

Challenge Federale Politie

Wat verloren is, hoeft niet weg te zijn

Lessen uit een experiment met de politie over
slimmer terugvinden en betere dienstverlening

*Burgers helpen hun
gestolen of verloren
bezittingen makkelijker
terug te vinden*

Inhoudstafel

Executive summary	3
1. Inleiding	3
2. De overheidsinstelling	4
3. De stakeholders	5
4. Resources	5
5. De Challenge	5
6. Verloop van het innovatietraject	6
7. De gekozen partner	6
8. De oplossing (getest in het experiment)	7
9. Het projectteam	8
10. Het experiment	9
11. De resultaten	11
12. Conclusie	13
13. Lessons learnt	15
14. Next steps	16
15. Bijlagen	18

Executive summary

Deze lessons learnt bundelen de inzichten uit een innovatiechallenge rond het terugvinden van gestolen en verloren goederen. De uitdaging vertrok vanuit een herkenbaar spanningsveld: burgers verwachten snelle en duidelijke dienstverlening, terwijl politiediensten werken binnen complexe processen, versnipperde systemen en een hoge werkdruk.

In plaats van meteen te kiezen voor een klassieke implementatie, werd ingezet op een afgebakend experiment. Dat liet toe om in een realistische context te onderzoeken waar processen vastlopen, waar administratieve lasten ontstaan en welke aannames niet langer houdbaar zijn. Het traject maakte duidelijk dat de grootste knelpunten niet liggen bij het terugvinden zelf, maar bij registratie, doorzoekbaarheid en informatie-uitwisseling tussen politiezones.

Uit de challenge kwamen vijf kerninzichten naar voren. Innovatie draait niet om oplossingen op zich, maar om vereenvoudigde processen. Efficiëntiewinsten vragen proceshertekening, niet louter ondersteuning van bestaande werkwijzen. Consistente registratie is essentieel om informatie later terug te vinden. Duurzame innovatie vraagt inbedding in bestaande structuren. En tot slot: experimenten zijn alleen zinvol wanneer ze aantoonbare meerwaarde opleveren voor zowel burgers als de organisatie.

1. Inleiding

Het terugvinden van gestolen of verloren bezittingen is vandaag vaak een complex en versnipperd proces. Burgers weten niet altijd welke informatie nodig is of hoe ze kunnen opvolgen of hun goederen zijn teruggevonden. Tegelijk vraagt de registratie en het matchen van goederen een aanzienlijke inspanning van

politiediensten, die werken met verschillende systemen en beperkte onderlinge connectiviteit tussen politiezones.

Om hier verandering in te brengen, sloegen de federale Politie en het innovatielab Nido de handen in elkaar voor een challenge rond gestolen goederen. Het doel was helder: onderzoeken hoe burgers eenvoudiger geholpen kunnen worden bij het terugvinden van hun bezittingen, terwijl de werkdruk bij de politie beheersbaar blijft en bestaande processen worden gerespecteerd.

Dit lessons learnt-rapport bundelt de inzichten uit het volledige innovatietraject: van probleemverkenning en experiment tot resultaten en bredere lessen. Het is bedoeld als inspiratie voor andere overheidsdiensten die geconfronteerd worden met gelijkaardige uitdagingen rond dienstverlening, informatiebeheer en werkdruk.

2. De overheidsinstelling

De **Federale Politie** staat in voor de ondersteuning en coördinatie van de politiezorg in België. Ze vervult gespecialiseerde en bovenlokale opdrachten, onder meer op het vlak van gerechtelijke en bestuurlijke politie, en ondersteunt lokale politiezones met expertise, informatie en middelen. Via haar werking draagt de Federale Politie bij aan de veiligheid van burgers en aan een efficiënte en betrouwbare politiedienstverlening, in samenwerking met lokale politiezones en andere partners.

Meer info: <https://www.politie.be/5998/nl/over-ons/federale-politie>

3. De stakeholders

- **De burgers** die getroffen worden door diefstal.
- **Het personeel van de lokale politie** die verantwoordelijk zijn voor de registratie en matching van gestolen goederen.
- **FOD BOSA – DG Vereenvoudiging & Digitalisering** en het innovatielab **Nido** faciliteerden deze challenge.

