is gekomen voor het uitvoeren van een evaluatie, is als aanpassing op de maatregelen rondom COVID-19. Hierdoor bleef voldoende budget beschikbaar om een evaluatie uit te laten voeren.

7.2.4 Tevredenheid ontwikkelaars, uitvoerders en deelnemers

Uit de resultaten komt naar voren dat **zowel ontwikkelaars als uitvoerders tevreden zijn over de interventies**. Hierbij benoemen zij dat zij veelal **positieve ervaringen van deelnemers** terugkrijgen. Ontwikkelaars en uitvoerders zijn tevreden, omdat zij het idee hebben dat door de interventie

kennisoverdracht en bewustwording plaatsvindt wat volgens hen zou bijdragen aan de digitale weerbaarheid van deelnemers. Daarnaast geven respondenten aan dat **structurele borging van de interventie binnen de organisatie is gewenst**, zodat een interventie duurzaam inzetbaar wordt. Ten slotte komt uit de resultaten van de enquête naar voren dat de bevroegde **deelnemers enthousiast zijn over deelname aan de interventie**. Hierbij benoemen zij **voornamelijk dat bewustwording en kennisoverdracht plaatsvindt**. Effectstudies zijn nodig om daar onderbouwde uitspraken over te kunnen doen.

7.2.5 Aanpak per doelgroep

Het is van belang om de **aanpak en interventie op de doelgroep af te stemmen**. In het verlengde van het aansluiten bij de belevingswereld van de doelgroep, is uit de resultaten naar voren gekomen dat de aanpak per doelgroep kan verschillen. Onderdeel van deze aanpak is de werving van de doelgroep en het gebruik van het netwerk (zie par. 7.2.1).

Bij het **mkb** is het van belang om de **interventie naar de doelgroep toe te brengen** en hen op die manier te enthousiasmeren voor de interventie, omdat de betrokkenen veelal in de veronderstelling zijn dat deze doelgroep de noodzaak voor een interventie gericht op dit thema niet voelt. Daarnaast benoemen de betrokkenen dat deze **doelgroep bezig wil zijn met hun 'core business' en hierdoor geen prioriteit geeft aan het thema cyberweerbaarheid**. Ook lijkt de subjectieve norm een rol te spelen bij deze doelgroep. Bij meerdere interventies is naar voren gekomen dat ondernemers pas **in actie willen komen als zij zien dat andere, soortgelijke ondernemers dat ook doen**.

Uit de resultaten komt verder naar voren dat de **aanpak bij jongeren verschilt per leeftijdscategorie**, al wordt in de interventies veelal gebruik gemaakt van spelelementen om de informatie over te brengen. Daarnaast wordt er bij oudere jongeren ingezet op een **rolmodel** waar deze doelgroep herkenning uit kan halen en tegenop kijkt.

Voor de doelgroep **senioren** zien we dat in de interventies veelal **verhaaltechnieken** worden ingezet en dat middels bewustwording een eerste stap richting weerbaarheid wordt gezet. Echter **richten weinig interventies zich specifiek op deze doelgroep**. Hierbij benadrukken de respondenten dat het van belang is om een balans te creëren tussen de mogelijkheden en de bijbehorende gevaren. Het is namelijk tevens belangrijk dat deze doelgroep zich niet gaat vervreemden en hierdoor (gedeeltelijk) buiten de (online) samenleving komt te staan.

7.2.6 Aanpassingsvermogen ontwikkelaars en uitvoerders

De **hoge mate van flexibiliteit van ontwikkelaars en uitvoerders** is, in positieve zin van het woord, opmerkelijk. Diverse betrokkenen hebben door de coronapandemie de uitvoering van de interventie gedwongen moeten aanpassen om de interventie op een andere/hybride manier uit te voeren. Hierdoor hebben zij regelmatig moeten afwijken van het initiële plan, al was dit vaak ten goede om de intentie van de interventie na te streven.

