



Evaluatie pilot Burgernetmail Amersfoort

Wat is Burgernetmail en wat houdt de pilot in?

Vanaf half oktober is in Amersfoort een pilot gestart met Burgernetmail. Burgernetmail is een uitbreiding van de functionaliteit van Burgernet. Naast spraak- en smsberichten kunnen deelnemers in Amersfoort sinds oktober 2014 ook berichten via de email ontvangen als er in de nabije omgeving is ingebroken. De ontvanger kan per e-mail direct reageren op de oproep als hij/zij informatie heeft. Hiermee kan de burger een actieve bijdrage aan de veiligheid in de wijk. In Amersfoort is gekozen om de Burgernetmail in te zetten na woninginbraken, maar het is inmiddels ook één keer bij een straatroof toegepast. In de toekomst zal dit breder voor delicten met een grote impact worden ingezet.

Wat willen we met Burgernetmail bereiken?

De gemeente en de politie werken dagelijks aan de veiligheid op straat. Zij werken hierbij graag samen met de inwoners. Burgernetmail is een functie om op een laagdrempelige manier contact te hebben met de burger. Voorafgaand aan de pilot zijn de volgende doelstellingen gefomuleerd waar Burgernetmail een bijdrage aan zou moeten leveren:

- verhogen alertheid van de burger
- verhogen betrokkenheid van de burger
- verbeterde informatiepositie en daarmee grotere kans om zaken op te lossen

Hoe werkt Burgernetmail?

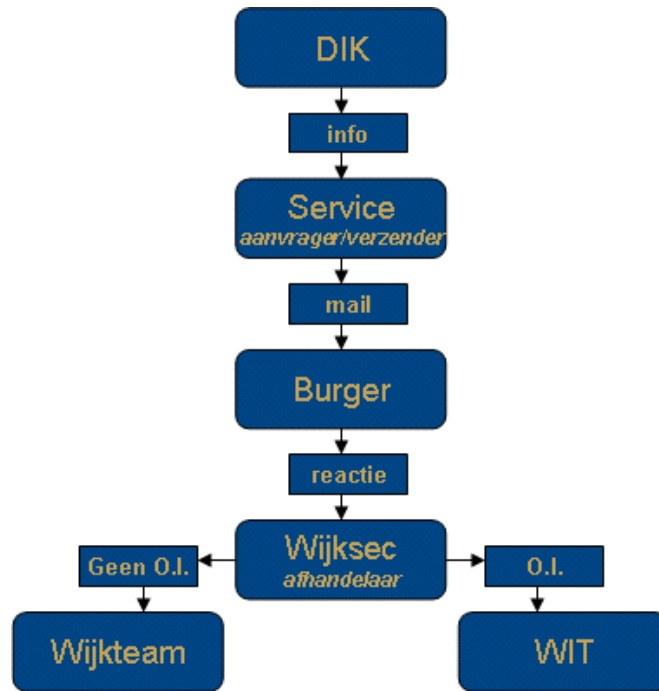
Het werkproces Burgernetmail bestaat uit een aantal opeenvolgende acties:

1. Het aanvragen van een Burgernetmail (aanvrager)
2. Het versturen van een Burgernetmail (verzender)
3. Het geven van een reactie (geselecteerde deelnemers Burgernet)
4. Het afhandelen van een reactie (afhandelaar)

Werkwijze in Amersfoort:

Om de Burgernetmail te integreren in het werkproces van het Basisteam Amersfoort, maar ook kijkend naar een blauwdruk voor de verdere integratie van Burgernet in Utrecht Oost is gekozen voor de volgende werkwijze in Basisteam Amersfoort:

