

Burgernet slaat aan bij burgers

# EEN SUCCESVOLLE VORM VAN BURGER- PARTICIPATIE

**Burgernet lijkt in de behoefte van de burger te voorzien om zelf een actieve bijdrage te leveren aan de veiligheid. Dit netwerk van burgers waarop de politie in dringende gevallen een beroep kan doen, is onlangs in negen pilotgemeenten onderzocht. Roy Johannink en Kees van der Vijver nemen de resultaten onder de loep.**

**door Roy Johannink en Kees van der Vijver**

Roy Johannink is werkzaam bij adviesbureau VDMMP te Houten. Kees van der Vijver is secretaris van de Stichting Maatschappij, Veiligheid en Politie. Beiden zijn lid van de Onderzoeksgroep Burgernet.

Het besef dat burgers een rol kunnen spelen in het bevorderen van veiligheid en het tegengaan van criminaliteit is lange tijd onderbelicht gebleven. Maar steeds meer worden burgers medeverantwoordelijk gemaakt. Niet alleen in preventieve zin is een kanteling merkbaar, ook in actieve zin door het handelend optreden tegen onveiligheid. Burgernet is hier een goed voorbeeld van. Burgernet is een netwerk van burgers waarop de politie in dringende (heterdaad)gevallen een beroep kan doen, wanneer zij op zoek is naar een bepaald (verdacht of vermist) persoon of voertuig.

In dergelijke gevallen kan de meldkamer van de politie besluiten een Burgernetactie te starten. Aan de deelnemende Burgernetters wordt via een gesproken telefoon- of een sms-bericht gevraagd uit te zien naar wie of wat de politie op zoek is. Daarnaast kan gebruik gemaakt worden van een e-mailbericht. Burgernet beoogt op deze wijze de kans te vergroten dat een verdachte wordt aangehouden, dan wel dat een vermist persoon of voertuig wordt teruggevonden. Na afloop van de actie krijgen de betrokken deelnemers telefonisch of via sms te horen of de actie succesvol is geweest. Een website [www.burgernet.nl](http://www.burgernet.nl) houdt de deelnemers eveneens op de hoogte van de acties en de afloop daarvan. Tevens zijn daarop veelgestelde vragen rondom Burgernet te vinden. Deelname aan Burgernet is niet anoniem, omdat de politie gegevens nodig heeft om burgers te bereiken.



## RESULTATEN

Van 1 november 2008 tot 1 mei 2009 vond in negen gemeenten binnen vijf politieregio's een uitgebreide pilot plaats. Een van meest interessante resultaten is zonder twijfel de positieve reactie van de deelnemers op Burgernet. Het gevoel dat zij met Burgernet een bijdrage kunnen leveren aan de veiligheid in de wijk en aan de eigen veiligheid, heeft ervoor gezorgd dat mensen zich massaal aanmelden. Bij de afronding van de proef van Burgernet waren er bijna 26 000 deelnemers.

Burgerplicht is de belangrijkste reden om mee te doen. Deelnemers zijn burgers die vinden dat ze een bijdrage horen te leveren aan veiligheid en Burgernet biedt die mogelijkheid. "Het is belangrijk een actieve bijdrage te leveren aan de veiligheid", aldus een van de deelnemers. De reden is dus van normatieve aard: het besef van verantwoordelijkheid. Een andere reden om mee te doen is het vergroten van de pakkans.

Deelnemers waren na de proef meer tevreden over het functioneren van de politie, met name op het terrein van de criminaliteitsbestrijding. De normatieve redenen die voor de meeste deelnemers aanleiding waren om zich op te geven, gelden naderhand nog even sterk.

De bijdrage van Burgernet aan de wijkveiligheid of aan het gevoel grip te hebben op de eigen veiligheidssituatie, vinden zij minder belangrijk. Na de proef zijn zij echter wel kritischer ten aanzien van deze punten. Zij vinden minder vaak dat Burgernet het gevoel geeft grip te hebben op de veiligheid in de buurt. De verwachting dat Burgernet de omgeving veiliger zal maken, neemt zelfs af.

