

Samen werken aan een veilige en leefbare buurt met BART!

door: Arnout de Vries en Frank Wieland | 24 juni 2020 iBestuur Blog

Om incidenten in hun wijk te melden kunnen burgers in de toekomst BART! gebruiken, een digitaal meldingsplatform waarmee je burens, gemeente en politie op de hoogte brengt. De techniek achter BART! (Burger Alert Real Time) is getest in een proeftuin in Den Haag. Nu is het zaak om het systeem ook bij andere gemeenten te gaan beproeven.



Beeld: [Ramon Vasconcellos](#) Flickr CC BY-SA 2.0

Sociale media bieden veel nieuwe kansen en mogelijkheden. Kijk bijvoorbeeld naar al die initiatieven in buurten en wijken, waarin bewoners elkaar digitaal opzoeken en zich met elkaar verbinden. Burgers willen samen werken aan een betere buurt. Hun sociale netwerken groeien en gedijen zonder enige overheidsbemoediging. Burgers zijn mondiger dan ooit, willen zelf keuzes maken en nemen hun eigen verantwoordelijkheid. Ook als het gaat om veiligheid en leefbaarheid, taken die allang niet meer exclusief aan de overheid toebehoren. Samenredzaamheid staat hoog in het vaandel, een besef dat zowel bij de burger als bij de overheid groeit. Buurtbewoners zijn alerter, voelen zich veiliger en krijgen mogelijk meer vertrouwen in de overheid als deze voorziet in initiatieven en applicaties die het participeren stimuleren.

Hiermee verandert niet alleen de rol van burger, maar ook die van de overheid. Burgers vragen nu de overheid om te participeren in plaats van andersom. Zij doen mee met overheidsinitiatieven en verwachten dat de overheid dat andersom ook doet. Dat is een

kwestie van wederkerigheid. De netwerken, dynamiek en snelheid onder burgers vraagt van de overheid een nieuwe houding, gedrag en alertheid die alleen met slimme technologie en innovatieve organisatieprocessen in te vullen is. Toch is de telefoon nog de belangrijkste verbinding naar de gemeente en politie.

De afgelopen jaren investeerden de gemeente Den Haag, de politie, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, CGI, TNO, TIGNL en de TU Delft samen in BART!, een digitaal platform voor bewoners om verdachte situaties 24/7 in hun wijk te delen. Dit innovatieve participatieconcept richt zich op de (sociale) interactie met burgers, met als doel de samenredzaamheid te vergroten. Dit gebeurt met behulp van moderne communicatie- en informatieprocessen met burgers en intelligente technologie voor de overheid. BART! biedt de overheid de mogelijkheid 24/7 in verbinding te blijven met alle buurten in Nederland en zorgt er voor dat onder andere politie, de gemeente en burgers samen de verantwoordelijkheid kunnen nemen voor veilige en leefbare omgevingen. Dit contact draagt bij aan preventie, het ontvangen van tips, de bereidheid om te helpen en een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Juiste loket

BART! maakt gebruik van bestaande apps en sociale mediaplatforms, zoals Facebook, Instagram, Twitter en WhatsApp. Bewoners die meedoen aan BART! kunnen via deze social media een incident dat de veiligheid of leefbaarheid in een wijk raakt, melden. De intelligente techniek van BART! – de zogeheten Complex Event Processor – signaleert en selecteert real time de relevante berichten van burgers en biedt deze op een gestructureerde manier aan bij het juiste digitale loket van gemeente of politie. Bij overlast, verdachte situaties of sociale problemen, geven bewoners via BART! een digitale waarschuwing aan elkaar en indien nodig onderneemt de politie of de gemeente direct actie.



Een voorbeeld: in een door inbraken geteisterde buurt spot een alerte bewoner een verdachte auto die steeds rondjes rijdt. Hij deelt een foto in de buurtapp. Een medebuurtbewoner slaat hierop aan en laat weten om welk automerk het gaat. Via BART! komt die informatie

automatisch samen bij de meldkamer. Daar gaat de politie aan de slag om via de buurtapp ook het kenteken te achterhalen. Door continue interactie met de buurt ontstaat snel een duidelijk beeld en kan de politie de vermoedelijke dader opsporen. Via BART! krijgen alle gebruikers in de bewuste wijk terugkoppeling en een bedankje...

