CYBER WEERBAAR NL

Van praktijk naar interventie: Procesevaluaties van CCV City Deal projecten

Deelrapport 2: Vervolg Tranche 2

Auteurs: Kimberly Bluhm, Milou Andriessen, Julia Klopman, Isabelle Klaver, Rutger Leukfeldt, Remco Spithoven, Jurjen Jansen

Voorwoord

De noodzaak van cyberweerbaarheidsinterventies kan niet genoeg benadrukt worden. In een tijd waarin digitale dreigingen steeds geavanceerder en talrijker worden, is het essentieel dat we onze weerbaarheid tegen cybercrime versterken. De City Deal Lokale Weerbaarheid Cybercrime speelt hierin een cruciale rol door sinds 2020 tientallen innovatieve cyberprojecten op lokaal niveau te initiëren. Deze projecten hebben niet alleen bijgedragen aan de ontwikkeling en verspreiding van waardevolle kennis om de cyberweerbaarheid te verhogen, maar ook kwetsbare groepen te voorzien van de nodige instrumenten en gedragsalternatieven om zichzelf te beschermen.

Het CCV coördineert en faciliteert de uitvoering van de City Deal voor de ministeries van JenV, BZK en EZK. Het is van groot belang dat we inzicht krijgen in hoe deze interventies verlopen, zodat we hier lering uit kunnen trekken. Daarom hebben we alle interventies uit tranche 1 en 2 laten evalueren op verloop van het proces. Enkele interventies zullen ook geëvalueerd worden op hun effect. In dit tweede deelrapport zijn de resultaten van elf van deze evaluaties opgenomen. Het eerste deelrapport verscheen op 21 maart 2024 en bevatte de geleerde lessen van 21 cyberprojecten. Ten opzichte van het eerste deelrapport, focust dit rapport zich ook op de manier waarop de doelen zijn opgesteld (SMART), wat behulpzaam kan zijn voor het proces en de evaluatie van het project. Dit onderzoek biedt hierdoor handvatten voor het opzetten van het project en het procesverloop.

Op basis van de procesevaluaties zijn waardevolle inzichten naar voren gekomen. Deze inzichten zijn van groot belang voor beleidsmakers, projectleiders en uitvoerders die binnen dit werkveld opereren. Zij kunnen deze lessen direct toepassen bij hun eigen aanpak, (nieuwe) interventies en de implementatie in de praktijk. Daarnaast hebben de direct betrokkenen van de geëvalueerde interventies zelf ook een beter kwalitatief beeld gekregen ten behoeve van lokale doorontwikkeling en/of bredere implementatie van hun interventies.

Tot slot willen wij alle personen en organisaties die een bijdrage hebben geleverd aan deze evaluaties hartelijk danken. Hun waardevolle input heeft belangrijke inzichten verschaft 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

22 november 2024

Samenvatting

Inleiding. De samenleving digitaliseert, en daardoor ook criminaliteit. Het is 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 richt de City Deal zich op online aangejaagde ordeverstoringen. Het is echter onduidelijk in hoeverre de interventies die binnen de City Deal zijn uitgevoerd volgens plan zijn verlopen en wat mogelijke lessons learned zijn. Om deze redenen zijn elf van in totaal 32 interventies (uit tranche 2) onderworpen aan een procesevaluatie. Daarnaast zijn de ervaringen van betrokkenen en de bevorderlijke alsook de belemmerende factoren van de uitvoering onderzocht. Dit rapport is een direct vervolg op Bluhm et al. (2024) waarin de overige 21 interventies (uit tranche 1 en 2) zijn onderwopen aan een procesevaluatie.

De volgende interventies komen in dit rapport aan bod. Voor de doelgroep mkb: (1) Living Lab Cyberweerbaarheid & Ransomware MKB, (2) Brede aanpak digitale weerbaarheid (water)sportbedrijven en havens en (3) Evidence based cybersecurity gedragsinterventie gericht op drie basisprincipes van veilig ondernemen. Voor de doelgroep burgers op wijkniveau: (4) Digitaal Veilig in Limburg en (5) Regionaal Expertteam Digitale Veiligheid. Voor kwetsbare groepen: (6) Juice of (fake-)news, (7) Internetveiligheid – Risk Factory Nederland, (8) Interactieve training cyberweerbaarheid senioren, (9) de Serious game cyberweerbaarheid laaggeletterden en (10) Interventie gericht op hacktalent. Voor online aangejaagde ordeverstroringen is één interventie onderzocht: (11) ConNect: Samen bouwen aan online interventiematrix.

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 24 interviews met 33 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 aan de interventies om zodoende ook hun ervaringen mee te nemen in de procesevaluatie. In totaal hebben we van 32 deelnemers, verspreid over verschillende interventies, input ontvangen.

Om de resultaten van de individuele interventies gezamenlijk te evalueren, is een meetlat opgesteld met de volgende onderdelen: (1) komt de interventie uit tranche 1 of tranche 2?; (2) in hoeverre is het doel van de interventie SMART beschreven in de projectdocumentatie?; (3) op welke wijze is de keuze voor de doelgroep tot stand gekomen (raadplegen van cijfers/eerder onderzoek, praktijkervaring of niet bekend?); (4) in hoeverre is de aanpak in combinatie met het doel en de doelgroep gebaseerd op 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 uitgevoerd zoals staat beschreven in de projectplannen?; en (7) in hoeverre is er op enig moment een evaluatie geweest door een interne en/of externe partij?

In de tweede tranche van de City Deal werd uitgevraagd of de interventie evidence-based zou worden opgezet en werd verzocht de doelgroep te specificeren. Omdat de eisen voor tranche 2 aan de voorkant waren aangescherpt, hebben wij de meetlat ook enigszins aangescherpt ten aanzien van de eerdere publicatie (Bluhm et al., 2024). Concreet betekent dit dat we de verschillende onderdelen in de meetlat voorzien zijn van een kleur waaraan een oordeel is gekoppeld. Groen betekent dat op een adequate wijze invulling is gegeven aan het criterium, oranje wanneer dit niet zo is, en geel wanneer deels aan het criterium is voldaan.

Resultaten. De resultaten op hoofdlijnen voor de individuele interventies zijn weergegeven in Figuur 1. De bevindingen – aan de hand van de meetlat – worden onder het figuur besproken.

Figuur 1: Overzicht scores evidence-based elementen per interventie

	Doel beschreven?	Doelgroep bepaald?	Theorie gebaseerd?	Praktijkervaring gebaseerd?	Proces gevolgd?	Evaluatie gepland?
Interventies gericht op de digitale weerbaarheid van het mkb						
Living Lab Cyberweerbaarheid & Ransomware mkb *Gemeente Groningen*	Beschreven, niet SMART	Praktijkervaring	Nee	Ja	Deels	Ja, gedaan en intern uitgevoerd
Brede aanpak digitale weerbaarheid (water)sportbedrijven en havens *Gemeente Súdwest-Fryslân*	Beschreven, enigszins SMART	Impliciet	Nee	Ja	Deels	Nee
Evidence based cybersecurity gedragsinterventie gericht op drie basisprincipes van veilig ondernemen *PVO Den Haag*	Beschreven en SMART	(rapport) Cijfers/ onderzoek en praktijkervaring	Ja	Ja	Ja	Nee
Interventies gericht op de digitale weerbaarheid van burgers (op wijkniveau)						
Digitaal Veilig in Limburg *Gemeente Heerlen/ Taskforce Cyber Limburg*	Beschreven, enigszins SMART	Impliciet	Nee	Ja	Deels	Nee
Regionaal Expertteam Digitale Veiligheid *Regiobureau Integrale Veiligheid Oost-Brabant*	Beschreven, enigszins SMART	Nee	Nee	Ja	Deels	Nee

Figuur 1 (vervolg): Overzicht scores evidence-based elementen per interventie

	Doel beschreven?	Doelgroep bepaald?	Theorie gebaseerd?	Praktijkervaring gebaseerd?	Proces gevolgd?	Evaluatie gepland?
Interventies gericht op de digitale weerbaarheid van kwetsbare groepen						
Juice of (fake-)news? *Gemeente Amstelveen-Aalsmeer*	Beschreven, enigszins SMART	Praktijkervaring	Nee	Ja	Nee	Nee
Internetveiligheid – Risk Factory Nederland *Veiligheidsregio Twente*	Beschreven, enigszins SMART	Praktijkervaring	Ja	Ja	Deels	Ja, gedaan en extern uitgevoerd.
Interactieve training cyberweerbaarheid senioren *VeiligheidsAlliantie regio Rotterdam, VAR*	Beschreven, enigszins SMART	Cijfers/onderzoek en praktijkervaring	Nee	Ja	Deels, als gevolg van COVID-19 maatregelen	Nee
Serious game cyberweerbaarheid laaggeletterden *Gemeente Dordrecht/Coevorden*	Beschreven, enigszins SMART	Cijfers en praktijkervaring	Nee	Ja	Deels	Nee
Interventie gericht op hacktalent	Beschreven, enigszins SMART	Ja	Ja	Ja	Deels	Ja, gedaan en extern uitgevoerd
Interventies gericht op de lokale en regionale aanpak van online aangejaagde ordeverstoringen						
ConNect: Samen bouwen aan online interventiematrix *Gemeente Amsterdam*	Beschreven, niet SMART	Praktijkervaring	Ja	Ja	Deels, als gevolg van COVID-19 maatregelen	Nee

Allesoverziend stellen we vast dat het merendeel van de interventies laag scoort op de verschillende aspecten van 'evicende based' meetlat. Zo hebben slechts twee van de elf interventies een SMART geformuleerde doelstelling en zijn doordaar meetbaar op effect. Nog niet de helft van de interventies (vier van de elf) heeft een op theorie gebaseerde basis en slechts een interventie is uitgevoerd zoals beoogd. Voor een oproep waarbij 'evidence-based' een belangrijk element was is deze bevinding teleurstellend. Uit de grondige analyses per interventie blijkt dat de initiatiefnemers vaak zeer enthousiast zijn over 'hun' eigen interventie en niet altijd het belang van evidence-based werken inzien. Hoewel we het ethousiasme en de goede bedoelingen van alle initiatiefnemers waarderen, willen we wel waarschuwen tegen te gemakkelijk meegaan in dit enthousiasme, zowel bij initiatiefnemers als uitvoerders en soms ook deelnemers. Het is van groot belang dat interventies worden ontwikkeld die daadwerkelijk effectief zijn in het verbeteren van de cyberweerbaarheid van Nederland. Dat kan alleen als we leren van wat wel en niet werkt. Daarom zijn enkele basisprincipes essentieel, zoals het fomuleren van SMART-doelstellingen en het selecteren van speciffieke doelgroepen, het zo goed mogelijk meetbaar maken van resultaten en het daadwerkelijk meten en evalueren van het effect van interventies.

Nu gaan we alle criteria uit de meetlat bij langs. *Doelstelling*. Uit onze evaluatie komt naar voren dat voor twee van de elf interventies een SMART-doelstelling is geformuleerd. Bij twee interventies is een doelstelling beschreven, al is deze niet SMART geformuleerd. Ten slotte zijn er zeven interventies die een doelstelling hebben die enigszins SMART is.

Totstandkoming doelgroep. De doelgroepen zijn voor de helft van de interventies in deze tranche op basis van cijfers en praktijkervaringen gekozen. De keuze van de doelgroep is bij vier interventies uitsluitend gebaseerd op praktijkervaring. Bij één interventie is dit op cijfers/onderzoek gebaseerd. Bij drie interventies is een combinatie van cijfers/onderzoek en praktijkervaring toegepast, bij één interventie is dit impliciet gebeurd en bij één interventie is dit onbekend.

Theoretische en praktijkgerichte onderbouwing. Wat betreft de theoretische en praktijkgerichte onderbouwing van de interventies komt naar voren dat vier interventies theoretisch onderbouwd zijn, bij twee interventies een methodiek is gebruikt en bij de resterende vijf interventies is geen expliciete theorie of methodiek toegepast. Een theoretische onderbouwing zien we vaker terug wanneer een kennisinstelling bij het project is betrokken. Een praktijkgerichte onderbouwing zien we bij alle interventies terugkomen. Dit is de voornaamste onderbouwing van de interventies in deze tranche.

Verloop proces. Op basis van de resultaten komt verder naar voren dat bij één interventie het proces is verlopen zoals aanvankelijk was bedacht. Bij negen interventies is de uitvoering anders verlopen. Bij twee van deze interventies heeft de COVID-19 pandemie geleid tot aanpassingen van de uitvoering. Ten slotte is er een interventie waarbij dit niet kon worden beoordeeld, omdat bij die interventie van tevoren niet was vastgelegd hoe het verloop eruit zou moeten of kunnen zien. Desondanks hoeft een ander verloop niet per definitie een negatief effect op de uitvoering van de interventie te hebben.

Evaluatie interventie. Ten slotte blijkt uit de resultaten dat drie interventies een evaluatie hebben laten uitvoeren, waarvan een intern en twee extern. De overige acht interventies hebben geen evaluatie ondergaan.

Overstijgende 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 bij het merendeel van de interventies het verloop anders is gegaan dan aanvankelijk bedacht, maar dat dit niet per definitie als negatief wordt beschouwd door respondenten. Daarnaast komt naar voren dat bij diverse interventies aanvankelijk geen plan van aanpak is opgesteld en dat de theoretische onderbouwing veelal ontbreekt. “Praktijkervaring” is in alle interventies de basis van waaruit gewerkt wordt. Ten slotte zien we verschillen tussen interventies gericht op de duurzaamheid en doorontwikkeling. Op basis van deze bevindingen is een aantal aanbevelingen naar voren gekomen, namelijk: een concreet en duidelijke projectaanvraag laten opstellen door aanvragers, waaronder SMART-geformuleerde doelstellingen en goede onderbouwing, het waarborgen van de uitvoering zodat deze consistent is met de projectaanvraag, en concretisering van de doelgroep bij de aanvraag. Daarbij zagen we dat de aanpak rondom laaggeletterden en cyberweerbaarheid nog achter blijft.

Inhoudsopgave

1. Introductie

Omdat de samenleving digitaliseert, digitaliseert ook de criminaliteit. Het vergroten van de digitale weerbaarheid van de samenleving is daarom essentieel om digitale criminaliteit effectief te bestrijden. Een belangrijk initiatief om de cyberweerbaarheid in Nederland te vergroten is de City Deal Lokale Weerbaarheid Cybercrime (hierna: City Deal).[1] 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). Ondanks de goede bedoelingen is het echter vaak onduidelijk waarop deze projecten zijn gebaseerd, waarom ze effectief zouden zijn en wordt zelden geëvalueerd of de beoogde resultaten daadwerkelijk worden behaald. 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 elf 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 onderzoekvraag 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. Dit rapport is een vervolg op Bluhm et al. (2024) waarin 21 andere City Deal projecten zijn geëvalueerd op proces.

De procesevaluaties zijn uitgevoerd door onderzoekers van de Haagse Hogeschool, Hogeschool Saxion en NHL Stenden Hogeschool. Deze kennisinstellingen werken samen binnen het expertisenetwerk Cyberweerbaar NL.[2] In gezamenlijkheid is dit onderzoek door de hogescholen in opdracht van de City Deal uitgevoerd. Aan de hand van procesevaluaties is inzichtelijk gemaakt wat de minimale randvoorwaarden zijn om een voorgenomen project op het gebied van cyberweerbaarheid succesvol te maken en eventueel op te schalen voor toepassingen elders in het land. Ook geven de evaluaties inzicht in de 'gepercipieerde' opbrengsten van de projecten, gebaseerd op de ervaringen van betrokkenen. Hierdoor krijgen we een eerste kwalitatieve indruk van welke interventies kansrijk zijn voor verdere ontwikkeling en/of bredere

[1] https://hetccv.nl/themas/cyberveiligheid/cybercrime/wat-is-de-city-deal-lokale-weerbaarheid-cybercrime/
[2] https://cyberweerbaarnl.nl/

implementatie. Dit kan tevens inzicht verschaffen in het borgingsvraagstuk van de projecten en activiteiten van de City Deal.

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 scherpen.[3] 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 elf City Deal projecten uit 'tranche 2' geëvalueerd. Het is belangrijk te vermelden dat de uitgevoerde evaluaties grotendeels gebaseerd zijn op de ervaringen van de projectuitvoerders zelf. In sommige gevallen zijn ook de ervaringen van inwoners en ondernemers (i.e., de doelgroepen) meegenomen. De onderzoekers kunnen in het kader van de procesevaluatie daarom geen definitieve uitspraken doen over de (maatschappelijke) effecten van de interventies op deze groepen.

Deze rapportage is als volgt opgebouwd. Hoe de evaluaties zijn 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 de 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 enkele aanbevelingen gepresenteerd om de digitale weerbaarheid duurzaam te versterken. Tot slot worden in dat hoofdstuk de beperkingen van het onderzoek besproken.

[3] https://hetccv.nl/themas/cyberveiligheid/cybercrime/database-lokale-cyberprojecten/

2. Methoden

In dit hoofdstuk worden de gehanteerde onderzoeksmethoden beschreven. De methoden van deel 2 komen overeen met die van deel 1 van de procesevaluaties (Bluhm et al., 2024), om zo de consistentie te waarborgen. De ontwikkelde evaluatiemethodiek is wederom toegepast om inzicht te krijgen in het verloop van de uitvoering van een City Deal-project en om de effectiviteit en de redenen voor het succes van het project gestructureerd in kaart te brengen. Hierbij werd gekeken naar de (theoretische) kennisbasis van de interventie, het verloop van de implementatie van de interventie en naar bevorderlijke en belemmerende elementen van de interventie. Deze methodiek is gebaseerd op eerdere evaluaties van Hack_Right (Schiks et al., 2021a) en HackShield (Schiks et al., 2021b).

2.1 Evaluatiemethoden

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, zijn diverse methoden ingezet, waaronder deskresearch, interviews en in sommige gevallen een vragenlijst voor de deelnemers. Daarnaast zijn de interventies geëvalueerd met behulp van een meetlat. In de volgende paragrafen worden deze methoden toegelicht. De methoden zijn, waar mogelijk, bij elk City Deal interventie toegepast. Eventuele afwijkingen van de standaardmethoden worden per interventie toegelicht. In sommige gevallen was een van de betrokken hogescholen zelf betrokken bij de uitvoering van een interventie. Om de onafhankelijkheid van de evaluatie te waarborgen, is ervoor gekozen dat een andere hogeschool de evaluatie van die interventie uitvoerde. Specifiek in het geval van de interventie van de interventie gericht op hacktalent is gekozen om in dit deelrapport de bevindingen te presenteren van de recent verschenen plan- en procesevaluatie (Andriessen et al., 2024).

2.1.1 Deskresearch

Als eerste werd deskresearch uitgevoerd, waarbij de aangeleverde projectdocumenten van de betrokkenen werden bestudeerd. Dit omvatte onder andere plannen van aanpak, projectaanvragen die bij het CCV waren ingediend voor deelname aan de City Deal, eindverantwoordingen, factsheets en andere documenten zoals voorbeeldrapportages, een Google Ads rapport of informatiepakketten. Bij een enkele interventie was een evaluatie uitgevoerd door een interne of externe partij. Deze evaluaties werden aanvullend gebruikt als informatiebron. De bevindingen uit deze eerdere evaluaties werden vergeleken met de eigen bevindingen om overeenkomsten en discrepanties te identificeren.

2.1.2 Interviews

Vervolgens zijn interviews gehouden met ontwikkelaars en stakeholders die betrokken waren bij de uitvoering van de interventies. Het initieel contact met de interviewkandidaten verliep via de City Deal coördinator van het CCV, die hen een gestandaardiseerde mail stuurde waarin werd aangegeven dat ze benaderd zouden worden. Dit werd tijdens verschillende City Deal bijeenkomsten ook besproken, zodat de potentiële interviewkandidaten op de hoogte waren van ons verzoek om interviews af te nemen.

Vervolgens zijn de kandidaten meestal per e-mail benaderd om afspraken te plannen. Tijdens de interviews hebben we gebruik gemaakt van de sneeuwbalmethode, waarbij geïnterviewden ook potentiële kandidaten konden aandragen voor een interview. In totaal zijn voor de elf interventies 24 interviews gehouden, met in totaal 33 respondenten, gedurende een periode van ongeveer vier maanden. De lengte

van de interviews varieerde van 22 minuten tot 1 uur en 17 minuten. Bij zes interviews waren meerdere respondenten aanwezig.

Alle interviews zijn via Microsoft Teams afgenomen. De deelname aan de interviews was op vrijwillige en anonieme basis, conform de geldende normen voor (toegepast) wetenschappelijk onderzoek. Voorafgaand aan de interviews zijn de respondenten opnieuw geïnformeerd over het doel van de evaluaties en hebben zij informatie ontvangen over hoe de interviews verwerkt zouden worden. We hebben ook toestemming gevraagd om de interviews op te nemen voor uitwerkingsdoeleinden. Voorafgaand aan elk interview hebben de respondenten een informed consentformulier ondertekend (zie bijlage I), waarin (nogmaals) uitleg werd gegeven over het onderzoek, de procedures en hun rechten met betrekking tot deelname.

Om de interviews goed te laten verlopen, hebben we een semigestructureerd interviewprotocol opgesteld (zie bijlage II). In sommige gevallen zijn de gespreksverslagen van de interviews ter controle teruggestuurd naar de geïnterviewden voordat we ze inhoudelijk analyseerden. Na de analyse zijn de opnames verwijderd. De interviews zijn geanalyseerd aan de hand van vooraf bepaalde thema's, zoals die in dit rapport zijn gepresenteerd bij elke interventie. Per thema zijn de relevante gegevens uit de interviews verzameld, die samen met de resultaten van de deskresearch zijn gebruikt voor de evaluatie.

2.1.3 Ervaringen deelnemers

Om de ervaringen van de deelnemers in kaart te brengen, hebben we de respondenten gevraagd of zij op enig moment tijdens de uitvoering de deelnemers hebben bevraagd over hun ervaringen. Indien beschikbaar, hebben we deze informatie opgevraagd en gebruikt in onze evaluatie. Tijdens de interviews is ook onderzocht of directe bevraging van deelnemers mogelijk was. Hiervoor hebben we een vragenlijst ontwikkeld die naar deelnemers aan de interventies kon worden gestuurd om hun ervaringen en meningen over de uitvoering van de interventie te peilen (N=32). Deze vragenlijst is opgenomen in bijlage III. Eén interventie heeft gebruikt gemaakt van een al bestaande deelnemersvragenlijst van de desbetreffende interventie. De respons op deze vragenlijst was 1.240.

2.2 Meetlat

Om een helder overzicht te bieden van de verschillende evidence-based aspecten van de interventies is elke interventie beoordeeld aan de hand van een meetlat die door de onderzoekers is opgesteld (zie ook Bluhm et al., 2024). Belangrijk om hierbij te vermelden is dat het doel van deze meetlat niet is om de interventies onderling te beoordelen, omdat deze sterk van elkaar verschillen en een vergelijking hierdoor niet mogelijk is.

Om de doelen van de interventies op meetbaarheid te evalueren, maken we gebruik van de SMART-methodiek, wat staat voor specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden (Van der Kolk, 2021). In Tabel 2.1 zijn de verschillende onderdelen van de meetlat benoemd en geoperationaliseerd, inclusief de tranche waar de interventie onder valt, om de verwachtingen uit de aanvraag te verduidelijken. Het element praktijkervaring is uitgebreider beoordeeld ten opzichte van het eerste deelrapport om vast te stellen in welke mate de aanpak in combinatie met het doel en de doelgroep gebaseerd is op praktijkervaring van de ontwikkelaars/uitvoerders.

In de tweede tranche werd expliciet door het CCV gevraagd of de interventie evidence-based zou worden opgezet en werd gevraagd om specificatie van de doelgroep. Aangezien de eisen voor tranche 2 aan de voorkant strenger waren, hebben we ook onze beoordelingscriteria enigszins aangescherpt ten opzichte van onze eerdere publicatie (Bluhm et al., 2024). Concreet hebben we de verschillende onderdelen van onze meetlat gekleurd. Groen geeft aan dat het criterium op een goede manier is ingevuld, geel betekent dat deels aan het criterium is voldaan en oranje geeft aan dat nauwelijks tot niet aan het criterium is voldaan.

De procesevaluatie is gericht op het beantwoorden van de onderzoeksvragen door middel van deskresearch en interviews (triangulatie). Daarom is ervoor gekozen om de meetlat in te vullen aan de hand van zowel beschikbare documenten als gehouden interviews. Het is echter belangrijk op te merken dat de betrouwbaarheid van informatie die niet schriftelijk is verstrekt niet volledig kan worden gegarandeerd. Sommige respondenten kunnen ter plekke informatie verstrekken die niet in de projectaanvraag of het plan van aanpak stond, maar mogelijk naderhand is verkregen. De interviews dienen voornamelijk als aanvulling op de projectdocumentatie en bieden een diepere inkijk in de ervaringen van ontwikkelaars, uitvoerders en deelnemers. Omdat de beschikbare projectdocumentatie soms ontoereikend bleek te zijn, was het noodzakelijk om interviews af te nemen.

Tabel 2.1: Operationalisatie en uitleg van de Meetlat per Onderdeel

Onderdeel meetlat	Schaal	Toelichting
Tranche	• Tranche 1 • Tranche 2	Tranche 1 betreft de eerste lichting van de City Deal interventies. Tranche 2 betreft de tweede lichting van de City Deal interventies waarbij in de aanvraag ook is gevraagd naar hoe het project *evidence-based* is opgezet[4]
Doel	• Beschreven en SMART (5/5) • Beschreven, enigszins SMART (≥2-<5/5) • Beschreven, niet SMART (<2/5) • Nee	Staat het doel van de interventie (SMART) beschreven in de projectdocumentatie? Specifiek en meetbaar zijn nodig voor optie 'Beschreven, enigszins SMART'.

[4] 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 2.1 (vervolg): Operationalisatie Meetlat en Uitleg per Onderdeel

Onderdeel meetlat	Schaal	Toelichting
Totstandkoming doelgroep	• Cijfers/onderzoek • Praktijkervaring • Impliciet • Niet bekend	Is de keuze voor de doelgroep tot stand gekomen door het raadplegen van cijfers (bijv. CBS)/eerder onderzoek, praktijkervaring, impliciet of niet bekend?
Op theorie gebaseerd?	• Ja • Enigszins, methodiek • Nee	Is de aanpak i.c.m. het doel en de doelgroep gebaseerd op een bestaande theorie?
Op praktijkervaring gebaseerd?	• Ja • Nee • N.v.t. (niet bevraagd)	Is de aanpak i.c.m. het doel en de doelgroep gebaseerd op praktijkervaring van de ontwikkelaars/uitvoerders?
Proces uitgevoerd volgens plan?	• 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?	• Ja, gedaan en extern uitgevoerd • Ja, gedaan en 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: Living Lab Cyberweerbaarheid & Ransomware mkb (par. 3.1), Brede aanpak digitale weerbaarheid (water)sportbedrijven en havens (par. 3.2) en Evidence based cybersecurity gedragsinterventie gericht op drie basisprincipes van veilig ondernemen (par. 3.3).

3.1 Living Lab Cyberweerbaarheid & Ransomware mkb (Gemeente Groningen)

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van het project 'Living Lab Cyberweerbaarheid & Ransomware mkb' beschreven. Deze interventie heeft als doel de bewustwording en de cyberweerbaarheid van het mkb in Noord-Nederland te vergroten door een centrale plek te bieden waar mkb'ers kennis kunnen opdoen over cybersecurity, met een specifieke focus op ransomware. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een Living Lab, zowel online als fysiek op drie locaties. Voor deze evaluatie zijn drie betrokkenen geïnterviewd. Twee respondenten zijn zowel bij de totstandkoming als de uitvoering van de interventie betrokken geweest en de derde respondent is alleen betrokken geweest bij de uitvoering van de interventie. Daarnaast is de ervaring van de deelnemers in kaart gebracht.

Tranche	Doel beschreven	Doelgroep bepaald	Theorie gebaseerd	Praktijkervaring gebaseerd	Proces gevolgd	Evaluatie gepland
2	Beschreven, niet SMART	Praktijkervaring	Nee	Ja	Deels	Ja, gedaan en intern uitgevoerd

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. De aanleiding voor deze interventie is de behoefte vanuit het mkb aan slimme, zelf implementeerbare oplossingen voor (cyber)security vraagstukken en de digitale kwetsbaarheid (CCV, 2023). De aanname van de ontwikkelaars is dat het voor mkb'ers vaak onrealistisch is om voor (cyber)security gerelateerde zaken een specifieke werknemer in dienst te nemen. In de praktijk worden deze taken vaak door de eigenaar zelf of door andere werknemers uitgevoerd. Dit leidt tot een potentieel hoge digitale kwetsbaarheid, vooral omdat specifieke producten en diensten voor (cyber)security kostbaar zijn en volgens de ontwikkelaars niet goed aansluiten op de bedrijfsvoering van het mkb.

Deze interventie werd nodig geacht door de ontwikkelaars omdat eerdere inspanningen, zoals het organiseren van evenementen en het uitvoeren van scans, niet het gewenste resultaat opleverden. Deze activiteiten leidden niet tot duurzame verbeteringen in de (cyber)security van mkb-bedrijven. De ontwikkelaars concludeerden dat er meer aandacht nodig is voor de opvolging van dergelijke initiatieven om echt impact te maken. Hierdoor is het idee voor dit project ontstaan en de interventie nodig geacht.

> *"Wat wij hebben gezien is dat we tot de conclusie kwamen dat als je kijkt naar onze interventies daarvoor, dat het houden van events en het uitvoeren van scans niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Dat je daar veel meer over moet nadenken: hoe doe je het vervolg? Daar is dit project ook een*

> *beetje door ontstaan. Dat je Living Labs hebt waar wordt nagedacht: hoe kunnen we dat voortzetten? Hoe we eventueel ook met behulp van studenten het programma inzetten?"* (R.3.1.1)

Daarnaast benoemt één van de respondenten dat mkb'ers waarde hechten aan regionale leveranciers en brancheverenigingen. Hier willen de ontwikkelaar dan ook graag 'iets mee doen' tijdens de ontwikkeling en uitvoering van de interventie.

Doelen. In de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) is als doel geformuleerd dat deze interventie de bewustwording en cyberweerbaarheid van het mkb in Noord-Nederland vergroot met een specifieke focus op ransomware. Deze doelen zijn in projectaanvraag niet verder geconcretiseerd. Uit de interviews komt naar voren dat het hoofddoel van deze interventie is om de cyberweerbaarheid van de mkb'ers te vergroten. De drie andere doelen die in de projectaanvraag worden genoemd kunnen als tussen resultaten worden beschouwd om het hoofddoel te bereiken:

- Het creëren van een concrete plek waar mkb'ers terecht kunnen om kennis op te doen over cybersecurity en waar ze vrijblijvend binnen kunnen lopen met hun concrete vragen. Er wordt beoogd het Living Lab via een online portaal beschikbaar te stellen en op drie fysieke locaties in drie verschillende provincies.
- Het stimuleren van samenwerking tussen professionals, studenten en ondernemers om gezamenlijk oplossingen te implementeren die de weerbaarheid van mkb-bedrijven verhogen en gedragsveranderingen te bewerkstelligen.
- Het benutten, uitbreiden en integreren van de bestaande infrastructuur, in samenwerking met kennisinstellingen (mbo, hbo, wo), eerstelijnsorganisaties en mkb-organisaties in Noord-Nederland, specifiek op het gebied van cybercrime.

Als aanvulling komt uit één van de interviews naar voren dat één lab in Noord-Nederland niet voldoende zal zijn. Er wordt ingezet op de duurzaamheid van de Labs.

> *"De kans op succes is veel groter wanneer je echt een locatie hebt waar ook continu studenten, maar ook medewerkers van het bedrijfsleven, elkaar ontmoeten en ook daadwerkelijk invulling geven aan dit programma. Een locatie moet ook in de regio een rol kunnen spelen."* (R.3.1.1)

De doelgroep die de betrokkenen willen bereiken met de interventie zijn mkb'ers (CCV, z.d.). Uit de interviews komt specifiek naar voren dat dit mkb'ers zijn, die doorgaans geen eigen IT-afdeling of privacy officers hebben. Volgens de respondenten hebben deze mkb'ers vaak behoefte aan toegankelijke en betaalbare oplossingen voor hun cyberveiligheid.

De interventie is in eerste instantie uitgevoerd onder mkb-bedrijven in Emmen, Assen, Groningen en Leeuwarden. De respondenten geven aan dat zij de interventie graag landelijk beschikbaar willen maken. *"We willen hem beschikbaar maken voor heel Nederland."* (R.3.1.3)

Betrokkenen. Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) komt naar voren dat de mkb Cyber Campus als kartrekker heeft gefungeerd. PVO (Platform Veilig Ondernemen) Noord-Nederland is betrokken bij de aanvraag, uitwerking en borging van het project. De MKB Cyber Campus heeft samen met de Stichting Cybersecurity Centrum Noord-Nederland, Stichting Cybersafety Noord-Nederland, en 'Ik Ben Drents

Ondernemer', een regionale ondersteuningsorganisatie en platform voor ondernemers in de provincie Drenthe, de opdracht uitgevoerd. De gemeenten Groningen, Leeuwarden en Meppel spelen een actieve rol en betrekken andere Noord-Nederlandse gemeenten, kennisinstellingen, en het mkb. Er zijn geen specifieke redenen genoemd waarom deze partijen deze samenwerking zijn aangegaan.

Uit de interviews komt naar voren dat de MKB Cyber Campus veel samenwerkt met Provincies Fryslân, Groningen en Drenthe en gemeenten: Leeuwarden, Groningen, Assen, Emmen, Súdwest Fryslân en Meppel.

1.2 Omschrijving interventie

Uit zowel de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) als de interviews komt naar voren dat er drie Living Labs op drie fysieke locaties in Noord-Nederland zijn opgericht. Mkb'ers worden bewust gemaakt van cyberdreigingen, waarbij de nadruk ligt op ransomware. Er worden periodieke bijeenkomsten georganiseerd om mkb'ers te informeren over de laatste securitytrends en leerpunten. Een kennisbank wordt aangelegd en onderhouden, onderdeel hiervan is een security toolbox. De toolbox bestaat uit een reeks praktische hulpmiddelen en materialen die zijn ontworpen om mkb-bedrijven te ondersteunen bij het verhogen van hun cyberweerbaarheid. De toolbox bevat onder andere: een awareness presentatie voor medewerkers, videoblogs, serious game "you have been hacked! Ransomware", security scan, stappen "voorkomen ransomware" en een instructie "wat te doen bij ransomware". Hoe de security scan er inhoudelijk uitziet wordt niet verder gespecificeerd. Studenten kunnen, onder begeleiding van een security professional, mkb'ers helpen met praktische maatregelen om hun weerbaarheid tegen ransomware te vergroten. Naast praktische hulp kunnen mkb'ers ook security-incidenten melden bij het Living Lab, waar ze technisch en organisatorisch advies krijgen over de afhandeling van deze incidenten.

Vier keer per jaar ontvangen mkb'ers een overzicht met relevant security nieuws. Daarnaast worden ad hoc security alerts verzonden bij dreigingen en/of kwetsbaarheden die directe actie vereisen. In het interview is niet ter sprake gekomen in hoeverre dit ook daadwerkelijk is uitgevoerd. Het Living Lab Cyberweerbaarheid biedt volgens de respondenten een pragmatische en schaalbare oplossing voor de cyberbeveiligingsproblemen van het mkb, waardoor deze bedrijven beter beschermd zijn tegen de groeiende dreiging van ransomware en andere cyberaanvallen.

1.3 Theoretische onderbouwing

In de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) wordt geen theorie of methodiek als theoretische onderbouwing voor de interventie benoemd. Eén van de respondenten geeft aan meer te geloven in data en stelt dat hun organisatie mogelijk de enige in Nederland is die over alle relevante scans beschikt en daaruit data dashboards kan samenstellen. In het interview wordt niet verduidelijkt wat men bedoelt met data dashboards. Wel is beschreven dat de regio zich heeft gepositioneerd als een proeftuin voor innovatieve

oplossingen door de toepassing van Living Labs, zoals vastgelegd in de Research- en Innovatie Strategie voor Noord-Nederland (RIS3).[5]

De RIS3 is gekoppeld aan de Omgevingsagenda Noord en andere ruimtelijke ordeningsprojecten zoals het Nationaal Programma Groningen. Het doel is om de basis voor vernieuwing en duurzame ontwikkeling in Noord-Nederland te versterken, voortbouwend op bestaande samenwerkingsstructuren en uitnodigend tot intensievere samenwerking.

1.4 Onderbouwing op basis van praktijkervaring

Uit de interviews komt naar voren dat de interventie op praktijkervaring is gebaseerd.

> *"Wij zijn al vanaf 2018 betrokken bij digitale weerbaarheid in het mkb. Ooit vanuit een DTC-subsidie. Op basis van die ervaringen bedenken we weer een nieuw plan. [...] Ik denk dat we de enige partij in Nederland zijn die alle scans beschikbaar heeft en daar data dashboards van kan maken."* (R.3.1.1)

Fase 2: verloop interventie

Uit de interviews met betrokkenen komt naar voren dat het verloop van de interventie veelal volgens verwachting is verlopen. Er is allereerst ingezet op het opzetten van drie fysieke Living Labs. Hierbij is er ingezet op de verschillende programma's, personeel en de tools die beschikbaar moeten zijn om de ondernemers te ondersteunen. Eén van de respondenten geeft aan dat in de opstartfase is ingezet op het inrichten van Living Labs.

Een cruciaal onderdeel was het nadenken over hoe de branche effectief benaderd kon worden. Dit resulteerde in een aanpak waarbij brancheorganisaties de leiding kregen in de communicatie en organisatie van evenementen in het kader van deze interventie. In plaats van zelf evenementen te organiseren, is ervoor gekozen om aan te sluiten bij bestaande branche-evenementen, zoals die van de Nederlandse Vereniging voor Makelaars (NVM). Met deze aanpak probeerde de ontwikkelaars de Living Labs onder de aandacht te brengen bij diverse ondernemers. Hierdoor werd gepoogd om ondernemers te informeren over de mogelijkheden binnen de Living Labs en hen aan te sporen om hier gebruik van te maken. Dit zorgt volgens de respondent voor maximaal bereik omdat de doelgroep al aanwezig was en dus niet uitsluitend voor dit onderwerp hoefde te komen. Tijdens deze evenementen kregen de interventie-ontwikkelaars een platform om hun boodschap over te brengen, wat resulteerde in een hoge opkomst.

2.1 Bereik doelgroep

Alle drie respondenten geven in de interviews aan in de veronderstelling te zijn dat de doelgroep goed wordt bereikt. Er is gekozen voor een branchegerichte aanpak, waarbij gebruik werd gemaakt van meerdere strategieën en kanalen om verschillende sectoren binnen het mkb te bereiken.

[5] De Research & Innovation Strategy for Smart Specialisation (RIS3) 2021-2027 is de tweede strategische roadmap voor Noord-Nederland, ontworpen om de regio's unieke onderscheidende capaciteiten te laten identificeren en benutten. De Europese Commissie moedigt regio's aan om via een RIS3 hun specifieke niches en slimme kansen te ontdekken, waardoor specialisatie mogelijk wordt en gerichte inzet van EU-fondsen plaatsvindt.

> *"We hebben binnen de gemeente Leeuwarden 300 agrariërs. Daar hebben we een lijst van en zo benader je die. Voor de makelaardij hebben we contactpersonen bijvoorbeeld bij de NVM zitten in Noord-Nederland. Daar wordt die uitgezet. Hetzelfde geldt voor de watersporters. Dat is via de HISWA[6] gegaan en de gemeente Súdwest-Fryslân."* (R.3.1.3)

De respondenten geven aan dat zij zelf ook leden van de doelgroep werven. Een belangrijke strategie is het aansluiten bij bestaande evenementen en bezoekers van informatie te voorzien. Hoe deze evenementen en informatievoorzieningen er in de praktijk feitelijk uitzien is op basis van de interviews onbekend. Door deze aanpak kon er interactie met de doelgroep op locatie ontstaan. Dit directe contact bleek volgens een respondent een effectieve manier om mkb'ers te informeren en hen te betrekken bij de voor deze interventie opgestelde programma's voor digitale weerbaarheid.

Uit de documentatie (CCV, z.d.) blijkt dat 120 makelaars aan het programma hebben deelgenomen en 90 financiële dienstverleners zijn gescand. Het programma voor assurantiekantoren is opgestart, alle gemeenten in Noord-Nederland zijn aangesloten, en alle ondernemersverenigingen zijn geïnformeerd. Volgens de documentatie zijn er 50 evenementen georganiseerd binnen deze interventie waarbij meer dan duizend ondernemers zijn geïnformeerd. De deelnemers aan de scans worden ondersteund bij de volgende stappen in digitale weerbaarheid, en er is een certificaat beschikbaar voor mkb-ondernemers (CYRA[7]).

Hoewel de benadering volgens de respondenten over het algemeen goed was, werd erkend dat niet elke ondernemer individueel kon worden bereikt. Dit wringt enigszins, aangezien de ambitie is om een brede impact te hebben. Echter, door gebruik te maken van de Leeuwarder Digitale Agenda en door het programma van de Living Labs, konden naar eigen zeggen toch veel mkb'ers bereikt worden.

> *"Voor onszelf natuurlijk. We kijken natuurlijk steeds: Hoe slaat dit aan? Hoe werkt dit? [...] Daarbij kijk je steeds: dit werkt wel, dit werkt niet. Dat was ook de reden dat we het nieuwe platform daadwerkelijk getest hebben bij mensen waarvan wij denken: die gaan het zo meteen gebruiken."* (R.3.1.1)

Zelfs als deze gegevens beschikbaar zouden zijn, blijft de vraag wat de impact hiervan is op de cyberweerbaarheid van de ondernemers. Uit de documentatie en interviews is het lastig om de uiteindelijke effectiviteit en reikwijdte van de interventie te beoordelen.

2.2 Samenwerking stakeholders

De samenwerking tussen de stakeholders werd als prettig ervaren. Zoals eerder is benoemd hebben verschillende branches een belangrijke rol gespeeld in de verbinding tussen de stakeholders en de mkb'ers. De taakverdeling was helder en liep zoals aanvankelijk is bedacht.

---

[6] Nederlandse Vereniging voor Handel en Industrie op het gebied van Scheepsbouw en Watersport.

[7] CYRA is een hulpmiddel voor mkb-bedrijven in alle sectoren om hun cyberweerbaarheid in kaart te brengen. Het geeft inzicht in de digitale kwetsbaarheden en geeft handvatten om hun cyberweerbaarheid te vergroten. Als mkb-bedrijven het niveau van cyberweerbaarheid aantoonbaar willen registreren dan kan een bedrijf een audit aanvragen. Dit kan vervolgens leiden tot een certificaat.

Fase 3: ervaring betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Alle drie respondenten benoemen in de interviews tevreden te zijn over de interventie. Eén van de respondenten gaf aan dat iedereen er hard aan getrokken heeft en erg enthousiast was. Eén van hen geeft aan dat de interventie een vervolg krijgt.

> *"We zijn heel tevreden over de manier waarop we het hebben bedacht. Daar hebben we nu ook een vervolg aan gegeven, want we kwamen hier tot de conclusie dat dit nog niet volmaakt is."* (R.3.1.1)

Eén van de respondenten geeft ook aan blij te zijn met de duurzaamheid van de interventie. De ontwikkelaars erkennen dat duurzaamheid cruciaal is voor het succes van de interventie en streven ernaar om voorbij de beperkingen van tijdelijke projectfinanciering te gaan. Daarom zijn ze momenteel bezig met alle betrokken stakeholders om te onderzoeken of er een duurzame financiering kan worden opgezet, zodat de interventie niet afhankelijk blijft van tijdelijke subsidies zoals City Deals. Hun doel is om door vaste financiering projecten langdurig te laten voortduren en te voorkomen dat ze na een jaar stoppen of dat resultaten onbenut blijven. Hoe de ontwikkelaars dit doel en een vaste financiering willen bewerkstelligen wordt verder niet geconcretiseerd.

> *"Ik ben wel blij met dat resultaat. Een Living Lab in Hoogeveen, Groningen en Friesland en gewoon dezelfde werkwijze. Ook weer de duurzaamheid, dat we nog steeds met alle partijen rond de tafel zitten om dit nog steeds een vervolg te geven."* (R.3.1.2)

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

De behapbaarheid van de interventie met de juiste teksten die goed aansluiten bij de desbetreffende branche, wordt als een bevorderlijk onderdeel beschouwd. Hierdoor sluit het goed aan bij de belevingswereld van de mkb'er.

> *"Daarom is een presentatie aan een agrariër anders dan bij een makelaar. Je moet zeker zorgen dat je stap voor stap steeds aansluit bij hun wereld. Dat we ook snappen: als ik dit doe, dan heb ik succes."* (R 3.1.1)

Eén van de geïnterviewden geeft aan dat het van belang is om de juiste personen te treffen binnen de verschillende branches. *"Het was belangrijk om iemand te vinden die in de actiestand komt te staan."* (R.3.1.3)

3.1.2 Belemmerende onderdelen

Volgens de respondenten variëren de belemmerende factoren in het project van eventuele communicatieproblemen en abstracte benaderingen tot budgetbeperkingen en een gebrek aan opvolging.

In de beginfase van het project werd een gebrek aan effectieve communicatie genoemd als een uitdaging. De opkomst van de COVID-19 pandemie speelde hier een rol in. Een tweede belemmerende factor was een gebrek aan duidelijke communicatie naar en concrete afspraken met de doelgroep. Dit kan

leiden tot een derde belemmerende factor, namelijk een gebrek aan opvolging en ondersteuning van het mkb.

Om deze belemmeringen te overwinnen, werd het belang van zelfstandigheid en duurzaamheid van de programma's en de Living Labs benadrukt. Door samen te werken met partners in Noord-Nederland werd de nadruk gelegd op het creëren van een structureel en zelfvoorzienend programma, los van tijdelijke projectfinanciering.

Samengevat, om het project effectief te laten zijn, is het volgens de respondenten van belang om concrete afspraken te maken, voortdurende ondersteuning te bieden en te streven naar zelfstandigheid en duurzaamheid in de programma's. Door deze uitdagingen aan te pakken, kan het project beter voldoen aan de behoeften en verwachtingen van de doelgroep en de beoogde impact maximaliseren.

3.2 Ervaring deelnemers

Om de ervaringen van de deelnemers in kaart te brengen is er een vragenlijst verspreid. In totaal hebben elf deelnemers de vragenlijst ingevuld (N=11).

Uit de respons op de vragenlijst blijkt dat de deelnemers tijdens de interventie waardevolle inzichten hebben opgedaan. De respondenten geven aan zich nu bewust(er) te zijn van de risico's in hun eigen werkomgeving. Dit omvat het gebruik van tweestapsverificatie (N=7), passwordmanagers (N=6) en het aanpassen van nieuwe routerwachtwoorden (N=2). Daarnaast zijn de deelnemers zich bewust geworden van het belang van het vergrendelen van laptops (N=4) en het creëren van een apart netwerk voor gasten (N=2). Tot slot heeft één deelnemer aangegeven dat zij het belangrijk vindt om een goed en duidelijk cybersecuritybeleid op te stellen. Een kritische noot is dat we niet weten waarom de andere deelnemers bepaalde acties niet hebben ondernomen. Het kan zijn dat deze ondernemers die acties reeds op orde hebben, of wellicht moeite hebben om ze te nemen.

3.3 Doel behaald?

De respondenten geven aan in de veronderstelling te zijn dat de doelen van de interventie zijn behaald. Eén van de van de respondenten geeft aan dat het doel is bereikt, omdat er Living Labs zijn gerealiseerd op fysieke locaties. *"De fysieke locatie zijn er, dat is heel duidelijk."* (R.3.1.2)

Er wordt door één van de respondenten aangegeven dat zij aan de hand van de data en aantal deelnemende mkb'ers kunnen zien dat het doel is bereikt.

> *"We kunnen met de aantallen kijken: Hoe hebben we dat bereikt? Wat hebben we bereikt? We hebben daarna naar het vervolgprogramma gekeken, want iedereen wordt na een tijdje door ons weer benaderd. Wat doe je? Wat heb je? Dat hebben we allemaal in het systeem staan, dus wij kunnen dat redelijk meten."* (R.3.1.1)

De andere respondent geeft aan niet precies te weten of de gestelde doelen zijn bereikt. *"Dat weet ik niet uit mijn hoofd. Ik weet niet wat de vooraf gestelde doelen waren."* (R.3.1.2)

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Aanbevelingen doorontwikkeling

Uit de interviews komt naar voren dat de ontwikkelaars bezig zijn met een doorontwikkeling van de interventie.

> *"We komen op 25 maart met een nieuw platform waar ondernemers weer voor worden uitgenodigd om allemaal mee te doen. Waar ze uiteindelijk ook gecertificeerd gaan worden. Er wordt echt de koppeling gelegd tussen scan, uitvoeringprogramma en daadwerkelijk processen op orde middels een certificeringsprogramma."* (R.3.1.2)

Verder geeft één van de respondenten aan dat de doorontwikkeling van de interventie zich zal richten een duidelijke handelingsperspectief voor de mkb'ers. Het nieuwe platform, dat als een zogenaamde toolbox fungeert, zal zorgvuldig worden ontworpen. De ontwikkelaars zullen samenwerken met mkb'ers om ervoor te zorgen dat het platform begrijpelijk en gebruiksvriendelijk is. Het platform moet snel inzetbaar en toepasbaar zijn.

Uit de interviews komt naar voren dat de interventie in Noord-Nederland goed aanslaat. Steeds meer ondernemersverenigingen, gemeenten en netwerkclubs weten het programma te vinden, en de samenwerking tussen de verschillende partijen werpt zijn vruchten af. De ontwikkelaars willen de volgende stappen nemen bij de doorontwikkeling van de interventie: de continuering van de huidige aanpak, het automatiseren van de processtappen van de scan en bijbehorende follow-up, het aansluiten van nieuwe branches zoals de grafische sector, Logistiek Nederland en de horeca, en het ontwikkelen van een digitale weerbaarheidsroute. Daarnaast willen de ontwikkelaars de opgedane ervaring in een specifieke branche toepassen in andere regio's in Noord-Nederland om kruisbestuiving en versnelling van de totale regio te bevorderen. Ook willen de ontwikkelaars de samenwerking tussen de partijen in Noord-Nederland intensiveren en versterken.

Tot slot benadrukken de ontwikkelaars het belang van zelfstandigheid en duurzaamheid van de programma's en de Living Labs. Hoe deze duurzaamheid en zelfvoorziening in de toekomst concreet worden gerealiseerd, is echter nog niet duidelijk.

4.2 Implementatie elders

Uit de interviews komt naar voren dat respondenten vinden dat de interventie landelijk toepasbaar is. Eén van de respondenten geeft aan dat er wel gekeken moet worden naar wie het beheer van de Living Labs gaat oppakken en onderhouden. De interviews en documentatie tonen geen concrete aanpak voor een eventuele landelijke toepasbaarheid. Feitelijk is er geen data beschikbaar die de veronderstelde werkzaamheid onderbouwt.

