



**Handreiking Burgerparticipatie en
buurtpreventie**

Handreiking Burgerparticipatie en buurtpreventie

HANDREIKING

Mei 2018

Deze handreiking is tot gestand gekomen door samenwerking
tussen de Universiteit Leiden en het Regionaal
Samenwerkingsverband Integrale Veiligheid (RSIV) in Den Haag

Sam van Damme

Max Graven

Cindy van de Ven

Universiteit Leiden – Leiden Leadership Programme

Roger Janse

Marieke Strietman

Lili Bannenberg

RSIV



Universiteit
Leiden



Inhoud

Introductie	1
WhatsAppbuurtpreventie	2
Burgerinitiatief	2
SAAR Methode	2
Overzicht WhatsAppgroepen	3
Website	4
Facebook	4
Structuur Groepen.....	4
Ondernemers	5
Samenwerking politie en gemeenten	6
Taakverdeling.....	6
Verantwoordelijkheid gemeente.....	6
Verantwoordelijkheid politie	7
Wat kan de politie ermee?	8
Informatie inwinnen	8
Informatie delen	9
Voorbeelden van initiatieven	10
Burgernet	12
Aantal leden	12
Relatie Burgernet en WhatsAppbuurtpreventie	12
Burgernetmail.....	13
Taakverdeling politie en gemeenten	13
Burgernet 2.0	14
Inzet matrixborden en lichtkranten	15
Overig	16
Privacy WhatsAppbuurtpreventie.....	16
Andere buurtprevenetie-initiatieven	17
Contactinformatie.....	18
Bijlagen	19
Aanbevelingen WhatsAppbuurtpreventie.....	19
Aanbevelingen Burgernet	21
Aantal WhatsAppgroepen in district Leiden-Bollenstreek (mei 2018)	22

Overzicht andere initiatieven.....	23
------------------------------------	----

Vragenlijst Interviews	25
------------------------------	----



Universiteit
Leiden



Introductie

Beste lezer,

De afgelopen maanden hebben de Universiteit Leiden, in het kader van het Leiden Leadership Programme, in opdracht van de politie Leiden-Bollenstreek, en het RSIV een onderzoek gedaan naar de status van WhatsAppbuurtpreventie en burgernet binnen de Eenheid Den Haag. We hebben geïnventariseerd welke initiatieven er al zijn, welke problemen en welke mogelijkheden voor de toekomst. Het doel van deze inventarisatie is om alle kennis omtrent burgerparticipatie en buurtpreventie te bundelen en beschikbaar te stellen voor alle geïnteresseerden. We hebben namelijk gemerkt dat er al veel op het gebied van WhatsAppbuurtpreventie wordt gedaan, maar dat er een grote behoefte is aan kennisuitwisseling om te voorkomen dat het wiel telkens opnieuw moet worden uitgevonden.

Deze handreiking is bedoeld om te informeren en om ideeën aan te wakkeren. In de kantlijn, en in de bijlage, zijn aanbevelingen geplaatst, echter zijn dit geen rigide richtlijnen: het zijn uitkomsten gebaseerd op de vergaarde inzichten en dienen ter ondersteuning voor de (door)ontwikkeling van bestaande WhatsAppbuurt-preventie initiatieven. Tenslotte is iedere wijk of gebied uniek, met haar eigen mensen. Een uniform beleid voor iedere wijk is dan ook niet mogelijk.

Wij willen alle geïnterviewde medewerkers van de politie en gemeenten enorm bedanken voor hun betrokkenheid. Op elke locatie binnen de eenheid zijn wij met evenveel enthousiasme en bereidwilligheid te woord gestaan en hebben we volledige medewerking gekregen.

Veel leesplezier!

Sam van Damme
Cindy van de Ven
Max Graven

Roger Janse
Lili Bannenberg
Marieke Strietman

Universiteit Leiden

RSIV

WhatsAppbuurtpreventie

Wabp.nl

Wabp.nl is een website die WhatsAppgroepen in Nederland en België in kaart probeert te brengen. Op de website is een overzicht van groepen te vinden. Meer dan 8100 groepen hebben zich daar inmiddels aangemeld. Daarnaast publiceert de website regelmatig onderzoeken over gebruik van WhatsApp als buurtpreventie.

Link naar de [website](https://wabp.nl)



Aanbeveling



Buurtpreventie start bij de burger. Het is dan ook aan te bevelen dat de overheid zich afzijdig houdt in het opzetten, beheren en bepalen van regels van WhatsApp-buurtpreventiegroepen.

Burgerinitiatief

WhatsAppbuurtpreventie is een echt burgerinitiatief. Het is voor iedere burger mogelijk een straat- of buurtgroep te beginnen. Dit betekent ook dat de burgers uit de buurt zelf bepalen wie er in de groep zitten en wat er in zo'n groep wordt gedeeld. De burgers maken zelf de regels van de groep. Vanuit overkoepelende instanties wordt wel geprobeerd enige basisregels op te stellen (zoals wabp.nl: <https://wabp.nl/huisregels/>). Het staat buurten natuurlijk vrij om deze regels te gebruiken of om hiervan af te wijken. Er moet worden benadrukt dat veel initiatieven niet alleen een veiligheids-aard hebben, maar ook zijn bedoeld om de leefbaarheid en sociale cohesie te versterken waardoor ook aan niet veiligheid gerelateerde onderwerpen in de groepen worden gedeeld, zoals informatie over leefbaarheid (geluidsoverlast, vuilnis) of over sociale activiteiten (buurtbarbecue of straatfeest). Deze sociale component is voor een groot aantal burgers ook reden om deel te nemen aan buurt-WhatsAppgroepen. Uit onderzoek blijkt dat 83 procent van de deelnemers zich door WhatsAppbuurtpreventie veiliger voelt (bron: wabp.nl)

Motivatie	Percentage
Veiligheidsbeleving	88
Tegengaan criminaliteit	78
Saamhorigheid	65
Hogere pakkans criminelen	40

Tabel 1: redenen voor burgers om aan WhatsAppgroep deel te nemen (Bron: wabp.nl)

Naast de huisregels en aard van een groep verschillen, verschilt ook de groepsgrootte. In Oegstgeest bestaan er bijvoorbeeld zowel groepen van enkele (4) leden, als van meer dan 250 leden (bron; Oegstgeestalert.nl). De gemiddelde Whatsappgroep telt momenteel 75 leden (bron; wabp.nl).