BART! vergroot de samenredzaamheid en cohesie van wijken, door te stimuleren om situaties te melden, en door mensen er toe in staat te stellen te handelen. Vervolgens na afloop te laten weten hoe de politie of een andere hulpdienst op de melding heeft gereageerd. De huidige lineaire keten van een meldproces verandert door de komst van BART! in een dynamisch netwerkproces waarin iedereen, ieder vanuit hun eigen rol en bevoegdheid, samenwerkt op basis van een gedeeld en actueel beeld van de werkelijkheid. Wachtrijen zijn er niet meer, terwijl er niet slechts met één individuele burger, maar met een hele buurt contact is. Op een transparantere, snellere manier zien burgers hoe hun informatie en acties bijdragen aan veiligheid, en door de goede verbinding ziet men de politie en gemeente eerder als een betrouwbare partner.

We hadden vroeger één burger aan de lijn, nu hebben we de hele buurt online – Richard Vriesde, politie

BART! stimuleert de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid en tegelijkertijd de onderlinge samenwerking. Het vergroot het bewustzijn om op een prettige manier verantwoord gedrag te stimuleren. En iedere burger kan meedoen, ook zij die niet digitaal vaardig zijn of hoge drempels ervaren bij digitale formulieren: het delen van een foto met locatie kan al genoeg zijn.

Proeftuinen

BART! is inmiddels getest in diverse proeftuinen. Hierbij werden incidenten geënceneerd en in samenwerking werd het BART!-concept beproefd met bewoners, het bedrijfsleven en wetenschappelijke instellingen. Het doel van de proeftuinen was een toets van de ontwikkelde technologie en de samenwerkingsconcepten die onderliggen aan het BART!-platform.

De BART!-praktijkproeven hebben veel inzicht gegeven in de werking van het BART!-concept en met name de Complex Event Processor (CEP). Er werd bijvoorbeeld getoetst in welke mate de CEP de juiste berichten selecteert en structureert. Deze inzichten zullen gebruikt worden voor de ontwikkeling van een volwassen versie van het BART! portal.

Voor het samenwerkingsproces bleek uit de proef dat het van belang lijkt om een onderscheid te maken tussen twee deelprocessen in het meldproces: 1) intake van de melding en 2) (vervolg)interactie met burgers. Ten aanzien van de interactie met burgers lijkt het zinvol om handvatten uit te werken voor de centralisten over hoe de interactie aan te gaan via social media en hoe het handelingspotentieel van burgers beter te benutten. Wanneer moet bijvoorbeeld interactie worden gezocht met alle deelnemers van een burgergroep, wanneer alleen met de melder, et cetera. Juist omdat het huidige uitvraagprotocol niet één-op-één overgenomen kan worden bij gebruik van het BART!-platform, is uitwerking van de nieuwe manier van werken relevant.

Bij de bediening van de systemen door de centralisten kwam ook de behoefte tot integratie van de diverse systemen naar boven: dit geldt voor GMS, het BART!-participatieconcept en webcare-applicaties ten behoeve van de interactie met burgers. Integratie van die systemen

zal bediengemak voor de centralist vergroten en informatie-overload beperken. Met de verkregen kennis kan BART! nu in de praktijk getest worden. Gesprekken hierover zijn gaande met enkele grote gemeenten.

Nieuwe werkprocessen

Technologisch gezien is the sky the limit. Maar er speelt meer. BART! bestaat immers niet alleen uit technologie, maar ook uit nieuwe samenwerkingsvormen tussen burgers en overheid. Deze zijn uitgewerkt in nieuwe werkprocessen voor gemeente en politie, inclusief de bijbehorende juridische en ethische kaders. De overheid kan niet willekeurig op ieder (digitaal) participatiesysteem aansluiten, omdat zij 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. Er moeten bepaalde gedragsregels geborgd zijn om bijvoorbeeld privacyschendingen, eigenrichting, represailles, polarisatie en uitsluiting te voorkomen. Gebruikers van BART! krijgen vooraf een akkoordverklaring voorgelegd, waarin vermeld staat wat er met hun gegevens gebeurt. Zo weten burgers waar ze aan toe zijn als ze deelnemen aan het participatiesysteem.



Het BART! participatiesysteem bestaat uit technologie (de Complex Event Processor) die aansluit op bestaande apps en sociale media en relevante berichten selecteert en op een gestructureerde manier aanbiedt aan het juiste loket bij gemeente of politie.