Fase 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 geven de drie respondenten aan dat er drie Living Labs zijn opgericht op fysieke locaties in Noord-Nederland, waar mkb'ers bewust worden gemaakt van cyberdreigingen, met een nadruk op ransomware. Waarom de focus is aangebracht op het onderwerp ransomware wordt niet verder toegelicht. De ontwikkelaars hebben het mkb als doelgroep voor ogen. Het doel van de interventie is om de bewustwording en cyberweerbaarheid van het mkb in Noord-Nederland te vergroten. Dit wordt gedaan door periodieke bijeenkomsten te organiseren over de laatste securitytrends, het aanleggen van een kennisbank inclusief een security toolbox, en door studenten onder begeleiding van een security professional praktische hulp te laten bieden. Mkb'ers kunnen ook security-incidenten melden bij het Living Lab en vervolgens hierover adviezen inwinnen.

De interventie is niet SMART geformuleerd. De interventie is niet specifiek, lastig meetbaar (of de doelgroep weerbaarder of bewuster is geworden rondom dit thema), wel acceptabel (samenwerking met professionals en studenten), beperkt realistisch (om geheel mkb Noord-Nederland cyberweerbaar te maken), en enigszins tijdgebonden (doorlopende bijeenkomsten en meldpunten) is beschreven. Echter, de documentatie vermeldt niet hoeveel mkb-ondernemers oorspronkelijk waren beoogd om met de interventie te bereiken, waardoor het onduidelijk blijft of het aantal bereikte mkb'ers in lijn is met de vooraf gestelde doelstellingen van het project.

Wat betreft de betrokken partijen, hebben de ontwikkelaars aanvankelijk nagedacht over welke partijen relevant zijn om bij de totstandkoming van de interventie te betrekken. Noordelijke overheden werken nauw samen, waaronder de gemeenten Groningen, Leeuwarden en Meppel, die vanuit hun ambassadeursfunctie andere gemeenten, kennisinstellingen en het mkb betrekken. PVO Noord-Nederland is actief betrokken bij de aanvraag, uitvoering en borging na de projectperiode. De MKB Cyber Campus voert de opdracht uit in samenwerking met de Stichting Cybersecurity Centrum Noord-Nederland, de Stichting Cybersafety Noord-Nederland (die binnenkort bestuurlijk fuseren), en het Drentse initiatief 'Ik Ben Drents Ondernemer'. Hierbij komt naar voren dat de ontwikkelaars partijen hebben betrokken die meer ervaring hebben in de omgang met de doelgroep. Brancheorganisaties hebben een verbindende rol gespeeld tijdens deze interventie.

Ten slotte zijn de theoretische en praktijkgerichte onderbouwing onderdeel van de eerste evaluatiefase. De ontwikkelaars hebben veelal gebruik gemaakt van eerdere praktijkervaringen met mkb-projecten bij de totstandkoming van de interventie. Er is geen theorie of methodiek als onderbouwing gebruikt, al hebben zij de Research- en Innovatie Strategie (RIS3) voor Noord-Nederland toegepast en gebruikgemaakt van bestaande strategieën en middelen om effectieve en duurzame oplossingen te ontwikkelen en implementeren. Deze strategie is niet nader toegelicht.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

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

Uit de interviews blijkt dat de interventie grotendeels volgens plan is verlopen. In de opstartfase richtten de betrokkenen zich op het inrichten van Living Labs, wat betekent dat programma's, personeel en tools beschikbaar moesten zijn om ondernemers te ondersteunen. De tools zijn niet nader gespecifieerd. Een belangrijk onderdeel was het benaderen van de branche, waarbij brancheorganisaties de communicatie en organisatie van evenementen leidden. In plaats van zelf evenementen te organiseren, sloten ze aan bij bestaande branche-evenementen zoals die van de NVM voor makelaars. Dit zorgde volgens de geïnterviewde voor een groot bereik omdat de doelgroep al aanwezig was, waardoor de interventie-ontwikkelaars hun boodschap konden overbrengen en hoge aanmeldingen voor het programma behaalden. Hier lijkt sprake te zijn van een selectief bereik; van het gehele mkb zullen de evenement bezoekers een specifieke afspiegeling zijn. Een kritische kanttekening hierbij is dat het bereiken van een groot deel van de drie branches niet gelijkstaat aan het bereiken van het volledige mkb in Noord-Nederland, wat wel de oorspronkelijke doelstelling was. Om de effectiviteit van de inspanningen goed te kunnen beoordelen, is het van belang om helderheid te krijgen over verschillende aspecten.

Dit betreft onder andere welk percentage deze deelnemers vormen van de totale mkb-populatie, en in hoeverre de deelnemers daadwerkelijk nieuwe kennis hebben opgedaan (bijv. gemeten door middel van voor- en nametingen) bij de afgenomen scans, de programma's en evenementen. Daarnaast is het van belang te weten hoe vaak de informatie uit de kennisbank is geraadpleegd, welke informatie is geraadpleegd, en of dit daadwerkelijk heeft bijgedragen aan de kennis van de gebruikers (mkb'ers). Ook zou het inzichtelijk moeten zijn hoeveel organisaties praktische hulp hebben gezocht en ontvangen en in hoeverre zij naar aanleiding daarvan meer cyberweerbaar gedrag zijn gaan vertonen. Er wordt volgens de ontwikkelaars wel gekeken naar effectieve elementen en een eigen effectevaluatie maar dit wordt verder niet geconcretiseerd.

De ontwikkelaars zijn in de veronderstelling dat de doelgroep wordt bereikt dankzij een branchegerichte aanpak en diverse kanalen. Respondenten gaven aan dat specifieke sectoren via gerichte lijsten en contactpersonen werden benaderd, zoals agrariërs, makelaars en watersporters. Door aan te sluiten bij bestaande evenementen en stands op te zetten, werd volgens hen direct contact met de doelgroep mogelijk, zodat de interventie bij hen onder de aandacht is gebracht. Hoewel niet elke ondernemer individueel werd bereikt, hielpen de Leeuwarder Digitale Agenda en gemeentelijke programma's om een groter bereik dan bij de eerste genoemde acties te realiseren. Echter, de documentatie vermeldt niet hoeveel mkb-ondernemers oorspronkelijk beoogd waren te bereiken, waardoor onduidelijk is of het aantal bereikte bedrijven overeenkomt met het gewenste (eind)doel.

De werving van deelnemers wordt door verschillende partijen mogelijk gemaakt. De aanpak werd positief beoordeeld, hoewel het besef aanwezig is dat nog niet iedereen is bereikt. De gerichte en sectorspecifieke benadering gecombineerd met deelname aan bestaande evenementen, heeft volgens de ontwikkelaars geresulteerd in een relatief hoog bereik binnen de doelgroep. Hoewel er gedegen is nagedacht over het concept van de interventie is er nog ruimte is voor verbetering voor bijvoorbeeld in de te bereiken doelen en de afbakening van de doelgroep (SMART formulering). Achteraf is in kaart gebracht hoeveel mkb'ers hebben deelgenomen aan het programma, hoeveel scans er zijn uitgevoerd en hoeveel evenementen er zijn georganiseerd.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van de evaluatie richt zich op de ervaring van betrokkenen, bevorderlijke en belemmerende elementen van de interventie, de ervaring van deelnemers en het behalen van de doelen. Alle drie respondenten waren tevreden over de interventie. Eén respondent benadrukte het enthousiasme en harde werk van alle betrokkenen en dat de interventie een vervolg krijgt. Een ander was tevreden met de duurzaamheid van de aanpak en het doorlopende overleg met alle partijen. De interventie sloot volgens de respondenten goed aan bij de verschillende branches dankzij behapbare en branche-specifieke teksten. Het vinden van de juiste personen binnen de branches, die actie wilden ondernemen, werd als cruciaal beschouwd.

Belemmeringen varieerden van communicatieproblemen, abstracte benaderingen, budget-beperkingen, tot een gebrek aan opvolging. Vooral in de beginfase was effectieve communicatie een uitdaging, mede door de COVID-19 pandemie. Het gebrek aan duidelijke afspraken met de doelgroep leidde tot minder opvolging en ondersteuning voor het mkb. De nadruk lag op het creëren van een zelfstandig en duurzaam programma, onafhankelijk van tijdelijke projectfinanciering.

Uit de reacties op de ingevulde vragenlijst die voor deze procesevaluatie is opgesteld blijkt dat de deelnemers (mkb'ers) de interventie waardeerden. Ze werden zich bewuster van de risico's in hun werkomgeving en pasten beveiligingsmaatregelen toe zoals tweestapsverificatie en passwordmanagers. Ook vonden ze het belangrijk om een duidelijk cybersecuritybeleid op te stellen. Dit lijkt erop dat de interventie in ieder geval gedeelte werkzaam is, maar gezien de kleine hoeveelheid respondenten verdient dit nader onderzoek.

Respondenten zijn van mening dat de doelen zijn behaald. Twee van de respondenten zijn erg tevreden over het bereik van de doelgroep met deze interventie alleen wist één respondent niet zeker of alle doelen waren bereikt. Echter zijn er in de plannen geen meetbare doelen opgenomen waardoor niet kan worden vastgesteld of de doelen in de praktijk zijn behaald.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De laatste fase van de evaluatie richt zich op een (eventuele) doorontwikkeling van de interventie. Uit de interviews blijkt dat de ontwikkelaars bezig zijn met de doorontwikkeling van de interventie, waarbij een nieuw platform is gelanceerd. Dit platform nodigt ondernemers uit om deel te nemen en biedt een certificeringsprogramma gekoppeld aan scans en uitvoeringsprogramma's. Het nieuwe platform, ontworpen als een toolbox, zal duidelijke handelingsperspectieven bieden voor mkb'ers, gebruiksvriendelijk en snel inzetbaar zijn. Daarnaast is het voornemen om dit in samenwerking met mkb'ers te ontwikkeld. De ontwikkelaars willen de huidige aanpak voortzetten, processtappen automatiseren, nieuwe branches zoals de grafische sector, logistiek en horeca betrekken, en een digitale weerbaarheidsroute ontwikkelen. Daarnaast zullen ze ervaringen uit specifieke branches toepassen in andere regio's om kruisbestuiving en regionale versnelling te bevorderen, en de samenwerking tussen partijen in Noord-Nederland intensiveren en versterken.

De geïnterviewden zijn in de veronderstelling dat dankzij de landelijke/algemene insteek van de interventie er weinig extra middelen nodig zijn voor andere gemeenten om deze Living Labs te implementeren. Al vergt dit wel enige organisatorische inspanning. De ontwikkelaars hebben een compleet pakket samengesteld dat alles bevat wat nodig is, inclusief een handleiding voor het organiseren van de interventie. Dit pakket maakt de uitvoering eenvoudig en toegankelijk voor nieuwe gemeenten. De ontwikkelaars hebben geen effectevaluatie uitgevoerd, waardoor er geen harde uitspraken kunnen worden gedaan over de effectiviteit van de interventie. Het lijkt daarom zinvol om enigszins voorzichtig te zijn in het één op één overnemen van deze interventie in andere steden. Het is wel noodzakelijk om voorafgaand aan het uitvoeren van de interventie meetbare doelen op te stellen en een concrete doelgroep te formuleren zodat achteraf in kaart kan worden gebracht in hoeverre dit is behaald.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *Format projectaanvraag "Versterken lokale cyberweerbaarheid"*.

3.2 Brede aanpak digitale weerbaarheid (water)sportbedrijven en havens (Gemeente Súdwest-Fryslân)

Deze evaluatie richt zich op de interventie 'Digitale weerbaarheid watersportbedrijven'. De doelen van de interventie zijn het creëren van bewustwording onder watersportbedrijven met betrekking tot cybercriminaliteit en de cyberweerbaarheid onder watersportbedrijven te verhogen. Voor deze evaluatie is een documentanalyse uitgevoerd en zijn er twee interviews afgenomen met in totaal zes respondenten. Dit betrof een respondent werkzaam bij de MKB Cyber Campus, deze respondent is projectleider en tevens initiatiefnemer van deze interventie. Daarnaast betroffen de respondenten twee uitvoerders, één persoon die werkzaam is bij de brancheorganisatie en twee personen werkzaam bij de gemeenten. Om de ervaring van de deelnemers in kaart te brengen zijn vier organisaties benaderd.

Tranche	Doel beschreven	Doelgroep bepaald	Theorie gebaseerd	Praktijkervaring gebaseerd	Proces gevolgd	Evaluatie gepland
2	Beschreven, enigszins SMART	Impliciet	Nee	Ja	Deels	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. In het plan van aanpak (z.d.) en in de projectaanvraag (CCV, z.d.) staat beschreven dat de gemeente Súdwest-Fryslân (hierna: SWF), gemeente Leeuwarden, gemeente Harlingen en gemeente De Fryske Marren over veel watersportgebieden beschikken met een grote hoeveelheid aan watersportbedrijven, zoals (jacht)havens, aanleg- en stallingsplekken en botenverhuurbedrijven. Hierbij wordt tevens benoemd dat het mkb een grotere kans dan gemiddeld heeft om slachtoffer te worden van cybercriminaliteit. De watersportbedrijven zijn een sector binnen het mkb. Ook wordt benoemd dat deze sector voornamelijk bekend staat om het kwetsbare karakter voor ondermijning. Cybercriminaliteit blijft in deze sector veelal buiten beeld bij cyberpreventieactiviteiten. In één van de interviews met de ontwikkelaars en uitvoerders van deze interventie wordt aangegeven dat watersportbedrijven verschillen in hun huidige stand van zaken met betrekking tot cyberweerbaarheid. Waar sommige bedrijven bepaalde zaken goed op orde hadden, viel het op dat andere bedrijven achter liepen.

> *"[....] Sommigen, die hadden nul. Dan kon je gewoon na binnenlopen alles meenemen, alle wachtwoorden, alles stond nog gewoon open. Bij een eentje vroeg ik: heeft u een wachtwoordenkluis? "Ja, ja, onder mijn toetsenbord" en dan ging het toetsenbord omhoog, en daar lag dan een heel boekje. Dus ja, het was wel echt nodig."* (R.3.2.3)

Doel. In het plan van aanpak (z.d.) en de projectaanvraag (CCV, z.d.) zijn drie doelen opgenomen van de interventie:

1. De watersportbranche in Fryslân bewust maken van de risico's die bedrijven lopen op gebied van ondermijning en slachtofferschap van cybercriminaliteit
2. Digitaal weerbaar maken en houden van een grote hoeveelheid aan watersportbedrijven

3. Uitrol van de ontwikkelde aanpak in Nederland via HISWA-RECRON op gebied van voorlichting en preventie bij digitalisering

Daarnaast worden drie beoogde eindresultaten/-producten benoemd:

1. Een factsheet met resultaten, aanbevelingen en *lessons learned*
2. Een uitgegeven plan van aanpak dat elders zo overgenomen en uitgevoerd kan worden
3. Actieve faciliterende rol van de HISWA-RECRON op gebied van voorlichting en preventie bij digitalisering

Doelgroep. In het plan van aanpak (z.d.) is beschreven dat de interventie aanvankelijk startte als pilot en zich hierdoor enkel richt op watersportbedrijven in SWF. Vervolgens zou de interventie ook worden uitgevoerd in andere watersportgemeenten in Friesland. Echter is in de loop van de interventie besloten om de doelgroep uit te breiden met recreatiebedrijven. De reden van deze uitbreiding wordt besproken in fase 2 van deze evaluatie (par. 2.2).

Betrokkenen. De projectaanvraag is gedaan door Gemeente Súdwest-Fryslân mede namens gemeente De Fryske Marren. Daarnaast worden de afdelingen OOV (Openbare Orde en Veiligheid), economie/toerisme, communicatie, het directieteam en bestuurders een bijdrage leveren aan de interventie benoemd als betrokkende partijen. Tevens werd aangegeven dat contact is gezocht met de buurgemeenten Leeuwarden, de Fryske Marren en Harlingen, omdat ook hier veel watersport bedreven wordt. De pilot start in de gemeenten SWF en Fryske Marren en wordt hierna uitgebreid naar andere gemeenten. Daarnaast worden de volgende externe partijen genoemd: politie (waterpolitie en digitale wijkagent), PVO Noord Nederland, PVO Oost Nederland, MKB Fryslân, MKB Cyber Campus, applicatie-leveranciers, Firda (onderwijsinstelling) en HISWA-RECRON (brancheorganisatie die watersportbedrijven in hoge mate faciliteert met hun bedrijfsvoering). De laatstgenoemde organisatie zal door middel van e-mails bedrijven alert maken en houden. De specifieke rol van elke partij wordt niet concreet omschreven in de aanvraagdocumentatie, maar wordt uitgebreider toegelicht in het plan van aanpak. Zie hiervoor de toelichting in de onderstaande paragraaf. *1.2 Omschrijving interventie*

Uit het plan van aanpak (z.d.) blijkt dat een aantal betrokken partijen ervaring heeft opgedaan met een soortgelijke interventie 'Friese agrarische sector cyberproof'. Zij hebben deze interventie als succesvol ervaren en hebben voor deze interventie dezelfde aanpak gehanteerd. Deze aanpak wordt beschreven in het plan van aanpak (z.d.) en bestaat uit vier stappen:

1. *Het creëren van bewustwording bij MKB-ondernemers.* Door middel van het organiseren van webinars en evenementen willen de betrokkenen bewustwording creëren. Hiermee pogen de betrokkenen de watersportbranche bewust te maken van de kans op slachtofferschap van cybercriminaliteit. Leden van de watersportbranche ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor de webinars/evenementen. Deze brief is ondertekend door de burgemeesters van de betreffende gemeentes. Daarnaast ontvangen zij een uitnodiging via de brancheorganisatie HISWA-RECRON. De betrokkenen zijn in de veronderstelling dat deze aanpak effectief is om een ondernemer te betrekken bij de interventie.

2. *Ontwikkelen van de scan.* Werknemers van de MKB Cyber Campus hebben vervolgens een IT-scan ontwikkeld gericht op risico's die spelen in de branche. De opgenomen risico's hierin zijn gespecificeerd op de watersportbranche.
3. *Uitvoeren scan.* Vervolgens zijn de scans bij de watersportbedrijven uitgevoerd. Hiermee verkrijgen watersportondernemers inzicht in hun situatie op het gebied van cyberweerbaarheid. Na de afname van de scan ontvangt de ondernemer een rapportage met de (belangrijkste) resultaten. Op basis van deze resultaten kan een stappenplan worden opgesteld om verbeteringen in het bedrijf door te voeren. De ondernemer wordt veertien dagen na uitvoering van de IT-scan opnieuw benaderd met de vraag of de ondernemer hulp nodig heeft met het verbeteren van de cyberweerbaarheid. Hiervoor is een *toolbox* beschikbaar gesteld. Deze bestaat onder andere uit een *awareness* presentatie voor medewerkers, videoblogs over omgaan met wachtwoord en een stappenplan "voorkomen *ransomware*".

   4. Certificaat. Om ervoor te zorgen dat de ondernemers het bewustzijn en de gemaakte stappen voortzetten, wordt een certificaat ingezet. Dit wordt gedaan aan de hand van het CYRA Model. Dit is een cybersecurity framework, waarin organisaties controles kunnen laten uitvoeren op verschillende niveaus. Als uit de controle blijkt dat de organisatie voldoet aan de eisen, kan de organisatie een landelijk dekkend weerbaarheidscertificaat aanvragen. Dit wordt gedaan in samenwerking met stichting "Samenwerking aan schema". Deze stichting zorgt voor een certificaat dat afgestemd is op een specifieke branche. In deze interventie wordt samen met HISWA-RECRON en de benoemde stichting een certificaat ontwikkeld voor de watersportbranche.

1.3 *Theoretische onderbouwing.*

In het plan van aanpak (z.d.) wordt geen theoretische onderbouwing van het project benoemd.

1.4 *Praktische onderbouwing*

In één van de interviews met de ontwikkelaars en uitvoerders van de interventie wordt besproken dat de interventie gebaseerd is op praktijkervaring. In het plan van aanpak (z.d.) wordt aangegeven dat verschillende samenwerkende partijen ervaringen hebben opgedaan met een soortgelijk project in de agrarische sector, waar ook scans zijn ingezet om de cyberweerbaarheid van een organisatie te meten. Deze scan is in de basis hetzelfde gebleven voor de interventie in de watersport- en recreatiesector, maar is wel aangepast op branche-specifieke onderdelen. Op de website van de MKB Cyber Campus (2024) staat aangegeven dat de HISWA-RECRON Cyberscan gericht is op het in kaart brengen van digitale risico's van watersportbedrijven. Hiernaast gaf een respondent aan dat praktijkervaring het best paste bij deze interventie en de doelgroep.

Fase 2: verloop interventie

2.1 Uitvoering en verloop zoals aanvankelijk bedacht

Uit de interviews is gebleken dat de betrokken partijen verschillen in hun ervaring met betrekking tot het verloop van de interventie. Waar de MKB Cyber Campus en de brancheorganisatie enthousiast zijn over de

uitkomst van het project, hebben de gemeenten een meer kritische houding. Daarbij kwamen tegengestelde opvattingen over het behalen van de doelen naar voren. Dit wordt in paragraaf 2.2 verder toegelicht.

2.2 Bereik doelgroep

Uit de factsheet (2023) en interviews blijkt dat uiteindelijk 80 bedrijven deel hebben genomen aan de interventie. In het plan van aanpak (z.d.) staat dat beoogd werd om 100-150 bedrijven te benaderen voor het uitvoeren van de scans. Omdat de doelgroep is verbreed van watersport- naar recreatiebedrijven, kunnen we niet precies vaststellen hoeveel bedrijven specifiek binnen de watersport vallen en hoeveel onder andere vormen van recreatie. Respondent 3.2.1 gaf aan dat het project nog steeds loopt en er nog steeds aanvragen bij komen.

De deelnemers zijn op verschillende manier geworven. De gemeenten hebben vanuit de burgemeester een brief gestuurd naar elk watersportbedrijf dat bij hen bekend was. Verder is met HISWA-RECRON een event georganiseerd met als doel het werven van deelnemers voor de scans. Ten behoeve van de werving waren tijdens het event een journalist gespecialiseerd in cybercrime en twee burgemeesters aanwezig, vertelde respondent 3.2.2 tijdens het interview. Verder waren er tijdens dit event, volgens de projectleider van deze interventie, honderden mensen aanwezig. Ook zijn respondenten geworven met behulp van sociale media, de website en lokale kranten. Volgens de gemeenten werd echter aanvankelijk aangegeven dat er meerdere bijeenkomsten door de MKB Cyber Campus georganiseerd zouden worden, uiteindelijk bleef het bij één bijeenkomst. Dit kwam, volgens de gemeenten, omdat de aanmeldingen voor de bijeenkomsten te laag waren. Als reden van het lage aantal aanmeldingen gaf respondent 3.2.4 aan dat de mkb-bedrijven zich vaak niet bewust zijn van de ernst van hun huidige stand van zaken met betrekking tot cyberweerbaarheid. Dit is tegenstrijdig met het eerdergenoemde evenement waar juist sprake was van veel bezoekers. In de interviews wordt niet duidelijk waarom deze discrepantie bestaat. Mogelijk hangt dit samen met de verschillende rollen en perspectieven van de betrokken partijen.

In één van de interviews kwam naar voren dat het idee aanvankelijk was om de interventie te richten op alleen watersportbedrijven, maar uiteindelijk is hiervan afgeweken en zijn ook recreatiebedrijven meegenomen in de interventie. De respondenten gaven aan dat zij uit ervaring vernomen hebben dat deze groep ook kwetsbaar bleek en zo werd er zo breed mogelijk geselecteerd op deelnemers. Verder is uit het interview gebleken dat de selectie voor deelnemers niet strikt was. Zo gaf respondent 3.2.4 aan dat een bedrijf dat niet in hun gemeente gevestigd was, maar wel software leverde aan watersportbedrijven, mee wilde doen met de interventie. Dit was voor de betreffende gemeente geen probleem.

Het behaalde bereik komt niet overeen met de verwachting van de gemeenten. Zoals benoemd loopt het project echter nog. Ten tijde van het interview waren er ongeveer 80 deelnemers. Volgens de gemeenten zijn 80 bedrijven een klein percentage als wordt gekeken naar het totaal aantal bedrijven in de watersportsector. De geïnterviewde gemeentemedewerkers gaven aan dat in gemeente SWF al 400 bedrijven ingeschreven zijn en in de gemeente Fryske Marren zijn dit er ongeveer 300. De gemeenten zeiden hierover het volgende: *"Ik vind zelf de resultaten wel een beetje tegenvallen; dat er uiteindelijk maar 60 of 80 bedrijven daaraan mee hebben gewerkt."* Het is hen niet precies bekend welke bedrijven hebben meegedaan aan de interventie en het is hen dus ook niet bekend wat het exacte aantal deelnemers is. De

gemeenten geven verder aan dat het een gemiste kans is voor de watersportbedrijven om niet deel te nemen aan de interventie:

> *"Voor het aantal bedrijven wat is benaderd is dat niet een heel groot percentage en dat is gewoon wel jammer, omdat we over het algemeen wel weten dat de digitale weerbaarheid bij zulke bedrijven niet heel hoog is. [...] want voor de watersportbedrijven was het natuurlijk gratis om deel te nemen, dus dat had wel een hele mooie kans kunnen zijn."* (R.3.2.4)

De MKB Cyber Campus en de brancheorganisatie HISWA-RECON hadden een andere mening over dit behaalde bereik. Zij waren zeer tevreden met het bereik van 80 watersport- en recreatiebedrijven. Een respondent gaf het volgende aan:

> *"Het doel was om een zo groot mogelijk bereik te realiseren en mijn gedachte was, als je 80 haalt, dan doe je het gewoon voortreffelijk. Dat is gewoon prima, omdat het ook nog eens een keer bedrijven zijn van allerlei verschillende gradaties binnen recreatieve sector."* (R 3.2.2)

2.3 Samenwerking stakeholders

De partijen die deel uitmaakten van de interventie verschillen enigszins van mening over de samenwerking tijdens de uitvoering van de interventie. Echter is uit de interviews wel gebleken dat alle respondenten positief waren over de samenwerking met HISWA-RECRON.

Gedurende de interviews schemerde door dat de samenwerking soms uitdagend was tussen de partijen. Tijdens een interview gaf de MKB Cyber Campus bijvoorbeeld aan dat ze eerder klaar waren met de voorbereidende taken van het project en daarom snel wilden beginnen. Uiteindelijk konden ze niet direct beginnen, vanwege de drukke agenda's van de burgemeesters. Volgens de gemeenten verliep de communicatie naar hun zeggen enigszins moeizaam. Vanuit gemeentelijk perspectief was het oorspronkelijk de bedoeling dat de gemeenten alleen een controlerende rol zouden hebben, maar tijdens het proces kregen ze meer taken dan ze hadden verwacht. Het gesprek hierover resulteerde in eerste instantie, vanuit gemeentelijk perspectief beschouwd, tot meer afstandelijke communicatie. De MKB Cyber Campus benadrukt vanuit hun perspectief dat de taakverdeling niet helder was bij de gemeenten en dat ze dus onvoldoende op de hoogte waren van hun taken. Desondanks werden zaken opgehelderd tijdens ditzelfde gesprek en vond er daarna regelmatig onlineoverleg plaats via Microsoft Teams, waarbij de MKB Cyber Campus benadrukt de samenwerking als prettig te hebben ervaren. Het functieverloop bij de gemeenten zou volgens de MKB Cyber Campus een rol gespeeld kunnen hebben in deze fricties die zich tijdens het verloop van de interventie voordeden.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

In deze fase wordt ingegaan op de bevorderlijke factoren van de interventie (par. 3.1.1) en de belemmerende onderdelen die invloed hebben gehad op de interventie (par. 3.1.2). Zoals eerder benoemd zijn de MKB Cyber Campus en HISWA-RECRON positief over hoe de interventie is verlopen, maar hebben de gemeenten hier een andere kijk op.

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

De MKB Cyber Campus was tevreden over de samenwerking tussen de mensen die betrokken waren bij dit project. Respondent 3.2.2. gaf aan dat de combinatie van verschillende expertisegebieden bevorderlijk was voor het succes. Volgens de respondent heeft de ene persoon bijvoorbeeld extra kennis vanuit zijn specifieke functie, terwijl de andere juist weet hoe de doelgroep het beste benaderd kan worden. Deze combinatie van kennis en communicatieve vaardigheden werd als zeer waardevol gezien.

Verder is het ook als bevorderlijk ervaren dat er was samengewerkt met de branchepartij HISWA-RECRON. Deze branchepartij heeft een groot bereik, wat terug te zien was in de bijeenkomst die in samenwerking met hen en de MKB Cyber Campus was georganiseerd. Hier waren veel mensen aanwezig. Ook werd in een van de interviews benoemd dat het nuttig was dat deze partij de doelgroep goed kende.

3.1.2 Belemmerende onderdelen

Tijdens het onderzoek bleek de communicatie tussen de gemeenten en de MKB Cyber Campus op sommige momenten een belemmering te vormen. De gemeenten gaven tijdens het interview herhaaldelijk aan dat zij graag updates wilden ontvangen over de interventie, maar deze bleven volgens hen uit. De MKB Cyber Campus geeft echter aan dat ze regelmatig updates naar de gemeenten hadden gestuurd en dat de gemeenten ook de eindrapportage hebben ontvangen. Beide partijen erkennen dat er een verschil was in ervaring tussen beide partijen. Zoals eerder vermeld, wisselden de rollen bij de gemeenten tijdens de interventie drie tot vier keer, wat soms leidde tot uitdagingen in de samenwerking.

Het verschil van inzicht kwam ook naar voren bij het behaalde bereik. De MKB Cyber Campus en HISWA-RECRON waren tevreden over het behaalde bereik, terwijl de gemeenten daarin gereserveerder waren. Volgens de gemeenten is niet duidelijk gecommuniceerd over welke bedrijven exact hebben deelgenomen evenals het exacte aantal.

3.2 Ervaring deelnemers

Vier organisaties die deelnamen aan de interventie, zijn door de onderzoekers telefonisch benaderd om een korte vragenlijst in te vullen (N=4). Deze vier organisaties hebben aan de MKB Cyber Campus doorgegeven dat zij bereid zijn om een korte evaluatie over de interventie te geven. Vervolgens heeft de MKB Cyber Campus de contactgegevens van deze organisaties gedeeld met de onderzoekers. De organisaties kregen de optie om de vragenlijst opgestuurd te krijgen via de mail of deze telefonisch met de interviewer af te nemen. Drie van de vier organisaties gaven aan de vragenlijst telefonisch in te willen vullen, en één wilde het liever opgestuurd krijgen. Als eerste werd gevraagd hoe de organisaties in contact zijn gekomen met de interventie. Eén van de vier organisaties is in aanraking gekomen met de interventie via de bijeenkomst georganiseerd door HISWA-RECRON en de MKB Cyber Campus, twee organisaties zijn benaderd via een mail van HISWA-RECRON en één is benaderd door een mail van de MKB Cyber Campus. Verder werd gevraagd waarom de organisaties deel hebben genomen aan de interventie. De organisaties gaven aan dat het voornaamste doel was om meer bewustzijn te creëren op het gebied van cyberweerbaarheid. Zo zegt een deelnemer die de vragenlijst heeft ingevuld het volgende:

"Je denkt al snel dat het allemaal mee zou vallen, maar door de interventie hebben wij geleerd om meer kritisch te kijken. We hebben bijvoorbeeld wachtwoorden veranderd. Het heeft vooral voor veel bewustwording gezorgd. Vaak denk je als MKB het is allemaal leuk en gezellig en zijn we totaal niet bezig met cyberweerbaarheid. Dit is nu wel veranderd."

Een andere deelnemer geeft aan dat zij ook benieuwd waren naar hun huidige stand van zaken met betrekking tot hun cyberweerbaarheid.

De deelnemers waren positief over de interventie. Ze gaven allemaal aan dat ze nogmaals mee wilden doen aan de interventie. Als laatste werd gevraagd wat de deelnemers geleerd hebben van de interventie. Allen geven aan dat ze actief bepaalde aspecten met betrekking tot cyberweerbaarheid veranderd hebben na de interventie. Het voornaamste voorbeeld hierbij is het veranderen van wachtwoorden. Enkele geven aan dat ze geleerd hebben om wat kleine details te verbeteren. De deelnemers hadden geen concrete tips om de interventie te verbeteren.

3.3 Doel behaald?

De doelen van de interventie waren het creëren van bewustwording onder watersportbedrijven met betrekking tot cybercriminaliteit, de cyberweerbaarheid onder watersportbedrijven te verhogen en een uitrol van de interventie in Nederland. Volgens de MKB Cyber Campus zijn de doelen die zij vooraf voor ogen hadden behaald. Ze benadrukken daarbij dat het project nog loopt. De gemeenten zijn hier minder zeker van en durven niet met zekerheid te zeggen of de cyberweerbaarheid van de watersportbedrijven ook daadwerkelijk is verhoogd.

De betrokken partijen verschillen van mening over of het doel met betrekking tot behaald bereik is gehaald. Een mogelijke verklaring voor dit verschil zou kunnen zijn vanwege het feit dat de gemeenten niet op de hoogte lijken te zijn van het feit dat het doel aanvankelijk was om 100-150 bedrijven te benaderen voor de scan in plaats van alle bedrijven die in de gemeenten ingeschreven staan.

De respondenten in beide interviews geven aan dat er tot op heden geen effectevaluatie gedaan is. Wel benoemden de vier geënquêteerde deelnemers dat zij bepaalde zaken met betrekking tot cyberweerbaarheid verbeterd hebben na de interventie. Echter is dit maar een zeer klein deel van de deelnemende organisaties waardoor hier geen generaliserende uitspraken over kunnen worden gedaan.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Doorontwikkeling algemeen

Zoals beschreven in fase 1 is één van de doelen van de interventie een uitrol van de ontwikkelende aanpak in Nederland (Plan van aanpak, z.d.). Echter lijken er op basis van de interviews geen concrete plannen te zijn voor een eventuele doorontwikkeling van de interventie. De gemeenten gaven over de vraag over een eventuele doorontwikkeling aan dat er geen directe doorontwikkeling is, maar de ervaringen van de interventie wel worden meegenomen. Respondent 3.2.4. gaf aan dat cyberweerbaarheid een speerpunt is in het nieuwe integraal veiligheidsplan, maar nog geen vaste plek heeft binnen de organisatie. Het is de bedoeling om dit actiever op te zetten, hoewel de exacte invulling nog onduidelijk is. Welke organisatie de doorontwikkeling dan eventueel zou oppakken, blijft ook onduidelijk.

4.2 Implementatie elders

De gemeenten gaven aan geen concrete plannen of kennis te hebben over een eventuele implementatie elders. De MKB Cyber Campus vertelde in het interview dat er logistieke problemen zijn met een landelijke uitrol van de interventie, maar dat er wel initiatieven op tafel liggen Echter, uit de interviews is verder niet duidelijk geworden hoe deze initiatieven zijn geconcretiseerd en lijken er geen huidige plannen te zijn voor implementatie elders.

Fase 5: evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De evaluatie wordt per fase gedaan. Fase 1 gaat over de kennisbasis. In de geanalyseerde documenten en in de interviews wordt een duidelijke omschrijving van de interventie gegeven. Vooral het plan van aanpak (z.d.) omvat een uitgebreide omschrijving, waaronder de doelen van de interventie, de methoden om deze doelen te bereiken en wie de verschillende betrokken partijen zijn. Deze doelen zijn specifiek en meetbaar. Het plan van aanpak (z.d.) omvat drie doelen: het creëren van bewustwording met betrekking tot slachtofferschap van cybercriminaliteit in de watersportbranche, het digitaal weerbaar maken van de watersportbedrijven en een uitrol van de ontwikkelende aanpak in Nederland. Tijdens de interviews is echter naar voren gekomen dat er een verschil in verwachtingen over het behaalde bereik was. Waar de ene partij tevreden was met het aantal deelnemende bedrijven, vond de andere partij dit aantal te laag. Voor de toekomst is het cruciaal om vooraf duidelijke verwachtingen over het bereik te communiceren en deze regelmatig te evalueren om overeenstemming te waarborgen.

Tijdens de interviews wordt voornamelijk nadruk gelegd op de eerste twee benoemde doelen. Ook bevat het plan van aanpak (z.d.) de vier stappen die tijdens de interventie uitgevoerd dienen te worden. Deze stappen zijn het creëren van bewustwording bij mkb ondernemers, het ontwikkelen van de scan, het uitvoeren van de scan en het creëren van een certificaat. In het plan van aanpak (z.d.) wordt als doelgroep specifiek de watersportbedrijven benoemd. Het is moeilijk om precies vast te stellen of de bewustwording bij mkb-ondernemers daadwerkelijk is toegenomen. Hoewel respondenten aangeven dat de interventie bijdraagt aan hun bewustzijn, is er nog geen concrete cijfermatige onderbouwing om deze effecten te bevestigen. In de interviews wordt echter duidelijk dat ervoor is gekozen om ook recreatiebedrijven mee te nemen in de interventie, omdat ook zij kwetsbaar bleken te zijn. In de documentatie wordt echter niet concreet beschreven wat het aantal watersport- of recreatiebedrijven per gemeente.

In het plan van aanpak (z.d.) staat beschreven dat beoogd wordt om 100-150 bedrijven te benaderen voor de IT-scan. De doelstelling is deels SMART geformuleerd, omdat er een cijfer wordt gegeven voor het aantal te benaderen bedrijven. Hierdoor is de doelstelling is meetbaar, specifiek en acceptabel. Echter werd er beoogd om de volledige watersportbranche in Friesland cyberweerbaar te maken. Het totaal aantal watersportbedrijven wordt in het plan van aanpak (z.d.) niet benoemd, echter kwam in het interview met de gemeenten naar voren dat in gemeente SWF meer dan 400 bedrijven ingeschreven en in gemeente Fryske Marren ongeveer 200-300 bedrijven. De doelstelling is dus niet realistisch en tijdgebonden. Als in de documentatie wordt gekeken naar de onderbouwing van de interventie, lijkt deze vooral gebaseerd op praktijkervaring en mist theoretisch onderbouwing. De respondenten geven aan dat de basis van

praktijkervaring ten opzichte van theoretische onderbouwing het nuttigst is voor deze interventie, omdat deelnemers zich hierdoor kunnen herkennen in de vragen die gesteld worden.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de evaluatie omvat het verloop van de interventie, het bereiken van de doelgroep evenals de samenwerking tussen de betrokken partijen.

De betrokkenen lijken niet geheel in overeenstemming te zijn met het idee dat zij hebben over het verloop van de samenwerking. Beide partijen waren echter positief over de samenwerking met de branchepartij HISWA-RECRON vanwege hun kennis van en bereik onder de doelgroep. Verder waren er een paar obstakels in de samenwerking, waarbij vooral de gemeenten kritischer waren. De gemeenten gaven aan dat de communicatie niet volgens verwachting verliep, en dat zij in hun beleving meer taken hadden gekregen dan aanvankelijk de bedoeling was. De MKB Cyber Campus gaf echter aan dat de gemeenten in hun perceptie niet voldoende op de hoogte waren van de taken die zij tijdens de interventie moesten uitvoeren en moesten zelf een pas op de plaats doen bij aanvang van het project.

De methode om de doelgroep te bereiken liep uiteen. Zo is er een grote bijeenkomst georganiseerd waarbij ook de burgemeesters en een cyberspecialiste aanwezig waren. Ook is via sociale media en kranten geprobeerd deelnemers te werven. Als laatste hebben ook de gemeenten een brief gestuurd naar ieder watersport- en recreatiebedrijf die bij hen ingeschreven stond. De methoden om de doelgroep te bereiken zijn niet helemaal verlopen zoals aanvankelijk bedacht was. In het interview met de gemeenten is naar voren gekomen dat aanvankelijk het idee was dat vanuit de MKB Cyber Campus meerdere bijeenkomsten zouden worden georganiseerd om deelnemers te werven. Dit is echter gebleven bij één bijeenkomst, de gemeenten gaven aan dat dit komt omdat er te weinig aanmeldingen waren.

De MKB Cyber Campus en HISWA-RECRON waren tevreden over het behaalde bereik van de doelgroep. Uiteindelijk hebben 80 organisaties meegewerkt aan de interventie, echter loopt het project nog steeds ten tijde van schrijven en zijn er ook nog steeds aanmeldingen. Zoals aangeven is de doelgroep uitgebreid naar ook recreatiebedrijven. De selectiecriteria waren niet strikt, dit is te zien in het interview met de gemeenten waarin aangegeven werd dat een organisatie die graag wilde meedoen aan de interventie, maar niet ingeschreven stond in de gemeenten, toch mocht deelnemen aan de interventie.

Uit het interview met de gemeenten kwam naar voren dat zij een andere perceptie hadden over het behaalde bereik. Zoals eerder is aangegeven, wordt in het plan van aanpak (z.d.) duidelijk dat het volgens de planning het doel was om 100-150 bedrijven te benaderen voor deelname aan de interventie. In het interview met de gemeenten werd aangehaald dat in gemeente SWF ongeveer 400 watersportbedrijven ingeschreven staan en ongeveer 300 in de gemeente de Fryske Marren. De gemeenten geven aan dat zij het behaalde bereik van 80 bedrijven een laag percentage vinden als wordt gekeken naar het aantal watersport- en recreatiebedrijven dat ingeschreven staat, volgens hen is dit een gemiste kans van de interventie. De MKB Cyber Campus is echter enthousiast. Dit verschil kan verklaard worden doordat de MKB Cyber Campus het behaalde bereik ziet in perspectief tegenover het doel van de 100-150 bedrijven, terwijl de gemeenten kijken in perspectief van het totaal ingeschreven watersportbedrijven.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaring betrokkenen

De derde fase van de evaluatie richt zich op de ervaringen van de betrokkenen waarbij wordt ingegaan op de bevorderlijke en belemmerde onderdelen van de interventie volgens de betrokkenen. Als laatste wordt ook de ervaring van de deelnemers en het behalen van de doelen besproken.

In de interviews is naar voren gekomen dat de betrokken partijen verschillen in hun percepties en oordelen over de interventie. Als wordt gekeken naar de bevorderlijke en belemmerende onderdelen van de interventie, blijkt dat voornamelijk de samenwerking met HISWA-RECRON een positieve indruk heeft achtergelaten en dat deze samenwerking vanwege de kennis en expertise van de brancheorganisatie bevorderlijk was voor de interventie. De samenwerking en communicatie tussen betrokkenen is op een aantal momenten een belemmerend onderdeel geweest van deze interventie, zoals eerder besproken. Ook bestaan er verschillende zienswijzen over het gerealiseerde bereik.

Vier deelnemers zijn na de interventie benaderd met de vraag wat zij van de interventie vonden. Zij zijn positief over de interventie en geven aan dat er bewustwording is gecreëerd en dat zij na afloop van de interventie verschillende zaken met betrekking tot cyberweerbaarheid veranderd hebben in hun organisatie.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De vierde fase van de evaluatie richt zich op de (eventuele) doorontwikkeling van de interventie. De respondenten gaven aan dat er meerdere initiatieven zijn om de interventie landelijk uit te zetten, al lijken deze plannen nog weinig concreet te zijn. Volgens de respondenten zijn logistieke aspecten, zoals afstand, een probleem om het plan zelf verder op te schalen. De gemeenten vertelden dat zij zelf geen plannen hebben voor een eventuele implementatie elders.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. (z.d.). *Format projectaanvraag "Versterken lokale cyberweerbaarheid"*.

Factsheet watersportsector. (2023).

Plan van aanpak HISWA-RECRON. (z.d.).

3.3 Evidence based cybersecurity gedragsinterventie gericht op drie basisprincipes van veilig ondernemen (PVO Den Haag)

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van het project 'Evidence based cybersecurity gedragsinterventie' beschreven. Het doel van deze interventie is om de veiligheid van digitaal ondernemen te vergroten door bedrijven in specifieke geografische gebieden te helpen bij het inventariseren van hun kwetsbaarheden. Voor deze evaluatie zijn drie betrokkenen geïnterviewd. Eén persoon is betrokken geweest bij zowel de totstandkoming als de uitvoering van de interventie, één persoon bij de uitvoering van de interventie en één persoon voornamelijk bij de totstandkoming van deze interventie. De ervaring van de gekozen bedrijven konden niet in kaart worden gebracht.

Tranche	Doel beschreven	Doelgroep bepaald	Theorie gebaseerd	Praktijkervaring gebaseerd	Proces gevolgd	Evaluatie gepland
2	Beschreven en SMART	(Rapport) Cijfers/ onderzoek en praktijkervaring	Ja	Ja	Ja	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. In de interviews met de betrokkenen van de interventie is benoemd dat het slachtofferschap van cyberaanvallen onder ondernemers groot is, wat de noodzaak benadrukt om de cyberweerbaarheid van ondernemers en hun bedrijven te verbeteren. Twee grote problemen hierbij zijn het bereiken van ondernemers en het aanzetten tot daadwerkelijke gedragsverandering, mede doordat ondernemers vaak de risico's en gevolgen van cyberaanvallen onderschatten en denken dat uitbesteding van IT ook hun cybersecurity afdekt. Eén van de respondenten benoemt het volgende:

> *"Je kan ook zelf online een scan invullen als je ondernemer bent.* [...] *Maar werkt dat dan? Gaan die ondernemers dan wat doen?* [...] *Wij hebben hier die meting, maar wij zouden wel onderzocht willen hebben hoeveel effect dat dan heeft en op wat voor manier we dat aan de man moeten brengen."* (R.3.3.1)

Daarnaast zijn er algemene problemen zoals de brede en complexe aard van cybersecurity en het gebrek aan evidence-based benaderingen in bestaande projecten. Dit project bouwt voort op de bevindingen die gebruik maken van 'geanticipeerde spijt' en het inspelen op de 'sociale norm' (zie 1.3 Theoretische onderbouwing). Deze kunnen mogelijk effectief zijn in het bereiken van ondernemers en het stimuleren van gedragsverandering.

Doelen. In de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) is als doel geformuleerd dat deze interventie helpt om de veiligheid van digitaal ondernemen te vergroten. Daarnaast benoemt één van de respondenten dat ze een bijdrage willen leveren aan het verbeteren van de online veiligheid van (kleine) ondernemers.

> *"Het uiteindelijke doel was het mkb cyber veiliger maken. Ervoor zorgen dat ondernemers meer cybermaatregelen nemen."* (R.3.3.3)

Dit wordt bereikt door handelingsperspectieven voor deze maatregelen aan te bieden en hun effectiviteit te meten. Het doel is om een rapportage over deze juridische kaders, een blauwdruk van de technische meting en een effectmeting van de gedragsinterventie, waarmee inzicht wordt verkregen in welke elementen bijdragen aan het verbeteren van de drie basisprincipes[8] van veilig digitaal ondernemen van het Digital Trust Center op te leveren.

Als aanvulling komt uit één van de interviews naar voren dat de doelstelling is om de ondernemers ook daadwerkelijk bereid te krijgen om aan hun cyberweerbaarheid te werken.

> *"Dat zij op basis van het handelingsperspectief dat wij leveren, werken aan die punten in de rapportage die we genoemd hebben, zodat we daarna een evidence-based, wetenschappelijk onderbouwd effectieve interventie hebben."* (R.3.3.1)

De doelgroep die de betrokkenen willen bereiken met de interventie zijn mkb'ers (CCV, z.d.). Uit de interviews komt daarnaast naar voren dat deze doelgroep zich beperkt tot twee bedrijventerreinen in Den Haag en één in Zoetermeer.

Betrokkenen. Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) komt naar voren dat Platform Veilig Ondernemen (PVO) Den Haag de aanvragende instantie is. Uit de interviews komt naar voren dat de Haagse Hogeschool als kartrekker heeft gefungeerd, waarbij zij met PVO Den Haag en ThreadStone (ontwikkelaar van de scan) hebben samengewerkt. De gemeente, ondernemersvereniging en bedrijven zijn van de scan op de hoogte gesteld. Uit de interviews komt alleen naar voren dat het gaat om vier geografische gebieden in regio Den Haag en Utrecht. Verder worden er geen concrete ondernemersverenigingen genoemd in de interviews.

> *"Het voordeel van de scan is dat je geen toestemming nodig hebt van de ondernemer. Je wil wel de gemeente en ondernemersvereniging laten weten wat je aan het doen bent en ook de ondernemer informeren."* (R.3.3.3)

Ten slotte wordt in aanvraagdocumentatie ook ICT-recht genoemd. Dit is een commercieel juristen- en advocatenkantoor. Zij hebben een juridische analyse uitgevoerd. Uit de interviews komt hierbij als aanvulling naar voren dat de scan juridisch getoetst is door ICT-recht experts.

1.2 Omschrijving interventie

Uit zowel de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) als de interviews komt naar voren dat er een geautomatiseerde technische nulmeting en vervolgmeting zijn uitgevoerd bij mkb-bedrijven, waarbij de interventie zich richt op het vergroten van de cyberweerbaarheid van mkb-ondernemingen. De interventie bestaat uit een geautomatiseerde kwetsbaarhedenmeting, waarbij bedrijven een op maat gemaakte rapportage ontvangen met gevonden kwetsbaarheden, risicocommunicatie en een handelingsperspectief. Daarnaast beschrijft de interventie de juridische kaders waarbinnen lokale overheden kunnen opereren en maakt gebruik van geautomatiseerde technische metingen via openbare bronnen.

[8] Inventariseren van kwetsbaarheden, uitvoeren van updates en het voorkomen van malware.

Uit een van de interviews komt naar voren dat de ondernemers zich niet zelf hoefden aan te melden om aan de interventie deel te nemen. De interventie is voor een groep ondernemingen (gehele bedrijventerreinen) in opdracht van PVO Den Haag en de Haagse Hogeschool uitgevoerd. Bedrijven in vier geografische gebieden (bedrijventerreinen) in de regio's Den Haag en Utrecht werden geïdentificeerd en betrokken. Aanvankelijk is er een nulmeting uitgevoerd. De resultaten van deze nulmeting zijn gedeeld met de bedrijven gedeeld, waarbij ze een rapportage met eventuele gevonden kwetsbaarheden ontvingen. Deze bevindingen zijn voorzien van een toelichting, één van de drie varianten van de risicocommunicatie en een handelingsperspectief.

De respondenten geven in de interviews aan dat de scan uit de interventie kan worden uitgevoerd zodra de bedrijfsnamen en domeinnamen bekend zijn. Voor de uitvoering van de scan waren verder geen persoonsgegevens of bedrijfsgegevens nodig. Echter, voor het opsturen van de rapportage van de scan waren wel bedrijfsgegevens vereist.

Alle ondernemers hebben een op maat gemaakt adviesrapport ontvangen met de resultaten die uit de scan voortkwamen en een handelingsperspectief. De Haagse Hogeschool heeft de gebruikte handelingsperspectieven schematisch weergegeven (zie Tabel 3.1).

Tabel 3.1: schematische weergave toepassing risicocommunicatie (CCV, z.d.)

Bedrijventerrein	Type	Betekenis
1	Geen risicocommunicatie	Geen risicocommunicatie, alleen rapport
2	Geanticipeerde Spijt	Voorkomen is goedkoper dan genezen! Werk nu aan de cyberweerbaarheid van uw bedrijf om later kosten te voorkomen.
3	Sociale Norm	Ondernemers in uw regio werken hard aan hun cybersecurity, met dit rapport kunt u dit ook doen!
4	Controlegroep	Geen rapport!

Na de metingen van de scan moesten de rapportages handmatig worden opgezet. Vervolgens werden deze rapporten per post opgestuurd naar de desbetreffende MKB-ondernemers. Zeven weken na de scan zijn de gescande MKB-bedrijven nogmaals gescand.

