
Doe-het-zelfsurveillance

Een onderzoek naar de werking en effecten van WhatsApp-buurtgroepen

Shanna Mehlbaum
Ronald van Steden

m.m.v. Meintje van Dijk



In opdracht van:
Programma Politie & Wetenschap

Foto omslag:
Ivo van den Burg/Mehlbaum Onderzoek

Ontwerp:
Mediaeval Tekst en Vorm & Martien Frijns

ISBN: 9789012403351
NUR: 600

Realisatie:
Sdu, Den Haag
© 2018 Politie & Wetenschap, De Haag; Vrije Universiteit, Amsterdam; Mehlbaum
Onderzoek, Amsterdam; Verwey-Jonker Instituut, Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1912 juncto het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Publicatie- en Reproductierechten Organisatie (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

No part of this publication may be reproduced in any form, by print, photo print or other means without written permission from the authors.

Inhoudsopgave

	Voorwoord	9
	Samenvatting	11
1	Inleiding	15
	1.1 Digitale buurtpreventie	15
	1.2 Nieuwe vorm van burgerparticipatie en wederkerigheid	17
	1.3 Werking en effecten digitale buurtpreventie	18
	1.4 Probleemstelling en onderzoeksvraag	19
	1.5 Aanpak van onderzoek	21
	1.6 Beperkingen van het onderzoek	26
	1.7 Leeswijzer	26
2	Verschijningsvormen van digitale buurtpreventie	29
	2.1 Inleiding	29
	2.2 WhatsApp-buurtgroepen	29
	2.3 Introductie van de cases	31
	2.4 Resumé	41
3	Bijdrage aan sociale veiligheid	43
	3.1 Inleiding	43
	3.2 Type en aard meldingen in WhatsApp-buurtgroepen	43
	3.3 Melden bij de politie en eigen onderzoek buurtbewoners	46
	3.4 Opvolging door politie en/of gemeente	48

3.5	Indirecte invloed op inzet	52
3.6	Preventieve werking: voorkomen van misdrijven	53
3.7	Mobilisatie bij vermissingen	55
3.8	Andere toepassingen	56
3.9	Bijdrage aan kerntaken basisteams	59
3.10	Resumé	61
4	Gewenste en ongewenste gevolgen	63
4.1	Inleiding	63
4.2	Verbinding met buurt en politie	63
4.3	Neveneffecten	67
4.4	Resumé	74
5	Organisatie en samenwerking	75
5.1	Inleiding	75
5.2	Waardeer de beheerder	75
5.3	Creëer duidelijkheid bij deelnemende buurtbewoners	77
5.4	Benut de buurtgroep als gelijkwaardige samenwerkingspartner	80
5.5	Ondersteuning door gemeente	83
5.6	Resumé	85
6	Conclusie	87
6.1	Inleiding	87
6.2	Opbrengsten en gevolgen	88
6.3	Functioneren WhatsApp-buurtgroepen	90
6.4	Tot slot	92

Voorwoord

Om inzicht te krijgen in hoe WhatsApp-buurtgroepen functioneren en wat dit allemaal oplevert, was het nodig om – soms live – te volgen wat er allemaal gebeurt in de chatboxen, om dit vervolgens samen te bespreken. Dat dit gelukt is, is in eerste instantie te danken aan de beheerders en buurtbewoners die ons toelieten in hun WhatsApp-buurtgroepen en ons een kijkje gaven in deze *black boxes*. We willen hen, evenals de betrokken wijkagenten en gemeentemedewerkers hartelijk bedanken voor hun openhartigheid om ervaringen en geleerde lessen met ons te delen.

Meerdere malen bevonden we ons in een gezellige huiskamer in de buurt om ervaringen op te tekenen, waarbij we vaak onder de indruk waren van de betrokkenheid van beheerders en buurtbewoners. We hebben gezien dat de WhatsApp-buurtgroepen geen ‘hobbyclubjes’ zijn, maar professioneel opgezette structuren waar betrokkenen veel tijd in steken.

Verder gaat onze dank uit naar de interviewrespondenten die bereid waren om met ons te reflecteren op de bevindingen op basis van hun jarenlange expertise. Deze gesprekken hebben ons veel nuttige inzichten opgeleverd en we hopen dat we daar in dit rapport recht aan hebben gedaan.

Ook willen we de leescommissie bedanken voor hun waardevolle commentaar op eerdere versies van de rapportage, wat heeft geleid tot de versie die nu voor u ligt. Tot slot willen we Politie en Wetenschap bedanken voor de mogelijkheid om dit onderzoek uit te voeren. In het bijzonder danken we Adriaan Rotenberg en Kees Loef van Politie en Wetenschap voor de projectbegeleiding en waardevolle feedback gedurende het onderzoek.

Shanna Mehlbaum
Ronald van Steden
Meintje van Dijk

Samenvatting

Probleemstelling en onderzoeksvraag

WhatsApp-buurtpreventiegroepen zijn een ingeburgerd fenomeen geworden in Nederland. Veel mensen zijn bereid een oogje in het zeil te houden en op grote schaal alarmeren ze elkaar via WhatsApp. Deze actieve vorm van burgerparticipatie biedt kansen en uitdagingen voor politie en gemeenten, maar is tot dusver nog weinig onderzocht. Om inzicht te geven in de werking van dergelijke groepen en te adviseren over de optimale samenwerking hebben we de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

Wat zijn de opbrengsten en gewenste en ongewenste gevolgen van WhatsApp-buurtgroepen voor de politie, gemeente en buurtbewoners, en hoe kunnen de WhatsApp-groepen optimaal functioneren?

De kern van het uitgevoerde onderzoek vormt een casestudie van zes WhatsApp-buurtgroepen in de gemeenten Almere, Amstelveen, Amsterdam en Tilburg. Van deze groepen is de chatgeschiedenis geanalyseerd en er zijn verschillende (rondetafel)gesprekken gevoerd met betrokken beheerders, buurtbewoners, wijkagenten en gemeenteambtenaren. Aanvullend zijn zeven diepte-interviews gehouden met experts en zijn open bronnen bestudeerd.

Opbrengsten

De WhatsApp-buurtgroepen blijken vooral een bijdrage te leveren aan de sociale cohesie in de buurt. Buurtbewoners die elkaar leren kennen via de WhatsApp-buurtgroepen krijgen meer contact met elkaar en dit mondt uit in zowel digitale spin-offs (Facebookgroepen) als fysieke initiatieven, zoals een buurtbarbecue.

Daarnaast kunnen de WhatsApp-buurtgroepen een positieve bijdrage leveren aan de verbinding tussen buurtbewoners en de politie. Vooral de wijkagent vervult hierin een verbindende rol en kan hierdoor meer inzicht krijgen in de

wijkveiligheidsproblematiek. De groepen zouden ook een bijdrage kunnen leveren aan de meldingsbereidheid doordat buurtbewoners eerder 112 bellen, maar in hoeverre dit mechanisme daadwerkelijk optreedt is op basis van dit onderzoek niet te zeggen.

Bijdrage aan de kerntaken basisteams

De bijdrage van de WhatsApp-buurtgroepen aan de kerntaken van de basisteams, zoals opsporing en handhaving, is op basis van de onderzochte groepen beperkt. Dit komt omdat de deelnemers relatief weinig verdachte situaties opmerken en deze ook niet allemaal doorzetten naar de politie. In slechts één casus zijn naar aanleiding van meldingen van de WhatsApp-buurtgroepen aanhoudingen verricht en het aantal meldingen per maand aan de politie varieert van 0,08 tot 1,5. In veel gevallen vindt geen terugkoppeling plaats van de politie naar de WhatsApp-buurtgroep over de opvolging van een melding. De informatie uit de WhatsApp-buurtgroepen kan door wijkagenten wel gebruikt worden voor de inzet van surveillance of een wijkveiligheidsbeeld.

Volgens betrokkenen hebben WhatsApp-buurtgroepen vooral een preventieve werking door een combinatie van de zichtbaarheid (bordjes in de buurt) en het sneller opmerken en melden van verdachte situaties.

Mogelijke ongewenste maatschappelijke gevolgen

WhatsApp-buurtpreventiegroepen kunnen ook een keerzijde hebben, wanneer ze leiden tot discriminatie en stigmatisering. Bijvoorbeeld wanneer personen enkel op uiterlijke kenmerken als ‘verdacht’ worden bestempeld. In de onderzochte cases kwam dit slechts twee keer voor en bleek sprake van een zelfcorrigerend vermogen binnen de groepen. Wijkagenten spelen hierbij een belangrijke rol door uit te leggen wanneer een situatie verdacht is en beheerders bleken zich hier goed van bewust.

WhatsApp-buurtgroepen kunnen ook leiden tot eigenrichting, wanneer buurtbewoners bij een verdachte situatie hardhandig optreden tegen de vermeende dader. Gedurende de onderzoeksperiode zijn hier in de cases geen voorbeelden van gevonden, hoewel dit bij één casus in het verleden wel is voorgekomen. Ook dit lijkt te komen door de training en begeleiding van de wijkagent.

Functioneren van de WhatsApp-buurtgroepen

Naast de beheerder en buurtbewoners, zijn vooral de wijkagenten betrokken bij de WhatsApp-buurtgroepen. Zij onderhouden het contact met de beheerders, leveren informatie en koppelen dit weer terug naar de wijkteams. Zij zijn ook betrokken bij speciale informatieavonden waar buurtbewoners worden voorgelicht. De betrokkenheid van de gemeente varieert per casus, maar over het algemeen heeft deze een meer faciliterende rol.

De bestudeerde WhatsApp-buurtgroepen blijken duurzame initiatieven te zijn die vaak al meerdere jaren bestaan. De beheerders van de groepen oefenen hun rol professioneel uit, onder andere door strikte huisregels te hanteren en hierop toe te zien. Zij willen dan ook als volwaardige veiligheidspartners gezien worden door de politie en gemeente.

Tot slot

Gezien de beperkte bijdrage van de bestudeerde cases aan sociale veiligheid lijkt het gerechtvaardigd voor politie en gemeente om vooral een actieve rol te vervullen in buurten waar sprake is van veel problematiek of een slechte relatie met buurtbewoners, en in andere buurten een passievere rol in te nemen.

Inleiding

1.1 Digitale buurtpreventie

‘Aan het begin van de middag kreeg de politie een melding van een poging tot inbraak. Daarop liet een wijkagent de buurtbewoners via verschillende WhatsApp-buurtgroepen weten dat ze uit moesten kijken naar de gevluchte daders. Een buurtbewoner zag twee rennende mannen die aan het signalement voldeden. Na een achtervolging via achtertuinen konden agenten de inbrekers, die bekend waren bij politie, aangehouden.’ (Het Parool, 22 februari 2014)

Bovenstaande beschrijving is een van de talloze mediavorbeelden van – voornamelijk – inbrekers die dankzij WhatsApp-buurtgroepen door de politie aangehouden konden worden. Digitale buurtpreventie, zoals via WhatsApp-buurtgroepen, zijn een uiting van burgerparticipatie op het gebied van sociale veiligheid waar veel mensen aan deelnemen. WhatsApp-buurtgroepen zijn inmiddels een ingeburgerd fenomeen in Nederland. Hun precieze aantal is onbekend, maar op een verzamelsite hebben zich sinds de oprichting in juni 2015 meer dan 8000 WhatsApp-buurtgroepen in Nederland en België aangemeld.¹ Er zijn ook groepen die zich niet bij deze – commerciële – verzamelsite hebben aangemeld, dit is vrijwillig, dus het aantal is naar verwachting nog groter.

De WhatsApp-buurtgroepen kennen verschillende varianten. Meestal is er sprake van buurtbewoners die elkaar met hun smartphones op de hoogte houden van incidenten en verdachte situaties. In sommige buurten bestaan er combinaties tussen digitale buurtpreventie en fysieke buurtwachten, waarbij de laatsten snel ter plekke een kijkje kunnen nemen.² En in enkele gemeenten in de grensstreek gaan WhatsApp-groepen internationaal om verplaatsings-effecten tegen te gaan.³

1 www.wabp.nl.

2 Zie bijvoorbeeld: *Brabants Dagblad* (27 augustus 2015).

3 Zoals in de gemeenten Hamont-Achel, Bocholt en Kinrooi (België), en Cranendonck en Weert (Nederland), *De Standaard* (12 oktober 2016).

Hoewel het doel van de WhatsApp-buurtgroepen kan verschillen, het is immers een burgerinitiatief, zijn er wel enkele uitgangspunten te noemen. Zo geeft de site whatsappen.nl de volgende beschrijving: ‘Het doel van de appgroepen is het zorgen voor meer ogen en oren voor de politie en andere toezichthouders.’ Op de site wabp.nl wordt de app genoemd als plek: ‘... waar burens elkaar snel op de hoogte kunnen houden van alarmerende situaties zoals een inbraak of een verdacht persoon, et cetera.’ Tot slot noemt het Centrum voor Criminaliteitspreventie (CCV) WhatsApp-buurtgroepen een digitale vorm van buurtpreventie waar deelnemers via hun smartphone snel berichten met elkaar uit kunnen wisselen om op lokale schaal de buurt veiliger te maken.⁴ Naast WhatsApp-buurtgroepen zijn er ook andere, nieuwe apps die op de markt komen en die zich specifiek richten op het verbeteren van digitale buurtpreventie.⁵

Een voorbeeld van zo’n nieuw initiatief gericht op digitale buurtpreventie is WaakSamen in Tilburg, die een aanvulling biedt op de bestaande WhatsApp-buurtgroepen door de nadruk op sneller, duidelijker en eenvoudiger melden van delicten aan de politie.⁶ Daarnaast bestaat er WeAlert⁷ van het Platform Veiligheid Nederland⁸ die het in Spijkenisse mogelijk maakt om criminaliteit te melden, maar tevens om leefbaarheidsproblemen of ongevallen aan elkaar door te geven. Ook is er de Veiligebuurt-app die, behalve een veiliger wijk, de onderlinge contacten tussen buurtbewoners wil bevorderen.⁹ En tot slot heeft Nextdoor zich ontwikkeld van een app die mensen bij elkaar brengt als er een kat zoek is of als iemand een evenement wil organiseren, naar een applicatie die zich eveneens op buurtpreventie richt.¹⁰ Ondanks de opkomst van deze nieuwe apps, lijkt WhatsApp echter nog verreweg het meest populair onder digitale buurtpreventiegroepen.

4 Zie CCV.nl.

5 Zie het CCV.nl voor een overzicht.

6 www.waaksamen.info/; <http://www.vcsobservation.com/onze-expertise/waaksamen/>.

7 <https://wealert.nl/>.

8 www.platformveiligenederland.nl/.

9 <https://veiligebuurt.nl/>.

10 <https://nextdoor.nl/>.

1.2 Nieuwe vorm van burgerparticipatie en wederkerigheid

Het grote aantal WhatsApp-buurtpreventiegroepen en soortelijke initiatieven laat zien dat burgers graag actief willen participeren om hun buurt veiliger te maken. Hoewel de bekende geel/blauwe bordjes met ‘attentie buurtpreventie’ in Nederland geen nieuw verschijnsel zijn, geeft informatietechnologie een enorme impuls aan de betrokkenheid van burgers bij lokale veiligheid en biedt ze ook nieuwe mogelijkheden. Door de opkomst van iPads en smartphones heeft het contact tussen burgers en politie een nieuwe dimensie gekregen. De huidige techniek maakt het mogelijk om geavanceerde apps te bouwen, foto's te maken, filmpjes op te nemen en Facebook of Twitterberichten naar elkaar te sturen (Roodenburg & Boutellier, 2014). Zoals Mulder en Hartog schrijven:

‘Burgers hebben digitale toepassingen en oplossingen om samen verantwoordelijkheid te kunnen nemen voor de veiligheid in hun omgeving. Er kan digitaal worden gemeld, digitaal samen worden beslist over een beste aanpak van situaties en er is digitale ondersteuning van de uitvoering van veiligheidstaken in de omgeving. Deze systemen kunnen melden aan andere stakeholders die betrokken zijn bij veiligheid.’ (Mulder & Hartog, 2015: 12)

Een van deze stakeholders bij wie burgers meldingen kunnen doen is de politie. Daarom ziet de politie dergelijke buurtpreventiegroepen meestal als een meerwaarde voor haar eigen werk. Op het terrein van sociale veiligheid – de bestrijding van overlast en criminaliteit – is ‘meedoen’ en ‘meewerken’ van burgers immers gewenst (Van der Land, Van Stokkom & Boutellier, 2014). Burgers die deelnemen aan digitale buurtpreventie functioneren als extra ‘ogen en oren’ op straat en kunnen een waardevolle bijdrage leveren aan de veiligheid.

De relatie met de politie is in dezen wederkerig; de burgers verstrekken op eigen initiatief potentieel interessante informatie aan de politie en kunnen ingezet worden door de politie om extra alert te zijn in een bepaalde situatie. Anderzijds verwachten burgers van de politie dat zij een selectie maakt van relevante informatie over bijvoorbeeld inbraken die een (wijk)agent aanlevert bij de digitale buurtpreventiegroepen, actie onderneemt bij meldingen van verdachte of criminele activiteiten, en terugkoppeling geeft aan de buurtpreventiegroep over wat er is gebeurd.

Deze wederkerigheid is een groot verschil met andere manieren om burgers van overheidswege bij politiewerk te betrekken, zoals via het televisieprogram-

ma OpsporingVerzocht, het meldpunt Meld Misdaad Anoniem en het doen uitgaan van amber alerts of opsporingsverzoeken via Burgernet bij vermissingen. Dan komt de informatie unilateraal bij de politie zelf vandaan. Een tweede verschil is dat het initiatief om een digitale buurtpreventiegroep te starten vaak bij bewoners ligt en niet bij de politie. WhatsApp-buurtgroepen ontstaan vanuit de samenleving en de politie sluit zich vervolgens bij initiatieven aan.

Voor de politie zijn digitale buurtpreventiegroepen in potentie dan ook netwerkpartners, zoals gemeenten, hulporganisaties en bedrijven dat zijn. De politie heeft daarom niet alleen een rol in het opvolgen van informatie (reageren op meldingen), maar is tevens ‘informatiemakelaar’ (Ericson & Haggerty, 1997).

1.3 Werking en effecten digitale buurtpreventie

Digitale buurtpreventie kan in theorie een positieve bijdrage leveren aan het bestrijden van criminaliteit en overlast. Volgens een van de weinige onderzoeken hierover, van Akkermans en Vollaard (2015), zou de inzet van WhatsApp-buurtpreventiegroepen in Tilburg het aantal inbraken per duizend inwoners spectaculair doen dalen. Zij claimen een langdurige afname met 40 procent, waarbij geen sprake is van waterbedeffecten. Vervolgonderzoek van Vollaard (2016) in Tilburg wijst uit dat het aantal 112-meldingen stijgt na oprichting van een WhatsApp-buurtgroep en dat burgers dus meer verdachte situaties gaan melden. Naast deze onderzoeken is er tot op heden weinig tot niets bekend over de werking, effecten of gevolgen van digitale buurtpreventie. Wel laten buitenlandse overzichtsstudies naar traditionele offline buurtwachten positieve uitkomsten zien (Bennett, Holloway & Farrington, 2008), al blijft het lastig – zo niet onmogelijk – om causale effecten enkel aan burgerinitiatieven toe te dichten (Kenney, 1986). Ook wijzen publicaties over Nederlandse traditionele buurtwachten uit dat mensen bewuster worden van veiligheidsrisico’s en dat de sociale cohesie toeneemt (Van der Land, 2014; Lub, 2016). Bewoners leren elkaar beter kennen en hebben meer onderling contact.

Er kan echter een keerzijde zitten aan buurtpreventiegroepen. Zo signaleren onderzoekers in de praktijk uitwassen van etnisch profileren, discriminatie en eigenrichting (Van der Land, 2014; Lub, 2016). Een ander aspect is dat doorgaans slechts een selecte groep – man, blank, hoger opgeleid – van de bevolking participeert in burgerprojecten. Hierdoor kan zich een tweedeling voordoen ten opzichte van (etnische) minderheden, zeker als zij lager zijn opgeleid en uit zogeheten ‘achterstandswijken’ komen (Van Houwelingen, Boele & Dekker,

2014; Van Stokkom & Toenders, 2010). Ondanks het feit dat digitale buurtpreventiegroepen laagdrempelig zijn om aan deel te nemen, laat het zich aanzien dat het gebruik van smartphones en apps de gesignaleerde tweedeling verder kan verdiepen (Bervoets, Van Ham & Ferweda, 2016) – en zich ook kan uitbreiden richting ouderen die niet over sociale media beschikken of naar jongeren die meer en meer onder toezicht komen te staan als zij op straat rondhangen. Voorts kan deelname aan burgerprojecten in veiligheid negatieve uitwerkingen op mensen hebben: zij worden misschien bezorgder en angstiger als via de appgroep allerlei informatie over inbraken en andere incidenten rondgaat (Van Eijk, 2013). Een laatste punt van aandacht is dat initiatieven die burgers vol enthousiasme opzetten soms weinig duurzaam zijn (Igalla & Van Meerkerk, 2015). Er is nogal eens sprake van modes en hypes. Bovendien, als een initiatiefnemer of beheerder van een WhatsApp-buurtgroep om wat voor reden dan ook stopt, is het mogelijk dat de hele groep hierdoor wordt geraakt. Projecten die erg op één of enkele actieve individu(en) hangen, zijn meestal erg kwetsbaar.

Samengevat lijkt digitale buurtpreventie meerwaarde te hebben in het tegengaan van criminaliteit, zoals inbraken, het vergroten van contacten tussen burgers, en het doorgeven van verdachte situaties of personen aan de politie. Tegelijk liggen sociale uitsluiting ('vreemden in de buurt') en toenemend wantrouwen tussen burgers op de loer. Daarnaast komen diverse WhatsApp-initiatieven geregeld in het nieuws als innovatieve vormen van 'doe-het-zelf-surveillance'. Deze initiatieven reiken de politie en gemeente allerlei online samenwerkingsvormen met burgers aan, maar stellen hen ook voor nieuwe uitdagingen. Groepen appende burgers vragen het nodige van de gemeenten en politiecapaciteit. Moet een wijkagent bijvoorbeeld 24 uur per dag, zeven dagen per week alle berichten meelesen in een WhatsApp-groep? En wat wordt er verwacht van de gemeente als het gaat om het faciliteren van digitale buurtpreventiegroepen? In dit rapport gaan we hier nader op in.

1.4 Probleemstelling en onderzoeksvraag

Ondanks de (wild)groei aan vormen van digitale buurtpreventie is er vooralsnog beperkt systematisch sociaalwetenschappelijk onderzoek gedaan naar digitale vormen van buurtpreventie en de gevolgen daarvan voor de politie. Meer inzicht in de mogelijkheden, opbrengsten en schaduwzijden van digitale buurtpreventiegroepen is daarom wenselijk om een goede invulling te geven

aan de rol van de politie bij deze initiatieven. Tegen deze achtergrond hebben we voor dit onderzoek de volgende doelstelling geformuleerd:

Deelname aan digitale buurtpreventiegroepen, het organiseren hiervan en het reageren op meldingen van deze groepen vergen het nodige van de politie. Dit onderzoek beoogt om inzicht te geven in de werking van dergelijke groepen in de praktijk, inclusief de gewenste en mogelijk ongewenste gevolgen die digitale buurtpreventie met zich meebrengt. Op basis hiervan geven we advies over de optimale inzet van digitale buurtpreventiegroepen en de rol van de politie hierin.

Zoals reeds gezegd, is de politie een van de netwerkpartners die betrokken zijn bij digitale buurtpreventie. Om deze reden wordt in dit onderzoek dan ook gekeken naar de rol en verwachtingen van de overige partijen, zoals de gemeenten, beheerder(s) en participerende buurtbewoners. De centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt:

Wat zijn de opbrengsten en gewenste en ongewenste gevolgen van WhatsApp-buurtgroepen voor de politie, gemeente en buurtbewoners en hoe kunnen de WhatsApp-groepen optimaal functioneren?