7.2.7 Structurele borging

Voor enkele interventies heeft de **subsidie van de City Deal als incentive gefungeerd**. Na het uitvoeren van de interventie zien we dat sommige organisaties ervoor kiezen om de **interventie zelf te continueren en**

structureel te borgen binnen de organisatie. Hierdoor wordt een interventie niet eenmalig uitgevoerd, maar wordt dit een duurzaam onderdeel om digitale weerbaarheid te blijven verhogen.

7.2.8 Beschikbare informatie jongeren versus mkb

Uit het onderzoek komt naar voren dat er **duidelijke verschillen zichtbaar zijn in de onderbouwing van de interventie en de totstandkoming van de doelgroep**. Hierbij zien we dat ontwikkelaars van interventies gericht op jongeren in alle gevallen een bepaalde theoretische onderbouwing hebben en dat de keuze voor deze doelgroep in meer gevallen gebaseerd is op cijfers/onderzoek en in minder gevallen gebaseerd is op praktijkervaring. Daarentegen zien we dat bij de doelgroep mkb bijna geen enkele interventie gebaseerd is op bestaande theorieën en dat de aanleiding voor deze doelgroep in bijna alle gevallen op praktijkervaring is gebaseerd. Mogelijk gebruiken ondernemers eerder hun praktijkervaring en eigen netwerk om een interventie op te zetten. Hierbij moeten we wel de kanttekening maken dat de methodiek van HackShield (Hero Centered Design) die bij meerdere interventies gericht op jongeren is gebruikt, maar het toetsen van onderbouwing niet tot de scope van deze procesevaluatie behoort.

7.2.9 Verschil tussen interventies

Ten slotte zien wij **veel verschil in volwassenheid van de interventies**, waardoor de verschillen onderling groot kunnen zijn. Sommige ontwikkelaars hebben de subsidie gebruikt om een pilot op te zetten en te leren door te doen. Hieruit hebben zij lessen getrokken die wel of niet werken en daaropvolgend de interventie te ontwikkelen. Andere interventies maken gebruik van bestaande initiatieven die al eerder in soortgelijke contexten zijn toegepast. Hierdoor is het lastig om uitspraken te doen over het succes van alle interventies gezamenlijk of om de interventies onderling te vergelijken.

7.3 Aanbevelingen

Uit de conclusies zijn een aantal aanbevelingen opgesteld. Deze aanbevelingen zijn relevant voor zowel het CCV als subsidieverstrekker als voor ontwikkelaars en uitvoerders van interventies.

7.3.1 Centrale plek voor interventies en *best practices*

In interviews met betrokkenen is meermaals de behoefte naar voren gekomen aan een **centrale plek waarin alle (lopende) cyberprojecten te vinden zijn**, op welke doelgroep een interventie zich richt en wat hierin wel/niet heeft gewerkt. Inmiddels heeft het CCV dit verwezenlijkt in de 'database lokale cyberprojecten'³¹. Hierin is een beschrijving van de interventie gegeven en contactgegevens van een betrokkene. Daarbij is het mogelijk om een filter toe te passen op onderwerpen als; type aanpak, doelgroep, type cybercrime, aanpak gericht op. Met inachtneming van de resultaten kan het wenselijk zijn om **deze database uit te breiden met best practices en/of lessons learned**. In deze database kunnen ook voorbeelden van (eerdere) plannen van aanpak of een **template van een plan van aanpak** worden toegevoegd. Hierdoor kan voorkomen worden dat ontwikkelaars het wiel opnieuw uitvinden. Aangezien de database is gerealiseerd maar dit nog niet kenbaar is bij de betrokkenen die deze behoefte uitspraken, wordt geadviseerd deze meer onder de aandacht van (toekomstige) ontwikkelaars te brengen.

³¹ <https://hetccv.nl/themas/cyberveiligheid/cybercrime/database-lokale-cyberprojecten/>

7.3.2 Belang plan van aanpak

De resultaten laten duidelijke verschillen tussen de diverse interventies zien. Eén verschil is de aanwezigheid en/of omvang van het plan van aanpak. Ook in inhoud van een plan van aanpak zien we verschillen tussen de verschillende interventies. Om achteraf inzichtelijk te kunnen maken in hoeverre een interventie volgens plan is verlopen, is het noodzakelijk om aanvankelijk een **duidelijk plan van aanpak** op te stellen waarin ten minste de volgende meetbare onderdelen zijn opgenomen: (1) **doelstellingen**; en (2) **doelgroep**. Deze vormen daarmee belangrijke bouwstenen voor de evaluatie zoals beschreven (zie par. 7.3.3). De doelstellingen en de te bereiken doelgroep dienen hierbij conform SMART te worden geformuleerd, zodat na afloop inzicht kan worden verkregen in hoeverre de doelstelling is behaald en/of doelgroep is bereikt.