De reden daarvoor zou kunnen liggen dat Burgernet niet specifiek is ingezet voor wijkproblematiek. Wel oordelen meer deelnemers, na afloop van de proef, dat Burgernet de opsporing ondersteunt en dat de veiligheid in de gemeente als geheel wordt verhoogd. Van de vrees dat deelnemers zelf 'agentje gaan spelen' is in de evaluatie niets gebleken (wat natuurlijk niet betekent dat het nooit kan voorkomen).

Het aantal acties in zes maanden bedroeg 192, vooral naar aanleiding van vermissing van een persoon, inbraak en diefstal. Daarvan zijn gemiddeld 41 procent als succesvol gekenmerkt, dat wil zeggen dat er een of meer reacties van deelnemers zijn ontvangen en/of dat er sprake is geweest van een opsporingssucces. De deelnemers aan de pilot Burgernet zien Burgernet in sterke mate als een opsporingssysteem. De baten van Burgernet liggen echter vooral ook op de 'zachte' resultaten. De mogelijkheid deel te nemen en meer invloed uit te kunnen oefenen op de eigen veiligheid, vinden deelnemers belangrijker dan harde resultaten.

Andere harde resultaten: bij 62 acties (32 procent) is opsporingsinformatie van deelnemers ontvangen. Niet in alle gevallen leidde deze informatie tot een opsporingsresultaat. Bij 80 acties (41 procent) werd een opsporingsresultaat geboekt. Een deel daarvan is geen rechtstreeks gevolg van de Burgernet-informatie. Bij 33 acties (17 procent) werd zowel informatie ontvangen als een opsporingsresultaat geboekt. Bij 18 acties (9 procent) is er een harde relatie te leggen tussen de ontvangen informatie en het opsporingsonderzoek.

Een voorwaarde voor het succes zijn en blijven natuurlijk de deelnemers. Zonder deelnemers, geen Burgernet. Wat dat betreft lijkt bezorgdheid overbodig: de deelname aan Burgernet binnen de betrokken gemeenten en politiekorpsen is boven verwachting en biedt ruimschoots voldoende mogelijkheden om de acties met succes uit te voeren. Ook waren er weinig afmeldingen (2 procent) in de proefperiode. Belangrijk is na te gaan waarom deelnemers zich afmelden. Zij doen dat vooral omdat zij hun eigen bijdrage te gering vinden. Het is niet zo dat afmelders negatief over Burgernet denken: 76 procent van hen oordeelt positief over het concept.

### VERBETERINGEN

Het behoud van actieve deelnemers zal wel energie blijven vergen. Want ook al blijkt Burgernet als organisatorisch concept en als (technisch) systeem in het algemeen goed te functioneren, verbeteringen zijn altijd mogelijk. Nog steeds bestaan er

technische onvolkomenheden (met name in de sfeer van de geautomatiseerde communicatie) die irritatie kunnen oproepen bij de deelnemers en voor verbetering in aanmerking komen.

Er zijn veel suggesties naar voren gekomen om de kwaliteit te verbeteren. Deelnemers vinden vooral een heldere berichtgeving belangrijk. Het blijkt niet gemakkelijk de boodschappen voldoende duidelijk te formuleren. Een ander advies is om het telefoonnummer van Burgernet zichtbaar te maken. Nu kun je niet zien dat je door Burgernet wordt gebeld. Hoewel deelnemers kunnen aangeven dat zij 's nachts niet gebeld willen worden, was dat niet voor iedereen duidelijk. Het niet laten registreren had af en toe onverwachte telefoontjes in de nacht als gevolg. Dat leidde soms tot schrikreacties. "Dankzij uw telefoontje vannacht, heb ik met hartkloppingen een slapeloze nacht doorgebracht. Met drie studeerende kinderen op kamers betekent een nachtelijk telefoontje meestal een ramp...", zo mailde een deelnemer. Voorlichting op dit punt is erg belangrijk, want Burgernet wil veiligheidsgevoelens verhogen en niet verlagen.

### DE GEMEENTE

Burgernet is een samenwerkingsverband tussen politie en gemeente. De politie zorgt voor de operationele inzet. De gemeente speelt, in het kader van het integrale veiligheidsbeleid en veiligheidzorg, een rol bij de algemene communicatie en de werving en het gegevensbeheer van de deelnemers.

