

Burgernet 2.0: Continu in contact met burgers

Met Burgernet – een samenwerkingsverband tussen gemeente, burgers en politie – helpen inmiddels ruim twee miljoen paar extra ogen en oren de samenleving veiliger te maken. Het systeem kan ook worden ingezet voor brede burgerparticipatie. Dat ondersteunt de overheid bij haar digitale transformatie.

“Burgernet is begonnen als middel om via technologie burgers te betrekken bij het veiliger maken van hun omgeving, aanvankelijk voor het vergroten van de hoeveelheid aanhoudingen op heterdaad, door de politie,” vertelt Michiel Geuzinge, coördinator zorg en veiligheid bij de VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten). Inmiddels groeit Burgernet naar een instrument waarmee gemeenten contact onderhouden met burgers voor het vergroten van de veiligheid en leefbaarheid in brede zin. “Veiligheidsbeleid is ook lokaal beleid en met Burgernet heeft elke gemeente een grote groep burgers die heeft aangegeven dat ze een bijdrage wil leveren. Burgernet biedt kansen om deze groep op een meer duurzame manier bij veiligheid te betrekken.” Sommige gemeenten doen dat al, vertelt hij. Zo gebruikte een gemeente de Burgernetmail voor een digitaal buurtonderzoek, naar aanleiding van een incident.

Sociale media

CGI is vanaf het begin nauw betrokken bij de ontwikkeling van Burgernet en onderhoudt en beheert het systeem sinds 2009. Het werkt nu aan een geheel nieuw systeem, Burgernet 2.0, dat burgerparticipatie op een hedendaagse manier mogelijk

maakt. De politie gunde de opdracht begin dit jaar aan CGI. Robert van den Berg, account director Public Safety bij CGI en lid van de stuurgroep Burgernet, over de belangrijkste veranderingen in Burgernet 2.0: “We gaan meer kanalen toevoegen, zoals de matrixborden van gemeenten en lichtkranten in bus en tram, zodat we ook daar meldingen kunnen tonen. In het nieuwe systeem kan de politie foto’s meesturen in de meldingen. Bijvoorbeeld van een auto die wordt gezocht omdat deze is gebruikt bij een overval. Privacy is belangrijk, de politie is heel terughoudend als het bijvoorbeeld gaat om het in beeld brengen van personen. Burgers kunnen straks zelf ook beeldmateriaal naar de meldkamer sturen. Alleen de centralist ziet deze foto’s.” Ook maakt het nieuwe systeem meer gebruik van sociale media, zoals Whatsapp. Geuzinge: “Er zijn veel actieve Whatsappgroepen van wijkbewoners, waar mogelijk waardevolle informatie wordt uitgewisseld over de veiligheid in een wijk. Burgernet 2.0 legt een verbinding met die groepen, zodat de beheerder van die Whatsappgroep een melding vanuit Burgernet in de groep kan plaatsen en informatie kan teruggeven.”

Bijzondere samenwerking

“Burgernet is uniek in de wereld. Samenwerking tussen partijen op een landelijke schaal, zoals in Nederland, bestaat verder nergens,” vertelt Van den Berg. Hij vervolgt: “In het buitenland is interesse voor dit systeem, voor specifieke toepassingen. Bijvoorbeeld om te gebruiken voor evenementen.” De politie is eigenaar van het Burgernetsysteem. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie financiert het, samen met politie en alle gemeenten, vertegenwoordigd door de VNG. Deze drie partijen zijn vertegenwoordigd in een strategische stuurgroep en in een raad van toezicht. Het programmabureau Burgernet is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing. Hoe Burgernet werkt, lijkt relatief eenvoudig, maar de functionaliteit is bepalend voor de betrokkenheid en verbondenheid van de burgers die deelnemen. Door de integratie met het meldkamersysteem krijgen deelnemers direct de goede centralist aan de lijn als ze een melding doorgeven.



Zo werkt Burgernet

Burgernet heeft 1.6 miljoen deelnemers en de Burgernetapp is circa 600.000 keer gedownload. Mensen die zich hebben aangemeld bij Burgernet krijgen via diverse kanalen, zoals een sms, een verzoek om uit te kijken naar bijvoorbeeld een verdachte of een vermiste persoon in hun buurt. Inmiddels gaat het om een kleine zevenhonderd zoekacties per maand, die in zeker tien procent van de gevallen leiden tot succes. Bij vermisingen is het succespercentage veertien procent. Het bijzondere van Burgernet is de integratie met de meldkamer: de centralist in de meldkamer kan naast de gebruikelijke alarmering van de hulpdiensten direct een bericht sturen naar de bij Burgernet aangemelde burgers in het betreffende gebied. In dat bericht staat een telefoonnummer en als deelnemers dit nummer bellen, dan komen ze direct uit bij de centralist.

Burgers krijgen altijd een terugkoppeling van een incident in hun regio, óók als het niet is opgelost. “Het is inmiddels een bekend en bewezen concept, dat geschikt is voor meer vormen van participatie,” zegt Van den Berg. Geuzinge vult aan: “Sommige gemeenten experimenteren bijvoorbeeld met een Burgernetmail, waarin ze mensen informeren over hoe ze de veiligheid in hun huis en wijk kunnen vergroten.” Hij vertelt dat de VNG de komende tijd gemeenten gaat voorlichten over de mogelijkheden van Burgernet 2.0 voor het verbeteren van hun veiligheidsbeleid. “Dat beleid wordt eens in de vier jaar vastgesteld en gemeenten zijn dat nu in de steigers aan het zetten, met de gemeenteraadsverkiezingen in aantocht. Dit is dus het goede moment om de mogelijkheden van Burgernet 2.0 onder de aandacht te brengen, zodat gemeenten daarmee hun voordeel kunnen doen.”