7.3.3 Evaluatieformulier voor interventies

Met de huidige procesevaluatie is inzicht verkregen in het verloop van de City Deal interventies en de bijbehorende plannen. Een beperkt aantal interventies heeft een evaluatie uitgevoerd/laten uitvoeren om te bepalen hoe de interventie is verlopen en in hoeverre de interventie als succesvol wordt ervaren. Om inzicht te krijgen in hoeverre alle (toekomstige) interventies verlopen zoals aanvankelijk was bedacht, kan een **evaluatieformulier** (vanuit het CCV) worden opgesteld. Na afloop van de interventie kunnen de betrokkenen dit evaluatieformulier invullen en een terugkoppeling geven aan het CCV, waardoor interventies van elkaar kunnen leren en wederom het wiel niet opnieuw wordt uitgevonden. Daarnaast geeft deze evaluatie input voor een (eventuele) doorontwikkeling en structurele borging van een interventie. Dit betreft een laagdrempelige, en in onze ogen haalbare, wijze van evaluatie. In een ideaal geval vindt een uitgebreidere effectevaluatie plaats om zodoende te observeren wat een interventie daadwerkelijk bijdraagt aan het vergroten van (meetbare aspecten van) digitale weerbaarheid, en de *evidence-base* daaromtrent.

Dit evaluatieformulier kan worden gebaseerd op het interviewprotocol en/of de meetlat die zijn gebruikt voor de huidige evaluatie. Hiermee kunnen ontwikkelaars en uitvoerders in kaart brengen hoe de interventie is verlopen en reflecteren op de uitvoering van de interventie. Daarnaast biedt dit het CCV de mogelijkheid om uniform per interventie de opbrengsten en knelpunten in kaart te brengen. Hierbij wordt het aangeraden om de volgende aspecten daarin op te nemen:

- Onderbouwing: theoretische onderbouwing en/of praktijkervaring;
- Doelstelling(en) behaald;
- Doelgroep bereikt zoals aanvankelijk bedacht;
- Proces verlopen zoals aanvankelijk bedacht;
- Bevorderlijke elementen;
- Belemmerende elementen;
- Doorontwikkeling interventie.

7.3.4 Theoretische onderbouwing

Met betrekking tot het onderbouwen van de interventie – keuze doelgroep, keuze aanpak – zijn er tussen de interventies duidelijke verschillen te zien. Hierbij zien we dat een aantal interventies is gebaseerd op een bepaalde methodiek in plaats van een theorie, bijvoorbeeld storytelling of Lean Startup.

Het viel ook op dat veel interventies met als doelgroep mkb een meer praktijkgerichte onderbouwing hebben in vergelijking met de doelgroep jongeren, waar de meeste interventies een theoretische onderbouwing hebben. Het belang van een goede, op cijfers en eerder onderzoek gebaseerd fundament is groot voor zowel het reproduceerbare karakter, als een sterke onderbouwing van de interventie. Door de **best practices uit de theorie en eerder onderzoek** toe te passen op een interventie, zal de generaliseerbaarheid en effectiviteit hoog liggen en worden eerder gemaakte fouten voorkomen. Het is van belang dit op te nemen in de projectdocumentatie zodat na afloop van de interventie kan worden geëvalueerd of de theorie ook in dit project van toepassing is. De City Deal zou dit kunnen faciliteren door een white paper op haar website op te nemen met een korte beschrijving van een aantal relevante theorieën (bijvoorbeeld de Routine Activiteiten Theorie) en daar mogelijk een training voor te organiseren voor potentiële indieners. De combinatie van praktijkervaring – bijvoorbeeld bij lokale interventies waarbij een specifiek en praktisch begrip van de omgeving en doelgroep van belang is – en een theoretische onderbouwing maakt dat een interventie een sterk fundament heeft en zo specifiek en volledig mogelijk kan worden toegepast op de doelgroep.