4. Resources

FOD BOSA stelde voor deze challenge een budget van 30.000 euro (excl. btw) ter beschikking om een beloftevol experiment uit te testen. Dit gebeurde in het kader van het Europese programma *Unleashing Government Data*, dat inzet op het creëren van slimme en gebruiksvriendelijke diensten voor burgers en bedrijven door het beter benutten van overheidsgegevens.

5. De Challenge

Met deze challenge werd onderzocht hoe de Belgische federale politie ondersteund kan worden in het beter doorzoekbaar maken van informatie over gevonden en gestolen goederen, zodat burgers hun bezittingen sneller en eenvoudiger kunnen terugvinden.

De volledige [challengebeschrijving](#) is beschikbaar via de Nido-website.

6. Verloop van het innovatietraject

De challenge vond haar oorsprong in de marktverkenning Smart Data Sciences, waarvoor 27 voorstellen werden ingediend door 14 bedrijven. De politie toonde zich bereid om binnen dit kader een oplossing te verkennen voor het beter matchen van gestolen goederen met hun eigenaar.

In een volgende fase dienden negen bedrijven een offerte in. De voorgestelde oplossingen waren overwegend sterk technisch en AI-gedreven, met een focus op het matchingsproces. Omdat er reeds bestaande (ook buitenlandse) oplossingen bestaan voor het matchen van onder meer fietsen en andere voorwerpen, lag de lat hoog: de voorstellen moesten zich duidelijk onderscheiden en aantoonbare meerwaarde bieden voor de politiewerking.

“Ik was verbaasd van de kwaliteit van de voorstellen van de bedrijven. Knap!”

- Kris D'Hoore, Chief Innovation Officer bij de Federale Politie

Zes bedrijven werden uitgenodigd om hun voorstel verder toe te lichten tijdens pitchsessies. Daarbij werd ook onderzocht hoe hun ideeën konden worden getest in een concreet experiment, met een maximumbudget van 30.000 euro.

Uiteindelijk werd Wonka AI geselecteerd, niet alleen omwille van de technologische expertise, maar ook vanwege de expliciete focus op het verlichten van de werkdruk bij politieagenten en het realiseren van efficiëntiewinsten.

7. De gekozen partner

Wonka AI is een Belgisch bedrijf gespecialiseerd in artificiële intelligentie. Voor deze challenge werd het bedrijf geselecteerd als experimentele partner om, samen met de politie, te onderzoeken hoe technologie kan bijdragen aan een

betere doorzoekbaarheid van gestolen en gevonden goederen, met oog voor werkbaarheid, veiligheid en impact op de dagelijkse praktijk.

8. De oplossing (getest in het experiment)

Binnen deze challenge werd samen met Wonka AI een experimentele oplossing getest om informatie over gestolen en teruggevonden goederen consistent te registreren en beter doorzoekbaar te maken. Het doel was niet om een definitieve oplossing te bouwen, maar om te onderzoeken hoe bestaande technologie kan bijdragen aan efficiëntere processen en betere ondersteuning van zowel politiediensten als burgers.

Het experiment focuste op het centraliseren, verrijken en doorzoekbaar maken van gegevens die vandaag verspreid zitten over verschillende politiezones en systemen. Daarbij werd nagegaan hoe automatisering kan helpen om informatie uniformer vast te leggen en het matchen van goederen te vergemakkelijken, ook wanneer beschrijvingen onvolledig of uiteenlopend zijn.

Geteste kernfunctionaliteiten

In het kader van het experiment werden onder meer volgende functionaliteiten onderzocht:

- Automatische generatie van objectbeschrijvingen op basis van beelden of tekst (spraak of schrift)
- Invoer van gegevens door zowel burgers als politieagenten, met mogelijkheid tot controle en correctie
- Standaardisatie en verrijking van data via een combinatie van tekst- en beeldanalyse
- Duidelijke markering van automatisch gegenereerde gegevens om fouten te vermijden en interoperabiliteit te ondersteunen

- Centrale opslag van zowel nieuwe als historische gegevens in een beveiligde omgeving
- Aansluiting op bestaande politie-infrastructuur, met aandacht voor integratie en continuïteit
- Zoekfunctionaliteit op basis van tekst, beeld of een combinatie van beide, aangevuld met filters zoals datum of locatie
- Weergave van zoekresultaten met relevantiescores om inschatting van overeenkomsten te ondersteunen
- Gebruik van feedback van gebruikers om de kwaliteit en nauwkeurigheid van resultaten verder te verbeteren

Tijdens het experiment werd ook expliciet aandacht besteed aan betrouwbaarheid en privacy. Zo werd gewerkt met relevantiescores en waarschuwingen bij lage betrouwbaarheid, en met mechanismen om gevoelige gegevens op beelden te anonimiseren. Op die manier kon worden onderzocht hoe automatisering kan worden ingezet zonder het risico op foutieve matches of misbruik te vergroten.

