

Rovers, B., Griffioen, J., Jansen, S. and M. de Winter. 2007. "SMS-Alert: hier volgt een politiebericht!" Het Tijdschrift voor de Politie, Vol. 69/4:29-32.

SMS-Alert: hier volgt een politiebericht!

Ben Rovers, Jasmijn Griffioen, Sanne Jansen & Marjolein de Winter

De auteurs zijn (voormalig) docent respectievelijk studenten Criminologie aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Griffioen, Jansen en de Winter hebben de pilot 'Politie SMS-Alert' in Rotterdam geëvalueerd.

Het begon enkele jaren geleden in de wijk Reeshof in Tilburg, waar wijkagent Ad Koemans zich afvroeg hoe hij het beste mensen kon mobiliseren om een vermist kind op te sporen. Intussen is zijn oplossing aan het uitwaaieren over de Nederlandse politie: SMS-Alert, een nieuw communicatiemiddel waarmee de politie bewoners kan betrekken bij politiewerk. In dit artikel een beschouwing op basis van de eerste onderzoeksresultaten.

Burgers en politiewerk

Ruim twintig jaar geleden werd in de nota 'Samenleving en Criminaliteit' geconstateerd dat de politie niet meer alleen verantwoordelijk kan worden gehouden voor de bestrijding van de criminaliteit, of zoals we het nu formuleren: voor het organiseren van veiligheid (MinJus, 1985). Sindsdien zijn ook andere publieke en private actoren in beeld gekomen, de gemeenten voorop. Ook burgers worden geacht hun verantwoordelijkheid te nemen en bij te dragen aan de veiligheid, bijvoorbeeld in hun eigen woonomgeving. Aanvankelijk kreeg dit vooral vorm via buurtpreventie- en buurtbeheerprojecten, waarbij burgers de 'oren en ogen' terugbrengen op straat, veelal gesteund door de politie.

Introductie SMS-Alert

Recentelijk is een nieuwe vorm van samenwerking ontstaan tussen burgers en politie, ditmaal geïnitieerd vanuit de politie zelf: SMS-Alert. Via SMS-berichten stelt de politie de burgers in een bepaald gebied op de hoogte van veiligheidskwesties die spelen en in voorkomende gevallen wordt ook hun hulp ingeroepen, bijvoorbeeld bij het opsporen van een vermist kind of een voortvluchtige verdachte. Globaal kunnen we vier soorten SMS-berichten onderscheiden:

- 1) opsporingsberichten (bijv. 'wie heeft deze auto vanmiddag gezien?')
- 2) preventieberichten (bijv. 'er zijn woninginbrekers actief, doe uw deur op slot')
- 3) afloopberichten (bijv. 'er zijn verdachten aangehouden van de serie woninginbraken')
- 4) overige informatieberichten (kan van alles zijn)

In 2004 is de politie hiermee begonnen in de wijk Reeshof in Tilburg. Inmiddels is een landelijk projectleider SMS-Alert aangesteld en waaiert dit concept uit over steeds meer (politie)regio's.

In het district Feijenoord-Ridderster van de politieregio Rotterdam-Rijnmond heeft vorig jaar een pilot plaatsgevonden van 'Politie SMS-Alert', een variant van SMS-alert, waarbij de politie zich richt op het versturen van SMS-berichten aan doelgroepen, zoals winkeliers en vrijwilligers van buurtpreventieprojecten. In tegenstelling tot het voornoemde SMS-alert in Tilburg wordt hierbij telkens een vaste groep deelnemers ge-SMS't (de gehele doelgroep). In de 'Tilburgse variant' worden SMS'jes verstuurd naar deelnemers die zich in een bepaald gebied (straal) bevinden. In het hiernavolgende zullen we beide varianten kortweg aanduiden als 'SMS-alert'.

Meer kennis beschikbaar

De populariteit en snelle verspreiding van SMS-Alert zijn gebaseerd op de eerste ervaringen in Tilburg en op de positieve resultaten van het evaluatieonderzoek dat aldaar werd uitgevoerd (Sevinga, 2005). Inmiddels heeft ook in Rotterdam een evaluatiestudie plaatsgevonden van 'Politie SMS-Alert' (Griffioen, Jansen & de Winter, 2006). De opzet van deze studie is uitgebreider dan de studie in Tilburg en stelt ons in staat de effecten van SMS-Alert voor de politie diepgaander en ook kritischer te beschouwen.¹ Daarnaast zijn er intussen ook studies beschikbaar naar het functioneren van 'Burgernet'. Burgernet is actief in de gemeente Nieuwegein en beoogt, net als SMS-Alert, het inschakelen van burgers bij politiewerk door middel van telefonische berichten aan personen die zich in een bepaald gebied (in een bepaalde straal) bevinden. Het verschil met SMS-Alert is dat hierbij gebruik wordt gemaakt van de vaste telefoonlijn (in plaats van mobiele telefonie). Gelet op de verwantschap van Burgernet met SMS-alert is het interessant het beschikbare onderzoek naar Burgernet in deze beschouwing te betrekken (Stuive 2005, Intomart GKF 2005, de Wit 2006).