> *"De cyber securityorganisatie [ThreadStone red.] heeft zeven weken later nog eens dezelfde meting gedaan. Maar toen hebben we niet weer rapportages gestuurd, dus toen hebben wij gewoon die data gekregen om te kunnen vergelijken."* (R.3.3.1)

Deze nameting werd uitgevoerd om de effectiviteit van de interventie te kunnen meten. Hier werd geprobeerd vast te stellen of MKB-ondernemers aandacht hadden besteed aan hun cyberweerbaarheid.

1.3 Theoretische onderbouwing

In de opgeleverde onderzoekrapportage (van 't Hoff-de Goede et al., 2024) is de theoretische onderbouwing voor de interventie beschreven. Inzichten uit de theorie en eerder onderzoek ondersteunen de interventie. Het gaat hier om theorie over cyberweerbaarheid, cyberscans en het gebruik van de verschillende vormen van risicocommunicatie, zijnde geanticipeerde spijt en sociale norm (zie ook Tabel 3.1). Deze concepten

kennen hun oorsprong uit theorieën, zoals die over risicocommunicatie, waarbij benadrukt wordt dat effectieve communicatieondernemers kan aansporen om cybersecuritymaatregelen te treffen van 't Hoff-de Goede et al., 2024). Daarnaast zijn er twee factoren die binnen de risicocommunicatie kunnen worden ingezet om de motivatie om cybersecuritymaatregelen te treffen en te vergroten, namelijk geanticipeerde spijt en sociale norm, met onderbouwing van verschillende theoretische bronnen toegelicht in de documentatie.

Dit document bevat ook een omschrijving voor de gebruikte onderzoeksmethoden. Er is gebruik gemaakt van twee verschillende steekproeven voor interviews met experts en er is een steekproef samengesteld voor ondernemingen. Daarnaast is er een geautomatiseerde kwetsbaarhedenmeting beschreven en wordt er ingegaan op de dataverwerking en verschillende statistische analysemethoden.

1.4 Praktijkgerichte onderbouwing

Daarnaast komt uit de interviews naar voren dat de interventie gedeeltelijk op praktijkervaring is gebaseerd. Eén van de respondenten geeft aan dat er een vraag vanuit de praktijk was hoeveel effect de desbetreffende scan heeft op mkb'ers.

> *"En vanuit de praktijk was er de vraag wij hebben hier die meting maar wij zouden wel onderzocht willen hebben hoeveel effect dat dan heeft en op wat voor manier we dat aan de man moeten brengen."* (R.3.3.1)

Verder is deze interventie onderbouwd op basis van praktijkervaring uit eerder onderzoek. Eén van de respondenten geeft ook aan niet te weten hoeveel er daadwerkelijk wordt gedaan met handvatten en adviezen die zijn in de praktijk geven aan de ondernemers.

Uit het aanvraagformulier (CCV, z.d.) komt ten slotte naar voren dat er twee grote problemen zijn die er in de praktijk voor zorgen dat het verhogen van de cyberweerbaarheid moeizaam gaat. Dat is het bereiken van de ondernemers en vervolgens aanzetten tot daadwerkelijke gedragsveranderingen.

Fase 2: verloop interventie

Uit de interviews met betrokkenen komt naar voren dat het verloop van de interventie veelal is gegaan zoals verwacht. Eén van de respondenten geeft wel aan dat aanvankelijk het idee was om alle betrokkenen bij de uitvoering te betrekken. Door wisselingen van personeel binnen het team was dit niet mogelijk. Daarnaast geeft een andere respondenten aan dat het uitvoeren van de interventie meer werk is gebleken dan van tevoren was gedacht. Ook kwam naar voren dat het opzetten van een vragenuur naar aanleiding van de opgestuurde analyses richting de mkb-bedrijven waardevol had kunnen zijn. Ondernemers hadden dan de kans om na ontvangst van het rapport nog gerichte vragen te kunnen stellen.

2.1 Bereik doelgroep

De respondenten geven in het interview aan in de veronderstelling te zijn dat de doelgroep wordt bereikt. De ondernemers hoeven zich niet voor de scan aan te melden. De bedrijven werden op een laagdrempelige manier gescand. De scans werden uitgevoerd in vier geografische gebieden in regio Den Haag en Utrecht. Tijdens de eerste meting zijn 1.975 geautomatiseerde kwetsbaarhedenscans uitgevoerd. Vervolgens zijn

naar 1.399 van deze ondernemingen op maat gemaakte adviesrapporten verstuurd. De overige ondernemers behoren tot de controlegroep. Zeven weken later heeft er een nameting plaatsgevonden bij alle 1.975 ondernemingen.

2.2 Samenwerking stakeholders

Over het algemeen wordt de samenwerking tussen de drie verschillende stakeholders als positief ervaren. Tijdens de uitvoering hebben zich echter enkele wijzigingen voorgedaan ten opzichte van de oorspronkelijke planning en de taakverdeling. Eén van de respondenten geeft aan dat de samenwerking met beide partijen goed verliep, maar had graag meer betrokken willen zijn bij de uitvoering van de interventie. Vanwege onvoorziene omstandigheden is het niet gelukt om meer betrokken te zijn.

Het ICT-recht bureau heeft bijgedragen door een juridische toetsing uit te voeren, maar was verder niet betrokken bij de interventie. De andere stakeholders hebben de samenwerking met het bureau als prettig ervaren.

Fase 3: ervaring betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Alle respondenten geven in het interview aan tevreden te zijn over de interventie. De respondenten benoemen dat de interventie makkelijk te implementeren is. Bij deze interventie kunnen de uitvoerders van de interventie namelijk zelf zonder toestemming van de bedrijven de scan uitvoeren. Hierbij maken zij wel de kanttekening dat er veel tijd in het opstellen en versturen van de brieven met de uitkomsten van de scan kan zitten. Eén respondent geeft aan dat zij maar twee reacties hadden ontvangen van bedrijven die zij hadden gescand.

> *"In totaal heeft één ondernemer ThreadStone benaderd met vragen: wat is dit precies? En één ondernemer had wat meer naar klachten neigende vragen: ik heb me hier niet voor opgegeven, hoezo mogen jullie mij zomaar scannen? Hoezo krijg ik dit? Een beetje dat. Maar op 1500 vonden we dat heel erg meevallen."* (R.3.3.1)

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

Eén van de bevorderlijke onderdelen is de laagdrempeligheid van de interventie. Er is geen toestemming van bedrijven nodig om de interventie uit te voeren. Hierdoor is de motivatie van de ondernemer niet essentieel, wat in de praktijk vaak als belemmering wordt ervaren. De scan wordt in ieder geval uitgevoerd en de ondernemers ontvangen het rapport ongeacht hun betrokkenheid of wens.

In het verlengde hiervan is de interventie met relatief weinig middelen uit te voeren. Voor het uitvoeren van de metingen is slechts een lijst met bedrijfsnamen en domeinnamen nodig, waardoor AVG-problemen worden vermeden.

3.1.2 Belemmerende onderdelen

Volgens de respondenten was de juridische afbakening een belemmering. Er was aanvankelijk onduidelijkheid over of de interventie überhaupt mocht worden uitgevoerd, wat leidde tot een afwachtende

houding van de gemeenten. Er was angst dat ondernemers negatief zouden reageren op het inzicht in hun cyberbeveiliging, of ze nu goed of slecht bezig waren.

Een andere belemmering die in één van de interviews naar voren komt, is het vinden van een (geschikt) bedrijventerrein dat aan de interventie wilde meewerken. De diversiteit onder ondernemers en hun eigen wil en prioriteiten speelden hierin een grote rol. Ondernemers zijn vaak druk met hun dagelijkse activiteiten en staan niet altijd open voor nieuwe initiatieven, zelfs als deze in hun voordeel zijn.

> *"Het was lastig om goede gebieden te krijgen die enthousiast waren erover en daaraan mee wilden werken. De belemmering is dat je met allerlei ondernemers zit. Elke ondernemer heeft zijn eigen wil."* (R.3.3.3)

In één van de interviews kwam een praktische belemmering naar voren. Enkele enveloppen werden ongeopend teruggezonden, met name van een specifieke straat. Dit suggereert dat de bereikbaarheid en acceptatie van de communicatie een probleem kunnen vormen.

Tot slotte benoemt een van de respondenten dat de effectiviteit van de interventie uiteindelijk afhangt van de bereidheid van individuele ondernemers om daadwerkelijk iets met het rapport te doen en actie te ondernemen.

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. Er is dus geen vragenlijst uitgezet. Eén van de respondenten geeft wel aan dat ze van de ondernemers weinig response hebben ontvangen. Hoewel de respondenten rekening hielden met een risico dat ondernemers boos zouden worden, omdat zij niet hadden gevraagd om een scan, bleek dit in de praktijk mee te vallen. Aanvankelijk was er bezorgdheid over het aantal klachten en vragen dat binnen zou komen. Uiteindelijk benaderden slechts twee ondernemers ThreadStone met vragen. Eén ondernemer wilde meer informatie over de interventie en één uitte klachten over de ongevraagde scan. Dit suggereert dat de meeste ondernemers de interventie accepteerden zonder bezwaar te maken.

3.3 Doel behaald?

De respondenten geven aan in de veronderstelling te zijn dat de doelen van de interventie zijn behaald. In het rapport van 't Hoff-de Goede et al. (2024) is te vinden dat de drie bedrijventerreinen met een interventie binnen zeven weken een significante verbetering in hun cyberweerbaarheid laten zien, maar dit geldt ook voor de controlegroep. De bedrijventerreinen die een adviesrapportage ontvingen met risicocommunicatie gericht op geanticipeerde spijt vertoonde in de onderzoeksperiode een significant grotere stijging in hun cyberweerbaarheid dan de controlegroep. Bij deze bedrijven steeg de gemiddelde cyberweerbaarheidsscore aanzienlijk, terwijl bedrijven die andere of geen vormen van risicocommunicatie ontvingen, vergelijkbare stijgingen vertoonden als de controlegroep. Dit suggereert dat geanticipeerde spijt uit deze onderzochte mogelijkheden het meest positieve invloed heeft op het verbeteren van de cyberweerbaarheid van de bedrijven. De onderzoekers konden geen verklaring geven voor de stijging bij de controlegroep.

Eén van de respondenten geeft aan dat hij tevreden is over de juridische uitkomsten en dat de scan goed in elkaar zit. De scan is volgens de respondent goed toepasbaar en over te nemen voor andere regio's. De uitslagen van de gemiddelde score van de voor en na meting vielen de respondent wel iets tegen. *"Qua uitslag vind ik zelf een paar procent niet veel. Maar er zit wel een verschil in."* (R.3.3.3)

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Aanbevelingen doorontwikkeling

Uit de interviews komt naar voren dat de Haagse Hogeschool, samen met NHL Stenden Hogeschool, inmiddels een nieuwe subsidie heeft mogen ontvangen voor de doorontwikkeling van deze interventie. Het zal gaan om de verbetering van de risicocommunicatie. Het plan is om ook naar andere vormen van risicocommunicatie te gaan kijken. In eerste instantie wordt de interventie uitgezet onder een kleinere groep deelnemers. Er wordt gestreefd om alle deelnemende ondernemers te interviewen en/of na te bellen om te verifiëren of ze de informatie hebben ontvangen, gelezen en wat hun mening hierover is. Op basis van deze feedback kunnen ze de interventie verder verfijnen.

Ook kwam naar voren uit de interviews dat het opzetten van een vragenuur naar aanleiding van de opgestuurde analyses richting de mkb-bedrijven waardevol had kunnen zijn. Ondernemers hadden dan de kans om na ontvangst van het rapport nog gerichte vragen te kunnen stellen.

4.2 Implementatie elders

Eén van de respondenten geeft aan dat de interventie via brancheorganisaties binnen hun gehele sector breder kunnen worden uitgerold.

> *"Waar we naartoe moeten, is een organisatie die zegt: ik ga dit uitrollen. En alle ondernemingen in Nederland bijvoorbeeld krijgen zo'n scan, elk jaar of elke twee jaar. [...] Het is heel schaalbaar."* (R.3.3.1)

Een andere respondent geeft aan dat het gemakkelijk te implementeren is in andere delen van Nederland. Voor het succesvolle uitrollen van deze interventie in Nederland is het essentieel welke partij de communicatie verzorgt. Het logo op het rapport speelt hierin een cruciale rol. De respondent geeft hierbij aan dat de betrouwbaarheid en acceptatie van de boodschap bij de ondernemers beïnvloedt. Een rapport met het logo van een bekende en vertrouwde brancheorganisatie zal eerder serieus genomen worden door de ontvangers. Daarom is het van groot belang om samen te werken met brancheorganisaties die de rapporten kunnen ondersteunen en verspreiden binnen hun sector.

> *"Dat is een van de mooiste dingen van deze interventie, dat het heel laagdrempelig is, schaalbaar, lage kosten. [...] In potentie kan die dus door gemeenten, brancheorganisaties, de overheid, door mkb Nederland, ga zo maar verder, worden uitgerold in hun groep."* (R.3.3.1)

Daarnaast moet er volgens de respondent vanuit de gemeente en ondernemersverenigingen actief gecommuniceerd worden richting de ondernemers. Dit proces kost tijd en moeite geeft hij aan, maar is noodzakelijk voor een effectieve implementatie.

Fase 5: evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. Uit zowel de documentatie als de interviews komt naar voren dat het vergroten van de cyberweerbaarheid van ondernemingen door middel van een geautomatiseerde kwetsbaarhedenscans en een op maat gemaakte rapportage met risicocommunicatie en handelingsperspectieven als eindproduct wordt gezien. De doelstelling van de ontwikkelaars is tweeledig. Ten eerste wordt beoogd de cyberweerbaarheid van ondernemers te vergroten door middel van een geautomatiseerde kwetsbaarhedenmeting. Ten tweede wordt gestreefd naar het verkrijgen van inzichten in de invloed van verschillende vormen van risicocommunicatie op de besluitvorming over cybersecuritymaatregelen. Hierbij hadden de ontwikkelaars een brede doelgroep voor ogen, namelijk het mkb. In vier geografische gebieden in regio Den Haag en Utrecht zijn de scans uitgevoerd. Er konden veel mkb-bedrijven worden gescand zonder vooraf toestemming te vragen, waardoor de ontwikkelaars een grote groep mkb'ers binnen Nederland pogen te bedienen. De ontwikkelaars hebben een voor- en nameting uitgevoerd bij 1.975 bedrijven, wat deze interventie meetbaar maakt. De nameting heeft zeven weken naar de voormeting plaatsgevonden. Deze indicatoren (aantal scans, rapporten, nametingen) maken de interventie meetbaar.

De interventie was goed uitvoerbaar omdat er geen toestemming nodig was van de ondernemers en de scan geautomatiseerd de mkb-bedrijven kon scannen. De nodige informatie en middelen waren aanwezig bij ThreadStone om de scan uit te voeren. Het doel en de stappen van de interventie zijn duidelijk (specifiek) gedefinieerd. De interventie is tijdsgebonden omdat er specifieke tijdsframes zijn voor de voor de voor- en nameting. Hierdoor voldoet de doelstelling aan alle onderdelen van een SMART-doelstelling.

Wat betreft de betrokken partijen, hebben de ontwikkelaars aanvankelijk nagedacht over welke partijen relevant zijn om bij de totstandkoming van de interventie te betrekken. Hierbij komt naar voren dat de ontwikkelaars een partij heeft betrokken die meer expertise heeft over de juridische kaders dan dat de ontwikkelaars zelf hebben.

Ten slotte zijn de theoretische en praktijkgerichte onderbouwing onderdeel van de eerste evaluatiefase. Er wordt gebruik gemaakt van verschillende theorie, gedragsbeïnvloedingen principes en eerder onderzoek als onderbouwing. Op basis van de risicocommunicatie zijn er verschillende benaderingsstrategieën bedacht voor het analyserapport richting de ondernemers.

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 stakeholders. Uit de interviews komt naar voren dat de interventie veelal is verlopen zoals verwacht.

De ontwikkelaars zijn in de veronderstelling dat de doelgroep goed wordt bereikt. Middels een nul- en eenmeting wordt achteraf in kaart gebracht wat de effectiviteit van de verschillende vormen van communicatie is geweest bij de ondernemers.

De werving van deelnemers wordt gedaan door een systeem. Zodra de bedrijfsnamen op een bedrijventerrein in combinatie met de juiste domeinnamen beschikbaar zijn kan de scan worden uitgevoerd. De Haagse Hogeschool en ThreadStone zijn betrokken geweest bij de uitvoering van de interventie.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van de evaluatie richt zich op de ervaring van betrokkenen, bevorderlijke en belemmerende elementen van de interventie, de ervaring van deelnemers en het behalen van de doelen. Bevorderlijke factoren worden benadrukt, zoals het feit dat geen toestemming van bedrijven nodig is voor de kwetsbaarhedenscans, waardoor de motivatie van de ondernemer niet cruciaal is. De scans worden hoe dan ook uitgevoerd en de rapporten worden verstrekt ongeacht de betrokkenheid van de ondernemers. Bovendien is voor de uitvoering van de metingen slechts een lijst met bedrijfsnamen en domeinnamen vereist, waardoor AVG-problemen worden vermeden. Hiermee pogen de ontwikkelaars de cyberweerbaarheid te verhogen en de handelingsperspectieven te laten aansluiten bij de doelgroep.

Er worden ook diverse belemmerende factoren benoemd. Een eerste obstakel was de juridische onduidelijkheid rondom de uitvoering van de interventie. Deze zorg hebben de ontwikkelaars weggenomen door een juridische toetsing te laten uitvoeren door een commercieel juridisch toets bureau. Er bestond tevens zorg over mogelijke negatieve reacties van ondernemers op het inzicht in hun cyberbeveiliging en veiligheid. Praktische hindernissen, zoals ongeopende retourzendingen van analyserapporten, wijzen op mogelijke beperkingen in de bereikbaarheid en acceptatie van de communicatie. Bovendien is de effectiviteit van de interventie afhankelijk van de bereidheid van (individuele) ondernemers om actie te ondernemen op basis van de verstrekte rapporten, ondanks dat deze waardevolle adviezen en handelingsperspectieven bevatten.

In de aanvraagdocumentatie is benoemd dat het doel van de interventie is om een cybersecurity gedragsinterventie te ontwikkelen en te meten die ondernemers aan moet zetten om drie cybersecurity basismaatregelen te nemen. Daarnaast is het doel om de juridische kader te beschrijven waarbinnen lokale overheden een interventie in kunnen zetten, waarbij gebruik wordt gemaakt van geautomatiseerde technische metingen via openbare bronnen. Deze doelstelling is behaald. Daarentegen hebben de ontwikkelaars aanvankelijk geen doelstelling opgenomen met hoeveel mkb'ers zij hiermee willen bereiken. Hierdoor is het onduidelijk hoe groot het bereik van de interventie moest zijn en of dit achteraf is behaald. De ontwikkelaars beschikken over de exacte aantallen mkb-bedrijven die zij hebben bereikt met de scan. Het is alleen de vraag of de ondernemers ook daadwerkelijk hebben gehandeld naar de adviezen uit de rapporten.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De laatste fase van de evaluatie richt zich op een doorontwikkeling van de interventie. Op het moment van onderhavige evaluatie zijn al stappen genomen om de interventie door te ontwikkelen. De Haagse Hogeschool inmiddels, samen met NHL Stenden Hogeschool, een nieuwe subsidie ontvangen voor de doorontwikkeling van deze interventie met de focus op het verbeteren van de risicocommunicatie. Het plan omvat het onderzoeken van alternatieve vormen van risicocommunicatie en het initiëren van de interventie bij een selecte groep deelnemers. Om te kunnen bepalen in hoeverre de stukken zijn ontvangen, gelezen en

ervaren is het wenselijk dat de ondernemers hierover worden geïnterviewd. Op basis van deze feedback kan de interventie verder worden verfijnd. De uiteindelijke ambitie is om de interventie via brancheorganisaties breder uit te rollen binnen de gehele sector.

Als andere gemeenten deze interventie willen uitrollen is er volgens de respondenten weinig nodig om deze interventie goed te kunnen implementeren. De ontwikkelaars gaven aan dat het alleen essentieel is wie de communicatie gaat voorzien. Hier gaat volgens de ontwikkelaars samen met het versturen van de analyse het meeste tijd in zitten.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *Format projectaanvraag "Versterken lokale cyberweerbaarheid" Evidence based cybersecurity gedragsinterventie gericht op drie basisprincipes van veilig ondernemen*.

van 't Hoff-de Goede, M.S., Wal, M.L., van der & Leukfeldt, E.R. (2024). *What (s)can we do? Onderzoek naar het gebruik van een geautomatiseerde kwetsbaarhedenmeting als evidence based gedragsinterventie*. Haagse Hogeschool.

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: Digitaal Veilig in Limburg (par. 4.1) en Regionaal Expertteam Digitale Veiligheid (par. 4.2).

4.1 Digitaal Veilig in Limburg (Gemeente Heerlen namens de Taskforce Cyber Limburg)

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de interventie 'Digitaal Veilig Limburg' omschreven. De interventie is gericht op het ondersteunen van inwoners in Limburg met vragen die zij hebben met betrekking tot cyberweerbaarheid, met als doel de cyberweerbaarheid in de provincie Limburg te verbeteren. Voor deze interventie zijn drie betrokkenen geïnterviewd; één respondent is werkzaam bij gemeente Heerlen en twee respondenten zijn werkzaam bij Platform Veilig Ondernemen (PVO) Limburg. Hiernaast is een documentatieanalyse uitgevoerd.

Tranche	Doel beschreven	Doelgroep bepaald	Theorie gebaseerd	Praktijkervaring gebaseerd	Proces gevolgd	Evaluatie gepland
2	Beschreven, enigszins SMART	Impliciet	Nee	Ja	Deels	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 *Aanleiding, doelen en betrokkenen*

Aanleiding. In de flyer van Digitaal Veilig Limburg (z.d.) wordt aangegeven dat de onlinewereld steeds vaker door criminelen wordt gebruikt om mensen geld afhandig te maken. Om inwoners en ondernemers van Limburg te ondersteunen bij het voorkomen hiervan, is het platform Digitaal Veilig Limburg (DVL) ontstaan. Volgens de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) is er versnippering van kennis als het gaat om cyberweerbaarheid bij gemeenten. Bovendien was er volgens de aanvraagdocumentatie (z.d.) tot 2022 nog geen concreet plan van aanpak voor het versterken van de cyberweerbaarheid en ontbrak het in de begroting van de gemeenten aan ruimte voor cyberweerbaarheidsinitiatieven. Vanuit deze leemte is Taskforce Cyber Limburg (Taskforce) ontstaan. Dit is een samenwerking tussen alle gemeenten uit Noord- en Zuid-Limburg. DVL is een onderdeel van deze samenwerking.

Doelen. Het belangrijkste doel van deze interventie is om de inwoners van Limburg te ondersteunen bij vragen met betrekking tot cyberweerbaarheid en op deze manier hun digitale veiligheid te versterken. Zoals aangeven is DVL onderdeel van Taskforce. In de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) worden twee doelen van Taskforce benoemd. Ten eerste wordt beoogd om een 'paraplu' voor gemeentelijke cyber-initiatieven in de vorm van een (digitaal) platform voor burgers/ondernemers in Limburg te realiseren en ten tweede wordt beoogd gericht actie te ondernemen naar specifieke doelgroepen, waarbij aandacht wordt

besteed aan slachtoffer- en daderpreventie. DVL valt onder deze paraplu. De specifieke onderdelen en doelen die bij DVL horen zijn als volgt (CCV, z.d.):

1. Intelligente zoekfunctionaliteit: Meerdere beschikbare diensten, informatie en websites worden toegankelijk gemaakt en staan bij elkaar. Hierbij wordt gebruik gemaakt van bestaande sites zoals veiliginternetten.nl, fraudehelpdesk.nl, politie.nl en SeniorWeb.
2. Bereiken van kwetsbare groepen door verbinding te maken naar lokale (sociale) media: Nieuwtjes en tips worden aan diverse media aangeboden. Hierin wordt een vertaalslag van de landelijke of Europese campagnes naar het lokale niveau gemaakt. Een voorbeeld hiervan is dat 'eerst checken, dan klikken' nu 'leësj kieke, da duie ' in Oostelijk Zuid Limburg wordt. Het doel hiervan is om kwetsbare groepen zoals ouderen, LVB'ers (mensen met een licht verstandelijke beperking) en laaggeletterden te bereiken. Daarnaast wordt bestaande dienstverlening van het Expertisecentrum Cyberweerbaarheid (ECCW) in de richting van ondernemers gezet.
3. Online- en telefonische hulpdienst voor vragen over digitale veiligheid: Er wordt een hulpdienst aangeboden aan inwoners van Limburg. De hulpdienst wordt samen met de ROC's VISTA college en Gilde Opleidingen ingevuld. Studenten krijgen een training in cyberweerbaarheid en worden indien nodig ondersteund door hun docenten of externe experts. Er wordt momenteel onderzoek gedaan naar andere online hulpdiensten om te bepalen in hoeverre deze kunnen worden geïntegreerd. Voor ondernemers worden de diensten van het Expertisecentrum Cyberweerbaarheid ook via deze lijn aangeboden naast de al bestaande communicatielijnen.
4. Inloopmiddagen voor inwoners: Vanuit het platform DVL worden op meerdere plaatsen in Limburg inloopmiddagen voor inwoners georganiseerd waar zij terecht kunnen met hun vragen omtrent cyberweerbaarheid.
5. Menukaart effectieve interventies voor gemeenten: Als laatste wordt beoogd om van de 'paraplu' een gezamenlijke jaarlijkse 'menukaart' te maken, waarbij binnen de samenwerking van de Taskforce na wordt gegaan wat de meest effectieve interventies zijn voor gemeenten. Hierbij wordt op basis van concrete ervaringen met een bepaalde interventie aan de hand van een checklist een interventie gekwalificeerd, zodat een gemeente bij het selecteren van een interventie snel tot een 'shortlist' kan komen.

Naast bovenstaande doelen komt in de interviews naar voren dat marketing een belangrijke rol speelt in het succes van de interventie. Marketing is van belang om mensen naar de website van Digitaal Veilig Limburg te leiden en hen aan te moedigen om contact op te nemen via het beschikbare telefoonnummer

Het beoogde eindresultaat wordt in de aanvraagdocumentatie (z.d.) van Taskforce benoemd als het vergroten van de cyberweerbaarheid van kwetsbare doelgroepen, waarbij DVL als gezamenlijke 'kapstok' dient om zo gerichte activiteiten uit te kunnen voeren. De aanvraagdocumentatie richt zich dus op Taskforce. Eén van de doelen van Taskforce is het creëren van een 'paraplu' voor gemeentelijke cyber-initiatieven in de vorm van een platform voor burgers/ondernemers. DVL valt onder deze paraplu en biedt online en telefonische ondersteuning aan alle inwoners van Limburg. De onderhavige evaluatie richt zich dus uitsluitend op DVL.

Doelgroep. Digitaal Veilig Limburg richt zich op burgers en ondernemers in Limburg die vragen hebben over cyberweerbaarheid.

Betrokkenen. Gemeente Heerlen heeft namens Taskforce in samenwerking met het PVO Limburg/ Expertisecentrum Cyberweerbaarheid de aanvraag voor deze interventie gedaan. DVL wordt in samenwerking met studenten en docenten van de ROC's in Limburg uitgevoerd. De ontwikkeling van het concept, vorm en techniek wordt gedaan door professionele partijen en de inhoudelijke invulling wordt samen met PVO Limburg en de ROC's gedaan. De ROC's zorgen ook voor het inhoudelijk onderhoud van het platform en zorgen voor de bezetting van de hulptelefoon. Verder werkt Taskforce samen met diverse partners zoals de politie, OM, Provincie Limburg, RIEC (Regionaal Informatie- en Expertisecentrum), PVO/Expertisecentrum cyberweerbaarheid en de Veiligheidsregio's. Hiernaast komt uit het interview naar voren dat er ook een extern marketingbureau is ingeschakeld dat verantwoordelijk is marketingcampagnes.

1.2 Omschrijving interventie

DVL is een informatiepunt dat inwoners en ondernemers in Limburg ondersteunt bij vragen over digitale veiligheid. Het biedt hulp bij diverse kwesties, waaronder (bank)helpdeskfraude, phishingmails, WhatsApp-fraude, het gebruik van sterke wachtwoorden en verkoopfraude. DVL wordt uitgevoerd in samenwerking met de Limburgse gemeenten, Platform Veilig Ondernemen (PVO) en IT-studenten van Gilde Opleidingen en VISTA college. De studenten krijgen ondersteuning van specialisten. De telefonische helpdesk is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, tijdens schooluren (9.00-16.00 uur). Tijdens schoolvakanties is de telefonische helpdesk gesloten.

1.3 *Theoretische onderbouwing*

Zoals aangegeven in paragraaf 1.2 omvat doel E) een 'menukaart', waarbij wordt nagegaan wat de meest effectieve interventies zijn voor de gemeenten. Deze 'menukaart' wordt samengesteld uit de database van interventies die het CCV heeft opgezet. Dit zijn projecten in eerdere City Deals. Er wordt gebruik gemaakt van *"de expertise die in de private markt aanwezig is via het PVO Limburg/ECCW en bouwen voort op de ervaringen die elders zijn opgedaan."* (Aanvraagdocumentatie, z.d.). Hoewel deze activiteiten vermeld worden, lijken ze eerder onder de verantwoordelijkheid van de Taskforce te vallen dan onder DVL. Voor de specifieke onderdelen die onder DVL vallen is geen theoretische onderbouwing gebruikt

1.4 Praktische onderbouwing

DVL is een doorontwikkeling van de pilot "multichannel aanpak Digitale Preventie Helpdesk", waarin ook beoogd is om de digitale veiligheid onder inwoners te verhogen. Deze interventie werd enkel in de gemeente Weert uitgevoerd. Tijdens deze interventie zijn ook een helpdesk, website, inloopmiddagen en een lokale campagne gerealiseerd. Door middel van deze pilot is ervaring opgedaan en zijn *lessons learned* toegepast op DVL. Deze pilot is reeds onderworpen aan een plan- en procesevaluatie (Bluhm et al., 2024). Toen der tijd was het plan van aanpak beperkt. Het voornaamste struikelblok van deze interventie was de naamsbekendheid. Deze was laag, waardoor er weinig bezoekers en bellers waren.

Fase 2: verloop interventie

2.1 *Uitvoering en verloop zoals aanvankelijk bedacht*

De tweede fase gaat in op het verloop en de implementatie van de interventie. Uit de interviews blijkt dat de interventie grotendeels verlopen is zoals aanvankelijk werd bedacht. De website en telefonische helpdesk zijn met behulp van de studenten en docenten gelanceerd, waarbij studenten de telefonische helpdesk bezetten. Enkele aspecten zijn in de uitvoering iets anders gegaan dan in de aanvraagdocumentatie (z.d.) werd aangegeven. Zo stond in het plan van aanpak dat ook cyberspecialisten zouden worden ingeschakeld, maar uit het interview is naar voren gekomen dat dit uiteindelijk niet gebeurd is. De reden hiervoor is dat de vragen vanuit inwoners altijd door de studenten, met behulp van de docenten, konden worden opgelost. Daarnaast is de bushokjescampagne, dat in de paragraaf hieronder uitgebreider wordt besproken, anders verlopen dan aanvankelijk bedacht, omdat de kosten van deze campagne niet opwogen tegen de resultaten. De uitvoering van de inloopmiddagen verliep ook anders dan oorspronkelijk gepland. Hoewel het aanvankelijk de bedoeling was dat deze door PVO of gemeenten zouden worden georganiseerd, is dit niet gebeurd. Uiteindelijk hebben de ROC's dit opgepakt. De studenten hebben geen specifieke inloopmiddagen georganiseerd, maar de helpdesk was gevestigd op een centrale locatie waardoor mensen met vragen altijd naar binnen konden lopen.

2.2 *Bereik doelgroep*

In de eindverantwoording (z.d.) staat beschreven dat er momenteel een communicatiecampagne voor Digitaal Veilig Limburg loopt. Hierbij zijn folders en posters beschikbaar gesteld voor gemeenten, en ontvangen de gemeenten ondersteuning vanuit DVL voor een mediacampagne die zij kunnen inzetten. Hiernaast werden ook een bushokjescampagne en radiospotjes beoogd, waarbij de eerste alleen tijdelijk is toegepast. Verder zijn er verschillende campagnes gevoerd om mensen te informeren over DVL. Zo zijn in verschillende gemeentehuizen banners van DVL geplaatst. Ook zijn door de gemeenten flyers en posters gemaakt. Hiernaast zijn vanuit het PVO drie communicatiepakketten beschikbaar gesteld met verschillende voorbeelden van sociale media posts en krantenberichten die gemeenten konden gebruiken om hun inwoners te bereiken.

De advertenties in de bushokjes werden in een zestal gemeenten uitgeprobeerd, maar uiteindelijk werd besloten hiermee te stoppen. Respondent 4.1.1. gaf aan dat er specifieke gemeenten waren gekozen om achteraf te onderzoeken of er een effect was van de bushokjesreclame, maar dit effect bleek niet aanwezig te zijn. Volgens de geïnterviewden is DVL vraag gedreven en is naamsbekendheid een belangrijke factor voor het bereik van de doelgroep. In andere woorden: hoe meer inwoners van DVL afweten, hoe meer vragen er worden gesteld. Wanneer er actief geadverteerd wordt op Google, Facebook en Instagram merkten de respondenten dat er een stijging was in het aantal bezoekers op de website, evenals het aantal telefoontjes die zij op een dag kregen. Gemiddeld belden 15 tot 20 mensen per week naar het telefoonnummer van DVL. In november registreerde de website 1.700 weergaven en 210 kliks. De term "kliks" verwijst naar het doorklikken op bijvoorbeeld een artikel op de website van DVL. Volgens de respondent 4.1.1 genereerde Facebook in diezelfde maand 324.000 weergaven door meer dan 50.000 unieke personen, en waren er uiteindelijk 2.400 kliks.

Bezoekers zijn geworven aan de hand van verschillende advertenties. Hier gaat het om generieke advertenties die een bepaalde situatie verbeelden wat frequent voorkomt, zoals WhatsApp-fraude. Respondent 4.1.2 gaf aan dat hij tevreden is met bezoekersaantal: *"Ik ben heel blij met het aantal kliks, want uiteindelijk bestaat daarom die website: dat we onze inwoners informeren over een aantal zaken waar ze hun voordeel mee kunnen doen."* Als laatste is er bij de aangeleverde documenten een Google Ads rapport toegevoegd. In het Google Ads report van Digitaal Veilig Limburg wordt aangegeven dat het platform in de maand oktober 1.546 vertoningen heeft gekregen, en 165 kliks. Uit het rapport blijkt dat de meeste vertoningen werden gegenereerd door de advertentiegroepen "digitale veiligheid" (538 vertoningen), "fraude" (516 vertoningen) en "phishing" (254 vertoningen). Opvallend is dat de advertentiegroep "virus" geen vertoningen heeft gegenereerd, wat betekent dat deze advertenties niet zijn weergegeven aan gebruikers. Als we naar de zoekwoorden kijken, zien we dat "cybercrime" de meeste vertoningen heeft opgeleverd, namelijk 188, gevolgd door "online oplichting" met 187 vertoningen en "phishing e-mails" met 143 vertoningen. Het zoekwoord "veilig internetten" genereerde de minste vertoningen, met slechts 38 impressies.

2.3 *Samenwerking stakeholders*

Respondent 4.1.3 van gemeente Heerlen vertelde dat de aansturing door PVO aangenaam was, omdat hierdoor werk uit handen van de gemeenten werd genomen. Ook werd meerdere malen terugkoppeling gegeven vanuit PVO over het verloop van het DVL-platform, waarin bijvoorbeeld werd aangegeven hoeveel kliks er op de website zijn en wat er nog gedaan kan worden met betrekking tot nieuwe informatie voor de website. Volgens respondent 4.1.3 was er een duidelijke scheiding in focus tussen PVO aan de ene kant en de gemeenten aan de andere kant. PVO richtte zich vanwege hun kennis en expertise op ondernemers, terwijl de gemeenten zich meer richtten op burgers. Het idee hierachter was dat dit efficiënter werkt.

Hiernaast zijn de respondenten tevreden over de samenwerking met de ROC's. Uit de eindverantwoording blijkt dat de ROC's meer uren hebben ingezet voor de ontwikkeling van de helpdesk dan voorzien. Volgens de eindverantwoording kwam dit doordat de opzet en voorbereiding van de helpdesk meer tijd in beslag namen, evenals het begeleiden van de studenten tijdens het proces. De respondent van PVO Limburg benadrukte de bereidheid en het geduld van de ROC's in de samenwerking. Volgens respondent 4.1.1 moesten de ROC's namelijk mensen vrijmaken en ervoor zorgen dat alles correct ingericht was. Dit vereiste ook een investering van hun kant, bijvoorbeeld in computers en telefoons. Dit werd gewaardeerd.

Verder werd vermeld dat op een bepaald moment een meningsverschil ontstond tussen betrokken partners. Volgens de respondent 4.1.1 ging dit over de mate van detail met betrekking tot definities en begrippen rondom cybercriminaliteit. Respondent 4.1.1 vertelt dat er verschillende termen worden gebruikt met betrekking tot cyberweerbaarheid. Eén van de van de partners wilde een andere invulling hanteren van de gekozen begrippen, terwijl andere partners, naar eigen zeggen, meer vanuit de beleving van de inwoners wilden werken. De respondent geeft hier het volgende over aan:

> *"Voor bijvoorbeeld gewoon een ondernemer maakt het niet uit of je nou door de hond of de kat gebeten wordt. Of het nou digitale criminaliteit is of cybercrime, voor die ondernemer interesseert het echt helemaal niks, die is gewoon zijn geld kwijt. In de communicatie hebben wij steeds gezegd,*

de ontvanger van de boodschap is leidend en niet wat wij allemaal aan de professionele kant voor jargon gebruiken. Maar daar verschillen de meningen wat over." (R.4.1.1)

Echter was volgens de respondenten dit meningsverschil al snel opgelost en was de verdere samenwerking tijdens het project aangenaam.

Fase 3: ervaring betrokkenen

3.1 *Algemene ervaringen betrokkenen*

Uit het interview komt naar voren dat wanneer gevraagd wordt naar de ervaring van de deelnemers over de interventie er vaak over Taskforce wordt gesproken, wat soms tot verwarring leidde. Taskforce is uiteindelijk succesvol verlopen, 31 gemeenten zijn aangesloten bij de samenwerking. Zoals benoemd, DVL is een onderdeel van Taskforce en Taskforce als geheel valt, zoals eerder aangegeven, buiten de scope van dit onderzoek.

3.1.1 *Bevorderlijke onderdelen*

Volgens de gemeenten zijn de subsidies die zij van City Deal krijgen bevorderlijk geweest voor de samenwerking tussen gemeenten. Volgens de respondenten kan het lastig zijn voor gemeenten om een financiële bijdrage te vragen, omdat je dan te maken krijgt met vragen over de verdeling van kosten tussen verschillende gemeenten. Volgens de respondenten neemt de subsidie deze problematiek weg. Daarnaast was het bevorderlijk dat burgemeesters aanwezig waren bij de lancering van DVL.

Ook werd de meerwaarde van het regionale aspect van DVL besproken. Respondent 4.1.1 gaf aan dat hij het idee had dat inwoners van Limburg het aangenaam vinden om te praten met iemand die hun taal begrijpt: *"Dat hangt ook wel een beetje van het onderwerp af, maar het voelt wat vertrouwder voor mensen die een dialect spreken."* Een andere respondent (R.4.1.2) gaf aan dat dit hoewel dit op aannames berust, het idee van DVL is om mensen het gevoel te geven dat cybercriminaliteit dichtbij is. Diegene vertelt dat cybercrime iets universeels is, maar dat door DVL mensen zien dat betrouwbare hulp dichtbij aanwezig is.

3.1.2 *Belemmerende onderdelen*

Volgens respondent 4.1.3 is het belemmerend dat de financiering niet doorlopend is. Hierdoor kan het voorkomen dat projecten een lange tijd stil komen te liggen als er nog geen financiering beschikbaar is. Voor deze interventie was het gevolg dat hierdoor het marketingbureau niet gelijk kon worden ingeschakeld. Zoals eerder werd aangegeven, is DVL vraag gedreven waardoor naamsbekendheid een belangrijk onderdeel is voor een hoog bezoekersaantal. Marketing is een essentieel onderdeel van de interventie, dus het is als belemmerend ervaren dat hiermee niet gelijk kon worden gestart. Daarmee in verband staande lijkt naamsbekendheid uiteindelijk het grootste belemmerende onderdeel van de interventie te zijn. Zoals aangegeven werd vijftien tot twintig keer per week naar de hulpdienst gebeld. Als de naamsbekendheid hoger was, zou het aantal bezoekers en bellers naar verwachting van de respondenten ook hoger zijn.

3.2 *Ervaring deelnemers*

Op de vraag hoe deelnemers, hoewel voor deze interventie beter van bezoekers gesproken kan worden, in de ogen van de respondent de interventie hebben ervaren, gaf een respondent het volgende aan:

> *"Ik denk dat we een hele hoop mensen hebben kunnen helpen met informatie die we ter beschikking stellen, omdat het allemaal uit betrouwbare bron komt. Want dat is natuurlijk de afgelopen jaren een heel groot probleem geworden. Betrouwbare bronnen, betrouwbare informatie, want de hoeveelheid fake news neemt natuurlijk toe. Ik denk dat we op die manier wel bijdragen aan het feit dat betrouwbare informatie beschikbaar is in Limburg en feitelijk ook daarbuiten."* (R.4.1.2)

De betrouwbare bronnen die voor de website gebruikt worden zijn zoals benoemd in paragraaf 1.1 bestaande sites zoals veiliginternetten.nl, fraudehelpdesk.nl, politie.nl en SeniorWeb. Verder werd aangegeven dat het voor deze interventie niet mogelijk was om de bezoekers achteraf om een evaluatie te vragen, omdat zij te maken hebben met de AVG.

3.3 *Doel behaald?*

Het belangrijkste doel van deze interventie is om de inwoners van Limburg te ondersteunen bij vragen met betrekking tot cyberweerbaarheid en op deze manier hun digitale veiligheid te versterken. In het interview werd gevraagd of de respondenten van mening zijn dat DVL een positieve invloed heeft gehad op het versterken van de cyberweerbaarheid in Limburg.

In reactie hierop werd aangegeven dat het lastig is om deze vraag te beantwoorden, omdat de respondenten geen inzicht hebben in of het bezoeken van de website of het contact opnemen met DVL daadwerkelijk heeft geresulteerd in een verbetering van hun cyberweerbaarheid. Respondent 4.1.2. gaf aan dat het moeilijk is om uitspraken te doen over de verbetering van het cyberweerbaarheidsniveau van de burgers in Limburg. Zoals benoemd werd vijftien tot twintig per week naar de helpdesk van DVL gebeld. Er is van tevoren geen specifiek aantal benoemd voor het beoogde aantal telefoontjes per week, dus het is niet mogelijk om aan te geven of het benoemde aantal hoog of laag is. Als in het interview gevraagd werd naar het behalen van de doelen, dan werd voornamelijk ingegaan op Taskforce, waar DVL dus onderdeel van is. De respondenten zijn zeer te spreken over het feit dat:

> *"Alle gemeenten hebben zich aangesloten en je ziet dat cybercrime nu echt leeft bij die gemeenten. Ze hebben er ook steeds meer vraag naar. Je ziet steeds meer gemeenten daadwerkelijk aansluiten bij de overleggen, Maar ook gewoon in elk kadernota of elk veiligheidsbeleid komt cybercrime nu terug en dat is echt wel iets anders dan drie jaar geleden."* (R.4.1.2)

Daarnaast zijn de respondenten, zoals eerder benoemd, tevreden over het bezoekersaantal en het aantal kliks op de website van DVL. De eerder benoemde doelen, zoals het creëren van een intelligente zoekfunctionaliteit, het bereiken van kwetsbare groepen door verbinding te maken met lokale media, het oprichten van een online- en telefonische hulpdienst en het opzetten van een menukaart met effectieve interventies voor gemeenten, zijn volgens de respondenten allemaal behaald, met uitzondering van de inloopmiddagen voor inwoners. Hoewel de respondenten aangeven dat de meeste eerder gestelde doelen zijn behaald, is het lastig om vast te stellen of kwetsbare doelgroepen daadwerkelijk zijn bereikt. Dit komt doordat er geen nameting heeft plaatsgevonden om dit te verifiëren.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 *Aanbevelingen doorontwikkeling*

Als gevraagd werd naar een doorontwikkeling, werd er aangegeven dat er voor DVL nog veel kansen liggen. Volgens de respondenten is het voor de gemeenten van belang om vooral te blijven promoten. Dit kan door middel van een nieuwsbrief of meer *posts* over DVL op sociale media. Daarnaast is het volgens de respondenten van belang dat de gemeenten meer in gesprek gaan met burgers. Dit kan gerealiseerd worden door bijvoorbeeld het organiseren van buurtbijeenkomsten. Het uiteindelijke doel is om DVL meer op de kaart te zetten. Uit de interviews blijkt dat het eigenaarschap voor de doorontwikkeling niet vast ligt. Er wordt aangegeven dat het voordelig kan zijn om bij dergelijke projecten het eerste jaar een subsidie te verstrekken, waarna de gemeenten in de daaropvolgende jaren zelf verantwoordelijk zijn. Volgens respondent 4.2.1. zal dit hen motiveren om geld en tijd vrij te maken voor de voortzetting van het project.

4.2 *Implementatie elders*

Over een eventuele implementatie elders van DVL gaf respondent 4.2.1 aan dat bijvoorbeeld een Digitaal Veilig Nederland gemaakt zou kunnen worden. Ook is het mogelijk om per provincie een platform te maken, maar dit zou volgens de respondent overbodig zijn omdat er dan veel dubbele informatie zal zijn. Hierdoor valt ook het belang van nabuurschap weg, waarbij de taal juist een belangrijke rol speelt. Een ander aspect dat van belang is, is financiering. Als gemeenten DVL elders willen implementeren, zouden ze opnieuw financiële middelen nodig hebben. Op dit moment zijn er nog geen concrete plannen voor een dergelijke implementatie elders.

Fase 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 tijdens het interview werd benadrukt dat het belangrijkste doel van Digitaal Veilig Limburg (DVL) is om de inwoners van Limburg te ondersteunen bij vragen met betrekking tot cyberweerbaarheid en op deze manier hun digitale veiligheid te versterken. De aanvraagdocumentatie richt zich op Taskforce. Eén van de doelen van Taskforce is het creëren van een ‘paraplu’ voor gemeentelijke cyber-initiatieven in de vorm van een platform voor burgers/ondernemers. DVL valt onder deze paraplu en biedt online en telefonische ondersteuning aan alle inwoners van Limburg. Er wordt door de gemeenten samengewerkt met ROC’s in Limburg en PVO Limburg. Doordat de volledige aanvraagdocumentatie zich richt op Taskforce, was het soms onduidelijk of een specifiek doel onder DVL valt of onder een ander onderdeel van Taskforce. De doelstelling van deze interventie is deels SMART geformuleerd, de doelen zijn realistisch en acceptabel, maar moeilijk meetbaar, en niet specifiek en tijdgebonden.

Uit de interventie blijkt dat er enige theoretische onderbouwing is, omdat is gekeken naar eerdere interventies van het CCV. Echter lijkt deze onderbouwing meer te gaan over Taskforce en niet specifiek over DVL. Hiernaast is er praktische onderbouwing, omdat DVL een doorontwikkeling is van de multichannel aanpak Digitale Preventie Helpdesk in Weert. Hier is ervaring opgedaan en zijn lessons learned toegepast op DVL. Deze lessons learned hadden voornamelijk betrekking op de naamsbekendheid.

5.2 Evaluatie fase 2: *verloop interventie*

De tweede fase van de evaluatie heeft betrekking op het verloop van de interventie, het bereiken van de doelgroep en de samenwerking tussen de stakeholders. De interventie is grotendeels verlopen zoals van tevoren is bedacht. Echter, enkele aspecten verliepen anders dan op papier staat beschreven/van tevoren was beoogd. Zo was het bijvoorbeeld de bedoeling dat cyberspecialisten een rol zouden spelen in DVL wanneer studenten en docenten er met een vraag niet uitkwamen. Dit is uiteindelijk niet gebeurd, omdat de vragen hier niet ingewikkeld genoeg voor waren. Dit kan ook deels gelinkt worden aan de beperkte naamsbekendheid, er werd niet frequent gebeld naar DVL. Het ging om vijftien tot twintig telefoontjes per week. Ook de bushokjes-campagne is anders gelopen dan van tevoren was bedacht. De kosten van deze campagne bleken niet in verhouding te staan tot de behaalde resultaten.

Bezoekers van DVL zijn op uiteenlopende manieren beoogd te werven. Dit is gedaan door middel van het genoemde bushokje-campagne, radiospotjes maar ook zijn banners en flyers verspreid in gemeentehuizen. De voornaamste manier om bezoekers op de hoogte te brengen van DVL was door het plaatsen van advertenties op verschillende onlinekanalen. Als er veel geadverteerd werd, zagen de respondenten dit terug in het bezoekersaantal van de website van DVL. De website had in november 1.700 vertoningen en 210 kliks.

De respondenten zijn tevreden over de samenwerking met PVO en ervaarden de terugkoppeling die zij frequent van PVO ontvingen als bevorderlijk. Ook zijn de respondenten tevreden over de samenwerking met de ROC's en de inzet die zij toonden. Echter was er een kortdurend meningsverschil tussen de betrokken partners aangaande definities die voor cyberweerbaarheid werden toegepast. Dit is echter goed uitgesproken.

5.3 *Evaluatie fase 3: ervaring betrokkenen*

De derde fase van de evaluatie betreft de ervaring van de betrokkenen, bevorderlijke en belemmerende elementen van de interventie, de ervaring van deelnemers en het behalen van de doelen. Uit het interview blijkt dat de respondenten enthousiast zijn over de interventie. Wel werd hier voornamelijk ingegaan op Taskforce, met uiteindelijk 31 gemeenten die de samenwerking zijn aangegaan, en werd er in mindere mate ingegaan op DVL. De subsidies van City Deal zijn voor de samenwerking van de gemeenten als zeer bevorderlijk ervaren, omdat dit de problematiek van financiering voor de gemeenten wegneemt. Ook is het als bevorderlijk ervaren dat er bij de lancering van DVL-burgemeesters aanwezig waren, wat bijdroeg aan de naamsbekendheid. Verder wordt benoemd dat het regionale aspect van DVL ook van meerwaarde is, omdat mensen op deze wijze zien dat cybercriminaliteit ook dichtbij is. Daarnaast wordt aangegeven dat de inwoners van Limburg door DVL zien dat hulp dichtbij staat omdat er vertrouwde/bekende partners zijn.

Een belemmerend onderdeel van de interventie is dat financiering soms op zich liet wachten, waardoor bepaalde activiteiten een (te) lange tijd stil bleven liggen. Voor deze interventie werd duidelijk dat naamsbekendheid een cruciaal onderdeel is, waardoor met goede marketing moet worden gestart. De marketingcampagne was laat gestart vanwege problemen rondom de financiering. Dit ervaren de respondenten als een belemmering. Over de ervaring van de deelnemers kan in deze interventie geen uitspraak worden gedaan, omdat de deelnemers bezoekers van de website waren. Door AVG-beperkingen

was het niet mogelijk om hun ervaringen bevragen. Ook bellers naar het DVL-nummer werden niet achteraf om feedback gevraagd.