1. Het DIK veredelt dagelijks de woninginbraak aangiftes voor de dagmonitor. De **aanvrager (service en intake)**, vult – eenvoudig en snel - het digitale aanvraagformulier op intranet in met informatie afkomstig uit de dagmonitor. (max 5 min per formulier)
2. De **verzender (een collega van service en intake)** wordt met een email geattendeerd op de aanvraag. De verzender controleert en verstuurt de Burgernetmail naar de geselecteerde deelnemers.
3. De deelnemers ontvangen de Burgernetmail. Deelnemers die informatie willen doorgeven kunnen dit rechtstreeks via de Burgernetmail doen. De reactie wordt in een beveiligde verbinding naar de mailbox van de **afhandelaar (wijksecretariaat)** verstuurd. Ook kan de deelnemer n.a.v. de Burgernetmail besluiten om telefonisch contact op te nemen met de politie.
4. De afhandelaar muteert de binnengekomen informatie (indien relevant) in BVH. De deelnemer die een reactie heeft verstuurd wordt door de afhandelaar geïnformeerd over wat er met zijn of haar informatie wordt gedaan. Er wordt altijd een reactie gegeven aan de deelnemer die heeft gereageerd, ook als de informatie geen waarde voor het opsporingsproces heeft. De afhandelaar zal bij opsporingsindicatie de mail doorzetten naar het woninginbrakenteam.



Resultaten van de eerste vier maanden

De kwaliteit van de Burgernetmail wordt gecontroleerd door collega's van service en intake. De afspraak is dat de collega die de aanvrager is, niet ook de verzender is. Een andere collega beoordeelt of de inhoud correct is. Waar nodig worden aanvullingen gedaan en dan wordt de mail verzonden. In de ochtenddienst worden de inkomende woninginbraken verdeeld en deze worden in de regel dezelfde dag aan de Burgernetdeelnemers via de Burgernetmail verstuurd. Binnen de afdeling service en intake zijn twee superusers die zich verantwoordelijk voelen voor de monitoring. Zij verdelen de woninginbraken en checken of de aangevraagde mails ook worden verzonden.

In principe moeten alle medewerkers van service en intake een Burgernetmail kunnen uitzetten, maar in de praktijk blijkt dat een paar collega's bijna alle mails voor rekening nemen. Aangegeven wordt dat het belangrijk is om de aanvragen via een algemene mailbox binnen te krijgen en niet bij een collega, zodat het proces altijd gecontinueerd kan worden.

De afhandeling van de reacties gebeurt door het wijksecretariaat. De meeste reacties worden dezelfde dag afgehandeld of de volgende dag als een reactie 's avonds binnen komt. Burgers ontvangen altijd een standaardmail dat hun reactie in behandeling wordt genomen. Het wijksecretariaat beoordeelt inkomende reacties aan de hand van drie criteria: relevante opsporingsinformatie ten aanzien van Burgernetmail, relevante opsporingsinformatie, maar niet in deze situatie of geen relevante informatie. Tot nu toe is 53% van de reacties als relevant beoordeeld. In onderstaande tabel staan de resultaten per maand weergegeven. Gemiddeld is het reactiepercentage over de afgelopen maanden 37,4%.

Maand	Aantal alerteringen	Aantal alerteringen met reactie	Reactiepercentage
Half okt	24	4	16,7
nov	40	11	27,5
dec	34	8	23,5
jan	39	16	41
febr	58	23	39,6
totaal	195	62	31,8%

Tot op heden zijn er geen klachten van burgers bij politie of gemeente binnen gekomen naar aanleiding van de Burgernetmail. Als burgers geen prijs stellen op de Burgernetmail dan kunnen ze zich eenvoudig afmelden via de uitschrijflink onder aan de mail. De deelnemers worden dan automatisch uit het Burgernetmailbestand gehaald.

Ervaringen van de gebruikers

Burger:

De reacties van de burger zijn uitgebreid. Ook als de burger ter plaatse al contact heeft gehad met de politie, dit kan zijn via een melding of buurtonderzoek, neemt men vaak nog de moeite om een reactie te geven via de Burgernetmail. In de reacties lees je tevens dat de burger alert is of wordt, na het lezen van een Burgernetmail. Bij het terugbellen van de burger voor een verduidelijking van de reactie, reageert de burger ook positief op Burgernetmail.

Service en intake:

Burgernetmail wordt als een prettig instrument ervaren. De werkwijze is eenvoudig. Het aanvragen en versturen van mails kan op de rustige momenten naast de andere werkzaamheden worden gedaan.