De tot op heden verzamelde kennis stelt ons in staat de mogelijkheden en beperkingen van SMS-Alerting door de politie nader onder de loep te nemen: wat levert het de politie op? En wat niet? Welke kansen en risico's kunnen we signaleren? En hoe hiermee om te gaan in de toekomst? Op deze vragen willen we in dit artikel een antwoord formuleren. Voor de duidelijkheid: wij kijken hier alleen naar de inzet van SMS-Alert voor het betrekken van burgers bij lokale veiligheidsproblematiek. SMS-Alerting in verband met rampen blijft buiten beschouwing.

Burgers zeer enthousiast over idee...

Een opvallend consistente bevinding in de beschikbare onderzoeken is dat de deelnemers aan zowel SMS-Alert als Burgernet zeer enthousiast zijn over het idee dat ze op deze wijze een bijdrage kunnen leveren aan de veiligheid in hun omgeving. Uit onderzoek naar deelnemers onder Burgernet blijkt dat mensen het vooral als hun morele plicht zien om hieraan deel te nemen. Bij SMS-Alert wordt ook vaak als argument genoemd dat men door deelname hieraan meer te weten komt over wat zich in de omgeving allemaal afspeelt. De onderzoeken laten ook zien dat deelnemers aan SMS-Alert en Burgernet alerter worden op de veiligheidssituatie in hun buurt, zich meer bewust worden van wat zich om hen heen afspeelt en hierover ook communiceren met andere bewoners. Het Rotterdamse onderzoek laat zien dat de reactie van burgers op SMS-berichten zich goeddeels tot deze zaken beperkt. Burgers geven bij aanvang wel aan dat ze allerlei activiteiten zullen gaan ondernemen wanneer ze een bericht ontvangen (zoals anderen waarschuwen etc.), in de praktijk blijkt dit tegen te vallen en gaat de reactie na een bericht meestal niet verder dan een verhoogde alertheid (iets dat overigens ook beoogd wordt met deze projecten!). Het is echter goed deze beperking scherp in het oog te houden; van burgers moet niet teveel verwacht worden in termen van handelingen en acties naar aanleiding van verzonden berichten.

...maar verwachtingen zijn niet erg realistisch

Het Rotterdamse onderzoek maakt nog iets anders duidelijk, namelijk dat verwachtingen die burgers vooraf hebben over hun deelname aan SMS-Alert na enige tijd niet waargemaakt kunnen worden. Vooraf verwachten deelnemers dat SMS-Alert kan bijdragen aan de objectieve en subjectieve veiligheid in de buurt. Met andere woorden, ze verwachten dat SMS-Alert ervoor zorgt dat de criminaliteit minder wordt en dat mensen zich veiliger gaan voelen. Na 4 maanden (zo lang liepen de verschillende pilots in Rotterdam) bleek dat de

verwachtingen van deelnemers op dit punt al fors naar beneden waren bijgesteld. Dit is volgens ons een valkuil voor SMS-Alert: de deelname van burgers wordt in belangrijke mate gemotiveerd door de bijdrage die ze denken te leveren aan de objectieve en subjectieve veiligheid. Als zichtbare effecten uitblijven, kan dit averechtse effecten hebben voor de politie, zoals een dalend vertrouwen in de politie, minder tevredenheid, etc. Immers, SMS-Alert leidt bij burgers niet alleen tot een verhoogde alertheid ten aanzien van hun eigen veiligheidssituatie, maar ook ten aanzien van het (gepercipieerde) vermogen of onvermogen van de politie om bepaalde problemen aan te pakken. In het Rotterdamse onderzoek kunnen we hiervan al de eerste sporen aantreffen. Het succes van SMS-Alert op de langere termijn is naar onze mening dan ook mede afhankelijk van het vermogen van de politie om realistische verwachtingen te wekken bij de deelnemers.

Opsporing, preventie of communicatie?