Een meer technische beschrijving van de geteste oplossing is opgenomen in de bijlagen.

9. Het projectteam

Het projectteam werd samengesteld uit vertegenwoordigers van zowel de private als de publieke sector. Antoine Percy en Cédric Gilissen van Wonka AI stonden in voor de technologische uitwerking van het experiment. Medewerkers van de politie en van FOD BOSA (waaronder de Directie-generaal Vereenvoudiging en het innovatielab Nido) brachten hun operationele en beleidsmatige expertise in en bewaakten de aansluiting bij de praktijk.

10. Het experiment

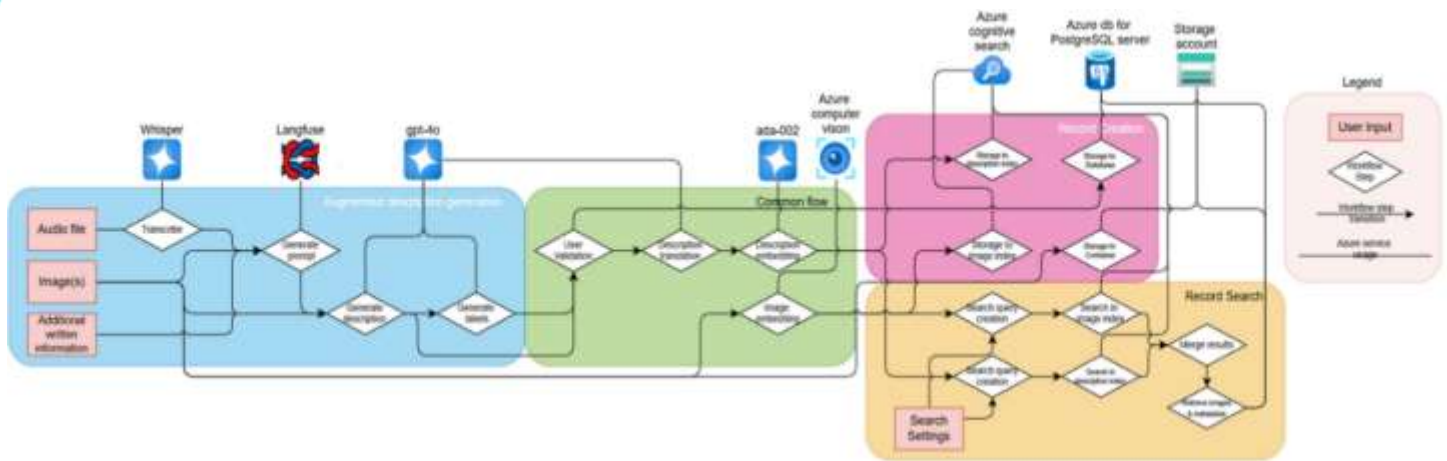
Het experiment ging bewust verder dan het louter testen van de technische haalbaarheid van een AI-oplossing. In een context waarin technologie snel evolueert, lag de focus niet op het ontwikkelen van een nieuwe tool, maar op het onderzoeken waar **efficiëntiewinsten en procesverbeteringen** mogelijk zijn binnen de registratie en het terugvinden van gestolen goederen.

Centraal stond de vraag of ondersteunende technologie kan bijdragen aan een **snellere, consistentere en minder belastende registratie** voor politiediensten. Tijdens de Proof of Concept (PoC) kregen politieagenten de mogelijkheid om informatie over gestolen en gevonden goederen aan te leveren en automatisch gegenereerde registraties te controleren of bij te sturen. Het experiment maakte zo zichtbaar hoe automatisering kan helpen om manueel zoekwerk te beperken en samenwerking tussen politiezones te ondersteunen.