SAAR Methode

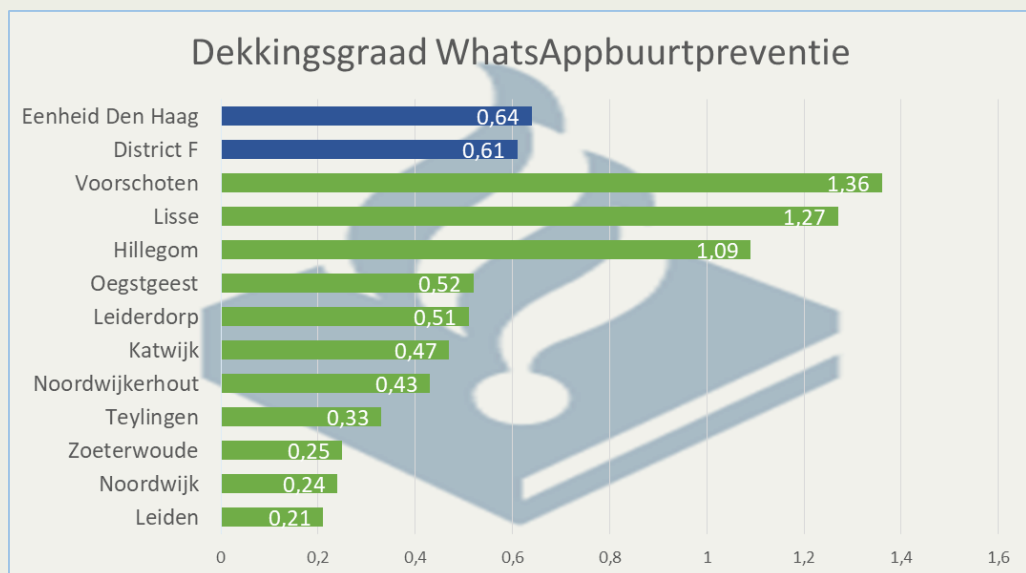
Communicatie tussen bewoners in de WhatsAppgroepen wordt via de SAAR methode gedaan:

1. Signaleren
2. Alarmeren (112 bellen: óók wanneer het buiten levensgevaar is)
3. Appen (buurtbewoners waarschuwen in app)
4. Reageren (eventueel reageren op situatie)



Overzicht WhatsAppgroepen

Het is lastig om een volledig en kloppend overzicht te krijgen van bestaande WhatsApp-buurtpreventiegroepen. Wabp.nl houdt een overzicht per provincie bij op haar website (zie website wabp.nl). Beheerders kunnen zich bij deze website aanmelden. Omdat dit op vrijwillige basis is, is dit overzicht waarschijnlijk niet compleet. Op kleinere schaal, zoals per gemeente, worden WhatsAppgroepen ook in kaart gebracht. Dit overzicht is vollediger dan op wabp.nl, maar is echter niet voor alle gemeenten beschikbaar is. De aanmelding blijft echter vrijwillig. Daarnaast hebben veel groepen een informeler karakter en melden zich hiervoor niet aan. Hierdoor is het niet mogelijk een volledig overzicht te krijgen. In de tabel in de bijlage is het aantal geregistreerde groepen (op wabp.nl/of lokale site) te zien. Daarnaast is in de grafiek hieronder de dekkingsgraad per gemeente zichtbaar. Dit gaat om het aantal geregistreerde WhatsAppbuurtpreventie-groepen per 1000 inwoners.



Grafiek 1: Dekkingsgraad WhatsAppbuurtpreventie

Aanbeveling

Het is aan te bevelen om op de website van de gemeente/of aparte website informatie te verschaffen over de buurtgroepen en aanmelding hiervan. Dit kan door alle groepen die een aanvraag doen voor buurtborden, automatisch te registreren bij de gemeente.

Aanbeveling

Het is aan te bevelen om een overkoepelende Facebook-groep of pagina op te zetten voor de wijk/gemeente. Hierin kan de politie en de gemeente berichten in delen. Zo wordt de berichtenstroom via WhatsApp tot het hoognodige beperkt.

Website

In een aantal gemeenten is er een aparte website met bijvoorbeeld een indeling van de verschillende wijken. Hierop kunnen burgers zich ook aanmelden en staat informatie over het concept, en worden bijvoorbeeld nieuwsbrieven geplaatst.

- ✓ [Oegstgeest](#)
- ✓ [Leiderdorp](#)
- ✓ [Lisse](#)
- ✓ [Leiden](#)
- ✓ [Zuidplas](#)

Andere gemeenten hebben vaak een apart kopje veiligheid/burgerparticipatie op de gemeentelijke website. Hierop staat vaak basisinformatie over WhatsAppbuurtpreventie en veiligheid, maar staat geen overzicht van de groepen.

Facebook

In veel wijken/gemeenten bestaat een overkoepelende facebookgroep van verschillende buurten. Hierin kunnen burgers informatie over veiligheid/openbare orde en buurtpreventie delen en kan de politie ook oproepen plaatsen. In Tilburg ([Link naar artikel](#)) is dit ook gedaan met veel succes en is er per wijk een facebook groep (of een facebook pagina) opgezet waarin de politie oproepen en berichten kan plaatsen. Zo wordt de informatievoorziening via WhatsApp beperkt tot het hoognodige. Hiernaast staat een overzicht van de facebookgroepen en pagina's in district F.

- ✓ [Leiderdorp](#)
- ✓ [Hillegom](#)
- ✓ [Teylingen](#)
- ✓ [Oegstgeest \(groep\)](#), [Oegstgeest \(pagina\)](#)
- ✓ [Voorschoten](#)
- ✓ [Sassenheim](#)
- ✓ [Leiden \(pagina\)](#)

Structuur Groepen

In veel gemeenten bestaan er verschillende WhatsAppgroepen. Deze groepen worden beheerd door 1 of meerdere "beheerders" per groep. De beheerders zijn vaak per wijk of per gemeente (dit hangt af van de grootte van de wijk/gemeente) gegroepeerd in een overkoepelende whatsappgroep: de beheerders-groep. In deze groep neemt een (of meerdere) wijkagent(en) deel en soms de wijkregisseur vanuit de gemeente. De overheid

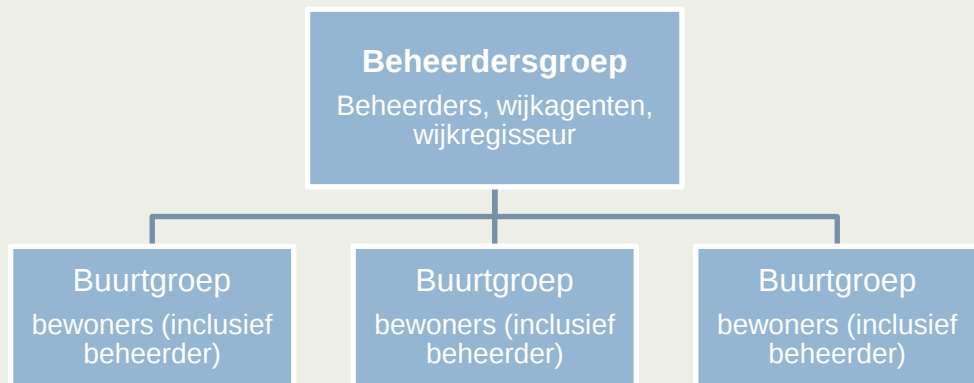
Aanbeveling

Het is aan te bevelen om de hiernaast beschreven structuur op te zetten.

Het is landelijk beleid van de politie dat (wijk)agenten niet deelnemen in buurtgroepen, tenzij ze dit uitdrukkelijk willen en hierover afspraken maken met de teamleiding.

Aanbeveling is om als overheid niet deel te nemen in de buurtgroepen.

