

Digitale buurtpreventie groeit uit de kinderschoenen

Steven van der Minne en Ben Kokkeler

Digitale buurtpreventie, een snel groeiend fenomeen in vrijwel elke stad en dorp. Iedereen heeft die bordjes wel gezien in een woonwijk ‘Attentie – Whatsapp buurtpreventie’. Nu bijna iedereen een smartphone heeft is het maken van een digitale groep en het delen van berichten en foto’s snel geregeld. Wat betekent dit voor de relatie tussen burgers en veiligheidsprofessionals? Waar gaat het goed, en wanneer kan het beter om ook digitaal tot een inclusieve wijk te komen?

Een paar jaar geleden liepen nog actieve teams, al dan niet in uniform door de wijk, en de politie verzocht de buurtbewoners vriendelijk om bij het uitlaten van de hond eens goed om zich heen te kijken. Nu zijn die teams minder zichtbaar. Een nieuwe golf van data komt op gang, nu ook het aantal sensoren snel toeneemt: burgers delen niet alleen foto’s, maar ook korte videoclips. Bewakingscamera’s en voordeurspionnetjes registreren beelden die via app-groepen worden gedeeld.

Veel burgers geraken via app-groepen - die vaak beginnen bij verbindende thema’s als ‘kinderen’ of ‘buurtfeest’ - ook betrokken bij sociale veiligheidsthema’s. Of de borden en app-groepen potentiële inbrekers afschrikken, is niet bekend, wel dat op heterdaad betrappen eenvoudiger wordt. Maar hoe wordt er in binnen deze nieuwe coalities samengewerkt? Zowel tussen bewoners onderling als tussen bewoners en professionele instellingen, zoals politie en gemeente?

Wat maakt samenwerken in digitale buurtpreventie tot een succes?

Om te beginnen is van belang dat burgers bij nood altijd 112 bellen. Daarnaast is een app handig omdat je snel berichten kunt delen en beelden mee kunt sturen. Burgers houden verdachten digitaal in de gaten waardoor de politie eerder en gericht kan ingrijpen.

In de tweede plaats zullen de rollen duidelijk moeten zijn. De rollen en de rolopvattingen tussen enerzijds burgers en anderzijds professionals bij gemeenten en politie kunnen uiteenlopen. Soms is er sprake van een buurtinitiatief zonder betrokkenheid van gemeente of politie en in andere gevallen spelen politie of gemeente een grotere rol.

In de derde plaats gaat het om de focus. Een van de dilemma’s in de samenwerking tussen professionals (politie en gemeente) en bewoners, is het verschil tussen veiligheid en veiligheidsbeleving. De professionals richten zich op wat meetbaar is, de bestrijding van de ‘*high impact crime*’ (woninginbraak, overvallen, straatroof en geweld) terwijl de bewoners de nadruk leggen op overlast en leefbaarheid omdat dat veel dichterbij blijkt te staan. Bij buurtpreventie komt de vraag wat daar wel en niet onder valt, en hoe het beleid van gemeente en politie aansluit op de behoeften en percepties van de bewoners.

Bij de keuze van de rollen en de focus gelden vaak verschillende prioriteiten: bewustwording, resultaten, zelfredzaamheid en sociale cohesie.

Bewustwording

“De wereld wordt niet beter met een app” vertelde een politieagent in Oss. “Het gaat ook om hang en sluitwerk, ramen dicht, goed opletten, en uiteindelijk om bewustwording. Er zijn verschillende WhatsApp-groepen, met elk een eigen beheerder. De beheerders waken over het gebruik, zodat er geen ruis ontstaat wanneer iemand begint over een weggelopen kat en de volgende over de buurt-barbecue. Wij zitten zelf niet in de WhatsApp-groepen, maar wel in de aparte groep met alle beheersers, in een adviserende functie.”

Resultaten

In de Bommelerwaard laat de gemeente de digitale buurtpreventie over aan de politie en de bewoners zelf. Een van de succesfactoren voor digitale buurtpreventie is het aanbrengen van focus door de professionals bij de gemeente en de politie. Die beperken het gebruik door de technische mogelijkheden te gebruiken, of richten zich op organisatie en gedrag door beheerders en beheersgroepen. Een voortvarende politieagent heeft zich verdiept in de app ‘Veiligebuurt.nl’, die voor deze app mede gekozen heeft vanwege de mogelijkheid om het type meldingen te beperken. Daarmee zijn enkel meldingen die mogelijk leiden tot betrapting op heterdaad actief, en is de categorie ‘overige’ uitgeschakeld om vervuiling van de app te vermijden. Een aantal bewoners vindt dit jammer, maar op deze wijze is het doel van de app wel duidelijk en zijn de gebruikers gefocust op het volgen van een serieuze melding. De kans dat de politie een (potentiële) inbreker kan betrappen, is nu een stuk groter.