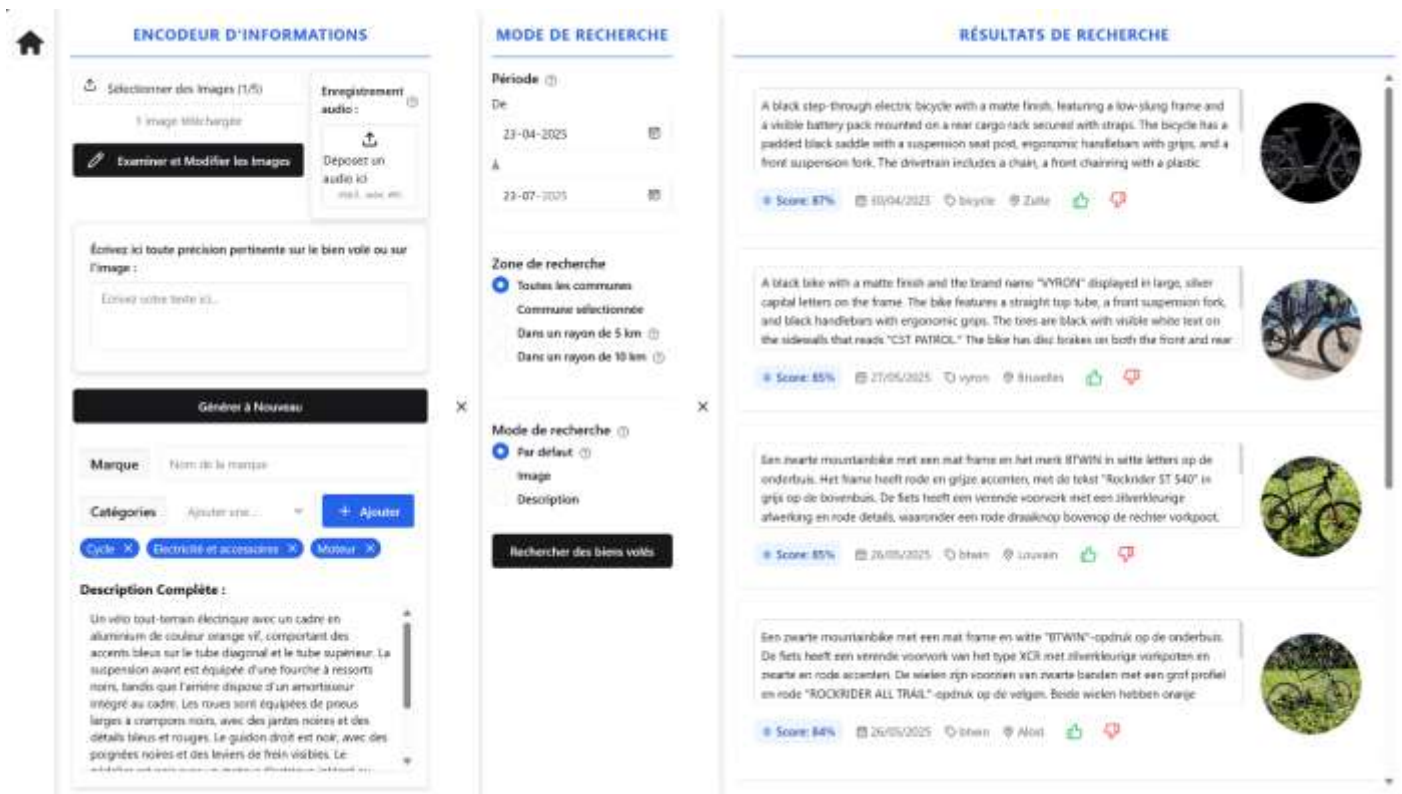
Doelstellingen van de Proof of Concept (PoC)

De PoC had als doel om:

- de technische haalbaarheid van ondersteunende technologie bij de registratie van gestolen goederen te beoordelen;
- mogelijke efficiëntiewinsten voor politiemedewerkers bij het registreren en terugvinden van goederen in kaart te brengen;
- de kosteneffectiviteit van een eventuele bredere implementatie te verkennen;
- optimalisatiekansen in de bestaande werkprocessen te identificeren;
- een fundament te leggen voor toekomstige integratie met bestaande politietoepassingen.