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- 1 Wat dragen de WhatsApp-buurtgroepen bij aan sociale veiligheid?
- 2 Wat zijn de gevolgen voor de inzet van verschillende onderdelen van de basisteams?
- 3 Welke andere gewenste en ongewenste (maatschappelijke) gevolgen hebben de WhatsApp-buurtgroepen?
- 4 Hoe verlopen de processen van samenwerking tussen politie, buurtbewoners, gemeenten en andere relevante actoren?
- 5 Onder welke voorwaarden kunnen het gebruik en de inzet van digitale buurtpreventiegroepen geoptimaliseerd worden en ongewenste gevolgen geminimaliseerd? En welke rol vervullen de gemeente, burgers en andere relevante actoren hierbij idealiter?

Bij opbrengsten kijken we in eerste instantie naar de opbrengsten voor de lokale basisteams. Zij verzorgen de basispolitiezorg op lokaal niveau en dienen het fundament van de politie te vormen (Ministerie van Veiligheid en Justitie,

2012). In de praktijk hebben ze ook het meeste te maken met de WhatsApp-buurtgroepen, omdat dit een lokaal burgerinitiatief is. Indien relevant, hebben we ook andere politieonderdelen meegenomen.

We kijken naar de opbrengsten van de WhatsApp-groepen in relatie tot de kerntaken van de basisteams; gebiedsgebonden en probleemgericht werken, toezicht en handhaving, opsporing (veelvoorkomende criminaliteit), intake, preventieve politiezorg en hulpverlening (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2012; Terpstra e.a., 2016).¹¹

Onder gevolgen verstaan we gevolgen die vanuit maatschappelijk perspectief gewenst of ongewenst zijn. Gewenste gevolgen dragen bij aan het verhogen van de veiligheid, verbetering van de buurt of samenwerking tussen partijen. Onder ongewenste gevolgen verstaan we zaken als stigmatisering, uitsluiting of eigenrichting.

De focus van het onderzoek ligt op sociale veiligheid, omdat WhatsApp-groepen zich primair richten op het tegengaan van criminaliteit en overlast in de buurt. Eventuele opbrengsten en gevolgen van de WhatsApp-buurtgroepen voor fysieke veiligheid zijn buiten beschouwing gelaten.

1.5 Aanpak van onderzoek

Het uitgevoerde onderzoek beoogt om kwalitatief diepgaand inzicht te geven in de werking, opbrengsten en gevolgen van digitale buurtpreventie. Om de deelvragen van dit onderzoek te beantwoorden hebben we een zestal casestudies uitgevoerd, aangevuld met diepte-interviews en een analyse van informatie uit open bronnen. Op basis van een analyse van alle bronnen zijn de onderzoeksvragen beantwoord.

1.5.1 Casestudies

Om de werking en effecten van de buurtgroepen te bestuderen zijn zes WhatsApp-buurtgroepen geselecteerd in vier gemeenten die elk als individuele casus diepgaand bestudeerd zijn. We hebben ervoor gekozen om digitale buurtgroepen te selecteren die gebruik maken van WhatsApp. Dit heeft twee redenen. In de eerste plaats maken digitale buurtpreventiegroepen, ondanks de eerder

11 Specialistische taken (zoals de aanpak van huiselijk geweld) hebben we buiten beschouwing gelaten.

genoemde andere initiatieven, het meest gebruik van WhatsApp om te communiceren, waardoor zij het meest representatief zijn voor digitale buurtpreventie in Nederland. In de tweede plaats zorgt de keuze voor zes WhatsApp-buurtpreventiegroepen voor een hogere vergelijkbaarheid van de cases. Iedereen maakt gebruik van dezelfde app met dezelfde mogelijkheden.

Selectie van cases

Om tot een selectie van cases te komen zijn meerdere wegen bewandeld. Zo is gebruik gemaakt van het netwerk van de onderzoekers bij politieprofessionals. Onder andere is een oproep gedaan bij het landelijke platform van Nederlandse wijkagenten en er is een studiemiddag bijgewoond over digitale buurtpreventie, waarbij verschillende gemeenten en ontwikkelaars van apps aanwezig waren.¹² De uiteindelijke selecties is een *convenience sample* van WhatsApp-buurtgroepen. Hierbij zijn de cases geselecteerd op basis van beschikbaarheid (bereidheid om deel te nemen aan het onderzoek) en toegang tot informatie. Wel is gezocht naar variatie tussen de cases op bepaalde kenmerken (zie tabel 1.1). De geanalyseerde cases zijn tot slot in samenspraak met de opdrachtgever gekozen.

Tabel 1.1: Overzicht cases

Gemeente	Buurt	Periode (aantal maanden)	Datum oprichting	Chatgeschiedenis vanaf start	Aantal leden	Wijkagent in groep	Rol gemeente*
Almere	Schapenmeent	24	maart 2015	Ja	82	Nee	Faciliterend
	Kromgouw	34	april 2015	Ja	32	Nee	Faciliterend
Amstelveen	Westwijk	10	eind 2014	Nee	117	Nee	Op afstand
	Bovenkerk	11	februari 2017	Ja	180	Nee	Op afstand
Amsterdam	Lastage	27	oktober 2015	Ja	27	Ja	Op afstand
Tilburg	K-buurt	13	2016	Nee	256	Nee	Actief/initiërend

*Onder 'faciliterend' verstaan we het leveren van zaken die WhatsApp-groepen nodig kunnen hebben, zoals stickers, bordjes of vergaderruimtes. Onder 'op afstand' verstaan we gemeenten die niet actief betrokken zijn bij de WhatsApp-groepen. Met 'actief/initiërend', bedoelen we dat de gemeente het initiatief neemt om de groep op te zetten en actief is in de organisatie en werking van de WhatsApp-groep.

¹² 11 oktober 2016, Hendrik-Ido-Ambacht.

Korte beschrijving cases

- 1 *WhatsApp-buurtgroepen in de wijken Westwijk en Bovenkerk, Amstelveen.*
Amstelveen kent 66 WhatsApp-buurtgroepen, waaronder die in de wijken Westwijk en Bovenkerk. Deze buurtgroepen zijn op eigen initiatief gestart. WhatsApp-buurtgroepen worden in Amstelveen wel gestimuleerd door de politie via een mobiel communicatielab.
- 2 *WhatsApp-buurtgroepen in de wijken Schapenmeent en Kromgouw, Almere Haven.*
Almere is een actieve gemeente op het gebied van digitale buurtpreventie en kent momenteel 68 groepen. In het onderzoek zijn twee buurtgroepen in Almere Haven onderzocht. Bij deze groepen is er een verbinding/samenwerking tussen de WhatsApp-buurtgroepen, de fysieke buurtwacht en het initiatief Waaks!, waarbij hondenbezitters verdachte situaties melden.
- 3 *WhatsApp-buurtgroep in de wijk Lastage, Amsterdam.*
Amsterdam kent 83 buurtpreventiegroepen. Voor dit onderzoek is via de wijkagent contact gelegd met de beheerder van een WhatsApp-buurtgroep in het Wallengebied. Deze groep bestaat ongeveer twee jaar en kent zeer betrokken burgers die veel contact hebben met de wijkagent over criminaliteit en overlast in hun buurt, zoals auto-inbraken, straatdealers en zwervers in portieken.
- 4 *WhatsApp-buurtpreventiegroep in de wijk K-buurt in Reeshof, Tilburg.*
De gemeente Tilburg kent momenteel ongeveer 90 WhatsApp-buurtgroepen en is actief betrokken bij het faciliteren, werven en opzetten van WhatsApp-buurtgroepen. Naast WhatsApp, faciliteert de gemeente het gebruik van WaakSamen. Hiermee kunnen deelnemers van de WhatsApp-buurtgroepen een melding maken en delen met de politie. Voor het onderzoek is gekeken naar de wijk K-buurt in stadsdeel Reeshof. Deze wijk kent tevens fysieke buurtpreventie.

1.5.2 Onderzoeksactiviteiten per case

Deskresearch

Per case is informatie verzameld over de werkwijze in de groep en welke regels er zijn. Wat is er bijvoorbeeld afgesproken over het melden van verdachte situaties en de opvolging daarvan door gemeente en politie? En is er bijvoorbeeld een gedragscode waar de deelnemers zich aan dienen te houden? De beheerder

van de groep is een belangrijk startpunt voor deze informatie. Daarnaast is ook de andere deelnemers aan de rondetafelgesprekken om informatie gevraagd en is gezocht in open bronnen, zoals sites van de gemeente.

Analyse van chatgeschiedenis

Om inzicht te krijgen in de opbrengsten van de digitale buurtpreventiegroepen, de gevolgen hiervan en de samenwerking tussen burgers, de politie en de gemeente (onderzoeksvragen 1 tot en met 4) is een inhoudsanalyse uitgevoerd op de chatgeschiedenis. Indien beschikbaar, is de chatgeschiedenis geanalyseerd vanaf de oprichting van de groep, anders voor zover beschikbaar (zie tabel 1.1). Voor de analyse is een codeerschema opgesteld met de volgende hoofdcategorieën:

- gesignaleerde verdachte activiteiten;
- opvolgende actie burger (zoals een melding via 112 of een ander kanaal of iemand fysiek aanspreken);
- opvolgende actie van de politie en/of gemeente (zoals inzet politie, een aanhouding, of opvolging door de gemeente);
- gevolg (gewenst en/of ongewenst) van de actie;
- samenwerking tussen alle partijen.

De uitkomsten van deze chatgeschiedenis, inclusief alle categorieën zijn te vinden in bijlage B. De analyse van de chatgeschiedenis vormt de input voor de rondetafelgesprekken, die hieronder nader zijn toegelicht.

Rondetafelgesprekken en interviews

De rondetafelgesprekken zijn gehouden om de gebeurtenissen in de chatgroep nader te duiden (verdieping op onderzoeksvragen 1 tot en met 5). Op basis van de analyse van de chatgeschiedenis zijn de belangrijkste activiteiten en ontwikkelingen genoteerd om te bespreken in de gesprekken. In overleg met de betrokkenen is afgesproken waar het rondetafelgesprek het beste plaats kan vinden: op een locatie naar keuze van de onderzoekers of op een locatie bij de gemeente, politie of beheerder(s) thuis.

Voorafgaand aan de rondetafelgesprekken hebben de onderzoekers voorgesprekken gevoerd met de beheerder(s), de wijkagent of een gemeenteambtenaar, afhankelijk van wie er actief betrokken is bij de groep. Per groep zijn ver-

volgens één of meerdere rondetafelgesprekken gevoerd. Dit is afhankelijk geweest van de activiteit in de groep; of er voldoende te bespreken was. Aan de rondetafelgesprekken hebben telkens drie tot zes betrokkenen deelgenomen, onder wie de beheerder, de wijkagent, een vertegenwoordiger van de gemeente en één of twee buurtbewoners. De rondetafelgesprekken duurden 1,5 tot 2 uur.

De rondetafelgesprekken zijn door de onderzoekers georganiseerd en voorbereid, maar er was ook ruimte voor de deelnemers om zaken ter tafel te brengen die zij relevant vonden met betrekking tot de WhatsApp-buurtgroep. Van de gesprekken vond verslaglegging plaats die diende als de bron voor de analyse. Een overzicht van de rondetafelgesprekken en interviews per casus is te vinden in bijlage C.

1.5.3 Diepte-interviews experts

Aanvullend op de casestudies zijn een zevental semigestructureerde interviews uitgevoerd. De respondenten zijn geselecteerd op basis van hun overkoepelende kennis (lokaal niveau overstijgend) en expertise. Op basis van alle onderzoeksvragen en de opbrengsten uit de casestudies is een vragenlijst opgesteld die als richtlijn heeft gediend, waarbij ook ruimte was voor de respondent om relevante thema's in te dienen. In twee gevallen waren respondenten tevens beheerder van een WhatsApp-buurtgroep en zijn hun ervaringen besproken gedurende het interview. Met de respondenten is gesproken over het gebruik en de invulling van de WhatsApp-buurtgroepen, de meerwaarde, gevolgen en verschillende rollen die politie, gemeente en buurtbewoners vervullen. Tabel 1.2 geeft een overzicht van de respondenten.

Tabel 1.2: Overzicht respondenten

Functie respondent	Organisatie
Adviseurs digitale buurtpreventie (n=2)	CCV
Directeur Nieuwe Media	Politie
Landelijke projectleider woninginbraak, lid projectteam High Impact Crimes, tevens beheerder	Politie
Onderzoeker en adviseur sociale media en maatschappelijke veiligheid, tevens beheerder	TNO
Operationeel specialist, socialmediadeskundige	Politie
Sectorhoofd Dienst RIO, socialmediadeskundige	Politie

1.6 Beperkingen van het onderzoek

Het onderzoek kent verschillende beperkingen, waarvan de belangrijkste hier aan bod komen. Een van de belangrijkste beperkingen is dat in dit onderzoek slechts is gekeken naar een beperkt aantal WhatsApp-buurtgroepen (cases). Het betreft hier een selectieve steekproef, waarbij bereidwilligheid van de beheerders om mee te werken een belangrijk criterium is geweest. Het kan zijn dat deze groepen niet representatief zijn voor het totaal aan WhatsApp-buurtgroepen in Nederland (de totale populatie). Wel geven de cases kwalitatief diepgaand inzicht in de werking van deze groepen, waarbij we het beeld gecomplementeerd hebben met interviews met generieke experts, literatuur en open bronnen.

Een tweede belangrijke beperking is dat het vertrekpunt van het onderzoek bij de WhatsApp-buurtgroepen ligt en niet bij een basisteam van de politie. Het gevolg hiervan kan zijn dat de bevindingen ‘gekleurd’ zijn door het perspectief van de buurtbewoners. We hebben geprobeerd om dit in balans te brengen door bij elke onderzochte WhatsApp-groep de wijkagent te betrekken en met hem of haar in gesprek te gaan. Daarnaast hebben we bij de selectie van respondenten voor de diepte-interviews meerdere experts van de politie geïnterviewd om een zo volledig mogelijk beeld te verkrijgen.

Tot slot zit er verschil in de periode waarin we de verschillende groepen (cases) konden volgen. Dit komt, omdat sommige groepen langer bestaan dan andere. Om zo veel mogelijk informatie te verzamelen, hebben we gekozen om voor elke groep de beschikbare chatgeschiedenis te analyseren, in plaats van een vast aantal maanden per groep. Hier hebben we voor gekozen, omdat niet alle groepen evenveel activiteit kennen en we zo veel mogelijk data wilden analyseren. Dit levert meer inzicht op in de werking en activiteiten in de groep, maar maakt ook dat de groepen onderling niet vergelijkbaar zijn. Bij het bespreken van de bevindingen hebben we de geanalyseerde periode per groep duidelijk aangegeven (zie ook tabel 1.1).

1.7 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan we nader in op het fenomeen WhatsApp-buurtgroepen en beschrijven we de geanalyseerde cases. In hoofdstuk 3 komt de bijdrage van de groepen aan sociale veiligheid aan bod, waarna we in hoofdstuk 4 overige gewenste en ongewenste gevolgen bespreken. In hoofdstuk 5 gaan we, in de

vorm van lessen uit de praktijk, in op verschillende aspecten om de organisatie van en samenwerking met WhatsApp-buurtgroepen te optimaliseren. Tot slot bevat hoofdstuk 6 de conclusie, waarin we antwoord geven op de onderzoeksvragen.

Verschijningsvormen van digitale buurtpreventie

2.1 Inleiding

WhatsApp-buurtgroepen zijn booming. In dit hoofdstuk gaan we nader in op dit fenomeen, waarna we de verschillende verschijningsvormen uit de cases beschrijven. Hierbij gaan we telkens in op de ontstaansgeschiedenis, de organisatie en de samenwerking met politie en gemeente.

2.2 WhatsApp-buurtgroepen

Hoeveel digitale buurtpreventiegroepen er precies zijn in Nederland is onbekend. Het gaat hier in principe om lokale burgerinitiatieven, die geen landelijke registratie vereisen. Een groot aantal WhatsApp-buurtgroepen heeft zich echter geregistreerd op de site wabp.nl, een particulier initiatief waar groepen zich sinds 2015 aan kunnen melden. Zoals reeds in de inleiding vermeld, hebben zich anno 2018 meer dan 8000 groepen aangesloten. Volgens de initiatiefnemers van de site zijn ruim een half miljoen Nederlanders inmiddels lid van een WhatsApp-buurtgroep (NPO, 7 juni 2017).

Er is een aantal onderzoeken uitgevoerd naar de deelname van Nederlanders aan WhatsApp-buurtgroepen. Onderzoek in opdracht van verzekeraar Inshared wees uit dat 15 procent van de Nederlanders van 18 jaar en ouder in een WhatsApp-buurtgroep zit en 64 procent staat open voor deelname hieraan (Inshared.nl, 6 juli 2016).¹³ Een onderzoek van het *Algemeen Dagblad* (AD.nl, 10 oktober 2016) komt uit op 17 procent van de Nederlanders die gebruik maakten van WhatsApp-buurtpreventie. Meer recentelijk heeft het Fries Sociaal Planbureau een onderzoek uitgevoerd onder 2175 Friezen van 18 jaar en ouder, waaruit bleek dat 15 procent lid was van een online buurtgroep, waarvan het merendeel (59 procent) van een WhatsApp-buurtpreventiegroep (Visser e.a., 2018). Naast de mensen die zelf lid zijn van een WhatsApp-buurtgroep, zo blijkt uit een van de rondetafelgesprek-

13 Uitgevoerd door Novio Data onder 1175 Nederlanders van 18 jaar en ouder.

ken, zijn er ook mensen die zelf geen lid zijn, maar wel op de hoogte blijven van de meldingen en hierdoor extra alert zijn. Zij horen de meldingen van een partner of ander familielid. Het bereik van de WhatsApp-groep is dus groter dan enkel de personen die deelnemen.

De aantrekkingskracht van WhatsApp-buurtpreventie lijkt gelegen in het feit dat veel Nederlanders al van deze app gebruik maken en je er dus geen aparte app voor hoeft te downloaden. Volgens het Nationale Media Onderzoek 2017 (Van der Veer, Boekee & Peters, 2017) maakten in 2017 bijna 11 miljoen Nederlanders gebruik van WhatsApp voor allerlei eigen doeleinden, van wie 7,8 miljoen dagelijks.

In de WhatsApp-buurtgroepen worden vaak een aantal ‘huisregels’ gehanteerd, waar de deelnemers zich aan dienen te houden. De deelnemers bepalen zelf wat deze zijn, al zijn er op internet wel richtlijnen te vinden.¹⁴ De huisregels kennen verschillende dimensies. Naast praktische zaken als minimumleeftijd van deelnemers en de geografische reikwijdte van de groep, gaat het ook om het doel van de groep, zoals het wel melden van verdachte situaties, maar geen berichten delen over vermiste huisdieren. Tot slot zijn er ook omgangsregels, zoals geen discriminerende opmerkingen en ander ongewenst taalgebruik.

Veel groepen hanteren de SAAR-methode als basis voor het omgaan met verdachte situaties (zie onderstaand kader). De beheerder(s) van de WhatsApp-buurtgroepen sturen nieuwe leden de huisregels toe en zien erop toe dat men zich eraan houdt. Van de genoemde wabp.nl-site kunnen beheerders een standaardformulier met huisregels en randvoorwaarden downloaden, maar sommige gemeentesites verstrekken ook uitgebreide informatie, evenals het CCV. Met uitzondering van de groep in Amsterdam (zie volgende paragraaf), zagen we dat alle groepen grofweg dezelfde hierboven genoemde huisregels hanteren.

SAAR-methode

Gebruik van de SAAR-methode:

- S Signaleer.
- A Alarmeer via 112.
- A App om je waarneming bekend te maken aan anderen.
- R Reageer, door bijvoorbeeld naar buiten te gaan en contact te maken met de verdachte, indien veilig.

¹⁴ Bijvoorbeeld op wabp.nl, waar de meest gehanteerde huisregels terug te vinden zijn.

De WhatsApp-buurtgroepen zijn een burgerinitiatief, waar gemeente en politie normaliter geen zitting in hebben. De invulling van de rol van de politie verschilt binnen eenheden of gemeenten. In sommige WhatsApp-buurtgroepen is er bijvoorbeeld sprake van een heel actieve wijkagent, terwijl wijkagenten in andere groepen meer op de achtergrond blijven. Een woordvoerder van de Nationale Politie zegt het volgende over de rol van de politie bij digitale buurtpreventiegroepen: ‘Gemeenten en regionale korpsen bepalen zelf hoe ze ermee omgaan. Over het algemeen nemen gemeenten het voortouw, de politie heeft alle ruimte om deel te nemen. In sommige regio’s gebeurt dat heel actief, in andere minder.’ (*Reformatorisch Dagblad*, 13 oktober 2016)

De directeur Nieuwe Media van de politie licht toe dat dit ook het beleid is van de politie: wijkagenten onderhouden contact met de beheerders van de groepen in hun wijk, maar zitten niet zelf in de WhatsApp-buurtgroepen. Dit kan namelijk bij buurtbewoners de indruk wekken dat de wijkagent altijd beschikbaar is voor de groep, terwijl deze niet altijd in dienst is. Wijkagenten mogen wel deelnemen aan zogenaamde coördinerende WhatsApp-buurtgroepen met meerdere beheerders van een wijk.

2.3 Introductie van de cases

In de onderzochte cases is op verschillende wijze invulling gegeven aan WhatsApp-buurtgroepen. Omdat WhatsApp-buurtgroepen in beginsel een burgerinitiatief zijn, zijn er verschillen in de wijze waarop de groepen zijn ontstaan, hoeveel buurtbewoners er deelnemen, en welke samenwerking er is met gemeente en politie. Hieronder zijn de geanalyseerde cases kort beschreven.

2.3.1 Schapenmeent en Kromgouw, Almere Haven

Achtergrondinformatie Almere Haven

Almere Haven is een van de acht stadsdelen van Almere en het oudste deel van de stad. Op 1 april 2018 had het stadsdeel 22.641 inwoners. Almere Haven heeft – in vergelijking met de rest van Almere – een ‘dorps’ karakter met veel hofjes en ruim opgezette woonwijken (Wijkmonitor Almere). Iets meer dan de helft van de wijk bestaat uit koopwoningen (53%). Het veiligheidsgevoel ligt op het Almeerse gemiddelde (Wijkmonitor Almere). Het terugdringen van

woninginbraken is een prioriteit in heel Almere. In het merendeel van de wijken in Almere Haven lag het aantal woninginbraken boven het landelijk gemiddelde van 5,1 per 1000 inwoners, variërend van 3 tot 11 per 1000 inwoners (CBS, 2016).¹⁵

Ontstaansgeschiedenis

Een echtpaar uit Almere Haven is de drijvende kracht achter de WhatsApp-buurtgroep (de 'StraatWhatsApp'). Het stel is in 2015 in de wijk komen wonen en is kort daarna begonnen met het werven van buurtbewoners voor een WhatsApp-groep. De beheerster: 'Dit deden we niet zozeer omdat we de wijk onveilig vonden, maar omdat we het leuk vonden om dit op te zetten. Wij zijn echte doeners.' Op eigen kosten hebben ze flyers laten maken en zijn ze van deur tot deur gegaan om mensen te enthousiasmeren. Al op de eerste dag meldden mensen zich aan.

De twee beheren alle 68 groepen in Almere Haven, die ze zelf hebben ingedeeld. In totaal hebben de WhatsApp-buurtgroepen in Almere Haven 1100 leden. Om te voorkomen dat de WhatsApp-groep een 'babbelbox' wordt die zijn alarmeringsfunctie verliest, zijn ze ook een Facebookpagina gestart. Hier kunnen buurtbewoners overige informatie kwijt over bijvoorbeeld vermiste huisdieren of onvrede over rondslingerend afval. Deze pagina telt bijna 3400 leden.