Zelfredzaamheid

In Breda werken de gemeente en de politie nauw samen op het gebied van buurtpreventie. Zij delen zelfs het gebouw van waaruit zij de buurtpreventie regelen en buurtpreventieteams begeleiden. Dat zijn voor een deel nog fysieke groepen, maar er is een sterke toename van WhatsApp-groepen. Volgens de gemeente is het daarbij steeds zoeken naar een goede verhouding binnen de driehoek techniek-organisatie-gedrag. Onder techniek valt hang- en sluitwerk, cameratoezicht, sensoren en dergelijke. Bij organisatie gaat het om beleid en handhaving. En bij gedrag om zaken als goed opletten (sociale controle) en het licht aan als je als bewoner van huis gaat. De WhatsApp-groepen hebben technisch beperkte mogelijkheden omdat meldingen niet zijn te structureren. “Maar wat niet in techniek te bereiken is, kan in een combinatie met organisatie en gedrag wel bereikt worden”, aldus een gemeentelijke ambtenaar.

Als een nieuwe groep bewoners zich aanmeldt, en aan de voorwaarden voldoet, organiseert de gemeente een kick-off. Daar worden alle *do's* en *don'ts* uitgelegd en wordt gekeken wie een voortrekkersrol kan vervullen zodat bewoners elkaar kunnen aanspreken op meldingen zonder dat de gemeente of de politie dat moeten doen. In de praktijk werkt dit goed. Jaarlijks organiseert de gemeente voor de buurtbewoners in die wijken die deelnemen een buurtbarbecue. Dat wordt altijd erg gewaardeerd. Een nadeel is dat het succes zorgt voor wachtlijsten voor het begeleiden van de kick-offs, waardoor buurtgroepen niet meteen van start kunnen gaan als zij enthousiast zijn.

Sociale cohesie.

Middelen die de sociale cohesie in de wijk bevorderen, maken de wijk al snel veiliger, al

is het omdat mensen zich in onderlinge steun al eerder veilig voelen en ook op elkaar letten. Als de burens van elkaar weten wanneer ze op vakantie zijn, en dat met elkaar delen maar niet met de sociale media, valt al snel op wanneer tijdens de vakantie een verhuishwagen voor de deur staat.

Sociale cohesie, veiligheid en leefbaarheid lijken vooral in Den Haag goed samen te gaan, begeleid door Burger Alert Real Time (BART!). Uit praktijkonderzoek van BART! blijkt het belangrijk dat gemeenten de behoeften van inwoners en ondernemers centraal stellen in de dienstverlening en dat zij deze dienstverlening interactief en digitaal aanbieden. Daarbij gaat het om op de behoefte van de bewoners afgestemde producten en diensten, webcare en een samenspel van digitale front- en backoffices. Continue verbetering van de online dienstverlening is voor alle gemeenten binnen Europa een hoofdzaak, omdat inwoners en ondernemers hierin steeds meer van hun gemeente verwachten en burgers steeds digitaal vaardiger worden.

Inwoners die zich voor leefbaarheid veiligheid van hun eigen buurt inzetten, kunnen goed de ogen en oren van de politie zijn en zo bijdragen aan Urban Livability en Safety. Zij houden elkaar op de hoogte van verdachte situaties via de hiervoor in het leven geroepen app-groepen. Deze inwoners vormen buurtwachten, lopen regelmatig patrouilles en leggen hun teaminformatie vast. Zij doen hieraan vrijwillig mee en houden zich aan de regels, wat inhoudt dat zij geen discriminerende of racistische opmerkingen in de groep plaatsen en niet tot eigenrichting overgaan. Als ze dat wel doen, neemt de moderator van zo'n groep of de wijkagent, als die hiervan op de hoogte is, hier actie op.

Buurtpreventie Teams (BPT's) zijn tot stand gekomen in samenspraak met gemeente en politie. Zij hebben ook geregeld contact met hun wijkagent. Sommige van die BPT's ondersteunen hun werk met whatsapp-groepen, soms met alleen de leden van het BPT en soms ook met een buurtapp waarin ook niet BPT-deelnemers zitten. Een dergelijke app-groep heeft, in ieder geval in Den Haag, geen formele afspraken met politie en gemeente.

Motivatie van burgers en afbreukrisico's

Wat mensen beweegt, is de toename van de veiligheid of het veiligheidsgevoel, woonsituatie, levenservaring, angst, mogelijk doordat iemand al een incident meegemaakt, zelf of in de nabije omgeving, Van de genoemde maatregelen bleek dat de deelnemers deze zouden nemen bij voldoende verwacht resultaat in verhouding tot de financiële middelen en de moeite.

Wat mensen tegenhoudt, dat zijn o.a. kosten, onbekendheid, angst voor de gevolgen van een melding, vertrouwen in de opvolging vanuit de overheid, tijd, leeftijd, en woonsituatie. Denk daarbij aan het ontbreken van steun vanuit huiseigenaren of gemeente, wat een reden blijkt om bepaalde maatregelen (nog) niet te nemen.