(Klik op illustratie voor vergroting)

Relevante informatie

Een tweede issue is de 'real time-explosie van informatie' die je krijgt als je diverse sociale media aan elkaar koppelt. Hoe filter je daar de relevante berichten uit? Alleen een integraal samenwerkende overheid die op een slimme manier helpt de informatietouwtjes aan elkaar te knopen kan burgers, buurten en bedrijven faciliteren in hun samenredzaamheid. De overheid kan aansluiting vinden bij de kanalen waarmee burgers onderling informatie uitwisselen over veiligheid en leefbaarheid. Dat leidt echter tot een ongekende real time-explosie van informatie. Vele burgers delen tegelijk relevante en irrelevante, soms tegenstrijdige, informatie. Spoedeisende en minder spoedeisende voorvallen lopen door elkaar. Het volgens

een vast protocol uitvragen van de burger om relevante informatie te krijgen, is er niet meer bij.

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 – het beantwoorden van vragen, het wegnemen van geruchten – vragen om een professionele webcare-aanpak.

De ontwikkelingen rond BART! kunnen niet losstaan van wat er op straat wordt gedaan en verteld door professionals. De nu nog vaak per organisatie verkokerd ingerichte processen bij de overheid, moeten meer geïntegreerd worden uitgevoerd, juist ook tussen organisaties. Overheidsprofessionals en burgers, maar ook andere stakeholders (zoals woningcorporaties), 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.

BART! – het vervolg

Bovenstaande issues leveren tal van randvoorwaarden op – op het gebied van de techniek, privacy, organisatie en wederkerigheid – waaraan voldaan moet worden als politie, gemeente en burgers samen verantwoordelijkheid gaan nemen voor veiligheid en leefbaarheid in buurten en wijken van Nederland. De proeftuin in Den Haag (zie bovenstaand kader) heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan het formuleren van deze randvoorwaarden. Diverse transities – onder meer op het vlak van integraal werken – zijn al in de organisaties van politie en de gemeente Den Haag in gang gezet. Er is digitale interactie en coördinatie met webcare die verbindingen tussen handhaving, toezicht en zelfs opsporing integreert over allerlei kanalen. Verder is er onder meer een richtlijn die de kwaliteitseisen beschrijft vanuit juridisch en ethisch oogpunt en aangeeft hoe het concept flexibel kan aansluiten bij het DNA van een buurt of gemeenschap.

Nu is het tijd voor een volgende stap. Immers: *the proof of the pudding is in the eating*. Deze stap in de praktijk vindt in allerlei plaatsen in Nederland plaats. In diverse grote (deel)gemeenten wordt de komende tijd gekeken of BART! inderdaad bijdraagt aan de samenredzaamheid, de veiligheid en de leefbaarheid in wijken. Dat zijn overigens niet de enige ‘domeinen’ waarvoor BART! meerwaarde kan hebben. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ziet in BART! een mogelijke toepassing om ondermijning in wijken te signaleren. Verder hebben bijvoorbeeld ook private beveiligingsbedrijven interesse getoond. Zo zijn er meer voorbeelden uit de praktijk waar kansen liggen om het participatieconcept van BART! te operationaliseren en de vruchten te plukken van de beschikbare kennis die in de afgelopen jaren is ontwikkeld.

Klik [hier](#) voor meer informatie over BART!

BART! en Burgernet

Ook via [Burgernet](#) kunnen burgers samen met hun gemeente en de politie werken aan de veiligheid in hun buurt. Er is echter een groot verschil tussen Burgernet en BART! Na een melding van bijvoorbeeld een inbraak of een vermist kind kan de centralist van de politiemeldkamer een Burgernetactie opstarten. Burgernetdeelnemers krijgen vervolgens via een app-, sms-, tweet- of een spraakbericht het verzoek uit te kijken naar een duidelijk omschreven persoon of voertuig. Bij BART! zijn het de burgers die de eerste aanzet tot een actie geven. Zij signaleren een incident in hun wijk en melden dit; deze informatie komt vervolgens via BART! automatisch samen bij de meldkamer. Het is dan natuurlijk wel mogelijk dat de meldkamer besluit tot een Burgernetactie: beide systemen kunnen aan elkaar gekoppeld worden.

Arnout de Vries werkt bij TNO; Frank Wieland is werkzaam bij CGI.