In het verlengde van het voorgaande kan de vraag worden gesteld waarvoor SMS-Alert nu het best gebruikt kan worden? Burgernet richt zich vooral op het betrekken van burgers en bedrijven bij zoekacties naar personen en andere zaken. Er is meestal sprake van een ‘acute’ situatie waarbij de hulp van bewoners gewenst is. SMS-Alert is breder van opzet en is ook bedoeld om deelnemers te waarschuwen (bijvoorbeeld: ‘let op, er zijn inbrekers actief, controleer uw sloten’) of om ze te informeren over eigen activiteiten (bijvoorbeeld: ‘de politie heeft drie verdachten aangehouden voor de serie inbraken die recentelijk plaatsvond in uw buurt’).

De eerste doelstelling, burgers inschakelen bij de opsporing, ligt het dichtst aan tegen de verwachtingen die burgers zelf hebben van hun deelname. Tegelijkertijd is deze doelstelling voor de politie het moeilijkst te realiseren, omdat het versturen van actuele opsporingsberichten en het snel verwerken van mogelijke reacties hierop, een groot beroep doet op het organiserend vermogen van de politie. De verschillende onderzoeken laten zien dat op dit punt nog veel te verbeteren valt: de huidige politieorganisatie is niet ingericht om burgers op deze manier bij de opsporing te betrekken. Op allerlei vlakken doen zich problemen voor: de techniek is vaak nog ontoereikend, de informatie-uitwisseling tussen verschillende politieonderdelen ontbreekt of gaat te langzaam, kennis ontbreekt of zit op de verkeerde plaats, er bestaat onduidelijkheid over wie wat moet doen, et cetera. Even snel een opsporingsbericht uitzenden en snel reageren op binnenkomende reacties blijkt in de praktijk een ‘heel lastig verhaal’ ter zijn.

Er doet zich nog een andere ‘beperking’ voor als het gaat om het inzetten van SMS-Alert voor opsporingsdoeleinden (en hetzelfde geldt voor Burgernet), namelijk dat het aantal gebeurtenissen dat zich hiervoor leent in de praktijk wel eens gering kan zijn. Om het even simpel te formuleren: er loopt niet iedere dag een voortvluchtige verdachte door je straat of een vermist kind. In zowel Tilburg als in Nieuwegein (waar gewerkt werd met verzending van berichten in een straalgebied) bleek bijvoorbeeld dat na afloop van de pilot sommige deelnemers nooit een bericht hadden ontvangen of een zeer gering aantal, simpelweg omdat zich te weinig gebeurtenissen hadden voorgedaan. In Rotterdam is het ook voorgekomen dat deelnemers (om andere redenen) geen berichten ontvingen. Deze deelnemers bleken na afloop niet erg te spreken over de politie. Kortom, het effectief inzetten van SMS-Alert voor opsporingsdoeleinden vereist enerzijds een politieorganisatie die hiervoor voldoende geëquipeerd is en anderzijds een grondige analyse van de mogelijkheden om (alle!) deelnemende burgers op deze manier te bereiken: het niet betrekken van enthousiaste, welwillende burgers kan immers ongewenste bijeffecten sorteren (ontevredenheid over politie etc.).

SMS-Alert als communicatiestrategie

Deelnemers aan SMS-Alert geven aan het prettig te vinden om afloopberichten te ontvangen. Men wil niet alleen horen dat er iets mis is in de wijk, maar men wil ook horen dat een probleem weer is opgelost. In de huidige opzet van SMS-Alert worden de mogelijkheden hiervan naar ons idee nog te weinig gezien. Uit recent onderzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties blijkt bijvoorbeeld dat berichtgeving een zeer belangrijke rol speelt bij het oordeel van burgers over de politie (BZK, 2005). De auteurs concluderen dat hier volop mogelijkheden liggen voor de politie. Nu worden burgers alleen 'geïnformeerd' door de media en door elkaar. De inhoud en toonzetting van die berichtgeving is erg eenzijdig, de informatie onvolledig en het resultaat meestal negatief voor burger en politie. Als burgers voortdurend via de media vernemen dat er problemen zijn in hun buurt, is het goed dat ze af en toe via de politie kunnen vernemen dat er aan die problemen gewerkt is en wat daar het resultaat van is. De indirecte effecten hiervan zouden op de lange duur wel eens veel groter kunnen zijn dan de verwachte directe effecten van de opsporingsberichten (verdachten aanhouden, kinderen opsporen, et cetera).