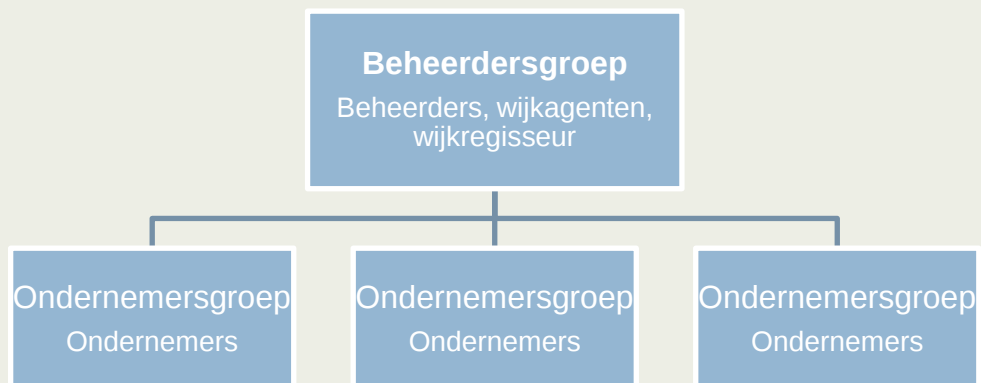
(gemeente en politie) bemoeien zich niet met de buurtgroepen zelf. In de beheerdersgroep worden afspraken gemaakt over communicatie tussen burgers/beheerders met de wijkagenten en wijkregisseur.



Figuur 1: Structuur buurtgroepen en beheerdersgroep

Ondernemers

De zojuist beschreven structuur met buurtgroepen kan ook worden opgezet in gebieden zoals winkelcentra of stadscentra waar weinig mensen wonen maar waar een vorm van buurtpreventie wel gewenst is. Ondernemers van een deel van het winkelcentrum of stadscentrum kunnen met elkaar een WhatsAppgroep starten. Eén of meerdere van hen zijn beheerder. Ook bij deze ondernemersgroepen kan de hierboven beschreven structuur worden toegepast.



Figuur 2: Structuur ondernemersgroepen

Aanbeveling

Het is aan te bevelen om de hiernaast beschreven structuur op te zetten.

Samenwerking politie en gemeenten

Aanbeveling



Het is aan te bevelen om goede afspraken te maken over de samenwerking, communicatie en taakverdeling tussen de gemeente en de politie. En dit specifiek te blijven evalueren tijdens periodieke overleggen.

Taakverdeling

WhatsAppbuurtpreventie gaat niet alleen de politie aan. Ook de gemeenten spelen een belangrijke rol in buurtpreventie. Het is belangrijk dat er een duidelijke taakverdeling is en er goed wordt samengewerkt tussen de gemeente en de politie. Gemeenten hebben een coördinerende rol in het beleid ten opzichte van WhatsAppgroepen. Beheerders kunnen zich bij de gemeente aanmelden als WhatsAppgroep en worden door de gemeente toegevoegd aan het register (die ook voor politie toegankelijk dient te zijn). Daarnaast heeft de gemeente een faciliterende rol, door bijvoorbeeld borden te plaatsen (in samenwerking met politie), bijeenkomsten met beheerders te faciliteren en informatie te plaatsen op de website van de gemeente. De politie gaat over de inhoudelijke berichtenstroom naar de beheerders toe. De wijkagenten nemen deel aan de beheerdersgroepen. Het is aanbevolen om ook de wijkregisseur in de beheerdersapp toe te voegen. Zo zijn alle partijen constant op de hoogte van wat er gebeurt en zijn ze allemaal vertegenwoordigd.

Aanbeveling



Het is aan te bevelen dat de gemeente een register bijhoudt waarin een overzicht staat van alle aangemelde WhatsAppgroepen. Dit overzicht, inclusief contactgegevens van de beheerders, wordt gedeeld met de politie.

Verantwoordelijkheid gemeente

De gemeente heeft dus vooral een coördinerende taak. Allereerst is de gemeente verantwoordelijk voor de informatievoorziening naar burgers. Dit kan door een pagina maken op de website van de gemeente waarop basisinformatie over WhatsAppbuurtpreventie te vinden is. Op de website kan ook een overzicht van de buurtgroepen worden gegeven met uitleg hoe je als burger je bij een bestaande groep kan aansluiten. Daarnaast kan op de website informatie worden gegeven over het aanvragen van buurtpreventieborden.

Bordenbeleid

De gemeente is verantwoordelijk voor de plaatsing van borden. De buurtpreventieborden hebben een afschrikkende en preventieve werking (bron: rapport Tilburg). In plaats van ad hoc borden te plaatsen op verzoek van beheerders, met het risico op wildgroei aan borden, kan de gemeente het bordenbeleid coördineren. In samenwerking met de politie kunnen een aantal strategische punten worden gekozen om borden te plaatsen. Bijvoorbeeld bij grote uitvalswegen en in straten waarin relatief vaak wordt ingebroken. Dit zal per gemeente verschillend zijn en hangt af van de soort criminaliteit die voorkomt. De politie kan de gemeente hierop adviseren. Zo hebben de borden het gewenste effect en wordt wildgroei van borden tegengegaan.



Aanbeveling

Het is aanbevolen om een overkoepelend bordenplan te maken waarin wordt bepaald op welke strategische locaties de buurtpreventieborden worden geplaatst. De politie kan hierin adviseren. Op deze wijze hebben de borden het gewenste effect en wordt wildgroei van borden tegen gegaan.

Verantwoordelijkheid politie

De politie gaat over de inhoudelijke berichtenstroom naar de beheerders toe. De wijkagenten nemen deel aan de beheerdersgroepen. De communicatie en afspraken in deze WhatsAppgroepen is de verantwoordelijkheid van de betrokken wijkagenten. Wat de politie met de WhatsAppgroepen kan, zal worden uitgelegd in het volgende deel.



Wat kan de politie ermee?

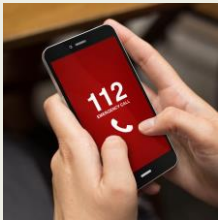
Zojuist is de samenwerking tussen gemeenten en politie, en de rol van de gemeente beschreven. Ook de politie heeft veel baat bij het gebruik van WhatsAppbuurtpreventie.

Informatie inwinnen

Ten eerste kan, door goed gebruik, de politie informatie inwinnen bij burgers door oproepen te delen in de Whatsappgroepen. De wijkagent (of Operationeel Coördinator) zet een bericht uit aan de beheerders. De beheerders zetten deze informatie door naar de eigen Whatsappgroepen. Het is belangrijk om bij iedere oproep duidelijk te maken dat altijd 112 moet worden gebeld indien een burger de politie ergens van op de hoogte wil stellen.

De politie kan op deze wijze informatie delen zoals met Burgernet. Te denken valt aan oproepen over vermissingen van personen, informatie over verwarde personen en oproepen naar getuigen van woning (of auto) inbraken of vernielingen.

Het is belangrijk dat de berichten die de politie uitzend via WhatsApp altijd vermelden dat bij tips of meldingen 112 of 0900-8844 moet worden gebeld en er nooit (alleen) via WhatsApp informatie terug aan de politie moet worden gecommuniceerd.



Aanbeveling



Het is aan te bevelen om na ieder bericht een terugkoppeling te sturen aan de beheerders. De beheerders kunnen deze doorzetten aan de buurtbewoners.

Terugkoppeling is belangrijk voor de betrokkenheid van burgers en voor het veiligheidsgevoel.

Terugkoppeling is erg belangrijk. Nadat meldingen door de politie zijn verspreid, is het belangrijk om na verloop van tijd terug te koppelen aan beheerders. Is de vermiste persoon terecht, zijn de criminelen gepakt etc.? Op deze manier blijven burgers betrokken en worden burgers aangemoedigd om bij de volgende melding wederom mee te helpen en te denken. Daarnaast kan zo het veiligheidsgevoel van burgers toenemen. Door enkel meldingen te plaatsen, zou het kunnen dat burgers een gevoel van onveiligheid krijgen. Door terug te koppelen hoe een zaak is afgelopen, wordt dat gevoel weggenomen.

