

BART! op ultieme proef gesteld

Een alerte bewoner van een door inbraken geteisterde wijk spot een verdachte auto die steeds rondjes rijdt. Hij meldt dit in de buurtapp Mijnbuur. Een medebuurtbewoner slaat hierop aan en vult het merk aan. Via slimme techniek komt die info ook bij onze meldkamer terecht, waar een collega aan de slag gaat om via die buurtapp ook het kenteken te achterhalen.

Zo begon donderdag 27 juni in de Yp het scenario van de vierde praktijkproef in onze eenheid van BART! (Burger Alert Real Time). BART! is een systeem in ontwikkeling dat informatie filtert uit berichten op social media en deze omzet in meldingen die in onze meldkamer binnenkomen. Ruim dertig bewoners uit Den Haag en Amstelveen togen naar de Yp om BART! aan deze ultieme test te onderwerpen. Dit innovatieve participatiesysteem ontwikkelen we samen met burgers, gemeente en technologische partners als TNO, CGI en TIGNL.

BART! bijna klaar voor landelijk vervolg

Drie eerdere praktijkproeven gingen aan deze vierde praktijkproef vooraf. In het najaar vindt nog een afsluitende praktijkproef plaats. Daarmee komt er een eind aan vier jaar van experimenten door de gezamenlijke partners om de innovatieve techniek van BART! - en de organisatie achter het systeem - te verfijnen. De uitkomsten van deze test worden gebruikt om het systeem verder bij te slijpen en implementeerbaar te kunnen maken in de werkprocessen van politie en gemeente. BART! is een praktijkwetenschappelijk kennis- en leeronderzoek. De burger staat daarbij centraal, in verbinding met professionals van de gemeente en politie in de wijk. Aan het eind van het jaar wordt het project BART! in onze eenheid afgerond en wordt gekeken hoe dit landelijk een vervolg kan krijgen.

Duiden en veredelen

In deze laatste praktijkproef werd het scenario met diverse incidenten drie keer doorlopen, waarbij steeds een andere groep burgers aan de slag ging. Naast de Mijnbuurtapp postten de burgers ook berichten op Twitter en WhatsApp. De slimme techniek van BART! zette de berichten zonder menselijke tussenkomst om in een melding compleet met locatie, tijdstip, incident en incidentklasse. Negen verdiepingen hoger spanden meldkamercentralisten zich vanachter een BART!-dashboard in om de informatie verder te duiden en te veredelen. Daarbij moesten de collega's onder andere via BART! op zoek naar die specifieke burger die over cruciale informatie, zoals het kenteken, beschikt. Dat betekende dat ze moesten uitvragen via social media in plaats van via de traditionele telefonische melding. Wat gecommuniceerd wordt in de wijk 'popt up' in een dashboardbeeldscherm. Niet één beller, maar een hele buurt wordt zo vanuit het Operationeel Centrum direct benaderbaar met de eenvoud van een 'druk op de knop'.

Proefbevindingen

Na elke ronde kregen de deelnemende bewoners de gelegenheid om hun feedback te geven. Hoe hebben ze de proef ervaren? Wat viel ze op na het verzenden van een bericht? Wat vonden ze van de manier waarop hun berichten werden opgepakt? Ook aan de collega's van het Operationeel Centrum en RTIC werd uitgebreid gevraagd naar hun bevindingen.

Betekenis collega's

En wat betekent deze technologische ontwikkeling nu voor de collega's in de operatie? "De techniek ontsluit en combineert informatie van verschillende kanalen, zoals Whatsapp, Twitter en bijvoorbeeld veiligheidsapps, aldus BART!-projectleider Leo Koenraads. "Zo kan bijvoorbeeld een telefonische melding gemakkelijk worden samengevoegd met een signalement en vervolgens foto van een verdachte via WhatsApp. Hierdoor verbetert het beeld van de situatie voor de meldkamer en de collega's, en kan het opsporingsonderzoek effectiever worden ingericht. Ook nieuw voor de meldkamer van de toekomst wordt dat zij niet alleen sturen op surveillance-eenheden, maar ook op aangesloten bewoners via hun eigen apps. Leo: "We kunnen bewoners vragen om meer informatie of

om mee te helpen. Ook kunnen we hen handelingsperspectieven geven. Zo maken we “samen”, bewoners, politie en gemeenten buurten nog zelfredzamer, leefbaarder en veiliger”.

Wil je meer weten over BART!, neem dan vooral een kijkje op de site <https://www.bartportal.nl/>.