De respondenten vinden het lastig om te beoordelen of de doelen van DVL zijn bereikt, omdat ze geen inzicht hebben in de daadwerkelijke toename van cyberweerbaarheid onder de bezoekers van DVL of de bellers. Ook hierbij geldt dus dat het verstandig is om van tevoren na te denken wat precies bereikt moet worden. Hiernaast is de formulering van de doelen abstract, waardoor deze niet meetbaar zijn. Tot slot gaven de respondenten aan dat het probleem van cybercriminaliteit nu meer aandacht krijgt in de gemeenten.

5.4: *Evaluatie fase 4*: doorontwikkeling

Uit de documentatie en het interview komt geen concreet plan naar voren voor een eventuele doorontwikkeling of implementatie elders.

Wel werd opgemerkt dat er verschillende mogelijkheden zijn voor DVL om te verbeteren, waaronder het verhogen van de naamsbekendheid door middel van meer promotie. Daarnaast is het belangrijk om meer interactie te hebben met de inwoners van Limburg, door het organiseren van buurtbijeenkomsten. Voor de uitbreiding naar andere gebieden wordt aangegeven dat er aanvullende financiering nodig is. Zonder deze financiering zal het moeilijk zijn om deze uitbreiding te realiseren.

Bronnen

Bluhm, K., Andriessen, M., Van de Wal, M., Berkenpas, M., De Boer, D., Leukfeldt, R., Spithoven, R., & Jansen. (2024). *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*. Cyberweerbaar NL.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.j.-a). Eindverantwoording Cyberproject 2022-2023: Lokale weerbaarheid cybercrime.

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

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *Taskforce Cyber Limburg*. Digitaal veilig Limburg. [Factsheet].

Digitaal Veilig Limburg (z.d.). *www.digitaalveiliglimburg.nl: Kleine acties hebben grote gevolgen*. [Brochure].

Digitaal Veilig Limburg (2023). *Google Ads Rapport*.

4.2 Regionaal Expertteam Digitale Veiligheid (Regiobureau Integrale Veiligheid Oost-Brabant)

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de interventie 'Regionale Expertteam Digitale Veiligheid Oost-Brabant' besproken. Het doel van deze interventie is om in de regio Oost-Brabant een Expertteam Digitale Veiligheid op te richten. Dit team ondersteunt gemeenten bij het maken van verdere stappen op het gebied van cybersecurity. Voor deze interventie zijn drie betrokkenen geïnterviewd. Eén respondent is de projectleider van deze interventie en werkzaam bij het Regiobureau Integrale Veiligheid Oost-Brabant, en is tevens lid van het Expertteam. Een andere respondent is werkzaam bij PVO (Platform Veilig Ondernemen) Oost-Brabant en PVO Zeeland West-Brabant. Deze respondent was betrokken bij de totstandkoming en uitvoering van de interventie en is ook lid van het Expertteam. De laatste respondent is alleen betrokken geweest bij de uitvoering en is, net als de andere twee respondenten, lid van het Expertteam. Ook is een documentatieanalyse uitgevoerd.

Tranche	Doel beschreven	Doelgroep bepaald	Theorie gebaseerd	Praktijkervaring gebaseerd	Proces gevolgd	Evaluatie gepland
2	Beschreven, enigszins SMART	Nee	Nee	Ja	Deels	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 *Aanleiding, doel en betrokkenen*

Aanleiding. In de aanvraagdocumentatie (z.d.) van deze interventie staat beschreven dat digitalisering van criminaliteit over enkele jaren steeds gebruikelijker zal worden binnen het veiligheidsveld. In de memo (z.d.) van het Regionaal Expertteam Digitale Veiligheid blijkt dat veel gemeenten nog zoekende zijn naar hoe ze digitale veiligheid in hun beleid moeten integreren en welke verantwoordelijkheden zij hebben. Er zijn diverse interventies beschikbaar, zoals HackShield en Storytelling, maar gemeenten kampen vaak met een tekort aan tijd en capaciteit voor de implementatie van cyberweerbaarheid interventies. Een Expertteam Digitale Veiligheid kan helpen door kennis te bundelen en ondersteuning te bieden aan gemeenten.

Uit één van de interviews bleek dat er aanvankelijk een projectgroep 'Cyber' was, maar deze bleek niet "robuust" genoeg. In de projectgroep zaten niet de juiste mensen die het onderwerp van cybercriminaliteit op een adequate manier konden delen binnen hun eigen organisaties. Deze projectgroep bestond uit een aantal ambtenaren van verschillende gemeenten, de politie, het OM en de veiligheidsregio, die zich bezighielden met cybercrime. Vervolgens werd de Programmaraad Digitale Veiligheid opgericht. Een Programmaraad is een regionaal adviesorgaan. Het Regionaal Expertteam Digitale Veiligheid bereidt nu de vergaderingen van de Programmaraad voor en pakt de actiepunten op die uit deze vergaderingen voortkomen.

Doelen. In het plan van aanpak (z.d.) staat aangegeven dat het doel van deze interventie is om de 32 gemeenten in Oost-Brabant te ondersteunen bij de overgang van hun veiligheidsafdelingen, waardoor zij verdere stappen kunnen maken op het gebied van cybersecurity. Echter wordt verder niet toegelicht

waarbij het Expertteam dan precies bij ondersteund. Daarnaast worden drie specifieke aspecten van het beoogde eindresultaat benoemd.

1. Aan het eind van het project is er een geborgd Expertteam dat regionale ondersteuning biedt aan de 32 gemeenten in Oost-Brabant met betrekking tot digitale veiligheid.
2. De opzet en aanpak wordt gemonitord en geëvalueerd om *lessons learned* voor andere regio's beschikbaar te maken.
3. Meer gemeenten in de regio hebben cyberinterventies geïmplementeerd en zijn lokaal aan de slag gegaan.

Na afloop van de interventie is het doel dat het Regionaal Expertteam Digitale Veiligheid een vaste plek krijgt in het veiligheidsdomein in Oost-Brabant en de gemeenten continu kan ondersteunen bij de aanpak van gedigitaliseerde criminaliteit en cybercrime. Hierbij wordt beoogd dat de werkzaamheden van de leden van het Regionaal Expertteam Digitale Veiligheid onderdeel zijn van hun reguliere werk. De rol van de projectleider is echter een tijdelijke functie waarbij de belangrijkste taken zijn: het opzetten, aanjagen en borgen van het Regionaal Expertteam Digitale Veiligheid.

Betrokkenen. In de memo (z.d.) staat concreet beschrijven wie deelneemt aan het Expertteam. Dit zijn:

- Eén afgevaardigde per basisteam: dit zijn medewerkers van de afdeling Veiligheid uit de basisteams Eindhoven, 's-Hertogenbosch, De Meierij, Maas en Leijgraaf, Maasland, Peelland, Dommelstroom en De Kempen (8 leden)
- Minimaal één CISO
- Een afgevaardigde van OM, politie, Veiligheidsregio, Platform Veilig Ondernemen (PVO) en Regiobureau Integrale Veiligheid Oost-Brabant (RIVOB) (5 leden)
- Eén regionaal Projectleider Digitale Veiligheid
- Eén communicatieadviseur wordt betrokken bij concrete activiteiten vanwege de focus op bewustwording en preventie
- Indien specifieke expertise of een specifieke partner gewenst is, wordt dit op dat moment georganiseerd

Ook wordt omschreven dat de aanvraag wordt ondersteund door de Programmaraad Cyber Oost-Brabant. Deze werkt in opdracht van de Bestuurlijke Regiegroep. Verder blijkt uit het interview dat ook Platvorm Veilig Ondernemen een betrokken partij is. De bedoeling van het Expertteam is dat op deze manier de leden van verschillende organisaties de informatie die wordt opgedaan in het Expertteam terugbrengen naar hun eigen organisatie.

Doelgroep. Uit de aanvraagdocumentatie (z.d.) komt geen duidelijke doelgroep naar voren. In alle interviews werd hiernaar gevraagd. Respondent 4.2.1 identificeerde de doelgroep als primair de gemeenten. Hiernaast benoemde hij ook de driehoek partners: afdeling Openbare Orde en Veiligheid, politie en het OM. Als een secundaire doelgroep benoemde respondent 4.2.1 Platform Veilig Ondernemen (PVO) en partners die met het netwerk verboden zijn, maar niet altijd bij het Expertteam aanwezig zijn. Indirect is de doelgroep volgens respondent 4.2.1 de burger met een focus op kwetsbare doelgroepen: jongeren, MKB

en ouderen. Respondent 4.2.2 benoemde eveneens burgers als doelgroep van deze interventie en respondent 4.2.3 de kwetsbare groepen.

1.2 Omschrijving interventie

Zoals eerder genoemd, wordt een Expertteam Digitale Veiligheid ontwikkeld. Er is een projectleider aangesteld voor dit team. Het Expertteam volgt de ontwikkelingen op het gebied van digitale veiligheid en heeft kennis van de relevante stakeholders en interventies. Daarnaast verzorgt het Expertteam de nieuwsbrief 'Digitale Veiligheid Oost-Brabant' en organiseert jaarlijks het 'Symposium Digitale Veiligheid Oost-Brabant'. Verder ondersteunt het Expertteam bij het vormen van lokale werkgroepen voor digitale veiligheid. Ten slotte staat het Expertteam klaar om gemeenten te begeleiden bij het uitrollen van landelijk ontwikkelde interventies en campagnes. Het Expertteam komt één keer per ongeveer zes weken bijeen. Dit loopt nu nog steeds. Volgens respondent 4.2.3 is er een agenda die van tevoren naar de leden van het Expertteam wordt verstuurd. De agenda bestaat uit meerdere specifieke onderdelen waarbij bijvoorbeeld wordt nagegaan hoe bepaalde zaken die in de vorige meeting zijn besproken, zich nu ontwikkelen. Naast de meetings van het Expertteam gaf respondent 4.2.3 aan dat ook tussendoor een-op-een met elkaar wordt afgesproken. Het Expertteam dient dus ook als een netwerkmiddel. Respondent 4.2.3 gaf aan dat in het Expertteam twaalf tot vijftien mensen zitten. In de meetings worden altijd actuele ontwikkelingen rondom digitale veiligheid besproken. Ook kwam in één van de interviews naar voren dat de kennis vanuit de Expertteams wordt teruggebracht naar de basisteams, waardoor de kennis lokaal beschikbaar wordt en hierdoor het thema digitale veiligheid meer aandacht krijgt binnen gemeenten en politie.

1.3 Theoretische onderbouwing

Er wordt geen theoretische onderbouwing van de interventie in de aanvraagdocumentatie (z.d.) beschreven. Respondent 4.2.3 gaf het volgende aan over het gebruik van theorie voor deze interventie:

> *"Ik weet dat het heel lastig is om theorie te vinden met betrekking tot dit onderwerp, want dat kijk je ook al gauw naar cijfers en trends vanuit de politie. En daar zie je wel dat er echt een grote discrepantie zit tussen wat op papier staat en wat de realiteit is, want als je het hebt over schade en hoeveel mensen daar dus last van zouden moeten hebben, dan klopt dat niet met hoeveel de systemen naar voren brengen. Er is een groot dark number."* (R.4.2.3)

1.4 *Praktische onderbouwing*

Voor deze interventie is er ervaring opgedaan met een Expertteam in regio Oost-Brabant. Dit ging over het onderwerp radicalisering. In dit Expertteam was vanuit elk politiebasisteam een ambtenaar aangesloten uit het domein veiligheid of zorg; in totaal acht personen. Hiernaast maakten twee politiemedewerkers, een afgevaardigde van het Openbaar Ministerie, een beleidsadviseur van het Regiobureau en een regionaal projectleider radicalisering deel uit van dit Expertteam. In de memo (z.d.) wordt opgemerkt dat niet elke medewerker van dit Expertteam noodzakelijkerwijs een expert hoefde te zijn op het gebied van radicalisering, aangezien er altijd een collega in de gemeente of aangrenzende gemeente is die kon bijstaan. Ditzelfde concept van het Expertteam wordt nu toegepast op het gebied van digitale veiligheid. Respondent 4.2.1 bevestigde dat *best practices* van het Expertteam Radicalisering zijn toegepast op het Expertteam

Digitale Veiligheid. De *best practices* betroffen voornamelijk het concreet maken van de taken van een expert binnen het Expertteam en hoe die taak effectief uitvoert kan worden.

Fase 2: verloop interventie

2.1 Uitvoering en verloop zoals aanvankelijk bedacht

Tijdens deze interventie is een aantal zaken anders verlopen dan aanvankelijk bedacht. De beoogde effectevaluatie is uiteindelijk uitgebleven. Daarnaast is de subsidie volledig teruggestort, omdat de werkzaamheden uiteindelijk binnen de reguliere taken van de leden en de projectleider vielen. Dit betekende dat de benodigde uren voor het project konden worden gedekt door de bestaande takenpakketten van de betrokken medewerkers, waardoor de extra financiering niet nodig was. Ook het beoogde symposium is niet jaarlijks georganiseerd. Dit heeft zich uiteindelijk vertaald naar losse bijeenkomsten. Met deze bijeenkomsten refereren de respondenten naar de uitvoering van andere interventies. Een voorbeeld hiervan is de interventie gericht op hacktalent. Verder is een ondersteuner toegevoegd aan het Expertteam om de concrete acties uit te voeren. Volgens respondent 4.2.3. bleek de gelaagdheid van het proces niet effectief, omdat het niet haalbaar was om van een lid van het Expertteam te verlangen dat deze langs zes gemeenten zou gaan om het overleg opnieuw te doen. Men was op zoek naar manieren om alle 32 gemeenten te bereiken, maar dit kwam niet goed van de grond. Daarom werd besloten om nieuwsbrieven in te zetten, wat een deel van de oplossing bleek. Toch werd het verschil uiteindelijk gemaakt door een ondersteuner die hands-on naar de gemeenten toe ging.

2.2 Bereik doelgroep

Zoals benoemd in fase 1, is over doelgroep van de interventie geen consensus tussen de respondenten. Respondent 4.2.1 richt zich in zijn uitleg vooral op de leden van het Expertteam, terwijl respondent 4.2.2 aangaf dat de interventie meer gaat om de burgers. Als wordt gekeken naar de doelgroep als leden van het Expertteam, kan gesteld worden dat in totaal zeven van de beoogde acht basisteams in het Expertteam zitten. Respondent 4.2.1 merkte op dat nog niet alle 32 gemeenten precies op de hoogte zijn van wat er binnen de Expertteams gebeurt. Uit de interviews met twee leden van het Expertteam kwam naar voren dat de samenstelling van de werkgroep vooral berust op toeval en is verlopen via de projectleider van het Expertteam. Beide respondenten kenden de projectleider en zijn op deze wijze in het Expertteam beland.

Als de doelgroep wordt omschreven als de kwetsbare groepen, zoals benoemd door respondent 4.2.3, werd aangegeven dat deze steeds meer worden bereikt door middel van het Expertteam. Volgens deze respondent kostte het in het begin tijd om iedereen aan tafel te krijgen en overeenstemming te bereiken over wat wel en niet gedaan zou worden. Nadat dit echter was bereikt, verliep alles naar eigen zeggen goed en werden verschillende interventies door het Expertteam naar de gemeenten gestuurd. Voorbeelden hiervan zijn HackShield en de interventie van gericht op hacktalent. Door middel van deze interventies werden, volgens een van de respondenten, de kwetsbare groepen bereikt.

2.3 Samenwerking stakeholders

Alle respondenten zijn tevreden over hoe de samenwerking tussen de leden van het Expertteam is verlopen. Volgens respondent 4.2.1. is het Expertteam één van de vele taken van de leden. Hoewel ze bereid zijn om

mee te denken, ontbreekt het vaak aan tijd voor specifieke taken zoals notities maken. Daarom is een ondersteuner toegevoegd om concrete taken uit te voeren, wat de effectiviteit vergroot door de leden te ontlasten.

Daarnaast werd in het interview vermeld dat er veel wisselingen waren binnen het Expertteam. Respondent 4.2.1 gaf als voorbeeld dat er meerdere keren een nieuw voorstelrondje moest worden gehouden vanwege de wisseling van functionarissen binnen de gemeenten. Volgens respondent 4.2.1 zou het de samenwerking ten goede komen als er een structurele groep leden is. Verder werd in de Expertteams voornamelijk geluisterd, terwijl er in mindere mate eigen inbreng was. Deze respondent was echter blij dat de leden wel deelnamen aan de overleggen. Ook werd benoemd dat er verschil was in hoe snel verschillende partijen iets konden oppakken. Respondent 4.2.2 benoemde dat PVO een flexibele en snelle organisatie is en snel dingen op kan pakken, maar dat dit voor de gemeenten anders werkt en hier vaak wat meer tijd voor nodig is. Dit wordt besproken in paragraaf 3.3.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Alle drie respondenten zijn tevreden over hoe de interventie is verlopen en geven aan dat het nuttig was om verschillende organisaties door middel van het Expertteam te leren kennen. Echter werd in de interviews wel benoemd dat de effectiviteit uiteindelijk beperkt was in hun ervaring.

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

Zoals in de bovenstaande paragraaf benoemd, ervaren de respondenten het als nuttig dat zij in het Expertteam de verschillende organisaties leren kennen. Respondent 4.2.3, die voor het PVO werkt en betrokken was bij de ontwikkeling en uitvoering van de interventie, gaf aan dat zij een netwerkorganisatie zijn en altijd op zoek zijn naar partners. Hij benoemde dat het Expertteam hiervoor zeer effectief was. Op deze manier werd kennisgemaakt met gemeenten en konden zij inzicht krijgen in de uitdagingen waar de gemeenten tegenaan liepen, zodat PVO hierop kon inspelen. Hiernaast benadrukte respondent 4.2.3 de rol van de projectleider, die ervoor zorgde dat het Expertteam van de grond kwam en enthousiasme wist te creëren. Hierdoor werden naast de reguliere overleggen ook concrete acties ondernomen. Een respondent vertelde het volgende over de projectleider:

> *"Hij heeft het ook bestuurlijk geregeld, zodat hij verder kan, en dat hij budget heeft en de benodigde uren. Hij heeft echt stappen gezet en speelt volgens mij goed in op de behoeften van gemeenten. Bij gemeenten is weinig expertise op het gebied van veiligheid, dus iedereen kijkt een beetje naar elkaar. Maar bij het Expertteam is nu bijvoorbeeld vanuit Eindhoven een CISO met veel ervaring op dat vlak, en zo helpen we elkaar om verder te komen en succes te maken."* (R.4.2.1)

Ook wordt het als positief ervaren dat de projectleider van het Expertteam tevens de secretaris van de Programmaraad is, wat zorgt voor snelle lijntjes om bepaalde zaken bestuurlijk aan te pakken. Respondent 4.2.1, projectleider en lid van het Expertteam, benoemde ook verschillende bevorderlijke onderdelen. Zo benadrukt hij dat de continuïteit van de bijeenkomsten bevorderlijk is, omdat hierdoor een stevig netwerk wordt opgebouwd en de verbindingen die hieruit voortkomen als positief worden ervaren. Daarnaast werd

het vaststellen van het Expertteam en de Programmaraad in het regionale veiligheidsplan als een bevorderlijke factor, omdat dit legitimiteit biedt. Het ontvangen van subsidies van CCV werd ook als bevorderlijk gezien, omdat dit niet alleen aandacht genereert door middel van het symposium, maar ook een stimulans vormt om voortgang te boeken. Hierdoor wordt de druk om resultaten te presenteren vergroot, wat de voortgang van het project ten goede komt.

Volgens respondent 4.2.2, lid van het Expertteam, was het bevorderlijk dat actuele ontwikkelingen worden voorgedragen vanuit leden van het Expertteam. Zo kan iemand uit de politie aangeven dat hackers vaak jonge personen blijken te zijn. Hier kunnen de gemeenten weer nieuwe richtlijnen voor bedenken. Het was nuttig om ook leden van andere organisaties binnen het Expertteam te leren kennen volgens respondent 4.2.2. Deze respondent gaf aan dat voorbeelden die het Expertteam presenteerde, nuttig waren om mee terug te nemen naar de eigen organisaties, omdat hierdoor het vakgebied *"minder statisch en technisch, en meer menselijk wordt."*

3.1.2 Belemmerende onderdelen

Het grootste belemmerende aspect van de interventie is dat er nog steeds te weinig capaciteit is binnen de gemeenten voor het thema cybercriminaliteit, ongeacht de inspanningen van het Expertteam. Uit het interview met respondent 4.2.1 komt naar voren dat dit thema vaak onderaan het 'prioriteitenlijstje' staat. Hij noemt als reden hiervoor dat cybercrime niet altijd zichtbaar is, waardoor het ook niet altijd als urgent wordt beschouwd. Dit resulteert erin dat het Expertteam meer fungeert als een verbindingsgroep dan als een actiegroep. Hierbij werd benadrukt dat dit ook afhankelijk is van de organisatie waartoe de expert behoort. Zo kan het PVO sneller actie ondernemen, terwijl een ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid mogelijk minder prioriteit geeft aan cybercriminaliteit. Respondent 4.2.3 gaf het volgende hierover aan:

> *"Het ligt niet volledig in de hand van het Expertteam, maar soms zouden we wat dwingender willen zijn, zodat we ook sneller dingen kunnen organiseren. Ja, ik bedoel niet dat ik heel kritisch wil zijn naar gemeenten, maar soms verlopen processen traag doordat alles moet worden afgestemd over meerdere lagen. Soms zou je willen dat we na een overleg, waarin we het eens zijn, gewoon actie kunnen ondernemen. Laten we bijvoorbeeld over twee maanden bijeenkomen en verder komen. Soms verlopen dingen traag."* (R.4.2.3)

Ook respondent 4.2.2 benoemde deze knelpunten. Hij gaf aan dat het Expertteam geen formeel overlegteam is, maar dat er voornamelijk ontwikkelingen op het gebied van digitale veiligheid worden gevolgd. Hierbij werd opgemerkt dat het vooral draait om advisering tijdens de overleggen van het Expertteam, maar dat het concreet maken van beslissingen minder vaak voorkomt. Volgens respondent 4.2.2. ontbrak een deel eigenaarschap op strategisch niveau, wat als belemmerend werd ervaren. De nationale overheid zou volgens de respondent meer regie moeten nemen door bijvoorbeeld professionals in dienst te nemen die de grootste gemeenten bezoeken, trends en risico's registreren, en wetgeving ontwikkelen waaraan lokale overheden zich moeten houden.

Uit het interview met respondent 4.2.1 bleek ook dat het lastig was om te bepalen wie precies in het Expertteam moet zitten. Sommigen hadden bijvoorbeeld zowel verantwoordelijkheid voor jeugdzaken als voor cybercriminaliteit, waardoor hun tijd voor het laatste beperkt was. Bij het OM is onlangs iemand

aangenomen die zich puur bezighoudt met cybercriminaliteit, zonder focus op jeugd-gerelateerde zaken. Deze zit nu ook in het Expertteam en dit lijkt beter te werken, gaf de respondent aan. Volgens respondent 4.2.1. was het samenstellen van de leden van het Expertteam een complexe taak. Het betrof een breed onderwerp, waarbij verschillende partijen zoals het Cyberweerbaarheidscentrum Greenport, Bureau Halt, en jeugdwerkers overwogen werden, gezien hun rol in online veiligheid. Uiteindelijk werd gekozen om het team voornamelijk te beperken tot de kernpartners, aangevuld met enkele andere belangrijke personen.

Hiernaast moeten leden van het Expertteam een bepaald enthousiasme en affiniteit met het onderwerp digitale veiligheid hebben, maar moeten zij ook beschikken over de juiste positie binnen de organisatie die zij vertegenwoordigen. Om de kennis vanuit het Expertteam over te brengen naar zijn of haar eigen organisatie, moet de expert in staat zijn impact te maken binnen de organisatie. Dit bleek echter niet altijd te lukken, wat belemmerend is geweest voor de interventie.

3.2 Ervaring deelnemers

De deelnemers van deze interventie zijn de leden van het Expertteam. Zoals eerder aangegeven, zijn deze leden geïnterviewd en worden hun ervaringen uitvoerig besproken. Daarnaast is er een vragenlijst verspreid onder andere leden van het Expertteam. Helaas is deze vragenlijst niet ingevuld.

3.3 Doel behaald?

Het doel van deze interventie was om gemeenten te ondersteunen bij de overgang van hun veiligheidsafdelingen, waardoor zij verdere stappen kunnen maken op het gebied van cybersecurity. Wat precies met overgang wordt bedoeld komt niet duidelijk naar voren in de aanvraagdocumentatie. Hiernaast werden er drie beoogde eindresultaten benoemd: de borging van het Expertteam, een effectevaluatie om *lessons learned* voor andere regio's beschikbaar te maken en de implementatie van cyberinterventies in de gemeenten uit de regio.

In de eindverantwoording (z.d.) worden de behaalde resultaten besproken. Ten eerste wordt aangegeven dat het Expertteam nu volledig op sterkte is. Waar het aanvankelijk begon met slechts twee gemeentelijke vertegenwoordigers van kleine gemeenten, telt het team nu zeven vertegenwoordigers van de acht basisteams, inclusief de grote gemeenten. Daarnaast waren de overleggen ten tijde van de eindverantwoording structureel gepland en is de overlegstructuur verankerd in het nieuwe Regionaal Veiligheidsplan 2023-2026. Ten tweede wordt beschreven dat tijdens het congres van het CCV op 22 juni 2023 de *lessons learned* zijn gepresenteerd. Als derde wordt beargumenteerd dat dankzij de inspanningen van het Expertteam, digitale veiligheid nu stevig op de kaart staat. Als voorbeeld hierbij wordt aangetoond dat digitale veiligheid als thema is opgenomen in vrijwel alle 32 IVP's (Integraal Veiligheidsplan).

In de interviews werd ook besproken of de respondenten van mening zijn of de doelen van deze interventie zijn behaald. Respondent 4.2.1 gaf aan dat het thema van digitale veiligheid nu wel meer op de kaart staart binnen de 32 gemeenten, maar nog niet zo sterk als aanvankelijk werd gehoopt. Hij gaf hierbij het volgende voorbeeld van verbetering:

> *"Ik zie nu binnen een aantal gemeenten dat de eerste stapjes worden gemaakt als het gaat om tijd vrij maken voor digitale veiligheid. Iemand krijgt bijvoorbeeld 0,2 fte om zich specifiek op dit onderwerp te richten. Ik denk dat dat nodig is."* (R.4.2.1).

Respondent 4.2.3 gaf aan dat het doel van de borging van het Expertteam hoogstwaarschijnlijk gehaald is. Hij zegt dat er zekerheid is dat het Expertteam blijft bestaan en dat het bestuurlijk is geborgd met de Programmaraad. Dit betekent dat er ook budgetten en middelen vrij blijven komen. Wat betreft de betrokken personen, meent respondent 4.2.3 dat de mensen die nu aan tafel zitten ook echt de intentie hebben om te blijven zitten. Daarom voelt het voor hem alsof de borging goed geregeld is.

Er is uiteindelijk geen effectevaluatie uitgevoerd, dit zal nader worden besproken in paragraaf 4.1. Wel zijn er meerdere interventies met betrekking tot cyberweerbaarheid in gemeenten uit regio Oost-Brabant uitgevoerd, zoals HackShield, Storytelling en de interventie gericht op hacktalent. Als laatste blijkt uit de interviews dat een doel van de interventie was om de kennis van het Expertteam terug te brengen naar de organisaties van de leden, zodat digitale veiligheid meer aandacht zou krijgen op lokaal niveau. respondent 4.2.1 was echter nog niet tevreden over de mate waarin dit was gebeurd. Hij wijdde dit aan een gebrek aan capaciteit en tijd bij de gemeenten, waardoor digitale veiligheid niet de aandacht krijgt die het nodig heeft.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Aanbevelingen doorontwikkelingen

Een effectevaluatie is nog niet gerealiseerd. Respondent 4.2.1 merkte op dat dit nog te vroeg was, aangezien er veel wisselingen zijn geweest binnen het team. Hierdoor functioneerde het team nog niet zo lang zoals bedoeld. Volgens respondent 4.2.1 was het belangrijk om het team eerst de tijd te geven om zich verder te stabiliseren en optimaal samen te werken voordat een grondige effectevaluatie kan plaatsvinden. Echter is er momenteel nog geen concreet plan voor een effectevaluatie. Het Expertteam loopt nu nog steeds, dus van een doorontwikkeling is vooralsnog geen sprake.

4.2 Implementatie elders

Respondent 4.1.2 heeft aangegeven dat hij de interventie ook graag in de gemeente Eindhoven zou willen implementeren. Respondent 4.2.3 vertelde dat Provincie Zeeland - West-Brabant ook beogen om een Expertteam in te schakelen. Ten aanzien van een landelijke uitrol merkte respondent 4.2.1 op dat dit voornamelijk door de Programmaraad zou moeten worden geïnitieerd, en in mindere mate door de leden van het Expertteam zelf.

Fase 5: evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. In de memo van Regionaal Expertteam Digitale Veiligheid (z.d.) wordt benoemd dat veel gemeenten nog zoekende zijn naar hoe zij digitale veiligheid in hun beleid moeten integreren en welke verantwoordelijkheden zij hebben. Het doel van deze interventie is dan ook om een Expertteam Digitale Veiligheid te realiseren. Het Expertteam kan

helpen door kennis te bundelen en ondersteuning te bieden aan gemeenten. Het Expertteam heeft verschillende doelstellingen, maar er is een duidelijk verschil in hoe deze zijn geformuleerd met betrekking tot de SMART-criteria. Zo zijn de doelen met betrekking tot de leden van het Expertteam specifiek en meetbaar; de leden die in het team moeten zitten, zijn duidelijk gedefinieerd. Aan de andere kant zijn de doelstellingen van het Expertteam zelf niet specifiek en meetbaar. Het is bijvoorbeeld niet duidelijk wat het Expertteam concreet beoogd te bereiken. Dit betekent dat, hoewel sommige onderdelen van de doelen voldoen aan de SMART-criteria, andere onderdelen dit niet doen. Hierdoor zijn de doelen slechts gedeeltelijk SMART.

In de memo (z.d.) wordt concreet benoemd wie deelnemen aan het Expertteam, dit zijn onder andere: één afgevaardigde per basisteam, een CISO, afgevaardigden van het OM, de politie, de Veiligheidsregio, het PVO, het RIVOB en een regionaal projectleider Digitale Veiligheid. Opvallend is dat er geen duidelijke doelgroep naar voren komt in de aanvraagdocumentatie (z.d.) van de interventie. In de interviews werd hiernaar gevraagd en werden uiteenlopende doelgroepen benomen, zoals de gemeenten zelf; en burgers en kwetsbare groepen.

De taken van het Expertteam omvatten het volgen van ontwikkelingen op het gebied van digitale veiligheid en het begeleiden van gemeenten bij het uitrollen van landelijk ontwikkelde interventies en campagnes. Een respondent merkte op dat de theoretische onderbouwing van dit onderwerp volgens hem lastig is, vanwege het grote verschil tussen de geregistreerde cijfers en de werkelijke impact van cybercrime. Deze interventie is voornamelijk gebaseerd op praktijkervaring, omdat er eerdere ervaringen zijn opgedaan met het Expertteam Radicalisering. Dit team bestond uit ambtenaren, politiemedewerkers, een vertegenwoordiger van het Openbaar Ministerie, een beleidsadviseur en een regionaal projectleider radicalisering. Niet alle leden hoefden experts te zijn, aangezien collega's hen konden bijstaan. Dezelfde aanpak wordt nu gebruikt voor digitale veiligheid, met nadruk op het concreet maken van taken en effectieve uitvoering.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

In de tweede fase wordt het verloop van de interventie geëvalueerd. Uit de eindverantwoording (z.d.) en interviews is gebleken dat de subsidie in zijn volledigheid is teruggestort, omdat de werkzaamheden uiteindelijk binnen de reguliere taken van de leden en de projectleider vielen. Sommige taken die het Expertteam wilde realiseren, zijn uiteindelijk niet uitgevoerd. Een voorbeeld hiervan is het beoogde jaarlijkse symposium. In plaats van dit jaarlijkse symposium zijn losse bijeenkomsten georganiseerd. Hiernaast is in de loop van het project een ondersteuner toegevoegd. Dit besluit kwam voort uit de constatering dat de focus van het team voornamelijk lag op overleggen, en het daadwerkelijk actie ondernemen achterbleef. Daarnaast is de geplande effectevaluatie uitgebleven. In de evaluatie van fase 4 gaan we hier dieper op in.

De doelgroep is niet duidelijk weergegeven in de aanvraagdocumentatie (z.d.) en hierdoor is het lastig om voor deze interventie vast te stellen of de doelgroep correct bereikt is. De doelgroep werd in de interviews benoemd als de Expertteams, kwetsbare groepen en burgers. Uiteindelijk zijn zeven van de acht basisteams vertegenwoordigd in het Expertteam. Een respondent gaf aan dat hij van mening is dat door de implementatie van interventies kwetsbare doelgroepen bereikt zijn. In de interviews werd aangegeven dat

de opgedane kennis niet altijd terug vloeide naar de gemeenten. Wel gaf een respondent aan dat kwetsbare doelgroepen werden bereikt. Dit lukt door andere cyberweerbaarheidsinterventies uit te voeren.

De respondenten waren tevreden over de samenwerking binnen het Expertteam. Er werden echter wel enkele aandachtspunten benoemd: de leden van het Expertteam hadden soms niet genoeg tijd en capaciteit om taken op te pakken. Daarnaast waren er veel wisselingen binnen het team, waardoor het functioneren niet gelijk verliep zoals bedoeld. Een structurele groep leden zou dit kunnen verbeteren. Ook zijn er verschillen in de mogelijke snelheid tussen partijen om zaken op te pakken: zo kan de PVO snel handelen, terwijl dit bij de gemeenten meer tijd kan kosten.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van deze evaluatie richt zich op de ervaringen van de ontwikkelaars en deelnemers. Hierbij is onderzocht welke aspecten de uitvoering hebben bevorderd of belemmerd, en in hoeverre de ontwikkelaars vinden dat de gestelde doelen zijn behaald.

De respondenten ervaarden het als bevorderlijk dat door middel van het Expertteam verschillende organisaties met elkaar konden kennismaken. Op deze manier konden zij met elkaar onderzoeken tegen welke uitdagingen zij aanliepen en hoe andere partijen hierbij kunnen helpen. Daarnaast werd ook de rol van de projectleider benadrukt. Deze persoon speelde een essentiële rol bij het opstarten van het Expertteam en het creëren van enthousiasme. Dit leidde niet alleen tot de gebruikelijke overleggen, maar ook tot concrete acties. Het Expertteam is ook vastgesteld in het regionale veiligheidsplan, wat volgens de respondenten legitimiteit biedt. Ondanks het terugstorten ervan, werden de subsidies van het CCV als positief ervaren. De subsidies stimuleerden de voortgang door aandacht te genereren via het symposium en druk uit te oefenen om resultaten te presenteren. Daarnaast is het delen van actuele ontwikkelingen vanuit de regio in het Expertteam als bevorderlijk ervaren bij het formuleren van nieuwe richtlijnen.

Het grootste belemmerende onderdeel voor de interventie is volgens de respondenten het gebrek aan voldoende capaciteit binnen gemeenten voor het aanpakken van cybercriminaliteit. Dit resulteerde erin dat het Expertteam meer een verbindingsgroep werd dan een actiegroep. Zoals eerder benoemd is dit gebrek aan capaciteit wel verschillend per organisatie. Zo heeft het PVO bijvoorbeeld meer capaciteit om bepaalde zaken sneller op te pakken dan de gemeenten. Eén respondent gaf aan dat het gebrek aan eigenaarschap op strategisch niveau belemmerend is voor het aanpakken van cybercrime. Er is behoefte aan meer sturing vanuit de nationale overheid. Dit zou kunnen resulteren in effectievere maatregelen, zoals het implementeren van bindende wetgeving om deze aan te pakken, in plaats van te vertrouwen op overlegorganen. Als laatste was het een uitdaging om precies te bepalen welke personen en organisaties moesten deelnemen aan het Expertteam. Bovendien bleek dat de kennis die werd opgedaan met de bijeenkomsten van de Expertteams niet altijd werd teruggekoppeld naar de organisaties van de leden.

In de eindverantwoording (z.d.) wordt vermeld dat verschillende doelen zijn behaald. In het Expertteam zitten nu zeven vertegenwoordigers van de acht basisteams. De overlegstructuur is verankerd in het nieuwe Regionaal Veiligheidsplan, en tijdens een congres zijn *lessons learned* gepresenteerd. Digitale veiligheid staat nu stevig op de kaart, met het thema opgenomen in vrijwel alle 32 integraal veiligheidsplannen. De borging van het Expertteam lijkt dus goed geregeld, met toezeggingen van blijvende

steun vanuit de Programmaraad. Hoewel vooruitgang is geboekt, gaven respondenten aan dat de doelen nog niet volledig zijn bereikt. Eén respondent heeft aangegeven dat hij aanvankelijk had gehoopt dat digitale veiligheid nog meer aandacht zou krijgen. Dit lijkt waarschijnlijk gerelateerd te zijn aan het eerder genoemde probleem van capaciteit en tijd, met name binnen gemeenten, voor het aanpakken van digitale veiligheid. De geplande effectevaluatie, wat werd benoemd als beoogd eindresultaat, heeft uiteindelijk niet plaatsgevonden.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De laatste fase van de evaluatie gaat over een eventuele doorontwikkeling van de interventie. Zoals eerder benoemd is een effectevaluatie nog niet uitgevoerd vanwege veel wisselingen binnen het team. In het interview werd opgemerkt dat het belangrijk is om het Expertteam eerst de kans te geven om zich te stabiliseren en goed samen te werken voordat een evaluatie plaatsvindt. Zoals benoemd, duurde dit langer dan verwacht vanwege wisselingen binnen het team. De respondenten zijn van mening dat op moment van het interview wel de juiste mensen in het Expertteam zitten. De interventie lijkt elders te worden geïmplementeerd, waarbij één respondent interesse toont in het uitvoeren van deze interventie in de gemeente Eindhoven. Een mogelijke landelijke uitrol zou door de Programmaraad kunnen worden geïnitieerd.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.j.-a). *Eindverantwoording Cyberproject 2022-2023: Lokale weerbaarheid cybercrime*.

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

Memo. (z.d.). *Regionaal Expertteam Digitale Veiligheid Oost-Brabant (REDV)*.

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, senioren en laaggeletterden. De volgende twee interventies richten zich op jongeren: Juice of (fake-)news (par. 5.1), Internetveiligheid – Risk Factory Nederland (par. 5.2). De interventie Interactieve training cyberweerbaarheid richt zich op senioren (par. 5.3). De laatste interventie richt zich op laaggeletterden: Serious game cyberweerbaarheid laaggeletterden (par. 5.4).

5.1 Juice of (fake-)news? (Gemeente Amstelveen-Aalsmeer)

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van het project 'Juice of (fake-)news' beschreven. Het doel van deze interventie is om bij jongeren bewustwording te creëren over de informatie die hen online wordt aangereikt, welke drijfveren hier (mogelijk) achter zitten en het beoordelingsvermogen om de aangereikte informatie op waarde te schatten te verbeteren. Voor de evaluatie zijn twee betrokkenen geïnterviewd. Eén respondent is bij de totstandkoming betrokken geweest. De andere respondent is zowel bij de totstandkoming als de uitvoering betrokken, waardoor onderdelen in de derde, vierde en vijfde evaluaties op de ervaring van één respondent zijn gebaseerd. Ten slotte is de ervaring van deelnemers niet in kaart gebracht.

Tranche	Doel beschreven	Doelgroep bepaald	Theorie gebaseerd	Praktijkervaring gebaseerd	Proces gevolgd	Evaluatie gepland
2	Beschreven, enigszins SMART	Praktijkervaring	Nee	Ja	Nee	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. Volgens de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.-a) is de leefwereld van jongeren de afgelopen jaren van de offlinewereld naar de onlinewereld verplaatst. Hierdoor speelt de sociale wereld van jongeren zich veelal online af. Tegelijkertijd zijn de gevolgen van deze onlinewereld zichtbaar in de offlinewereld. Hierbij wordt in de documentatie van het CCV (z.d.-a) benoemt dat voor jongeren de online aanwezigheid en de online identiteit mogelijk net zo belangrijk is als hun identiteit in de offlinewereld. Ook komt naar voren dat jongeren in deze fase van hun leven grenzen opzoeken en hier mogelijk overheen gaan.

Rolmodellen zijn voor jongeren van essentieel belang in het proces van de ontwikkeling van hun identiteit (CCV, z.d.-a). Hierbij zijn zij online opzoek naar rolmodellen die aansluiten bij hun wereldbeeld, identiteit en visie op de toekomst. Door de algoritmes van sociale mediaplatformen komen de jongeren in een zogenoemde 'bubbel' terecht. Hierbij wordt tevens benoemd dat het jongeren lastiger is dan voor volwassenen om te begrijpen dat influencers mogelijk ook een mening proberen te 'verkopen'. Als gevolg

hiervan is de nieuwsconsumptie van jongeren door deze bubbel beperkt. Uiteindelijk kan dit mogelijk een vertekend beeld geven van de werkelijkheid met als mogelijk gevolg dat jongeren hiernaar gaan handelen.

Ook komt uit gesprekken tussen de gemeenten en scholen naar voren dat dit thema herhaaldelijk in de samenleving speelt (CCV, z.d.-a). Lokaal werd al ingezet op het thema via Stichting HALT of jongerenwerk. Gelet op de ontwikkelingen in de samenleving (onder andere de COVID-19 pandemie) en de verwachte doorontwikkeling van de onlinewereld is het volgens de gemeente van belang om hier structureel op in te zetten.

Ten slotte komt uit de aanvraagdocumentatie (z.d.-a) naar voren dat cybercriminaliteit als een van de speerpunten in het regionaal veiligheidsplan van Amsterdam Amstelland 2019-2022 is opgenomen. Ook hierbij wordt benoemd dat jongeren een groot deel van hun tijd online doorbrengen en mogelijk een verhoogd risico lopen, omdat zij de gevolgen van hun gedrag minder goed kunnen inschatten.

Doelen. In de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.-a) is beschreven dat één hoofddoel is opgesteld. Hierbij zijn vier subdoelen opgesteld. Het hoofddoel van de interventie is jongeren bewust maken van de informatie die online wordt aangereikt, welke drijfveren hierachter zitten en het beoordelingsvermogen van de jongeren om informatie op waarde te kunnen schatten, verbeteren.

De vier subdoelen die hierbij zijn opgenomen, zijn:

1. Jongeren bewust maken van de bubbel waarin zij zich online in bevinden en hoe dit invloed heeft op de informatie die zij consumeren
2. Invloed van de bubbel op de (eigen) identiteit en gedrag
3. Inzicht geven in de achterliggende redenen waarom jongeren online bepaalde content/informatie krijgen aangeboden
4. Jongeren kritisch leren kijken naar de aangereikte informatie

Het beoogde eindresultaat dat aan het eind van het project opgeleverd zou worden, is een online tool (CCV, z.d.-a). Als voorbeeld wordt hierbij een laagdrempelige escape room voor jongeren genoemd. Dit zou kunnen worden ingezet door bijvoorbeeld jongerenwerk en/of scholen. Een ander beoogd product is een handleiding voor professionals in het verlengde van de online tool. In deze handleiding kan worden beschreven hoe reflectiegesprekken met jongeren kunnen worden gevoerd. Conform het 'train de trainer' principe zou de methodiek lokaal kunnen worden overgedragen. Ten slotte wordt een extra product genoemd, namelijk een offlineversie van de online tool, zodat het spel ook fysiek kan worden gespeeld; bijvoorbeeld in de vorm van een bordspel.

Uit de documentatie (CCV, z.d.-a) blijkt dat de interventie zich richt op jongeren in de leeftijdscategorie 12 tot en met 17 jaar. In het interview met één van de respondenten is benoemd dat het aanvankelijk zoeken was naar de geschikte doelgroep, waarbij zij uiteindelijk voor de doelgroep van 13 tot 19-jarige jongeren hebben gekozen. Hierbij benoemt de respondent dat zij 16 jaar als richtleeftijd voor de interventie gebruiken. De gedachte hierachter was dat de ontwikkelaars op deze manier een groot deel van de jongeren uit de gekozen leeftijdscategorie zouden meekrijgen.

Betrokkenen. In de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.-a) zijn een aantal partijen genoemd die bij de interventie zijn betrokken. Hierbij gaat het om HackShield, Hero Center, STRDR, jongerenwerk Amstelveen, Buurtwerk Aalsmeer, VO-scholen Amstelveen en Aalsmeer en jongeren. Ook worden Stichting School en Veiligheid en Stichting Mediawijsheid als optionele betrokkenen benoemd.

1.2 Omschrijving interventie

Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.-a) komt naar voren dat de interventie zich richt op het verbeteren van de zogenoemde '21st century-skills' van jongeren, zoals onderzoeksvaardigheden en kritisch denken. Enkele voorbeelden worden hierbij genoemd, zoals de filterbubbel (hoe kom je erin en eruit), de beoordeling van informatie die online staat, correctheid van bronnen en het filteren van belangen die contentmakers online verspreiden.

Deze kennis willen de betrokkenen aanreiken middels een online spel (hierna: *quest*), mogelijk in de vorm van een escape room/met escape room achtige elementen (CCV, z.d.-a). In dit spel krijgen de jongeren diverse opdrachten en/of uitdagingen die zij moeten oplossen. Hierbij is het van belang dat zij hiervoor de correcte informatie opzoeken. Eén van de respondenten vult dit aan met een omschrijving dat de doelgroep binnen een verhaallijn keuzes kunnen maken waar ze achteraf op kunnen reflecteren.

> "*En tijdens dat traject geven we ze kans om een paar keuzes te maken waarvan je achteraf kan zeggen 'had je dat wel moeten doen?' En kan je ze eigenlijk confronteren met de consequenties van de keuzes in een veilige omgeving.*" (R.5.1.1)

1.3 Theoretische onderbouwing

In de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.-a) is benoemd dat in de onderzoeksfase van de interventie gebruik zou worden gemaakt van wetenschappelijke bronnen, echter worden deze niet nader gespecificeerd. Op basis hiervan zou invulling worden gegeven aan de tool. Beide respondenten lichtten deze beschrijving in het interview toe. Eén van de respondenten benoemt dat voor een soortgelijke *quest* een samenwerking met Saxion Hogeschool heeft plaatsgevonden. De respondent benoemt dat in de onderbouwing van deze *quests* bestaande studies over educatie zijn gebruikt en dat in de huidige *quest* dezelfde onderbouwing is toegepast. Hiervan is echter geen documentatie bekend.

1.4 Praktijkgerichte onderbouwing

Daarnaast komt uit de interviews naar voren dat de interventie ook gedeeltelijk op praktijkervaring is gebaseerd. Hiervoor hebben de ontwikkelaars jongerenwerk en STRDR betrokken. Zij hebben hun ervaringen over het thema vanuit de doelgroep gedeeld. De respondent geeft aan dat vanuit de gemeente een mediacoach bepaalde methodieken over desinformatie heeft ingebracht. De respondent geeft aan dat hierbij is gekeken naar hoe informatie over het thema het beste kan worden overgebracht. Hierbij benoemt één van de respondenten dat zij bevindingen uit de theorie hebben gecombineerd met bevindingen uit de praktijk.

Fase 2: verloop interventie

2.1 Uitvoering en verloop zoals verwacht

Uit de eindverantwoording (CCV, z.d.-b) en de interviews komt naar voren dat de uitvoering van de interventie anders is verlopen dan aanvankelijk was verwacht. Allereerst is tijdens de totstandkoming van de interventie de invulling van de *quest* gewijzigd. Aanvankelijk was het plan om een *quest* over seksuele intimidatie en grensoverschrijdend gedrag te ontwikkelen, gelet op de ontwikkelingen in de samenleving. In dit scenario zou een schoolfeest plaatsvinden, waarbij seksueel grensoverschrijdend gedrag plaatsvindt. Vervolgens zouden deelnemers in dit spel informatie moeten zoeken over de casus, waarbij de uitkomst zou zijn dat geen seksueel grensoverschrijdend gedrag heeft plaatsgevonden. Echter vonden de betrokkenen de thematiek complex. Hierbij refereren beide respondenten aan ontwikkelingen binnen de maatschappij, zoals de MeToo-beweging. Daarnaast benoemt één van de respondenten dat het complex is om de juiste informatie in een casus te geven.

> *"Eigenlijk was de conclusie, je kunt niet de thema's desinformatie en seksueel intimidatie of zelfs aanranding met elkaar mixen. In het hele MeToo traject komen we juist met z'n allen op voor het feit dat iedereen altijd zegt 'ik ben er niet bij geweest, dus het zal wel niet waar zijn geweest'. Om ook maar in de verste verte het idee te wekken dat iemand misschien liegt over een seksuele intimidatie. Dat was not done."* (R.5.1.1)

Op basis van deze ontwikkelingen hebben de betrokkenen ervoor gekozen om een nieuwe *quest* te ontwikkelen. Na een zoektocht hebben de betrokkenen gekozen voor een nieuwe *quest* over lachgas, omdat de betrokkenen in de veronderstelling waren dat dit thema mogelijk zou aanslaan bij de jongeren. Hoe deze zoektocht eruit heeft gezien, is onduidelijk. Eén van de respondenten benoemt dat online veel informatie over lachgas is te vinden, bijvoorbeeld dat verlammingsverschijnselen kunnen ontstaan. Op basis van dit thema is een nieuw scenario geschreven. In dit scenario had een beheerder van een juicekanaal gehoord dat een bepaalde scholier lachgas heeft gekocht. In deze *quest* wordt van de deelnemers verwacht dat ze online naar informatie gaan zoeken of iemand van lachgas verlamd kan raken. Door de eerdere ervaringen met mogelijke gevoeligheden geeft één van de ontwikkelaars aan dat dit thematisch is gecheckt en is het nieuwe scenario inclusief filmproductie opgeleverd, waarin veel tijd en moeite is gestoken. De andere partij geeft in het interview dat zij enige twijfels hadden over het onderwerp en hebben daarom advies bij een organisatie gericht op middelengebruik opgevraagd. In dit advies kwam naar voren dat deze organisatie geen voorstander is van deze *quest*. Zij geven zelf geen voorlichting over dit onderwerp, omdat volgens hen juist mogelijk gebruik van lachgas kan aanwakkeren.

> *"We hebben hen gevraagd wat zij ervan vinden, want zij doen zelf eigenlijk al geen voorlichting rondom lachgas, omdat zij van mening zijn dat je dan al iets kan aanwakkeren. Dat iemand denkt 'o je mag niet aan lachgas doen, wat zou het zijn'. En dan gaan ze het wel gebruiken, even kort door de bocht, maar dat is hoe zij daarover denken."* (R.5.1.2)

Ook benoemt deze respondent dat de *quest* in conceptvorm bij een groep leerlingen is getest. Na afloop van het spelen is aan deze leerlingen gevraagd om een vragenlijst in te vullen. De respondent benoemt dat de belangrijkste vraag was of ze iets hebben geleerd over lachgas of over desinformatie en dat hierbij naar

voren kwam dat 75% van de leerlingen aangaf iets te hebben geleerd over lachgas. Dit zou volgens de respondent het doel voorbijgaan, al was er onvoldoende tijd om een nieuw scenario te ontwikkelen. Op basis van deze uitkomst gecombineerd met het advies vanuit de organisatie heeft één van de ontwikkelaars besloten om hun naam niet langer aan de interventie te verbinden en zich terug te trekken. De andere ontwikkelaar benoemt dat zij intern nog hebben nagedacht over een nieuw scenario, maar geven ook aan dat het gaat om een pilot, waardoor ook een grens is bereikt. Hierbij geeft de respondent aan dat het project beide partijen veel tijd en energie heeft gekost, terwijl het geen daadwerkelijk product heeft opgeleverd. Hierin zit volgens de respondent ook een leermoment, omdat het dus van belang is om op diverse (gevoelige) punten alle stakeholders te laten meekijken, al kan dit veel tijd kosten. Deze respondent benoemt ook dat het traject hen veel heeft geleerd over stakeholdermanagement en het proces rondom het opzetten van een interventie.