Om een idee te krijgen van waarover buurtbewoners in WhatsAppgroepen spreken, is door wabp.nl een kleine streekproef gedaan onder groepen. Hieronder staat de uitkomsten over welke onderwerpen de meeste berichten werden geplaatst in de WhatsAppgroepen.

1	Poging tot woninginbraak	9	Vernieling aan huis/tuin/schuur
2	Daadwerkelijke woninginbraak	10	Poging tot fietsdiefstal
3	Vernieling aan auto	11	Overige drugs gerelateerde zaken
4	Overige vernieling/ vandalisme	12	Daadwerkelijke fietsdiefstal
5	Poging tot autodiefstal	13	Drugshandel
6	Poging tot inbraak tuinhuisje		
7	Vernieling aan straatmeubilair		
8	Daadwerkelijke autodiefstal		

Informatie delen

Naast het proberen van verzamelen van informatie, kan de politie ook gebruikmaken van WhatsAppbuurtpreventiegroepen door informatie over het werk van de politie te delen. Zo kan er in de WhatsAppgroepen informatie worden uitgezet over inbraakpreventie en kunnen campagnes worden gedeeld (Donkere Dagen). Op deze wijze kan de politie veel burgers bewust maken van inbraakpreventie.

Ook kan informatie worden gedeeld om bewustwording over buurt gerelateerde problematiek te vergroten. Zo kan de wijkagent een bericht uitzetten over 'Let op; Fietsendieven actief' als er in een bepaalde buurt een groot aantal fietsen is gestolen.

Daarnaast kan via WhatsApp (of een overkoepelende website of Facebookgroep) informatie worden gedeeld over het werk van de politie. Mooie verhalen over successen van de politie kunnen op deze manier een groter publiek trekken.

WhatsAppbuurtpreventie blijft een burgerinitiatief. Het is daarom belangrijk altijd het gesprek aan te gaan met de beheerders. De beheerders geven aan waar hun groep (en buurtbewoners) behoefte aan hebben. De politie (en gemeente) kan op deze behoefte inspelen. Er kan dus veel, maar alleen als burgers dit als positief ervaren.

Voorbeelden van initiatieven

Er zijn in district F de afgelopen jaren vele initiatieven ontplooid op het gebied van WhatsAppbuurtpreventie. Een aantal van deze zijn hieronder uitgelicht als voorbeeld.

Promotie Katwijk

In Katwijk heeft de politie een nep-inbraak in gang gezet in samenwerking met gemeente en studenten om de participatie van burgers in de opsporing (via WhatsApp buurtpreventie) te meten. Hier vind je beelden van de pilot: <https://www.youtube.com/watch?v=f2l6o2mP5bY>

Voorschoten: Opzetten structuur

In voorschoten heeft de politie (de wijkagent) de structuur opgezet zoals eerder in deze handreiking beschreven. Er bestonden al veel WhatsAppgroepen, maar de beheerder hadden nauwelijks onderling contact en ook de politie was nog niet bij het initiatief aangehaakt. Door het benaderen van de beheerders zijn alle beheerders bereid gevonden deel te nemen aan een overkoepelende beheerdersgroep Voorschoten. In deze groep delen de wijkagenten informatie. Er wordt naast relevante meldingen over incidenten, ook iedere week een overzicht gedeeld met informatie over wat de politie Leiden-Zuid afgelopen week heeft gedaan. Op deze manier krijgen burgers ook inzicht in waarmee de politie in de regio bezig is. Recent is er een informatieavond georganiseerd met alle beheerders om te evalueren hoe de samenwerking verloopt en wat er beter kan. Ook promoot de wijkagent actief het gebruik van WhatsAppbuurtpreventie. Zoals in dit interview van de Voorschotense Krant:

[De Link](#)

Strategische bordenplaatsing Lisse

In Lisse heeft de gemeente in samenwerking met de politie een strategische plek gezocht voor 16 borden. De borden werden op advies van de politie geplaatst op de belangrijkste uitvalswegen van wijken met relatief veel inbraken en op locaties die in het verleden veel last hebben gehad van auto- en woninginbraken. Op deze manier werd tegemoetgekomen aan de wens van buurtbewoners om borden ter preventie en afschrikking te plaatsen, maar werd wildgroei van borden voorkomen.



Website www.zuidplasveilig.nl en dorpsindeling

De gemeente Zuidplas bestaat uit meerdere dorpen. Ieder dorp heeft een eigen coördinator. De coördinator is het aanspreekpunt voor de beheerders van de WhatsAppgroepen. Vanuit de gemeente is er één centraal aanspreekpunt voor de coördinatoren. De gemeente Zuidplas maakt gebruik van de website www.zuidplasveilig.nl. Per dorp kan een eigen pagina (volgens huisstijl) zelf worden ingericht. Hier kunnen berichten worden geplaatst en worden gedeeld en men kan zich hier inschrijven voor het ontvangen van een nieuwsbrief. De berichten op de website verschillen van incident meldingen tot een overzicht van bijvoorbeeld (vergunde) collectes die een bepaalde periode in een wijk of dorp actief zijn. Burgers die zich voor een WhatsAppgroep willen aanmelden kunnen dit via de website doen. Na inschrijving wordt de aanmelding verwerkt en krijgt de coördinator een melding van de aanmelding. Vervolgens wordt de aanmelding naar de beheerder van de juiste WhatsAppgroep gestuurd en wordt de burger door de beheerder toegevoegd aan de WhatsAppgroep.

Aanbeveling

Het verdient de aanbeveling om een geschreven werkproces bij de computer waarop WhatsApp-web actief is te houden. Zo kent iedere collega de werkwijze en is de kennis niet bij één persoon aanwezig.

WhatsApp-web bij het basisteam

Bij deze aanpak heeft het basisteam van de politie een aparte mobiel telefoon voor WhatsApp waarbij alle beheerders van de groepen zijn aangesloten. Deze telefoon wordt ook verbonden met WhatsApp-web. Via WhatsApp-web kunnen de verschillende beheerdersgroepen makkelijk uitgelezen worden en kunnen er berichten verstuurd worden. Hierbij kunnen bijvoorbeeld berichten uit Burgernet één op één worden overgezet in WhatsApp. Het gebruik van WhatsApp-web verhoogt de effectiviteit en snelheid van het plaatsen van berichten. Het gebruik van een computer-toetsenbord werkt efficiënter dan dat van een telefoon. Daarnaast kan er door het gebruik van standaardtemplates een bericht makkelijk worden verstuurd. Ook kunnen er standaardtemplates worden gemaakt voor het geven van terugkoppeling. De templates hoeven alleen nog maar ingevuld worden met de informatie die van belang is.