Aansluiting Waaks! en fysieke buurtpreventie

Naast de WhatsApp-buurtgroep en de Facebookpagina is er in Almere Haven ook een fysieke buurtpreventiegroep van ongeveer 25 bewoners. Deze bewoners maken wekelijks een ronde door de wijk. Ze doen dat op de fiets of te voet en zijn herkenbaar aan een hesje. Deelnemers letten op zaken zoals overlast in de openbare ruimte, dumpingen van afval en slechte bestrating. Iedereen bepaalt zelf waar en wanneer hij of zij een ronde maakt. Het stel is tevens de drijvende kracht achter deze vorm van buurtpreventie en ze maken in een WhatsApp-groep voor fysieke buurtpreventie elke week een schema van de groepjes die gaan lopen.¹⁶ Wanneer er een melding wordt gedaan in een WhatsApp-buurtgroep, wordt die melding door de beheerders doorgezet

15 Omdat de beheerders zelf de buurten hebben ingedeeld voor de WhatsApp-groepen zijn hierover geen cijfers bekend.

16 Inmiddels hebben zij deze coördinatie overgedragen.

naar de WhatsApp-groep van fysieke buurtpreventie, zodat deze een kijkje kan nemen.

Daarnaast hebben ze de ambitie om de meldingen uit de WhatsApp-buurtgroepen te verbinden met Waaks!, een samenwerkingsverband tussen gemeente, politie en hondenbezitters. Deze laatste groep wordt gevraagd om extra alert te zijn op verdachte situaties tijdens het uitlaten van de hond. Deelnemers kunnen zich aanmelden bij de gemeente en het contact loopt via nieuwsbrieven.¹⁷

Organisatie

Als beheerders van de WhatsApp-buurtgroepen zijn ze bezig met ‘orde houden in de groepen en rust bewaren’. Ze houden in de gaten welke berichten niet in de app horen en spreken de deelnemers hierop aan via een privébericht. Ook houden ze in de gaten of mensen geen ‘onbeschofte of racistische reacties plaatsen’. Als mensen uit de groep stappen, nemen ze nog even contact op voor een ‘exit-gesprek’. In hun ervaring stappen mensen vaak op omdat er veel – onnodig – gepraat wordt in een WhatsApp-buurtgroep. Na een privéberichtje met excuses komen uitstappers soms toch weer terug. Het stel schat dat ze rond de 20 uur per week kwijt zijn aan de planning en organisatie van de WhatsApp-buurtgroepen en de Facebookpagina.

Samenwerking politie en gemeente

In Almere zitten de wijkagenten niet in de WhatsApp-buurtgroepen. De beheerders geven aan dat dit een bewuste keuze is, omdat zij anders ook buiten werktijd benaderd worden door burgers. De beheerder: ‘We hebben er bewust voor gekozen om de politie niet in de apps te hebben. Als je een urgente melding doet, moet je eerst de politie geïnformeerd hebben.’ Wel zijn de wijkagenten anoniem lid van de Facebookpagina, zodat ze af en toe kunnen kijken welke zaken hier gedeeld en besproken worden. De beheerders hebben regelmatig contact met de drie wijkagenten van Almere Haven. Zo bellen ze regelmatig met elkaar als er bijzonderheden zijn of drinken ze een kop koffie om bij te praten. Een van de wijkagenten: ‘Ik heb bijna wekelijks wel een gesprek met de beheerder. Stel dat we twee inbraken hebben gehad in een wijk, dan kan ik dat doorge-

¹⁷ Zie ook: veilig.almere.nl.

ven zodat ze daar even een rondje doen.’ De portefeuillehouder Dienstverlening geeft bij een rondetafelgesprek aan dat hij het echtpaar ziet als volwaardige samenwerkingspartners voor veiligheid in de wijk. Naast contact met de wijk-agenten hebben de beheerders ook contact met iemand van de gemeentelijke handhaving, de wijkregisseur (voor openbare ruime, zoals meldingen voor bestrating), de veiligheidsmanager en de woningbouwvereniging. De veiligheidsmanager licht haar rol aldus toe: ‘Wat ik doe is faciliteren en ondersteunen. Soms organiseren we een voorlichtingsdag voor buurtbewoners om bijvoorbeeld de do’s-and-don’ts [voor WhatsApp-buurtgroepen] duidelijk te maken.’

2.3.2 Lastage, Amsterdam

Achtergrondinformatie

De Lastagebuurt is een oude stadsbuurt in het centrum van Amsterdam, beter bekend als de Nieuwmarktbuurt. De buurt is een beschermd stadsgezicht. In de 16^e eeuw was dit het industrie- en havengebied van de stad. In de wijk woonden op 1 januari 2017 9645 mensen (CBS, 2017). Het gebied kent een hoge bevolkingsdichtheid met kleine huishoudens (gemiddeld 1,5 persoon). Het is een buurt met relatief jonge inwoners (merendeels onder de 44 jaar) en een hoog inkomen (29% van de bewoners). Verder kent het gebied veel horeca en toerisme (Weetmeer, z.d.). De buurt kent vooral veel diefstallen, waarvan diefstallen uit of vanaf vervoersmiddelen, zoals diefstal uit auto’s, het meest voorkomen (CBS, 2016).

Ontstaansgeschiedenis

De WhatsApp-buurtgroep is gestart door een buurtbewoonster in oktober 2015. Veel buitenlandse toeristen parkeren in de buurt voor een bezoek aan de Wallen en er vinden geregeld auto-inbraken plaats. De beheerster zag regelmatig ‘verdachte’ jonge mannen bij de auto’s en dacht toen dat ze als buurtbewoners de politie moesten gaan helpen om auto-inbraken tegen te gaan: ‘Mijn ideaalbeeld is dat ik zo’n gastje zie en dan kunnen we [als buurtbewoners] contact hebben en dan houdt iedereen het in de gaten.’ Ze is met bekenden en directe burens de WhatsApp-buurtgroep begonnen, en heeft hierover ook op een bewonersvergadering verteld. Dat zorgde voor verdere aanwas. Toen de wijkagent

hoorde van het initiatief zijn er via hem ook nog mensen geworven. Inmiddels telt de groep 27 deelnemers.

Organisatie

De groep kent één beheerster. Bij aanvang van dit onderzoek kende de groep geen vaste huisregels, ook kende de groep geen strikte geografische afbakening. De beheerster houdt wel in de gaten dat er over de app 'geen hele discussies worden gevoerd' en geeft ook aan dat de deelnemers bij verdachte situaties 112 moeten bellen. Een enkele keer wordt er iemand, na één of meerdere waarschuwingen, uit de groep gezet, vanwege te veel chats over dingen die niet over veiligheid gaan.

Samenwerking politie en gemeente

Ten tijde van het onderzoek nam de wijkagent deel aan de WhatsApp-buurtgroep. Hij geeft aan dat de vorige wijkagenten ook in de groep zaten en hij dit daarom heeft overgenomen. De wijkagent is positief over het initiatief: 'Er komt veel informatie naar voren. Zoals wat de mensen op straat zien en op welke tijden er dingen gebeuren. Ook moet ik betrokken zijn naar de buurt. Gekend worden en mensen leren kennen vind ik heel prettig.' Toch had deze wijkagent ook bedenkingen bij de WhatsApp-groep, met name omdat hij niet 24 uur per dag, zeven dagen per week beschikbaar is en buurtbewoners dat mogelijk wel verwachten.¹⁸

De wijkagent heeft regelmatig contact met de beheerster van de WhatsApp-groep en gebruikt de informatie uit de groep voor briefings op het wijkteam. Bijvoorbeeld wanneer er veel mogelijke autodieven zijn gesignaleerd door buurtbewoners. Daarnaast had de beheerster in het verleden ook het nummer van het – inmiddels opgeheven – zakkenrollersteam van de Amsterdamse binnenstad, waar ze verdachte personen aan door kon geven.

De wijkagent neemt zaken uit de groep mee in het operationeel veiligheids-overleg van de gemeente. Onder andere de gebiedsmanager zit in dit overleg en de beheerder van de WhatsApp-groep stuurt haar daarom weleens een bericht over zaken die spelen onder bewoners, bijvoorbeeld of een wijziging in het parkeerbeleid mogelijk is om buitenlandse toeristen te weren, of de wens voor

18 We gaan hier nader op in in paragraaf 5.3.

WhatsApp-buurtpreventieborden. Een medewerker van het stadsdeel geeft aan dat gekeken wordt wat er mogelijk is. De gemeente Amsterdam heeft momenteel geen proactieve rol als het gaat om het faciliteren van WhatsApp-buurtgroepen zoals die in de Nieuwmarktbuurt.

2.3.3 Bovenkerk en Westwijk, Amstelveen

In Amstelveen hebben we twee cases kunnen analyseren: in de wijken Bovenkerk en Westwijk.

Achtergrondinformatie wijken

Bovenkerk is een van de twee oude kernen in Amstelveen, hoewel woningen op grote schaal zijn gesloopt en vernieuwd. Het aantal inwoners lag op 1 juli 2017 op 3050 (CBS, 2017). De wijk kent relatief veel jongeren en gezinnen met kinderen. De wijk kent zowel koop- als huurwoningen en het gemiddeld besteedbaar inkomen ligt iets hoger dan het Amstelveens gemiddelde. Het aantal misdrijven ligt onder het gemiddelde in Amstelveen en mensen voelen zich iets veiliger dan gemiddeld (Gemeente Amstelveen, 2016a). Het aantal woninginbraken ligt onder het landelijk gemiddelde (CBS, 2016).

Westwijk is een nieuwbouwwijk in Amstelveen en kent een jonge bevolking met een grote vertegenwoordiging van gezinnen met kinderen. Er woonden 7505 mensen in de wijk in 2017 (CBS, 2017). Meer dan de helft van de woningen is een koopwoning en er wordt relatief weinig beroep gedaan op sociale voorzieningen. Overlast van jeugd is het belangrijkste aandachtspunt in de wijk die veel opgroeiende kinderen kent. Het aantal misdrijven ligt onder het gemiddelde in Amstelveen, maar bewoners voelen zich relatief vaker onveilig dan gemiddeld (Gemeente Amstelveen, 2016b). Het aantal woninginbraken ligt op het landelijk gemiddelde van 5,1 per 1000 inwoners (CBS, 2016).

Ontstaansgeschiedenis

De initiatiefnemer van de AlarmApp-buurtgroep in Bovenkerk is de groep gestart vanwege interesse in het fenomeen digitale buurtpreventie en de positieve verhalen die hij hierover had gehoord. De groep is gestart in februari

2017. De initiatiefnemer geeft aan dat dit niet eenvoudig was. Hij is maanden bezig geweest. Zo bleek het lastig om voldoende leden te vinden en het was zoeken naar een goede structuur. Inmiddels kent de groep 180 leden en is er ook een Facebookpagina, waar bewoners meldingen kunnen doen die niet spoedeisend zijn.

In Westwijk is een buurtbewoner eind 2014 met een WhatsApp-buurtgroep gestart, waar inmiddels 117 bewoners aan deelnemen. Deze appgroep is ontstaan na een aantal woninginbraken in de buurt. Een aantal bewoners besloot met elkaar om hier iets tegen te doen. De WhatsApp-groep richt zich voornamelijk op auto- en woninginbraken, maar de deelnemers hebben afgesproken dat de appgroep ook mag worden gebruikt voor spoedeisende medische hulp vanwege veel deelnemende artsen. De buurtbewoners schatten zelf in of hiervan sprake is, maar dit is tijdens de looptijd van ons onderzoek niet voorgekomen.

Organisatie

Het beheer van de WhatsApp-groep in Bovenkerk ligt bij een overkoepelende beheerdersgroep. Er is één hoofdbeheerder en deze wordt ondersteund door twee anderen. In het begin hielden de beheerders namen en adressen bij van de deelnemers, zodat ze wisten wie er deelnamen aan de groep. Hier zijn ze echter mee gestopt vanwege tijdgebrek. Wanneer mensen zich bij de groep aansluiten, ontvangen zij van de beheerder de huisregels. Deze huisregels zijn afkomstig van wabp.nl.

In de groep in Westwijk zijn de deelnemers niet anoniem. De beheerder houdt een overzicht van namen, telefoonnummers en adressen bij. Met mensen die zich volgens de beheerder misdragen door bijvoorbeeld grof taalgebruik wordt contact opgenomen. In de groep gelden huisregels en bij aanmelding worden nieuwe leden hierop gewezen. Net als in Bovenkerk wordt de beheerder in Westwijk door twee anderen ondersteund.

Samenwerking politie en gemeente

De politie en de gemeente in Amstelveen zien de WhatsApp-buurtgroepen primair als een burgerinitiatief, waarbij wijkagenten en de gemeentelijke adviseur openbare orde en veiligheid indien nodig helpen en ondersteunen. De wijkagenten zitten niet in de groepen zelf, maar zijn wel lid van een overkoepelende

WhatsApp-groep van beheerders. Anders dan in Bovenkerk stuurt de wijkagent in Westwijk regelmatig een overzicht met veiligheidsincidenten naar de beheerders, zodat zij de WhatsApp-groep hierover kunnen inlichten. In deze berichten wordt geen gedetailleerde of persoonsgevoelige informatie gedeeld, maar bijvoorbeeld wel de modus operandi van inbrekers. De gedachte is dat buurtbewoners op basis hiervan preventieve maatregelen kunnen nemen om inbraken te voorkomen. In vergelijking met onze casus in Bovenkerk hebben de beheerders van de groep in Westwijk ook relatief veel contact met de wijkcoach en met de gemeentelijke adviseur openbare orde en veiligheid. Daarnaast doen zij geregeld mee aan een buurtschouw. Hierbij inspecteert de gemeente, samen met de politie en enkele bewoners, de buurt, met als doel het vergroten van de veiligheid en leefbaarheid. Tijdens zo'n schouw wordt bijvoorbeeld gelet op gevaarlijke verkeerssituaties, donkere bosschages en haperende straatverlichting.

De gemeente Amstelveen heeft geen erg actieve rol bij het faciliteren van WhatsApp-buurtgroepen. Het is bijvoorbeeld beleid dat er geen WhatsApp-preventieborden worden geplaatst in buurten om 'verrommeling' van de openbare ruimte te voorkomen. Dit tot onvrede van de beheerders die vinden dat zulke borden een preventieve uitstraling hebben. Wel willen de gemeente en politie actiever beleid gaan voeren om WhatsApp-buurtgroepen te stimuleren en hun aantal in Amstelveen te vergroten. Zo heeft de gemeente Amstelveen een website in het leven geroepen die WhatsApp-buurtpreventie aanprijst,¹⁹ organiseert de gemeentelijk adviseur openbare orde en veiligheid, samen met wijkagenten, een voorlichtingsavond over dit onderwerp en is de politie in onder andere Westwijk een pilot begonnen waarbij appjes rechtstreeks op een videowall in de centrale meldkamer verschijnen. De gedachte hierachter is dat responstijd van noodhulp bij een serieuze melding kan worden ingekort. Over de resultaten van de pilot is ten tijde van dit schrijven nog niets bekend.

2.3.4 K-buurt in Reeshof, Tilburg

Achtergrondinformatie

Reeshof is een stadsdeel aan de westkant van Tilburg, de meeste woningen zijn rond 1980 gebouwd en er wonen ongeveer 50.000 mensen. De buurten in Reeshof hebben straatnamen met allemaal dezelfde letter. De K-buurt heet for-

19 <https://www.amstelveen.nl/home/nieuws/whatsapp-buurtpreventie-werkt>.

meel Campenhoef en kende in 2017 2665 inwoners (CBS, 2017). In deze woonwijk wonen vooral gezinnen met kinderen. De wijk scoort bovengemiddeld in vergelijking met de rest van Tilburg op het gebied van veiligheid (Gemeente Tilburg, 2018). Het aantal woninginbraken ligt gemiddeld op 3 per 1000 inwoners, lager dan het landelijk gemiddelde van 5,1 (CBS, 2016).

Ontstaansgeschiedenis

In de K-buurt in Reeshof zijn 256 mensen lid van een WhatsApp-buurtgroep die in 2016 is opgericht. Het initiatief voor de groep ligt bij een bezorgde buurtbewoner in een periode dat er veel ingebroken werd in zijn straat. Deze initiatiefnemer ging in gesprek met zijn medebewoners en hieruit bleek dat één op de drie van hen ervaring had met een (poging) tot inbraak. Daarop heeft de initiatiefnemer een mail gestuurd naar de wijkagent met ideeën om inbraken tegen te gaan, waaronder de oprichting van een WhatsApp-groep. De wijkagent heeft contact gezocht met de gemeente, die daarop buurtbewoners heeft uitgenodigd voor een openbare bijeenkomst over een mogelijk op te richten groep. Voor deze bijeenkomst werden twintig belangstellenden verwacht, maar uiteindelijk kwamen er honderd. Toen werd duidelijk dat de WhatsApp-groep in de K-buurt van start kon en heeft het initiatief zich later naar heel Reeshof en daarbuiten uitgebreid.

Organisatie

De initiatiefnemer van de WhatsApp-groep in de K-buurt is ook beheerder van de groep. Sterker nog, zijn idee werd door de gemeente zo positief ontvangen dat hij nu zelfs 'superbeheerder' is van alle negentig WhatsApp-buurtgroepen en negen gerelateerde Facebook-pagina's in heel Tilburg. Hiervoor ontvangt hij een vergoeding per WhatsApp-buurtgroep. Een andere bezorgde buurtbewoner van de K-buurt is ongeveer tegelijk met de oprichting van de WhatsApp-groep een fysiek buurtpreventieteam begonnen. Op het hoogtepunt waren hiervan 85 mensen lid, maar nadat er een incident rond 'eigenrichting' plaatsvond is de groep uit elkaar gevallen. Er zijn nog altijd actieve leden, maar hun inzet is minder omdat het aantal inbraken is afgenomen in de buurt.

Recent is de gemeente met een plaatselijke ondernemer een pilot gestart met de zogeheten 'WaakSamen-app'. Deze app wordt momenteel door 4500

Tilburgers gebruikt en is ontwikkeld om de kwaliteit van meldingen voor de gemeente en politie te verhogen. Gebruikers doorlopen een keuzemenu (of beslisboom) die hen in staat stelt gedetailleerde informatie te geven. WaakSamen is niet bedoeld als vervanger van WhatsApp-buurtgroepen, maar als ondersteuner. Anders dan in de WhatsApp-buurtgroepen zijn gebruikers in WaakSamen anoniem en beschikken zij over uitgebreidere functies. Zo is een directe link naar Meld Misdaad Anoniem in WaakSamen geïntegreerd.

De WhatsApp-buurtgroepen in Tilburg hanteren strikte huisregels die door de superbeheerder aan elke nieuwe deelnemer worden gemaïld. De genoemde superbeheerder van de WhatsApp-buurtgroepen en een vertegenwoordiger van de gemeente houden het digitale verkeer binnen alle groepen in de gaten. Daaronder zit een team van 28 beheerders (vrijwilligers) die in een stuurgroep zitten en ook door de gemeente zijn opgeleid om de regels te handhaven en indien nodig te verfijnen. Dit hele apparaat ziet er streng op toe dat WhatsApp-buurtgroepen in Tilburg geen ‘babbelbox’ zijn, maar enkel een medium voor acute meldingen over inbraak en incidenten, zoals een vermist kind.

Indien nodig plaatst een beheerder ‘einde bericht’ onder een ongewenste conversatie. Over het algemeen luisteren mensen dan, maar als iemand toch doorgaat, grijpt de gemeente via de superbeheerder van hogerhand in door een formeel bericht te sturen dat het nu ‘klaar’ is en discussies niet verder uit de hand mogen lopen. De gemeente is ‘het slot op de deur’ en heeft in sporadische gevallen een deelnemer uit een groep gezet. Volgens de gemeente en de beheerder is het doel hiervan dat buurtbewoners WhatsApp-buurtgroepen serieus blijven nemen en meteen alert zijn als er een bericht verschijnt.

Samenwerking politie en gemeente

De politie in Tilburg steunt WhatsApp-buurtgroepen, maar de wijkagenten zijn geen lid van een groep. Wel werken wijkagenten samen met WhatsApp-buurtgroepen door hen via beheerders met globale informatie over inbraken en dergelijke te voeden. Ook op de Facebookpagina's zet de politie soms meldingen over inbraken, gestolen fietsen of beschadigde auto's. Tot slot is de politie aangesloten op WaakSamen en worden meldingen daarin verwerkt binnen de eigen administratie, om vervolgens actie te ondernemen. Zoals uit het bovenstaande blijkt is er vanuit de gemeente Tilburg hard getrokken aan het faciliteren en verspreiden van WhatsApp-buurtpreventie onder bewoners. Nog altijd speelt zij een rol bij het onderhouden van contacten met beheerders en het

geven van een jaarlijkse kleine attentie voor hun inzet. Momenteel ligt de primaire verantwoordelijkheid voor het reilen en zeilen van lokale WhatsApp-buurtgroepen bij de superbeheerder die wordt betaald door de gemeente Tilburg. Alleen bij herhaalde misdragingen in de app (als gebruikers de regels blijven overtreden) grijpen de superbeheerder en de gemeente in.

2.4 Resumé

Digitale buurtpreventie middels WhatsApp is een wijdverspreid fenomeen met inmiddels meer dan 8000 geregistreerde groepen. De WhatsApp-buurtgroepen zijn in beginsel een burgerinitiatief, waarbij de initiatiefnemers willen bijdragen aan buurtveiligheid. In de cases zien we verschillen in de wijze waarop de verschillende groepen zijn georganiseerd. Ook de problematiek waar ze zich op richten en de wijze waarop ze dit doen verschilt. Waar in Tilburg een piek in woninginbraken de directe aanleiding was voor een buurtbewoner, richtte de groep in Amsterdam zich in eerste instantie op auto-inbrekers. Ook zijn er verschillen in de wijze waarop de gemeente en de politie samenwerken met de digitale buurtpreventiegroepen. Sommige gemeenten houden wat meer afstand, waar andere een actieve rol hebben.

Bijdrage aan sociale veiligheid

3.1 Inleiding

Zoals in het vorige hoofdstuk beschreven, zijn WhatsApp-buurtgroepen gericht op het veiliger maken van de eigen wijk. In dit hoofdstuk beschrijven we de bijdrage van de door ons onderzochte groepen aan sociale veiligheid.

Op basis van een analyse van de chatgeschiedenis hebben we per groep in kaart gebracht hoeveel en welk type verdachte activiteiten er zijn gesignaleerd en welke opvolging die krijgen van buurtbewoners, politie en gemeente.

We besteden ook aandacht aan de preventiewerking van WhatsApp-groepen, mobilisatie bij vermissingen en andere toepassingen ten bate van sociale veiligheid, waarbij we ons vooral baseren op de uitkomsten uit interviews en rondetafelgesprekken. Op basis van alle bevindingen is in kaart gebracht hoe de WhatsApp-buurtgroepen bijdragen aan de kerntaken van de wijkteams.

3.2 Type en aard meldingen in WhatsApp-buurtgroepen

Op basis van de gesprekken met betrokkenen blijken de bestudeerde WhatsApp-buurtgroepen in eerste instantie gericht op het melden en delen van verdachte situaties. De frequentie waarin buurtbewoners ‘verdachte activiteiten’ met elkaar delen verschilt per groep. In tabel 3.1 is het aantal ingebrachte verdachte activiteiten weergegeven, waarbij we opmerken dat de periode waarin meldingen hebben plaatsgevonden verschilt per groep. Sommige groepen bestaan al enkele jaren, terwijl andere groepen een kortere bestaansgeschiedenis hebben.

Tabel 3.1: Overzicht verdachte activiteiten per case

Gemeente Buurt	Almere Haven		Amstelveen		Amsterdam	Tilburg
	Schapenmeent	Kromgouw	Bovenkerk	Westwijk	Lastage	K-buurt
Periode (maanden)	24	34	11	10	27	13
Aantal ingebrachte cases	24	10	31	26	135	11
<i>Signalement</i>	12	4	10	7	83	6
<i>Melding delict</i>	4	2	8	7	26	2
<i>Informatiedeling</i>	5	-	10	5	2	3
<i>Melding verdachte situatie (zonder signalement)</i>	-	4	-	5	4	1
<i>Overig*</i>	3	-	3	2	20	-

*Onder 'overig' vallen alle communicatie-uitingen die niet in een van de bovengenoemde categorieën vallen, zoals verkeerd geparkeerde auto's of een weggelopen huisdier.

In de WhatsApp-buurtpreventiegroepen delen buurtbewoners verschillende typen informatie met elkaar. Tabel 3.1 geeft een overzicht van de verschillende activiteiten in de chatgeschiedenissen. Hierin hebben we onderscheid gemaakt tussen signalementen (beschrijving in de appgroep van een verdacht persoon), melding delict (melding in de appgroep van een voltooid of nog gaande zijnd delict), informatiedeling (delen van algemene veiligheidsinformatie in de appgroep), melding verdachte situatie zonder signalement (geen delict) en overig.