> *"Dat is waar het leermoment in zit, omdat je eigenlijk juist zo vroeg mogelijk, zo snel mogelijk dingen moet uitproberen met de doelgroep. En dat je dus bij al die checks en die gevoeligheden die partijen laat meekijken. Dan ben je dus zomaar een half jaar verder voordat je ergens bent. En dan heb je nog steeds helemaal niks geleerd over wat de doelgroep ervan vindt, of ze er iets van leren en of het aansluit. Dat heeft bij ons in ieder geval echt wel een heel groot inzicht opgeleverd."* (R.5.1.1)

2.2 Bereik doelgroep

Over het bereiken van de doelgroep geeft één van de respondenten aan dat zij binnen de organisatie nog wel pogen om de interventie uit te voeren, al hebben zij geen goede omgeving om de interventie uit te testen. De interventie bereikt de doelgroep in zeer beperkte mate. De enige mogelijkheid die zij zien, is om de interventie in kleine testsessies uit te testen. Aanvankelijk moet duidelijk worden gemaakt waar zij mee bezig zijn. Op basis hiervan kunnen zij informatie ophalen over hoe het wordt ervaren en of dit mogelijk werkt. Echter benoemt de respondent dat in de praktijk vaak eerder naar andere interventies wordt gegrepen die wel online staan, al is de opzet van de vorm wel gelijk aan onderhavige interventie. Het doel is om te bepalen of deze vorm mogelijk wel werkt en de organisatie wil daar inhoudelijk van leren en geeft aan dat dit hen meer oplevert.

> *"Dan moeten we dat op eigen initiatief zonder toestemming organiseren. Dat is voor ons nu niet prioriteit, omdat we dus eigenlijk vergelijkbare interventies wel helemaal kunnen toetsen. Ik denk dat het voor ons heel erg zoeken is naar het juiste moment om dat te doen en dat moment heeft zich nog niet aangediend."* (R.5.1.1)

2.3 Samenwerking stakeholders

In de uitvoering heeft geen samenwerking plaatsgevonden, omdat de interventie nog niet is uitgevoerd zoals beoogd.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Hieronder wordt onderscheid gemaakt tussen bevorderlijke (par. 3.1.1) en belemmerende (par. 3.1.2) elementen in de interventie.

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

In de interviews benoemen de respondenten verschillende bevorderlijke elementen in de interventie. Eén van deze bevorderlijke elementen wordt door beide respondenten aangehaald, namelijk de vorm van waarop de kennis wordt aangereikt. Beide respondenten zijn in de veronderstelling dat het inzetten van een (interactief) spel kan werken bij de doelgroep. Eén van de respondenten benoemt dat ook de interactieve video's goed door de doelgroep worden ontvangen. De respondent is in de veronderstelling dat jongeren het als prettig ervaren als zij ergens invloed op kunnen uitoefenen. Hierdoor zouden zij het spel vaker spelen en ook bereid zijn om zich in de thematiek te verdiepen.

Eén van de respondenten benoemt ook dat het onderwerp desinformatie relevant is en dat het ook van belang is om hier bij de doelgroep op in te zetten. De respondent benoemt ook dat influencers hier een rol bij spelen en dat de doelgroep bewust moet worden gemaakt dat ze niet iedere influencer moeten geloven, ook niet als diegene politieke uitspraken doet.

> *"Dat je dan altijd bij jezelf ten rade moet gaan wat je ervan vindt. En we hebben het hier nu over influencers, maar ook in vriendengroepen gaan ze elkaar snel achterna. En dat kan wel leiden tot een soort van pesterijen of vechtpartijen."* (R.5.1.2)

3.1.2 Belemmerende onderdelen

Als de respondenten worden gevraagd naar belemmerende elementen benoemen ze veelal de punten die in het verloop naar voren zijn gekomen, zoals de afstemming tussen stakeholders over maatschappelijk, gevoelige thema's (zie par. 2.1). Daarnaast benoemt één van de respondenten dat het construeren van video's die binnen de interventie zouden worden gebruikt, arbeidsintensief is. De respondent benoemt dat hierop proberen te anticiperen door gebruik te maken van AI-gegenereerde content, al is dit nog niet op het gewenste niveau.

> *"AI-gegenereerde content is veel laagdrempeliger, productioneel gezien makkelijker aanpasbaar, maar ook minder immersief. Het zit nog niet helemaal op het niveau dat je denkt dat het vet is om naar te kijken. Je zit nog steeds naar een soort bewegende pop te kijken. Het is een beetje dubieus, want we hebben geleerd dat interactieve video heel waardevol is. Maar we hebben ook een duidelijke visie op dat dat niet schaalbaar is en duurzaam door te ontwikkelen valt."* (R.5.1.1)

Desalniettemin is de respondent in de veronderstelling zijn dat AI een goed middel kan zijn, omdat het hierin bijvoorbeeld makkelijker is om een scene opnieuw te ontwikkelen.

Een andere belemmering die in één van de interviews is benoemd, betreft het feit dat het binnen het huidige onderwijssysteem lang kan duren voordat nieuwe materialen ontwikkeld worden; circa acht tot tien jaar. De respondent begrijpt dit verloop, omdat het onderwijssysteem leerlingen vormt en opleidt. Desalniettemin is het volgens de respondent nodig om bij een klein deel wat in het onderwijs wordt aangeboden meer risico te nemen om met nieuwe werkvormen en onderwerpen aan de slag te gaan.

> *"Cybercriminelen wachten ook niet 8 jaar voordat ze zeker weten dat de methode werkt. Ze gaan gewoon proberen. Technologie ontwikkelt zich zo snel. We noemen het een weloverwogen risico, een klein stukje van het onderwijsprogramma dat je niet invult. Eigenlijk zouden alle scholen 80%*

moeten vullen en bij 20% een vraagteken plaatsen voor een experiment en vertrouwt dat scholen dan zelfs goed genoeg in staat moeten zijn om daar een soort ethisch kompas op los te laten." (R.5.1.1)

3.2 Ervaring deelnemers

3.2.1 Ervaringen van doelgroep

De interventie wordt momenteel niet uitgevoerd, waardoor het niet mogelijk is om de vragenlijst bij de doelgroep te verspreiden waarin wordt gevraagd hoe zij de interventie ervaren.

3.2.1 Ervaringen van doelgroep volgens betrokkenen

Ook is aan één respondent gevraagd wat deelnemers zouden kunnen leren van de interventie en of hierbij wordt gefocust op kennis, vaardigheden of gedrag. De respondent benoemt dat zij de nadruk leggen op de houding van de doelgroep en het creëren van een ethisch kompas in combinatie met het werken aan zelfvertrouwen dat de doelgroep alles kan leren. Dit combineren zij met kennis en vaardigheden waar zij deze informatie kunnen vinden. Op basis daarvan is de respondent in de veronderstelling dat desinformatie hier een belangrijk onderdeel van kan zijn.

3.3 Doel behaald?

Het laatste onderdeel van deze evaluatiefase is of de aanvankelijk opgestelde doelen zijn behaald. Doordat de interventie niet is uitgevoerd zoals beoogd, blijken de doelen niet te zijn behaald.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Doorontwikkeling algemeen

Niet alle oorspronkelijke partijen zijn met dit project doorgegaan. Een partij is uit zorg over schadelijke neveneffecten (dat jongeren lachgas gaan gebruiken) uit het project gestapt. De respondent van de partij die verder is gegaan met de interventie geeft aan dat op basis van de geleerde lessen en opgeleverde *quests* plannen zijn om deze en soortgelijke interventies door te ontwikkelen.

4.2 Implementatie elders

Door de ontwikkelingen in de uitvoering van de interventie is een implementatie in andere gemeenten niet aan de orde.

Fase 5: evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie betreft de kennisbasis van de interventie. Gelet op de omschrijving van de interventie hebben de betrokkenen zowel aanvankelijk op papier als in de interviews een concrete omschrijving van de interventie kunnen geven. De betrokkenen hadden hierbij een grote doelgroep voor ogen, 13 tot 19-jarigen, waarbij zij zich niet wilden richten op één specifiek gebied, maar de interventie landelijk wilden insteken. In deze doelgroep hebben zij de gemiddelde leeftijd als uitgangspunt genomen om zoveel mogelijk jongeren te kunnen aanspreken. De doelstelling die aanvankelijk is opgesteld, is relatief

abstract, omdat deze geen meetbare onderdelen bevat. De doelstelling is daarom onderverdeeld in vier subdoelen. In deze subdoelen worden concrete gedragingen genoemd, waardoor achteraf (enigszins) te bepalen is in hoeverre deze doelstellingen zijn bereikt. Daarentegen bevatten deze (sub)doelen geen concrete aantallen of een tijd waarbinnen het doel te zijn bereikt. Hierdoor voldoen zij niet alle SMART-onderdelen.

Wat betreft de theoretische onderbouwing is deze niet aanwezig. Ook is praktijkkennis middels een mediacoach ingebracht. Ten slotte zijn verdere bevindingen uit de praktijk in de onderbouwing gebruikt.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

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

Wat betreft het verloop van de uitvoering is dit niet gelopen zoals verwacht. Hierbij zijn meerdere cruciale momenten door de geïnterviewden aangehaald, zoals de keuze voor het thema in de interventie (zie par. 2.1). Op deze momenten hebben de betrokkenen elkaar opgezocht en de kwesties aangekaart. Aanvankelijk zijn de betrokkenen met een oplossing gekomen, al waren de verschillen op een bepaald moment te groot voor een van de betrokkenen. Hierdoor heeft één van de partijen zich uiteindelijk teruggetrokken. Ook het verschil in verwachtingsmanagement komt hierbij naar voren. De ene partij heeft belangrijke onderdelen in de interventie ontwikkeld, terwijl de andere partij niet duidelijk wist of zij met het thema binnen de interventie aan de slag wilde gaan en hierover nog informatie van een andere partij aan het inwinnen was. Het is dus van belang dat bij aanvang van een project duidelijke afspraken worden gemaakt aangaande belangen en verwachtingen, en dat hier gedurende het proces bij wordt stilgestaan. Hier had een meer gedetailleerde voorbereiding en uitvoeriger projectplan van meerwaarde kunnen zijn.

De discussie over het nieuwe onderwerp van de *quest* werd in beide interviews aangehaald. Door de complexiteit van het eerste onderwerp (i.e., grensoverschrijdend gedrag) zijn de ontwikkelaars opzoek gegaan naar een nieuw onderwerp. Hoe deze zoektocht er exact heeft uitgezien, is niet in de interviews besproken. Uiteindelijk hebben de betrokkenen voor het thema ‘lachgas’ gekozen, omdat dit volgens hen bij de doelgroep zou aanslaan. Desondanks heeft dit thema voor discussie tussen de partijen gezorgd, omdat de visies over het wel/niet bespreekbaar maken van het thema verschillen. Het is dus van belang dat bij bepaling van een centraal thema eventuele neveneffecten zoveel mogelijk vooraf in kaart worden gebracht. Mogelijk kan discussie in het verdere verloop hiermee worden voorkomen.

Door deze ontwikkelingen is de doelgroep niet tot nauwelijks bereikt. Eén van de respondenten benoemt dat de interventie eerst in kleine testsessies moet worden getest voordat hij op grote schaal kan worden ingezet. Deze mogelijkheid heeft zich nog niet voorgedaan.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van de evaluatie richt zich op de ervaring van betrokkenen, waarbij onderscheid is gemaakt tussen bevorderlijke en belemmerende elementen, de ervaring van deelnemers en het behalen van de doelen. De vorm van de interventie wordt als bevorderlijk element aangehaald. Het gebruik van interactieve

spelelementen wordt als passend bij de doelgroep benoemd. Hiermee pogen de betrokkenen om de interventie bij de behoeften van de doelgroep aan te halen.

Ook zijn belemmerende elementen in kaart gebracht. Allereerst wordt de arbeidsintensiviteit van het creëren van video's door één van de ontwikkelaars benoemd. Om dit te verminderen, heeft één van de ontwikkelaars AI gebruikt. Hierbij wordt wel aangehaald dat de kwaliteit en realiteit van deze video's nog niet op het gewenste niveau is, waardoor verbeteringen noodzakelijk zijn. Desalniettemin ziet de ontwikkelaar wel kansen in deze manier van videoconstructie. Daarnaast wordt het schoolsysteem als belemmering aangehaald, waardoor het lastig is om met bepaalde thematiek in het curriculum te experimenteren. Hierover heeft de ontwikkelaar bepaalde ideeën, al reflecteren deze niet de praktijk en zijn deze niet theoretisch onderbouwd.

Door het verloop van de uitvoering van de interventie kunnen de ontwikkelaars geen uitspraak doen over het behalen van de doelen.

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 gesproken van een doorstart van de interventie. Echter zijn hiervoor (nog) geen concrete plannen.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.-a). *Format projectaanvraag "Versterken lokale cyberweerbaarheid" Juice of (fake-)news.*

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.-b). *Eindverantwoording subsidie tot en met 1 februari.*

5.2 Internetveiligheid – Risk Factory Nederland (Veiligheidsregio Twente)

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de 'Internetveiligheid - Risk Factory Nederland (Veiligheidsregio Twente)' beschreven. Het doel van deze interventie is om voor de Risk Factories een scenario te ontwikkelen dat aansluit bij de belevingswereld van leerlingen. Voor deze evaluatie zijn drie betrokkenen geïnterviewd. Twee respondenten zijn betrokken geweest bij zowel de totstandkoming als de uitvoering van de interventie. Een derde respondent is enkel bij de uitvoering van de interventie betrokken. Ten slotte is de ervaring van deelnemers middels eerder uitgevoerde evaluaties in kaart gebracht.

Tranche	Doel beschreven	Doelgroep bepaald	Theorie gebaseerd	Praktijkervaring gebaseerd	Proces gevolgd	Evaluatie gepland
2	Beschreven, enigszins SMART	Praktijkervaring	Ja, wetenschappelijk onderzoek	Ja	Deels	Ja, gedaan en extern uitgevoerd.

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. Uit een interview met betrokkenen werd benoemd dat zij met de Risk Factories inzetten op thema's die spelen onder jongeren. Eén van deze thema's is internetveiligheid, al benoemt één van de respondenten dat dit scenario was verouderd. Zij waren namelijk in de veronderstelling dat zij sociale mediaplatformen ook in het scenario moeten meenemen. Om een scenario te ontwikkelen, zijn financiën noodzakelijk. De subsidie vanuit de City Deal van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) werd hierbij door de ontwikkelaars als incentive gezien. Ten slotte hadden zij al goed contact met Stichting HackShield, waardoor een samenwerking mogelijk was. Het bij elkaar brengen van verschillende partijen en hun expertises wordt hierbij als onderscheidend ervaren.

> *"Je hebt natuurlijk een partij als HackShield, die een online game hebben en die timmeren ook behoorlijk aan de weg. Wij hebben een concept dat offline goed functioneert, waarbij we tienduizenden kinderen per jaar op bezoek krijgen. Door het platform hebben we die ook wel wat makkelijker bij elkaar gekregen."* (R.5.2.1)

Doelen. Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) komt naar voren dat de Risk Factories als educatiecentra moeten blijven aansluiten bij de belevingswereld van de doelgroep, waarbij het realiteitsgehalte cruciaal is. Het doel is daarom om een scenario te ontwikkelen dat aansluit bij de belevingswereld van de leerlingen op dat moment. Uit de interviews komt als aanvulling naar voren dat zij inzetten op een positieve gedragsverandering en risicoperceptie in combinatie met het aanreiken van concrete handelings-perspectieven die leerlingen in hun eigen omgeving kunnen toepassen.

Het beoogde eindresultaat wat in de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) naar voren komt, is een internetscenario dat aansluit bij het programma HackShield[9]. HackShield wordt in andere gemeenten al veelvuldig ingezet. Daarnaast hebben alle gemeenten die binnen de Veiligheidsregio Twente vallen,

[9] https://nl.joinhackshield.com/nl

aangegeven HackShield als programma te ondersteunen. Bij de andere twee veiligheidsregio's zijn er tevens meerdere gemeenten die positief zijn en de bijdrage van HackShield ondersteunen.

De doelgroep van de huidige interventie zijn leerlingen uit groep 8 (CCV, z.d.). De Risk Factories hebben daarentegen een bredere doelgroep, namelijk groep acht van het primair onderwijs (PO) en de eerste twee leerjaren van het voortgezet onderwijs (VO) (Risk Factory, z.d.-a).

Betrokkenen. Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) komt naar voren dat er op het moment van aanvraag drie risk Factories in Nederland zijn bij drie veiligheidsregio's: Twente, Limburg Noord en Midden- en West-Brabant. In de samenwerking met partners wordt in de aanvraagdocumentatie onderscheid gemaakt tussen een regionale en landelijke samenwerking Bij de regionale samenwerking werken de drie Risk Factories binnen de eigen Veiligheidsregio samen met hun eigen partners. Hierbij worden onder andere de gemeenten binnen de veiligheidsregio, basisscholen, Politie, Halt, GHOR-GGD, Waterschap en andere externe partijen (bijv. Rabobank) genoemd (CCV, z.d.). Bij de landelijke samenwerking, werken de drie Risk Factories onderling samen. Hierdoor trachten zij om zo effectief en efficiënt mogelijk invulling aan het concept te geven. Uniformiteit voor alle Risk Factories is namelijk van belang, zowel qua inhoud als uitstraling (CCV, z.d.).

In de Risk Factories zijn verschillende scenario's beschikbaar. Bij het scenario in onderhavige evaluatie heeft een samenwerking plaatsgevonden tussen de drie Risk Factories, het cyberteam van de politie, gemeenten en HackShield (CCV, z.d.). Uit de interviews komt aanvullend naar voren dat de ontwikkelaars diverse expertises bij elkaar hebben gezet.

> *"Daar hebben we expertise voor ingezet, stukje gedragsexpertise, expertise over hoe bouw je zo'n quest goed op en we hebben een aantal inhoudelijke experts aan tafel gezet. Dat is iemand van de politie geweest, een stukje cyber hebben we meegedacht, jeugdgezondheidszorg, medewerkers van de GGD die ook zien waar de jeugd tegenaan loopt."* (R.5.2.2)

1.2 Omschrijving interventie

Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) komt naar voren dat de Risk Factory een interactief veiligheidseducatiecentrum is, waarin veiligheid vanuit verschillende invalshoeken wordt belicht. De kern van het programma omvat dat de leerlingen in een veilige omgeving in aanraking kunnen komen met risico's waar zij mogelijk tegenaan lopen en hiermee leren om te gaan. De leerlingen leren in dit centrum door activiteiten uit te voeren. Hierbij dient het leereffect aantoonbaar te zijn. In de Risk Factory zijn diverse veiligheidsthema's belicht, bijvoorbeeld brandveiligheid, noodsituaties en verkeersveiligheid (Kievik, 2014). Ook internetveiligheid is één van de thema's, waarbij de huidige interventie zich focust op de vervanging van het eerdere internetscenario (CCV, z.d.).

Het nieuwe internetscenario is in samenwerking met Stichting HackShield opgesteld. HackShield is een game voor kinderen tussen de acht en twaalf jaar en focust zich op het weerbaar maken van deze groep tegen cybercriminaliteit. Spelers worden opgeleid tot zogenoemde cyber agents die zichzelf en hun omgeving (e.g., ouders en grootouders) kunnen weren tegen cybercriminaliteit (CCV, z.d.). In deze zogenoemde *quest* komen spelers relevante fenomenen tegen uit de onlinewereld. Volgens één van de respondenten zijn deze onderwerpen in de *quest* vertaald naar een interactief en dynamisch scenario.

Het internetscenario is enkel beschikbaar voor bezoekers van de Risk Factories, waarbij drie thema's in het scenario centraal staan: (1) het veilig aanmaken van een profiel; (2) het omgaan met vriendschapsverzoeken; en (3) cyberpesten (CCV, z.d.). Het scenario wordt op iPads uitgevoerd, waarbij leerlingen in tweetallen het spel kunnen spelen. In een zogenoemde digitale escaperoom verzamelen leerlingen bewijs tegen een online bedrieger, dat zij kunnen versturen naar de correcte autoriteiten. In het spel komen leerlingen diverse uitdagingen tegen, waardoor goede communicatie en oplettendheid van essentieel belang is (Kuiphuis, 2024; Risk Factory, z.d.-b).

1.3 Theoretische onderbouwing

In het interview benoemt één van de ontwikkelaars dat er geen vast model wordt gebruikt, maar dat een systematiek wordt toegepast waarbinnen de scenario's worden ontworpen. Als eerste wordt aan de doelgroep gevraagd waar het scenario over gaat. Daarna volgt een beleving, inclusief toepassing, en het scenario eindigt met een reflectie hierop. Deze systematiek is tussen 2014 en 2017 door een promovendus van de Universiteit Twente onderzocht (CCV, z.d.). In die periode werden zeven scenario's in de Risk Factories aangeboden. Drie hiervan zijn in dit promotieonderzoek onderzocht, namelijk brandveiligheid, noodsituaties en verkeersveiligheid. Deelnemers (N=210) is gevraagd om een vragenlijst in te vullen waarbij de volgende constructen zijn bevraagd: (1) de mate van kennis; (2) risicoperceptie[10]; (3) zelfeffectiviteit[11]; (4) response effectiviteit[12]; (5) sociale norm[13]; en (6) (intentie tot) zelfredzaamheid[14]. Een deel van de kinderen (N=135) heeft de vragenlijst een aantal dagen na een bezoek aan de Risk Factory ingevuld. De overige kinderen (N=75) vielen in de controlegroep en is gevraagd om de vragenlijst voor een bezoek aan de Risk Factory in te vullen. De resultaten van beide groepen zijn in het onderzoek met elkaar vergeleken om te bepalen in hoeverre een bezoek aan de Risk Factory een bijdrage levert aan het veiligheidsbewustzijn en de (intentie tot) zelfredzaamheid van bezoekers (Kievik, 2014).

Kievik (2014) suggereert op basis van haar promotieonderzoek dat een bezoek aan de Risk Factory significant bijdraagt aan een hogere risicoperceptie, zelfeffectiviteit, *response efficacy* en (intentie tot) zelfredzaamheid. Daarnaast impliceren de resultaten dat de onderzochte constructen onderling significant samenhangen, dus dat mogelijk sterke verbanden bestaan tussen de mate van risicoperceptie, zelfeffectiviteit, response effectiviteit, sociale norm en (intentie tot) zelfredzaamheid. Hierbij concludeert de onderzoeker dat een bezoek aan de Risk Factory een mogelijk positieve bijdrage levert aan het veiligheidsbewustzijn. Daarnaast is benoemd dat alle, en dus ook toekomstige scenario's, volgens hetzelfde principe worden ontworpen, waardoor aannemelijk is dat deze resultaten ook gelden voor andere scenario's in de Risk Factory (Kievik, 2014).

Daarnaast hebben ontwikkelaars aanvullend onderzoek laten uitvoeren naar de (langdurige) invloed van risicoboodschappen op de daadwerkelijke zelfredzaamheid van de ontvanger (Domrose, 2015; Venhorst, 2016). Middels het Extended Parallel Process Model (EPPM) zijn voorspellende constructen

[10] De mate van veronderstelling dat een individu gevaar loopt.
[11] De mate waarin de handelingsperspectieven door het individu als uitvoerbaar worden gezien.
[12] De mate waarin de handelingsperspectieven door het individu als noodzakelijk en nuttig gezien.
[13] De perceptie van het individu over het potentiële gedrag van leeftijdsgenoten.
[14] De mate van een individu om de aangedragen handelingsperspectieven uit te voeren.

(risicoperceptie, zelfeffectiviteit, response effectiviteit, sociale norm en intentie tot zelfredzaamheid) bij 265 leerlingen over een periode van drie maanden bij de Risk Factory Twente onderzocht (Venhorst, 2016). Daarnaast werd de manier van het aanbieden van de risicoboodschap (eenmalig versus herhaaldelijk) meegenomen als onafhankelijke variabele. In het onderzoek zijn de leerlingen verdeeld over verschillende groepen, waarbij onderscheid werd gemaakt tussen een actieve herhaling conditie, actieve eenmalige conditie en een controleconditie. In de actieve herhaling conditie doorliepen respondenten een scenario van de Risk Factory en speelden zij na twee à drie weken een serious game. In de actieve eenmalige conditie doorliepen de respondenten een scenario van de Risk Factory. In de controle conditie vond geen van beide plaats. Bij alle groepen vonden drie toets momenten plaats (voor, na en drie maanden later) om te bepalen in hoeverre de variabelen hebben bijgedragen aan de zelfredzaamheid (Venhorst, 2016).

De resultaten uit het onderzoek van Venhorst (2016) tonen dat kinderen die herhaaldelijk zijn blootgesteld aan een risicoboodschap een positievere sociale norm, hogere intentie tot zelfredzaamheid en daadwerkelijke zelfredzaamheid verkregen dan kinderen die eenmalig of niet aan de risicoboodschap zijn blootgesteld. Hierbij kwamen voornamelijk significante verschillen naar voren tussen herhaaldelijk en eenmalige blootstelling aan een risicoboodschap op lange termijn.

Ten slotte benoemt één van de ontwikkelaars in een interview dat op het moment van onderhavige evaluatie een promotieonderzoek naar belevend leren in deze context wordt uitgevoerd. Ook komt naar voren dat bovenstaande bevindingen mogelijk ook gelden voor andere of nieuwe scenario's, omdat de opzet van alle scenario's hetzelfde is.

> *"Dat is ook waar het concept Risk Factory op gericht is, wat ook wetenschappelijk aangetoond effectief is, dus kinderen die hier op bezoek komen, vertonen een aantal weken later ander gedrag. Dat hebben we natuurlijk ook gehanteerd als uitgangspunt bij dit scenario."* (R.5.2.2)

1.4 Praktijkgerichte onderbouwing

Naast de theoretische onderbouwing hebben de ontwikkelaars gekeken naar welke thematiek in de maatschappij speelt. Hiervoor hebben zij verschillende partijen benaderd. Eén van de respondenten benoemt in het interview dat het gaat om de politie, jeugdgezondheidszorg en de GGD. Op basis van de verschillende gesprekken hebben de ontwikkelaars het scenario vormgegeven. Hierbij benadrukt één van de respondenten dat zij aanvankelijk nog geen specifiek scenario hadden bedacht, enkel dat het te maken moest hebben met digitale veiligheid. Zij hebben er bewust voor gekozen om het scenario open te laten om tot goede ideeën te komen.

Fase 2: verloop interventie

In het interview geven ontwikkelaars aan dat de interventie veelal is verlopen zoals aanvankelijk was bedacht. Op het moment dat de subsidieverstrekking definitief was, hebben de ontwikkelaars relevante partijen bijeengezet om de interventie te ontwikkelen. Een langere doorlooptijd wordt door één van de respondenten aangehaald als onderdeel wat anders is verlopen. Een mogelijke verklaring die hiervoor is gegeven is dat de interventie moet voldoen aan subsidieaanvragen en dat het zuiver uitvoeren hiervan meer tijd heeft gekost dan verwacht.

2.1 Bereik doelgroep

Het internetscenario van de huidige interventie is onderdeel van de vele scenario's die de Risk Factories aanbieden. In het interview benoemt één van de ontwikkelaars dat zij jaarlijks ongeveer 14.000 leerlingen ontvangen. Als aanvulling hierop worden de wetenschappelijke studies aangehaald. Deze studies suggereren dat de leerlingen die een bezoek aan de Risk Factories hebben gebracht een (langdurig) leereffect hebben. Eén van de respondenten geeft in het interview aan in de veronderstelling te zijn dat de interventie de doelgroep bereikt.

> *"Ik heb wel het idee dat het heel nuttig is. Ze knikken wel instemmend, maar kunnen het eerst niet onder woorden brengen of voorbeelden noemen. En door het spel in combinatie met de uitleg na afloop begrijpen ze het en weten ze dat ze moeten oppassen wat ze allemaal op sociale media plaatsen."* (R.5.2.3)

Gelet op de werving van de doelgroep hebben betrokkenen afspraken met schoolbesturen, waarbij scholen uit de omgeving die onder deze besturen vallen jaarlijks een bezoek brengen aan een Risk Factory. Eén van de respondenten benoemt het integrale concept als mogelijke verklaring voor het hoge aantal deelnemers. Als scholen op bezoek komen, maken ze in een dagdeel kennis met tien verschillende thema's. Volgens de respondenten werkt dit beter dan dat voor tien onderwerpen aparte activiteiten moeten worden georganiseerd.

> "*Op ieder thema kan je ook een eigen Risk Factory bouwen, maar je weet zeker dat een school niet in een schooljaar naar tien Risk Factories toe kan, tien lespakketten of tien gastdocenten kan krijgen. Daar hebben ze de tijd niet voor. En dat maakt dit concept zo krachtig, omdat het onderwijs in een ochtend met al die thema's kan kennismaken.*" (R.5.2.2)

Op basis van het bezoek aan een Risk Factory kan een leerkracht in daaropvolgende lessen eventueel verdieping aanbrengen op specifieke onderwerpen. Hiermee pogen de betrokkenen zowel de leerkracht als de leerlingen een vervolg te faciliteren op thema's waar zij nog verdieping op willen. Voor het huidige scenario wordt aan de leerkracht meegegeven dat het spel 'HackShield in de klas' als aanvulling kan worden gespeeld.

2.2 Samenwerking stakeholders

Uit de interviews komt naar voren dat de betrokkenen de onderlinge samenwerking als positief hebben ervaren. Bij de totstandkoming van het scenario hebben de ontwikkelaars relevante partijen betrokken. De uitvoering van de interventie wordt voornamelijk door de Risk Factory zelf gedaan, waarbij geen daadwerkelijke samenwerking tussen stakeholders bestaat.

Fase 3: ervaring betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Uit de interviews komt naar voren dat alle respondenten tevreden zijn over het verloop van de interventie. Hierbij benoemen de respondenten verschillende motivaties. Zo wordt de positieve reacties van de doelgroep door twee van de respondenten aangehaald.

> *"Ik ga altijd tevreden weg. Ik vraag ook altijd als we klaar zijn of ze nog vragen of opmerkingen hebben. En als derde of ze de boodschap hebben begrepen en dat onderkennen ze vaak wel. Ze hebben de boodschap begrepen en als dat zo is, ben ik tevreden."* (R.5.2.3)

Het verhaal binnen het scenario wordt hierbij eveneens aangehaald. Eén van de respondenten geeft aan dat zij aanvankelijk hebben moeten zoeken naar hoe het scenario vorm zou kunnen krijgen. Achteraf vindt de respondent dit scenario één van de mooiste scenario's van de Risk Factory. Hieronder wordt onderscheid gemaakt tussen de bevorderlijke (par. 3.1.1) en belemmerende (par. 3.1.2) factoren.

3.1.1 Bevorderlijke factoren

Uit de interviews met betrokkenen komen een aantal bevorderlijke factoren naar voren. Als eerste wordt het concept van de Risk Factories benoemd. In een scenario worden de leerlingen meegenomen in een beleving en zijn zij hier zelf bij betrokken. De respondenten zijn in de veronderstelling dat dit beter werkt dan wanneer zij een verhaal vertellen. Volgens één van de betrokkenen wordt hierdoor nieuwsgierigheid gecreëerd. Tijdens het spel wordt de groep in vier kleinere groepen opgesplitst, waarbij iedere groep op een tablet met het scenario aan de slag gaat. De resultaten van iedere groep worden op het digibord getoond en vervolgens met de groep besproken. De leerlingen voeren samen met de begeleider het gesprek over de keuzes die ze hebben gemaakt en welke impact dat mogelijk heeft gehad. Volgens de respondenten is het hierbij van belang dat een begeleider niet belerend overkomt, maar juist het gesprek aan te gaan waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt. Hierbij merkt één van de respondenten op dat niet alle leerlingen direct de boodschap begrijpen.

> *"Ik moet ook eerlijk zeggen dat er ook kinderen zijn die zeggen dat ze het wel hebben ingevuld, maar nog niet snappen waar het over gaat. Dan leg je dat uit van wat er aan de hand is en dat het in het echt ook kan gebeuren. [...] Dus je probeert ze wel mee te geven dat als ze op sociale media zitten bewust te zijn dat er rare dingen kunnen gebeuren of dat hen iets kan worden wijsgemaakt, bijvoorbeeld met wachtwoorden. Dit is hetzelfde als je de deur van je woning open laat staan, iedereen binnen kan komen en alles kan wegnemen. Dan knikken ze wel instemmend, dat begrijpen ze."* (R.5.2.3)

Ook de aansluiting bij ontwikkelingen binnen het onderwijs wordt in een interview aangehaald als bevorderlijk element. Eén van de respondenten benoemt in het interview dat onderwijsinstellingen opzoek zijn naar hoe zij de buitenwereld naar binnen kunnen halen, waarbij dit wordt gecombineerd met een belevingservaring die door de leerlingen als leuk wordt ervaren. Met de scenario's van de Risk Factory wordt dit volgens de respondent bewerkstelligd.

> *"Het voelt als een uitje, maar je zoekt de buitenwereld op. Je komt met allerlei dingen in aanraking en we hebben er een gave introshow bij, zodat iedereen direct gegrepen wordt. Dat maakt dat het als uitje voelt, maar er zitten echt lagen onder. Daar haakt het onderwijs altijd op aan, als je zoiets doet. De leerlingen zien dat niet, maar de leerkracht vaak wel."* (R.5.2.2)

3.1.2 Belemmerende factoren

Uit de interviews komen ook een aantal factoren naar voren die door de respondenten als belemmerend worden ervaren. Als eerste komt de tijd per scenario in één van de interviews naar voren. De respondent benoemt dat om de boodschap van het scenario goed te kunnen overbrengen, voldoende tijd nodig is. Echter merkt de respondent in de praktijk dat er soms onvoldoende tijd is om alle informatie over te brengen.

Een andere belemmering die in de interviews naar voren komt, is de actualiteit van de thema's. De ontwikkelingen binnen het onderwijs gaan snel, waardoor het moeilijk kan zijn om qua thematiek up-to-date te blijven. De respondenten geven aan dat extra mogelijkheden, bijvoorbeeld via het CCV of andere subsidiestromen, prettig zijn om (nieuwe) scenario's te ontwikkelen.

> *"Over vier, vijf jaar ga je zien dat er onderwerpen in die scenario's zijn verwerkt die niet meer up-to-date zijn. Dat zie je op scenarioniveau, op inhoud, maar ook welke thema's bied je aan. Wij begonnen met 2019 met een scenario waarvan werd gezegd dat we het niet hoefden aan te bieden, omdat het nog niet speelde, maar ze hebben later wel aan de deur geklopt en gezegd dat ze zien dat het een steeds groter probleem wordt."* (R.5.2.2)

3.2 Ervaring deelnemers

Hieronder wordt onderscheid gemaakt tussen de ervaring van deelnemers en de visie van de respondenten op de ervaring van deelnemers.

3.2.1 Ervaringen leerlingen

Om in kaart te brengen hoe leerlingen de educatieve programma's van de Risk Factories waarderen, is een evaluatieonderzoek uitgevoerd (Kuiphuis, 2024). Dit onderzoek richt zich op de waardering van alle educatieve programma's binnen de Factories, zowel voor PO als VO. Hierbij is de waardering voor alle scenario's middels enquêtes bij zowel leerlingen als leerkrachten geïnventariseerd. De waardering voor alle scenario's is middels een tienpuntsschaal bij 1.240 leerlingen en 79 leerkrachten in kaart gebracht. Voor onderhavige evaluatie is de waardering van het internetscenario relevant. Deze is enkel uitgevoerd bij het PO.

Uit de evaluatie komt naar voren dat het internetscenario door de leerlingen wordt gewaardeerd met een gemiddelde van een 8,3. Docenten waarderen dit scenario met een gemiddelde van een 8,1 (Kuiphuis, 2024).

3.2.2 Ervaringen leerlingen volgens betrokkenen

Tevens is aan de betrokkenen gevraagd wat zij denken dat deelnemers hebben geleerd door hun deelname aan de interventie. Eén van de betrokkenen geeft aan dat ze met de interventie gedragsverandering pogen te bewerkstelligen. Dit doen zij aan de hand van de opbouw van de scenario's, waarbij zij inspelen op verschillende, theoretische onderdelen, zoals perceptie, handelingsperspectief, sociale norm en intrinsieke motivatie. Eerst worden de leerlingen meegenomen in het scenario, waarbij zij zelf ervaringen mogen opdoen. Hierbij is het voor de leerlingen aanvankelijk onduidelijk of zij de juiste keuzes maken, wat volgens de respondenten een positieve invloed heeft op de nieuwsgierigheid van de leerlingen. In het gesprek dat

na afloop wordt gevoerd, worden de keuzes besproken en kan de impact van de gemaakte keuzes worden toegelicht. Het feit dat het onderwerp dicht bij de doelgroep staat, wordt hierbij als bevorderlijk aangehaald. Middels al deze elementen pogen de betrokkenen om gedragsverandering tot stand te brengen.

> *"Dat begint al met de onderwerpen binnen dit scenario en dat is hetgeen waar ze ook het meeste beeld bij hebben. Ze hebben een beeld bij online en offline, hoe zit het met de wachtwoorden et cetera. Intrinsieke motivatie is één van die pijlers van positieve gedragsverandering. Het leeft ook en daarmee kun je echt iets doen."* (R.5.2.1)

Als aanvulling hierop wordt in de interviews ook benoemd dat de interventie zich richt op meerdere veiligheidsonderwerpen, waarbij zij bijvoorbeeld ook ondervinden wat er gebeurt als zij het noodnummer 112 moeten bellen. Hiermee pogen de betrokkenen ook de zelfredzaamheid te vergroten.

3.3 Doel behaald?

Uit de interviews komt naar voren dat de betrokkenen in de veronderstelling zijn dat zij de aanvankelijk opgestelde doelstellingen hebben behaald. Zij hebben het idee dat de leerlingen na het doorlopen van het scenario in grotere mate op de hoogte zijn van de thematiek. Eén van de respondenten benoemt een voorbeeld waarin leerlingen aanvankelijk moeilijk een voorbeeld van een bepaald risico kunnen noemen, maar dat zij na afloop een concreter beeld hebben.

Daarnaast wordt in één van de interviews het effect van de interventie aangehaald. Hierbij refereert de respondent naar de (wetenschappelijke) onderzoeken die hiervoor zijn uitgevoerd, waarin een longitudinale studie is uitgevoerd (zie par. 1.3). Deze resultaten suggereren dat een bezoek aan de Risk Factory mogelijk bijdraagt aan een verhoogd veiligheidsbewustzijn. Daarnaast impliceren deze resultaten dat positieve gedragsverandering tot stand wordt gebracht.

Fase 4: doorontwikkeling

Uit de interviews met betrokkenen komt naar voren dat op het moment van onderhavige evaluatie ook een effectmeting wordt uitgevoerd. Deze effectmeting is onderdeel van een promotieonderzoek dat bij de Risk Factory in Limburg-Noord wordt uitgevoerd. Dit onderzoek richt zich op het maatschappelijk rendement van het concept op gedragsniveau en wordt op moment van onderhavige evaluatie afgerond. Eén van de respondenten geeft aan dat de resultaten suggereren dat bezoekers aan de Risk Factory weken later in een andere context significant andere gezondheids- en veiligheidsgedrag vertonen.

4.1 Aanbevelingen doorontwikkeling

Uit de interviews komt naar voren dat de uitvoerders na afloop gezamenlijk de ervaringen delen en evalueren. Hierbij benoemt dat de uitvoerder dat zij deze bevindingen terugkoppelen aan één van de ontwikkelaars, zodat deze bevindingen eventueel kunnen worden doorgevoerd. Eén van de ontwikkelaars benoemt in het interview een concreet voorbeeld van hoe de ervaring van deelnemers wordt meegenomen in de doorontwikkeling van de interventie, al betreft dit een ander scenario binnen de Risk Factory, namelijk over groepsdruk. Na afloop zou een groepsgesprek plaatsvinden, maar dit viel volgens de respondenten niet goed bij de leerlingen. Na afloop is hen gevraagd wat zij van het scenario vonden, waarbij zij zelf met een simpele oplossing kwamen om het scenario te verbeteren.

> *"[...] namelijk dat het op een leslokaal lijkt en dat ze daar niet willen zijn. En nu staat er een picknicktafel met twee planten en scoort ie een 7,8. Je moet dus goed kijken naar welke feedback je krijgt van deze jeugd."* (R.5.2.1)

4.2 Implementatie elders

Ten slotte is ook aan de respondenten gevraagd of de interventie ook in andere gemeenten kan worden geïmplementeerd en wat hiervoor nodig is. Alle respondenten geven aan dat dit mogelijk is. Hierbij zijn volgens hen een aantal onderdelen noodzakelijk. Als eerste wordt een locatie voor de Risk Factory genoemd. Daarnaast zijn betrokken eindverantwoordelijken noodzakelijk. Eén van de respondenten benadrukt hierbij het belang dat deze personen inzien dat het bevorderlijk is om een multidisciplinaire aanpak te kiezen in plaats van individueel te werken binnen verschillende kolommen.

Daarnaast komt uit de interviews naar voren dat het concept van de Risk Factory één-op-één in een andere regio kan worden overgenomen. Eén van de respondent maakt hierbij wel de kanttekening dat het van belang is dat de scenario's passen bij de regio. De respondent is namelijk in de veronderstelling dat er verschillen kunnen zitten tussen delen van Nederland, maar ook tussen kinderen die naar school gaan in de stad versus op het platteland.

Fase 5: evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie betreft de kennisbasis van de interventie. Bij de totstandkoming van het internetscenario binnen de Risk Factory hebben de ontwikkelaars samenwerking opgezocht met een andere partij die gespecialiseerd is in het ontwerpen van educatieve online games op het thema internetveiligheid. Hiermee hebben de ontwikkelaars hun eigen expertise en die van de andere partij gebundeld, waarmee ze het huidige scenario hebben ontworpen. Daarnaast hebben zij ook andere partijen uitgenodigd, zoals de Politie en GGD, om actuele thematiek in het scenario mee te nemen. Vanuit deze gezamenlijke input hebben de betrokkenen het huidige scenario vormgegeven. Hierbij hadden de ontwikkelaars aanvankelijk geen concreet scenario bedacht, zodat zij volledig konden inspelen op actuele thematiek die speelt in de samenleving. Uiteindelijk heeft dit geleid tot een scenario dat op iPads wordt uitgevoerd, waarbij leerlingen samenwerken in een zogenoemde digitale escaperoom. Deze omschrijving van de interventie komt zowel in de documentatie als in de interviews concreet naar voren. De doelgroep die de betrokkenen voor ogen hebben, is dezelfde doelgroep als de huidige deelnemers van de Risk Factory die de betrokkenen met de andere scenario's binnen de Risk Factories bedienen. Met het huidige scenario richt de Risk Factory zich op groep 8 van het primair onderwijs.

De betrokkenen hebben voorafgaand aan de interventie een aantal doelen opgesteld, al zijn in deze doelstellingen geen kwantitatieve aantallen genoemd, waardoor onduidelijk is hoeveel leerlingen zij met het huidige scenario willen bereiken. Hierdoor voldoet de doelstelling niet aan alle SMART-onderdelen. Wel komt uit de doelstelling naar voren dat zij een internetscenario willen ontwikkelen dat aansluit bij de belevingswereld van de doelgroep. Hierbij willen zij inzetten op een positieve gedragsverandering en risicoperceptie. Hiervoor willen zij concrete handelingsperspectieven aanreiken die de leerlingen in hun eigen omgeving en andere context kunnen toepassen.

Het inzetten op positieve gedragsverandering en risicoperceptie is tevens onderdeel van de theoretische onderbouwing van de interventie. In het interview met ontwikkelaars komt naar voren dat zij een systematiek in de scenario's toepassen. Deze systematiek hebben zij door een promovendus wetenschappelijk laten onderzoeken. De resultaten hiervan suggereren dat een bezoek aan de Risk Factory significant bijdraagt aan een hogere risicoperceptie, zelfeffectiviteit, response effectiviteit en (intentie tot) zelfredzaamheid. Met deze systematiek willen de ontwikkelaars ook binnen het internetscenario deze gedragsverandering tot stand brengen. Daarnaast hebben de ontwikkelaars de interventie ook gedeeltelijk op praktijkervaring gebaseerd. Zij hebben diverse actoren uit het werkveld benaderd. Op basis van hun input hebben de ontwikkelaars het scenario vormgegeven. Hierbij hebben de ontwikkelaars dus de theoretische onderbouwing van eerdere scenario's gecombineerd met actuele thematiek voor de doelgroep.

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 is naar voren gekomen dat de uitvoering van de interventie veelal is verlopen zoals verwacht. De doorlooptijd van de interventie wordt als enige afwijking aangehaald, al wordt hiervoor ook een logische redenering aangehaald, namelijk dat het laten voldoen van de interventie aan de subsidieaanvraag op een zuivere manier dient plaats te vinden.

Gelet op het bereik van de doelgroep geven de betrokkenen aan positief te zijn over het aantal leerlingen dat met de interventie tot nu toe is bereikt. Hierbij benoemen zij in het interview concrete aantallen van het aantal leerlingen die zij hebben bereikt. Ze benadrukken dat de leerlingen meerdere scenario's doorlopen en dat het internetscenario hier één van kan zijn. Door het integrale karakter doen de leerlingen niet enkel kennis op over het huidige onderwerp, maar doen zij ook kennis op over andere veiligheidsthema's. In de doelstellingen die aanvankelijk zijn opgesteld, is geen specifiek aantal te bereiken leerlingen genoemd, waardoor het niet mogelijk is om te stellen in hoeverre het gewenste aantal is bereikt.

De betrokkenen maken hierbij gebruik van hun eigen netwerk met schoolbesturen wat zij door de interventie hebben opgebouwd. Zij zien dat scholen die eerder aan de interventie hebben deelgenomen zich in de daaropvolgende jaren opnieuw aanmelden. Het integrale karakter van de Risk Factory wordt hiervoor als reden aangehaald.

Uit de interviews blijkt dat bij de uitvoering van de interventie de samenwerking met stakeholders het laatste onderdeel van de fase is, waarbij de uitvoerders voornamelijk individueel te werk gaan. Binnen de Risk Factory zijn vrijwilligers actief die de scenario's met de leerlingen doorlopen.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaring 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 integrale concept van de Risk Factory wordt als één van de grootste bevorderlijke elementen van de interventie benoemd. In een dagdeel doorlopen de leerlingen meerdere scenario's waardoor meerdere thema's worden besproken. Als gevolg hiervan hoeven leerkrachten niet meerdere keren voor

individuele onderwerpen naar de locatie of dat meerdere gastlessen moeten worden gegeven. Hierdoor sluit de interventie ook aan bij de huidige ontwikkelingen binnen het onderwijs. Een ander onderdeel van het concept is dat de leerlingen actief het scenario doorlopen, waardoor nieuwsgierigheid wordt gecreëerd. Ook worden abstracte begrippen uitgelegd. Eén van de respondenten geeft aan dat leerlingen aanvankelijk soms geen idee hebben over bepaalde thematiek, maar dat door het scenario zij een beter beeld krijgen.

Hoewel de scenario's over het algemeen als positief worden ervaren, merkt één van de uitvoerders op dat de tijd per scenario soms te beperkt kan zijn. Een andere belemmering die in de interviews naar voren komt, is de actualiteit van de thema's. Door ontwikkelingen in de maatschappij is het volgens de respondenten van belang om hierop in te spelen en kunnen scenario's verouderen. De respondenten geven aan dat subsidies, zoals de subsidie vanuit de City Deal, van belang zijn om de scenario's up-to-date te houden.

Om de ervaring van deelnemers in kaart te brengen, hebben de betrokkenen onderzoek laten uitvoeren. Een afstudeerstagiaire heeft per scenario in kaart gebracht hoe leerlingen en leerkrachten het scenario hebben ervaren. Hieruit komt naar voren dat de leerlingen het internetscenario met een 8,3 en leerkrachten het scenario met een 8,1 beoordelen. Met dit type onderzoeksbenadering maken de betrokkenen inzichtelijk hoe de interventie door deelnemers wordt ervaren.

Ten slotte geven de betrokkenen aan dat de aanvankelijk opgestelde doelstellingen zijn behaald. Middels eerder uitgevoerde en toekomstig onderzoek wordt volgens de respondenten aangetoond dat met de interventie de aanvankelijk opgestelde doelstellingen worden behaald. Ondanks het complexe karakter van positieve gedragsverandering hebben de betrokkenen meetbare variabelen ontwikkeld, waardoor zij uitspraken kunnen doen over het effect van de interventie.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De vierde fase van de evaluatie richt zich op een effectevaluatie en de doorontwikkeling van de interventie. Op het moment van onderhavige evaluatie wordt een effectmeting uitgevoerd. Eén van de respondenten kan voorzichtige uitspraken doen over de bevindingen van dit onderzoek, die suggereren dat bezoekers aan de Risk Factory weken later in een andere context significant andere gezondheids- en veiligheidsgedrag vertonen.

Daarnaast komt in één van de interviews naar voren dat uitvoerders na afloop van het uitvoeren de bevindingen met elkaar delen. Hierbij komen soms praktische aanpassingen naar voren. Hierdoor zijn de betrokkenen doorlopend bezig met het optimaliseren van de scenario's.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *Format projectaanvraag 'Versterken lokale cyberweerbaarheid' Internetveiligheid – Risk Factory Nederland*.

Domrose, J. (2015). *Learning by doing: De invloed van de actieve verwerking van een risicoboodschap op de zelfredzaamheid van kinderen* [master thesis]. Via: https://essay.utwente.nl/68598/1/Domrose%2C%20J.%20-%20s1199080%20%28verslag%29.pdf

Kievik, M. (2014). *Onderzoek naar de effectiviteit van de Risk Factory.* Saxion Kenniscentrum Leefomgeving.

Kuiphuis, T. (2024). *Waardering Risk Factory Twente van PO en VO* [bachelor scriptie].

Risk Factory (z.d.-a). *Voortgezet onderwijs lesprogramma*. Via: https://riskfactorytwente.nl/voortgezet-onderwijs/

Risk Factory (z.d.-b). *Internetveiligheid*. Via: https://riskfactorytwente.nl/primair-onderwijs/

Venhorst, L.W.J. (2016). *Beleven van een boodschap: Een longitudinale studie naar de invloed van het herhaaldelijk blootstellen aan een risicoboodschap bij kinderen* [master thesis]. Universiteit Twente.

5.3 Interactieve training cyberweerbaarheid senioren (VeiligheidsAlliantie regio Rotterdam, VAR)

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van het project 'Interactieve training senioren' beschreven. Het doel van deze interventie is om gemeenten bij te staan bij het digitaal weerbaar maken van senioren, waarbij een interactieve film ingezet kan worden. 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, enigszins SMART	Cijfers/ onderzoek en praktijkervaring	Nee	Ja	Deels, als gevolg van COVID-19 maatregelen	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. In de interviews met de betrokkenen van de interventie is benoemd dat slachtofferschap van online fraude in de regio Rotterdam voor de ontwikkeling van de interventie hoog was. Daarnaast waren reeds interventies voor jongeren en het mkb ontwikkeld, waardoor het volgens de respondent ook goed zou zijn om een laagdrempelige interventie voor senioren te ontwikkelen. Daarnaast heeft de Veiligheidsalliantie Rotterdam (VAR) een onderzoek geraadpleegd dat is uitgevoerd door de Haagse Hogeschool, waarbij één van de bevindingen was dat senioren een kwetsbare doelgroep zijn die via de reguliere wegen soms moeilijk te bereiken zijn.