Burgernet



Burgernet is een samenwerkingsverband tussen burgers, gemeente en de politie om de veiligheid in woon- en werkomgeving te bevorderen. Hierbij wordt gebruikgemaakt van een telefonisch netwerk van inwoners en medewerkers van bedrijven uit de gemeente. Via een (telefonisch) communicatiesysteem kunnen burgers die zich hebben aangemeld, bij net gepleegde misdrijven of andere dringende gebeurtenissen, zoals een vermist- of gezocht persoon of een incident in de buurt, direct worden geïnformeerd. Een aangemelde Burgernet-deelnemer krijgt dan het verzoek uit te kijken naar de omschreven persoon en bij het zien dit direct aan de politie te melden, zodat deze gerichter kan zoeken. Burgernet vraagt aan de Burgernet-deelnemer om informatie door te geven, er zal nooit gevraagd worden om zelf te handelen. Deelname aan Burgernet is niet anoniem, omdat politie en gemeente de (persoons) gegevens nodig hebben om de Burgernetdeelnemer te kunnen bereiken via Burgernet. De persoonsgegevens worden opgeslagen in een beveiligde database. De gegevens worden alleen gebruikt voor Burgernet.

Aantal leden

Op dit moment zijn er landelijk meer dan 1,6 miljoen Burgernet-deelnemers verspreid over alle gemeente in Nederland. Er is dus een landelijke dekking van 100 procent. Landelijk is er een norm van 5 procent dekking afgesproken. Deze dekking is nodig om het systeem van Burgernet optimaal te laten functioneren. De gemeenten binnen de politie Eenheid Den Haag voldoen aan deze norm.

Relatie Burgernet en WhatsAppbuurtpreventie

Onmiskenbaar werken beide initiatieven aan hetzelfde doel: de veiligheid in de buurt vergroten. Het mooie is dat door beide systemen te gebruiken er synergie bereikt kan worden. Burgernet kan de WhatsApp groepen snel van informatie voorzien als de beheerders van de groepen de Burgernetapp installeren. Ze krijgen dan direct de Burgernetberichten vanuit de politiemeldkamer en kunnen deze via de knop 'delen' verspreiden in de WhatsAppbuurtpreventie groepen. Zodoende heeft men altijd actuele en juiste informatie over gezochte of verdachte personen, situaties of voertuigen in de omgeving. Ook het bereikte resultaat (het afloopbericht van Burgernet) kan op dezelfde wijze gedeeld worden.

Beide initiatieven moeten dan ook niet als vervanger voor elkaar worden gezien, maar als twee parallel lopende platforms. Juist wanneer deze beide naast elkaar worden gebruikt kan dit leiden tot een groter resultaat en een breder dekkinggebied.



Aanbeveling

Het verdient de aanbeveling om de beheerders van WhatsAppbuurtpreventie groepen aan te laten sluiten bij Burgernet. Zij kunnen dan gemakkelijk Burgernet berichten delen in de WhatsAppbuurtpreventie groepen. Uiteraard kunnen leden van een WhatsApp groep ook de app downloaden of zich inschrijven als deelnemer. In het kader van de promotie van Burgernet verdient dit ook de voorkeur.

Aanbeveling

Het verdient de aanbeveling om de mogelijkheid aan te bieden voor het ontvangen van Burgernetmail.

Burgernetdeelnemers kunnen dan op hun gemak de burgernetmailing (na)lezen.

Ook het gebruik voor preventie doeleinden kan zeer waardevol zijn.

Maakt uw gemeente nog geen gebruik van Burgernetmail, maar wilt u

hier wel gebruik van maken? Stuur dan een bericht naar

informatie@burgernet.nl.

U ontvangt dan de gebruikershandleiding en wordt geautoriseerd om

Burgernet e-mail berichten te versturen.

Burgernetmail

Burgernetdeelnemers kunnen ook e-mail van Burgernet ontvangen. Deze functie is inmiddels ook beschikbaar voor de appgebruikers. Voor de gemeenten richt de Burgernet mail zich op preventieve berichten. Burgernetdeelnemers die zich hebben ingeschreven voor Burgernetmail worden bijvoorbeeld geïnformeerd over een bepaalde methode inbraken die in de wijk of hele gemeente plaatsvindt. Ook wordt er informatie gestuurd die niet incident gerelateerd is bijvoorbeeld in het kader van de vakantieperiode en het donkere dagen offensief of een waarschuwing over vervuild zwembad.

Taakverdeling politie en gemeenten

Hoewel zowel politie en gemeenten belang hebben bij het gebruik van Burgernet hebben beide partijen wel een andere (primaire)rol.

Politie

De politie gaat primaire over de inhoudelijk berichtenstroom naar de Burgernetdeelnemers toe. De meldkamer stuurt na ontvangst van een melding (via het lokale bureau/basisteam) de melding uit. Daarnaast maakt de politie interne afspraken over het gebruik van Burgernet en bij welke incidenten en wanneer er berichten worden verstuurd. Ook is de politie verantwoordelijk voor de terugkoppeling als er een bericht is uitgestuurd.

Gemeente

De primaire rol van de gemeente is de promotie van Burgernet. Doel is om minimaal de norm van 5 procent dekking binnen de gemeente te behalen. Daarnaast is het zoals gezegd zeker aan te raden om als gemeente, in samenwerking met de politie, Burgernet in te zetten ten behoeve van preventie(projecten). Daarnaast kan de Burgernetmail ingezet worden voor gemeentelijke veiligheidsinformatie.

Samenwerking

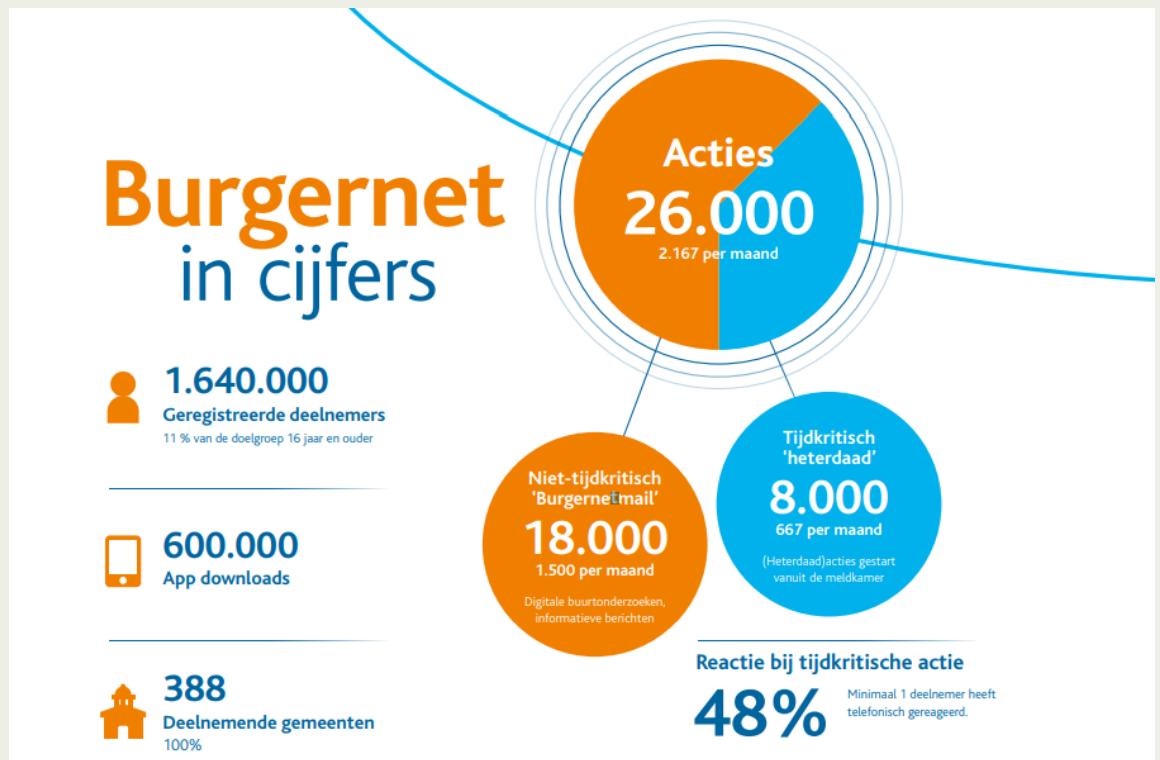
De ervaringen met Burgernetmail zijn positief. Uit eerder onderzoek blijkt dat 91% van de ondervraagden aangeeft graag een Burgernetmail te ontvangen.