7.3.5 Cyberweerbaarheid op lokaal niveau

Een aantal interventies richt zich op het verhogen van cyberweerbaarheid op lokaal niveau, bijvoorbeeld Digitale buurtambassadeurs of Digitaal veilig in de wijk. Uit de evaluatie blijkt daarentegen dat **vooral senioren op deze interventies afkomen**. Deze groep wordt ook apart als kwetsbare doelgroep aangemerkt. Mogelijke verklaringen hiervoor kunnen zijn dat informatie over deze interventie voornamelijk senioren bereikt of dat deze doelgroep overwegend geïnteresseerd is in dergelijke interventies.

Deze resultaten suggereren daarnaast dat burgers die in de leeftijdscategorie tussen jongeren en senioren in vallen, weinig tot niet worden bereikt met deze interventies. Mogelijk is de opzet van de huidige interventies niet passend bij deze doelgroepen. Het is daarom **van belang om in kaart te brengen hoe interventies op het gebied van digitale weerbaarheid bij deze leeftijdscategorie terecht kunnen komen en welke behoeften deze doelgroep daarbij heeft**. Immers, ook deze doelgroepen hebben te maken met slachtofferschap van online criminaliteit.

7.4 Beperkingen

Het huidige onderzoek kent enkele beperkingen. Ten eerste was er **voor de procesevaluatie van alle 21 interventies relatief weinig tijd beschikbaar**, waardoor geen diepgaande analyses zijn uitgevoerd. De resultaten zijn veelal gebaseerd op percepties van de respondenten; interviews met betrokkenen en (mogelijk) de ervaring van deelnemers door middel van een korte enquête (zie par. 2.2). Verder is de evaluatie gebaseerd op deskresearch, waarbij beschikbare projectdocumentatie is geanalyseerd. Om een compleet beeld te krijgen hoe de interventie in de praktijk is verlopen, kan fysieke aanwezigheid (observatieonderzoek) bij de uitvoering van een interventie een concreter beeld geven. Dit heeft door de gekozen opzet voor de procesevaluatie niet plaatsgevonden. Ook was een aantal interventies reeds afgerond, waardoor het überhaupt niet mogelijk was om bij interventies aanwezig te zijn.

Daarnaast betreft het huidige onderzoek een procesevaluatie en is **een planevaluatie noch effectmeting hier geen onderdeel van**. Bij een aantal interventies was er een plan of projectdocumentatie beschikbaar, maar deze zijn niet inhoudelijk geëvalueerd. Bij sommige interventies zijn de effecten ervan

wel in kaart gebracht of wordt er door betrokkenen gesproken over het effect van de interventie. Desalniettemin is het noodzakelijk om de effecten van de interventie met enige voorzichtigheid te interpreteren.

Verder heeft de evaluatie van één van de interventies in zeer beperkte mate kunnen plaatsvinden, omdat deze partij zich heeft teruggetrokken van deelname, namelijk de interventie 'Dordrecht digitaal weerbaar'. De consequentie daarvan is dat geen interviews met de uitvoerders en ontwikkelaars zijn afgenomen. Ook was het niet mogelijk om deelnemers te spreken over hun ervaringen. De evaluatie zoals deze in het rapport is opgenomen is gebaseerd op de beperkte documentatie die beschikbaar was. De evaluatie is derhalve niet compleet en er kunnen daarom ook geen conclusies over het verloop van de interventie worden getrokken. Hoewel dit slechts één case betreft kunnen we niet uitsluiten dat dit ook bij andere interventies van de City Deal kan gebeuren. Daarom **verdient het de aanbeveling deelname aan een laagdrempelige evaluatie te verplichten bij het verstrekken van subsidies.**