De tabel laat zien dat signalementen het meest gedeeld worden in de WhatsApp-buurtgroepen. Bijvoorbeeld: 'Verdacht persoon kijkt in auto gekleed in zwarte hoodie en zwarte spijkerbroek nu bij [adres]'. Of 'Let op, op [adres] lopen 2 mannen met rode capuchon met blauwe bodywarmer. Kijken naar scooters en bij woningen naar binnen, politie is gewaarschuwd.'

Het delen van delicten komt ook geregeld voorbij in de appgroepen, evenals van algemene verdachte situaties ('persoon zat te rommelen bij parkeerautomaat'). Wanneer het gaat om het type delicten, dan zien we dat het veelal gaat om vermogensdelicten, zoals (poging tot) autokraken (n=17), (poging tot) woninginbraken (n=10) en fietsendiefstal (n=5). Ook diefstal uit een schuur (n=1) of van een auto (n=1) zijn gemeld. Andere delicten die gemeld worden, zijn vernielingen (n=4), oplichting (n=1) en brandstichting (n=1). In de onderstaande tabel zijn de typen delicten per WhatsApp-groep weergegeven.

Tabel 3.2: Type delict per WhatsApp-groep

Gemeente Buurt	Almere Haven		Amstelveen		Amsterdam	Tilburg
	Schapenmeent	Kromgouw	Bovenkerk	Westwijk	Lastage	K-buurt
Delict	Poging inbraak woning*	Poging inbraak woning*	Inbraak woning (n=3)	Autokraak (n=3)	Autokraak (n=12)	Brandstichting*
	Diefstal fiets*		Poging inbraak woning (n =2)	Vernieling (n=2)	Overlast (n=4)	Poging inbraak woning*
	Aanrijding auto*	Diefstal*	Autokraak*	Inbraak woning*	Diefstal fiets (n=3)	
	Oplichting*		Diefstal uit schuur*	Poging tot auto- kraak/vernieling*	Vernieling auto (n=2)	
			Diefstal fiets*		Drugsdealen (n=2)	
					Poging inbraak woning*	
					Diefstal auto*	

* n=1

In Amstelveen zien we ook relatief veel meldingen ‘Informatiedeling’. Dit gaat in vrijwel alle gevallen om informatie die is ingebracht door de wijkagent via de beheerders. Hierin vraagt de wijkagent om getuigen of attendeert buurtbewoners op criminele actoren. Onderstaand kader geeft een voorbeeld van een bericht van de wijkagent om alert te zijn op oplichterspraktijken van klusjesmannen.

Waarschuwing Ierse klusjesmannen

‘Rond 12.00 uur in de wijk Ierse klusjesmannen aangetroffen en gecontroleerd. Veelal bieden deze personen hun diensten aan, bijvoorbeeld werkzaamheden aan het dak. Het bedrag wat betaald moet worden is vaak hoger dan in begin afgesproken en/of werkzaamheden worden niet of nauwelijks verricht. Ga niet in zee met deze personen. Politie kan er moeilijk tegen optreden omdat er mondeling afspraken worden gemaakt. Echter willen wij wel graag weten, als zij in de wijk zijn, wie dit dan zijn en bekijken dan de mogelijkheden die wij hebben. Worden er dergelijke diensten aan de deur aangeboden, ga er niet mee in zee en bel de politie op 09008844. Zijn ze met auto, noteer dan onopvallend het kenteken. Groet van de wijkagent.’

(Bron: chatgeschiedenis Bovenkerk, Amstelveen)

Hoewel de WhatsApp-buurtgroepen grotendeels gericht zijn op het signaleren, melden en delen van verdachte personen of situaties, is het niet altijd voor alle buurtbewoners duidelijk wanneer iets een ‘verdachte’ situatie is. Respondenten geven aan dat dit soms door de politie is toegelicht, onder andere op voorlichtingsavonden. Dan leggen agenten bijvoorbeeld uit hoe inbrekers te werk gaan, zodat burgers hun werkwijze kunnen herkennen.²⁰ In paragraaf 4.3 gaan we hier nader op in.

3.3 Melden bij de politie en eigen onderzoek buurtbewoners

De meldingen in de WhatsApp-buurtgroepen kennen verschillende opvolgende acties. In eerste instantie gaat het om opvolging door deelnemers zelf (zie tabel 3.3). Wanneer een WhatsApp-buurtgroep werkt volgens de SAAR-methode (Signaleren, Alarmeren, Appen en Reageren; zie hoofdstuk 2), is het de bedoeling dat deelnemers bij een verdachte situatie eerst 112 bellen en dit vervolgens melden in de appgroep. WhatsApp-buurtgroepen kunnen dus een extra stimulans zijn voor de deelnemers om verdachte situaties te melden bij het noodnummer (zie ook Vollaard, 2016). Hierin ligt volgens verschillende respondenten ook de meerwaarde van WhatsApp-buurtgroepen; buurtbewoners zijn alerter, waardoor ze eerder dingen opmerken en melden, zodat er meer (mogelijke) misdrijven bij de politie bekend raken. Onderzoek in Tilburg laat zien dat het aantal 112-meldingen met 20 procent is toegenomen door de invoering van WhatsApp-buurtgroepen (Vollaard, 2016).

In de chatgeschiedenissen hebben we gekeken hoe vaak buurtbewoners melding maken bij de politie van de verdachte situaties die ze delen in de appgroep. We zien in de chatgeschiedenissen dat de melder dit vaak zelf meteen aangeeft: ‘politie is op de hoogte’ of ‘112 gebeld’. Wanneer dit niet gebeurt, wijst de beheerder of een andere deelnemer hier vaak op: ‘Altijd de politie bellen bij verdachte zaken’ of ‘heb je de politie al gebeld’ zijn zinnen die veelvuldig terugkomen in de chatgeschiedenissen.

²⁰ De politie heeft hier ook een folder voor opgesteld ‘Wat is verdacht gedrag’, te vinden via politie.nl.

Tabel 3.3: Opvolgende acties buurtbewoners

Gemeente Buurt	Almere Haven		Amstelveen		Amsterdam	Tilburg
	Schapenmeent	Kromgouw	Bovenkerk	Westwijk	Lastage	K-buurt
Aantal ingebrachte cases	24	10	31	26	135	11
Aantal opvolgende actie burger	6 (in 5 cases)	4 (in 4 cases)	10 (in 10 cases)	5 (in 5 cases)	56 (in 54 cases)	5 (in 5 cases)
<i>Melding 112/politie</i>	2	4	9	3	42	3
<i>Wijkagent persoonlijk geïnformeerd</i>	-	-	-	-	3	-
<i>Verdachte aangesproken</i>	-	-	-	1	3	1
<i>Foto gemaakt voor politie</i>	-	-	-	-	3	-
<i>Zelf op onderzoek uit.</i>	4	-	1	1	1	1
<i>Melding gemeente</i>	-	-	-	-	4	-

Toch komen niet alle gesignaleerde verdachte situaties bij de politie terecht. In een enkel geval gaan buurtbewoners zelf op onderzoek uit, alvorens ze de politie bellen. Bijvoorbeeld door een rondje te lopen, (nep)collectanten aan te spreken, eigen camerabeelden terug te kijken, et cetera. In Schapenmeent zien we dit meerdere keren terug in de chatgeschiedenissen. Uit de rondetafelgesprekken met deze groep blijkt dat het hier vaak gaat om buurtpreventieleden die ook in de WhatsApp-buurtgroep zitten en bij een verdachte situatie hun gele hesje aantrekken om even poolshoogte te nemen. Ook in de andere groepen ondernemen buurtbewoners af en toe actie naar aanleiding van een melding in de app, zoals in onderstaand voorbeeld.

Verdacht busje

In de WhatsApp-buurtgroep 'AlarmApp' wordt een melding gedaan van een geparkeerd busje met een Poolse nummerplaat. Hierop gingen de beheerders een rondje lopen met de hond en vragen aan de parkeerder 'wat de bedoeling was'. De bestuurders zeiden hierop dat ze bouwvakkers zijn en aan het wachten waren op de sleutel van het pand. De beheerder heeft hierop in het AlarmApp adresbestand de bewoner achterhaald en een appje gestuurd om te vragen of dit klopte. Dit klopte inderdaad, waardoor hij kon terugkoppelen in de AlarmApp dat het in orde was.

(Bron: rondetafelgesprek Amstelveen Westwijk)

In de appgroepen zien we dat buurtbewoners terughoudend zijn in het aanspreken van (in hun ogen) verdachte personen. Wanneer buurtbewoners wel iemand aanspreken, zijn het vaak beheerders van een appgroep of leden die ook deelnemen aan fysieke buurtpreventie. Zeker deelnemers aan dergelijke buurtpreventie-initiatieven zijn het gewend om actie te ondernemen naar aanleiding van een melding in een WhatsApp-groep.

In de meeste gevallen vindt echter geen opvolgende actie van de deelnemers plaats en blijft het bij het delen van een verdachte situatie in de WhatsApp-buurtgroep. Opvolging van de verdachte situaties lijkt dan ook secundair aan het delen van informatie tussen buurtbewoners. Door informatie met elkaar te delen, blijven buurtbewoners op de hoogte van wat er in hun buurt gebeurt en kunnen ze hierop alert zijn. Denk bijvoorbeeld aan de aanwezigheid van (mogelijke) nepcollectanten of tuinmannen met verkeerde bedoelingen.

Echter, soms denken buurtbewoners dat enkel melden in de app voldoende is om de politie op de hoogte te stellen. Tijdens een van de rondetafelgesprekken in Amsterdam gaf een bewoner aan dat hij vaak geen aparte melding maakt bij de politie, omdat de wijkagent al in de groep zat. Hij ging ervan uit dat hij 'de politie' automatisch op de hoogte had gesteld. Ten gevolge hiervan miste de politie mogelijk relevante informatie, zoals in dit geval over potentiële auto-inbrekers. Zelfs bij groepen waar men volgens de SAAR-regels werkt, komt het voor dat een verdachte situatie wel in de appgroep, maar niet bij de politie is gemeld. Als verklaring hiervoor geven verschillende experts van de politie aan dat voor veel mensen de drempel om 112 te bellen hoog is, omdat ze dit associëren met levensbedreigende situaties – een gevolg van de jarenlang gehanteerde slogan '112, daar red je levens mee!'. Momenteel is de Nationale Politie bezig met plannen om meer onder de aandacht te brengen dat 112 ook gebeld kan worden voor verdachte situaties.

3.4 Opvolging door politie en/of gemeente

3.4.1 Reactie op meldingen

Naast opvolging door burgers hebben we in de analyse van de chatgeschiedenissen gekeken naar opvolging door de politie of de gemeente (zie tabel 3.4). Van de 63 meldingen bij de politie is van ongeveer de helft een opvolging bekend, meestal het ter plaatse gaan door de politie. Van de 42 meldingen bij de politie in Lastage is van 24 keer bekend dat deze ter plaatse is gegaan. We

hebben ons hierbij gebaseerd op informatie uit de chatgroepen ('politie is ter plaatse' of 'politie kwam net langs').

In de WhatsApp-buurtgroep Lastage blijkt het aantal opvolgingen van de politie het grootst, maar deze groep doet ook de meeste meldingen. De wijkagent en beheerder geven aan dat het reageren op een melding mede komt door hun onderling goede relatie (de wijkagent kent de groep en vice versa) en de hoge kwaliteit van de gedeelde informatie. Meldingen zijn vaak bruikbaar door duidelijke signalen en worden door de politie dan ook serieus genomen.

Tabel 3.4: Opvolgende acties politie en/of gemeentes

Gemeente	Almere Haven		Amstelveen		Amsterdam	Tilburg
	Schapenmeent	Kromgouw	Bovenkerk	Westwijk	Lastage	K-buurt
Aantal ingebrachte cases	24	10	31	26	135	11
Gemeld bij politie	2	4	9	3	42	3
Opvolging politie	-	-	2	1	30	2
<i>Type opvolging</i>	-	-	Ter plaatse gaan (n=2)	Ter plaatse gaan (n=1)	Ter plaatse gaan (n=24) Melding doorgezet gemeente (n=3) Actie wijkagent (n=2) Interne informatiedeling door wijkagent (n=1)	Surveillance inzet (n=2)
Geen opvolging/onbekend	2	4	7	2	13	1
Gemeld bij gemeente	0	0	0	0	4	0
Opvolging gemeente	-	-	-	-	-	-
Geen opvolging/onbekend	-	-	-	-	4	-
Aanhoudingen	0	0	0	0	5 (4 cases)	Onbekend
Geen verdachte situatie	Onbekend	1	1	1	1	Onbekend

3.4.2 Aanhoudingen

Het aantal keer dat politie-inzet leidde tot het aanhouden van verdachte personen is minimaal (zie tabel 3.4). Met uitzondering van de Lastage-groep in Amsterdam (vijf aanhoudingen in vier afzonderlijke gevallen) zijn er geen voorbeelden gevonden in de onderzochte WhatsApp-buurtgroepen gedurende

de onderzoeksperiode. In het onderstaande kader is de chatgeschiedenis weer-gegeven van een van de meldingen door een deelnemer in de Lastage WhatsApp-buurtgroep die tot een aanhouding heeft geleid. Een bewoner zag hierbij vanuit zijn raam autokrakers die actief waren. Hij heeft hen gefotografeerd, terwijl een andere bewoner ondertussen de politie belde. De betreffende bewoner: 'Ik woon driehoog en zie het allemaal onder me gebeuren. Ik zie de tijdstippen en de werkwijze. Ik zie allerlei boefjes en hoe ze wisselen van kleding, wisselen van fiets, et cetera.' In de Amsterdamse appgroep komt het ideaal van de burgers als 'crimefighter' naast de politie dan ook het meest naar voren. De beheerder: 'Ik wil boeven vangen; 14-, 15-jarigen verkennen de boel en de grotere jongens stelen vervolgens bijvoorbeeld auto's of iets dergelijks. Die jonge jongens worden later de groten. Daarom moet je ze snel tegenhouden.'

Aanhouding auto-inbrekers

24-10-15 11:35:10: [bewoner 1]: Autokrakertje weer actief op de oude waal, nu met bruine jas, tener postuur, omafiets met bagagedrager voorop.

24-10-15 11:39:52: [bewoner 2]: Politie onderweg.

24-10-15 11:42:11: [bewoner 1]: Ze hebben net een ruit gebroken van een witte suv met buitenlands kenteken en zijn er met de buit vandoor richting rechtboomssloot.

24-10-15 12:28:15: [bewoner 1]: Foto's reeds naar politie gestuurd.

24-10-15 17:46:34: [bewoner 1]: De drie heren hierboven zijn later vanmiddag op heterdaad gearresteerd op de brouwersgracht, zo vertelde de chef van de recherche. In overleg met de officier van justitie. Ze zitten nu een paar dagen vast.

(Bron: chatgeschiedenis Lastage)

In de overige rondetafelgesprekken komen geen voorbeelden naar voren van aanhoudingen ten tijde van onze onderzoeksperiode. Wel herinnert een wijkagent uit Amstelveen zich aanhoudingen uit het verleden door toegenomen alertheid. In die periode verspreidde de politie echter folders om mensen alert te maken, zodat die toegenomen alertheid niet enkel gekoppeld kan worden aan het werk van WhatsApp-buurtgroepen.

Een wijkagent in een reportage van Nieuwsuur (21 oktober 2017) bevestigt

ons beeld dat appende burgers meestal niet meteen voor meer heterdaadjes en andere aanhoudingen zorgen: '[WhatsApp-buurtgroepen worden] nog niet gebruikt [...] om daders op te sporen, maar mensen zijn wel alerter en letten beter op elkaar.' De landelijke projectleider woninginbraken van de politie hoort van verschillende eenheden echter wel dat er steeds meer aanhoudingen plaatsvinden door WhatsApp-buurtgroepen. Hij ziet hierbij een relatie tussen meer meldingen en meer aanhoudingen: 'Bij aanhoudingen woninginbraak is 60 procent heterdaad en daarvan vindt 80 procent plaats op basis van een melding door een burger. Wij willen graag inzetten op heterdaadkracht. Door meer meldingen van burgers verwachten we meer aanhoudingen.' Hoewel het logisch is te verwachten dat mensen door deelname aan een WhatsApp-buurtgroep alerter zijn en daardoor eerder 112 bellen, zien we in de cases niet direct terug dat dat leidt tot meer aanhoudingen.

3.4.3 Gebrek aan terugkoppeling

Vaak is echter niet duidelijk in de appgroep of de politie reageert op een melding door ter plaatste te komen. Terugkoppeling door de beheerder of politie vindt zelden plaats in de door ons bestudeerde groepen. Soms is er sprake van een algemene terugkoppeling ('politie is blij met onze meldingen'), waardoor deelnemers weten dat zij niet voor niks melden. Ook geven beheerders soms zelf aan dat het zinvol is om de politie te alarmeren. Zo noemt de beheerder van Schapenmeent een keer: 'Bij verdachte zaken direct 112 bellen. Zij zullen inschalen wat er verder moet gebeuren (ervaring is dat er direct een eenheid komt).'

In de rondetafelgesprekken geven bewoners aan dat ze bij een melding wel verwachten dat de politie iets doet. Sommige buurtbewoners zouden graag terugkoppeling krijgen: 'Op dit moment weten we niet wat de politie daadwerkelijk doet.' (Buurtbewoner rondetafelgesprek Amstelveen) Wanneer een buurtbewoner wel terugkoppeling krijgt, blijkt ook uit de chatgeschiedenis dat dit erg gewaardeerd wordt, zoals onderstaand voorbeeld illustreert.

Voorbeeld terugkoppeling

21:32:54 Bewoner 1: Politie belde mij zojuist terug, ze hebben de persoon in de wijk aangetroffen. Hij had geen vergunning om aan de deur deze diensten/kaarten te verkopen en daar heeft hij een proces-verbaal voor gekregen. Hij was verder niet bekend bij de politie, ze denken niet dat hij iets met inbraken te maken heeft. Politie bedankt ons en vindt het top dat we een appgroep hebben :D

21:34:16 Bewoner 2: Das onwijs goed nieuws!

21:35:42 Bewoner 3: (Y)

22:08:42 Bewoner 4: Goed gedaan!

(Bron: chatgeschiedenis Amstelveen Westwijk)

3.5 Indirecte invloed op inzet

Met uitzondering van de Amsterdamse Lastage-casus lijkt de invloed van de WhatsApp-buurtgroepen op de politie, gezien het beperkte aantal meldingen dat doorgegeven is (zie tabel 3.3), beperkt. De WhatsApp-buurtgroepen lijken echter ook een indirecte invloed te hebben op de inzet van het basisteam. Uit de rondetafelgesprekken blijkt dat de invloed van de WhatsApp-buurtgroepen op de algemene inzet van de politie varieert en breder is dan alleen reactieve politie-inzet. Informatie die direct uit de WhatsApp-buurtgroepen komt, kan gebruikt worden voor bijvoorbeeld extra surveillance, wanneer er ergens veel meldingen van verdachte situaties of personen zijn. Wanneer melders 112 bellen, reageert de politie hier op, maar de wijkagenten uit de casus koppelen dit niet direct aan de WhatsApp-buurtgroepen. Zo geeft een wijkagent in Amstelveen aan dat de invloed van de groepen beperkt is als het gaat om directe inzet, maar dat informatie wel gebruikt wordt om meer inzicht te krijgen in wat er speelt in de wijk. Welke gebieden vragen bijvoorbeeld extra aandacht als het gaat om inbraakpreventie? In Almere is er soms telefonisch contact tussen het basisteam en het buurtpreventieteam, bijvoorbeeld voor het Donkere Dagen Offensief, maar dan gaat het meer om het afstemmen van activiteiten. In Amsterdam, waar we hebben gezien dat de politie meestal ter plaatse gaat na een melding, gebruikt de wijkagent de informatie uit de groepen voor briefings en werkopdrachten voor het basisteam. Ook het zakkenrollersteam in het centrum van Amsterdam staat in contact met de beheerder. Dat team komt weleens ter plaatse naar aanleiding van meldingen uit de appgroep.

3.6 Preventieve werking: voorkomen van misdrijven

Hoewel concrete resultaten zoals aanhoudingen binnen de door ons geanalyseerde WhatsApp-buurtgroepen beperkt zijn, lijkt dit voor de meeste groepen ook geen hoofddoel. In de rondetafelgesprekken noemen beheerders en andere deelnemers dat ze vooral meedoen om 'te weten wat er speelt in de buurt' of omdat ze 'een bijdrage willen leveren' aan de sociale veiligheid. Verder denken de meeste deelnemers en betrokken wijkagenten dat de WhatsApp-buurtgroepen helpen om misdrijven te voorkomen.

Toch blijkt uit de (rondetafel)gesprekken dat een directe relatie tussen de afname van misdrijven en de aanwezigheid van WhatsApp-buurtgroepen lastig hard te maken is. Een wijkagent in de Amstelveense casus Westwijk vertelt dat 'de WhatsApp-buurtgroepen in het begin "booming" waren en dat er zichtbaar minder inbraken waren'. Volgens haar werden er in 2014 ongeveer 700 en in 2015 350 inbraken geregistreerd. Zij denkt dat omdat mensen eerder melden er misschien meer woninginbraken voorkomen zijn. Ten tijde van ons onderzoek ging het aantal woninginbraken volgens de wijkagent echter weer omhoog, ondanks een – in haar woorden – 'kwalitatief hoogwaardige WhatsApp-groep'. Inderdaad zette de politie in Amstelveen de aanpak van toenemende auto-inbraken in Westwijk recentelijk hoger op de agenda, terwijl er in die wijk al langer WhatsApp-buurtgroepen bestaan.²¹ Hierdoor lijkt het alsof deze groepen beperkt of geen invloed hebben op geregistreerde criminaliteitscijfers. Ook in andere politie-eenheden is men terughoudend, doch positief, over de

Voorbeeld afschrikken mogelijke inbreker

In Schapenmeent (Almere Haven) is een poging tot inbraak gedaan. Een van de bewoners zag een verdachte en meldde dit in de groep. Vervolgens is een aantal buurtbewoners door de straat gaan lopen om de inbreker af te schrikken. De verdachte is niet aangehouden, maar het incident leidde wel tot nieuwe leden voor de WhatsApp-groep en de verdachte zoekt de volgende keer misschien liever een andere wijk.

21 <https://rtva.nl/2018/01/toename-auto-inbraken-amstelveen/>.

impact van WhatsApp-groepen op criminaliteit. De regionale portefeuillehouder Dienstverlening politie licht in een rondetafelgesprek in Almere Haven toe:

‘Toen men begon met de WhatsApp-buurtgroepen was het aantal inbraken van 59 naar 12 gezakt. Je kunt niet stellen dat dat per se komt door de WhatsApp-buurtgroepen, maar door meer binding tussen burgers en de hogere urgentie van het probleem zie je wel dat inbrekers minder in een bepaalde wijk komen.’ (regionale portefeuillehouder Dienstverlening politie)

De gedachte is dat omdat burgers ‘louche figuren’ sneller opmerken en dergelijke figuren sneller worden aangesproken door een buurtbewoner, buurtpreventie of de politie, ze eerder geneigd zullen zijn ergens anders naartoe te gaan. Het door bordjes of stickers actief uitstralen dat buurtbewoners alert zijn, komt onder de aandacht van potentiële plegers die hierdoor mogelijk afgeschrikt worden. Volgens respondenten uit de door ons onderzochte cases kunnen zowel de WhatsApp-buurtpreventieborden als communicatie vanuit reguliere buurtpreventie hieraan bijdragen. Tegelijk is de gemeente Amstelveen terughoudend met het plaatsen van borden. Als reden hiervoor geeft de adviseur Openbare orde en Veiligheid aan dat hard bewijs voor hun effectiviteit ontbreekt en volgens hem staan er al zoveel borden op straat. Als alternatief zet de politie geregeld mobiele ‘tekstkarren’ neer die op de strategische ingangsroutes naar een wijk duidelijk maken dat er inbrekers, maar ook WhatsApp-buurtgroepen, actief zijn. In hoeverre deze een afschrikwekkende werking hebben is onbekend.