Daarnaast benoemt één van de respondenten dat de gemeente Rotterdam theaterstukken over deze thematiek organiseert, waarbij de opkomst van senioren hoog was. Op basis daarvan waren de betrokkenen in de veronderstelling dat zij een laagdrempelige interventie moesten ontwikkelen, waarbij zij daadwerkelijk contact moeten hebben met de doelgroep in plaats van enkel informatie zenden. Eén van de respondenten benoemt dat de subsidie van het CCV heeft hierbij als incentive heeft gefungeerd.

Doelen. In de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) is als doel geformuleerd dat deze interventie helpt in het bijstaan van gemeenten om kwetsbare groepen, in dit geval senioren. Hierbij wordt een film en een draaiboek die door professionals gebruikt kan worden als concrete eindproducten geformuleerd. Deze film zou bijvoorbeeld goed inzetbaar moeten zijn in wijkcentra in kwetsbare wijken. Middels deze film willen de betrokkenen op een laagdrempelige manier het gesprek aangaan met de doelgroep.

Als aanvulling komt uit één van de interviews naar voren dat de betrokkenen gemeenten willen ontlasten door een kant-en-klaar pakket aan te bieden, waarbij het resultaat groot is ten opzichte van de moeite die gebruikers erin moeten steken. Het product moet dus makkelijk implementeerbaar en schaalbaar zijn, waardoor een grote groep senioren wordt bereikt.

De doelgroep die de betrokkenen willen bereiken met de interventie zijn senioren (CCV, z.d.). Uit de interviews komt daarnaast naar voren dat deze doelgroep zich niet beperkt tot de senioren in een bepaald gebied, maar dat de interventie breed deelbaar en werkbaar moet zijn, zodat meerdere gemeenten er gebruik van kunnen maken. Eerst is de interventie in de regio Rotterdam (25 gemeenten) uitgevoerd. Daarna is de interventie ook voor andere, niet-commerciële partijen beschikbaar, zoals politie, welzijns- en ouderenorganisaties.

Betrokkenen. Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) komt naar voren dat de VAR als kartrekker heeft gefungeerd, waarbij zij samenwerken met de 23 gemeenten in de regio, de politie en het Openbaar Ministerie (OM). Daarnaast worden ook (overkoepelende) ouderenorganisaties in de regio betrokken, zodat de film aansluit bij de belevingswereld van de doelgroep. Ten slotte wordt in de aanvraagdocumentatie ook een private partij benoemd om de film te ontwikkelen. Uit de interviews komt hierbij als aanvulling naar voren dat de doelgroep middels de ouderenorganisatie indirect bij de totstandkoming van de interventie is betrokken.

1.2 Omschrijving interventie

Uit zowel de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) als de interviews komt naar voren dat een interactieve film is ontwikkeld. Deze film richt zich op het thema online fraude en bevat vijf scenes waarbij kijkers keuzes maken tijdens het doorlopen van het verhaal. Deze keuzes hebben invloed op hoe de verhaallijn eruit gaat zien, waarbij de aanwezigen kunnen kiezen of ze zouden meegaan in het verhaal van de fraudeur. Aan de hand van de keuzes die worden gemaakt, kan het gesprek worden gestart, waarin wordt gevraagd waarom deze keuzes zijn gemaakt. Op deze manier wordt getracht om de aanwezigen inzicht te geven in hoe een delict plaatsvindt, waarbij ook preventie om slachtofferschap te voorkomen wordt meegenomen.

De respondenten geven in de interviews aan dat de interventie een kant-en-klaar pakket is dat bestaat uit de film, een handleiding en een concept uitnodiging. De handleiding biedt concrete handvaten hoe de bijeenkomst vorm kan worden gegeven, bijvoorbeeld dat koffie en thee beschikbaar moet zijn. Daarnaast bevat het ook een naslagwerk met praktische tips en handelingsperspectieven. Hierbij benoemt één van de respondenten dat iedereen die enige ervaring heeft met cyberweerbaarheid de bijeenkomst zou kunnen leiden. Met dit pakket willen de betrokkenen een organisator ontzorgen.

1.3 Theoretische onderbouwing

In de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) wordt *geen* theorie of methodiek als theoretische onderbouwing voor de interventie benoemd. Wel is beschreven dat de ontwikkelaars aanvankelijk een voor- en nameting van de digitale weerbaarheid van senioren in de gemeente Dordrecht willen uitvoeren. Hierbij werken zij samen met het Lectoraat Maatschappelijke Veiligheid van Saxion Hogeschool. Dit is echter als gevolg van tijdsdruk in de corona-periode niet gerealiseerd.

1.4 Onderbouwing op basis van praktijkervaring

Uit de interviews komt naar voren dat de interventie op praktijkervaring is gebaseerd. Er bestond reeds een aanpak voor jongeren en het mkb op het thema, waardoor de ontwikkelaars ook een interventie voor senioren wilden creëren. Daarnaast geeft één van de respondenten in het interview aan dat bij de

totstandkoming van de interventie politiecijfers zijn geraadpleegd. Zij zagen namelijk dat slachtofferschap van online delicten onder inwoners in de regio hoog was. Daarom hebben ze bij de politiecijfers gekeken naar delicten waarbij het slachtofferschap van senioren in de omgeving hoog is. Hierbij kwamen de delicten WhatsApp fraude, helpdeskfraude, *spoofing* en phishing naar voren. Deze delicten zijn ook meegenomen in de interactieve film. Daarnaast hebben de ontwikkelaars het delict datingfraude toegevoegd. Hierbij benoemt een respondent dat ze dit delict wilden meenemen om een luchtige afsluiting te hebben.

Fase 2: verloop interventie

Uit de interviews met betrokkenen komt naar voren dat het verloop van de interventie veelal is gegaan zoals verwacht. Eén van de respondenten geeft aan dat zij eerdere aanvragen uit andere delen van het land ontvingen die de interventie ook zouden willen uitvoeren. Het aanvankelijke plan was om de interventie eerst in de regio Rotterdam uit te rollen om hem vanuit daar landelijk via het CCV aan te bieden. Tijdens het ontwerpen van de interventie ontvingen de betrokkenen al aanvragen van geïnteresseerden. Deze personen zijn op een wachtlijst gezet, omdat de betrokkenen eerst de film in première wilden laten gaan.

Daarnaast komt naar voren dat de aanvankelijk geplande voor- en nameting in samenwerking Saxion Hogeschool als gevolg van tijdsdruk door de COVID-19 periode niet is uitgevoerd. In deze evaluatie wilden de betrokkenen aanvankelijk in kaart brengen wat het leereffect was voor deelnemers aan bijeenkomsten waar de interactieve video-onderdeel van uitmaakte.

2.1 Bereik doelgroep

Beide respondenten geven in het interview aan in de veronderstelling te zijn dat de doelgroep goed wordt bereikt. Op het moment van onderhavige evaluatie is de film door 190 verschillende partijen opgevraagd, waarbij de Politie en grote welzijnsorganisaties als voorbeeld worden genoemd. Eén van de respondent benoemt dat de interventie minstens 300 keer is ingezet. Als een partij de interventie opvraagt, wordt hen na afloop een QR-code gestuurd met een evaluatieformulier voor de georganiseerde bijeenkomst. Hierbij wordt onder andere gevraagd naar het aantal bezoekers. De respondent maakt de kanttekening dat dit evaluatieformulier niet altijd wordt ingevuld en dat de film soms ook onderling wordt doorgestuurd.

> *"Voor aankomende maand staat er weer eentje gepland waar 100 senioren aanwezig zullen zijn. Je ziet dat de doelgroep wel echt direct benaderd wordt en dus direct bereikt wordt."* (R.5.3.2)

Gelet op de werving van de doelgroep geven de respondenten in de interviews aan dat zij dit niet zelf doen, maar dat deze verantwoordelijkheid ligt bij de organisatie die de bijeenkomst gaat organiseren. Eén respondent geeft als voorbeeld dat als de gemeente een bijeenkomst organiseert, zij dit bijvoorbeeld in de lokale krant promoten.

> *"[...] ook door gebruik te maken van een wijkkrant. Deze groep is namelijk moeilijker online te bereiken, dus maak gebruik van posters, zorg dat je samenwerkt met een zorginstelling of oudereninstelling, zodat je op die manier de mensen bereikt. Wat ik dan terugkrijg, is dat de bijeenkomsten goed worden bezocht."* (R.5.3.1)

2.2 Samenwerking stakeholders

Uit de interviews komt naar voren dat de politie, gemeenten en bibliotheken de interventie veelal opvragen. De bibliotheek is een partij die pas later bij de uitvoering van interventie is betrokken en dat zij actief met de interventie aan de slag zijn gegaan. Deze partij was aanvankelijk niet betrokken. Desalniettemin, benoemt de respondent dat het van belang is om deze partij te betrekken, omdat zij ook diverse trainingen op dit thema aanbieden en nu tevens de huidige interventie aanbieden.

De respondenten geven in de interviews aan dat zij niet nader bij de uitvoering van de interventie zijn betrokken, omdat de opvragende partij zelf een bijeenkomst organiseren. Hierdoor faciliteren zij enkel de opvragende partij, waardoor niet volledig van een samenwerking kan worden gesproken.

Fase 3: ervaring betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Beide respondenten geven in het interview aan tevreden te zijn over de interventie. Eén van hen geeft aan dat de interventie door organisaties makkelijk te implementeren is en dat er behoefte is aan dit soort interventies. De respondenten tevreden over de reacties die zij krijgen vanuit de zaal.

> *"Ik ben zelf twee keer aanwezig geweest en de verhalen die loskomen bij de aanwezigen, dat hadden we eigenlijk niet zo voorzien. We hadden wel gehoopt dat er een dialoog zou starten, maar niet dat er zoveel emotie en zoveel negatieve ervaringen met deze delicten zou zijn."* (R.5.3.1)

De kwetsbaarheid die hierboven wordt genoemd, ontstaat volgens de respondent spontaan, al wordt het realistische beeld wat in de film wordt geschetst als startpunt genoemd. De aanwezigen in de zaal herkennen zich vaak in de acteurs van de film en in het verhaal dat door hen wordt verteld. Hiermee pogen de betrokkenen om de schaamte omtrent het thema weg te nemen.

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

De realiteit van de personen en scenario's in de film wordt door beide respondenten als een bevorderlijk onderdeel beschouwd. Hierdoor herkennen de aanwezigen zich in de personen in de film, wat een positieve invloed op ze zou hebben.

> *"Het wordt ook gespeeld door ouderen, dus ik denk vanuit daar hebben ze ook wel gelijk die associatie. Iemand krijgt bijvoorbeeld een sms'je en dan is de vraag die wordt gesteld of ze zouden reageren."* (R.5.3.2)

De respondent geeft hierbij tevens aan dat aanwezigen vaak voor de juiste optie kiezen, omdat zij weten waar de bijeenkomst over gaat. Desalniettemin laten zij beide opties zien, om een beeld te schetsen van wat er gebeurt als iemand wel zou reageren op een binnenkomend bericht.

Het gesprek dat gedurende de film en na afloop ontstaat, wordt daarnaast door de betrokkenen als bevorderlijk ervaren. Hierin wordt de aanwezigen ook extra achtergrondinformatie aangereikt. Een onderdeel hiervan is het advies aan senioren om bewust met het internet om te gaan, maar dat dit niet

betekent dat zij nooit meer een bericht mogen openen. De balans tussen mogelijkheden en risico's zou volgens één van de respondenten nog explicieter in de interventie kunnen worden verwerkt.

> *"We geven ook wel aan dat we leven in een digitale wereld en dat er een veilige manier is om dit te gebruiken en dat hun wereld ook groter zou worden op het moment dat ze het wel gebruiken, alleen zitten er wel een aantal valkuilen in. Dat is hetzelfde als met de fysieke wereld. Als je naar buiten gaat, moet je opletten als je oversteekt."* (R.5.3.1)

Door deze openheid in de gesprekken wordt ook schaamte weggenomen. Eén van de respondenten geeft aan dat veel mensen niet over hun eigen ervaring als slachtoffer durven te praten; voornamelijk de mensen die veel geld hierdoor zijn kwijtgeraakt. Door de laagdrempeligheid in de presentatie proberen de ontwikkelaars deze schaamte weg te nemen en te benadrukken dat iedereen slachtoffer kan worden. Daarnaast komt in het interview naar voren dat het meenemen van het delict datingfraude als positief kan worden beschouwd. Aanvankelijk was het idee om hiermee een luchtige afsluiting te creëren, zodat de aanwezigen niet de interventie met een angstig gevoel verlaten. In de praktijk bleek echter dat slachtofferschap van dit delict door de COVID-19 pandemie aanzienlijk was toegenomen en dat bij sommige bijeenkomsten ook slachtoffers van dit delict hun verhaal hebben willen delen.

Ten slotte benoemt één van de respondenten dat de interventie ook een positief neveneffect heeft, namelijk dat het helpt tegen eenzaamheid. Aanvankelijk hadden de betrokkenen hierover niet nagedacht, maar zij geven aan dat deze doelgroep het prettig vindt om regelmatig anderen te spreken, bijvoorbeeld onder het genot van koffie en gebak. Dit werkt volgens de respondent ook bevorderlijk om de doelgroep binnen te halen.

3.1.2 Belemmerende onderdelen

Eén van de respondenten noemt het wegnemen van schaamte als bevorderlijk onderdeel, maar de andere respondent ziet dit als belemmering. Deze respondent geeft aan soms terug te krijgen dat aanwezigen het lastig kunnen vinden om hun verhaal te delen, omdat zij zich hiervoor schamen. Dit zou volgens de respondent in sommige gevallen ten koste van de interactie van de presentatie kunnen gaan.

Een andere belemmering die in één van de interviews naar voren komt, is de aanwezige kennis bij uitvoerders. De respondent noemt specifiek de ouderenbonden. Zij zijn vaak gemotiveerd om de interventie in te zetten, echter hebben zij niet altijd voldoende kennis om dit goed te kunnen overbrengen op het publiek. De handreiking biedt aanknopingspunten, maar volgens de respondent is het wel noodzakelijk dat een uitvoerder enige kennis over digitale weerbaarheid en digitale vaardigheden heeft.

> *"En wat we zien is dat degene die dus in de ouderenbonden actief zijn op dit thema en die hiermee aan de slag willen, eigenlijk niet verder komen dan dat ze weten hoe je een wachtwoord veilig kan instellen, dat soort zaken. We zien dat ze best digitaal vaardig zijn, maar weinig kennis hebben van digitale weerbaarheid."* (R.5.3.1)

3.2 Ervaring deelnemers

3.2.1 Ervaring senioren

De ontwikkelaars hebben een vragenlijst ontwikkeld die uitvoerders verspreiden onder deelnemers. Hiermee wordt onder andere in kaart gebracht hoe deelnemers de interventie hebben ervaren. Deze vragenlijst wordt niet altijd ingevuld. Voor de huidige evaluatie zijn een aantal vragen uit de vragenlijst opgevraagd en geanalyseerd (N=18).

Allereerst is aan deelnemers gevraagd in hoeverre zij de kans groot achten dat zij in de komende twaalf maanden zelf slachtoffer worden van digitale oplichting. Een groot deel van hen (44,4%) geeft aan een kleine kans te hebben. Als vervolgens aan dezelfde groep wordt gevraagd in hoeverre zij de kans groot achten dat een leeftijdsgenoot van hetzelfde geslacht in de komende twaalf maanden slachtoffer wordt van digitale oplichting, komt naar voren 47,1% van de deelnemers de kans groot acht.

Over de geleerde lessen van de interventie geeft 55,6% van de deelnemers aan te denken te kunne inschatten welke risico's ze lopen, 61,1% van de deelnemers is in de veronderstelling dat zij zichzelf kunnen beschermen tegen digitale oplichting en 70,6% van de ondernemers geeft aan om van plan te zijn om altijd een controle uit te voeren als iemand hen om geld vraagt.

Ten slotte geeft het merendeel van de respondenten (72,2%) aan dat zij een bezorgd zijn als zij nadenken over de risico's van digitale oplichting. Vervolgens zijn de meningen verdeeld over een zelfverzekerd gevoel bij de gedachte aan risico's van digitale oplichting: 38,9% is het hiermee eens, 33,3% van de deelnemers is het hiermee oneens.

3.2.2 Ervaring volgens betrokkenen

Beide respondenten benoemen in het interview dat de interventie zowel kennis als handelings-perspectieven bevat, waarbij het verhogen van het bewustzijn van de senioren als startpunt wordt genomen.

> *"Het is echt om het bewustzijn te verhogen, dat dit bestaat en wat ze dan kunnen doen, bijvoorbeeld een rustmoment inbouwen. Dat ze weten dat de bank nooit bij ze thuis aan de deur komt om de bankpas op te halen."* (R.5.3.1)

Eén van de respondenten geeft aan dat middels de kennisoverdracht handelingsperspectieven worden aangereikt.

> *"Er zitten in de presentatie en ook in het naslagwerk ook praktische tips en handelingsperspectief. Dus in die zin kunnen ze er ook echt wel wat mee. Maar ik denk ook dat het bij veel ouderen het besef kweken is, dat dit echt gebeurt en dat als ze dit tegenkomen, ze alert moeten zijn [...] Na een stukje film wordt ook gezegd dat ze bijvoorbeeld nooit zomaar geld moeten overnemen, dus er zitten ook praktische tips in, al denk ik dat het begint bij bewustzijn."* (R.5.3.2)

In de interviews worden diverse voorbeelden benoemd van de praktische tips die de senioren worden aangereikt. Eén van deze tips is dat de persoon in kwestie een check kan doen, bijvoorbeeld wanneer zij worden gebeld, op te hangen en iemand te bellen die ze vertrouwen, zoals een buurvrouw, zoon/dochter of

de bank. Met deze concrete tips willen de betrokkenen laagdrempelige handelingsperspectieven aanbieden die mogelijk bijdragen aan het vergroten van het bewustzijn.

Ten slotte benoemt één van de ontwikkelaars dat zij in de evaluatie zien dat deelnemers vervolgafspraken hebben gemaakt met de politie, bijvoorbeeld omdat (nog) geen aangifte is gedaan en zij kunnen bespreken of hier nog mogelijkheden voor zijn.

3.3 Doel behaald?

De respondenten geven aan in de veronderstelling te zijn dat de doelen van de interventie zijn behaald. Eén van hen benoemt dat het doel was om gemeenten bij te staan in het cyberweerbaar maken van senioren en dat dit is gelukt. Of de doelgroep daadwerkelijk cyberweerbaar is geworden, vindt de respondent lastig in te schatten, omdat het moeilijk meetbaar is. Wel geeft deze persoon aan dat senioren mogelijk alerter zijn geworden.

Na afloop van de interventie wordt de organisatoren gevraagd om een vragenlijst in te vullen. In deze vragenlijst wordt gevraagd naar de plek waar de interventie is uitgevoerd, hoeveel deelnemers er waren, wat er goed ging tijdens de presentatie en of ze nog tips voor de toekomst hebben. De respondent merkt hierbij op dat niet alle organisatoren de vragenlijst invullen, bijvoorbeeld omdat ze het vergeten.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Aanbevelingen doorontwikkeling

Uit de interviews komt naar voren dat de ontwikkelaars bezig zijn met een doorontwikkeling van de interventie. Eén van hen noemt het voorbeeld van het train-de-trainer concept dat momenteel in een aantal gemeenten wordt ingezet. Hierbij worden vrijwilligers in een middag getraind om de interventie te kunnen begeleiden. Hierbij gaat het onder andere om vrijwilligers vanuit een ouderenbond. Deze personen zijn veelal digitaal vaardig. Zij kunnen bijvoorbeeld een veilig wachtwoord instellen. Echter beschikken ze niet brede kennis over digitale weerbaarheid. In de training wordt de kennis op het juiste niveau gebracht en krijgen ze de informatie over hoe ze de training kunnen geven. De leeftijd van deelnemers aan de training is volgens de respondent niet van belang, omdat het enkel van belang is dat de deelnemer *feeling* heeft met de doelgroep.

Ook de delicten die in de interventie naar voren komen, zouden volgens één van de respondenten kunnen worden doorontwikkeld en mogelijk worden uitgebreid. De respondent geeft aan dat de huidige delicten actueel zijn, maar dat ook nieuwe delicten ontstaan waar zij op willen anticiperen. Op het moment van onderhavige evaluatie zijn de betrokkenen in gesprek met het CCV om te bepalen hoe dit vervolg eruit kan komen te zien.

> *"Artificial Intelligence (AI) is bijvoorbeeld een onderwerp waarvan we nu iets hebben dat we het kunnen toevoegen. Aan de ene kant wel, maar we denken er ook over na of we ze niet alleen banger maken. Dus die afweging maken we dan wel."* (R.5.3.2)

4.2 Implementatie elders

Uit de interviews komt naar voren dat de interventie landelijk is ingestoken, waardoor de interventie al in andere gemeenten wordt ingezet. De respondenten geven aan dat een organiserende partij weinig middelen nodig heeft, omdat alle informatie is opgenomen in de bijgeleverde handreiking. Eén van de respondenten geeft ten slotte aan dat zij op het moment van onderhavige evaluatie aanvragen krijgen vanuit België.

> *"Hoe organiseer je dit, zorg voor koffie en thee. Dat staat daar allemaal in. Dus wij geven dus geen specifieke dingen mee, omdat het in die handleiding is geborgd. Dus eigenlijk heb je alleen een persoon nodig die de kar kan trekken."* (R.5.3.2)

Fase 5: evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. Uit zowel de documentatie als de interviews komt naar voren dat een interactieve film die op een laagdrempelige manier kan worden ingezet als eindproduct wordt gezien. De ontwikkelaars hebben hierbij als doelstelling opgenomen om gemeenten te ontlasten door een kant-en-klaar pakket aan te leveren, dat op een laagdrempelige manier kan worden ingezet. Hierbij hebben de ontwikkelaars een brede doelgroep voor ogen, namelijk senioren. De interventie is landelijk ingestoken, waardoor de ontwikkelaars een grote groep senioren binnen Nederland pogen te bedienen. De doelstellingen zijn welomschreven, omdat de ontwikkelaars beschrijven dat zij uiteindelijk concrete producten willen opleveren. Echter worden geen kwantitatieve aantallen inclusief tijdsperiode genoemd over het bereik van de interventie, waardoor achteraf niet te bepalen is in hoeverre de interventie ook het gewenste effect heeft qua bereik. Hierdoor voldoet de doelstelling niet aan alle onderdelen van een SMART-doelstelling.

Wat betreft de betrokken partijen, hebben de ontwikkelaars aanvankelijk nagedacht over welke partijen relevant zijn om bij de totstandkoming van de interventie te betrekken. Hierbij komt naar voren dat de ontwikkelaars een partij heeft betrokken die meer expertise heeft over de doelgroep dan zijzelf, waardoor zij gezamenlijk tot een interventie hebben kunnen komen.

Ten slotte zijn de theoretische en praktijkgerichte onderbouwing onderdeel van de eerste evaluatiefase. De ontwikkelaars hebben veelal gebruik gemaakt van politiecijfers bij de totstandkoming van de interventie. Er is geen theorie of methodiek als onderbouwing gebruikt, al hebben zij bevindingen uit politiecijfers gebruikt. Op basis daarvan zijn de thema's voor de film bepaald. Daarnaast was aanvankelijk gepland om een voor- en nameting uit te voeren, waardoor inzichtelijk kon worden gemaakt in hoeverre de interventie invloed had op de weerbaarheid van het thema digitale oplichting. Hierbij hebben de ontwikkelaars Saxion Hogeschool benaderd om de vragenlijst te ontwikkelen. Hiermee kan inzichtelijk worden gemaakt in hoeverre de interventie een bijdrage zou kunnen leveren aan het verhogen van de weerbaarheid op het thema digitale oplichting.

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 stakeholders. Uit de interviews komt naar voren dat de interventie veelal is verlopen zoals verwacht, maar dat de geplande voor- en nametingen door COVID-19 niet zijn uitgevoerd. Aanvankelijk hebben de ontwikkelaars nagedacht over een evaluatie, waarbij zij de vragenlijst hebben laten opstellen door Saxion Hogeschool. Hiermee hadden de ontwikkelaars een mogelijk effect van de interventie kunnen aantonen.

De ontwikkelaars zijn in de veronderstelling dat de doelgroep wordt bereikt. Middels een bijgevoegd evaluatieformulier wordt achteraf in kaart gebracht hoeveel deelnemers bij een sessie aanwezig zijn geweest. Hierbij maken de respondenten de kanttekening dat dit evaluatieformulier niet altijd wordt ingevoerd en dat de film ook onderling kan worden doorgestuurd, waardoor zij geen uitspraken over definitieve aantallen kunnen doen, maar dat zij enkel indicaties kunnen geven. De aantallen van opvragende partijen van de interventie zijn wel in de interviews benoemd en de ontwikkelaars geven aan over het aantal tevreden te zijn. Hierbij komt ook naar voren dat de interventie in België wordt ingezet.

De werving van deelnemers wordt door de opvragende partij uitgevoerd. De ontwikkelaars zijn zelf niet betrokken bij de uitvoering, omdat zij een compleet pakket hebben ontwikkeld, inclusief wervingsmateriaal. Hierbij benadrukken de ontwikkelaars dat het van belang is om een wervingsmethodiek in te zetten die passend is bij de doelgroep. De werving van deelnemers is dus afhankelijk van de tijd en moeite die een opvragende partij hierin steekt, waarbij de ontwikkelaars hen materiaal aanbieden om dit optimaal te laten verlopen.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van de evaluatie richt zich op de ervaring van betrokkenen, bevorderlijke en belemmerende elementen van de interventie, de ervaring van deelnemers en het behalen van de doelen. De realiteit van de scenario's en het gesprek dat tijdens en na afloop van de film wordt gevoerd, worden als bevorderlijke elementen benoemd. Hiermee pogen de ontwikkelaars het materiaal te laten aansluiten bij de belevingswereld van de doelgroep. Herkenbaarheid in de geschetste situaties wordt als essentieel onderdeel aangehaald, omdat dit een positieve invloed kan hebben op de deelnemers en het gesprek dat naderhand wordt gevoerd. Hierbij trachten de ontwikkelaars schaamte voor slachtofferschap weg te halen.

Deze schaamte wordt ook als belemmering in de uitvoering ervaren. Hierdoor zouden aanwezigen niet altijd hun verhaal durven te delen. Desalniettemin hebben de betrokkenen gepoogd om elementen in de interventie te verwerken waarmee de schaamte kan worden weggenomen. Een andere belemmering die in de interviews naar voren is gekomen, is de afwezigheid van kennis bij geïnteresseerden die de training willen geven. De respondenten zijn in de veronderstelling dat het noodzakelijk is om bepaalde basiskennis te bezitten, waarbij enkel digitaal vaardig zijn volgens hen onvoldoende is. Om dit te verbeteren, zijn de ontwikkelaars gestart met een train-de-trainer concept, waarin geïnteresseerden in een dagdeel informatie wordt aangereikt, zodat zij de training kunnen geven.

Uit de vragenlijst die is ingevuld door een aantal deelnemers komt naar voren dat een groot deel van de deelnemers in de veronderstelling is dat zij na afloop van de interventie zichzelf kunnen beschermen

tegen digitale oplichting en de risico's om slachtoffer te worden kunnen inschatten. Desalniettemin komt naar voren dat achtten zij de kans dat zij zelf slachtoffer worden aanzienlijk kleiner dan de kans dat een leeftijdgenoot van hetzelfde geslacht slachtoffer wordt. Ook is aan respondenten gevraagd wat zij denken dat de deelnemers van de interventie hebben geleerd. Hierbij komt naar voren dat het verhogen van bewustzijn als uitgangspunt wordt genomen, maar de interventie ook kennisonderdelen en handelingsperspectieven bevat. Met het bijgeleverde naslagwerk reiken de ontwikkelaars tips aan. Hiermee pogen zij ook daadwerkelijke gedragsverandering te stimuleren.

In de aanvraagdocumentatie is benoemd dat het doel van de interventie is om een kant-en-klaar pakket aan te leveren wat gemeenten kan bijstaan in het cyberweerbaar maken van senioren. Hiermee willen de ontwikkelaars op een laagdrempelige manier het gesprek aangaan met de doelgroep. De doelstelling bevat concrete producten die opgeleverd worden. Deze doelstelling is behaald. Daarentegen hebben de ontwikkelaars aanvankelijk geen doelstelling opgenomen met hoeveel senioren zij hiermee willen bereiken. Hierdoor is het onduidelijk hoe groot het bereik van de interventie moest zijn en of dit achteraf is behaald. De ontwikkelaars kunnen een indicatie geven van het aantal partijen dat gebruik maakt van de interventie en hoeveel senioren hierbij zijn bereikt, al wordt hierbij ook de kanttekening gemaakt dat de bijgeleverde evaluatie waarin het aantal aanwezigen wordt gevraagd niet altijd wordt ingevuld. Daarnaast is er een andere complicerende factor, namelijk dat de film ook onderling wordt doorgestuurd. Al met al is het onduidelijk hoeveel senioren exact met de interventie zijn bereikt.

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 zijn al stappen genomen om de interventie door te ontwikkelen. Het eerdergenoemde train-de-trainer concept is doorgevoerd, waardoor de kennis van geïnteresseerden om de training te geven op het juiste niveau kan worden gebracht. Daarnaast worden ook vernieuwing van delicten in de interviews benoemd. De scenario's kunnen mogelijk door nieuwe trends verouderen, waardoor het noodzakelijk is om nieuwe scenario's te ontwikkelen. De respondenten geven aan in overleg te zijn met het CCV om dit vorm te geven.

Door de landelijke insteek van de interventie is volgens de respondenten weinig nodig als andere gemeenten de interventie willen implementeren. De ontwikkelaars hebben namelijk een kant-en-klaar pakket ontwikkeld. Hierin zijn alle benodigdheden opgenomen en is een opzet toegevoegd waarin wordt uitgelegd wat noodzakelijk is om de interventie te organiseren. Hiermee pogen de ontwikkelaars de uitvoering zo makkelijk mogelijk te maken.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *Format projectaanvraag "Versterken lokale cyberweerbaarheid"*.

5.4 Serious game cyberweerbaarheid laaggeletterden (Gemeente Dordrecht/ Coevorden)

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de 'Serious game laaggeletterden en senioren' beschreven. Het doel van deze interventie is het opleveren van een toolkit dat bestaat uit twee onderdelen: een fysiek spel en een bijbehorende handleiding/informatiefolder. Voor deze evaluatie zijn vijf betrokkenen geïnterviewd. Drie respondenten zijn betrokken geweest bij de totstandkoming van de interventie en twee respondenten zijn betrokken geweest bij de uitvoering van de interventie. De ervaring van deelnemers is voor deze interventie niet in kaart gebracht.

Tranche	Doel beschreven	Doelgroep bepaald	Theorie gebaseerd	Praktijkervaring gebaseerd	Proces gevolgd	Evaluatie gepland
2	Beschreven, enigszins SMART	Cijfers en praktijkervaring	Nee	Ja	Deels	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. Volgens de aanvraagdocumentatie (z.d.-a) is in het werkplan 2021 & 2022 Aanpak basisvaardigheden van de Gemeente Coevorden opgenomen dat zij een pilot zouden draaien op het gebied van digitale inclusie in samenwerking met de bibliotheek. Hierbij worden een aantal groepen genoemd waarop zij zich specifiek willen richten, namelijk laagtaalvaardige ouders, (nog) niet werkende inwoners met een kwetsbare arbeidsmarktpositie, praktisch geschoolde jongeren op niveau (vaststellingsovereenkomst[15], praktijkonderwijs, MBO-niveau 2 (ongediplomeerd) die de school verlaten en praktisch geschoolde werkenden). Aanvullend komt uit de designbrief[16] (CCV, z.d.-c) naar voren dat laaggeletterden (één op de zes Nederlanders) een hogere risico lopen om slachtoffer te worden van cybercriminaliteit. Zij zouden namelijk moeite hebben met bepaalde digitale vaardigheden (bijv. belastingaangifte, geluid harder/zachter zetten, online winkelen, internetbankieren etc.) gecombineerd met moeite hebben met het begrijpen van bestaande informatie over cybercriminaliteit. Ten slotte zouden ze angstig zijn voor de digitale wereld. Als gevolg van een tekort aan kennis en ervaring, is de drempel om hieraan deel te nemen hoog, terwijl de samenleving steeds verder digitaliseert.

Doelen. Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.-a) komt naar voren dat het ontwikkelen van een toolkit het beoogde eindproduct is. Deze toolkit bestaat uit twee onderdelen:

1. Het fysieke spel. Het doel van dit spel is bewustwording en begrip over waar iemand in de onlinewereld op moet letten, creëren.
2. Een handleiding/lesbrief/informatiefolder voor de vrijwilliger ontwikkelen, zodat de desbetreffende vrijwilliger het proces goed kan begeleiden.

[15] Beëindiging van een overeenkomst tussen werkgever en werknemer met goedkeuring van beide partijen
[16] Hierin wordt het project nader toegelicht

Daarnaast komt uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.-a) naar voren dat de vrijwilliger die kennis op doet over de gevaren van de digitale wereld dat als bijvangst kan worden beschouwd. In de designbrief (CCV, z.d.-c) worden nog andere doelstellingen genoemd, namelijk het vergroten van de cyberweerbaarheid van laaggeletterden middels een serious game. Hierbij wordt digitale weerbaarheid in de designbrief (CCV, z.d.-c) gedefinieerd als "Het vermogen om op een veilige en verantwoorde manier om te gaan met online situaties" (p.2). In het verlengde hiervan zouden spelers op drie onderdelen meer vertrouwen moeten krijgen in hun eigen vermogen om veilige en onveilige digitale omgevingen van elkaar te kunnen onderscheiden. Hierbij gaat het om:

1. Spelers weten 'veiligheidskeurmerken' goed te identificeren;
2. Spelers weten wanneer ze wel en niet NAW-gegevens1 kunnen delen;
3. Spelers weten wanneer ze wel en niet op een link kunnen klikken.

De tweede doelstelling die in deze brief (CCV, z.d.-c) naar voren komt, is het kweken van zelfvertrouwen bij de doelgroep, zodat de angst verminderd. Kennis wordt hierbij als essentieel onderdeel beschouwd, omdat de doelgroep hiermee (on)veilige situaties kan herkennen. De betrokkenen zijn hierbij in de veronderstelling dat de combinatie van zelfvertrouwen en kennis een bijdrage levert aan het verhogen van de cyberweerbaarheid.

De doelgroep van de interventie zijn kwetsbare groepen (CCV, z.d.-a). In de designbrief wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen een primaire en secundaire doelgroep (CCV, z.d.-c). De primaire doelgroep zijn laagopgeleide laaggeletterden met zogenoemde 'digi angst'. Hierbij gaat het om een doelgroep die een beperkte kennis heeft van de Nederlandse taal, wat zich specifiek richt op lezen, schrijven en de context van schrijven. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen NT1[17] en NT2[18], waarbij wordt benoemd dat het opleidingsniveau meer leidend is dan de moedertaal. Deze groep is over het algemeen laagopgeleid en heeft negatieve ervaringen met het onderwijs, waardoor een beloningssysteem (prijzen of diploma's) mogelijk afschrikt.

Deze doelgroep is online weinig actief en wanneer zij iets online moeten doen, bijvoorbeeld een aanvraag indienen bij de overheid, ze de hulp inzetten van naasten (CCV, z.d.-c). In de designbrief wordt beschreven dat deze groep angst heeft voor digitale (communicatie)middelen en omgevingen. Hieronder zouden meerdere onderliggende aspecten liggen, inclusief het hebben van weinig ervaring in digitale vaardigheden, de angst om geld te verliezen, de angst dat gegevens in verkeerde handen vallen of ze willen geen onnodige/onverwachte e-mails ontvangen (CCV, z.d.-c). Aan de ene kant is dit een vorm van zelfbescherming tegen cybercrime, door zich niet online te bevinden. Desalniettemin, is het voor sommige zaken noodzakelijk om deze online te kunnen afhandelen. Daarom is het voor deze groep van belang om zelfvertrouwen te creëren, zodat de angst om fouten te maken afneemt.

De secundaire doelgroep die in de designbrief (CCV, z.d.-c) wordt omschreven is een bredere groep. Hierbij wordt benoemd dat de interventie ook op bijvoorbeeld basisscholen en ouderencentra worden

[17] Nederlands als eerste taal.
[18] Nederlands als tweede taal.

ingezet. In het spel wordt laagdrempelige taal gebruikt, waardoor het breder inzetbaar is. Ten slotte zijn er ook meerdere kwetsbare doelgroepen kwetsbaar voor cybercriminaliteit (CCV, z.d.-c).

Betrokkenen. Uit zowel de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.-a) als de interviews komt naar voren dat vier partijen betrokken zijn (geweest) bij de totstandkoming van de interventie. Hierbij gaat het om Raccoon Serious Games (penvoerder), gemeente Dordrecht (mede-aanvrager), gemeente Coevorden (mede-aanvrager) en Stichting Lezen en Schrijven (mede-aanvrager).

1.2 Omschrijving interventie

Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.-a) en eindverantwoording (CCV, z.d.-b) komt naar voren dat voor deze interventie een serious game in de vorm van een (fysiek) bord spel (Weerbaar op het Web) is ontwikkeld. In het spel wordt ingezet op één thema 'Veilig online'. De ontwikkelaars hebben voor dit thema gekozen, omdat de maatschappij digitaliseert en dit door de COVID-19 pandemie is versneld. Het is daarom volgens de ontwikkelaars van belang dat dit thema bij kwetsbare groepen, zoals laaggeletterden en senioren, extra onder de aandacht wordt gebracht. Een spelbegeleider, vaak een vrijwilliger, kan dit spel spelen met de doelgroep. Het spelen van het spel vindt plaats in een taalhuis, bibliotheek of een andere organisatie binnen het sociale domein (CCV, z.d.-a). Een (taal)vrijwilliger begeleidt het spel (CCV, z.d.-c). Voor deze persoon is een handleiding beschikbaar die als leidraad kan worden gebruikt. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende niveaus in geletterdheid en vaardigheden. De begeleider kan na afloop samen met de spelers reflecteren op de bevindingen, waardoor de mogelijkheid voor een gesprek ontstaat, bijvoorbeeld over eerdere ervaringen of onzekerheden. Een leidraad voor dit reflectiegesprek is niet bij het spel inbegrepen (CCV, z.d.-c).

Het spel kan met twee tot vier spelers worden gespeeld, het duurt ongeveer twintig minuten om het spel te spelen en bestaat uit een aantal kaarten, waarmee de spelers stapsgewijs in een verhaal worden meegenomen (CCV, z.d.-b; CCV, z.d.-c). In dit stappenplan worden een aantal aspecten besproken en gecontroleerd, zoals afzenders, e-mailadressen, bijlages en URL's. Door voorbeelden van betrouwbare en onbetrouwbare situaties, kunnen de spelers ervaring opdoen. Daarnaast komt uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.-a) naar voren dat het spel zich richt op de volgende onderwerpen:

- Hoe controleer je de betrouwbaarheid van een website?
- Welke persoons- of bankgegevens kunnen worden gedeeld?
- Wat iemand moet doen als diegene wordt omgeleid naar een iDEAL of creditcard-omgeving?

Na afloop van het spel kunnen de spelers een kopie van het stappenplan meenemen, zodat zij de opgedane kennis in de praktijk kunnen toepassen (CCV, z.d.-b).

1.3 Theoretische onderbouwing

In de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.-a) is in plaats van een theoretische onderbouwing benoemd dat het spel is ontwikkeld aan de hand van de methodiek Design Thinking. Hierbij is een link opgenomen naar de website van Raccoon serious games, een partij die bij de totstandkoming van de interventie is betrokken. Hierop beschrijft Manenschijn (2020) dat Design Thinking een methodiek om oplossingen te zoeken voor

complexe vraagstukken waarin de mens een centrale rol heeft in het succes van de oplossing. Hierbij vindt een iteratief proces plaats, waarbij de eindgebruiker gedurende het proces centraal staat.

1.4 Praktijkgerichte onderbouwing

Eén van de respondenten geeft in het interview aan dat op basis van de sessie die met relevante actoren is gehouden (zie par. 1.4) een dummyversie van het spel is ontwikkeld. Dit spel is in een bibliotheek getest met een bredere doelgroep, namelijk personen die bij de bibliotheek komen omdat zij tegen een digitaal vraagstuk aanlopen. Op basis daarvan is de definitieve versie ontwikkeld.

Uit één van de interviews komt naar voren dat in aanloop naar het ontwikkelen van de interventie relevante actoren zijn benaderd en bijeen zijn gezet. In dit gesprek is de doelgroep besproken, welke elementen hiervoor wel en niet zouden werken en met welke onderdelen ze binnen de doelgroep rekening moeten houden.

Fase 2: verloop interventie

2.1 Uitvoering en verloop zoals aanvankelijk bedacht

Uit de interviews komt naar voren dat de uitvoering van de interventie veelal is verlopen zoals aanvankelijk is bedacht. Bij de totstandkoming van het spel is het veelal verlopen zoals aanvankelijk gepland. Echter ervaren de betrokkenen dat het spel in beperkte mate wordt ingezet. Eén van de respondenten geeft aan dat gebruikers in sommige gevallen een bepaalde drempel ervaren om het spel te gebruiken, omdat ze geen duidelijk beeld hebben van hoe het spel kan bijdragen. Als het spel eenmaal is ingezet, zijn gebruikers wel enthousiast, volgens de respondenten.

2.2 Bereik doelgroep

In de interviews wordt benoemd dat de betrokkenen geen concrete inschatting kunnen maken van het aantal keer dat het spel is ingezet en hoeveel personen zij hiermee hebben bereikt. In de eindverantwoording van de interventie (CCV, z.d.-b) komt naar voren dat tot januari 2023 230 spellen zijn afgenomen. Desalniettemin zijn de respondenten in de veronderstelling dat zij met het spel de doelgroep bereiken. Hierbij geven zij tevens aan dat de spellen door verschillende organisaties worden ingezet. De betrokkenen hebben organisaties benaderd die het spel in het aanbod kunnen verwerken, zoals bij de bibliotheek, politie en gemeenten. Echter benoemen de respondenten ook dat de organisaties zoekende zijn naar hoe ze het spel kunnen inzetten.

> "*Wat zij erover zeggen, is dat zij ook nog zoekende zijn. Dan vooral naar het moment van inzetten, maar ze vinden het heel gaaf om te doen en ze zien dat het echt waarde heeft.*" (R.5.4.1)

Het feit dat de betrokkenen positieve reacties op het spel krijgen, wordt door meerdere respondenten aangehaald. Desalniettemin benoemt één van de respondenten dat deelnemers niet na één keer spelen volledig van de thematiek op de hoogte zijn, maar dat het een goed startpunt is om digitale vaardigheden te ontwikkelen. Ten slotte vermeldt een van de respondenten in het interview dat het spel ook dient als een facilitator om een gesprek op gang te brengen, een gesprek dat verder kan gaan dan alleen digitale vaardigheden.

Gelet op de werving van deelnemers komt in de interviews naar voren dat het werven van deelnemers niet specifiek voor het spel zelf is, maar voor een breder doel wordt ingezet. Hierbij benoemt één van de respondenten dat het spel als hulpmiddel kan worden ingezet als mensen bij de organisatie met een digitaal vraagstuk aankloppen. Op het moment dat een groep mensen met hetzelfde vraagstuk aanwezig is, kan het spel worden ingezet. Daarnaast wordt het spel bij bestaande groepen ingezet. Eén van de respondenten geeft aan dat het spel bijvoorbeeld binnen taalcafés of taaloefengroepen vanuit de bibliotheek wordt ingezet.

> *"Het is het is dus niet specifiek werven op het spelen van het spel. Het is meer mensen bereiken met een digitale vraag en dan kijken of dit een hulpmiddel is om die vraag verder te helpen ondersteunen. Het is dus veel breder dan enkel de interventie waar we het over hebben."* (R.5.4.2)

2.3 Samenwerking stakeholders

De respondenten benoemen in het interview dat de interventie veelal individueel binnen een organisatie wordt ingezet, waardoor zij geen actieve samenwerking met andere actoren hebben. Twee uitvoerders geven aan de interventie enkel intern in te zetten, maar dat zij wel de mogelijkheid zien om partners uit te nodigen. Een voorbeeld dat hierbij wordt benoemd, zijn buurthuizen waar de taaloefengroepen plaatsvinden, al spelen de buurthuizen geen actieve rol binnen de uitvoering van de interventie.

Fase 3: ervaring betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

De respondenten geven in de interviews aan over het algemeen tevreden te zijn over de interventie, al zien zij ook verbeterpunten. De mate waarop het spel kan worden ingezet, wordt door meerdere respondenten aangehaald. Deze respondenten geven aan dat het spel als prettig hulpmiddel wordt ervaren, al vinden zij ook dat het spel nog onvoldoende wordt ingezet.

3.1.1 Bevorderlijke factoren

Het feit dat de interventie een fysiek en visueel spel betreft, is volgens meerdere respondenten één van de belangrijkste bevorderlijke elementen van de interventie. Ook de laagdrempeligheid, realiteit van de scenario's en praktische voorbeelden in het spel zelf worden aangehaald. Eén van de respondenten geeft aan dat het spel kaartjes bevat met korte vragen die aansluiten op dagelijkse, online activiteiten. Hierbij is het volgens de respondent prettig dat de vragen aansluiten bij de belevingswereld van de doelgroep.

Ook het gesprek dat door de interventie wordt gestart, wordt in de interviews als bevorderlijk element aangehaald. Eén van de respondenten benadrukt dat de spelleider enige kennis van de thematiek moet hebben om het spel te kunnen leiden. Eén van de respondenten is betrokken bij de uitvoering van de interventie en geeft aan dat het spel zowel de mogelijkheid biedt om de thematiek te bespreken, maar ook andere onderwerpen die voor (delen van) de doelgroep nieuw kunnen zijn.

> *"Ik merk dat het een mooie tool is om gesprekken te starten, ook over de Nederlandse cultuur, omdat PostNL er bijvoorbeeld ook in voorkomt. Er komt ook een homoseksuele relatie aan bod. Dat*

> *zijn misschien ook dingen die voor mensen nieuw zijn, dus het is een middel om het gesprek te starten."* (R.5.4.3)

3.1.2 Belemmerende factoren

Naast bevorderlijke factoren zijn ook de belemmerende factoren in kaart gebracht. Twee respondenten geven aan dat het spel één keer door de deelnemers kan worden gespeeld. Hierdoor is herhaling met het spel niet mogelijk, omdat de deelnemers de scenario's al eerder hebben behandeld. In het verlengde hiervan geeft één van hen aan dat het spel relatief prijzig is; ook omdat het spel dus één keer door een deelnemer kan worden gespeeld. Desalniettemin geeft één van de respondenten aan interesse te hebben in eventuele uitbreidingen van het spel, waarbij nieuwe kaartjes worden ontwikkeld. Hiermee zou het spel opnieuw bij eerdere deelnemers kunnen worden ingezet.

Het aantal spelers dat het spel gezamenlijk kan spelen, wordt tevens in één van de interviews aangehaald. Eén van de respondenten benoemt dat vier of vijf personen nodig zijn om het spel te kunnen spelen. De respondent geeft aan dat zij bijvoorbeeld in taalcafés grotere groepen hebben, waardoor niet alle aanwezigen het spel kunnen spelen of dat meerdere spellen noodzakelijk zijn.

Ook het verkopen van het spel wordt door één van de ontwikkelaars als belemmering aangehaald. Hierbij benoemt de respondent dat het lastig kan zijn om de doelgroep te bereiken, onder andere door schaamte die zij mogelijk ervaren. Hierbij benadrukt de respondent dat het spelen van het spel niet het uiteindelijke doel is, maar dat het als middel kan worden ingezet om de doelgroep te bereiken.

> "*Het is de schaamte en ze vinden misschien zelf op andere manieren hulp, dat is op zich ook prima, maar daar zit wel altijd een risico."* (R.5.4.2)

Ten slotte benoemen respondenten ook het risico op het feit dat het spel mogelijk in de kast terecht kan komen en niet wordt ingezet. Het is volgens de respondent van belang dat vrijwilligers op de hoogte moeten zijn van het spel en de manier wanneer het kan worden ingezet. Het is dus van belang om de taalvrijwilligers te enthousiasmeren om het spel te gaan spelen. Als zij op de hoogte zijn van de interventie is de kans ook aannemelijker dat zij het gaan inzetten.

3.2 Ervaring

3.2.1 Ervaring deelnemers

Aan de respondenten die betrokken zijn bij de uitvoering van de interventie is gevraagd om een vragenlijst onder deelnemers te verspreiden. Echter is dit de uitvoerders niet gelukt.

3.2.2 Ervaring deelnemers volgens respondenten

Tevens is aan de respondenten gevraagd wat zij denken dat deelnemers hebben geleerd op het gebied van kennis, vaardigheden of gedrag. Hierbij geven de respondenten verschillende antwoorden. Twee respondenten geven aan dat ze met de interventie pogen om daadwerkelijk gedrag aan te leren door middel van het aanreiken van kennis. Hierbij benoemt één van de respondenten dat het ook van belang is om in te zetten op het zelfvertrouwen van de doelgroep.

> *"Dat we ze aanzetten tot nadenken, maar ook een stuk zelfvertrouwen geeft. Dat we ze vertellen dat als ze een bepaald iets weten en ze hebben iets gecheckt, dat ze ervan uit mogen gaan dat het dan veilig is en dat we daarmee een stukje angst wegnemen, waardoor ze het ook meer gaan gebruiken, want veel dienstverlening en andere dingen vinden online plaats. [...] Dat geeft hen hopelijk een stukje zelfvertrouwen plus dat het de angst wegneemt door ze die kennis aan te reiken en ze te leren hoe ze het veilig kunnen gebruiken."* (R.5.4.2)

De twee andere respondenten geven aan het voor hen moeilijk is om hierover een inschatting te maken. Zij benoemen wel dat zij van deelnemers en andere betrokkenen terugkrijgen dat over de thematiek wordt gesproken. Hierbij benoemt één van de respondenten een concrete situatie waarin een speler van het spel de thematiek thuis met het gezin heeft besproken en dat naar aanleiding hiervan onderlinge afspraken zijn gemaakt, bijvoorbeeld wat ze doen als ze een appje met een hulpvraag binnen krijgen.