Nog weinig effecten vastgesteld

De studie van Sevinga (2005) en deels ook die van Intomart GFK (2005) tonen een zeer positief beeld over de effecten van SMS-Alert/Burgernet. De deelnemers vinden dat SMS-Alert bijdraagt aan de veiligheid, ze voelen zich zelf ook veiliger en ze voelen zich meer betrokken bij de politie. Dit soort resultaten is gebaseerd op oordelen (van deelnemers) achteraf. In het Rotterdamse onderzoek, en deels ook in het Intomartonderzoek, is gewerkt met vóór- en nametingen, zodat een zuiverder vaststelling heeft kunnen plaatsvinden van de veranderingen die al dan niet door SMS-Alert (of Burgernet) teweeg zijn gebracht. Hieruit blijkt dat de meeste indicatoren, zoals onveiligheidsgevoelens, oordeel over de politie, vertrouwen in de politie, et cetera, niet of nauwelijks zijn veranderd door deelname aan SMS-Alert of Burgernet. Een tegenwerping zou kunnen zijn dat de looptijd van de pilot in Rotterdam erg kort was (4 maanden) en dat de blootstelling aan de pilot in Nieuwegein soms erg gering was (weinig berichten ontvangen), waardoor het moeilijker is om effecten vast te stellen. Vooralsnog betekent het dat vooral is aangetoond dat burgers enthousiast zijn over SMS-Alert (en Burgernet) en dat ze verwachten dat het veel effecten sorteert. Of dit ook daadwerkelijk het geval is of zal zijn, is vooralsnog niet (op een betrouwbare wijze) vastgesteld. Hiervoor is meer onderzoek nodig.

Algemene conclusie

SMS-Alert, als middel om bewoners te betrekken bij de veiligheid in hun buurt, is een relatief nieuw fenomeen bij de politie, waarmee nog niet veel ervaring is opgedaan. De eerste onderzoeken laten zien dat bewoners/burgers erg enthousiast zijn over hun deelname. Daaraan zal het straks dus niet liggen. De effecten, in termen van meer objectieve en subjectieve veiligheid en een betere relatie van burgers met de politie, zijn tot op heden nog niet (op een betrouwbare wijze) vastgesteld. Niettemin kan het project als veelbelovend worden gekenschetst, omdat het de politie in staat stelt te communiceren met burgers op een wijze die voorheen niet mogelijk was. Dit opent nieuwe perspectieven die op dit moment bij lange na niet volledig verkend zijn. Zo is SMS-Alert mogelijk beter in staat om groepen burgers te bereiken die met andersoortige vormen van bewonersparticipatie (zoals buurtbeheer en buurtpreventie) niet of veel minder goed bereikt kunnen worden, zoals bewoners in achterstandsgebieden, jongeren, vrouwen en allochtonen.² Tegelijkertijd signaleren we enkele risico's en valkuilen die onmiskenbaar aanwezig zijn, zoals overspannen verwachtingen bij burgers en tekortkomingen in de interne organisatie van de politie. Dit laatste is van cruciaal belang voor het welslagen van SMS-Alert op de langere termijn, want een politieapparaat dat

de hulp inroept van burgers, maar vervolgens niet in staat is adequaat te reageren doet waarschijnlijk meer kwaad dan goed in de ogen van burgers.

Bronnen

- BZK. (2005). *Actieve wederkerigheid*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Griffioen, J., Jansen, S., & Winter, M. d. (2006). *Politiebericht! De resultaten van het onderzoek naar de pilot van Politie SMS-Alert*. Rotterdam: Politie Rotterdam-Rijnmond (district Feijenoord - Ridderster).
- Intomart-GFK. (2005). *Burgernet na één jaar*. Hilversum: Intomart/GFK.
- MinJus. (1985). *Samenleving en criminaliteit; een beleidsplan voor de komende jaren*. Den Haag: Ministerie van Justitie, Tweede Kamer der Staten Generaal.
- Sevinga, M. (2005). *Evaluatie SMS-Alert*. Tilburg: Politie Midden West Brabant.
- Stuive, K. (2005). Burgernet bevordert eigen veiligheid en vertrouwen in overheid. *Tijdschrift voor de Politie*, 66(11).
- Wit, E. d. (2006). *Burgernet: een trendsetter? Over burgers en responsabilisering (scriptie)*., Erasmus universiteit, Rotterdam.

Noten

¹ Het Tilburgse onderzoek is gebaseerd op een bevraging van deelnemers achteraf. In Rotterdam zijn vóór en na de pilot metingen uitgevoerd, zodat een zuiverder beeld kan worden verkregen van de effecten van de pilot.

² Overigens geldt ook voor SMS-alert dat deze groepen burgers naar verhouding moeilijker te bereiken zijn.