In Tilburg lijkt er wel een relatie te zijn tussen de WhatsApp-buurtgroepen en een afname in woninginbraken. Een medewerker van de gemeente die betrokken is bij het opzetten van de groepen geeft aan dat er een duidelijke afname in woninginbraken heeft plaatsgevonden vanaf 2014 en stelt dat die daling is ingezet toen de WhatsApp-buurtgroepen ontstonden. Onderzoek van Akkermans en Vollaard (2015) naar de Tilburgse casus ondersteunt dit. Uit genoemd onderzoek blijkt een substantiële invloed van de WhatsApp-buurtgroepen op het aantal woninginbraken. Hierbij merken we op dat het specifiek is voor Tilburg dat WhatsApp-berichten binnen 10 minuten naar de politie doorgestuurd worden, terwijl in andere gemeenten bewoners de politie via een ander kanaal moeten berichten. Daarnaast zijn er in Tilburg als reactie op hoge misdaadcijfers ook allerlei andere maatregelen doorgevoerd in de sfeer van verbetering in de openbare ruimte, zoals meer camera’s, meer geld naar opsporing

en het motiveren van bedrijven om beter te beveiligen (respondent gemeente). De (gepercipieerde) invloed van WhatsApp-groepen doet zich in Tilburg dus gelden binnen een breder offensief tegen criminaliteitsproblemen. En hoewel het eerder aangehaalde onderzoek van Akkermans en Vollaard (2015) in Tilburg geen verplaatsingseffecten laat zien, geeft de portefeuillehouder Dienstverlening van de politie aan dat er in Almere wel een waterbedeffect zichtbaar is. Ook andere gesproken experts, zoals een TNO-onderzoeker op dit gebied, vermoeden een waterbedeffect onder invloed van WhatsApp-buurtgroepen. Mogelijk gaan inbrekers naar buurten verder weg, of verplaatsen zij zich richting aanliggende gemeenten. Concrete cijfers hierover ontbreken echter.

Als laatste punt merken we op dat het aantal misdrijven op buurtniveau doorgaans laag is. Zo gaat het in de K-buurt om 7 woninginbraken per jaar en in heel Almere Haven om 14 inbraken (CBS, 2016). Dit maakt dat buurtbewoners ook maar een beperkt aantal misdrijven op buurtniveau kunnen melden. Tegelijkertijd kan het voorkomen van een of enkele woninginbraken op buurtniveau dan een aanzienlijke impact hebben op een buurt.

3.7 Mobilisatie bij vermissingen

Naast de bijdrage van WhatsApp-buurtgroepen aan sociale veiligheid, zijn we ook voorbeelden tegengekomen waarbij de groepen ingezet worden om snel buurtbewoners te mobiliseren bij een vermissing. Zo is in Heiloo een vermist meisje teruggevonden dankzij oplettende leden van een appgroep (Nieuwsuur, 21 oktober 2017). We zijn dit in onze cases één keer tegengekomen. Alleen tijdens een rondetafelgesprek in Almere Haven benadrukken beheerders en buurtbewoners de meerwaarde van de WhatsApp-buurtgroepen bij vermissingen (zie kader hieronder). De meeste groepen in Almere staan dan ook toe om vermissingen van personen te delen in de groep. Omdat de superbeheerders alle groepen onder hun beheer hebben, kunnen ze een bericht van vermissing snel delen in alle WhatsApp-buurtgroepen in hun stadsdeel. Deze regel geldt nadrukkelijk niet voor de vermissing van huisdieren. Dat soort berichten leiden snel tot ergernis onder de deelnemers en horen eerder op Facebook of een algemenere buurtapp thuis.

Zoekactie vermiste meisjes

Nadat twee meisjes die met een bootje zouden gaan varen anderhalf uur te laat waren, hebben de ouders een oproep gedeeld in de WhatsApp-buurtgroep (Almere Haven). Meteen is er een gezamenlijke zoekactie gestart van wijkagenten en buurtbewoners. Er werden snel veel mensen gemobiliseerd, en ook buurtpreventie werd aangestuurd. De beheerder kreeg op een gegeven moment een tip van een buurtbewoner dat ze een halve kilometer verder waren, waarna de politie ze heeft aangetroffen. De beheerder: 'Dit is waarom we dit hebben opgezet. Alles viel perfect in elkaar: de communicatie en de behulpzaamheid van de bewoners.' (Bron: rondetafelgesprek Almere Haven)

3.8 Andere toepassingen

3.8.1 Realtime inzet WhatsApp-buurtgroepen

Naast de besproken vormen van WhatsApp-buurtgroepen, zijn er nog andere manieren waarop WhatsApp-buurtgroepen gebruikt (kunnen) worden ten bate van sociale veiligheid. Met een aantal van deze initiatieven is bij de politie ervaring opgedaan. Hierbij merken we op dat dit slechts voorbeelden zijn van mogelijke toepassingen en geen uitputtend overzicht.

In Almere en Woerden heeft de politie WhatsApp-buurtgroepen gebruikt om realtime te communiceren met buurtbewoners (Politie, 6 december 2017; Politie, 18 december 2017). In Woerden deed men dit in 2017 voor het tweede jaar op een rij, voor de gemeente Woerden en IJsselstein. De beheerders van de WhatsApp-buurtgroepen konden rechtstreeks meldingen doorzetten naar een WhatsApp-groep van de politie, die hiervoor een speciale telefoon had aangeschaft. De telefoon was gekoppeld aan twee laptops waar medewerkers het berichtenverkeer in de gaten hielden. Een operationeel specialist bepaalde vervolgens op welke berichten inzet nodig was (deze gingen naar de meldkamer), de terugkoppeling naar de melder en welke berichten de politie zelf uitzette naar de beheerders om te delen. Deze operationeel specialist vertelt dat de berichten vooral gaan over geconstateerde vernielingen, jongeren die door buurtbewoners niet vertrouwd worden of overlastgevend zijn, en vuurtjes en vuurwerk. Hij licht toe dat vooral de combinatie met de

lokale kennis van de basisteam belangrijk is om de waarde van de meldingen in te schatten:

‘Het gaat om meldingen waar mensen gewoon geen 112 voor bellen, omdat daar de drempel te hoog voor is. Omdat het geen spoed is. Bijvoorbeeld jongens die je ziet hangen en je vertrouwt het niet. Dat kun je melden in WhatsApp en de beheerders zetten dat door in de politieapp. Dan kijken wij van: is dat op een plek waar afgelopen jaar veel problemen waren? Dan is het interessant. Of is het iemand met een signalement naar wie we op zoek zijn? Wij maken dan de inschatting of het toch interessant is op basis van onze lokale kennis. Wij kennen de context.’ (operationeel specialist politie)

De politie heeft na deze pilot in Woerden in 2016 goede ervaringen opgedaan en ook in 2017 is de interne evaluatie met betrokkenen (buurtbewoners en politie) positief, aldus de coördinerend operationeel specialist. Ook in Almere is de pilot positief ervaren door politie, gemeente en deelnemende beheerders (HV Almere, 22 februari 2018).

Een andere pilot vindt plaats in Amstelveen, waar de meldkamer in direct contact staat met de beheerders van alle 26 WhatsApp-buurtgroepen in de wijk Westwijk. Via de chatgroep heeft de beheerder het onderstaand bericht gedeeld met de buurtbewoners (zie kader). Naast communicatie vanuit de meldkamer, leest de meldkamer ook mee in de beheerdersapp. Dit heeft onder meer het voordeel dat de medewerkers van de meldkamer foto's kunnen zien behorende bij de meldingen, iets wat via reguliere kanalen nog lastig is. De evaluatie van

Uitleg pilot Meldkamer – WhatsApp-buurtgroepen

‘Hallo burens, hier een toelichting op de verdachte situatie vanmiddag. De politie doet momenteel in Westwijk een pilot met een WhatsApp-applicatie op de meldkamer. Bij verdachte situaties, zoals vanmiddag een heterdaadsituatie, stuurt de meldkamer een bericht naar de beheerders van alle 26 WhatsApp-groepen in Westwijk. Deze alarmmelding komt binnen bij ons als beheerders, en wij versturen de berichten door naar de leden van onze groep. Alle beheerders doen dit op deze manier, zodat geheel Westwijk snel is geïnformeerd.

Heb je tips hoe het beter kan? De politie wil graag dat iedereen meedenkt. Wij kunnen je in contact brengen met [naam], de wijkagent.’
(Bron: chatgeschiedenis Amstelveen Westwijk)

dit initiatief moet nog plaatsvinden, omdat dit recent gestart is. Op bepaalde tijdstippen zijn ook de wijkagenten zelf via WhatsApp bereikbaar.

Naast bovengenoemde pilots om WhatsApp-buurtgroepen beter realtime te benutten, ziet de operationeel specialist van de politie, betrokken bij de pilots in Woerden, nog meer mogelijkheden. Er kan gedacht worden aan tijdelijke WhatsApp-buurtgroepen gedurende het Donkere Dagen Offensief. De operationeel specialist:

‘We zijn voornemens om tijdens zo’n DDO-actiedag de directe samenwerking te organiseren met WhatsApp-buurtgroepen. En dan specifiek in de buurten waar een DDO plaatsvindt. Dat daar dan tijdelijk voor die dag een WhatsApp-groep wordt aangemaakt met de beheerders die willen meedoen aan die samenwerking.’ (operationeel specialist politie)

De politie zet WhatsApp-groepen ook in bij vermissingen of rondom evenementen. Zoals in de zomer van 2016. De politie heeft toen de WhatsApp-buurtgroep ‘BeachAlert’ ingesteld, waarbij participanten gevraagd werd om uit te kijken naar vermiste kinderen of verdachte personen rondom de Ouddorpse stranden (Politie, 24 augustus 2016). Bezoekers konden hierbij ook zelf direct via WhatsApp meldingen doorgeven aan de politie of de reddingsbrigade.

3.8.2 Onderdeel probleemaanpak

Daarnaast kunnen WhatsApp-buurtgroepen ingezet worden als onderdeel van een probleemaanpak in de wijk. Wanneer een wijkagent een probleem constateert, kan deze vervolgens kijken welke WhatsApp-buurtgroepen er in de buurt aanwezig zijn en hiermee een samenwerking starten. Bij een dergelijk gezamenlijk offensief deelt de politie bijvoorbeeld informatie over locatie en werkwijze van de plegers, en buurtbewoners kunnen meldingen hierover direct delen met de politie. Een andere specialist van de politie, tevens sectorhoofd van de Dienst Regionale Informatieorganisatie (DRIO), ziet bij een probleemgerichte aanpak een kans om intelligence gestuurd WhatsApp-buurtgroepen te stimuleren door de politie: ‘Ik zou kijken als je een gebied hebt, de brandhaarden, dat je zorgt dat je daarin investeert. En dat kan betekenen aansluiten bij migrantengroepen, jongeren of ouderen. Nou, kijk dan hoe je daar de verbinding kunt leggen. Dus waar is het grootste probleem en dat is je uitgangspunt.’ (sectorhoofd DRIO)

Tot slot zien deze politierespondenten de potentie van WhatsApp-buurtgroepen bij heterdaadsituaties: ‘Op het moment dat er een heterdaadsituatie aan de gang is, kijk je welke WhatsApp-buurtgroepen er zijn en met die beheerders maak je een tijdelijke WhatsApp-groep aan. Dan geef je aan: wij zijn op zoek naar die personen met dit signalement. Mocht je iets zien, bel dan 112 of meld het hier.’ (operationeel specialist politie)

Bovenstaande mogelijkheden vragen directe verbindingen tussen de politie en de WhatsApp-buurtgroepen (of de beheerders), en daarnaast ook een overzicht van al bestaande groepen. Initiatieven, zoals de in paragraaf 3.6.1 beschreven pilots en de verbinding met de meldkamer in Amstelveen, laten zien dat de politie hier volop mee aan het experimenteren is. Of, in de woorden van een politierespondent: ‘Het is het opnieuw uitvinden van je vak. We moeten door met de digitale transformatie.’

3.9 Bijdrage aan kerntaken basisteams

We hebben gekeken in hoeverre de WhatsApp-buurtgroepen bijdragen aan de kerntaken van de basisteams, waarbij we onderscheid hebben gemaakt tussen gebiedsgebonden en probleemgericht werken, toezicht en handhaving, noodhulp, opsporing van veelvoorkomende criminaliteit en intake (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2012: 142).²² Hulpverlenende en preventieve taken zijn in het Inrichtingsplan niet als afzonderlijke kerntaak genoemd, maar wel dat deze belegd zijn in de basisteams (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2012: 142; Terpstra e.a., 2016). In paragraaf 3.5 zijn we al ingegaan op de algemene preventieve werking van de WhatsApp-preventieteam, waardoor we dit hier buiten beschouwing laten. Ook de hulpverlenende taken hebben we buiten beschouwing gelaten, omdat we ons richten op de bijdrage van de WhatsApp-buurtgroepen aan sociale veiligheid.

3.9.1 Gebiedsgebonden en probleemgericht werken

In algemene zin draagt samenwerking met de WhatsApp-buurtgroepen bij aan gebiedsgebonden en probleemgericht werken, omdat hiermee problemen in beeld komen die door buurtbewoners zelf ervaren en gemeld worden. Op basis

²² Specialistische taken, zoals jeugd, horeca, huiselijk geweld, milieu en vreemdelingtoezicht zijn buiten beschouwing gelaten.

van de interviews en rondetafelgesprekken is te concluderen dat het contact van de wijkagent met de WhatsApp-groep, en meer specifiek met de beheerder, cruciaal is. Hierdoor blijft de wijkagent op de hoogte van de problemen die bewoners signaleren in de wijk, zodat deze meegenomen kunnen worden in wijkveiligheidsplannen of bij het opzetten van specifieke acties in de wijk. Zoals in Amstelveen waar de wijkagent de meldingen gebruikt om extra inzicht te krijgen in de wijkproblematiek. De mate waarin de input van de bewoners meegenomen wordt, kan per groep verschillen en hangt onder andere af van de aard van de problemen.

3.9.2 Toezicht en handhaving

Ten gevolge van de in de vorige paragraaf besproken focus op gebiedsgebonden en probleemgericht werken kan toezicht en handhaving meer of anders worden ingezet in de wijk. Dit zijn we tegengekomen in de Amsterdamse buurt, waar de aanhoudende meldingen van buurtbewoners over autokrakers hebben geleid tot extra surveillance en handhavingsacties. Ook in andere cases noemen respondenten dat de informatie uit WhatsApp-buurtgroepen gebruikt kan worden om de surveillance-inzet te bepalen. In het algemeen is te verwachten dat de invloed op toezicht en handhaving gering is, gezien het kleine aantal meldingen dat bij de politie worden gedaan.

3.9.3 Noodhulp

Ook de invloed van de WhatsApp-buurtgroepen op de noodhulp lijkt gering, op basis van de door ons onderzochte cases. Op basis van de meldingen in de zes onderzochte WhatsApp-buurtgroepen, wordt er gemiddeld eens per twee maanden een melding gedaan bij de politie. In tabel 3.5 is het gemiddelde per casus weergegeven. Hierin is te zien dat zelfs in de WhatsApp-buurtgroep die het meest actief is (in Amsterdam) het gaat om gemiddeld 1,5 melding per maand.

Tabel 3.5: Gemiddeld aantal meldingen politie per maand

Gemeente Buurt	Almere Haven		Amstelveen		Amsterdam		Tilburg
	Schapenmeent	Kromgouw	Bovenkerk	Westwijk	Lastage	K-buurt	
Periode (maanden)	24	34	11	10	27	13	
Melding 112/politie	2	4	9	3	42	3	
Gemiddeld per maand	0,08	0,1	0,8	0,3	1,5	0,2	

3.9.4 Opsporing (afhandeling van veelvoorkomende criminaliteit)

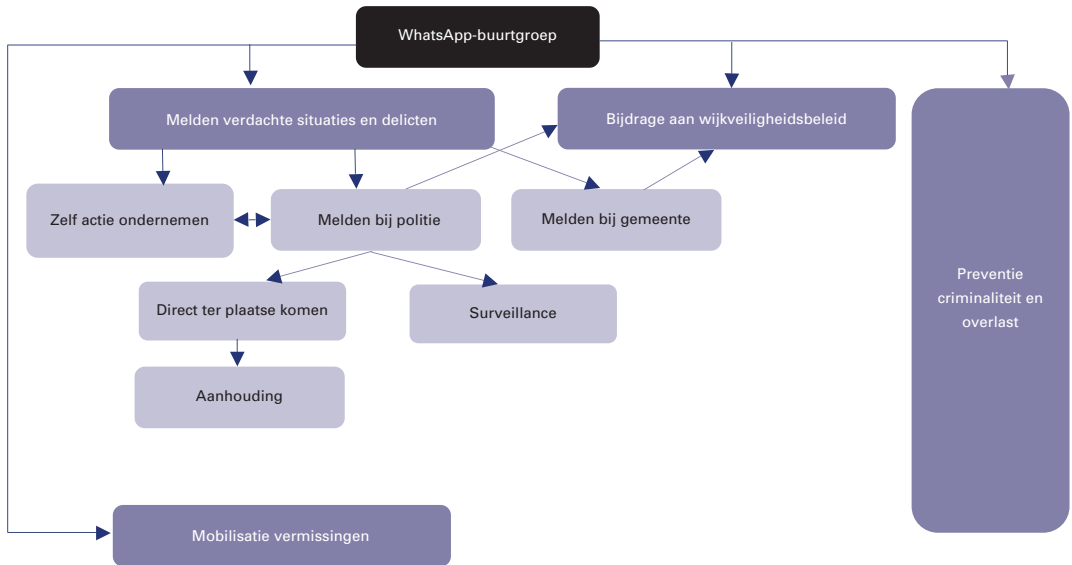
De bijdrage aan de opsporing van veelvoorkomende criminaliteit lijkt op basis van de onderzoeksbevindingen tevens beperkt. Alleen in de Amsterdamse casus zijn naar aanleiding van meldingen aanhoudingen verricht (vijf personen in vier gevallen). Hoewel er soms informatie gedeeld wordt door de wijkagenten over verdachte of gezochte personen, zijn in de chatgeschiedenissen geen voorbeelden gevonden waarin dit tot herkenning leidde bij buurtbewoners.

3.9.5 Intake

Bij intake gaat het om het opnemen van aangiften, receptiefunctie en opvang van publiek op het politiebureau. We zijn in de chatgeschiedenissen geen voorbeelden tegengekomen waarbij hier een beroep op werd gedaan.

3.10 Resumé

De bijdrage van Whatsapp-buurtgroepen aan sociale veiligheid is meerledig, zoals schematisch weergegeven in figuur 3.1. De gevolgde groepen worden het meest gebruikt om informatie over verdachte personen en/of situaties met elkaar te delen, zodat buurtbewoners hiervan op de hoogte raken en alert kunnen zijn. Soms, maar lang niet altijd, worden verdachte situaties vervolgens aan de politie gemeld. Het komt ook voor dat actieve buurtbewoners (zoals de beheerders van een appgroep of leden van fysieke buurtpreventie) zelf poolshoogte nemen. Wanneer een melding gemaakt is bij de politie, komt deze in iets meer dan de helft van de gevallen ter plaatse. Naast de respons op 112-meldingen, oefenen WhatsApp-buurtgroepen invloed uit via werkopdrachten in een basisteam. Bijvoorbeeld om ergens te surveilleren of bij een buurtbewoner langs te gaan. Verder kan de informatie door de politie worden gebruikt om een beter inzicht te krijgen in wat er in een wijk speelt ten behoeve van het wijkveiligheidsbeleid.



Figuur 3.1: Bijdrage WhatsApp-buurtgroepen aan sociale veiligheid

De werking van de groepen lijkt dus vooral preventief, en niet zozeer repressief van aard. Buurtbewoners zijn alerter op verdachte situaties en melden dit eerder aan elkaar en aan de politie. De meeste deelnemers denken dat de WhatsApp-buurtgroepen, inclusief stickers en bordjes die aangeven dat er een dergelijke groep actief is in de wijk, bijdragen aan het afschrikken van criminelen, hoewel we dit niet kunnen onderbouwen. Eerder, beperkt, onderzoek in Tilburg lijkt deze aanname te ondersteunen voor woninginbraken, maar de door ons gesproken professionals zijn voorzichtig met het leggen van zo'n directe relatie. Zo nam in de wijk Westwijk het aantal auto-inbraken toe, terwijl daar al langer WhatsApp-buurtgroepen actief zijn. Tot slot experimenteert men binnen de politie volop met nieuwe toepassingen van WhatsApp-buurtgroepen, waarbij men zich vooral richt op een realtime verbinding met de politie.

Met betrekking tot de kerntaken van de basisteams lijken de groepen vooral bij te dragen aan gebiedsgebonden en probleemgericht werken, waaronder preventie in de wijk. De invloed op toezicht, handhaving en noodhulp is gering vanwege het beperkte aantal meldingen dat bij de politie terechtkomt.

Gewenste en ongewenste gevolgen

4.1 Inleiding

Hoewel de besproken WhatsApp-buurtgroepen zijn opgericht vanuit een veiligheidsoogpunt, kunnen ze daarnaast bijdragen aan de sociale cohesie tussen bewoners en aan het vertrouwen in de politie. In dit hoofdstuk gaan we hier nader op in, waarbij we ook aandacht schenken aan mogelijke maatschappelijk ongewenste gevolgen, zoals stigmatisering of eigenrichting, van WhatsApp-buurtgroepen. Onze bevindingen zijn gebaseerd op de analyse van de chatgeschiedenissen, rondetafelgesprekken, interviews en literatuurstudie.

4.2 Verbinding met buurt en politie

4.2.1 Sociale cohesie

Zoals we in het vorige hoofdstuk hebben gezien, gebruiken buurtbewoners WhatsApp-buurtgroepen om elkaar op de hoogte te brengen van verdachte personen en situaties. Daarnaast noemen geïnterviewde experts van het CCV en politierespondenten, het vergroten van sociale cohesie in de wijken met een WhatsApp-buurtgroep als belangrijke meerwaarde. De directeur Nieuwe Media van de politie: 'Dat mensen elkaar echt gaan ontmoeten in de buurt door de WhatsApp-buurtgroepen, dat vind ik wel mooi.' Dit wordt bevestigd tijdens onze rondetafelgesprekken. De WhatsApp-buurtgroepen in alle onderzochte cases zorgen ervoor dat buurtbewoners die voorheen minder contact met elkaar hadden, elkaar beter leren kennen. De WhatsApp-buurtgroepen zorgen, zo gezegd, voor een 'digitale gemeenschap', die volgens de respondenten vaak leidt tot meer persoonlijk contact tussen burens en gezamenlijke initiatieven, zoals een buurtbarbecue. Een deelnemer aan de WhatsApp-groep ziet de meerwaarde in meer sociale controle: 'De sociale controle van vroeger komt weer terug via social media.'

Sociale controle via de digitale gemeenschap

Een buurtbewoner vertelt dat zij toevallig vorige week heeft zien gebeuren dat een vrouw zich beklaagde over kinderen die iets kapot hadden gemaakt. En er is toen via social media gecommuniceerd: ‘jongens biedt even jullie excuses aan’, en toen zijn die jongens netjes langs geweest en hebben hun excuses gemaakt. ‘Dat is het mooie van social media: Jantje, Pietje, iedereen kent die. Zo mooi dat het zo krachtig kan zijn. Je gaat jezelf ook melden als je ergens op de foto staat, dat is mooi.’

(Bron: deelnemer WhatsApp-buurtgroep K-buurt, Reeshof, Tilburg)

De beheerders spelen in de cases een belangrijke rol bij deze verbinding. Zij zetten de groepen uit eigen initiatief op en werven vaak actief nieuwe leden, bijvoorbeeld via hun directe burens of, zoals in het geval van Almere Haven, door in het winkelcentrum zelfgemaakte flyers uit te delen. Een beheerder uit Amstelveen: ‘Ik ken alle deelnemers, ze hebben bij mij persoonlijk een sticker voor op de deur gehaald.’ Zij kende eerst niemand in de wijk, maar door de oprichting van de appgroepen heeft ze een heel sociaal netwerk met andere bewoners opgebouwd.