Ten slotte zijn er beperkingen rondom de representativiteit van de geënquêteerde deelnemers. In een aantal gevallen kwam het voor dat de ervaring van deelnemers weinig tot niet in kaart kon worden gebracht. Aan de betrokkenen is in de interviews gevraagd naar de mogelijkheid om een korte vragenlijst te verspreiden onder de deelnemers. Dit was niet in alle gevallen mogelijk. Hiervoor werden verschillende redenen benoemd, zoals afronding van de interventie, tijdsgebrek van deelnemers, dat betrokkenen geen contact meer hebben met deelnemers of niet beschikken over de betreffende contactgegevens. Hierdoor is bij een aantal interventies **de ervaring van deelnemers gebaseerd op de perceptie van de betrokkenen.** Bij interventies waar deze mogelijkheid er wel was is het aantal respondenten bij de vragenlijsten over de gehele linie laag. Dit betekent dat in deze gevallen **geen harde uitspraken kunnen worden gedaan over de ervaring van deelnemers aan de interventies.**

Referenties

ECBO (2022, 21 december). *Wat is Challenge Based Learning en hoe geef je dat vorm?* Via:
<https://ecbo.nl/nieuws/wat-is-challenge-based-learning-en-hoe-geef-je-dat-vorm/>

Kolk, B. van der (2021). *De meetmaatschappij: Waarom we alles meten en wat dat met ons doet*. Business contact.

Schiks, J., van 't Hoff – de Goede, M.S., & Leukfeldt, E.R. (2021a). *Een alternatief voor jeugdige hackers?* De Haagse Hogeschool.

Schiks, J., Hansen, S., Foppen, E. Leukfeldt, E.R. & Spithoven, R. (2021b). *HackShield in Noord-Holland: Een evaluatie van de implementatie en resultaten van HackShield in Noord-Hollandse gemeenten*. De Haagse Hogeschool/Hogeschool Saxion.

Van Ooyen-Houben, M.M. J., & Leeuw, F.L. (2010). *Evaluatie van justitiële (beleids)interventies*. WODC.

Bijlage I: Informed consent

In opdracht van het CCV evalueren De Haagse Hogeschool, Hogeschool Saxion en NHL Stenden Hogeschool interventies die binnen de City Deal Lokale Weerbaarheid Cybercrime zijn ontwikkeld en uitgevoerd. Dit doen zij aan de hand van een procesevaluatie, waarin de uitvoering van de interventie centraal staat. Interviews met ontwikkelaars, stakeholders en/of uitvoerders kunnen inzicht bieden in diverse aspecten die horen bij een procesevaluatie. Dit interview zal ongeveer 45 minuten duren.

Uw deelname is vrijwillig en u kunt het interview te allen tijde stoppen, of u kunt weigeren dat uw gegevens worden gebruikt voor het onderzoek. Voorgenoemde kan zonder opgave van reden. Uw gegevens zullen in dat geval worden vernietigd. Het stopzetten van deelname heeft op geen enkele manier nadelige gevolgen voor u.

Uw privacy is en blijft te allen tijde beschermd. Er wordt zorgvuldig omgegaan met persoonsgegevens en de onderzoekers dragen zorg dat deze niet direct herleidbaar zijn. De informatie die u in een interview geeft, wordt enkel voor de hierboven genoemde doeleinden gebruikt. Hierbij zullen interventie specifieke kenmerken wel worden opgenomen, zolang deze niet aan personen zijn verbonden. Alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld en opgeslagen.

Als u besluit om uw deelname aan het onderzoek te stoppen of bij eventuele vragen, kunt u contact opnemen met de onderzoeksleider:

Dr. Jurjen Jansen

[e-mailadres]

Toestemmingverklaring:

O Ik heb bovenstaande informatie gelezen en begrepen. Al mijn vragen voorafgaand aan het interview zijn beantwoord en ik ben vrijwillig akkoord gegaan met deelname aan dit onderzoek.

Bijlage II: Interviewprotocol ontwikkelaars en stakeholders

Introductie

Wie zijn wij? **Voorstellen**

Allereerst bedankt dat u wilt meewerken aan dit evaluatieonderzoek in opdracht van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Vanuit de Haagse Hogeschool, Saxion Hogeschool en NHL Stenden Hogeschool evalueren wij interventies die binnen de City Deal Lokale Weerbaarheid Cybercrime zijn ontwikkeld en uitgevoerd.