Aanbeveling



Gebruik momenten zoals de week van de veiligheid om extra aandacht te vragen voor Burgernet. Doe dit zowel fysiek (met bijvoorbeeld een kraampje en folders) als via de (digitale)media. Laat zoals eerder gezegd zien dat je als gemeente en politie samenwerkt.

Van belang is dat politie en gemeenten nauw samenwerken waardoor Burgernet zo effectief mogelijk kan worden ingezet. Periodieke afstemming tussen politie en gemeente over bijvoorbeeld de taakverdeling, preventieberichten en gezamenlijke promotie waarbij politie en gemeenten laten zien dat zij samenwerking (bijvoorbeeld handhaving en politie bij een promotiekraampje) om de gemeente veiliger te maken.



Burgernet 2.0

In januari 2017 is de bouw van het nieuwe Burgernetstelsel gestart. Met Burgernet 2.0 wordt een volwaardig en wederkerig netwerk op het gebied van veiligheid gerealiseerd dat actief is binnen alle vier de domeinen: informeren, betrekken, alarmeren en opsporen.

Burgernet 2.0 brengt de volgende opvallende vernieuwingen met zich mee:

- Met het nieuwe systeem wordt het mogelijk om foto's mee te sturen met de berichten. Het wordt dan ook mogelijk voor de appgebruikers om een foto naar Burgernet te sturen.
- De acties kunnen met het nieuwe systeem ook over de landsgrens heen plaatsvinden.
- Er kunnen extra communicatiekanalen worden ingezet zoals matrixborden en lichtkranten.

Inzet matrixborden en lichtkranten

Om ervoor te zorgen dat de Burgernetberichten nog meer mensen bereiken, wordt er een koppelvlak gemaakt waarmee actieberichten geplaatst kunnen worden op lichtkranten en matrixborden. Gemeenten beschikken vaak over verplaatsbare matrixborden en over lichtkranten die bij de gemeentegrens staan. Hiernaast kennen we ook de lichtkranten in het openbaar vervoer. In 2018 wordt het mogelijk om al deze borden in te zetten als één van de extra communicatiekanalen van Burgernet. De borden kunnen worden ingezet bij vermissingen. Wanneer er sprake is van een straatroof of overval bijvoorbeeld, wordt er geen gebruik gemaakt van de borden om de veiligheid van de burgers te kunnen waarborgen. Je wilt niet in de bus zitten met een verdachte van een straatroof terwijl het signalement via de lichtkrant voorin de bus wordt vertoond. Bij de lichtkranten kan een foto worden meegestuurd. Voor deelnemers is de toegevoegde waarde van foto's groot. In eerste instantie wordt het koppelvlak alleen aangeboden aan overheidsinstanties en aan hen die een publieke taak hebben.

Hierbij moet wel aan een aantal voorwaarden kunnen worden voldaan:

- de originele tekst van het Burgernetbericht moet zichtbaar worden;
- de tekst moet snel kunnen worden geplaatst;
- de boodschap moet kunnen worden verwijderd (bijvoorbeeld wanneer de actie is afgelopen of de vermiste persoon is gevonden).

In 2018 wordt gestart met het aansluiten van deze extra communicatiekanalen. Er wordt dan contact opgenomen met de gemeenten.

Overig

Aanbeveling



WhatsApp gebruikt sterke encryptie waardoor de inhoud altijd goed versleuteld is. Aan te bevelen is om bewust te blijven van het feit dat WhatsApp een commercieel bedrijf is dat gekoppeld is aan Facebook en wel toegang heeft tot metadata.

Privacy WhatsAppbuurtpreventie

Het is gebleken dat er zorgen zijn over de privacy-gevoeligheid van WhatsApp en of de app een betrouwbaar middel is voor de politie om informatie te delen. Hier moet worden opgemerkt dat de politie geen andere informatie zal delen via WhatsApp, die de politie ook niet deelt via bijvoorbeeld Facebook of Burgernet. Er zal dus geen gevoelige informatie via WhatsApp worden gedeeld. Het medium WhatsApp is natuurlijk niet ontwikkeld voor buurtpreventie en het heeft een commercieel winst oogmerk en daarnaast is WhatsApp in februari 2014 overgenomen door het Amerikaanse Facebook. De berichten zijn volledig versleuteld met end-to-end encryptie, dit betekent dat de inhoud van de berichten niet gelezen kan worden door WhatsApp of wanneer deze onderschept worden door derden. De techniek hierachter wordt door veiligheidsexperts als zeer betrouwbaar geacht, met name omdat het is ontwikkeld in samenwerking met de beveiligingsorganisatie Open Whisper Systems: de makers van de uitermate veilige berichtendienst Signal. Opgemerkt moet worden dat WhatsApp de gebruikte techniek niet 'open-source' heeft gemaakt, wat inhoudt dat wat ze beweren niet te controleren valt.

WhatsApp (en daarmee Facebook) kan dus niet de inhoud van de verzuurde berichten inzien, maar het is wel mogelijk voor hen om de zogeheten 'metadata' te verzamelen. Belangrijk hierbij is om te weten dat metadata data is die niet specifieke inhoud weergeeft, maar wel veel concept van metadata van WhatsApp:

Zie een WhatsApp bericht als een brief, deze brief wordt in een envelop gestopt die goed dichtgemaakt is want niet iedereen hoeft deze te lezen. Om het bericht bij de juiste persoon te krijgen, moet een naam en adres van de ontvanger worden opgeschreven en om te zorgen dat de brief weer terugkomt bij de zender zodra er iets fout gaat, wordt ook hiervan het adres genoteerd. Vervolgens wordt de brief verzuurd vanaf een postkantoor met een bepaald adres en tijdstempel. De brief gaat via verschillende handen en punten richting de ontvanger. Onderweg kan de inhoud niet worden gelezen, maar wordt wel bijgehouden vanaf waar het komt, naar wie het gaat, op welk tijdstip en of er een antwoord terug wordt gestuurd.

Daarnaast werkt WhatsApp alleen wanneer er toestemming wordt gegeven tot inzage van de contactenlijst op de telefoon, deze kunnen zij downloaden en aangezien WhatsApp onderdeel is van Facebook ook delen met alle andere Facebook-bedrijven.

Aanbeveling

Het is niet aan te bevelen dat de politie afspraken maakt met andere, commerciële, buurtpreventie apps, tenzij landelijk vanuit de overheid afspraken hiermee worden gemaakt.