De digitale gemeenschap, die in de cases vaak start met een WhatsApp-buurtgroep, breidt zich over internet uit, omdat buurtbewoners ook andere dingen met elkaar willen delen dan enkel verdachte situaties. Om hier gehoor aan te geven zien we dat beheerders naast de WhatsApp-buurtgroep ook speciale Facebookpagina’s of een buurtchat-WhatsApp in het leven roepen. In Tilburg zijn er naast de 90 appgroepen 9 Facebookpagina’s actief. In Amstelveen Westwijk bestaan er naast de WhatsApp-buurtgroep (de AlarmApp met 120 deelnemers) ook een BuurtApp (35 deelnemers) en een Facebookpagina (67 leden) voor minder urgente meldingen. De WhatsApp-groep Amstelveen-Bovenkerk heeft ook een Facebookpagina (145 leden), maar deze wordt volgens de beheerders niet veel gebruikt. De Amsterdamse groep heeft enkel de WhatsApp-buurtgroep. Almere Haven heeft een Facebook-groep van 5000 leden.

Op de Facebookpagina’s in Tilburg, Almere Haven en Amstelveen treffen buurtbewoners elkaar voor tal van zaken. De beheerders van Almere Haven leggen uit dat hun Facebookgroep inspeelt op een behoefte van deelnemers. De WhatsApp-buurtgroepen kennen strenge huisregels over wat wel en niet gedeeld mag worden en bewoners kunnen hier daarom niet altijd hun ei kwijt.

Het gaat hier nadrukkelijk om een WhatsApp-groep om elkaar te alarmeren; minder spoedeisende meldingen horen hier daarom niet thuis.

Op de Facebookgroep mogen buurtbewoners wel berichten plaatsen over gestolen fietsen, vermiste huisdieren en ergernissen over afval en hondenpoep. Daarnaast zetten zij ook positieve berichten over de buurt op de Facebookpagina's. Leden plaatsen mooie foto's, attenderen elkaar op nieuwe kleine ondernemers of vragen tips waar een goede tandarts of een fijn gastgezin voor de kinderen te vinden is. Verder worden opmerkingen over gevaarlijke verkeerssituaties of berichten van de politie, zoals extra controles op fietsverlichting, op de Facebookpagina's gedeeld.

Hoewel de WhatsApp-buurtgroepen bewoners in de groep verbindt, geven enkele beheerders en experts aan dat er vaak een ondervertegenwoordiging is van jongeren, ouderen en mensen met een migrantenachtergrond. Respondenten van het CCV en politie herkennen dat buurten die veel van deze inwoners hebben, minder actief georganiseerd zijn in WhatsApp-buurtgroepen. Zij zien hen ook minder op speciale voorlichtingsbijeenkomsten voor nieuwe groepen. Waar dit precies aan ligt, is door hen moeilijk te duiden, hoewel de ondervertegenwoordiging van de genoemde drie bevolkingsgroepen ook zichtbaar is bij andere vormen van burgerparticipatie. Tijdens gesprekken hebben respondenten verschillende verklaringen genoemd voor het achterblijven van jongeren, ouderen en mensen met een migrantenachtergrond. Mogelijk is het een gebrek aan behoefte of speelt het gebrek aan anonimiteit een rol. Bij ouderen kan het gebrek aan ervaring met WhatsApp meespelen. Een respondent (onderzoeker TNO): 'Ik heb ook onderzoek gedaan in de Schilderswijk – die buurtbewoners zeiden: "Ik ga *never* *nooit* verdachte zaken in een WhatsApp-buurtgroep melden, dank je de koekoek."' In Almere Haven zien de beheerders dat jongeren actief zijn in de Facebook-groep, maar niet zozeer in de app. De jongeren die daar wel in zitten lezen vooral mee en melden nauwelijks.

4.2.2 *Verbinding politie en buurt*

Behalve voor het kweken van sociale cohesie zijn WhatsApp-buurtgroepen bij uitstek een middel voor de politie om contact te maken met buurtbewoners. Verschillende geïnterviewde experts van de politie zien WhatsApp-buurtgroepen daarom als een middel om het vertrouwen in de politie te vergroten. Los van concrete bijdragen aan het terugdringen van misdrijven, ligt de meerwaarde er volgens hen in dat buurtbewoners en politie met elkaar in gesprek gaan.

Een politiedeskundige (tevens chef DRIO): ‘Nederland wordt wel gezien als het Zwitserland van internet. Iedereen heeft een goede internetverbinding, en dat zie je ook bij veiligheid. Het is een hele mooie kans [voor de politie].’

In hoeverre deze verbinding daadwerkelijk tot stand komt, lijkt vooral afhankelijk van de betrokken wijkagent. Hij of zij is de directe vertegenwoordiging van de politie in de onderzochte groepen. De wijkagenten vormen het eerste aanspreekpunt voor de beheerders, geven richtlijnen door en vormen de schakel tussen buurt en politie. Idealiter is deze relatie wederkerig: de politie voedt de buurt en de buurt voedt de politie met informatie. De landelijke projectleider woninginbraken: ‘De wijkagent moet aangeven wat er speelt in je wijk. Als je vraagt aan een WhatsApp-buurtgroep om alert te zijn, dan moet je ook zorgen dat de bewoner geïnformeerd is en dat er een relatie ontstaat.’

In de cases zien we dat wijkagenten doorgaans goed contact hebben met de beheerders van appgroepen. Zij spreken elkaar regelmatig, telefonisch, per mail of fysiek. De wijkagenten zien de beheerder en leden van de WhatsApp-buurtgroep als veiligheidspartners in de wijk. Door terugkoppeling te geven over wat er in de buurt plaatsvindt, zoals in Amstelveen via een nieuwsbrief van de wijkagent, voelen bewoners zich meer betrokken en gekend. Hoewel de wijkagenten in de meeste cases (met een uitzondering in Amsterdam) niet in de WhatsApp-buurtgroepen zelf zitten, nemen zij wel deel aan een afzonderlijke appgroep van verschillende beheerders uit hun buurt. Beheerders in de cases ervaren dit als prettig, omdat ze hiermee in directe verbinding staan met de wijkagenten. Bovendien kunnen wijkagenten zo via de beheerders informatie delen met de appgroepen zonder van de groepen lid te zijn.

Uit de appcontacten tussen de beheerders en de wijkagent komen in de onderzochte cases andere initiatieven voort, zoals een bezoek aan de meldkamer in Amsterdam en Almere Haven. Tijdens de bezoeken kwam aan bod welke informatie een melding idealiter bevat (zoals duidelijk signalement of een ken-teken) en hoe de meldkamer te werk gaat. Een beheerder in Amsterdam geeft aan dat deze fysieke contacten gewaardeerd worden door buurtbewoners; zij voelen zich gekend als veiligheidspartner. Hierdoor geniet de politie meer vertrouwen bij buurtbewoners, en andersom. Ook hebben beheerders het idee dat hun meldingen serieuzer worden genomen, omdat de meldkamer weet dat ze ‘niet zomaar’ bellen. Aan de andere kant krijgt de beheerder in de Amsterdamse casus soms ook signalen dat 112-medewerkers aan bellende buurtbewoners vragen niet zo vaak te bellen, wat voor frustratie in de groepen kan zorgen. Een interessant, maar onbedoeld, positief effect van de door ons georganiseerde rondetafelgesprekken was dat alle betrokkenen dieper met elkaar in gesprek

gingen, wat weer een aanzet gaf tot nieuwe initiatieven. Zo leidde het rondetafelgesprek in de Amsterdamse casus tot de organisatie van een veiligheidsavond met buurtbewoners, politie en gemeente.

Ondanks de belangrijke rol van de wijkagent, geven verschillende experts, zoals van de politie en TNO, aan dat de rest van het wijkteam ook kan bijdragen aan een goed contact met de buurtbewoners. Het is ook maar de vraag in hoeverre het contact met de buurt alleen op het bordje van de wijkagent gelegd kan worden: ‘Wijkagenten zijn niet 24/7 in dienst en elke wijkagent heeft 5000 inwoners – dat is niet te doen’ (onderzoeker TNO). Zoals in hoofdstuk 2 al staat beschreven is het beleid van de politie dan ook dat wijkagenten niet in de WhatsApp-buurtgroepen zitten. Wel wijzen experts op het belang van een werkwijze ‘die 24/7 werkt’. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het uitzetten van een signalement onder beheerders, die de informatie vervolgens in de appgroepen kunnen uitzetten, of het coördineren van een zoekactie bij een vermissing.

4.3 Neveneffecten

De WhatsApp-buurtgroepen hebben niet alleen maar een prettige uitwerking op een buurt. Hoewel de geïnterviewde respondenten overwegend positief zijn en vooral de meerwaarde van appgroepen zien, bestaan er ook minder gewenste gevolgen, zoals stigmatisering of onderlinge geschillen tussen buurtbewoners.

4.3.1 Stigmatisering van ‘verdachte situaties’

Uit eerder onderzoek naar fysieke buurtpreventiegroepen weten we dat deze kunnen leiden tot stigmatisering en discriminatie (Lub, 2016). Bij digitale buurtpreventie, zoals via WhatsApp-buurtgroepen, ligt dit risico ook op de loer (Van Steden, 14 maart 2016; De Vries, 23 oktober 2017). In het meest duidelijke geval zijn er groepen die zich enkel richten op een bepaald type ‘ongewenste’ mensen. Zo was er een WhatsApp-buurtgroep die alleen maar Poolse kentekens met elkaar deelde, omdat ze dit verdacht vonden (Nieuwsuur, 21 oktober 2017). Naast stigmatisering zorgt een dergelijke focus ook voor uitsluiting van bepaalde buurtbewoners. De Vries: ‘Als je van Poolse afkomst bent, zul je nooit in zo’n groep gaan zitten’ (Nieuwsuur, 21 oktober 2017). De projectleider van de gemeente Tilburg geeft het voorbeeld van een wijk waar bewoners een WhatsApp-buurtgroep opstartten

om ‘vluchtelingen weg te pesten. Ze deden moeilijk over auto’s die in de weg stonden en kinderen die touwtjesprongen op straat.’ De gemeente heeft hierop ingegrepen door contact te zoeken met de beheerders.

De groepen die wij onderzocht hebben, vallen niet in deze categorie en op basis van de rondetafelgesprekken lijken stigmatisering en discriminatie geen grote rol te spelen in de groepen. De beheerders geven aan dat ze hierop letten en lijken zich dus bewust van het risico op ‘etnisch profileren’ door de buurtbewoners. In de geanalyseerde chatgeschiedenissen zijn we (slechts) twee voorbeelden tegengekomen, waarbij sprake kan zijn van stigmatisering. In beide gevallen ontstaat een discussie in de groep over deze ‘verdachte personen’ en lijkt sprake van een zelfreinigend vermogen.

In voorbeeld 1 (zie kader) gaat het om vier onbekende Marokkaanse jongens die door de wijk slenteren, waarbij een bewoner zich afvraagt of deze melding ook gedaan zou zijn als het vier blanke jongens betrof. Bij voorbeeld 2 gaat het om een deelnemer die een foto van een vrouw in de groep deelt met de beschrijving ‘Ziet eruit als Bulgaars of Roemeens’. Hierop volgt veel kritiek van andere deelnemers en uiteindelijk verlaten vijf personen de groep, inclusief de melder.

Deze voorbeelden laten zien dat het van belang is voor de buurtbewoners om te onderbouwen waarom ze een melding maken in de groep. In het eerste voorbeeld geven deelnemers aan dat het ze ging om gedrag: onbekende jongens bleken te kijken in auto’s en huizen. Deze discussie loopt niet uit de hand. In het tweede geval wordt een foto gedeeld met enkel de toevoeging over de mogelijke nationaliteit, zonder dat de melder duidelijk maakt waarom ze dit deelt in de groep. Dat leidt tot veel kritiek en meerdere mensen verlaten de groep.

Voorbeeld 1: vier Marokkaanse jongens in de wijk

15:08 – Bewoner 1: 4 jongens die niet van hier zijn, slenteren door de [wijk] langs kleine bos, graag even in de gaten houden.

15:08 – Bewoner 2: 4 Marokkaanse jongens van een jaar of 17 lopen verdacht rond door de wijk.

15.10 – 15.17: *Verschillende bewoners gaan de hond uitlaten om een kijkje te nemen.*

15:18 – Bewoner 3: Is dit niet een beetje overdreven allemaal?

15:18 – Bewoner 4: Misschien moeten ze wel met de bus mee.

15:18 – Bewoner 5: M’n man komt terug: ze lopen te kijken naar auto’s en in huizen te gluren. Ze zijn nu richting busbaan langs [straat]. Ze hebben handschoenen aan.

15:19 – Bewoner 6: Jongens aangetroffen zitten nu bij bushalte.
 15:19 – Bewoner 3: Als het 4 blanke jongens waren geweest was er dan ook zo'n ophef geweest?
 15:19 – Bewoner 7: Waarschijnlijk wel gezien de vele meldingen van inbraak of poging tot.
 15:21 – Bewoner 5: Jazeker, als ze zich gedroegen zoals zij dat nu deden. Volgens mijn man waren ze echt aan het rondkijken. Als ze alleen met de bus mee zouden moeten, nemen ze dan een zo lange omwegroute?
 15:25 – Bewoner 6: Als het blanke jongens waren geweest was ik ook gaan kijken, wat een opmerking weer!!!!
 (Bron: chatgeschiedenis Schapenmeent, Almere Haven)

Voorbeeld 2: een Roemeens uitzierende vrouw in de straat

09.48: Bewoner 1 (deler van foto): Ziet eruit als Bulgaars of Roemeens.
 09.49 Bewoner 2: Ik vind dat dit een beetje een enge groep begint te worden.
 09.50 Bewoner 3: Zij loopt regelmatig door de [straat].
 09.50: Bewoner 4: Vind ik ook, is iedere buitenlander verdacht?
 09.51: Bewoner 5: Lol, ik ben verdachte.
 09.51: Bewoner 6: Ik verdenk mijn vriendin overal van :)
 09.52: Bewoner 1: Ik bedoel zeker niet dat iedere buitenlander verdacht is!!
 09.52: Bewoner 3: Aub gelieve noodzakelijke dingen te melden
 09.53: Bewoner 7: Waar loopt ze?
 09.53: Bewoner 1: [straat].
 09.53: Bewoner 4 heeft de groep verlaten.
 09.53: Bewoner 8: Houd hier nou eens mee op! Als je het niet vertrouwt bel je 112! Je kan deze persoon ook aanspreken. Dit geouwehoer ondermijnt deze appgroep!
 09.54: Bewoner 6: Helemaal mee eens.
 09.57: Bewoner 1 heeft de groep verlaten.
 09:58: Bewoner 9: Alles van Bulgarije, Roemenië en Poland is verdacht... beetje racistisch begin te worden deze groep! Met zo apps maak mensen bang voor niks. Paranoia. Ik heb oplossing: alarmsysteem en niet meer achter de raam staan en opletten.
 Drie andere buurtbewoners verlaten de groep vervolgens.
 (Bron: chatgeschiedenis Westwijk, Amstelveen)

Om stigmatisering te voorkomen wordt op informatieavonden over WhatsApp-buurtgroepen vaak uitgelegd door de politie dat het moet gaan om ‘een verdachte situatie’ of ‘een verdacht persoon’. Dit vraagt om een inschatting van buurtbewoners, omdat hieronder verschillende gedragingen kunnen vallen. Wijkagenten proberen, al dan niet tijdens informatieavonden, buurtbewoners een handvat te bieden, waarbij het vooral lijkt te gaan om verdacht gedrag van mogelijke woninginbrekers en niet zozeer andere verdachte gedragingen. In een folder geeft de politie de volgende tips:

‘U kunt het beste letten op het gedrag van personen die in uw buurt lopen. U weet zelf wat normaal is in uw wijk. U weet wanneer er bekende of onbekende mensen langslopen. Welke routes normaal gesproken gereden en gefietst worden. Plekken waar het logisch is om stil te staan of waar je juist doorloopt.’ (Nationale Politie, z.d.)

Vervolgens worden gedragingen als speurend rondkijken, bij huizen naar binnen kijken en het voelen aan deuren en ramen als voorbeelden genoemd van verdachte gedragingen. Over wat ‘normaal is in uw wijk’, kunnen echter uiteenlopende opvattingen bestaan. In een van de cases heeft de wijkagent geprobeerd om deze zinsnede iets concreter te maken door aan buurtbewoners uit te leggen dat het gaat om een combinatie van gedrag van een persoon, norm in de wijk, tijdstip en onderbuikgevoel. Hoewel dat nog steeds een breed kader is, verschaft de nadruk op afwijkend gedrag in plaats van uiterlijke kenmerken het meest concrete handvat voor buurtbewoners. Dat onderscheid is belangrijk, zoals ook is terug te zien in de gegeven voorbeelden. Waar in het ene geval onderbouwd kon worden waarom personen zich verdacht gedroegen, werd in het tweede voorbeeld een bericht alleen op basis van het uiterlijk gedeeld. Het laatste voorval kwam de melder dan ook op veel kritiek en discussie te staan.

4.3.2 Angstgevoelens en overreageren

WhatsApp-buurtpreventie heeft als doel om de sociale veiligheid in een buurt te verbeteren, maar het is ook mogelijk dat onveiligheidsgevoelens juist versterkt worden (Van Eijk, 2013). Recent onderzoek onder inwoners van Friesland wijst uit dat ongeveer een derde zich veiliger voelt door een online buurtgroep, maar 19 procent geeft aan zich juist niet veiliger te voelen en 16 procent is neutraal (Visser e.a., 2018). Uit het onderzoek blijkt verder dat Friezen die

lid zijn van een online groep zich vaker onveilig voelen. Het verhoogde onveiligheidsgevoel is op zichzelf niet vreemd. Buurtbewoners worden immers geconfronteerd met allerlei mogelijke verdachte personen in de wijk, die ze anders misschien niet opgemerkt zouden hebben. Met andere woorden: via WhatsApp krijgen deelnemers meer informatie over auto- of woninginbraken in de buurt en zijn zij meer op ‘verdachte situaties’ gespitst.

In de rondetafelgesprekken herkennen beheerders en bewoners toegenomen onveiligheidsgevoelens niet als iets waar ze ‘last van hebben’. Hierbij merken we op dat slechts enkele buurtbewoners aanwezig waren bij deze gesprekken. De beheerder van Almere Haven licht toe dat deelnemers van tevoren goed wisten waar ze aan begonnen en dat buurtbewoners daarom min of meer voorbereid zijn op het ontvangen van meldingen. Er zijn geen voorbeelden naar voren gekomen van buurtbewoners die een groep om redenen van een toegenomen onveiligheidsbeleving hebben verlaten. En dit blijkt ook niet uit de chatgeschiedenissen. Dit wil natuurlijk niet zeggen dat zoiets helemaal niet speelt, gezien het beperkte aantal groepen en buurtbewoners dat we hebben gesproken. De meningen hierover onder de gesproken experts zijn niet eenduidig: sommigen zien dit wel terug, terwijl het volgens anderen niet echt speelt.

Een ander mogelijk gevolg is dat buurtbewoners die in een appgroep zitten gaan ‘overreageren’ door overal gevaar te zien en zelf in te grijpen (Chang e.a., 2016). Hierbij gaat het om de vraag wanneer er sprake is van verdacht gedrag en wanneer mensen mogen ingrijpen. In de chatgeschiedenissen zijn we geen concrete voorbeelden van ‘overreageren’ tegengekomen, al noemt een van de deelnemers aan de rondetafelgesprekken wel een voorbeeld (zie kader). In dit voorbeeld is direct 112 gebeld, terwijl achteraf bleek dat de jongen een goede reden had om het ‘verdachte gedrag’ te vertonen.

Voorbeeld onterechte aanhouding

In de wijk was een jongen met een rugzak die foto’s van huizen aan het maken was. Hiervan kwam een melding op de WhatsApp-groep. De noodhulp werd toen ingeschakeld, de jongen is tegen de muur gedrukt en gefouilleerd. Toen bleek dat de jongen kranten aan het rondbrengen was en deze op waren. Hij maakte foto’s van de huizen die hij nog niet had gehad.

(Bron: rondetafelgesprek Tilburg, anekdote van leden van de WhatsApp-buurtgroep)

Deelnemers in appgroepen die gecombineerd zijn met fysieke buurtpreventie, zoals in Almere en Tilburg geven aan dat zij vaak eerst gaan kijken of wel echt sprake is van verdacht gedrag. Hierbij spreken ze soms ook personen aan om navraag te doen. In de appgroep geeft men vervolgens terugkoppeling en indien nodig kan er alsnog 112 worden gebeld. Een expert van het CCV vindt inderdaad dat het mooier is als mensen zelf eerst navraag gaan doen, voordat ze een melding maken in een WhatsApp-groep. Dit vraagt echter wel vaardigheden van buurtbewoners om op een correcte manier te handelen. Niet iedereen heeft deze vaardigheden of durft zo'n stap te zetten.

Dat het ook niet altijd verstandig is blijkt uit een voorbeeld van de WhatsApp-buurtgroep Lastage in Amsterdam in onderstaand kader. Dit voorval laat zien dat zelfstandige actie tot ongewenste gevolgen kan leiden voor de betreffende buurtbewoner. Enige voorzichtigheid bij het actief achterna gaan van verdachte personen, dan wel het nemen van foto's lijkt dan ook gewenst.

Bewoner wordt belaagd na nemen foto

16:02 – Bewoner 1: Dear neighbours, I saw two NA boys on scooter on Kwaal looking at cars, one on foot. Drove away. They came back to Kwaal, took photo, was seen, F-You at me.

16:05 – Bewoner 1: And crashed against Amsterdammertje and drove away. They returned on foot to shout in front of building and opened my letterbox to shout through it. I called 112 x2 as it took longer than expected. Passerby called 112 x3 and stayed with me until police arrived.

16:40 – Bewoner 1: Btw, when shouting through letterbox they said 'we zijn niet bang voor de politie' as I was phoning with 112. And sorry to say, 112 was not sympathetic.

(Bron: chatgeschiedenis Lastage, Amsterdam)

4.3.3 Eigenrichting

Eerder onderzoek laat zien dat bij een combinatie van WhatsApp-buurtgroepen en fysieke buurtwachten risico's van eigenrichting op de loer liggen (Van der Land, 2014; Van der Land e.a., 2014; Lub 2016). Bij eigenrichting spelen buurtbewoners voor eigen rechter, zoals het bestraffen van een verdachte door hardhandig optreden zonder dat er een strafrechtelijke procedure aan te pas

komt. Een ieder mag een persoon aanhouden bij betrapping van een misdrijf op heterdaad, maar hierbij mag geen onnodig geweld gebruikt worden (artikel 53, Wetboek van Strafvordering). In de onderzochte cases in Almere en Tilburg is er naast de WhatsApp-buurtgroep ook fysieke buurtpreventie actief. Op basis van de (rondetafel)gesprekken, hebben de groepen naar eigen zeggen bijna geen ervaringen met eigenrichting. Ook uit de chatgeschiedenissen zijn geen voorbeelden naar voren gekomen waarbij verdachte personen (te) hardhandig zijn bejegend. Een deelnemer uit de Tilburgse casus geeft een voorbeeld uit de beginperiode waarin dit volgens hem wel speelde:

‘Er is weleens eigenrichting geweest, hierdoor moest er ook een aantal leden uit. Als dat gebeurt of als het speelt, gaat de wijkagent in gesprek met mensen. Er is een code geel, code oranje en code rood en bij rood moet je eruit. Het is niet de bedoeling dat mensen eigen rechter gaan spelen in de teams.’ (deelnemer WhatsApp-buurtgroep Tilburg)

De reden dat eigenrichting niet zo vaak voorkomt, lijkt te liggen in de begeleiding van de wijkagenten die de deelnemers aan fysieke buurtpreventie doorgaans opleiden, richtlijnen geven en af en toe meedraaien met een buurtpreventieronde. Hierdoor zijn de buurtbewoners goed op de hoogte van wat ze wel en niet mogen doen. Tevens spelen de beheerders of coördinatoren een belangrijke rol om buurtbewoners te weren als ze zich niet gedragen.