Recherche (Woninginbrakenteam):

Ik vind het een super handig medium. Je hebt meteen een indicatie of je wat met de info kunt en je hebt meteen voldoende gegevens om met de melder contact op te nemen. Ik vind dat het goed werkt. Bij de brieven heb je nog vaak onduidelijk handschrift en loze info. Dit is meteen duidelijk. Voor zover ik weet hebben we nog geen reacties gehad die hebben geleid tot een verdachte. En alle info is bruikbaar. Ook om dingen uit te sluiten.

Projectleider Politie:

Ik ben zeer positief over het gebruiksgemak van Burgernetmail. Het middel is goed te integreren in het werkproces, hierdoor kan je continuïteit garanderen. De medewerkers van de afdelingen die ermee werken zijn allemaal positief over het gebruik. Het is een systeem wat weinig inspanning kost maar veel rendement oplevert. Dit komt denk ik doordat je de mensen rechtsreeks benaderd met een delict wat in hun directe woonomgeving heeft plaatsgevonden. Na de implementatie is het enige wat ik goed in de gaten moet houden de tijden van verzenden na inbraak en de openstaande reacties. Verder is het een systeem wat gewoon goed draait.

Gemeente Amersfoort:

De gemeente Amersfoort was vanaf het begin enthousiast over het instrument en heeft ook bij de politie er op aangedrongen om de pilot in Amersfoort te starten. In de uitvoering van Burgernetmail heeft de gemeente geen rol. Wel kwam aan het licht dat in bepaalde buurten de spreiding van Burgernetdeelnemers niet zo goed is. De gemeente gaat daarom in die gebieden gericht werven om meer Burgernetdeelnemers te kunnen bereiken.

In hoeverre is de doelstelling behaald?

Het aantal reacties van burgers heeft ons positief verrast. De burger is betrokken en wil graag helpen. De reacties van burgers variëren van het beschikbaar stellen van camerabeelden tot signaleringen of omschrijving van een verdachte auto. Soms hebben burgers zelf niets gezien, maar kunnen ze wel tips geven over andere personen die mogelijk iets gezien hebben. De mogelijkheid om per mail te reageren is laagdrempeliger dan reageren per telefoon. Dit kan geconcludeerd op basis van de resultaten van woninginbraakalerteringen in Flevoland en Gooi en Vechtstreek. Daar was de respons onder de vijf procent. De reacties hebben nog niet tot een gouden tip geleid. De vraag is of we dit kunnen verwachten. De informatie van de burger kan helpen om bepaalde zaken uit te sluiten. Dat helpt in het onderzoek, maar dan is er nog niet gelijk een oplossing. In de periode dat Burgernetmail in Amersfoort is uitgerold waren er minder woninginbraken in Amersfoort. In totaal zijn er 10.054 mails verstuurd en daarmee is ook 10.000 keer een preventief signaal afgegeven aan de burger. In hoeverre Burgernetmail de burgers beïnvloed is lastig meetbaar, maar het is wel een aanvulling op het pakket aan maatregelen dat wordt genomen om woninginbraken tegen te gaan.

Conclusie en aanbevelingen

Het uitzetten van Burgernetmail levert relevante reacties op. Het gebruik van Burgernetmail is efficiënter dan het buurtonderzoek aan de deur. Burgernetmail heeft zijn meerwaarde voor basisteam Amersfoort bewezen. Met Burgernetmail worden niet alle inwoners in een buurt benaderd. Immers alleen de burgers die Burgernetdeelnemer zijn. Om resultaat te halen is het belangrijk dat er een goede spreiding is. Gericht werven in bepaalde buurten kan helpen om dit bereik te vergroten.

Aanbevelingen:

- Focus de werving op gebieden waar weinig Burgernetdeelnemers zijn
- Maak een projectleider per basisteam verantwoordelijk voor implementatie en monitoring van Burgernetmail

- Zorg voor een of twee superusers binnen service en intake die controle hebben over verzenden van de Burgernetmails
- Blijf leren. Het zou zinvol zijn om na een half jaar een aantal burgers te bevragen over hun ervaringen met Burgernetmail en met de uitkomsten Burgernetmail verder te verbeteren

Contactpersoon:

Manager Burgernet Esther van de Kamp: Esther.van.de.kamp@rvsmiddennederland.nl of 06-13340353