Deze interventies worden geëvalueerd op proces (hoe is de uitvoering van de interventie verlopen) en potentiële bevorderlijke en belemmerende bestanddelen worden in kaart gebracht. Hiervoor worden interviews gehouden met zowel ontwikkelaars als uitvoerders/stakeholders. Ten slotte wordt, waar mogelijk, de ervaring van deelnemers in kaart gebracht. Aan de hand van evaluaties willen wij inzichtelijk maken wat de minimale randvoorwaarden zijn voor een voorgenomen project rondom cyberweerbaarheid richting succes. In dit interview willen wij graag verder de diepte in.

Belangrijke informatie vooraf.

- Benoemen dat alle persoonlijke informatie in principe vertrouwelijk wordt verwerkt. We benoemen wel de naam van de interventie.
- Het verslag van dit interview wordt ter verificatie aan geïnterviewde voorgelegd, waarbij de geïnterviewde de mogelijkheid heeft om de eerder gegeven toestemming in te trekken. Daarnaast mag de geïnterviewde deelname aan het onderzoek op elk moment stoppen, zonder opgave van reden.
- Toestemming tot opname? De opname zal alleen worden gebruikt voor uitwerkingsdoeleinden. De opname wordt na verificatie vernietigd.
- Mogelijkheid bieden aan geïnterviewde om vragen te stellen.
- Informed consent formulier laten tekenen.

Start interview + start opname (indien toestemming is gegeven)

Introductie

- Kunt u zich kort voorstellen?
- Vanuit welke organisatie bent u betrokken bij de interventie?
- Wat is uw functie binnen deze organisatie en wat zijn uw voornaamste werkzaamheden?
- Hoe bent u betrokken geraakt bij de interventie?
- Wat is uw rol bij de interventie? Heeft u nog andere taken uitgevoerd?
- Bent u betrokken geweest bij de totstandkoming van de interventie?
 - Zo ja, fase 1 ,2 (vraag 1 t/m 9) en fase 5 + afsluiting
- Bent u betrokken geweest bij de uitvoering van de interventie?
 - Zo ja, fase 3, 4 (vraag 10 t/m 20) en fase 5 + afsluiting

Fase 1: Kennisbasis

1. Wat is [interventie]? /Wat houdt [interventie] in?
2. Hoe is [interventie] ontstaan?
 - a. Vanuit welke behoefte? Leemte?
 - b. Wat is de incentive geweest om de interventie te ontwikkelen? Subsidie of speelde het idee al langer?
3. Welke doelen heeft [interventie]?
4. Wie is/zijn de beoogde doelgroep(en) van [interventie]?
 - a. Waarom is voor deze doelgroep(en) gekozen?
 - b. Welke inclusiecriteria worden gebruikt?
5. Welke partijen zijn/waren aanvankelijk betrokken?
 - a. In hoeverre is de doelgroep hierbij betrokken geweest?

Fase 2: Theoretische onderbouwing

6. Wat was de gedachte achter [interventie]? (Op basis van ervaring of zogenaamd boerenverstand)
7. In hoeverre is de [interventie] gefundeerd op bestaande theorieën of modellen?
 - a. Zo ja, welke?
 - b. Welke werkzame elementen (binnen deze theorie/model) worden verondersteld?
 - c. Welke hypothesen worden verondersteld?
 - d. In hoeverre hebben deze elementen gewerkt?
 - e. In hoeverre is rekening gehouden met risico- en/of beschermende factoren in de ontwikkeling van de interventie?
8. Hoe is de keuze voor deze theorie/dit model tot stand gekomen?