## Zeker in een tijd van bezuiniging, kan de financiering voor bijvoorbeeld de politie problemen opleveren

De gemeente is in het gehele proces een stuk minder zichtbaar dan de politie. Een deel van de gemeenten heeft ook gekozen voor een beperkte invulling van het bestuurlijke aspect van Burgernet. De potentiële betekenis van Burgernet voor de integrale veiligheidszorg mag in het gemeentelijke beleid zichtbaar zijn, de Burgernetters valt het maar

beperkt op. Zij oordelen in enkele opzichten wel iets positiever over het functioneren van de gemeente, maar het is duidelijk dat de politie voor de deelnemers de hoofdrol speelt. In de deelnemende gemeenten wordt Burgernet breed omarmd. Maar in gemeenten die (nog) niet deelnemen maar die daarvoor in een volgende fase wel in aanmerking komen, blijven aarzelingen bestaan. Dat beeld verschilt overigens per gemeente. Wel komt naar voren dat de bereidheid financieel bij te dragen zeker geen gelopen koers is. Zeker in een tijd van bezuiniging, kan de financiering voor bijvoorbeeld de politie (die in de huidige opzet het leeuwendeel van de decentrale kosten voor haar rekening neemt) problemen opleveren. Het valt slecht te voorspellen of de kostenpost van Burgernet het in een aantal regio's niet zal afleggen tegen andere prioriteiten. Besluitvorming hieromtrent hangt sterk af van de vraag wie welk deel van de kosten voor zijn of haar rekening gaat nemen.

Als Burgernet iets laat zien dan is het wel dat burgers bereid zijn om een bijdrage te leveren aan maatschappelijke veiligheid, net zoals andere concepten dat doen (zie kader). Burgernet geeft een grote groep burgers de mogelijkheid om die bijdrage te leveren en burgers zijn bereid om te participeren. De burger wil wel meedoen en -denken als het over veiligheid gaat, maar de overheid moet burgers de kans geven te participeren. Nieuwe vormen van burgerparticipatie, waarbij de overheid de burgers ondersteunt, zullen niet lang op zich laten wachten.<<

## BURGERPARTICIPATIE

Burgernet is niet het enige technische systeem dat beoogt burgers te betrekken bij de veiligheidsproblematiek. Andere systemen zijn SMS-Alert, Amber Alert en Mail-Alert.

**SMS-Alert** biedt de politie de mogelijkheid burgers in te schakelen of te waarschuwen via een sms-bericht. In die zin overlappen Burgernet en het SMS-Alert elkaar. Toch zijn er wel degelijk verschillen. SMS-Alert kent geen aparte (technologische) infrastructuur die het mogelijk maakt dat burgers direct terug kunnen bellen, de deelnemers worden niet geregistreerd, er bestaat buiten de sms-berichten geen andere communicatie, zoals spraak- en e-mailmogelijkheid. Ook de meldkamer speelt geen rol. Burgernet kan daarom een meerwaarde hebben. Door de ruimere mogelijkheden van Burgernet kan nog beter samengewerkt worden tussen de betrokken partijen. Het wordt uiteindelijk één landelijk dekkend systeem dat direct in contact staat met de meldkamer. Mede daarom zijn er in april 2009 afspraken gemaakt om SMS-Alert in Burgernet te integreren. Daardoor ontstaat er één aanbieder van dit type burgerparticipatie, wat voor duidelijkheid in de samenleving zal zorgen.

**Amber Alert** richt zich als landelijk mail- en sms-systeem specifiek op vermiste kinderen. Ook hier is sprake van overlap tussen de systemen. Deze overlap zal naar verwachting op termijn, als beide systemen zich naast elkaar zouden ontwikkelen, voor de samenleving voor verwarring kunnen zorgen. Wanneer moet Burgernet worden gebruikt en wanneer Amber Alert?

**Mail-Alert** in Midden en West Brabant stuurt deelnemende burgers een e-mailbericht als er een delict heeft plaatsgevonden. Daarin wordt gericht gevraagd naar informatie die de politie kan helpen om de zaak op te lossen. In principe gaat het hierbij niet om tijdkritische meldingen – zoals bij Burgernet, SMS-Alert en Amber Alert wel het geval is – maar om een ondersteuning van het buurtonderzoek dat de recherche na een delict pleegt in te stellen. Deze functionaliteit lijkt in belangrijke mate een aanvulling op wat Burgernet beoogt.