Andere buurtpreventie-initiatieven

Naast het gebruik van WhatsApp als buurtpreventie-app zijn er meerdere andere apps ontwikkeld waarmee burgers in hun buurt met elkaar over veiligheid kunnen communiceren. Veel van deze apps hebben echter een commercieel karakter en voor gebruik ervan dient door de overheid geld te worden betaald of er worden advertenties geplaatst. Een overzicht van andere buurtpreventie-initiatieven is te vinden in de bijlage.

Contactinformatie

Onder staat de contactinformatie van het team dat het onderzoek naar WhatsAppbuurtpreventie in district F heeft gedaan. Zij zijn per email bereikbaar voor eventuele vragen.



Sam van Damme
Student Politicologie
scevandamme@hotmail.com



Cindy van de Ven
Student Rechten
ven.cindyvd@gmail.com



Max Graven
Student Media Technology
maxgraven@me.com



Bijlagen

Aanbevelingen WhatsAppbuurtpreventie

Burgerinitiatief

1. Buurtpreventie start bij de burger. Het is dan ook niet aan te bevelen dat de politie of gemeente zich actief bemoeit met het opzetten van groepen en het beheer hiervan. De overheid heeft alleen een faciliterende en adviserende rol.

Politie

2. Het is aan te bevelen dat in ieder basisteam 1 accounthouder (portefeuillehouder) WhatsAppbuurtpreventie wordt benoemd. Deze (wijk)agent vormt het aanspreekpunt voor zijn collega's en voor externe partijen (burgers en gemeenten). De accounthouders van de basisteams kunnen kennis, informatie en ideeën onderling uitwisselen.
3. (Wijk)agenten nemen niet deel aan de buurt-Whatsappgroepen.
4. De wijkagent neemt deel in de beheerdersgroep(en) van zijn/haar wijk. Daarnaast neemt de wijkagent deel aan de beheerdersgroepen van omliggende wijken zodat hij/zij goed op de hoogte is wat er in omliggende wijken gebeurt, en mogelijk relevante berichten van deze wijken kan doorzetten naar de beheerders van zijn/haar eigen wijk.
5. De wijkagent zet relevante berichten (vermissingen, waarschuwingen, oproepen, meldingen) door naar de beheerders. Het is belangrijk dat de wijkagent actief terug koppelt naar de beheerders wat er gedaan is na een melding, zodat zij dit aan de burgers kunnen doorgeven. Dit maakt duidelijk wat de politie doet met informatie van burgers en kan dus stimulerend werken naar burgers toe om deel te blijven nemen. Daarnaast kan een gevoel van onveiligheid worden weggenomen door berichten terug te koppelen zoals "de verdachte is aangehouden".
6. Bij ieder bericht naar de beheerders, moet duidelijk worden vermeld dat in geval van reactie de burger 112/0900 8844 moet bellen en niet enkel moet reageren via de WhatsAppgroepen.
7. Momenteel is er geen zicht op het aantal meldingen waarbij WhatsAppbuurtpreventie is gebruikt of burgers door een melding van de politie op WhatsApp 112 hebben gebeld. De meldkamer kan als pilot bijhouden en registreren of meldingen komen door een WhatsAppbericht. Zo kan worden gemeten in hoeveel gevallen WhatsApp een positieve bijdrage heeft gehad.

8. De politie kan het gebruik van WhatsAppbuurtpreventie promoten door er aandacht aan te besteden in andere campagnes zoals “de Donkere Dagen”.

Gemeente

9. Iedere gemeente plaatst informatie over WhatsAppbuurtpreventie op de website van de gemeente. Op deze pagina kan informatie staan zoals; basisinformatie over wat WhatsAppbuurtpreventie is, een overzicht van bestaande groepen en hoe burgers zich bij een groep kunnen aanmelden. Ook kan er de procedure of het beleid voor aanvraag van buurtpreventieborden worden uitgelegd (zie hieronder).
10. De gemeente kan het meedoen aan WhatsAppbuurtpreventie promoten door bijvoorbeeld nieuwe burgers van de gemeente hierop te attenderen middels het welkomstpakket.
11. Iedere gemeente houdt een overzicht bij van de WhatsAppbuurtpreventiegroepen en de contactgegevens van de beheerders. Dit overzicht wordt gedeeld met de accounthouder bij het politie-basisteam en is voor iedere agent toegankelijk.
12. De wijkregisseur neemt, net zoals de wijkagent, deel aan de beheerdersgroep van zijn/haar wijk. Op deze wijze is de wijkregisseur op de hoogte welke informatie door de wijkagenten aan de burgers wordt gedeeld en wat er speelt in de wijk op het gebied van veiligheid.
13. Mogelijk kan ook het hoofd van Handhaving aan de verschillende beheerdersgroepen worden toegevoegd.
14. De gemeente plaatst buurtpreventieborden. Het is aan te raden deze borden niet ad hoc op verzoek van beheerders te plaatsen, maar om de borden strategisch te plaatsen. In samenwerking met, en op advies van, de politie kan worden bepaald welke locaties in de gemeenten strategisch zijn om buurtpreventieborden te plaatsen. Dit kunnen belangrijke uitvalswegen zijn of punten waar relatief veel criminaliteit voorkomt. Op deze wijze wordt tegemoet gekomen aan de wens van burgers tot plaatsing van de borden maar wordt ook wildgroei van borden tegengegaan.
15. Per wijk of gemeente is het aanbevolen om een overkoepelende Facebook-pagina op te zetten. Hierop kunnen door politie, gemeente en burgers berichten worden gedeeld over o.a. veiligheid. Op deze wijze wordt de communicatie via WhatsApp tot het hoognodige beperkt.

Samenwerking Politie en Gemeente

16. Aanbevolen wordt de volgende samenwerking. Gemeenten hebben een coördinerende rol in het beleid ten opzichte van WhatsAppgroepen. Beheerders kunnen zich bij de gemeente aanmelden als WhatsAppgroep en worden door de gemeente toegevoegd aan het register (die ook voor politie toegankelijk dient te zijn). Daarnaast heeft de gemeente een faciliterende rol, door bijvoorbeeld borden te plaatsen (in samenwerking met politie), bijeenkomsten met beheerders te faciliteren en informatie te plaatsen op de website van de gemeente.
- De politie gaat over de inhoudelijke berichtenstroom naar de beheerders toe. De wijkagenten nemen deel aan de beheerdersgroepen. Het is aanbevolen om ook de wijkregisseur in de beheerdersapp toe te voegen. Zo zijn alle partijen vertegenwoordigd en constant op de hoogte van wat er gebeurt.

Overig

17. Naast WhatsAppbuurtpreventiegroepen, bestaan er enkele andere apps met dezelfde functies. Deze apps zijn vaak niet zo wijdverspreid als WhatsApp en veel van deze apps hebben een commercieel karakter. Het is dan ook niet aanbevolen om als politie of gemeente met deze apps samen te werken tenzij hierover op landelijk niveau afspraken worden gemaakt.