Elders in het land zijn wel voorbeelden te vinden waar de combinatie van een WhatsApp-buurtgroep met een buurtpreventiegroep uit de hand kan lopen. Het meest bekende voorbeeld is een groep in Kootwijkerbroek, waar bewoners zich professioneel georganiseerd hebben, met inbegrip van steekwerende vesten, een speurhond en helikopters. Dit leidt weliswaar tot aanhoudingen, maar roept ook veel discussies op over de mate van geweld die mag worden ingezet (zie onderstaand kader). Het A-team in Kootwijkerbroek opereert geheel onafhankelijk van politie en gemeente, al geeft een respondent aan dat de gemeente inmiddels wel actief probeert om een samenwerking op te starten.

Kortom, de koppeling van WhatsApp-buurtgroepen aan fysieke buurtpreventie kan ervoor zorgen dat in buurten snel een kijkje genomen wordt bij een verdachte situatie, wat weer kan leiden tot burgeraanhoudingen. Vooral in landelijke gebieden lijkt er behoefte aan deze koppeling, omdat burgers daar meestal sneller ter plaatse zijn dan de politie en de drempel tot melden via WhatsApp lager is dan via 112. Het risico op eigenrichting is hierbij echter wel aanwezig. Het is vaak aan de wijkagent, in samenwerking met de gemeente, om dit in goede banen te leiden.

The A-team in Kootwijkerbroek

Helikopters, een privéspeurhond, portofoons en kogelwerende vesten. De WhatsApp-groep in Kootwijkerbroek is professioneel georganiseerd en op internet zijn diverse krantenberichten terug te vinden van succesvolle aanhoudingen. In de media worden ze ook wel ‘knokploeg van Kootwijkerbroek’ genoemd. De groep is vaak sneller ter plaatse in het landelijke gebied dan de noodhulp en geliefd onder dorpsbewoners. Dat ze daarbij soms hardhandig omgaan met verdachten, lijken ze geen probleem te vinden.

De groep komt echter in opspraak wanneer ze in gevecht raakt met twee mannen die de eigenaar van een verhuurbedrijf hebben mishandeld. Behalve via 112 meldt een van de personeelsleden dit ook in de appgroep, die veel sneller dan de politie ter plaatse is. De burgeraanhouding mondt uit in een knokpartij, waarbij twee buurtwachten gewond raken (eentje heeft een verbrijzelde oogkas). Wanneer de politie ter plaatse komt zijn de verdachten overmeesterd en ze worden beiden vervolgd voor openbare geweldpleging en zware mishandeling. Geen van de buurtpreventieleden is vervolgd.

(Bronnen: Barneveldse Krant, 4 juli 2017; Van Vliet, 18 februari 2017; interviews)

4.4 Resumé

Onze cases laten zien dat WhatsApp-buurtgroepen, naast bijdragen aan de sociale veiligheid, ook een bijdrage leveren aan de sociale cohesie in buurten omdat ze de aanzet geven tot een digitale gemeenschap die verder reikt dan veiligheid alleen en die ook lijkt te leiden tot meer fysieke contacten in de buurt. Tevens dragen WhatsApp-buurtgroepen volgens respondenten bij aan een verbeterde relatie en meer vertrouwen tussen de politie en de buurt. De wijkagenten en de beheerders spelen hierbij de belangrijkste rollen; beheerders vormen de schakel tussen politie en buurt, terwijl wijkagenten tussen de beheerders en het wijkteam staan. Het risico op negatieve bijverschijnselen van appgroepen als stigmatisering, het aanwakkeren van angstgevoelens en eigenrichting ligt op de loer, maar lijkt in de door ons bestudeerde groepen geen grote rol te spelen. Enerzijds kan dit verklaard worden door het hanteren van strikte huisregels, uitleg hierover en begeleiding door de wijkagent. Anderzijds zijn beheerders zich vaak van de risico's bewust en spreken deelnemers elkaar op ongewenst gedrag aan.

Organisatie en samenwerking

5.1 Inleiding

Op basis van de bevindingen uit de casestudies, de diepte-interviews met experts en documentenstudie hebben we een viertal aandachtsgebieden opgetekend om de werking van de WhatsApp-buurtgroepen te maximaliseren. Hierin bespreken we ook de verwachtingen die beheerders, politie en gemeente hebben van elkaar. In dit hoofdstuk komen de verschillende partijen en hun rollen aan bod, die aan het eind schematisch zijn weergegeven.

5.2 Waardeer de beheerder

De beheerders zijn cruciaal voor de werking van de WhatsApp-buurtgroepen. Zij zijn doorgaans initiatiefnemer, handhaven de huisregels, onderhouden de communicatie met de politie, gemeente, buurtpreventiegroepen en andere beheerders. Het beheren van een groep kan beheerders dan ook veel tijd kosten, met het risico op conflicten met deelnemende buurtbewoners. In de woorden van een geïnterviewde beheerder: 'We krijgen veel over ons heen.'

Om van het idee om een groep te starten tot een duurzame WhatsApp-buurtgroep te komen, helpt het als toekomstige beheerders voorbereid zijn op de taken die ze op zich nemen. Gemeenten en politie kunnen hier voorlichting in geven. Een punt van aandacht is het ondersteunen van beheerders bij de communicatie. De manier waarop beheerders communiceren met deelnemers aan de groep is belangrijk, omdat ze in de praktijk te maken krijgen met kritiek en negatieve reacties. In de WhatsApp-groep Amstelveen Bovenkerk zagen we dat de beheerders vooral corrigerend waren tegen deelnemers en nooit positief reageerden op gedeelde berichten. De manier van communicatie van de beheerders leidde meerdere malen tot discussie en weerstand in de groep. Een deelnemer: 'Aangezien de communicatieve skills van de beheerder bedroevend zijn ben ik klaar met deze groep.' Het ondersteunen van beheerders door middel van trainingen of richtlijnen kan een taak zijn voor de gemeente om te zorgen voor duurzamere initiatieven.

In Woerden organiseert de gemeente samen met de politie hier speciale voorlichtingsavonden voor. Wanneer het initiatief vanuit een buurtbewoner komt, kan deze te maken krijgen met opstartproblemen, zoals een gebrek aan deelnemers. Een adviseur bij het CCV geeft aan dat zij veel vragen krijgen van buurtbewoners die een WhatsApp-buurtgroep willen starten, maar niet weten hoe of waar te beginnen. Op de websites van het CCV, wabp.nl en de websites van sommige gemeenten (zoals Almere) staan veel gehanteerde huisregels waar (toekomstige) beheerders hun voordeel mee kunnen doen.

Beheerders steken op vrijwillige basis veel tijd in de WhatsApp-buurtgroepen, waarbij ze ook de mindere kanten voor lief nemen. Hoewel het hier een burgerinitiatief betreft, kan het voor beheerders extra motiverend werken om te merken dat zij vanuit de gemeente of politie gewaardeerd worden. Zo geven de beheerders van Almere Haven aan dat een van hen de Hemelse Havenaar heeft gewonnen – een prijs voor actieve buurtbewoners (zie kader). In Tilburg zijn beheerders via een formele vrijwilligersovereenkomst met de gemeente verzekerd tijdens het uitvoeren van hun taken en ontvangen zij jaarlijks een kerstpakket. Naast dit soort uitgebreide aandacht, kan het ook voldoende zijn als de wijkagent of een medewerker van de gemeente af en toe waardering over de WhatsApp-buurtgroepen en deelnemende bewoners uitspreekt.

Hemelse Havenaar

‘Ieder jaar kunnen bewoners van Almere hun stadsdeelgenoten nomineren voor de titel Hemelse Havenaar. Dave krijgt dit jaar de titel omdat hij in 2015 buurtpreventie op de kaart heeft gezet in Almere Haven. Met zijn persoonlijkheid heeft Dave in korte tijd Havenaren weten te motiveren en te inspireren om dagelijks als Buurtpreventieteam rondes te lopen. Bij Dave is het devies “geen woorden, maar daden”.’

(Bron: *Almere DezeWeek*, 4 december 2015)

5.3 Creëer duidelijkheid bij deelnemende buurtbewoners

5.3.1 Duidelijke huisregels hanteren

Het hanteren van duidelijke huisregels in de WhatsApp-buurtgroepen is een belangrijke voorwaarde voor een overzichtelijk beheer. Welke huisregels groepen hanteren, wordt in de praktijk door de groepsbeheerder bepaald. Zoals al eerder aangestipt in hoofdstuk 1, hanteren groepen doorgaans de SAAR-methode (Signaleren, Alarmeren, Appen en Reageren), aangevuld met eigen regels om bijvoorbeeld vloeken en discriminatie tegen te gaan. Veel van de regels die we zijn tegengekomen zijn terug te vinden op de website wabp.nl. Hoewel wabp.nl inmiddels is uitgegroeid tot een commercieel initiatief, biedt de website nog altijd de meeste handvatten voor beheerders van WhatsApp-buurtgroepen die vrij te raadplegen zijn. Sommige gemeenten verwijzen hier ook naar of nemen de regels van wabp.nl zelf over.

Uit onze gesprekken blijkt dat deelnemers het belangrijk vinden dat de WhatsApp-buurtgroep alleen gebruikt wordt voor het doel waarvoor hij opgericht is: alarmering bij verdachte personen of situaties – en niet voor aanverwante zaken. ‘Ruis’ dient zo veel mogelijk voorkomen te worden. Onder ruis vallen bijvoorbeeld communicatie over vermiste katten en honden, buurtbewoners die verkeerd geparkeerd staan en andere algemene mededelingen. Het strikt bewaken van deze regels en tijdig ingrijpen door de beheerder is gewenst om te voorkomen dat deelnemers uit onvrede de groep verlaten. We zijn hier verschillende voorbeelden van tegengekomen. Zoals een deelnemer uit de groep Bovenkerk, na veel berichten over niet-verdachte zaken: ‘Volgens mij moet de reactie op een bericht uit deze groep zijn “hemel... een bericht... mijn hulp is nodig!!!” Maar in plaats daarvan lijkt het wel een theekrans...’ Een deelnemer uit Almere Haven vult aan dat het voor het functioneren van de app ook nodig is om streng te handhaven, ‘omdat als ik een appje krijg, er echt iets aan de hand is’. De landelijke projectleider woninginbraken van de politie zegt hierover:

‘Kritische succesfactor is dat je op de achtergrond zoiets faciliteert om te voorkomen dat [de WhatsApp-groep] vervuult door meldingen van niet-verdachte situaties; dan haken mensen af. Dat is ook mijn persoonlijke ervaring [...]. Het succes van de WhatsApp-groep hangt af van de beheerder van de groep. Die moet echt een ijzeren discipline hebben.’
(landelijke projectleider woninginbraken politie)

5.3.2 Verwachtingsmanagement

We hebben in het vorige hoofdstuk gezien dat om ongewenste situaties te voorkomen, het belangrijk is heldere huisregels te hebben en dat buurtbewoners weten wanneer sprake is van een ‘verdachte situatie’. Hier ligt een taak voor de politie om buurtbewoners wegwijs te maken. Ook wanneer het gaat om het aanspreken van een mogelijk verdacht persoon, is training of begeleiding nuttig. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om een correcte manier van aanspreken (bejegening) of hoever men mag gaan bij een burgeraanhouding.

Een politie-expert waarschuwt dat wanneer buurtbewoners georganiseerd zijn in een WhatsApp-buurtgroep, ze soms te hoge verwachtingen hebben of zelf voor politie gaan spelen: ‘Mijn idee is dat mensen veel verwachten van gemeenten en van de politie. Wij zijn alleen partners en niet leidend. Maar je moet als burger ook weten hoever je kunt gaan en wanneer je beter de politie in kunt schakelen.’ Gemeenten en politie kunnen hier zelf een belangrijke rol bij spelen, door buurtbewoners voldoende voor te lichten en te trainen.

Aan de betrokkenheid van wijkagenten zit wel een beperking. Wijkagenten zijn niet 24 uur per dag beschikbaar en hebben veel verschillende taken op hun bordje. Zij kunnen dus niet altijd direct reageren op berichten of altijd ter beschikking staan, wat mogelijk tot teleurstelling leidt. In de casus waarin de wijkagent wel in de WhatsApp-groep zat, leidde dit tot verkeerde verwachtingen bij buurtbewoners, wat pleit voor het niet direct deelnemen aan de groepen. Het zorgen van realistische verwachtingen over de betrokkenheid van de wijkagent schept duidelijkheid.

Verder blijkt uit onze gesprekken dat het een terugkerend fenomeen is dat deelnemers eerst melding maken in de groep en pas later, of helemaal niet, de politie bellen.²³ Respondenten hebben het idee dat voor veel buurtbewoners de drempel nog te hoog is om 112 te bellen, omdat het meestal niet om een levensbedreigende situatie gaat. Ook hier ligt een taak, zowel politiebreed als bij de wijkagent of het basisteam, om buurtbewoners voor te lichten.

5.3.3 Regels omtrent foto's en leeftijdsgrens

Zoals we in het vorige hoofdstuk hebben gezien, kan het delen van foto's in WhatsApp-groepen tot conflict leiden. In de huisregels van wabp.nl staat dat

²³ Zie ook paragraaf 3.4.

foto's delen alleen mag wanneer dat strikt noodzakelijk of van meerwaarde is. Voor buurtbewoners is dit echter niet altijd goed in te schatten, waardoor het kan voorkomen dat ongewenste foto's worden gedeeld van kinderen van buurtbewoners ('verdachte jongeren') of van buurtbewoners met een buitenlands voorkomen. De betreffende buurtbewoner kan zoiets ervaren als een schending van privacy en als stigmatisering. Een beheerder:

'De eerste foto die in mijn app rondging was: "Ik zie drie rare jongens." Zegt een andere: "Dat zijn mijn jongens" en dan heb je gelijk een burenruzie. Toen heb ik gezegd: "We gaan niet zomaar foto's delen, stuur maar naar de beheerder, want dit is niet oké." En ik ken veel voorbeelden waar dit fout is gegaan.' (beheerder WhatsApp-groep)

Hoewel het delen van een foto er dus enerzijds aan bijdraagt dat buurtbewoners kunnen uitzien naar een verdacht persoon, heeft dit ook een keerzijde. Zorgvuldigheid is daarom gewenst, waarbij het lastig blijft om verkeerde inschattingen helemaal uit te sluiten.

Tot slot gaan beheerders, soms in overleg met ouders, verschillend om met de leeftijdsgrens voor toelating tot een WhatsApp-groep. Vaak wordt een leeftijdsgrens van minimaal 18 jaar aangeraden, conform de huisregels van wabp.nl, maar in de interviews zijn we een aantal beheerders tegengekomen die hiervan afwijken, zoals in Almere. Beheerders zijn in die gevallen benaderd door ouders wier kinderen ook deel willen nemen aan de appgroep, omdat ze bij hun krantenwijk verdachte situaties tegen kunnen komen of omdat ze veel alleen thuis zijn en de ouders het belangrijk vinden dat ze op de hoogte zijn van vreemde mensen in de buurt. De beheerders die we hebben gesproken kunnen hiermee instemmen, maar zijn tegelijk terughoudend. Het maakt uit of iemand 15 is of dat het om kinderen van veel jongere leeftijd gaat. Een beheerder: "Dan zeg ik: "Ja, dat mag. Maar we hadden ook een potloodventer en vind je dat je kind dat moet weten?""

Ondanks de veelgebruikte huisregels van wabp.nl laten bovenstaande voorbeelden zien dat beheerders soms tegen situaties aanlopen waar deze regels onvoldoende handvatten bieden of ontoereikend zijn. Beheerders vallen dan terug op hun eigen kompas, waarbij ze soms overleg plegen met andere beheerders in zogenaamde coördinerende WhatsApp-buurtgroepen. Hierin zitten meerdere beheerders van aangrenzende buurten om overschrijdende zaken te bespreken.

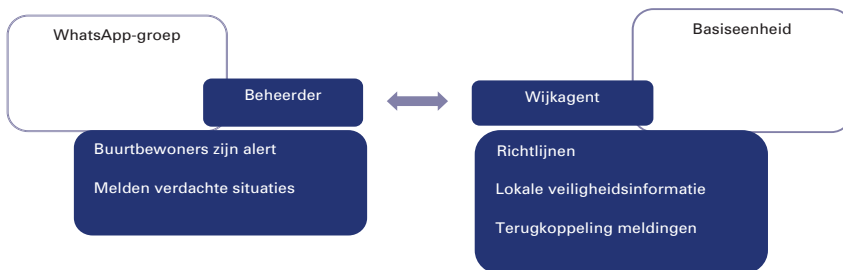
5.4 Benut de buurtgroep als gelijkwaardige samenwerkingspartner

Verschillende experts, zowel van de politie als daarbuiten, wijzen op het belang van een wederkerige samenwerking tussen WhatsApp-buurtgroepen en de politie. De WhatsApp-groep is een georganiseerde vorm van burgerparticipatie in een bepaalde buurt, waarmee de politie – en gemeente – samen kan werken om de veiligheid te vergroten. Contacten met WhatsApp-groepen verschillen van individuele contacten met buurtbewoners, omdat de communicatie doorgaans verloopt via de beheerder naar de overige deelnemers. Doordat de deelnemers zelf een actieve bijdrage leveren, verwachten ze ook dat de overheid hen serieus neemt.

Zoals een expert van de politie het verwoordt: ‘Er is een *game changer* gaande. Do-it-yourself zie je overal, dat hou je niet tegen.’ Hoewel we veel voorbeelden zijn tegengekomen, waarbij de wijkagent een actieve rol vervult, benadrukken verschillende partijen dat de politie nog meer naar de buurtbewoners mag kijken als gelijkwaardige samenwerkingspartner. In de woorden van een politie-expert: ‘Wat ik zie is dat de burger vaak als lastig wordt ervaren, als kritisch of irritant. Dit is speculatie, maar ik weet niet of het besef er altijd wel is over hoe belangrijk de burger is voor ons werk.’

5.4.1 Kern van beheerder en wijkagent

De kern van deze samenwerking vormen de wijkagent en de beheerder (figuur 5.1). De beheerder vormt de verbinding met de deelnemers en de wijkagent is de vooruitgeschoven post van het lokale basisteam. De rol van de gemeente is meestal wisselend, en lijkt vooral faciliterend. Hier komen we later op terug.



Figuur 5.1: Wederkerige samenwerking beheerder en wijkagent

Door de WhatsApp-buurtgroepen zijn burgers alerter en geven ze in theorie meer verdachte situaties door aan de politie. Van de politie vraagt dit een actieve rol, in de eerste plaats van de wijkagent. Uit onze cases blijkt dat de wijkagent voor vrijwel alle beheerders hun eerste aanspreekpunt is. Ook verschillende experts van de politie geven aan dat de rol van aanspreekpunt in eerste instantie bij de wijkagent is gelegd. Wijkagenten zijn belangrijk bij het voeden van WhatsApp-buurtgroepen over hoe te handelen; ze geven richtlijnen. De mate waarin wijkagenten actief in de weer zijn met WhatsApp-buurtgroepen verschilt volgens de door ons gesproken politie-experts. In onze cases zijn we veel inspanningen van wijkagenten tegengekomen, zoals speciaal georganiseerde veiligheidsavonden om voorlichting te geven of een bezoek aan de meldkamer. Buurtbewoners voelen zich hierdoor serieus genomen door de politie, wat kan maken dat ze beter gaan opletten.

Daarnaast delen wijkagenten – in meer of mindere mate – op hoofdlijnen inhoudelijke lokale veiligheidsinformatie met WhatsApp-buurtgroepen, bijvoorbeeld over de modus operandi bij woninginbraken die in de buurt gepleegd worden en over bepaalde hotspots, of om buurtbewoners te waarschuwen voor oplichters die van deur tot deur gaan. Hoewel er hierbij geen specifieke dader- of andere persoonsinformatie mag worden gedeeld, kan dit volgens experts slachtofferschap verlagen, zonder dat dit – veel – extra politie-inzet kost.

De mate waarin er daadwerkelijk informatieoverdracht richting buurtbewoners plaatsvindt, lijkt nogal wisselend. Sommige wijkagenten zijn hier terughoudend in, wegens onzekerheid over wat ze precies mogen delen. Een wijkagent van een WhatsApp-buurtgroep in Almere Haven: ‘Je moet elke keer heel erg nadenken wat je doet. En mensen willen meer informatie dan je ze kunt geven.’ Aan de andere kant zijn we in Amstelveen voorbeelden tegengekomen waarbij een wijkagent nieuwsbrieven maakt met voor de buurt relevante informatie.

5.4.2 Belang van terugkoppeling aan buurtbewoners

Een ander belangrijk punt dat uit de verschillende rondetafelgesprekken blijkt, is dat het voor buurtbewoners belangrijk is om terugkoppeling te krijgen over wat er met hun melding is gedaan. Van buurtbewoners wordt een inspanning gevraagd (‘meld verdachte situaties via 112’) en zij willen vervolgens weten welke stappen de politie heeft ondernomen. De directeur Nieuwe Media van de

politie noemt dit *webcare*. In zijn ervaring is het merendeel van de mensen tevreden als ze een antwoord krijgen, ook wanneer er geen concrete opvolging volgt: ‘Je wordt gehoord.’ Dit is iets wat zijn afdeling ook meegeeft aan politieonderdelen. Andere politierespondenten wijzen erop dat terugkoppeling ook kan zijn dat de informatie gebruikt wordt voor lokale veiligheidsanalyses en dus wel zinvolle informatie is. De ervaring van deze respondenten is dat buurtbewoners niet direct willen dat er opsporing wordt verricht, maar wel willen horen hoe de politie met hun melding omgaat. Zoals we gezien hebben in hoofdstuk 3 valt hier nog het een en ander voor de politie te winnen, omdat de terugkoppeling vaak ontbreekt of niet met de hele WhatsApp-groep wordt gedeeld.

5.4.3 Uitingen kritiek politie

Aan een actieve bijdrage van de politie zit ook een keerzijde. Ondanks goede contacten tussen beheerders en wijkagenten, is de WhatsApp-buurtgroep – of verwante Facebookgroep – ook een kanaal voor buurtbewoners om onvrede te spuien over het optreden van de politie. Dit zijn we tegengekomen in de Amsterdamse casus waar de wijkagent onderdeel uitmaakt van de WhatsApp-groep. Een buurtbewoner in de appgroep: ‘[De wijkagent] doet zijn best maar dit kan niet doorgaan. Het is te gek voor woorden dat wij melden en klagen voor jaren en niets, geen oplossing, geen extra politie, geen beter oplossing.’ Andere wijkagenten herkennen dit. Een wijkagent uit Almere Haven over berichten op de Facebookpagina: ‘Daar krijgen wij veel shit over ons heen. De [wijk] heeft veel inbraken gehad de laatste tijd. En dan probeer je dat er veel kritiek op de politie is. Dan probeer je dat toch op een gezonde manier te verdedigen. [...] Dat leg je dan uit, maar het kan zijn dat diegene het niet begrijpt.’

Dat wijkagenten kritiek aangrijpen om in gesprek te gaan met bewoners, is soms een tijdrovende ‘extra’ klus die onbedoeld voortkomt uit de oprichting van WhatsApp-buurtgroepen. Het onderhouden van contacten vraagt op zichzelf al veel tijd. De landelijke projectleider woninginbraken van de politie noemt dit zelfs als grootste obstakel: ‘Het informeren van de beheerders kost tijd. En het opzetten van [maandelijkse informatie-updates], dat is een ding waar heel veel teams en wijkagenten tegen opzien. Je moet wel zien dat het verzameld wordt.’

Hoewel deze respondent ziet dat de politie op veel plekken flink investeert in WhatsApp-buurtgroepen, kan dat in zijn optiek op andere plekken nog

beter: ‘Maar er zijn ook legio plekken waar de politie het niet doet, omdat het te veel tijd zou kosten. Daar is heel veel winst te halen, de hele wederkerigheid.’ Zonder een wederkerige relatie tussen wijkagenten en actieve buurtbewoners in een WhatsApp-groep is de kans groot dat het initiatief snel uitdooft.

