

MET BART! WERKEN AAN EEN VEILIGE BUURT



Foto: Inge van Mill



PRINT DIT ARTIKEL



NAAR HOME

21 november 2016

AUTEURS: MARIËLLE DEN HENGST, RICHARD VRIESDE, ERWIN ROUWENHORST, ARNOUT DE VRIES, ROBERT VAN DEN BERG, HANS ARNOLD

In Den Haag moet het project BART! een digitaal verbindingsmiddel worden. Het moet ervoor zorgen dat politie, gemeente en burgers samen verantwoordelijkheid kunnen nemen voor een veilige leefomgeving. Hoe zijn de eerste ervaringen in de wijk Bouwlust?

We leven in een participatiesamenleving waarin begrippen als zelfredzaamheid als vanzelfsprekend worden gebruikt. Andere zijn eigen verantwoordelijkheid, burgerparticipatie en overheidsparticipatie. Het aantal initiatieven en applicaties voor participatie op de thema's veiligheid en leefbaarheid groeit bijna wekelijks. En toch is de telefoon nog de belangrijkste verbinding naar de politie. De participanten lijken zich nog voornamelijk te bevinden onder de toch al actieve en betrokken burgers. Hoe kunnen politie, gemeente en burgers, in de huidige digitale maatschappij, samen verantwoordelijkheid voor veiligheid en leefbaarheid nemen?

PROJECT BART!

Het project BART! (Burger Alert Real-Time!) moet dit mogelijk maken. De nationale politie en de gemeente Den Haag hebben de handen ineengeslagen en zijn in 2014 dit project gestart. Verschillende organisaties, CGI, TNO, TU Delft en TIGNL, hebben in kaart gebracht hoe burgers, gemeente en politie samen verantwoordelijkheid kunnen nemen voor het realiseren van een veilige leefomgeving. Dat deden zij samen met bewoners uit de Haagse wijk Bouwlust, een onderdeel van het stadsdeel Escamp. Centraal staat een systeem voor [samenredzaamheid](#):

- Burgers die met elkaar leefbaarheidsissues oppakken, zonder tussenkomst van derden, zoals gezamenlijk het plantsoen opruimen.

- Burgers die, al dan niet door expliciet melding te maken, de hulp van de overheid inroepen, zoals bij overlast en verloederding of in spoedsituaties zoals bij een ongeval.
- De overheid die burgers betreft bij bijvoorbeeld de (heterdaad)opsporing van misdrijven.

Living-lab-experiment

Om een systeem voor samenredzaamheid te ontwerpen hebben we deelvragen beantwoord, om daarmee toe te werken naar een *proof-of-concept*. Dat gebeurde met onder andere 126 interviews en 194 enquêtes met burgers, werksessies en interviews met meer dan 100 professionals, simulaties, en prototypes. Het proof-of-concept is in een living-lab-experiment beproefd in de praktijkstraat op locatie 'De Yp' van politie-eenheid Den Haag. Bewoners uit Bouwlust en professionals van gemeente en politie speelden 3 veiligheidssituaties na: (1) een melding openbare ruimte zonder spoed; (2) een onveilige of verdachte situatie; (3) een urgente situatie met spoed. Dit artikel beschrijft de belangrijkste bevindingen. `

GEEN NIEUW DIGITAAL INITIATIEF

Voor allerlei vormen van samenredzaamheid bestaan er inmiddels verschillende initiatieven en applicaties, zowel van publieke als van private partijen. Zonder de ambitie te hebben volledig te zijn volgt hier een aantal voorbeelden. Politie en de VNG hebben bijvoorbeeld [Burgernet](#), daarnaast gebruikt de politie Amber Alert en is de politie in enkele plaatsen via WhatsApp bereikbaar. De gemeente Den Haag gebruikt bijvoorbeeld de [BuitenBeter-app](#) en ondersteunt initiatieven zoals [BuurtBestuurt](#) en [Buurtinterventieteams](#). Burgers gebruiken WhatsApp om elkaar op de hoogte te brengen van verdachte situaties. Andere voorbeelden zijn: [dadergezocht.nl](#), [boevenvangen.nl](#), [SOSAlarm](#), [VerbeterDeBuurt](#), [ClaimJeStraat](#), [Civilant](#), [HartslagNu](#), [Lokaal Alarm Systeem](#), en [NextDoor](#).

s van één
van de lijn,
overheid nu
buurt aan de

De uitdaging is dan ook niet het zoveelste digitale initiatief te ontwikkelen, maar verschillende initiatieven bij elkaar te brengen. Centraal staan 2 vragen: (1) Hoe zorg je voor een brede en langdurige betrokkenheid van burgers? (2) Hoe kun je als overheid in verschillende veiligheidssituaties aansluiten op de kanalen die bij burgers in gebruik zijn?

BETROKKENHEID VAN BURGERS

Het is een uitdaging van alle tijden om burgers betrokken te krijgen. De toch al actieve burgers in een wijk sluiten meestal wel aan. De uitdaging is om een brede vertegenwoordiging van alle burgers te krijgen. En te houden: in de onlinewereld haken mensen sneller af dan in de offlinewereld. Er moet aan een aantal ontwerpeisen worden voldaan, blijkens ons onderzoek onder burgers. De belangrijkste daarvan staan hieronder.

1. *Ritme in een systeem*; dit is belangrijk voor het opbouwen van vertrouwen en is onmisbaar voor langdurige betrokkenheid. Met een vast ritme, aansluitend op het leefritme van mensen in de buurt, kan informatie gegeven worden, bijvoorbeeld dagelijkse feedback bij incidenten en wekelijks nieuws uit de buurt.
2. *Lokale binding*; het nieuws uit de buurt draagt daaraan bij. De betrokkenheid van burgers neemt toe wanneer ze niet alleen kennismaken van (negatieve) veiligheids- en leefbaarheidsissues, maar ook concrete aanknopingspunten

zien om trots op de buurt te zijn. Het kunnen zien en aanspreken van lokale professionals en hen bekende buurtgenoten, in plaats van 'de overheid' of 'de wijk', draagt eveneens bij aan lokale binding.