Flow van een registratie en opzoeking van gestolen goederen:



Gebruikersfeedback

Het experiment vond plaats in maart en april 2025. Tussen 8 april en 3 mei testten tien vrijwillige politiemedewerkers de oplossing in een realistische context. Hun feedback werd actief gebruikt om het experiment bij te sturen. Zo werden onder meer verbeteringen aangebracht aan de gebruikersinterface, bevestigingsmechanismen en invoervalidatie.

De betrokkenheid van eindgebruikers bleek cruciaal. Niet alleen leidde dit tot een gebruiksvriendelijkere testomgeving, het leverde vooral **inzichten op over wat in de praktijk werkt, waar aannames niet kloppen en welke randvoorwaarden bepalend zijn voor toekomstige opschaling.**

11. De resultaten

Registratie van gestolen goederen

Het systeem voor gegevensregistratie werd ontworpen om verschillende invoermethoden te ondersteunen en zo het aanmaken van fiches te vereenvoudigen en te versnellen. Tekstinvoer werd succesvol geïmplementeerd, inclusief een automatische vertaalfunctionaliteit, waardoor informatie eenvoudig in meerdere talen beschikbaar is. Beschrijvingen worden bovendien automatisch verrijkt met relevante metadata via intelligente tagging, wat zorgt voor een meer uniforme en gestructureerde registratie.

Daarnaast kunnen audio-opnames rechtstreeks in het systeem worden ingevoerd. Deze worden automatisch getranscribeerd en geanalyseerd, zodat informatie uit spraak snel wordt omgezet in bruikbare tekst. Ook ondersteunt het systeem het uploaden van meerdere afbeeldingen in diverse bestandsformaten. Deze beelden worden automatisch geanalyseerd, waarbij beschrijvingen worden gegenereerd en toegevoegd aan de fiche.

Door deze combinatie van tekst-, audio- en beeldverwerking wordt een efficiënte en consistente registratie van gegevens mogelijk, met een beperkte manuele tussenkomst.

Zoeken en matchen van gestolen goederen

Het systeem voor het zoeken en matchen van gestolen goederen biedt uitgebreide mogelijkheden om snel en gericht relevante informatie te vinden.

Dankzij semantische zoektechnologie kunnen gebruikers zoeken op basis van betekenisvolle tekstinvoer, waarbij resultaten automatisch worden gerangschikt op relevantie. Daarnaast laat het systeem toe om te zoeken op visuele gelijkenis tussen afbeeldingen, wat bijzonder waardevol is bij het vergelijken van gestolen objecten.

Een belangrijke troef is de multimodale zoekfunctie, waarbij tekst en beeld gecombineerd kunnen worden in één zoekopdracht. Dit maakt het mogelijk om nauwkeuriger te zoeken, ook wanneer slechts beperkte of onvolledige informatie beschikbaar is. Geavanceerde filters, gebaseerd op metadata en tags, geven gebruikers extra controle over de zoekresultaten en laten toe om aangepaste weergaven te creëren volgens hun noden.

Voor elk zoekresultaat wordt een gelijkenisscore weergegeven (0–100%), waardoor snel kan worden ingeschat hoe goed een item overeenkomt met de zoekopdracht. Gebruikers kunnen via een eenvoudig duim omhoog/omlaag-systeem feedback geven, wat bijdraagt aan een verdere verfijning van de zoekresultaten.

Alle kernfunctionaliteiten werden met succes geïmplementeerd en uitgebreid getest door eindgebruikers. Het systeem toonde daarbij aan dat het in staat is om op basis van minimale input gestandaardiseerde en gedetailleerde beschrijvingen te genereren en potentiële overeenkomsten te identificeren, zelfs wanneer informatie onvolledig is.

Technische haalbaarheid

De technische haalbaarheid van het systeem werd tijdens de Proof of Concept overtuigend aangetoond. De implementatie bleek niet alleen uitvoerbaar, maar ook robuust en betrouwbaar. De onderliggende Azure-infrastructuur leverde stabiele prestaties en bood voldoende schaalbaarheid om mee te groeien met de noden van de organisatie.