Vertrouwen tussen autoriteiten en burgers speelt een cruciale rol in de samenwerking. Een gebrek aan vertrouwen is het belangrijkste afbreukrisico. Zonder vertrouwen van de buurtbewoners in de politie zullen de meldingen beperkt zijn. En zonder vertrouwen van de politie in de buurtbewoners zal de meegaandheid bij de politie ook niet groot zijn om signalen via app-groepen op te pakken. In andere steden geven bewoners bijvoorbeeld aan

dat ze niet weten of politie of gemeente meedoen in een app of Whatsapp-groep. Bewoners klagen dat ze geen gehoor vinden als ze overlast melden of weten niet waar ze het dan moeten melden. De opvolging van signalen van bewoners door politie of gemeente is dus van grote betekenis. Anders haken burgers af. “We leveren wel een extra inspanning via de app-groep, maar extra inzet van politie is er niet”, hoor je burgers vaak zeggen.

Een tweede afbreukrisico is een toename van de hoeveelheid signaleringen dankzij app-groepen. De politie of een wijkmanager is dan niet meer in staat om hier snel en voldoende opvolging aan te geven. Ook wordt er soms getwijfeld aan de kwaliteit van de inzet van de professionals. Zo merkte een bewoner uit de Bommelerwaard op dat de overheid veel doet aan veiligheid, maar dat dat vooral *window dressing* is: “Een buurtbewoner is na agressief gedrag veroordeeld tot een gevangenisstraf en had na zijn terugkeer een verbod om bij het slachtoffer in de buurt te komen, en een verbod om handel vanuit huis te drijven. De burgemeester was zelf nog komen overleggen voorafgaand aan de vrijlating, dus we hadden toen echt het gevoel dat we serieus genomen werden. Nu heeft de vrijgelaten buurman beide verboden al enkele malen geschonden. Dat is door verschillende bewoners gemeld, maar er wordt niet gehandhaafd. Hoe geloofwaardig ben je dan als handhaver?”

Een derde afbreukrisico is dat een aantal mensen onvoldoende taalvaardig en digitaalvaardig is. **Kwetsbare inwoners kunnen vanwege bepaalde omstandigheden niet altijd even gemakkelijk meegaan in deze beweging. Daarom is binnen het eerdergenoemde initiatief BART! het stimuleren en ondersteunen van inwoners bij deze digitaliseringsslag een belangrijk aandachtspunt. Dit vraagt om een gezamenlijke inspanning om het bewustzijn te vergroten en de vaardigheden te verbeteren. Voor de buurtpreventieteams bestaat al zo'n trainingsprogramma en worden één of twee keer per jaar bijeenkomsten georganiseerd.**

Wat zien we gebeuren?

App-groepen lijken als nieuw fenomeen op straat- en buurtniveau een vlucht te nemen. Er is nog weinig bekend over de impact hiervan op de daadwerkelijke veiligheid en op de veiligheidsbeleving van burgers. Een andere observatie is dat app-groepen lijken bij te dragen aan het mobiliseren van burgers, om hun betrokkenheid bij buurtpreventie, bij signalering, bij het versterken van sociale weerbaarheid, te vergroten.

Een andere invalshoek is die van de overheid en van de politie. Zo is inbraak een *high impact crime* waarvan de bestrijding bij de overheden en de politie prioriteit heeft. Waar digitale buurtpreventie in de vorm van app-groepen relatief weinig kosten met zich mee brengt voor de overheid, en tegelijkertijd de zelfredzaamheid van buurtbewoners toeneemt, en waarbij enthousiasme leidt tot een grotere betrokkenheid bij de sociale veiligheid en de beleving daarvan, wordt op dit moment elk initiatief daartoe van burgers omarmd.

Tip

Wij formuleren hier een suggestie voor burgerinitiatieven, wijkraden en -managers en wethouders.

Biedt een platform waarop burgers hun eigen Internet of Things spullen kunnen koppelen. Maak het platform tot een leerplatform voor burgers. Betrek deze burgerpanels bij de keuze van Internet of Things spullen die in hoog tempo in ons leven oprukken: smart phones die steeds meer meten wat er in je omgeving gebeurt, of met je lijf als burger, fitbits, domitica apparatuur in huis voor telegang aan ouderen, spionnetjes met camera's in je deurbel, camera's in en rond je huis, enzovoort. Allemaal hartstikke positief om 'smart cities' te organiseren waarin digitale technologie het leven aangenamer maakt, en waarin we duurzamer en veiliger met onze omgeving omgaan. Maar wel in een eigen tempo en op een manier waarin burgers in hun eigen sociale omgeving kunnen bepalen

Literatuurlijst???

Zie richtlijnen

Steven van der Minne (sm.vanderminne@avans.nl)

Ben Kokkeler (bjm.kokkeler@avans.nl). Lector Digitalisering en Veiligheid, Principal Consultant Technopolis Group, lid Statenfractie PvdA Overijssel