3. *Flexibiliteit*; iedere burger en buurt is uniek en heeft zijn eigen voorkeuren. Taalkeuze is een voor de hand liggende persoonlijke voorkeur, maar ook het soort informatie dat men wil ontvangen, de locaties waarin men interesse heeft en de instanties of personen waarmee men informatie wil delen.

rokkenheid van te realiseren, is dzakelijk bij \ van de buurt luiten

Om brede en langdurige betrokkenheid van burgers te realiseren is het, kortom, noodzakelijk bij het DNA van de buurt aan te sluiten: wat is het ritme in een buurt, welke iconen uit de buurt zorgen voor een gevoel van lokaliteit, welke talen en welke mate van digitalisering kent de buurt?

EXPLOESIE VAN INFORMATIE BIJ OVERHEID

De overheid kan aansluiting vinden bij de kanalen waarmee burgers onderling informatie uitwisselen over veiligheid en leefbaarheid. Dan leidt dit echter tot een ongekende realtime-explosie van informatie (zonder wachttijden) bij dezelfde overheid. In plaats van één burger aan de lijn, heeft de overheid nu de hele buurt aan de lijn. Het volgens een vast protocol uitvragen van de burger om relevante informatie te krijgen is er niet meer bij. Vele burgers delen tegelijk relevante en irrelevante, soms tegenstrijdige, informatie. Spoedeisende en minder spoedeisende voorvallen lopen door elkaar.

essen bij de d moeten meer reerd worden erd

Op dit moment is het niet mogelijk deze enorme informatiestroom te volgen, laat staan de relevante informatie uit de kakofonie te filteren. Daarmee zou een zodanig beeld kunnen worden gevormd dat de juiste overheidspartij, afhankelijk van het soort veiligheidssituatie, tot actie over kan gaan. En dat terwijl de burger in de onlineomgeving steeds sneller optreden van de overheid verwacht. Niet alleen in spoedgevallen, maar ook bij minder spoedeisende incidenten. Afhandeling van de melding, maar ook de nazorg zoals beantwoorden van vragen en wegnemen van geruchten, vragen om een professionele webcare-aanpak.

Dit kan niet losstaan van wat er op straat wordt gedaan en verteld door professionals. De processen bij de overheid, die nu nog vaak verkokerd per organisatie zijn ingericht, moeten meer geïntegreerd worden uitgevoerd, juist ook tussen organisaties. Overheidsprofessionals en burgers, maar ook andere stakeholders zoals wooncorporaties, worden niet meer top-down benaderd. Zij informeren elkaar op basis waarvan ze tot handelen kunnen overgaan. En dit alles terwijl de 'oude' processen ook gewoon blijven bestaan. Voor spoedeisende incidenten blijven burgers en professionals de komende jaren bij voorkeur de 112-telefonische spraakverbinding gebruiken.

EISEN AAN PARTICIPATIESYSTEEM

De overheid kan niet willekeurig op ieder (digitaal) participatiesysteem aansluiten. De overheid werkt met bepaalde normen en waarden en heeft te voldoen aan bepaalde wet- en regelgeving. Zo is er de [Wet Bescherming Persoonsgegevens](#) die regels stelt voor het verwerken van persoonsgegevens. De politie heeft specifiek te maken met de [Wet Politiegegevens](#). Om als participatiesysteem aansluiting te kunnen vinden bij de overheid,

moet dus voldaan zijn aan bepaalde juridische waarborgen. En er moeten bepaalde gedragsregels geborgd zijn om bijvoorbeeld privacyschendingen, eigenrichting, represailles, polarisatie en uitsluiting te voorkomen. Zo weten burgers waar ze aan toe zijn als ze deelnemen aan het participatiesysteem. Dan hebben ze duidelijkheid over opvolging door de overheid.

TOT BESLUIT: BART! WORDT VERVOLGD

BART! heeft ons tot dusver geleerd aan welke randvoorwaarden voldaan moet worden als politie, gemeente en burgers via een digitaal verbindingsmiddel samen verantwoordelijkheid gaan nemen voor veiligheid en leefbaarheid. Kanteling van de organisatie, van aansturing naar integraal werken als één overheid samen met burgers, webcare integreren over alle kanalen, een richtlijn die de kwaliteitseisen beschrijft, flexibel aansluiten bij het DNA van een buurt, zijn grote voorwaarden. In BART! gaan we deze voorwaarden verder uitwerken en vertalen naar concrete handvatten en processen. <<

Mariëlle den Hengst is Lector Intelligence bij de Politieacademie en tevens verbonden aan de TU Delft, Richard Vriesde is werkzaam als Sectorhoofd Dienst Regionaal Operationeel Centrum in Den Haag, Erwin Rouwenhorst is beleidsmedewerker bij de Directie Veiligheid van de gemeente Den Haag, Arnout de Vries is adviseur bij TNO rondom social media en veiligheid, Robert van den Berg is Director Consulting Services bij CGI, Hans Arnold, werkzaam bij TIGNL, is gespecialiseerd in het faciliteren van publiek private cocreatie-projecten.

Mariëlle den Hengst, Richard Vriesde en Erwin Rouwenhorst zijn bereikbaar voor vragen en discussies via e-mail: M.denHengst-Bruggeling@tudelft.nl, Richard.Vriesde@politie.nl en Erwin.Rouwenhorst@denhaag.nl.