> *"Die mevrouw had afgesproken dat ze dan alsnog zou proberen om het oude nummer van haar dochter te bellen. Dat zijn kleine afspraken waar het om gaat. Dat je bewust wordt gemaakt en dat je toch een aantal safeguards moet inbouwen in je leven tegenwoordig."* (R.5.4.4)

3.3 Doel behaald?

De respondenten geven aan dat het lastig is om te bepalen in hoeverre de aanvankelijk opgestelde doelen zijn behaald. Hierbij benoemen de respondenten die bij de ontwikkeling van de interventie zijn betrokken dat zij niet bij de uitvoering zijn betrokken en geen zicht hebben op het aantal verkochte spellen. De respondenten die in de uitvoering actief zijn, benoemen voornamelijk dat het spel spelen niet het doel *an sich* is, maar dat de focus moet liggen op het gesprek dat hiermee wordt gestart. Dit lukt volgens deze respondenten.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Doorontwikkeling algemeen

Over de doorontwikkeling van het spel worden door de verschillende respondenten verschillende antwoorden gegeven. Eén van de ontwikkelaars van de interventie geeft aan, op het moment van onderhavige evaluatie, gesprekken te voeren met het CCV over een eventuele doorontwikkeling. Twee andere respondenten die zijn betrokken bij de ontwikkeling geven aan hier niet nader bij betrokken te zijn. De uitvoerders van de interventie benoemen dat een eventuele update of doorontwikkeling van het spel voor hen interessant zou zijn. Volgens deze respondenten is het ook van belang dat het spel inspeelt op de actualiteit en dat het spel mogelijk begint te verouderen. Hierdoor zou het volgens hen minder relevant zijn om het spel te spelen.

4.2 Implementatie elders

Ten slotte is aan de respondenten gevraagd in hoeverre zij denken dat de interventie ook in andere delen van het land kan worden uitgevoerd. Alle respondenten geven aan mogelijkheden te zien. Ze benoemen echter ook een aantal noodzakelijke randvoorwaarden, zoals een passende aanpak, betrokken personen om het uit te voeren, contact met de doelgroep, en voldoende tijd en ruimte.

Fase 5: evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie richt zich op de kennisbasis van de interventie. Uit de verschillende informatiebronnen komen diverse doelen naar voren die de betrokkenen met de interventie willen behalen. De meerderheid van deze doelen is relatief concreet, waardoor achteraf kan worden bepaald in hoeverre deze doelstellingen zijn behaald. Gelet op het SMART-principe is het tijdsgebonden aspect niet in de doelstellingen meegenomen. Het is dus onduidelijk voor wanneer de ontwikkelaars willen dat de doelen zijn behaald.

Binnen de doelgroep die de betrokkenen aanvankelijk voor ogen hadden, maken zij onderscheid tussen een primaire en secundaire doelgroep. Beide groepen behoren tot de zogenoemde kwetsbare doelgroep. De primaire doelgroep betreft laaggeletterden met zogenoemd ‘digi angst'. De ontwikkelaars beperken zich niet tot laaggeletterden in een specifieke regio vanwege de landelijke insteek van de interventie. De secundaire doelgroep is breder dan enkel laaggeletterden, zoals ouderen. Ook hierbij worden ook geen specifieke aantallen binnen een bepaalde regio benoemd. Door het ontbreken van concrete aantallen van de doelgroep die de ontwikkelaars willen bereiken, is het achteraf lastig om te bepalen in hoeverre de interventie de doelgroep heeft bereikt.

Om de doelgroep te bereiken, hebben de ontwikkelaars niet de interventie zelf bij de doelgroep uitgevoerd. De ontwikkelaars zijn enkel bij de aanvraag en/of het vormgeven van de interventie betrokken geweest. Partijen die de interventie aanschaffen, staan in contact met de doelgroep, zoals bibliotheken. Zij zouden de interventie bij de doelgroep onder de aandacht kunnen brengen. De partijen die hierbij in de interviews naar voren komen, staan wel in direct contact met de doelgroep.

Ten slotte is de theoretische en praktijkgerichte onderbouwing van de interventie onderdeel van de eerste evaluatiefase. Uit de interviews komt naar voren dat de interventie is gebaseerd op zowel een methodiek als praktijkervaring. Bij de totstandkoming van de interventie is de Design Thinking methodiek toegepast, waarbij een oplossing voor een complex, maatschappelijk probleem wordt gezocht middels de focus op de mens die een centrale rol heeft in het succes. Daarnaast hebben de betrokkenen middels het betrekken van relevante actoren input opgehaald over welke onderdelen spelen in de praktijk. Hiermee hebben zij de interventie zowel vanuit methodiek als vanuit praktijkervaring vormgegeven.

5.2 Evaluatie fase 2: verloop interventie

De tweede fase van de evaluatie betreft het verloop en de implementatie van de interventie. Uit de interviews met de betrokkenen is naar voren gekomen dat de uitvoering veelal is verlopen zoals verwacht, al wordt de beperkte inzet in de interviews aangehaald. De ontwikkelaars die het spel hebben ontwikkeld en de subsidieaanvraag hebben gedaan, zijn niet nader betrokken bij de uitvoering van de interventie. De uitvoering ligt bij de partijen die de interventie aanschaffen. Hierbij zien de ontwikkelaars veelal dat uitvoerders aanvankelijk niet weten hoe de interventie exact kan worden ingezet, maar op het moment dat het wordt ingezet, het wel als bruikbaar en nuttig wordt ervaren. De scheiding tussen ontwikkeling en uitvoering en de betrokken personen maakt dat beide groepen verantwoordelijk zijn voor een bepaald onderdeel van de interventie en hierin niet gezamenlijk optrekken.

Gelet op het bereik van de doelgroep kunnen de respondenten geen concrete aantallen noemen van het aantal personen die de interventies hebben bereikt. Wel kan één van de respondenten een indicatie geven over het aantal verkochte spellen. Deze spellen zijn door diverse organisaties gekocht. Hierdoor is er geen zicht op hoeveel personen van de doelgroep de interventie heeft bereikt en op welke manieren het spel overal wordt ingezet.

Voor de werving van de doelgroep geven de respondenten aan dat de werving niet specifiek voor de interventie plaatsvindt, maar dat wanneer zich een geschikt moment voordoet het spel wordt ingezet. Hierbij wordt benadrukt dat het spelen van het spel geen doel is, maar het spel een middel is om het gesprek over het onderwerp te starten. Er is dus geen sprake van een specifieke werving voor de interventie als individueel onderdeel, omdat de interventie bij bestaande initiatieven wordt ingezet. Hierdoor is ook geen sprake van een samenwerking tussen stakeholders.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaringen betrokkenen

De derde fase van de evaluatie betreft de ervaring van de betrokkenen, waarbij ook is gekeken naar bevorderlijke en belemmerende elementen en in hoeverre de aanvankelijk opgestelde doelstellingen zijn behaald. Het feit dat het spel fysiek is, wordt in diverse interventies als bevorderlijk element aangehaald. Hiermee pogen de betrokkenen om de interventie zoveel mogelijk te laten aansluiten bij de behoeften van de doelgroep. Daarnaast wordt in de interviews benoemd dat de uitvoerders de interventie zien als een manier om een gesprek te starten, zowel over de thematiek als over de Nederlandse cultuur. Hierdoor doen de deelnemers kennis op over zowel digitale weerbaarheid als andere, voor hen relevante onderwerpen.

Het feit dat het spel door deelnemers één keer kan worden gespeeld in combinatie met een relatief hoge aanschafprijs wordt door een aantal respondenten als belemmering aangehaald. Volgens de respondenten hebben deelnemers behoefte aan een vervolg, omdat één keer spelen niet voldoende is om alle relevante kennis op te doen. In het verlengde hiervan wordt het risico benoemd dat het spel in de kast kan komen te staan. Volgens hen zou een uitbreidingsset een mogelijke oplossing zijn, zodat deelnemers nieuwe informatie kan worden aangereikt. Daarnaast kan dit een nieuwe impuls zijn om het spel opnieuw te spelen.

Om de ervaring van deelnemers in kaart te brengen is de uitvoerders gevraagd om de vragenlijst onder de doelgroep te verspreiden. Echter is dit niet gelukt. Ook is aan de betrokkenen gevraagd wat zij denken dat deelnemers door de interventie hebben geleerd. Op deze vraag gaven de respondenten wisselende antwoorden. In het project is een duidelijke scheiding zichtbaar tussen ontwikkeling en uitvoering. Partijen van beide onderdelen zijn weinig tot niet bij het andere onderdeel betrokken, wat een mogelijke verklaring kan zijn voor de wisselende antwoorden. Desalniettemin zijn alle respondenten in de veronderstelling dat de interventie op een bepaalde manier een bijdrage levert aan het bewustwordingsproces van deelnemers.

In de aanvraagdocumentatie is benoemd dat het opleveren van een fysiek spel in combinatie met een handleiding voor de spelleider het doel is. Deze doelstelling is behaald. In aanvullende documentatie komt een aanvullende doelstelling naar voren, namelijk dat er zelfvertrouwen bij de doelgroep wordt gekweekt. In hoeverre dit daadwerkelijk is gebeurd, is lastig te bepalen door het subjectieve karakter van

de variabele. Daarnaast zijn geen concrete aantallen in de doelstellingen opgenomen, waardoor het niet mogelijk is om te bepalen of de interventie het gewenste aantal personen in de doelgroep heeft bereikt.

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 of er een doorontwikkeling kan plaatsvinden. Een uitbreidingsset zal volgens uitvoerders een uitkomst zijn om het spel vaker bij dezelfde groep deelnemers in te zetten. Daarnaast zouden eventuele verouderde onderwerpen worden aangepast, zodat de thematiek aansluit bij de ontwikkelingen in de samenleving. Door de landelijke insteek van de interventie wordt de interventie al in meerdere regio's in Nederland ingezet, waardoor implementatie in andere gemeenten mogelijk is.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.-a). *Format projectaanvraag "Versterken lokale cyberweerbaarheid Serious game cyberweerbaarheid laaggeletterden*.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.-b). *Cyberprojecten 2022-2023: Lokale weerbaarheid cybercrime. Eindverantwoording subsidie tot en met 1 februari*.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.-c). *Design brief Cyberweerbaarheid bij laaggeletterden*.

Manenschijn, J. (2020). *Serious games maken met Design Thinking*. Via: https://raccoon.games/blog-design-thinking/

5.5 Interventie gericht op hacktalent

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de interventie van het daderpreventieteam van de politie ofwel interventie gericht op hacktalent besproken. Van deze interventie is een op zichzelf staande plan- en procesevaluatie uitgevoerd door onderzoekers van de Haagse Hogeschool (Andriessen et al., 2024). In de planevaluatie is onderzocht wat de interventie is en hoe deze theoretisch is onderbouwd. Hiervoor is gebruikgemaakt van documentanalyse van de interventiedocumentatie en wetenschappelijke bronnen. Daarbij zijn interviews met ontwikkelaars afgenomen. In de procesevaluatie is onderzocht hoe de uitvoeringen van de interventie tot nu toe zijn verlopen en hoe deze door de betrokkenen zijn ervaren. Deze onderzoeksvragen zijn beantwoord door observaties van drie edities van de interventie, vragenlijsten onder deelnemende jongeren (N=63), ouders en/of docenten (N=17) en uitvoerders (N=49), interviews met uitvoerders (N=11) en analyses van de registratiedata (N=736). Aangezien de resultaten van de plan- en procesevaluatie omvangrijk zijn, worden hier meteen de belangrijkste conclusies gepresenteerd in onderstaande fases. Daarmee wijkt de werkwijze voor deze interventie dus af van die van de andere. Voor een meer diepgaande lezing van de plan- en procesevaluatie van de interventie verwijzen we naar het onderzoek van Andriessen en collega's (2024).

Tranche	Doel beschreven	Doelgroep bepaald	Theorie gebaseerd	Praktijkervaring gebaseerd	Proces gevolgd	Evaluatie gepland
	Beschreven, enigszins SMART	Ja	Ja	Ja	Deels	Ja, gedaan en extern uitgevoerd

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenheid

Aanleiding. Door digitalisering is slachtofferschap van online criminaliteit in Nederland toegenomen. Hoewel cybercriminaliteit vaak als grenzeloos wordt beschouwd, zijn ook in Nederland cyberdaders. Een deel van daders van cybercriminaliteit blijken bekenden van het slachtoffer (Leukfeldt et al., 2010). Ook gaf 12,7% van de Nederlandse minderjarigen aan zich schuldig te hebben gemaakt aan cyberdelicten (Van der Laan et al., 2021). Om deze reden is de interventie als eerste secundaire preventieve interventie ontwikkeld door COPS van de Nationale Politie. Deze groepsinterventie richt zich op potentiële cyberdaders en hun ouder(s) en/of docent(en).

Doel. Het doel van de interventie is om jongeren te informeren over de gevaren en kansen in de onlinewereld, positieve alternatieven te bieden en hun te leren waar de wettelijke grenzen liggen. Daarbij is het doel om onwetendheid bij ouders en docenten te verminderen. De evaluatie van de doelen wijst op de noodzaak van een betere formulering en meetbaarheid van de doelstellingen, evenals een verbeterde voor- en nameting om de effectiviteit te kunnen bepalen.

Doelgroep. De interventie is gericht op jongeren tussen de 12 en 25 jaar die interesse hebben in ICT en online de grenzen opzoeken. Daarnaast richt de interventie zich op ouders en docenten. Dit wordt in de documentatie niet nader geconcretiseerd. In de interventiedocumentatie zijn inclusiecriteria en contra-

indicaties voor jongeren opgenomen, zonder beschrijving hoe deze in de praktijk dienen te worden gehandhaafd.

Betrokkenen. De interventie is door COPS ontwikkeld. Per editie wordt een werkgroep samengesteld met publieke en private partijen die verantwoordelijk zijn voor de voorbereiding en uitvoering van de interventie. In de praktijk waren uitvoerders aangesloten van de politie, gemeenten, bedrijven uit de cybersecurity- en game-industrie en onderwijsinstellingen. Tijdens de uitvoering kunnen nog andere partijen betrokken zijn die een programmaonderdeel verzorgen, zoals Defensie.

1.2 Omschrijving interventie

Het is een preventieve niet-justitiële groepsinterventie gericht op jongeren tussen de 12 en 25 jaar die interesse hebben in ICT en online grenzen opzoeken. Gedurende het eendaagse evenement wordt de interventie in een regio georganiseerd. Het programma bevat een plenair gedeelte voor zowel jongeren als ouders en docenten en een specifiek deel gericht de doelgroepen. Een groot deel van het programma bevat presentaties, zoals: ethisch hacken, werken in de cybersecurity-industrie, werken in de game-industrie. Ook zijn er meer actieve onderdelen, zoals gamen met de politie en Hackchallenge.

1.3 Theoretische onderbouwing

Op basis van analyse van de interventiedocumentatie komt naar voren dat het deel van de interventie gericht op jongeren is gebaseerd op de theorie van gepland gedrag (Ajzen, 1991) en het deel gericht op ouders en docenten is gebaseerd op de routine activiteiten theorie. (Cohen & Felson, 1979). Hoewel de interventie over theoretische onderbouwing beschikt, is verdere verdieping en verantwoording wenselijk. Specifiek is aandacht nodig voor mogelijke negatieve leereffecten en alternatieve theorieën zoals de rationele keuze theorie van Cornish en Clarke (1989). Wel dient te worden vermeld dat de planevaluatie is opgeleverd in 2022, waarna COPS de interventiedocumentatie heeft aangepast. De nieuwste interventiedocumenten zijn gebruikt in de procesevaluatie om het verloop te evalueren. Om uitspraken te doen over de theoretische onderbouwing van de nieuwe interventiedocumentatie zal een nieuwe planevaluatie uitgevoerd moeten worden.

1.4 Praktische onderbouwing

De interventie is geïnspireerd op succesvolle initiatieven in de praktijk zoals Hack_Right de National Cyber Diversion Workshop in Engeland. Hack_Right is een alternatief of aanvullend straftraject voor jeugdige daders tussen de 12 en 23 jaar die hun eerste delict cybercriminaliteit plegen (Schiks et al., 2021). De National Cyber Diversion Workshop in Engeland is een vrijwillige groepsworkshop van één dag om jongeren bewust te maken van de gevaren van cybercriminaliteit en hen positieve alternatieven te bieden (NCA 2015; 2017).

Fase 2: verloop interventie

2.1 Uitvoering en verloop zoals aanvankelijk bedacht

Tijdens de drie edities van de interventie kwam het grootste deel van de programmaonderdelen voor jongeren grotendeels overeen met de interventiedocumentatie, met enkele uitzonderingen. Bij 'Gamen met de politie' werd in twee edities nauwelijks gesproken over online grenzen, ondanks dat dit wel de bedoeling was. De ‘Presentatie over werken in de game-industrie’ had soms een andere focus en werd een keer

geannuleerd door een late afmelding. Voor ouders en docenten verliep het programma ook grotendeels volgens de documentatie, ondanks enkele afwijkingen en onjuiste informatie. Interactieve elementen zoals quizvragen werden weinig gebruikt zoals in de interventiedocumentatie vermeld stond, al was er in de laatste editie meer interactie door vragen en reacties van deelnemers.

Wat betreft de groepsprocessen werd in alle edities de maximale groepsgrootte van vijftien deelnemers gehandhaafd voor specifieke programmaonderdelen. Volgens de interventiedocumentatie kan een oplettende groepsbegeleider negatieve groepsprocessen bijsturen. De pedagogische vaardigheden van de groepsbegeleiders varieerden afhankelijk van hun achtergrond en ervaring met de doelgroep. In één editie werden begeleiders op het laatste moment toegewezen, terwijl het in de andere twee edities respectievelijk politieagenten en (mbo-)docenten waren. Hoewel de begeleiders gemiddeld voldoende pedagogische vaardigheden hadden, voelden ze zich onvoldoende getraind in het omgaan met risicojongeren. In de praktijk werden zowel positieve groepsprocessen (zoals onderlinge hulp) als negatieve (zoals opscheppen over criminele vaardigheden) waargenomen. Interacties tussen begeleiders en deelnemers waren overwegend positief, hoewel er ook risicovolle interacties voorkwamen, zoals het stigmatiseren van jongeren als cybercriminelen. Dit benadrukt de noodzaak voor training van sprekers en begeleiders in geschikte interactie en communicatie met deze doelgroep. De nazorg via het platform op Discord bleek een veelbelovende manier om de verbinding na het evenement te behouden, maar verder onderzoek is nodig naar mogelijke (negatieve) effecten.

2.2 Bereik doelgroep

Deelnemers worden voor de interventie geworven via gastlessen en online campagnes op sociale media zoals Instagram, Facebook, LinkedIn en Discord. Hierin worden zij gestimuleerd om een assessment te maken dat hun risico- en vaardigheidsniveau vaststelt. Na het behalen van de drempelwaarde volgt op papier een uitnodiging voor de interventie indien de contactgegevens worden gedeeld. In de praktijk kent deze vorm van selectie problemen zoals inconsistente toepassing van inclusiecriteria en contra-indicaties en niet-voltooide assessments. Zo gaf een uitvoerder aan dat het vaardigheidsniveau als zwaarwegender werd gezien dan het risiconiveau. Bovendien werden sommige jongeren ondanks het behalen van de drempelwaarde niet uitgenodigd door het uitblijven van gedeelde contactgegevens. Hierdoor is er sprake van (selectieve) uitval van de doelgroep, wat invloed heeft op het bereik van de doelgroep. De betrokkenheid van de politie bij de werving kan afschrikken. Ouders en docenten worden geworven via online campagnes en uitnodigingen aan jongeren om hen mee te nemen. Van de 736 voltooide assessments in de drie edities van deze procesevaluatie waren 97 deelnemers aanwezig. De aanwezigheid van jongeren varieerde sterk per editie, met vaak een laag percentage van de uitgenodigden dat daadwerkelijk opkomt. Het aantal aanwezige jongeren lag steeds binnen het gestelde minimum en maximum, maar verwachtingen van lokale uitvoerders waren soms hoger dan de werkelijke aantallen. De opkomst van ouders en docenten was laag. Factoren zoals reisafstand, tijdstip en politiebetrokkenheid kunnen hier een rol bij spelen. Aanbevelingen zijn meer onderzoek naar redenen van niet-deelname, persoonlijk contact met uitgenodigden, en uitnodigingen versturen door een andere organisatie dan de politie.

2.3 Samenwerking stakeholders

De samenwerking tussen de uitvoerders is zowel in de vragenlijst als in de interviews onderzocht. Op basis van de vragenlijst werd de samenwerking in alle edities positief gewaardeerd. Tijdens de interviews kwamen ook punten naar voren die verbetering behoeven. Met name werd de rol van kartrekker als veelomvattend ervaren. Ook was er tijdens de voorbereiding een weinig concrete taakverdeling, wat voor onduidelijkheid zorgde. Toch kijken alle uitvoerders terug op een fijne samenwerking tijdens het evenement zelf.

Fase 3: ervaringen betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Over het algemeen waren alle uitvoerders enthousiast over de uitvoering van de interventie en beoordeelden zij de programmaonderdelen in de vragenlijst als zeer positief. Ook waardeerden zij de doelen, werkvormen en opzet van de interventie, maar merkten zij ook verbeterpunten aan (deze worden onder belemmerende onderdelen 3.1.2 besproken).

3.1.1 Bevorderlijke onderdelen

Uitvoerders van de interventie benoemden verschillende positieve aspecten van de uitvoering, zoals de samenwerking tussen de uitvoerders. Ook werden de variatie en diversiteit van programmaonderdelen en activiteiten, de locatie en de enthousiaste vrijwilligers als bevorderlijk ervaren. Verder werden de pedagogische vaardigheden van docenten als groepsbegeleiders gewaardeerd. Als positieve neveneffecten van de interventie werden het opbouwen van netwerken, het bevorderen van inclusie voor kwetsbare jongeren, en het versterken van regionale samenwerking en professionele relaties genoemd.

3.1.2 Belemmerende onderdelen

De procesevaluatie identificeerde knelpunten zoals een late start van de werving en problemen bij het vinden van gastsprekers (vooral voor werken in de game-industrie). Met betrekking tot de uitvoering kwam naar voren dat de focus op algemene carrièremogelijkheden in de bedrijfspresentaties beperkt was en de hoeveelheid aan presentaties als groot werd gezien. Tijdens sommige presentaties viel het op dat sprekers soms moesten afstemmen op de doelgroep, enerzijds in de omgang met de doelgroep en anderzijds op hun kennisniveau. Voor verbetering werd voorgesteld om sprekers beter voor te bereiden op de doelgroep, bijvoorbeeld door hen lessen bij te laten wonen. Andere verbeterpunten varieerden per editie, zoals het gebruik van meer interactieve methoden, het hebben van back-up sprekers en voldoende politieagenten tijdens Gamen met de politie. Tot slot werd het risico dat jongeren elkaar negatief beïnvloeden als mogelijk negatief neveneffect beschouwd.

3.2 Ervaring deelnemers

De algemene ervaring van deelnemers met de interventie was positief op basis van resultaten uit de vragenlijsten. Zowel jongeren als ouders en docenten waren gemotiveerd en vonden dat het evenement aan hun verwachtingen voldeed. Sommige jongeren hadden echter meer focus op hacken en challenges verwacht. De locatie, organisatie en het contact met professionals werd specifiek door deelnemers gewaardeerd. Enkele deelnemers wensten meer interactie, afwisseling en diepgang, en vonden het

evenement te lang duren. Wat betreft de specifieke programmaonderdelen werd door jongeren de presentatie over werken in de cybersecurity-industrie als meest leerzaam en nuttig aangemerkt en werd de presentatie over ethisch hacken als leukste onderdeel ervaren. De onderdelen Hackchallenge en presentatie over ethisch hacken werden het meest geselecteerd om als onderdeel te herhalen in toekomstige edities van de interventie. Daarentegen werden de onderdelen Gamen met de politie en presentatie over werken in de game-industrie als minder leerzaam en nuttig beoordeeld.

3.3 Doel gehaald?

Zoals in de planevaluatie is bevonden is het herformuleren van de doelen ten behoeve van de meetbaarheid noodzakelijk. In de procesevaluatie is naar voren gekomen dat het programma grotendeels verloopt zoals bedoeld op papier, maar dat vooral op het gebeid van werving en selectie nog veel inconsistentie plaatsvindt wat het bereik van de doelgroep in de interventie niet ten goede komt. Daarnaast worden jongeren met ICT-vaardigheden en de neiging om de grens op te zoeken gedurende de interventie samengebracht, waardoor het van belang is dat (negatieve) groepsprocessen adequaat en tijdig worden bijgestuurd. In de praktijk is het bedelen van de rol van groepsbegeleider veelal gebaseerd op praktische overwegingen. Op basis van de resultaten van de plan- en procesevaluatie kunnen geen uitspraken over de effectiviteit van de interventie worden gedaan. Wel beschouwen de uitvoerders de interventie als positief en effectief om bewustwording te creëren en deelnemers te informeren.

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Aanbevelingen doorontwikkeling

De interventie is tot op het moment van de evaluatie actief in en wordt door de interventieontwikkelaars doorontwikkeld. In het onderzoek van Andriessen en collega's (2024) zijn diverse aanbevelingen gedaan voor de doorontwikkeling van de interventie. Hier worden de drie belangrijkste aanbevelingen besproken. Allereerst dienen de pedagogische vaardigheden van uitvoerders te worden gewaarborgd zodat zij negatieve groepsprocessen kunnen bijsturen. Het betrekken van een onderwijsinstelling kan hierbij helpend zijn, aangezien het toewijzen van docenten als groepsbegeleiders in een edities als goed is ervaren. Ten tweede is het aanbevolen om (selectieve) uitval van de doelgroep te verminderen door herinrichting van de werving. Zo kan het delen van gegevens gemakkelijker of aantrekkelijker worden gemaakt en kan de betrokkenheid van de politie in de werving worden beperkt. Ook verdient de wervingsstrategie van ouders en docenten aandacht. Ten derde raden de onderzoekers aan om de interventie te borgen bij een niet-justitiële organisatie om de toekomstbestendigheid te vergroten. Wel is het wenselijk dat de politie betrokken blijft bij de invulling van de programmaonderdelen.

4.2 Implementatie elders

De interventie is op dusdanige wijze ontwikkeld dat deze in verschillende regio's kan plaatsvinden. In de afgelopen jaren hebben er al verschillende edities plaatsgevonden, zoals in Purmerend, Sneek en Walibi. De interventie is zo ingericht dat per regio een kartrekker wordt aangewezen en een werkgroep wordt samengesteld om de voorbereiding van de interventie te organiseren. De rol van COPS varieert per behoefte van de werkgroep, maar de uitnodiging van de deelnemers op basis van het assessment ligt tot op heden

bij COPS. Een meer recente ontwikkeling is de internationale samenwerking van COPS wat heeft geleid tot een uitvoering van de interventie in Australië.

Bronnen

Andriessen, M., Van Leuken, M., Van 't Hoff-de Goede, S. (2024). Jong ICT-talent op het rechte pad houden. Een plan- en procesevaluatie. Den Haag: De Haagse Hogeschool.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*, 179-211.

Cohen, L. E. & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. *American Sociological Review, 44*, 588-608.

Cornish, D.B., & Clarke, R.V. (1989). Crime specialisation, crime displacement and rational choice theory. In *Criminal behavior and the justice system* (pp. 103-117). Springer.

Leukfeldt, E.R., Domenie, M.M.L. & Stol, W.P. (2010). *Verkenning cybercrime in Nederland 2009*. Boom Juridische uitgevers.

Schiks, J.A.M., van 't Hoff-de Goede, M.S. & Leukfeldt, E.R. (2021). *Een alternatief voor jeugdige hackers? Plan- en procesevaluatie van Hack_Right*. Politie & Wetenschap.

Laan, A. M. van der, Beerthuizen, M. G. C. J. & Boot, N. C. (2021). *Monitor Jeugdcriminaliteit 2020. WODC*.

National Crime Agency (NCA) (2015). *Identify, intervene, inspire: Helping young people to pursue careers in cyber security, not cybercrime*. Via: www.crest-approved.org

National Crime Agency (NCA) (2017). *Pathways into cybercrime*. Via: www.nationalcrimeagencay.gov.uk

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: Actiecentrum Veiligheid en Zorg (Veiligheidshuis) - ConNect: Samen bouwen aan online interventiematrix (par. 6.1).

6.1 Actiecentrum Veiligheid en Zorg (Veiligheidshuis) - ConNect: Samen bouwen aan online interventiematrix (Gemeente Amsterdam)

In deze paragraaf wordt de procesevaluatie van de 'ConNect Samen bouwen aan online interventiematrix' beschreven. Het doel van deze interventiematrix is om een overzicht van ervaringskennis en evidence-based mogelijkheden te genereren om online aangejaagde ordeverstoringen te beperken. Daarnaast beoogt de interventie het ontwikkelen van evidence-based interventies binnen een Amsterdamse pilot, die vervolgens bruikbaar zijn voor andere Nederlandse gemeenten. Voor deze evaluatie zijn drie betrokkenen geïnterviewd. Alle drie respondenten zijn betrokken geweest bij de totstandkoming van de interventie. Het is van belang om te vermelden dat het hierbij gaat om een project dat heeft geleid tot een tool, namelijk de interventiematrix. Hiermee wijkt het enigszins af van de hiervoor beschreven City Deal interventies.

Tranche	Doel beschreven	Doelgroep bepaald	Theorie gebaseerd	Praktijkervaring gebaseerd	Proces gevolgd	Evaluatie gepland
2	Beschreven, enigszins SMART	Praktijkervaring	Ja, literatuurreview	Ja	Deels, als gevolg van COVID-19 maatregelen	Nee

Fase 1: kennisbasis interventie

1.1 Aanleiding, doelen en betrokkenen

Aanleiding. Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) komt naar voren dat de aanleiding van dit project de toenemende frequentie van online opjutten en uitdaging in Amsterdam en de Amstellandgemeenten is. Dit leidt volgens het document tot ernstige geweldsincidenten, zoals spanningen tussen drillrapgroepen[19] en daaruit voortvloeiende verstoringen van de openbare orde en geweld. Medewerkers van de gemeente Amsterdam willen beter begrijpen hoe online groepsdynamiek kan leiden tot straatgeweld en hoe dit geweld kan worden gede-escaleerd en voorkomen. Hoewel wijkagenten, jongerenwerkers en straatcoaches enige ervaring hebben met offline interventies, speelt een groot deel van het leven van jongeren zich online af, waardoor er behoefte is aan een betere online aanwezigheid. Daarnaast zijn er juridische en ethische discussies over online monitoring door gemeenten, wat het belang van directe online hulpverlening en contact met jongerenwerkers en politie benadrukt.

[19] Drillrapgroepen kunnen worden omschreven als muzikale collectieven binnen het subgenre drill, waarbij vaak gewelddadige thema's en rivaliteiten tussen verschillende groepen centraal staan.

Momenteel ontbreekt bij veel gemeenten en overheden een gestructureerd overzicht van bruikbare werkwijzen en interventies gebaseerd op zowel evidence-based kennis als praktijkervaringen, om online aangejaagde ordeverstoringen aan te pakken (CCV, z.d.). Volgens de respondenten is er behoefte aan effectieve methoden voor online monitoring van de belevingswereld van jongeren en de-escalatie van situaties van online opjutten en uitdagingen. Het helpt professionals zoals jongerenwerkers en gemeentemedewerkers bij het voorkomen van maatschappelijke onrust en escalatie.

Doelen. Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) komt naar voren dat het doel van de interventie is om de gereedschapskist en het handelingskader voor de gemeente Amsterdam en andere gemeenten te verrijken door een overzicht te creëren van evidence-based en practice-based interventies, die de effecten van online aangejaagde ordeverstoringen beperken. Samengevat wordt een praktische online interventiematrix ontwikkeld met als doel een lopende pilot in Amsterdam te versterken. Deze matrix zal professionals helpen snel en effectief interventies te selecteren en toe te passen, en het webdossier 'online aangejaagde ordeverstoringen' van het CCV verder te versterken.

Betrokkenen. Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) komt naar voren dat de interventie een samenwerkingsverband is tussen het Actiecentrum Veiligheid en Zorg Amsterdam-Amstelland (AcVZ), NHL Stenden Hogeschool (onderzoeksgroep Cybersafety), en de Rijksuniversiteit Groningen (Faculteit Gedragswetenschappen). De kennisinstellingen versterken elkaar door hun expertise te combineren: NHL Stenden Hogeschool brengt ervaring mee met betrekking tot online aangejaagde ordeverstoringen en de bestuurlijke handhaving daarvan binnen gemeenten, terwijl de Rijksuniversiteit Groningen gespecialiseerd is in online mobilisatie, escalatie en groepsgedrag. Daarnaast zijn de politie en jongerenwerkers nauw betrokken bij de Amsterdamse pilot en spelen ook een rol in dit project.

1.2 Omschrijving interventie

Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) komt naar voren dat de interventie een gestructureerd overzicht omvat van bruikbare werkwijzen en interventies om online aangejaagde ordeverstoringen aan te pakken, gebaseerd op zowel evidence-based kennis als praktijkervaringen. Het Actiecentrum Veiligheid en Zorg (AcVZ) Amsterdam-Amstellandgemeenten, NHL Stenden Hogeschool en de Rijksuniversiteit Groningen hebben dit samenwerkingsproject opgezet om een online interventiematrix te ontwikkelen. Deze matrix biedt inzicht in hoe online groepsdynamiek tot geweld op straat kan leiden en reikt manieren aan om dit geweld te de-escaleren en te voorkomen. Het project voorziet in de behoefte aan een 'toolkit voor online contact en bejegening', zodat professionals, zoals wijkagenten en jongerenwerkers, beter in staat zijn openbare ordeproblematiek vroegtijdig te herkennen en te voorkomen (Bartelds et al., 2023). Daarnaast draagt het project bij aan een lopende pilot in Amsterdam en beoogt het een breder overzicht te geven van online-interventiemogelijkheden, zowel reactief als preventief, om de veiligheid in de stad te verbeteren.

Uit de aanvraagdocumentatie (CCV, z.d.) blijkt verder dat dit project bestond uit drie fases, gericht op het ontwikkelen van een effectieve aanpak voor het tegengaan van online aangejaagde ordeverstoringen. In de eerste fase werd een uitgebreide literatuurreview uitgevoerd, waarbij bestaande kennis uit wetenschappelijke en beleidsliteratuur werd verzameld en geanalyseerd. De tweede fase richtte zich op een inventarisatie vanuit de praktijk, aangevuld met beleidsliteratuur. In de derde fase werd een

handelingskader opgesteld. Dit kader biedt een overzicht van mogelijke werkwijzen en interventiemogelijkheden en dient tevens als hulpmiddel om de online groepsdynamiek, die kan leiden tot geweld en openbare ordeverstoringen, beter te begrijpen

Het eindproduct, een matrix, moet concrete aanknopingspunten bieden voor de samenwerking tussen netwerkpartners. Eén van de respondenten geeft aan dat interventies efficiënter kunnen worden ingezet en verdere escalaties kunnen worden voorkomen door vooraf afspraken te maken over wat er van elkaar verwacht wordt bij mogelijk online aangejaagd geweld. Dit gestructureerde kader faciliteert betere samenwerking en overleg, waardoor de meerwaarde vooral ligt in het organiseren en coördineren van gezamenlijke inspanningen.

> *"Je maakt van tevoren met de netwerkpartners afspraken maakt over wat je van elkaar verwacht wanneer er zich mogelijk online aangejaagd geweld voordoet tussen groepen. Door daar in vredestijd al afspraken over te maken met elkaar, hoop je interventies natuurlijk efficiënter in te kunnen zetten en misschien ook verdere escalaties te voorkomen. Dit product zorgt er wel voor dat je daar op een meer gestructureerde manier met elkaar naar kan kijken en kan overleggen."* (R.6.1.2)

Daarnaast geeft één van de respondenten aan dat het eindproduct een handreiking voor mensen in het werkveld bevat, met kennis uit een uitgebreid literatuuronderzoek. In de matrix wordt deze kennis vertaald in praktische en 'hapklare brokken', gericht op wat politie en vooral jongerenwerkers wel en niet kunnen doen. Dit maakt de informatie toegankelijk en direct toepasbaar voor professionals die werken aan het tegengaan van online aangestuurd excessief geweld.

> *"Je krijgt een paar hapklare brokken, waardoor je heel snel ziet wat de do's en don'ts zijn. Dat vind ik mooi. We hebben heel erg gezocht naar die gelaagdheid en dat hebben we gevonden. Daar ben ik tevreden over. (...) Als je het leest, kun je zelf bekijken wat er past of dat je een couleur locale nodig hebt. Wat zijn de hapklare brokken voor jouw gemeente en wat niet? Ik denk dat iedere uitvoerder dat er ook weer uithaalt. Er zitten heel veel tips in wat je kunt doen en waar je op moet letten. Die zijn universeel."* (R.6.1.1)

1.3 Theoretische onderbouwing

De theoretische onderbouwing van de interventie is gebaseerd op een combinatie van praktijkgerichte en wetenschappelijke benaderingen (Greijdanus et al., 2023). Er zijn twee rapportages opgesteld. In de eerste rapportage wordt verlag gedaan van de sociale dynamiek en oorzaken van online aangejaagd geweld in de publieke ruimte en biedt een overzicht van hoe netwerkpartners zoals gemeenten, politie en jongerenwerk kunnen interveniëren om dit geweld te beperken. Dit rapport richt zich op het begrijpen van de effecten van online interacties op fysieke gewelddadige uitingen en biedt aanbevelingen voor een integrale aanpak, ondersteund door praktijkervaringen en beleidsliteratuur.

In de tweede rapportage wordt ingegaan op hoe de gemeente, samen met jongerenwerkers en andere partijen zoals de politie, kan bijdragen aan het verminderen van online aangejaagd geweld (Bartelds et al., 2023). Dit kan door middel van preventieve en acute online interventies, met een focus op vier fasen: relatieopbouw, signalering, interventiemogelijkheden en nazorg. Hierbij wordt ook aandacht besteed aan

de praktische uitvoering van deze interventies, de juridische uitdagingen en de samenwerking tussen verschillende netwerkpartners.

In de tweede rapportage van het tweeluik (Bartelds et al., 2023) worden praktijkervaringen en opvattingen van professionals, zoals jongerenwerkers en politie, behandeld. In het rapport worden interventies voor verschillende fasen van online sociale dynamiek beschreven: de crisissituatie, de opbouwfase in vredestijd, en de herstelfase (nazorg). Het is gebaseerd op een multidisciplinair literatuuronderzoek dat wetenschappelijk en beleidsliteratuur omvat, en biedt een bundeling en vertaling van bestaande kennis toegepast op online aangejaagd geweld.

De theoretische basis van de interventie omvat drie fasen: de opbouwfase in vredestijd, de crisissituatie zelf, en de herstelfase na de crisis. In de praktijk kunnen deze fasen overlappen en parallel verlopen, vergelijkbaar met de geweldsspiraal waarbij online gedrag fysiek geweld kan uitlokken en vice versa. De interventiestrategieën richten zich op het voorkomen en beheersen van geweld door middel van contact en relatieopbouw in vredestijd, interventies tijdens crises, en nazorg na de crisis. De literatuurreview biedt inzicht in de effectiviteit en mechanismen van deze interventies, en identificeert onbenutte terreinen voor verdere preventie van online aangejaagd geweld. Dit is volgens één van de respondenten essentieel voor het ontwikkelen en toepassen van de meest effectieve interventiestrategieën. Eén van de respondenten benadrukt het belang van het leggen van die connectie al in vredestijd.

> *"De vraag waarom je in vredestijd al die connectie moet leggen, is onderbouwd met allerlei psychologische theorieën en wetenschappelijke kennis. Als je die connectie probeert te leggen als de bom gebarsten is, ben je te laat."* (R.6.1.1)

De wetenschappelijke literatuurreview richt zich specifiek op de sociale dynamiek rondom geweld in de publieke ruimte, met bijzondere aandacht voor hoe online gedrag fysiek geweld kan aanjagen, een fenomeen dat wordt aangeduid als 'online aanjaging'. De review onderzoekt hoe netwerkpartners, zoals gemeenten, politie, jongerenwerk, scholen en reclassering, kunnen interveniëren in deze online dynamiek en wat de gevolgen zijn van hun online aanwezigheid. Een belangrijk aspect van deze review is dat deze is verrijkt met inzichten uit een stakeholdersbijeenkomst, waarin praktijkervaringen en visies van verschillende netwerkpartners werden gedeeld.

1.4 Praktijkgerichte onderbouwing

Naast de theoretische onderbouwing is de interventie ook praktisch onderbouwd. Eén van de respondenten geeft aan dat praktijkervaringen zijn opgehaald aan het begin van het project en dat een afstudeerder een bijdrage heeft geleverd.

> *"Die praktijkervaring hebben we opgehaald bij de start van het project, bij verschillende mensen. We hadden een afstudeerscriptie van [Naam]. (...) Hij kon laten zien dat je online al allerlei dingen zag, die aanleiding gaven tot die ordeverstoringen. Dat is wetenschappelijke vanuit de universiteit begeleid."* (R.6.1.1)

Eén van de respondenten benoemt dat er interviews zijn gehouden voor de praktische onderbouwing van de interventie. Uit de documentatie blijkt dat interviews zijn afgenomen met jongerenwerkers (N=5),

politiemedewerkers (N=4), een expert ketenaanpak jeugd/politie (N=1) en een expert online jeugdcultuur (N=1).

> *"Vanuit de praktijk waren vooral de interviews en de focusgroepen belangrijk, en vanuit de review de academische literatuur. Die gaat deels over andere onderzoeken over jongerenwerkers, en waar ze tegenaan lopen."* (R.6.1.3)

Tot slot vult één van de respondenten aan dat er focusgroepen zijn gehouden. De eerste focusgroep, gehouden op 7 maart 2023, bracht een diverse groep van ongeveer 25 vertegenwoordigers samen uit verschillende organisaties, waaronder gemeenten, politie, jongerenwerk, en academici (Bartelds et al., 2023). Het hoofddoel was om kennis te delen en te bespreken welke specifieke kennis en vaardigheden nodig zijn voor betrokkenen bij online hulpverlening en jongerenwerk. Daarnaast stond tijdens de bespreking het belang van het opbouwen van vertrouwensbanden, de uitwisseling van signalen en informatie tussen jongerenwerk en politie, en het verstrekken van input voor de interventiematrix centraal. Uit de interviews blijkt dat de deelnemers hebben bijgedragen aan een discussie over deze onderwerpen.

> *Dat was een focusgroep met uit mijn hoofd tien tot vijftien professionals. De resultaten werden ook weer voorgelegd aan een groep en daar werd weer feedback op ontvangen, dus die zijn wel betrokken geweest."* (R.6.1.2)

Fase 2: verloop interventie

In de interviews geven de ontwikkelaars aan dat de interventie veelal is verlopen zoals aanvankelijk was bedacht. De ontwikkelaars hebben aan het begin van het project een plan van aanpak opgesteld. Er zijn relevante partijen bijeengezet om de interventie te ontwikkelen.

> *"We hebben een plan van aanpak gemaakt. Dat hebben we besproken met de mensen die betrokken waren. Dat was vooral met [Naam] en de mensen van de Rijksuniversiteit Groningen. Dit waren [Naam] en [Naam]. Met deze mensen hebben we het plan opgesteld in onderling overleg. We hebben ook een sessie gehouden met een aantal partners uit stadsdeel Zuidoost."* (R.6.1.1)

De respondenten gaven aan dat de uitvoering van de interventie nog deels in ontwikkeling is. Eén van hen geeft aan dat er geen duidelijke begin- of startdatum is voor de uitvoering van de interventie, omdat het meer om een product of tool gaat die nu beschikbaar is. Het betreft het ontwikkelen van een interventiematrix die nu kan worden ingezet.

> *"Daar zijn we nog deels mee bezig. De uitvoering heeft ook niet echt een begin of startdatum. Het is meer een product of tool die nu gebruikt kan worden, en het is aan ons om te kijken wat we ermee gaan, moeten en willen doen."* (R.6.1.2)

Uiteindelijk is het aan de doelgroep om te bepalen hoe ze deze tool gaan gebruiken, wat ze ermee willen bereiken, en hoe het past binnen hun werkzaamheden. De tool wordt al in sommige onderdelen van het werk gebruikt, vooral om jongerenwerkers te ondersteunen. Eén van de respondenten geeft aan dat het hierbij belangrijk is dat de tool goed wordt overgedragen en dat er duidelijke afspraken over het gebruik worden gemaakt. Dit is een uitvoeringsstap waar momenteel aan gewerkt wordt. De doorwerking van de interventie vindt na het project plaats.

> *"Dit is meer een product opleveren waarbij jongerenwerkers aan de slag kunnen met jongeren. [...] Het was niet een interventie, het was meer een handreiking opleveren. In die zin heb ik geen doelgroep bereikt tijdens het ontwikkelen."* (R.6.1.1)

Het oorspronkelijke onderzoeksvoorstel is redelijk gevolgd, maar er waren enkele uitdagingen tijdens de uitvoering. In eerste instantie was het volgens één van de respondenten lastig om precies te bereiken wat beoogd was, mede door strikte privacywetgeving die verhinderde dat een stedelijk team kon worden opgezet zoals aanvankelijk gepland was. Bovendien heeft de COVID-19 pandemie voor extra complicaties gezorgd, met een lange aanloopperiode als gevolg. Dit heeft ervoor gezorgd dat de uiteindelijke oplevering later was dan de geplande deadline.

> *"In eerste instantie was het lastig, omdat we niet precies konden bewerkstelligen wat we wilden. Vanwege de strakke privacywetgeving konden we niet dat stedelijk team gaan opbouwen, wat initieel de achterliggende gedachte was. In die periode hebben we ook te maken gehad met Corona."* (R.6.1.2)

Uit de documentatie blijkt dat er aanvankelijk vijftien interviews gepland stonden (CCV, z.d.). Uiteindelijk zijn er elf interviews afgenomen. In de documentatie wordt aangegeven dat extra aandacht is besteed aan de analyse van de interviews. Verder bleek ook uit de documentatie dat het opstellen van de matrix meer tijd bleek te kosten dan oorspronkelijk verwacht. Tot slot merkte één van de respondenten op dat er genoeg aanknopingspunten zijn om verder te kunnen met de uitkomsten van het project.

> *"Ik denk dat er genoeg aanknopingspunten zijn om verder te kunnen. Misschien vinden ze een aantal interventies nog niet concreet genoeg. We bieden genoeg aanleiding om daarmee te experimenteren, om dat te beproeven."* (R.6.1.3)

2.1 Bereik doelgroep

Het is nog onbekend in hoeverre de doelgroep wordt bereikt met deze interventie. Volgens één van de respondenten is het essentieel dat de interventiematrix wordt gebruikt. Hoewel het onduidelijk is of bepaalde partijen, bijvoorbeeld de jongerenwerkers bereid zijn om de bevindingen door te vertalen naar concrete acties. Zoals eerder aangegeven biedt het project volgens één van de respondenten genoeg aanknopingspunten om verder te experimenteren en interventies te beproeven. Eén van de respondenten benoemt in het interview dat de jongerenwerkers wellicht al enkele interventies kennen.

Eén van de respondenten geeft aan dat er een slotbijeenkomst georganiseerd is met de mensen die in het begin betrokken waren, inclusief vertegenwoordigers van verschillende jongerenwerkorganisaties in Amsterdam. Volgens één van de respondenten zijn tijdens deze bijeenkomst de resultaten gedeeld en besproken hoe deze informatie verder verspreid kan worden onder hun achterban. Er wordt momenteel gewerkt aan de oprichting van een Amsterdamse Jongerenwerk Academie, waar deze matrix een actief onderdeel van zal zijn. Dit initiatief is bedoeld voor de nieuwe generatie jongerenwerkers, terwijl de huidige jongerenwerkers via bijscholing ook met deze methoden zullen worden getraind. Dit proces is cruciaal voor de duurzame integratie van de ontwikkelde interventiestrategieën in het jongerenwerk.

Tot slot geeft één van de respondenten aan dat er minder zicht is op de directe toepassing voor de rivaliserende jeugdgroepen. De respondent hoopt dat de jongerenwerkers deze tool effectief zullen inzetten om de doelgroep indirect te bereiken. Naast jongerenwerkers zullen bijvoorbeeld ook politieagenten en digitale wijkagenten betrokken zijn, doordat zij afspraken zullen maken met de jongerenwerkers over dit thema. Hierdoor denkt de respondent dat de professionals goed worden bereikt. Zij kunnen dan op een gecoördineerde manier werken aan het verminderen van online aangejaagd geweld.

> *"Ik heb er minder zicht op, maar hopelijk indirect ook op de rivaliserende jeugdgroepen door deze tool goed toe te passen. Daar heb ik wat minder zicht op aangezien ik niet altijd in de praktijk van het jongerenwerk kan meekijken."* (R.6.1.2)

2.2 Samenwerking stakeholders

De samenwerking binnen dit project werd door de verschillende partijen en stakeholders over het algemeen als positief ervaren. De uitvoering vond plaats in nauwe samenwerking tussen stadsdeel Zuidoost en het Actiecentrum Veiligheid & Zorg. Deze samenwerking werd mogelijk gemaakt doordat een van de medewerkers gedeeltelijk in dienst was bij beide organisaties, wat zorgde voor een sterke verbinding en een gedeelde verantwoordelijkheid. De opdrachten en doelstellingen van het project kwamen voort uit deze samenwerking, wat de effectiviteit en coherentie van de uitvoering ten goede kwam.

Daarnaast kwam in één van de interviews naar voren dat in samenwerking met het Actiecentrum een aantal relevante respondenten geselecteerd werd die met die interventies aan de slag moest gaan. Deze respondenten waren afkomstig uit verschillende disciplines en organisaties, waaronder jongerenwerk, politie, en reclassering. De betrokkenheid van deze diverse groep professionals zorgde ervoor dat de interventies breed gedragen werd en verschillende perspectieven en expertise konden worden geïntegreerd.

> *"We hebben in samenwerking met het Actiecentrum een aantal relevante respondenten bepaald, die met die interventies aan de slag moeten of zijn. Het zijn mensen die hier iets van vinden of mee moeten."* (R.6.1.3)

Fase 3: ervaring betrokkenen

3.1 Algemene ervaring betrokkenen

Uit de interviews komt naar voren dat alle respondenten tevreden zijn over het verloop van de interventie. De algemene ervaringen van één van de betrokkenen was overwegend positief, met enkele gemengde gevoelens. De respondenten gaven aan tevreden te zijn met het proces en het uiteindelijke product, hoewel er geen nieuwe inzichten werden opgedaan. Ondanks het ontbreken van vernieuwende informatie, wordt het product door een respondent gezien als een nuttig hulpmiddel dat gesprekken tussen jongerenwerkers en andere partijen kan bevorderen. Het werd benadrukt dat het hulpmiddel waardevol kan zijn voor anderen, zelfs als het voor sommige betrokkenen geen nieuwe perspectieven bood.

> *"Wat mij betreft stond er niets nieuws in, ik wist alles wel. Ik had stiekem wel gehoopt op nieuwe inzichten terwijl ik het aan het lezen of gebruiken was, iets waarvan ik zou denken: zo heb ik er nog nooit naar gekeken en misschien kan ik wel eens zo dat doen. Ik vond dat er zelf niet in, maar dat wil*

niet zeggen dat het niet nuttig kan zijn voor anderen en dat het niet gebruikt kan worden om het gesprek tussen jongerenwerkers en andere partijen aan te gaan. Voor mij is het meer een hulpmiddel dat ik soms kan inzetten in plaats van dat het echt vernieuwende resultaten of inzichten heeft gebracht." (R.6.1.2)

3.1.1 Bevorderlijke factoren

Volgens de respondenten waren er verschillende bevorderlijke factoren hebben bijgedragen aan het succes van de interventie. Een belangrijke factor was het sterke gevoel van urgentie dat werd gedeeld door de professionals in het stadsdeel. Dit gevoel van urgentie zorgde voor een breed draagvlak onder de betrokken partijen, waardoor er een gezamenlijke inspanning werd geleverd om het probleem aan te pakken. Dit draagvlak werd versterkt door de steun van de opdrachtgever en de beschikbaarheid van essentiële middelen zoals geld en tijd, evenals de steun van belangrijke figuren zoals de burgemeester.