Fase 3: Verloop interventie en implementatie

9. In hoeverre wordt de doelgroep bereikt?
 - a. Hoe worden deelnemers geworven? Waarom is voor deze wervingswijze(n) gekozen?
 - b. Hoe worden deelnemers geselecteerd?
 - c. In hoeverre komt de groep deelnemers overeen met de doelgroep van [interventie]?
 - d. In hoeverre representeert het aantal deelnemers de populatie van de gewenste doelgroep? Kunt u ons van aantallen/percentages voorzien?
10. Welke partners hebben een rol gespeeld in de uitvoering van [interventie]?
 - a. Zoals aanvankelijk bedacht?
 - b. In hoeverre verliep de verdeling zoals afgesproken?
11. In hoeverre verloopt de uitvoering van [interventie] zoals aanvankelijk is bedacht?
 - a. Indien afwijking; waarom is het anders uitgevoerd? (Praktisch/geleerde lessen/optimalisatie)
 - b. In hoeverre hebben de onderdelen in [interventie] een vaste volgorde?
12. In hoeverre is er ruimte voor uitvoerders om de invulling van [interventie] aan te passen?
 - a. Wat zijn volgens u de implicaties van de aanpassingen voor het bereiken van de doelen? Waarop is dat gebaseerd?

Fase 4: Ervaring betrokkenen

13. Hoe tevreden bent u over het verloop van [interventie], en waarom?
 - a. Wat ging goed, wat kon beter?
14. In hoeverre worden volgens u de doelen behaald middels [interventie]?
 - a. Op welke manier(en) wordt achteraf beoordeeld of de doelen zijn behaald?
15. Wat zijn volgens u bevorderlijke factoren in de uitvoering van [interventie]?
16. Wat zijn volgens u belemmerende factoren in de uitvoering van [interventie]?
17. Wat denkt u dat deelnemers hebben geleerd door deelname aan [interventie]? Bijvoorbeeld op het gebied van kennis, vaardigheden of gedrag?
18. In hoeverre wordt de ervaring van deelnemers meegenomen in de doorontwikkeling?
 - a. Zo ja, hoe?
 - b. Zo nee, waarom niet?

Fase 5: Effectevaluatie

19. Staat er een effectevaluatie op de planning voor [interventie]?
 - a. Waarom wel/niet?
20. In hoeverre denkt u dat deze interventie ook elders in het land kan worden toegepast?
21. In hoeverre waren de effecten volgens u eventueel afhankelijk van de betrokken personen?
22. In hoeverre zijn er plannen om met [interventie] door te gaan nadat de financiering wordt/is gestopt?
 - a. Zo ja, is er al een vervolg?
 - b. Wat was hiervoor nodig? (Bijvoorbeeld financiering, capaciteit, eigenaarschap)
 - c. Hoe is dit gerealiseerd?
 - a. Zo nee, waarom niet?
23. Zijn er plannen om de interventie door te ontwikkelen?
 - a. Zo ja, hoe ziet dit eruit?
 - b. Zo nee, waarom niet?

Afsluiting

24. Zijn er nog bepaalde kwesties die niet zijn besproken, maar die u wel aan de orde zou willen brengen?

Respondent bedanken, opname beëindigen en vervolgprocedure bespreken

Benoemen dat respondent de uitwerking van het interview kan ontvangen en daar binnen 2 weken commentaar op mag geven.

Bijlage III: Vragenlijst deelnemers

Demografische gegevens

1. Geboortjaar: ...

2. Sekse:

- Man
- Vrouw
- Non-Binair
- Anders

3. Opleidingsniveau (afgerond of mee bezig):

- Geen diploma
- Lagere school
- Middelbare school (vmbo, mavo, havo, vwo)
- Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)
- Hoger beroepsonderwijs (hbo, associate degree)
- Wetenschappelijk onderwijs
- Anders, namelijk: ...

4. Indien van toepassing, functie: ...

5. Hoe bent u in aanraking gekomen met de interventie?

- Gastles/school
- Werk/collega's
- (Online) campagne
- Anders, namelijk...

6. Waarom deed u mee aan deze interventie?

7. Hoe heeft u de interventie ervaren?

8. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Wel mee eens	Helemaal mee eens
Ik vond de interventie leuk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vond de interventie nuttig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vond het programma uitdagend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vond de interventie zoals verwacht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik zou de interventie aanraden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik zou nog een keer meedoen aan de interventie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Wat heeft u geleerd van de interventie?

10. Heeft u nog tips om de interventie te verbeteren?