Aanbevelingen Burgernet

18. Het verdient de aanbeveling om de beheerders van WhatsAppbuurtpreventie groepen aan te laten sluiten bij Burgernet. Zij kunnen dan gemakkelijk Burgernet berichten delen in de WhatsAppbuurtpreventie groepen. Uiteraard kunnen leden van een WhatsApp groep ook de app downloaden of zich inschrijven als deelnemer. In het kader van de promotie van Burgernet verdient dit ook de voorkeur.
19. Het verdient de aanbeveling om de mogelijkheid aan te bieden voor het ontvangen van Burgernetmail. Burgernetdeelnemers kunnen dan op hun gemak de burgernetmailing (na)lezen. Ook het gebruik voor preventie doeleinden kan zeer waardevol zijn.
20. Gebruik momenten zoals de week van de veiligheid om extra aandacht te vragen voor Burgernet. Doe dit zowel fysiek (met bijvoorbeeld een kraampje en folders) als via de (digitale)media.

Aantal WhatsAppgroepen in district Leiden-Bollenstreek (mei 2018)

Gemeente (+ aantal inwoners)	Website voor overzicht	Aantal groepen	Aantal groepen per 1000 inwoners (dekkingsgraad)
Leiden (123.000)	wabp.nl	26	0,21
Katwijk (65.000)	wabp.nl	31	0,47
Zoeterwoude (8.000)	wabp.nl	2	0,25
Voorschoten (25.000)	wabp.nl	34	1,36
Leiderdorp (27.000)	Wijkpreventie Leiderdorp	14	0,51
Oegstgeest (23.000)	Oegstgeest Alert	12	0,52
Hillegom (21.000)	wabp.nl	23	1,09
Noordwijk (25.000)	wabp.nl	6	0,24
Noordwijkerhout (16.000)	wabp.nl	7	0,43
Lisse (22.000)	Buurtalert Lisse	28	1,27
Teylingen (36.000)	wabp.nl	12	0,33



Overzicht andere initiatieven

Buurtapp

Een app met focus op veiligheid én sociale cohesie, een initiatief van Buurtcontact.nl. Deze organisatie is in 2014 opgericht en is aangesloten bij sociaal ondernemers netwerk Social Enterprise NL.

<http://buurtapp.nl/>



Nextdoor

Besloten sociaal netwerk voor de buurt. Bedoelt om je buurt te ontdekken en om gedachten uit te wisselen. Focus ligt op drie peilers: Voor een helpende hand, een betrouwbare plek voor jou en je burens en samen met de burens een veiligere buurt creëren.

<https://nextdoor.nl/>



Veiligebuurt

Gericht op veiligheid vergroten en gemakkelijk meldingen maken. Veel soorten meldingen worden al als optie gegeven. Veiligebuurt heeft een startsubsidie ontvangen van het Ministerie van J&V om in enkele gemeenten te beginnen.

<https://veiligebuurt.nl/>



We Alert

plaatsen van gebeurtenissen en andere gebruikers kunnen hier op reageren.

<https://wealert.nl/#>



LAS - Lokaal Alarm Systeem

Een initiatief van Man-App BV en gericht op buurtpreventie door samenwerking tussen buurtbewoners.

<http://lokaalalarmsysteem.nl/nl/>



Leiden-Alert

Het in kaart brengen van buurt WhatsApp groepen in Leiden

<https://leiden-alert.nl/index>

**Oegstgeest-Alert**

Het in kaart brengen van buurt WhatsApp groepen in Oegstgeest.

<https://oegstgeestalert.nl/index>

**WAPB Nederland en België**

Stichting voor het in kaart brengen van groepapps in Nederland en België.

<https://wapb.nl/>

**Het CCV**

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) werkt aan een veilig en leefbaar Nederland.

<https://hetccv.nl/>

Vragenlijst Interviews

Centrale onderzoeksvraag

Wat is de huidige stand van zaken en welke werkwijze wordt er gehanteerd binnen de hele eenheid Den Haag , van Whatsapp en Burgernet, bij gemeente, politie en meldkamer?

We focussen ons hierbij op High Impact Crimes (HIC): woninginbraken, overvallen, straatroof.

Vragen Gemeenten

1. Heeft de gemeente zicht op/een (actueel) overzicht van alle WhatsAppgroepen binnen de gemeente?
 - a. (zo ja,) is de hele gemeente (alle wijken) gedekt?
 - b. (zo ja,) hoe wordt dit overzicht up to date gehouden?
2. Hoe worden Whatsapp groepen in uw gemeente gebruikt?
Opties: (overwegend) smal (alleen veiligheid tot (overwegend) breed- inclusief sociaal contact), wisselend
3. Hoe is de gemeente betrokken c.q. welke rol heeft de gemeente bij WhatsApp/burgernet?
*Opties whatsapp: informerend over opties
faciliterend (en waar nodig ondersteunend)
actief betrokken (organiseren bijeenkomsten, deelname aan groepen)

passief betrokken (geen lid van groepen),
actief betrokken (via beheerders berichten verzenden),
zeer actief betrokken (lid van groepen)
anders*
4. Welke afspraken zijn er binnen de gemeente over het inzetten van Burgernet en Whatsapp (wie beslist, bij welke delicten, en hoe vaak, hoe georganiseerd?)
5. Is er sprake van actieve terugkoppeling na de verzending?
6. Hoe wordt er vanuit de gemeente voor gezorgd dat het contact met de burger goed blijft?
7. Is er afstemming intern en/of met partners over inzet/gebruik van WhatsApp/burgernet?
8. Welke stappen onderneemt de gemeente om het gebruik van Whatsapp en Burgernet (voor HIC-feiten) te promoten?
9. Welke andere vormen van social media worden gebruikt in jullie gemeente? En hoe is de verbinding tussen gemeente en politie?
10. Voor welke andere zaken dan HIC wordt deze social media gebruikt?
11. Hoe ziet u het gebruik van Whatsapp in de toekomst?

Vragen Politie basisteam

1. Heeft de politie zicht op/een (actueel) overzicht van alle WhatsAppgroepen binnen de gemeente?
2. Hoe is de politie betrokken c.q. welke rol heeft de politie bij WhatsApp/burgernet?
*Opties whatsapp: informerend over opties
faciliterend (en waar nodig ondersteunend)
actief betrokken (organiseren bijeenkomsten, deelname aan groepen)*

*Opties: via Opco worden berichten verzonden en/of ontvangen,
Wijkagenten passief betrokken (geen lid van groepen),
actief betrokken (via beheerders berichten verzenden),
zeer actief betrokken (lid van groepen)
anders*
3. Welke afspraken zijn er binnen het basisteam over het inzetten van Burgernet en Whatsapp (wie beslist, bij welke delicten, en hoe vaak, hoe georganiseerd, hoe is de verbinding met de meldkamer?)
4. Is er sprake van actieve terugkoppeling na de verzending?
5. Hoe wordt er vanuit de politie voor gezorgd dat het contact met de burger goed blijft?
6. Is er afstemming intern en/of met partners over inzet/gebruik van Whatsapp/burgernet?
7. Welke stappen onderneemt de politie om het gebruik van Whatsapp en Burgernet (voor HIC-feiten) te promoten?
8. Voor welke andere zaken dan HIC wordt deze social media gebruikt?
9. Is er zicht (te krijgen) op het aantal zaken waarbij Whatsapp/burgernet een positieve bijdrage heeft geleverd?
10. Hoe ziet u het gebruik van Whatsapp in de toekomst?

Vragen Politie Meldkamer

1. Welke afspraken zijn er binnen de meldkamer over het inzetten van Burgernet en Whatsapp (wie beslist, bij welke delicten, en hoe vaak, hoe georganiseerd, hoe is verbinding met basisteam?)
2. Is er sprake van actieve terugkoppeling na de verzending?