5.4.4 Bijdrage andere onderdelen basisteam en informatieorganisatie

Ter ondersteuning kunnen andere onderdelen van de politie een bijdrage leveren. Hoewel ze het directe aanspreekpunt blijven, zijn de wijkagenten niet altijd beschikbaar vanwege de verschillende taken die op hun bord liggen. Ook andere medewerkers van een basisteam kunnen in gesprek gaan met een buurtbewoner naar aanleiding van een melding of klacht: ‘Als de wijkagent het erbij kan hebben prima, maar niet elke vraag hoeft door de wijkagent beantwoord te worden. Je kunt ook vragen of iemand anders bij een bewoner langs wil gaan.’ (operationeel specialist politie)

WhatsApp-buurtgroepen zijn dan ook een kans voor het hele basisteam om meer in verbinding te komen met de buurt. Tevens kan het basisteam bij voorlichtingsavonden of bij speciale acties (zoals extra alertheid bij het Donkere Dagen Offensief), in potentie een grotere rol spelen. Dit heeft volgens de landelijke projectleider woninginbraken een positief effect op de organisatie als geheel: ‘Als je zorgt dat ook andere mensen van het basisteam met bewoners in gesprek gaan, dan vergroot dat het vertrouwen in de politie.’

Wanneer het gaat om het verzamelen van informatie om de WhatsApp-buurtgroepen te voeden, kan de wijkagent deels ontlast worden door medewerkers van de DRIO, die elke politie-eenheid heeft. Verschillende politierespondenten zien voor hen een taak weggelegd om relevante incidenten te verzamelen in overzichtelijke overzichten voor burgers. Deze overzichten zouden bij bijvoorbeeld een piek in auto-inbraken vergezeld kunnen gaan van extra informatie zoals: ‘let op buitenlandse kentekens’. Uit de verschillende gesprekken die wij voerden valt op te maken dat hiervoor nog geen vaste werkwijze is.

5.5 Ondersteuning door gemeente

Naast de politie die bij de hierboven besproken punten, vooral aan bod komt, kan ook de gemeente een belangrijke bijdrage leveren. Voor gemeenten is voor-

al een faciliterende en stimulerende rol ten behoeve van WhatsApp-buurtgroepen weggelegd, waarbij de invulling sterk verschilt per gemeente.

Verscheidende experts die we hebben gesproken geven aan dat de gemeente idealiter een faciliterende rol speelt om het gemakkelijker te maken voor buurtbewoners om een dergelijke groep op te richten. Zo is het voor het buurtbewoners die zich aan willen sluiten bij een WhatsApp-buurtgroep handig om te weten of er al een groep is in hun buurt en zo ja, bij wie ze zich kunnen aanmelden. Ook voor de politie is een dergelijk overzicht handig vanwege het benodigde contact met deze groepen. De gemeente kan hierin faciliteren door te vragen of nieuwe groepen en deelnemers zich willen melden en dit vervolgens bij te houden.

Een tweede punt, dat vooral buurtbewoners belangrijk vinden, is dat de gemeente stickers of bordjes levert, zodat de aanwezigheid van WhatsApp-buurtgroepen actief wordt uitgedragen. In de cases hebben we gezien dat sommige gemeenten, zoals Amsterdam, hier liever niet aan meewerken, uit angst voor een wildgroei van aantallen en typen bordjes. Er staan volgens de adviseur openbare orde en veiligheid in Amstelveen al zoveel borden langs de weg en de effectiviteit van borden die voor WhatsApp-buurtpreventie waarschuwen, is niet bewezen. Ook zouden stickers een averechts effect kunnen hebben voor buurtbewoners die zo'n sticker niet op hun voordeur plakken. Desondanks wijzen respondenten van het CCV, TNO en de politie op het positieve preventieve effect dat van bordjes of stickers kan uitgaan. Ook zien buurtbewoners de plaatsing van bordjes als een erkenning van hun werk. De zorg om wildgroei kan een reden zijn om slechts één type bordje te faciliteren voor alle digitale buurtpreventie-initiatieven en sommige gemeenten doen dit ook: 'We hebben een aantal dingen voor Almere breed geregeld. Dat is een zesweekse nieuwsbrief. Dat zijn stickers. De bordjes in de wijk hebben we ook. We hebben gekozen voor een algemeen bord, waarop 112 vermeld staat.' (adviseur veiligheid, gemeente Almere)

In ons onderzoek zijn we voorbeelden tegengekomen van burgerlijke ongehoorzaamheid, wanneer buurtbewoners zelf een bordje op gingen hangen in de buurt. Dit pleit voor een landelijk beleid over het (al dan niet) plaatsen van WhatsApp-preventieborden. Een adviseur van het CCV: 'Er zit zoveel verschil tussen gemeenten. Het is vooral van belang om meer overzicht te creëren met zijn allen.'

Als laatste kunnen gemeenten aan WhatsApp-buurtgroepen bijdragen door informatiebijeenkomsten te faciliteren. In de praktijk gebeurt dit vaak in samenwerking met de politie, waarbij uitleg gegeven wordt over verdachte

situaties. Het komt ook voor dat WhatsApp-buurtgroepen ter sprake komen bij algemene voorlichtingsavonden over woninginbraken. Een respondent van het CCV wijst op het belang om voorafgaand aan zo'n bijeenkomst na te denken over het doel dat een gemeente met WhatsApp-buurtgroepen heeft. Een duidelijk beleid ontbreekt veelal.

Hoewel gemeenten vrij blijven in hoe ze met WhatsApp-buurtgroepen omgaan, wijzen verschillende experts op de meerwaarde om te komen tot gedeelde uitgangspunten. Met de komst en explosieve groei van WhatsApp-buurtgroepen, groeit ook het aantal vragen dat buurtbewoners hierover bij de gemeente neerleggen. De adviseur veiligheid van de gemeente Almere vertelt dat dit veel tijd kost. Naast verzoeken om bordjes, kan het ook gaan om geschillen tussen (digitale) buurtpreventiegroepen en overloppende groepen. Gezien de vele vragen die gemeenten vaak hebben over hoe te handelen, wijst een onderzoeker van TNO op de meerwaarde van een landelijke training voor gemeenten, zodat zij tot een algemeen handelingsperspectief kunnen komen.

5.6 Resumé

De belangrijkste partij bij de WhatsApp-buurtgroepen zijn – logischerwijs – de buurtbewoners, met de beheerders in het bijzonder. De beheerders zijn vaak initiatiefnemer, drijvende kracht en het communicatieportaal tussen buurtbewoners en de politie. Politie en gemeente spelen een belangrijke ondersteunde rol, onder andere door buurtbewoners aan te geven wat ze moeten melden en hoe ze dat moeten doen. Daarnaast kan de politie een rol

Tabel 5.1: Rol van buurtbewoners, politie en gemeente

Buurtbewoners	Politie	Gemeente
Initiëren	Stimuleren	Stimuleren
Beheer groep	Uitleggen wanneer melden bij de politie	Faciliteren communicatie (bordjes, stickers)
Communicatie deelnemers	(Mede)organiseren voorlichtingsavonden	
Onderhouden contact politie/gemeente	Input leveren appgroep (zoals hotspots, hot times, modus operandi)	Bijhouden overzicht groepen (Mede)organiseren
Onderhouden contact andere groepen en initiatieven (bv. buurtpreventie)	Onderhouden contact beheerders	voorlichtingsavonden
	Gebruiken informatie uit appgroepen voor briefings, veiligheidsbeelden en probleemanalyse	Onderhouden contact beheerders

spelen door het inhoudelijk ‘voeden’ van de buurtgroep – via de beheerder – door relevante informatie te delen. Hierdoor weten buurtbewoners waar ze alert op moeten zijn, of op welke locaties meer waakzaamheid geboden is. In tabel 5.1 zijn de verschillende rollen weergegeven.

Daarnaast hebben de buurtbewoners in een WhatsApp-buurtgroep verwachtingen van politie en gemeente, wanneer ze zich organiseren. De relatie tussen buurtbewoners enerzijds en politie en gemeente anderzijds is wederkerig van aard; wanneer burgers iets melden, willen ze ook terugkoppeling ontvangen.

In tabel 5.2 zijn deze verwachtingen samengevat. Hierin is af te lezen dat met name buurtbewoners verwachtingen hebben ten aanzien van politie en gemeente.

Tabel 5.2: Verwachtingen betrokken partijen

Buurtbewoners en beheerders	Politie	Gemeente
Terugkoppeling	Melding van verdachte situaties	Participatie buurtbewoners
Kennis, training en input	Input veiligheidsinformatie	
Waardering	Houden aan wettelijke regels	
Ondersteuning		

Conclusie

6.1 Inleiding

WhatsApp-buurtgroepen zijn inmiddels een wijdverbreid fenomeen in Nederland. Meer dan 8000 groepen hebben zich geregistreerd en uit verschillende onderzoeken blijkt dat rond de 15 procent van de Nederlanders boven de 18 jaar lid is van een dergelijke groep. In hoeverre dit veel of weinig is, is lastig te bepalen bij gebrek aan vergelijkingsmateriaal met het buitenland. Wel weten we dat Nederland koploper is als het gaat om internettoegang in Europa. In 2017 had 98 procent van de Nederlandse huishoudens toegang tot internet (CBS, 3 februari 2018), wat mogelijk bijdraagt aan burgerparticipatie in WhatsApp-buurtgroepen.

In open bronnen zijn we wel enkele internationale voorbeelden tegengekomen van WhatsApp-buurtgroepen in het Verenigd Koninkrijk, Zuid-Afrika, Maleisië, India, Australië en Argentinië, wat in elk geval duidelijk maakt dat het geen exclusief Nederlands fenomeen is.²⁴

Het voorliggende rapport maakt inzichtelijk hoe de WhatsApp-buurtgroepen functioneren, wat ze bijdragen aan sociale veiligheid en hoe de samenwerking met politie en gemeenten verloopt.

De centrale vraag van dit onderzoek is:

Wat zijn de opbrengsten en gewenste en ongewenste gevolgen van WhatsApp-buurtgroepen voor de politie, gemeente en buurtbewoners en hoe kunnen de WhatsApp-groepen optimaal functioneren?

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden hebben we in vier gemeenten – Amsterdam, Amstelveen, Tilburg en Almere – WhatsApp-buurtgroepen onderzocht. Hiervoor hebben we de chatgeschiedenis van in totaal zes groepen geanalyseerd en hebben we rondetafelgesprekken georganiseerd. Hieraan

24 Zie onder andere Milnerton Ridge WhatsApp groups: Rules (10 juli 2015), Bernama (19 januari 2017), Jebakumar (17 november 2016) en Gagne (juli 8 2015).

namen beheerders, andere buurtbewoners, wijkagenten en eventueel andere betrokken professionals deel (bijvoorbeeld gemeentelijke wijkmanagers). Aanvullend hebben we open bronnen bestudeerd en zijn zeven semigestructureerde interviews afgenomen met experts van het CCV, de politie en onderzoeksbureau TNO.

6.2 Opbrengsten en gevolgen

6.2.1 Opbrengsten in verbinding en samenwerking

Wanneer het gaat om opbrengsten van de WhatsApp-buurtgroepen, lijkt het vooral te gaan om het vergroten van de sociale cohesie in de buurt. Buurtbewoners leren elkaar kennen, hebben contact met elkaar en vormen een digitale gemeenschap. In de cases zien we eveneens digitale spin-offs van de WhatsApp-buurtgroepen in de vorm van Facebookgroepen of bredere WhatsApp-chatgroepen, waar buurtbewoners ook zaken mogen delen die niet gerelateerd zijn aan veiligheid. Daarnaast hebben we gezien dat de digitale contacten soms leiden tot meer persoonlijk contact en gezamenlijke initiatieven in de buurt.

Daarnaast kunnen de WhatsApp-buurtgroepen positief bijdragen aan de verbinding tussen buurtbewoners en politie. Hierdoor kunnen de basisteams, in het bijzonder de wijkagent, meer inzicht krijgen in de wijkveiligheidsproblematiek. Ook kunnen de groepen bijdragen aan een grotere meldingsbereidheid, doordat buurtbewoners eerder 112 bellen. In hoeverre dit laatste mechanisme daadwerkelijk plaatsvindt is op basis van dit onderzoek echter niet te zeggen.

6.2.2 Bijdrage aan kerntaken basisteams

De onderzochte WhatsApp-buurtgroepen dragen slechts beperkt bij aan de kerntaken van de basisteams, zoals opsporing en handhaving. Dit komt met name, omdat deelnemers relatief weinig verdachte situaties opmerken, en deze ook niet allemaal doorgezet worden naar de politie. Het aantal meldingen van de WhatsApp-buurtgroepen bij de politie varieert van 0,08 tot 1,5 meldingen per maand in onze cases. Slechts in één casus zijn naar aanleiding van meldingen door de WhatsApp-buurtgroep aanhoudingen verricht. Hierbij merken we op dat de opvolging van de meldingen door de politie vaak niet bekend is.

Wel geven wijkagenten aan dat ze de informatie die ze – rechtstreeks of via de beheerders – krijgen, gebruiken voor meer surveillance of handhaving in een buurt. In welke mate dit gebeurt, verschilt per buurt en is onder andere afhankelijk van de problematiek en prioriteiten binnen een wijkteam.

6.2.3 Preventieve werking

De appgroepen lijken vooral een preventieve werking te hebben. De combinatie van het zichtbaar uitdragen dat er WhatsApp-buurtgroepen zijn en het sneller onderling opmerken en melden van verdachte situaties zorgt daar volgens betrokkenen voor. Hierbij geven we mee dat de daadwerkelijke preventieve werking van de WhatsApp-buurtgroepen lastig te meten is. Zowel factoren die betrekking hebben op de groepen zelf (hoe actief zijn de bewoners, staan er preventiebordjes) als andere factoren (criminaliteitsfrequentie in de buurt, lokaal veiligheidsbeleid, beveiligingsmaatregelen aan woningen) spelen een rol.

6.2.4 Mogelijke ongewenste maatschappelijke gevolgen

WhatsApp-buurtgroepen kunnen echter ook een keerzijde hebben. Zo is er het risico op discriminatie en stigmatisering, wanneer personen enkel op uiterlijke kenmerken als ‘verdacht’ bestempeld worden. In de bestudeerde cases hebben we gezien dat wijkagenten uitdragen dat buurtbewoners vooral op gedrag, niet op uiterlijk, moeten letten. Daarnaast zijn de beheerders zich bewust van dit risico en kunnen zij deelnemers in een groep aanspreken. Uit twee gevallen waarin er sprake kon zijn van stigmatisering, bleek een zelfcorrigerend vermogen binnen de WhatsApp-buurtgroepen. Buurtbewoners stelden opmerkingen ter discussie en spreken elkaar hierop aan.

Een ander ongewenst gevolg kan zijn dat WhatsApp-buurtgroepen angstgevoelens aanwakkeren, doordat mensen geconfronteerd worden met allerlei ‘verdachte situaties’ waar ze voorheen geen weet van hadden. Uit eerder onderzoek blijkt dat dit inderdaad een reëel gevolg kan zijn, maar de gesproken beheerders en buurtbewoners uit onze cases gaven aan hier weinig last van te hebben. Daarnaast is het mogelijk dat WhatsApp-groepen tot waterbed- of verplaatsingseffecten leiden naar buurten waar er minder of geen (digitaal) toezicht is. De opzet van onze studie maakt het echter niet mogelijk om dergelijke effecten vast te stellen.

Tot slot kunnen WhatsApp-buurtgroepen leiden tot eigenrichting, wanneer buurtbewoners bij een verdachte situatie hardhandig optreden tegen een vermeende dader. Dit is vooral een denkbaar scenario wanneer de WhatsApp-buurtgroepen samenwerken met fysieke buurtpreventie die reageert op meldingen in de groep. In één casus is dit in het verleden voorgekomen, waarna de betrokkenen de groep hebben moeten verlaten. In andere cases hebben we geen incidenten gezien. Naast terughoudendheid van burgers zelf, lijkt ook training en begeleiding door de politie, vaak de wijkagent, een reden te zijn waarom eigenrichting in onze studie weinig voorkomt.

6.3 Functioneren WhatsApp-buurtgroepen

6.3.1 Wijkagent centraal

De aanwezigheid van WhatsApp-buurtgroepen vraagt vooral inzet en betrokkenheid van wijkagenten. Wijkagenten onderhouden het contact met de beheerders van de groepen en vormen de verbinding met de wijkteams. De wijkagenten in de onderzochte cases hebben frequent contact met de beheerders en nemen soms deel aan een overkoepelende ‘beheerders-WhatsApp-groep’. In meer of mindere mate voeden wijkagenten de groepen – via de beheerders – ook met informatie, zoals oproepen om uit te kijken naar bepaalde signalen of middels speciale nieuwsbrieven. Daarnaast zijn wijkagenten doorgaans betrokken bij speciale informatieavonden voor WhatsApp-buurtpreventiegroepen. Hierbij leggen ze uit aan bewoners wat een verdachte situatie is en voor welke zaken 112 gebeld kan worden. We zijn ook meerdere voorbeelden tegengekomen van wijkagenten die een ‘uitje’ organiseerden naar de meldkamer voor buurtbewoners om meer inzicht te geven in hoe die meldkamer werkt.

De mate van inzet door de wijkagenten verschilt en is persoonsafhankelijk. Door de Nationale Politie zijn wel richtlijnen opgesteld (zo wordt het wijkagenten afgeraden om zelf in WhatsApp-buurtgroepen te participeren), maar in de praktijk hebben wijkagenten hier een ruime bewegingsvrijheid in. De richtlijn van de Nationale Politie lijkt echter de nodige duidelijkheid te verschaffen. In een van onze cases nam de wijkagent wel deel aan de WhatsApp-buurtgroep, waarbij we zagen dat dit bij sommige buurtbewoners tot de verwachting leidde dat ze niet meer bij de politie hoefden te melden.

Hoewel de wijkagent een cruciale rol vervult in bij de WhatsApp-buurtgroepen, kan actieve participatie veel tijd vergen. Dan gaat het om zaken als overleg

met beheerders, training van buurtbewoners en het leveren van lokale veiligheidsinformatie.

6.3.2 WhatsApp-buurtgroepen als veiligheidspartner

WhatsApp-buurtgroepen zijn een relatief nieuwe speler in het lokale veiligheidsdomein en een manier voor veel Nederlanders om een bijdrage te leveren aan buurtveiligheid. Ondanks dat de beheerders van deze groepen vrijwilliger zijn, hebben we gezien dat ze hun functie behoorlijk professioneel uitoefenen, onder andere door strikte huisregels te hanteren en hierop toe te zien. De WhatsApp-buurtgroepen in onze cases zijn zeker geen 'babbelboxen'. Het feit dat deze groepen in steeds grotere getale aanwezig zijn, vraagt ook om een professionaliseringslag bij politie en gemeente. Zoals een politierespondent het verwoordt: 'Het is geen hobby meer van de politie.' Hoewel in theorie de WhatsApp-buurtgroepen zelfstandig kunnen functioneren, dragen gemeente en politie in meer en mindere mate actief bij. Buurtbewoners verwachten ook terugkoppeling van genomen acties door politie en gemeente op hun meldingen.

Daarnaast ligt de rol van de politie voornamelijk in het begeleiden, trainen en onderhouden van contact met beheerders, en kunnen gemeenten een belangrijke bijdrage leveren bij het faciliteren en ondersteunen van de groepen, bijvoorbeeld met het geven van een overzicht van bestaande groepen waarbij bewoners zich kunnen aansluiten. Dit zien we terug in Almere en Tilburg, waarbij de rol van de gemeente in Tilburg verder gaat dan faciliteren. Hier is de gemeente ook initiërend en opdrachtgever van de superbeheerder. In Amsterdam en Amstelveen zagen we dat de gemeente zich terughoudender opstelt.

6.3.3 Gelijkwaardige samenwerking

Een voorwaarde voor een optimale samenwerking tussen de WhatsApp-buurtgroepen, de politie en de gemeente is dat de eerste als een gelijkwaardige samenwerkingspartner gezien worden. Buurtbewoners geven informatie over verdachte situaties en criminaliteit in hun buurt. Om dit ten volle te benutten kan de politie hen actief voeden met informatie over onder andere modus operandi en signalementen, zodat burgers informatiegestuurd te werk kunnen gaan. Hoewel we hier in de cases voorbeelden van hebben gezien, kunnen er nog stappen worden gezet. Binnen de politie kan dit nog gericht plaatsvinden

door meer samenwerking en afstemming met de informatieorganisatie voor het leveren van relevante data aan buurtbewoners.

Het samenwerken met WhatsApp-buurtgroepen vraagt van politie en gemeente ook flexibiliteit. Niet elke groep is even actief of heeft evenveel deelnemers. Ook is het mogelijk dat groepen tussentijds stoppen, bijvoorbeeld wanneer de beheerder wegvalt. Dit roept voor politie en gemeenten de vraag op of ze – landelijk – een meer stimulerende rol willen spelen of dat zij de continuering van WhatsApp-groepen geheel aan burgers laten. Vanwege hun vrijwillige inzet kan het voortbestaan van deze groepen kwetsbaar zijn. Gemeenten kunnen hierin ook ondersteunen, zoals de Tilburgse casus laat zien. De meeste cases die we bestudeerd hebben blijken echter duurzame initiatieven die soms al enkele jaren bestaan. Dit maakt het de moeite waard om hierin te investeren en samenwerkingsrelaties op te bouwen.

6.4 Tot slot

De ontwikkelingen rondom WhatsApp-buurtgroepen in het veiligheidsdomein staan niet stil. Naast het feit dat het aantal – geregistreerde – groepen nog steeds toeneemt, wordt er op diverse plekken ook geëxperimenteerd met nieuwe toepassingen, zoals het realtime inzetten van groepen gedurende oud en nieuw of het opzetten een rechtstreekse verbinding tussen groepen en de meldkamer. Ervaringsdeskundigen bij de politie zien talloze mogelijkheden om WhatsApp-buurtgroepen actiever te gebruiken dan tot op heden het geval is. Bijvoorbeeld door direct groepen te activeren bij het zoeken van een verdachte van een overval, of door te proberen om een groep te starten rondom een ‘brandhaard’ in de buurt. WhatsApp-buurtgroepen bieden de politie kansen om onbenut potentieel beter te benutten. Daarom is het belangrijk om hiermee te blijven experimenteren en nieuwe initiatieven de ruimte te geven op weg naar een meer participerende politie bij WhatsApp-buurtgroepen.

Tegelijkertijd lijkt op basis van de onderzoeksbevindingen dat het aantal 112-meldingen en aanhoudingen (ten gevolge hiervan) beperkt is. Een kanttekening hierbij is dat de absolute aantallen misdrijven op buurtniveau doorgaans laag zijn, omdat slechts naar een klein geografisch gebied gekeken wordt.

Hoewel we in het onderzoek gezien hebben dat de WhatsApp-buurtgroepen een positieve invloed hebben op de sociale cohesie in de buurt en ook bij kunnen dragen aan de relatie tussen buurtbewoners en politie, kan een goede samenwerking ook veel tijd van de wijkagent vragen. Het lijkt dan ook gerechtvaardigd om als politie meer tijd te besteden aan WhatsApp-buurtgroepen waar

sprake is van veel problematiek ('hotspots') of waar een slechte relatie is met buurtbewoners. In andere buurten kan de politie een passievere rol innemen, omdat de WhatsApp-buurtgroepen goed georganiseerd lijken en zelfstandig kunnen functioneren.

Tot slot merken we op dat in dit onderzoek slechts gekeken is naar de werking van WhatsApp-buurtgroepen (omdat deze het meest gebruikt worden), terwijl er ook andere commerciële partijen zijn die soortgelijke initiatieven op de markt brengen. De vraag in hoeverre deze partijen een meerwaarde bieden en hoe buurtbewoners, politie en gemeente hiermee om moeten gaan, valt buiten de reikwijdte van dit onderzoek, maar is gezien de snelheid waarmee deze ontwikkelingen elkaar opvolgen wel relevant. Een andere relevante vraag is hoe de informatiedeling in de WhatsApp-buurtgroepen en met wijkagenten, of politie in brede zin, zich verhoudt tot de recente privacywetgeving. Hoewel er bij de onderzoekers geen jurisprudentie hierover bekend is, kan dit in de toekomst een rol spelen wanneer dit onrechtmatig geschiedt.