De gebruikte AI-modellen (GPT-4o, Whisper en Azure AI Vision) functioneerden goed binnen deze specifieke toepassing. Ze maakten onder meer automatische transcriptie, beeldanalyse en semantische verwerking mogelijk. Ook de zoek-functionaliteit werd met succes geïmplementeerd, inclusief multimodale zoek- en filteropties die een vlot en nauwkeurig gebruik ondersteunen.

Op het vlak van beveiliging werd een geslaagde SSO-integratie gerealiseerd met Microsoft Entra ID van de politie, wat zorgt voor een veilige en gebruiksvriendelijke toegang tot het systeem. De integratie met bestaande politiedatabanken vraagt nog verdere analyse en afstemming met de Federale Politie.

Belangrijke technische risico's werden reeds tijdens de Proof of Concept geïdentificeerd en aangepakt. Zo werd rekening gehouden met de Europese regelgeving rond gegevensbescherming en werd het kostenbeheer nauwgezet opgevolgd via Langfuse, dat gedetailleerde monitoring mogelijk maakt.

Inschatting van de kosten

Met jaarlijkse AI-verwerkingskosten van ongeveer \$2.116,80 en geschatte maandelijkse Azure-hostingkosten tussen €121 en €356 vormt het systeem een relatief beperkte technische investering. Deze kosten staan in verhouding tot de potentiële operationele verbeteringen in het beheer van gestolen goederen en de dienstverlening aan het publiek.

12. Conclusie

De Proof of Concept (PoC) heeft duidelijke meerwaarde aangetoond op meerdere vlakken:

○ Efficiëntieverbetering

De tijdswinst bij het aanmaken van dossiers en het opzoeken van

informatie bedraagt gemiddeld 30 tot 60 seconden. Een nulmeting van de huidige procestijden is wel nodig om het exacte verbeterpotentieel verder te kwantificeren.

Kwaliteitsverhoging

Dankzij gestandaardiseerde metadata ontstaan consistentere, vollediger en beter doorzoekbare dossiers. Waar het opladen van beelden in het huidige systeem gemiddeld twee minuten duurt, wordt dit met de geteste oplossing teruggebracht tot enkele seconden, met automatische beschrijvingen op basis van de beelden. Deze vereenvoudiging zal naar verwachting het gebruik van beeldmateriaal sterk verhogen en bijdragen aan een vollediger en beter verifieerbare databank van gestolen goederen.

Kosteneffectiviteit

Het project leidt tot minder administratieve lasten, betere terugvindpercentages en een grotere zelfredzaamheid bij burgers, waardoor politiemedewerkers minder gegevens manueel hoeven in te voeren. De totale kosteneffectiviteit vraagt echter verdere analyse, aangezien niet alle elementen — zoals de tijdsbesteding van politiemedewerkers bij het opvolgen van zoekresultaten — in deze fase werden meegenomen.

Publieke dienstverlening

Het experiment legt de basis voor een betere betrokkenheid van burgers en een vlottere communicatie met het publiek.

Baten van het project

Naast de operationele efficiëntiewinsten biedt het project ook strategische meerwaarde. Het positioneert de politie als voortrekker in technologische innovatie binnen de openbare veiligheid. Door burgers actiever te betrekken en transparanter te werken, kan het vertrouwen in de politiediensten groeien.

Daarnaast creëren positieve resultaten kansen voor zichtbare impact van publieke investeringen, erkenning op Europese fora en bredere kennisdeling.

13. Lessons learnt

1. Innovatie creëert pas meerwaarde wanneer technologie en processen samen veranderen

Innovatie draait niet om het inzetten van nieuwe technologie op zich, maar om het verbeteren van dienstverlening en werkprocessen. In deze challenge bleek dat het technisch matchen van goederen geen knelpunt meer is. De echte meerwaarde zit in proceshertekening, integratie met de politiewerking en het realiseren van tastbare efficiëntiewinsten.

Experimenten zijn daarom alleen zinvol wanneer ze aantoonbaar beter presteren dan bestaande oplossingen, niet wanneer ze louter technisch verfijnder zijn.

2. Slimme automatisering versterkt mensen, ze vervangt hen niet

AI-systemen blijken bijzonder geschikt voor specifieke, repetitieve taken zoals registratie, verrijking en zoekopdrachten. Door deze taken te automatiseren komt tijd vrij voor politieagenten om zich te richten op complexere en meer waardevolle opdrachten. Cruciaal daarbij is het vroeg en structureel betrekken van eindgebruikers, zowel politieagenten als burgers, zodat automatisering aansluit bij de realiteit van de praktijk en effectief wordt aanvaard.