"Het was wel bevorderend in de zin dat de urgentie heel erg gevoeld werd vanuit professionals in het stadsdeel. Zij vonden dat er echt iets aan het probleem gedaan moest worden." (R.6.1.2)

Daarnaast was de bestaande relatie met belangrijke partners cruciaal, zoals een specifieke persoon binnen bepaalde organisaties. Deze goede relatie zorgde voor een open en constructieve wijze van communicatie gedurende het gehele project. Frequent overleg was een andere bevorderende factor volgens één van de respondenten. Deze regelmatige communicatie en samenwerking hielpen bij het navigeren door de uitdagingen en het vinden van oplossingen.

"We kenden [Naam] en hadden er al een goede relatie mee. Dat is belangrijk, want het was af en toe even zoeken hoe we het gingen doen. We hebben frequent overleg gehad met [Naam], zijn collega's en de Rijksuniversiteit Groningen." (R.6.1.1)

Tot slot speelden de betrokkenheid en het doorzettingsvermogen van alle partijen een grote rol. Ondanks de moeilijkheden die zich voordeden, waren de betrokkenen vastberaden om door te gaan en niet op te geven. Deze gezamenlijke inzet en toewijding maakten het mogelijk om het project op een goede manier vorm te geven en tot een succesvol einde te brengen. *"Halverwege is de belangrijkste trekker vanuit hun projectgroep weggegaan."* (R.6.1.3)

3.1.2 Belemmerende factoren

Uit de interviews komt een aantal factoren naar voren die door de respondenten als belemmerend werden ervaren voor de uitvoering van de interventie. Eén van de belemmeringen was de COVID-19 pandemie, die zorgde voor vertragingen in de uitvoering van het project.

Daarnaast speelden juridische beperkingen een belemmerende rol. Respondenten merkten op dat discussies over juridische kwesties en informatie-uitwisseling vaak vastliepen. De angst om juridische regels te overtreden leidde ertoe dat juristen vaak op de rem trapten, wat de ontwikkeling van een effectieve online werkwijze bemoeilijkte. Dit zorgde voor een aanzienlijke hinder in de voortgang van het project, vooral in termen van het implementeren van innovatieve oplossingen.

> *"Juridische beperkingen. Je merkt dat het doodslaat, als het over het juridische en de informatie-uitwisseling gaat. Ook in Amsterdam is men van hogerop bang om dingen te doen, die juridisch niet kunnen. Daardoor trappen de juristen snel op de rem. Dat is een belemmerende factor voor de ontwikkeling van een online werkwijze."* (R.6.1.3)

Een andere belemmerende factor was het gebrek aan flexibiliteit en ruimte binnen de organisatie om het project professioneel op te zetten. Respondenten benadrukten de noodzaak van meer kennis en middelen om het project succesvol te kunnen uitvoeren. Bovendien werd het geplande basisteam uiteindelijk niet gerealiseerd, wat betekende dat de beoogde doelgroep kleiner werd dan oorspronkelijk gepland. Dit had invloed op de schaal en reikwijdte van de interventie, waardoor het moeilijker werd om de gewenste impact te bereiken.

> *"Belemmerend is het uiteindelijk niet tot stand komen van het basisteam, waardoor ook wel enigszins gekeken moet worden naar welke doelgroep we hiervoor zouden gaan bedienen. Die werd als het ware ook iets kleiner."* (R.6.1.2)

3.2 Ervaring deelnemers

De ervaringen van de potentiële deelnemers konden niet in kaart worden gebracht. Het is onduidelijk in hoeverre de beoogde doelgroep concreet hiermee aan de slag zal gaan. Hier zou een effectevaluatie zich op kunnen toespitsen.

3.3 Doel behaald?

Volgens de respondenten zijn niet alle gestelde doelen van de interventie volledig behaald. Een belangrijke uitdaging hierbij was het ontbreken van een formeel evaluatietraject om de voortgang en het succes van de doelen te meten. Bovendien kwam in de interviews naar voren dat personeelswisselingen ervoor zorgden dat sommige doelen en verwachtingen niet duidelijk gedocumenteerd of opgevolgd werden, wat het evaluatieproces verder bemoeilijkte.

Desondanks zijn enkele mijlpalen en doelen bereikt. De respondenten gaven aan tevreden te zijn met het uiteindelijke resultaat, dat als relevant en doorleefd werd beschouwd. Ondanks de beperkingen opgelegd door de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming), werd maximaal gebruik gemaakt van de beschikbare mogelijkheden, en is er een handreiking ontwikkeld voor professionals die dagelijks met de problematiek werken. Hoewel de geplande stedelijke onlineteams niet konden worden gerealiseerd, hebben de betrokken organisaties wel een waardevol hulpmiddel gekregen om hun werk te ondersteunen.

> *"We mochten geen stedelijk onlineteam neerzetten. Binnen de randvoorwaarden van de AVG hebben we het maximale eruit gehaald. Ik heb een handreiking geboden aan de mensen die hier iedere dag mee aan het werk zijn."* (R.6.1.1)

Fase 4: doorontwikkeling

4.1 Aanbevelingen doorontwikkeling

Uit de interviews met betrokkenen komt naar voren dat er op dit moment geen concrete plannen zijn voor een doorontwikkeling van de interventie vanuit de betrokkenen. Er wordt echter wel erkend dat de

interventie potentie heeft als een allesomvattende online werkwijze, en niet slechts als een geïsoleerde interventie. Het zou volgens één van de respondenten waardevol zijn als een organisatie bereid zou zijn om deze werkwijze te implementeren en te evalueren, zodat er verdere inzichten en verbeteringen kunnen worden verkregen.

4.2 Implementatie elders

Ten slotte is aan de respondenten gevraagd of de interventie ook in andere gemeenten kan worden geïmplementeerd en wat hiervoor nodig is. Alle respondenten geven aan dat dit mogelijk is. Hoewel de interventie specifiek is ontwikkeld met het oog op de situatie in Amsterdam, heeft deze de potentie om ook landelijk te worden toegepast. De problematiek van rivaliserende jeugdgroepen die online beledigingen en bedreigingen uitwisselen, is niet uniek voor Amsterdam en speelt dus ook in meerdere gemeenten. Hierdoor kunnen de interventies en werkwijzen uit deze aanpak breder worden ingezet zonder grote aanpassingen, mits er rekening wordt gehouden met lokale nuances en specifieke triggers, geeft één van de respondenten in het interview aan.

Het CCV heeft het product op hun website geplaatst, wat de toegankelijkheid voor gemeenteambtenaren in heel Nederland vergroot. Bovendien is er al interesse getoond door diverse gemeenten buiten Amsterdam. Door middel van presentaties en het delen van links wordt de interventie steeds breder bekend. Hoewel elke gemeente te maken heeft met eigen specifieke uitdagingen, kunnen veel tips en methodieken uit het product in de meeste gevallen direct worden toegepast. Gemeenten moeten wel afwegen welke onderdelen van de interventie het beste aansluiten bij hun specifieke situatie en zorgen.

> *"We hebben ook contact met het CCV. Zij zetten het op hun website. Allerlei gemeenteambtenaren uit Noord-Holland hebben me gevraagd er een keer wat over te vertellen daarover."* (R.6.1.1)

Fase 5: evaluatie

5.1 Evaluatie fase 1: kennisbasis

De eerste fase van de evaluatie betreft de kennisbasis van de interventie. Het onderzoeksproject omvat een gestructureerd overzicht van bruikbare werkwijzen en interventies om online aangejaagde ordeverstoringen aan te pakken, gebaseerd op evidence-based kennis en praktijkervaringen. Het samenwerkingsproject, opgezet door het Actiecentrum Veiligheid en Zorg (AcVZ) Amsterdam-Amstellandgemeenten, NHL Stenden Hogeschool en de Rijksuniversiteit Groningen, ontwikkelde een online interventiematrix die inzicht biedt in hoe online groepsdynamiek kan leiden tot geweld op straat en reikt manieren aan om dit geweld te de-escaleren en te voorkomen. De matrix, het eindproduct van een drie-fasen project, bevat praktische richtlijnen en 'hapklare tips' voor professionals, zoals wijkagenten en jongerenwerkers, om openbare ordeproblematiek vroegtijdig te herkennen en te voorkomen. Dit gestructureerde kader faciliteert betere samenwerking tussen netwerkpartners, maakt informatie toegankelijk en direct toepasbaar, en draagt bij aan een lopende pilot in Amsterdam ter verbetering van de stedelijke veiligheid.

De betrokkenen hebben voorafgaand aan de interventie een aantal doelen opgesteld, al bevatten deze doelstellingen geen kwantitatieve aantallen. Hierdoor is het onduidelijk hoeveel jongerenwerkers of andere doelgroepen de ontwikkelaars wilden bereiken. De meetbaarheid is niet geheel expliciet beschreven.

Er wordt niet direct aangegeven hoe succes, bijvoorbeeld door specifieke indicatoren of prestatiecriteria, kan worden gemeten. De rapportages en de online interventiematrix zijn concrete uitkomsten, maar hoe het succes van deze uitkomsten beoordeeld wordt, bijvoorbeeld het aantal gebruikers, de effectiviteit in de praktijk, is niet duidelijk. Zonder exacte tijdsgebonden doelen is het moeilijk om de volledige tijdgebondenheid van de interventie te beoordelen. Hierdoor voldoet de doelstelling niet aan alle SMART-onderdelen.

Gelet op de onderbouwing van de interventiematrix is een literatuurreview uitgevoerd waarin praktijkgerichte en wetenschappelijke informatie werd gecombineerd, resulterend in twee rapportages. De eerste rapportage omvat de sociale dynamiek en oorzaken van online aangejaagd geweld in de publieke ruimte, met aanbevelingen voor een integrale aanpak gebaseerd op praktijkervaringen en beleidsliteratuur. De tweede rapportage richt zich op preventieve en acute online interventies door gemeenten, jongerenwerkers en politie, en behandelt vier fasen: relatieopbouw, signalering, interventiemogelijkheden en nazorg. De theoretische basis omvat drie fasen; opbouwfase in vredestijd, crisissituatie en herstelfase. Het belang van een vroege connectie tussen jongerewerkers en hun doelgroep wordt benadrukt, ondersteund door psychologische theorieën en wetenschappelijke kennis.

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 volgens de ontwikkelaars grotendeels zoals gepland is verlopen. Er was geen duidelijke startdatum, omdat het meer een tool betreft die nu beschikbaar is voor gebruik. Dus nu de tool, namelijk de interventie matrix volledig is ontwikkeld, is de interventie in uitvoering. De tool is bedoeld om jongerenwerkers te ondersteunen en het is aan hen om te bepalen hoe ze deze in hun werk integreren. Er wordt momenteel gewerkt aan een goede overdracht en duidelijke afspraken over het gebruik van de matrix tool op langere termijn. In hoeverre de matrix daadwerkelijk gaat worden ingezet behoort niet tot de scope van de subsidie van het CCV.

Ondanks dat het oorspronkelijke onderzoeksvoorstel redelijk gevolgd werd, waren er enkele uitdagingen. De strikte privacywetgeving en de COVID-19 pandemie zorgden voor complicaties en vertragingen in de voortgang. Oorspronkelijk geplande interviews werden verminderd van vijftien naar elf, en het opstellen van de matrix nam meer tijd in beslag dan verwacht. Desondanks zien de respondenten voldoende aanknopingspunten om verder te gaan met de resultaten van het onderzoek en om te experimenteren met de interventies.

Het bereik van de doelgroep met de interventie is moeilijk te bepalen, omdat de vooraf opgestelde doelen geen kwantitatieve aantallen bevatten. Hierdoor is het onduidelijk hoeveel jongerenwerkers of andere doelgroepen de ontwikkelaars willen bereiken. De interventie is beschikbaar gesteld voor gebruik door jongerenwerkers, maar het blijft onduidelijk hoeveel van hen deze daadwerkelijk gebruiken en hoe ze deze in hun werk integreren. Het is aan de doelgroep zelf om te bepalen hoe ze de tool gaan gebruiken, wat de mate van bereik verder onduidelijk maakt.

De samenwerking binnen het project werd door de verschillende partijen als positief ervaren. In samenwerking met het Actiecentrum werden relevante respondenten uit diverse disciplines en organisaties,

zoals jongerenwerk, politie en reclassering, geselecteerd om met de interventies aan de slag te gaan, waardoor verschillende perspectieven en expertise werden geïntegreerd.

5.3 Evaluatie fase 3: ervaring 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 doelstellingen.

Uit de interviews blijkt dat alle respondenten tevreden zijn over het verloop van de interventie. Hoewel er geen nieuwe inzichten werden opgedaan, werd het uiteindelijke product als nuttig en waardevol beschouwd. Het product wordt door de respondenten gezien als een hulpmiddel dat gesprekken tussen jongerenwerkers en andere partijen kan bevorderen, zelfs als het geen nieuwe perspectieven bood voor sommige betrokkenen. Er is geen effectmeting uitgevoerd om te kunnen toetsen in hoeverre de matrix daadwerkelijk effectief is.

Volgens de respondenten waren er verschillende bevorderlijke factoren. Een sterk gevoel van urgentie onder de professionals in het stadsdeel zorgde voor een breed draagvlak en gezamenlijke inspanning om het probleem aan te pakken. De steun van de opdrachtgever, essentiële middelen zoals geld en tijd, en de betrokkenheid van sleutelfiguren zoals de burgemeester versterkten dit draagvlak. Een bestaande goede relatie met belangrijke partners bevorderde open en constructieve communicatie, ondersteund door frequent overleg tussen verschillende ontwikkelaars. Tot slot speelde het doorzettingsvermogen van alle partijen een grote rol.

Uit de interviews komen verschillende belemmerende factoren naar voren die de uitvoering van de interventie hebben beïnvloed. De COVID-19 pandemie zorgde voor vertragingen en er waren juridische uitdagingen waarbij juristen vaak op de rem trapten uit angst om juridische regels te overtreden. Ook kwam het geplande basisteam niet tot stand, waardoor de beoogde doelgroep kleiner werd dan oorspronkelijk gepland, wat de schaal en reikwijdte van de interventie beperkte.

De ervaringen van de potentiële deelnemers konden niet in kaart worden gebracht. Het is onduidelijk in hoeverre de beoogde doelgroep concreet hiermee aan de slag zal gaan.

Ten slotte geven de betrokkenen aan dat niet alle gestelde doelen van de interventie volledig zijn behaald. Het ontbreken van een formeel evaluatietraject en personeelswisselingen zorgden ervoor dat sommige doelen en verwachtingen niet duidelijk gedocumenteerd of opgevolgd werden, wat het evaluatieproces bemoeilijkte. Ondanks deze uitdagingen zijn er belangrijke mijlpalen bereikt, waaronder de ontwikkeling van een handreiking voor professionals. Hoewel de geplande stedelijke onlineteams niet konden worden gerealiseerd vanwege de AVG-beperkingen, werd binnen de gegeven randvoorwaarden het maximale eruit gehaald. Dit resulteerde in een relevant en waardevol hulpmiddel voor de betrokken organisaties.

5.4 Evaluatie fase 4: doorontwikkeling

De vierde fase van de evaluatie richt zich op een effectevaluatie en de doorontwikkeling van de interventie. Uit de interviews blijkt dat er momenteel geen concrete plannen zijn voor een doorontwikkeling van de

interventie. Een evaluatie van (de werking van) het instrument is belangrijk om de potentie ervan in de praktijk te toetsen.

Wat betreft de implementatie elders, geven alle respondenten aan dat dit mogelijk is, ondanks dat de interventie specifiek voor Amsterdam is ontwikkeld. De problematiek van rivaliserende jeugdgroepen is niet uniek voor Amsterdam en speelt ook in andere gemeenten, waardoor de interventie landelijk toepasbaar is met enige aanpassing aan lokale nuances. Het CCV heeft het product op hun website geplaatst, wat de toegankelijkheid vergroot, en diverse gemeenten hebben al interesse getoond. Gemeenten moeten echter afwegen welke onderdelen het beste aansluiten bij hun specifieke situatie.

Bronnen

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (z.d.). *Format projectaanvraag 'Versterken lokale cyberweerbaarheid' ConNect – Samen bouwen aan online interventiematrix*.

Greijdanus, H., Postmes, T., Bartelds, A., Postma, L., De Vries, S., & Bantema, W. (2023). *Interventies in de cyclus van online aangejaagd geweld: Inzichten uit een literatuurreview.* Rijksuniversiteit Groningen & NHL Stenden Hogeschool.

Bartelds, A., De Vries, S., Postma, L., Bantema, W., & Greijdanus, H. (2023). *Preventie van online aangejaagd geweld: Een praktijkverkenning naar de online werkwijze van jongerenwerkers en politie in Amsterdam Zuid-Oost*. NHL Stenden Hogeschool / Rijksuniversiteit Groningen.

7. Overkoepelende conclusies en aanbevelingen

Het doel van dit onderzoek was om elf van de 32 interventies van de City Deal van het CCV te evalueren op het proces, waarbij de volgende onderzoeksvraag centraal stond: In hoeverre zijn de interventies van de City Deal verlopen zoals aanvankelijk bedacht? Aanvullend zijn bevorderlijke en belemmerende elementen tijdens de uitvoering in kaart gebracht. Op basis van deze bevindingen kunnen minimale randvoorwaarden voor een interventie gericht op digitale weerbaarheid worden opgesteld. Aan de hand daarvan kunnen toekomstige interventies richting gewenst succes worden opgesteld en kan een eventuele doorontwikkeling van bestaande interventie worden bewerkstelligd (e.g., verfijnen van de werkwijze en/of schaalbaarheid, zodat de interventie in andere gemeenten/gebieden in Nederland geïmplementeerd kan worden).

Op basis van een documentanalyse, interviews met ontwikkelaars, uitvoerders en stakeholders en enquêtes die zijn verspreid onder de doelgroep van de betreffende interventies zijn onderstaande conclusies opgesteld. Allereerst presenteren we de conclusies op basis van de meetlat (par. 7.1) Vervolgens trekken we enkele overkoepelende conclusies (par. 7.2) en presenteren we aanbevelingen voor het CCV (par. 7.3). Dit hoofdstuk eindigt met het beschrijven van de beperkingen die zich tijdens het onderzoek hebben voorgedaan (par. 7.4).

7.1 Conclusies meetlat

Bij de evaluatie van alle interventies is een meetlat ingevuld. Hiermee zijn de volgende onderdelen van de interventie getoetst, namelijk: (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). De tranche waaruit de interventie afkomstig is, wordt ten slotte ook in de meetlat weergeven. Tevens hebben we de verschillende onderdelen van de meetlat ingekleurd om zo een snel overzicht te bieden in hoeverre de evidence-based aspecten van de interventies op een adequate manier zijn geïmplementeerd (zie Figuur 7.1). Groen staat hier voor een goede invulling van het criterium, oranje voor de afwezigheid ervan en geel voor een gedeeltelijke invulling. Naarmate een interventie over meer groene onderdelen beschikt, betekent dit dus dat de interventie in meerdere mate over evidence-based aspecten beschikt. Deze figuur heeft niet tot doel om de interventies onderling te vergelijken en conclusies te trekken over welke in totaliteit 'beter' is dan een andere. Immers, we hebben met dit onderzoek geen effecten in kaart gebracht. Bovendien verschillen de geëvalueerde interventies te veel van elkaar. Wel kan een voorbeeld worden genomen aan interventies met veel evidence-based aspecten.

Figuur 7.1: Overzicht scores evidence-based elementen per interventie

	Doel beschreven?	Doelgroep bepaald?	Theorie gebaseerd?	Praktijkervaring gebaseerd?	Proces gevolgd?	Evaluatie gepland?
Interventies gericht op de digitale weerbaarheid van het mkb						
Living Lab Cyberweerbaarheid & Ransomware mkb	Beschreven, niet SMART	Praktijkervaring	Nee	Ja	Deels	Ja, gedaan en intern uitgevoerd
Brede aanpak digitale weerbaarheid (water)sportbedrijven en havens	Beschreven, enigszins SMART	Impliciet	Nee	Ja	Deels	Nee

Figuur 7.1 (vervolg): Overzicht scores evidence-based elementen per interventie

	Doel beschreven?	Doelgroep bepaald?	Theorie gebaseerd?	Praktijkervaring gebaseerd?	Proces gevolgd?	Evaluatie gepland?
Interventies gericht op de digitale weerbaarheid van het mkb						
Evidence based cybersecurity gedragsinterventie gericht op drie basisprincipes van veilig ondernemen	Beschreven en SMART	(rapport) Cijfers/ onderzoek en praktijkervaring	Ja	Ja	Ja	Nee
Interventies gericht op de digitale weerbaarheid van burgers (op wijkniveau)						
Digitaal Veilig in Limburg	Beschreven, enigszins SMART	Impliciet	Nee	Ja	Deels	Nee
Regionaal Expertteam Digitale Veiligheid	Beschreven, SMART	Nee	Nee	Ja	Deels	Nee
Interventies gericht op de digitale weerbaarheid van kwetsbare groepen						
Juice of (fake-)news? *Gemeente Amstelveen-Aalsmeer*	Beschreven, enigszins SMART	Praktijkervaring	Nee	Ja	Nee	Nee
Internetveiligheid – Risk Factory Nederland	Beschreven, enigszins SMART	Praktijkervaring	Ja	Ja	Deels	Ja, gedaan en extern uitgevoerd.
Interactieve training cyberweerbaarheid senioren	Beschreven, enigszins SMART	Cijfers/onderzoek en praktijkervaring	Nee	Ja	Deels, als gevolg van COVID-19 maatregelen	Nee
Serious game cyberweerbaarheid laaggeletterden	Beschreven, enigszins SMART	Cijfers en praktijkervaring	Nee	Ja	Deels	Nee
Interventie gericht op hacktalent	Beschreven, enigszins SMART	Ja	Ja	Ja	Deels	Ja, gedaan en extern uitgevoerd
Interventies gericht op de lokale en regionale aanpak van online aangejaagde ordeverstoringen						
ConNect: Samen bouwen aan online interventiematrix	Beschreven, niet SMART	Praktijkervaring	Ja	Ja	Deels, als gevolg van COVID-19 maatregelen	Nee

Doel. Uit de resultaten van het evaluatieonderzoek komt naar voren dat bij één van de elf interventies de doelstelling volledig SMART is geformuleerd. Bij acht interventies is de doelstelling enigszins SMART geformuleerd. Voor de overige twee interventies zijn er wel doelstellingen geformuleerd, maar deze voldoen niet aan de SMART-criteria.

Uit de analyse blijkt dat ontwikkelaars vaak een eigen idee hebben over wat zij met de interventie willen bereiken. Concretisering is echter noodzakelijk, omdat bij een groot deel van de interventies de ontwikkelaars niet aangeven hoeveel leden van de doelgroep zij willen bereiken. Hierdoor wordt niet voldaan aan het criterium van meetbaarheid. Deze vaagheid kan bovendien leiden tot onvrede bij verschillende betrokkenen. Door specifieke aantallen in de doelstellingen op te nemen, wordt het mogelijk om na afloop te bepalen in hoeverre de doelstelling is behaald en in hoeverre de interventie de doelgroep heeft bereikt.

Doelgroep. In de interviews is ook gevraagd naar de totstandkoming van de doelgroep. Uit de resultaten blijkt dat bij vier interventies de doelgroep uitsluitend op basis van praktijkervaring is vastgesteld. Bij drie interventies is de doelgroep bepaald op basis van zowel cijfers/onderzoek als praktijkervaring. Bij twee interventies is de doelgroep impliciet naar voren gekomen, bij één interventie uitsluitend op basis van cijfers/onderzoek, en bij één interventie is de totstandkoming van de doelgroep onbekend.

Bij dit onderdeel van de meetlat blijkt dat ontwikkelaars vaak praktijkervaring gebruiken om de doelgroep te bepalen, waarbij sommigen ook theorie en cijfers betrekken. Dit suggereert dat de ontwikkelaars proberen de interventies af te stemmen op de doelgroepen die volgens hun ervaring aandacht verdienen.

Theorie. Een ander onderdeel van de meetlat is in hoeverre de aanpak, in combinatie met de doelstelling, op een bestaande theorie of methodiek is gebaseerd. Bij vier interventies berust deze basis op (wetenschappelijke) theorie. Deze ontwikkelaars hebben laten zien dat zij volgens een bepaalde (theoretische) gedachtegang de interventie vorm hebben gegeven De overige interventies hebben geen theoretische basis. Een theoretische onderbouwing zien we vaker terug wanneer een kennisinstelling is betrokken.

Praktijkervaring. Daarnaast is in de meetlat geëvalueerd in hoeverre een interventie op praktijkervaring is gebaseerd. Uit de resultaten komt naar voren dat alle interventies een praktische onderbouwing kennen. De ontwikkelaars laten hiermee zien dat zij zicht hebben op de ontwikkelingen in de samenleving en de interventies zo veel mogelijk laten aansluiten bij de praktijk.

Proces. De meetlat bevat een beoordeling van in hoeverre de interventie volgens plan is verlopen. De resultaten laten zien dat bij negen interventies het verloop op onderdelen anders was dan oorspronkelijk gepland. Bij twee van deze interventies werd het verloop beïnvloed door de COVID-19 pandemie. Eén interventie verliep zoals gepland, terwijl bij een andere interventie het verloop volledig anders was dan verwacht.

Uit de resultaten blijkt dat bij weinig interventies het verloop volgens plan is gegaan. Dit hoeft echter niet per se negatieve gevolgen te hebben. De ontwikkelaars en uitvoerders hebben aangetoond dat zij flexibel kunnen inspelen op veranderingen en aanpassingen kunnen doorvoeren waar nodig. Hierdoor proberen zij de interventies zo goed mogelijk te laten verlopen, zelfs als dit anders is dan oorspronkelijk gepland. Toch is het belangrijk om ervoor te zorgen dat de uitvoering zo nauw mogelijk aansluit bij de programmatheorie of projectplannen. Wanneer de uitvoering afwijkt van deze plannen, bestaat het risico dat de interventie minder effectief wordt en de beoogde resultaten niet worden bereikt. Bovendien helpt een nauwe aansluiting bij de programmatheorie om de interventie te evalueren en te verbeteren, omdat het duidelijk maakt welke elementen werken en welke niet.

Evaluatie. Het laatste onderdeel van de meetlat is gericht op de evaluatie van een interventie; of een evaluatie is gepland of uitgevoerd. Bij acht interventies is geen evaluatie gepland of uitgevoerd. Bij twee interventies is een externe evaluatie uitgevoerd en bij één interventie is een interne evaluatie uitgevoerd.

Veel betrokkenen gaven in de interviews aan dat zij geen evaluatie hebben (laten) uitvoeren of gaan uitvoeren. Door de afwezigheid van een evaluatie kan achteraf niet inzichtelijk worden gemaakt in hoeverre de interventies het doel hebben bereikt en welke mogelijke effecten de interventie heeft.

Resumé

Wanneer we de balans opmaken voor de proces- en planevaluaties van deze tranche van de City Deal dan zien we dat de interventies grotendeel op basis van praktijkervaring zijn opgesteld, ondanks de aangescherpte vereisten. Wanneer kennisinstellingen bij de interventie betrokken zijn, zien we dat de kwaliteit van de onderbouwing toeneemt. Het is duidelijk dat de onderdelen evaluatie, theoretische onderbouwing, procesbeschrijving en doelbeschrijving veel sterker hadden kunnen zijn. Hierbij zijn weinig verschillen naar voren gekomen tussen de doelgroepen van CCV (mkb, kwetsbare groepen, burgers en online aangejaagde ordeverstoring).

7.2 Overkoepelende conclusies

Op basis van de bevindingen die uit de elf evaluaties naar voren zijn gekomen, kunnen een aantal overkoepelende conclusies worden getrokken. Een aantal van deze conclusies sluit aan bij de conclusies die Bluhm et al. (2024) trokken in het eerste deelrapport. De overkoepelende conclusies zijn als volgt ingedeeld: Ander verloop dan aanvankelijk bedacht (par. 7.2.1), plan van aanpak: onderbouwing en doelstellingen (par. 7.2.2), partijen weten elkaar te vinden (par. 7.2.3), interventies laaggeletterden (par. 7.2.4) en duurzaamheid van interventies (par. 7.2.5).

7.2.1 Ander verloop dan aanvankelijk bedacht

In deze deelrapportage concluderen we, net als in de eerste deelrapportage, dat het verloop van interventies soms anders is gegaan dan aanvankelijk gedacht. Dit hoeft echter niet per se een negatieve invloed op de interventie te hebben. Bij de onderzochte interventies kon er ook sprake zijn van aanvullingen die in lijn zijn met het oorspronkelijke gedachtegoed van de interventie. Vaak was er echter sprake van een beperkt plan van aanpak. We benadrukken het belang om de uitvoering zo dicht mogelijk bij het plan van aanpak te laten blijven. Hoewel de huidige evaluatie laat zien dat het opstellen van een plan van aanpak geen garantie biedt voor een voorspoedig verloop, geeft het wel duidelijke aanknopingspunten. Duidelijk opgestelde plannen helpen om onverwachte veranderingen of uitdagingen tijdens de uitvoering te identificeren en aan te pakken. Door een duidelijke structuur te volgen, kunnen betrokkenen beter inspelen op afwijkingen en de interventie bijsturen om de oorspronkelijke doelen te bereiken.

7.2.2 Plan van aanpak: onderbouwing en doelstellingen

In deze rapportage wordt het belang benadrukt van een volledig plan van aanpak voor het succesvol ontwikkelen, uitvoeren en evalueren van interventies. Bij sommige interventies ontbrak echter een dergelijk plan, wat ertoe heeft geleid dat na afloop niet altijd kon worden bepaald in hoeverre de interventie is verlopen zoals aanvankelijk was bedacht. In sommige gevallen fungeerde de projectaanvraag als een plan van aanpak, maar deze dekte vaak niet alle noodzakelijke aspecten zoals die hieronder worden beschreven. Ontwikkelaars kunnen hierbij lering trekken uit bestaande plannen van aanpak van andere interventies, zoals die van de Risk Factory.

De rapportage laat ook zien dat de theoretische onderbouwing bij veel interventies nog ontbreekt. Toch is een postieve ontwikkeling zichtbaar, aangezien in deze tweede rapportage meer interventies op een theorie zijn gebaseerd. Met name bij interventies gericht op jongeren is er een verbetering zichtbaar: in alle drie de gevallen is gebruikgemaakt van een theorie of methodiek. Daarnaast zijn bij twee van de drie jongereninterventies externe evaluaties uitgevoerd. Naast de theoretische onderbouwing speelt praktijkervaring een belangrijke rol bij de onderbouwing van interventies in deze deelrapportage. De respondenten gaven aan vooral waarde te hechten aan hun eigen praktijkervaring, wat duidelijk terugkomt als basis in alle interventies. Mogelijk is de meerwaarde van het gebruik van theorie niet altijd bekend bij interventieontwikkelaars, waardoor ze voornamelijk leunen op hun eigen ervaring. Desalniettemin blijft het belangrijk dat alle interventies een solide theoretische basis hebben, aangezien het opnemen van theoretische inzichten als onderdeel van het plan van aanpak ontwikkelaars een stevig fundament biedt om op voort te bouwen. Het is daarom cruciaal om niet alleen praktijkervaring in het plan van aanpak op te nemen, maar ook wetenschappelijke kennis en inzichten uit de literatuur, die mogelijk de effectiviteit van de interventie bevorderen.

Daarbij blijkt uit de rapportage dat de doelstellingen van interventies vaak niet volledig SMART zijn geformuleerd. Hoewel sommige doelstellingen als 'enigszins SMART' zijn beoordeeld, ontbreekt vaak de meetbaarheid van de doelstellingen, wat het lastig maakt om het succes van het verloop van de interventies te beoordelen. Met specifieke doelen kunnen ontwikkelaars en uitvoerders precies meten in hoeverre de interventie de beoogde resultaten heeft bereikt. Dit maakt het eenvoudiger om te bepalen welke onderdelen van de interventie effectief waren en welke niet.

De bevindingen in deze rapportage benadrukken het belang van het ontwikkelen van een degelijk plan van aanpak als fundament voor iedere interventie, waarbij zowel theorie als praktijkervaring wordt geïntegreerd en duidelijke doelstellingen worden geformuleerd. Deze elementen vormen samen de basis voor interventies die niet alleen succesvol kunnen worden uitgevoerd, maar ook goed geëvalueerd kunnen worden op hun impact en doelbereik.

7.2.3 Partijen weten elkaar te vinden

Net als in de eerste deelrapportage blijkt uit deze deelrapportage dat de betrokken partijen elkaar goed weten te vinden. Specifiek werd duidelijk dat partijen elkaars expertise benutten, wat vooral leidde tot adequate samenwerking tussen publieke en private partijen. Een andere opvallende bevinding is dat in drie gevallen de samenwerking moeilijkheden kende, waarbij de partijen van één interventie hier leerzaam op reflecteerden. Deze bevinding benadrukt het belang van duidelijke communicatie en verwachtings-management. Concreet kan dit worden bereikt door aan het begin van het project alle betrokkenen hun verwachtingen over het succes van het project te laten uitspreken en deze verwachtingen tijdens verschillende overlegmomenten tussentijds te bespreken.

7.2.4 Interventies laaggeletterden

In deze deelrapportage is een interventie gericht op laaggeletterden geëvalueerd. Uit de resultaten komt naar voren dat het bereiken van deze doelgroep moeizaam verloopt en dat de interventie ook andere doelgroepen bereikt. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de doelgroepen elkaar overlappen en elkaar niet uitsluiten (i.e., senioren kunnen laaggeletterd zijn, maar niet alle laaggeletterden zijn senioren). Er is dus

geen duidelijk onderscheid in aanpak van beide doelgroepen. Het bereik van de initiële doelgroep (laaggeletterden) blijft echter beperkt. Gelet op de kwetsbaarheid van de laatstgenoemde doelgroep, is het van belang dat een aanpak voor deze doelgroep wordt ontwikkeld. Dit wordt benadrukt in de interviews met betrokkenen, al benoemen zij ook de complexiteit van het bereiken van deze doelgroep.

7.2.5 Duurzaamheid van interventies

Uit de resultaten van de verschillende interventies komt naar voren dat bij weinig interventies een evaluatie is uitgevoerd. Een evaluatie kan waardevolle inzichten bieden in de (werking van de) interventie en mogelijke verbeterpunten identificeren. Op basis van deze inzichten kan de interventie verder worden ontwikkeld en verbeterd. Dit helpt ontwikkelaars om de kwaliteit van de interventies te waarborgen en ervoor te zorgen dat de interventie blijft aansluiten bij de behoeften van de deelnemers.

In het kader van duurzaamheid wordt ook de borging van interventies benoemd. De subsidie van het CCV wordt vaak als startpunt gezien door de respondenten, terwijl een doorontwikkeling of borging niet altijd is opgenomen in de projectdocumenten. Na de presentatie van het eerste deelrapport tijdens een CCV-congres in 2023 werd door verschillende deelnemers gevraagd naar wie eigenaar is van de interventie en de producten na de looptijd van de subsidie. Hiermee werd ook bedoeld wie verantwoordelijk is om de interventies te borgen, nadat de financiële middelen zijn gestopt. Hoewel het vraagstuk van eigenaarschap en borging in eerste instantie geen plek heeft gehad in het interviewprotocol en dus niet in alle interviews aan bod is gekomen, is de onduidelijkheid hierover die in de praktijk werd ervaren wel opgemerkt bij sommige respondenten wanneer bijvoorbeeld over doorontwikkeling werd gesproken. Aangezien het CCV geen eigenaar is van de interventies, is het cruciaal voor ontwikkelaars om na te denken over eigenaarschap van de interventie en hoe deze kan worden voortgezet na afloop van de subsidieperiode.

7.3 Aanbevelingen

Uit de resultaten uit zowel dit deelrapport als deelrapport 1 van de procesevaluaties (Bluhm et al., 2024) komt naar voren dat ontwikkelaars en uitvoerders soms behoefte hebben aan extra begeleiding vanuit het CCV. Om het verloop van de interventies te verbeteren doen we per fase van projectaanvraag en praktijkuitvoering concrete aanbevelingen. Deze aanbevelingen zijn zowel voor subsidieverstrekkers (in dit geval het CCV) als voor ontwikkelaars, uitvoerders en stakeholders van interventies relevant. Deze aanbevelingen zijn aanvullend op de aanbevelingen die in de eerste deelrapportage zijn gedaan. Een aantal aanbevelingen die daarin zijn opgesteld, passen tevens bij de bevindingen bij deze evaluaties.

7.3.1 Projectaanvraag: volledig en duidelijk

Op basis van bovenstaande bevindingen wordt het belang van een gedegen plan van aanpak benadrukt voor de uitvoering en evaluatie van een interventie. Door een volledige en duidelijke projectaanvraag van ontwikkelaars te verwachten, worden zij gestimuleerd om de randvoorwaarden van hun interventie te concretiseren en plan van aanpak te onderbouwen. Gelet op de huidige projectaanvraag adviseren de onderzoekers enerzijds om onderdelen te *verduidelijken* en anderzijds om onderdelen *toe te voegen*.

Verduidelijken

SMART doelstelling. Als eerste kan in de projectaanvraag worden gevraagd naar een doelstelling conform het SMART-principe. Hiermee wordt aanvankelijk voor de ontwikkelaars duidelijk of de doelen meetbaar en

realistisch zijn. Daarnaast kan achteraf in kaart worden gebracht in hoeverre deze doelen zijn behaald door middel van een effectevaluatie. Op basis van deze bevindingen is het ook mogelijk voor zowel de betrokkenen als de subsidieverstrekker om uitspraken te doen over het verloop en bereik van de interventie. Wij bevelen het CCV aan om evaluatie en het volgen van het proces van de interventies minder vrijblijvend te maken voor ontvangers van subsidie.

In een ideaal geval wordt een uitgebreide nul- en eenmeting uitgevoerd waarin gespecificeerde doelgedragingen onder de doelgroep worden getoetst. Dit is arbeidsintensief, duur en in verschillende situaties mogelijk niet haalbaar. Desalniettemin stellen we voor om een minimale variant uit te voeren. Bijvoorbeeld een ex-post evaluatie om te begrijpen of de beoogde resultaten of effecten zijn bereikt, en om inzicht te krijgen in factoren die het succes of falen van de interventie hebben beïnvloed.

Theoretische onderbouwing. Hoewel alle interventies een onderbouwing op basis van praktijkervaring hebben opgenomen, ontbreekt bij veel interventies nog steeds de theoretische onderbouwing van de keuze voor de doelgroep, doelen en aanpak. In de interviews was het voor respondenten vanzelfsprekend om een interventie te onderbouwen met kennis en ervaring uit de praktijk, maar niet direct met theorie. We bevelen dan ook aan om expliciet toe te lichten in de project aanvraagfase waarom een theoretische onderbouwing kan bijdragen aan de kwaliteit en effectiviteit van een interventie. Hierbij moet worden voorkomen dat bij praktijkpartners de indruk ontstaat dat een wetenschappelijke verhandeling wordt gevraagd.

De onderbouwing hoeft niet per se gebaseerd te zijn op evidence-based literatuur, die in sommige gevallen simpelweg niet beschikbaar is, maar moet minimaal theory-informed zijn. Deze benadering houdt in dat gebruik wordt gemaakt van bestaande theorieën, modellen en/of kennis in algemene zin om een interventie mee te onderbouwen. Dat laat niet alleen zien dat een aanvrager weet wat er te vinden en halen is op een bepaald thema, maar zorgt er tevens voor dat we als digitale weerbaarheidsveld stappen voorwaarts kunnen maken. Of zoals te illustreren met een uitdrukking die bekend is uit de wetenschap: ‘staan op de schouders van reuzen’, verwijzend naar het idee dat we voortbouwen op het werk en de prestaties van degenen die voor ons kwamen.

Wij bevelen het CCV aan om initiatiefnemers bij vervolgaanvragen bij voorkeur kennisinstellingen te betrekken bij aanvragen voor de theoretische onderbouwing van hun ideeën en het onderbouwen van de bepaling van de doelgroepen.

Toevoegen

Risicoparagraaf. Een onderdeel dat aan de projectaanvraag kan worden toegevoegd, is een paragraaf voor risicomanagement. Hierin kunnen de ontwikkelaars diverse, mogelijke risico's beschrijven. Deze risico's kunnen betrekking hebben op het proces, zoals personele wisselingen, hoe de doelgroep wordt bereikt (marketing) en verwachtingsmanagement, en op de inhoud, bijvoorbeeld hoe wordt ingespeeld op trends/ontwikkelingen waardoor thematiek in de interventies mogelijk niet meer relevant is. Daarnaast kan aan ontwikkelaars worden gevraagd om te beschrijven hoe zij hierop anticiperen indien de risico's zich voordoen. Hiermee worden de ontwikkelaars aangespoord om aanvankelijk na te denken over de risico's en eventuele vervolgstappen die zij kunnen nemen.

Samenwerkingsovereenkomst. Een ander onderdeel dat we aanbevelen om toe te voegen aan de projectaanvraag is een samenwerkingsovereenkomst waarin de betrokken partijen hun taken en verantwoordelijkheden afstemmen. Hier kan op worden teruggegrepen indien hier aanleiding toe is tijdens de uitvoering. Ook kunnen hier andere zaken met elkaar worden afgestemd met betrekking tot verwachtingen van de interventie. Tevens kan het opnemen van deze samenwerkingsovereenkomst door het CCV bijdragen aan het faciliteren van de samenwerking tussen partijen.

Workshops. Samengenomen adviseren we het CCV om bovenstaande punten te verwerken in een workshop voor interventieontwikkelaars. Als eerste kan het CCV een workshop organiseren waarin wordt ingegaan op het opstellen van een plan van aanpak, inclusief theoretische onderbouwing. Hierbij dient het belang van een theoretische onderbouwing en SMART-doelstelling tevens te worden besproken. Daarnaast kan een ander onderdeel zijn gericht op de risicoparagraaf en samenwerkingsovereenkomst. Middels de aangereikte kennis in deze workshops kunnen ontwikkelaars aan de slag met hun eigen plan voor de interventie, waardoor bij aanvang van de interventie een meer gefundeerde onderbouwing wordt gebruikt. Op basis daarvan is achteraf in betere mate te bepalen in hoeverre de interventie met het plan overeenkomt. Verder benadrukken we het belang om de doorontwikkeling en borging in de vorm van een workshop aan te bieden, waarbij wordt uitgelegd dat het CCV geen eigenaarschap over de interventies heeft en handvatten worden aangereikt om interventies te verduurzamen. Om aan de sluiten bij de belevingswereld van de interventieontwikkelaars kan het helpend zijn om hierbij voorbeelden van eerdere interventies te gebruiken en zo te voorkomen dat het wiel opnieuw wordt uitgevonden.

7.3.2 Praktijkuitvoering: waarborg consistentie in overeenstemming met projectaanvraag

Naast de behoefte aan een volledige en duidelijke projectaanvraag, benadrukken we het belang om interventie in de praktijk in overeenstemming met de projectaanvraag uit te voeren of hier zo dicht mogelijk tegenaan. Om deze reden adviseren we om terugkomdagen te organiseren met ontwikkelaars en uitvoerders naar aanleiding van de workshops. Tijdens deze terugkomdag kan worden gepeild wat de status van de interventie op de onderdelen van de projectaanvraag is en eventueel worden geadviseerd om bij te sturen. Ook kunnen hulpvragen worden gesteld en best practices tussen ontwikkelaars en uitvoerders worden uitgewisseld. De aanwezigheid kan vrijwillig of op uitnodiging mocht er tijdens de looptijd van de interventie aanleiding toe zijn. Dit zou efficient georganiseerd kunnen worden door hiervoor ruimte te plannen in aansluiting op de periodieke City Deal bijeenkomsten die door het CCV worden georganiseerd. Een aanvullende vorm van begeleiding die kan worden gefaciliteerd tijdens de uitvoering van een interventie is een coach vanuit het CCV die de uitvoerder(s) diverse interventies kan begeleiden gedurende de looptijd en kan toezien dat deze in overeenstemming met de projectaanvraag wordt uitgevoerd.

7.3.3 Doelgroepen: aanpak laaggeletterden

In het vorige deelrapport hebben we aanbevolen om het concretiseren van de doelgroep in de projectaanvraag te stimuleren, wat tegenwoordig onderdeel is van de projectaanvraag. Toch zien we ruimte voor verbetering om de aanpak af te stemmen op de behoeften en kenmerken van elke groep. In andere woorden bevelen we aan: zorg voor een duidelijke, gerichte aanpak voor verschillende doelgroepen. Hoewel overlap in de praktijk mogelijk is, benadrukken we de bevinding dat de doelgroep laaggeletterden is

ondervertegenwoordigd in de interventies door de focus op senioren en er geen specifieke aanpak voor de doelgroep aanwezig is.

7.4 Beperkingen

Het huidige onderzoek kent enkele beperkingen. In de context van de rapportage was er geen ruimte voor een grondig evaluatieonderzoek. Daarbij was de aangeleverde documentatie van de interventies weinig volledig en op sommige vlakken niet duidelijk. Hierdoor zijn de resultaten voornamelijk gebaseerd op de percepties van de respondenten. Een andere beperking is dat we enkel personen hebben geïnterviewd die bij de totstandkoming of uitvoering betrokken zijn geweest en een belang bij een goed verloop hebben. We zien enthousiasme bij de respondenten over de interventie en de veronderstelling zijn dat opgestelde doelstellingen zijn behaald, maar dat het hierdoor moeilijk is om een volledig objectief oordeel te vellen. Dit heeft ook voor een belangrijk deel te maken met de meetbaarheid van de interventies, of beter gezegd het gebrek daaraan. Desalniettemin zijn diverse verbeterpunten binnen de interventies aangemerkt en beschreven.

Tijdens deze evaluatie zijn de interventies op proces geëvalueerd. Hierdoor is het niet mogelijk om uitspraken over de mogelijke effectiviteit van de interventies te doen. Om daadwerkelijk indicaties te kunnen geven over de mogelijke effectiviteit van een interventie is het noodzakelijk om een effectevaluatie uit te voeren. Bij één interventie is een effectevaluatie uitgevoerd. In dat geval kunnen wel uitspraken over de mogelijke effectiviteit worden gedaan.

Ten slotte zijn de interventies uit deze rapportage recenter uitgevoerd, ten opzichte van het onderzoek door Bluhm et al. (2024) waardoor het in theorie beter mogelijk had moeten zijn om de ervaring van deelnemers in kaart te brengen. Desalniettemin was de praktijk weerbastig en bleek het bij weinig interventies mogelijk om een enquête onder de betreffende doelgroep te verspreiden. Als gevolg hiervan is het wederom lastig om een representatief beeld te schetsen van hoe deelnemers de interventies hebben ervaren.

Referenties

Bluhm, K., Andriessen, M., van der Wal, M., Berkenpas, M., de Boer, D., Leukfeldt, R., Spithoven, R. & Jansen, J. (2024). *Een eerste blik op het verloop en de werking van cyberweerbaarheidsprojecten in Nederland: Procesevaluaties van CCV City Deal projecten.* Cyberweerbaar NL.

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.* Haagse Hogeschool & Hogeschool Saxion.

Van der Kolk, B. (2021). *De meetmaatschappij: Waarom we alles meten en wat dat met ons doet.* Business contact.

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:

0 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.

0 Mijn naam en organisatie mogen worden opgenomen in een lijst van respondenten

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. Toestemming vragen voor het in een bijlage (lijst van respondenten) noemen van naam, functie en/of organisatie in het eindrapport.
- Het verslag van dit interview wordt ter verificatie aan geïnterviewde voorgelegd, waarbij de geïnterviewde de mogelijk 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. In hoeverre is het plan van de interventie schriftelijk vastgelegd?
4. Welke doelen heeft [interventie]?
5. Wie is/zijn de beoogde doelgroep(en) van [interventie] en hoe is deze tot stand gekomen?
    a. Waarom is voor deze doelgroep(en) gekozen?
    b. Welke inclusiecriteria worden gebruikt?
6. Welke partijen zijn/waren aanvankelijk betrokken?
7. In hoeverre is de doelgroep bij de totstandkoming betrokken geweest?

Fase 2: Theoretische onderbouwing

8. Wat was de gedachte achter [interventie]?
9. In hoeverre is de [interventie] gefundeerd op bestaande theorieën of modellen?
    a. Zo ja, welke?
    b. Hoe is de keuze voor deze theorie/dit model tot stand gekomen?
    c. Welke werkzame elementen (binnen deze theorie/model) worden verondersteld?
    d. In hoeverre hebben deze elementen gewerkt?
    e. Welke hypothesen worden verondersteld?
    f. In hoeverre is rekening gehouden met risico- en/of beschermende factoren in de ontwikkeling van de interventie?
10. In hoeverre is [interventie] gefundeerd op praktijkervaring?
    a. Zo ja, welke?

Fase 3: Verloop interventie en implementatie

11. Hoe is de uitvoering van de interventie verlopen?
12. 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?
13. Welke partners hebben een rol gespeeld in de uitvoering van [interventie]?
    a. Zoals aanvankelijk bedacht?
    b. In hoeverre verliep de verdeling zoals afgesproken?
14. 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?
15. 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

16. Hoe tevreden bent u over het verloop van [interventie], en waarom?
    a. Wat ging goed, wat kon beter?
17. In hoeverre worden volgens u de doelen behaald middels [interventie]?
    a. Op welke manier(en) wordt achteraf beoordeeld of de doelen zijn behaald?
18. Wat zijn volgens u bevorderlijke factoren in de uitvoering van [interventie]?
19. Wat zijn volgens u belemmerende factoren in de uitvoering van [interventie]?
20. Wat denkt u dat deelnemers hebben geleerd door deelname aan [interventie]? Bijvoorbeeld op het gebied van kennis, vaardigheden of gedrag?
21. In hoeverre wordt de ervaring van deelnemers meegenomen in de door ontwikkeling?
    a. Zo ja, hoe?
    b. Zo nee, waarom niet?

Fase 5: Effectevaluatie

22. Staat er een effectevaluatie op de planning voor [interventie]?
    a. Waarom wel/niet?
    b. Door wie wordt deze uitgevoerd?
    c. Op welk onderdeel van de interventie is deze gericht?
23. In hoeverre denkt u dat deze interventie ook elders in het land kan worden toegepast?
    a. In hoeverre waren de effecten volgens u eventueel afhankelijk van de betrokken personen?
    b. Wat is daarvoor nodig? Good practices?
24. Zijn er plannen om de interventie door te ontwikkelen?
    a. In hoeverre kan dit vanuit de huidige financiering?
    b. Hoe krijgt het vervolg vorm?
    c. Welke geleerde lessen nemen jullie mee?
    d. Wat was hiervoor nodig? (bijv. financiering, capaciteit, eigenaarschap)
    e. Hoe is dit gerealiseerd?
    f. Zo nee, waarom niet?

Afsluiting

25. 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. Geboortejaar: …

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	O	O	O	O	O
Ik vond de interventie nuttig	O	O	O	O	O
Ik vond het programma uitdagend	O	O	O	O	O
Ik vond de interventie zoals verwacht	O	O	O	O	O
Ik zou de interventie aanraden	O	O	O	O	O
Ik zou nog een keer meedoen aan de interventie	O	O	O	O	O

9. Wat heeft u geleerd van de interventie?

10. Heeft u nog tips om de interventie te verbeteren?