3. Duurzame innovatie vraagt flexibiliteit in systemen én processen

In een snel evoluerend technologisch landschap is flexibiliteit essentieel. Systemen moeten modulair zijn opgebouwd, zodat onderliggende technologieën vervangen kunnen worden zonder het geheel opnieuw te moeten

bouwen. Ook processen moeten meebewegen met de realiteit: rigide of kunstmatige tweedelingen, zoals het onderscheid tussen gestolen en verloren goederen, blijken in de praktijk vaak onvoldoende werkbaar.

4. Innovatie slaagt alleen binnen duidelijke organisatorische en juridische kaders

Technische mogelijkheden alleen volstaan niet. De slaagkansen van innovatie worden in belangrijke mate bepaald door organisatorische en juridische keuzes: wie is verantwoordelijk voor registratie en matching, welke rol spelen burgers, en welke onderdelen van het proces kunnen eventueel worden uitbesteed? Deze vragen moeten expliciet worden meegenomen in experimenteertrajecten, niet pas bij opschaling.

5. Schaalbaarheid en data delen vereisen transparante afwegingen

AI-gedreven oplossingen brengen kosten met zich mee. Schaalbaarheid vraagt daarom om een transparante afweging tussen investering en verwachte efficiëntiewinsten. Hetzelfde geldt voor het delen van data: ontsluiting is alleen verantwoord wanneer er een duidelijke wederzijdse meerwaarde is voor zowel politie als burger. Zonder die balans ontbreekt de legitimiteit voor verdere opschaling.

14. Next steps

Een logische vervolgstap is het uitvoeren van een kosten-batenanalyse om de meerwaarde van het systeem verder te onderbouwen en vervolgens een business case op te maken. Daarbij is het aangewezen om na te denken over een bredere betrokkenheid van burgers bij het registreren en matchen van goederen. Dit kan niet alleen de efficiëntie verhogen, maar ook de druk op de politie verlagen.

Tegelijk brengt succes ook uitdagingen met zich mee: bij een sterke toename in gebruik kunnen de kosten oplopen, aangezien deze grotendeels gebruiksgewonden zijn. Er bestaat dus een risico dat de eigenaar van de oplossing het slachtoffer wordt van zijn eigen succes.

Een mogelijke piste is daarom dat politiediensten (een deel van) deze activiteiten uitbesteden of verschuiven naar een zelfbedieningsmodel voor burgers. Voor een publieke toepassing zijn daarbij bijkomende beveiligingsmaatregelen noodzakelijk, met aandacht voor gegevensbescherming, identiteitsverificatie en het voorkomen van fraude.

Het uitwerken van een stabiele en schaalbare oplossing zou bijvoorbeeld kunnen gebeuren via een burgerprofiel dat niet alleen toegankelijk is voor politieagenten, maar ook voor burgers en lokale besturen. Door dergelijke opschaling kan het bereik en de bruikbaarheid van de oplossing aanzienlijk worden vergroot. Het is daarbij aan te bevelen om iteratief te werken en de toepassing te testen in afgebakende scenario's, zoals bijvoorbeeld tijdens festivals.

Door beperkte capaciteit en lopende prioriteiten is er momenteel echter geen ruimte voor een diepgaande evaluatie of brede implementatie. Wel stelt de politie voor om het project gericht verder te zetten binnen het kader van MyBike, het nationale platform tegen fietsdiefstal. Binnen die context kan de oplossing mogelijk een concrete meerwaarde bieden en verder worden verfijnd op basis van reële data.

Tot slot benadrukt de politie dat het noodzakelijk is om dergelijke experimenten steeds in te bedden in de bestaande prioriteiten, informatie- en informatica-architectuur.

15. Bijlagen

De onderstaande bijlagen maken deel uit van dit document, maar zijn niet opgenomen in dit bestand. Zij zijn digitaal beschikbaar via:

<https://www.nidolab.be/nl/artikels/politie-challenge-lessons-learnt>

- Rapport Wonka AI
- Video Wonka AI