

Horen



Zien



Bellen

# Veelgestelde vragen over Burgernet



Meer weten over Burgernet? Kijk op [www.burgernet.nl](http://www.burgernet.nl)



# Algemene informatie Burgernet

## Wat is Burgernet?

Burgernet is een samenwerking tussen burgers, gemeenten en politie om de veiligheid in de woon- en werkomgeving te bevorderen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een telefonisch netwerk van inwoners en medewerkers van bedrijven uit de gemeente. De centralist van de meldkamer van de politie start, na een melding van bijvoorbeeld een inbraak of een vermist kind, een Burgernetactie op. Dit gebeurt op basis van een goed signalement. De Burgernetdeelnemers krijgen een ingesproken bericht via de (mobiele) telefoon of een tekstbericht per SMS met het verzoek uit te kijken naar een duidelijk omschreven persoon of voertuig. Gewoon vanuit de eigen woning, op straat of vanaf de werkplek. Na afloop ontvangen alle ingeschakelde Burgernetdeelnemers een bericht over de afloop van de actie.

## Wordt Burgernet landelijk uitgerold?

Van november 2008 t/m mei 2009 heeft Burgernet als proef gedraaid in negen gemeenten: Gouda (politieregio Hollands Midden), Delft (politieregio Haaglanden), Ede (politieregio Gelderland-Midden), Leeuwarden en Dantumadiel (politieregio Fryslân), Breukelen, Maarssen, De Ronde Venen en Nieuwegein (politieregio Utrecht). De resultaten van de proef zijn positief. Burgerparticipatie staat ook hoog op de agenda van de politiek. De Ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Justitie hebben in 2009 daarom besloten Burgernet gefaseerd landelijk in te voeren en SMS-Alert te integreren in Burgernet.

## Wanneer start Burgernet in mijn gemeente?

De landelijke uitrol is gestart in 2010 en loopt door t/m eind 2011. Het streven is om in deze periode Burgernet in minimaal 50 gemeenten (gemiddeld twee per politiekorps) ingevoerd te hebben en hierin de

functionaliteit van SMS-Alert op te laten gaan. Wilt u meer informatie over de voortgang van de uitrol of wilt u weten of uw gemeente al Burgernetgemeente is? Kijkt u dan op [www.burgernet.nl](http://www.burgernet.nl).

## Wat betekent Burgernet voor een gemeente?

De gemeente is verantwoordelijk voor het integrale veiligheidsbeleid en de politie is verantwoordelijk voor de handhaving en opsporing. De gemeente en politie werken dan ook dagelijks aan de veiligheid op straat. Zij werken daarbij graag nog beter samen met de burgers. Door de ogen en oren van burgers te gebruiken, kunnen burgers direct helpen de leefomgeving veiliger te maken. Denk bijvoorbeeld aan het traceren van een gestolen auto of een overvalder of het opsporen van een vermist kind. Daarnaast kan Burgernet de betrokkenheid van de samenleving bij het veiligheidsbeleid vergroten.

## Is er veel belangstelling om deel te nemen aan Burgernet?

Ja, diverse onderzoeken hebben aangetoond dat burgers graag een bijdrage willen leveren aan de veiligheid in hun woon- en werkomgeving. Tijdens de proef hebben gemiddeld 4,6% van de inwoners van de aangesloten gemeenten zich als deelnemers aangemeld, terwijl was uitgegaan van 2,7%. Ook nu melden zich nog steeds deelnemers aan. Er komen veel vragen wanneer mensen kunnen deelnemen uit gemeenten die niet hebben deelgenomen aan de proef en er is veel aandacht vanuit de gemeenten en de politiekorpsen die straks ook willen aansluiten. Het algemeen oordeel van deelnemers aan Burgernet aan het einde van de proef is buitengewoon positief, 92% geeft het oordeel 'goed tot zeer goed'.

### Is Burgernet een hulpmiddel voor de politie?

Burgernet is één van de (hulp)middelen om de veiligheid in de gemeenten (verder) te verbeteren. Gemeente en politie hebben hierin beide een verantwoordelijkheid. De gemeenten hebben de verantwoordelijkheid voor het integrale veiligheidsbeleid, de politie voor de handhaving en opsporing. De politie zoekt zelf naar de vermiste/gezochte persoon en schakelt daarbij ook andere hulpdiensten en instanties in. Mede dankzij Burgernet kunnen burgers hier ook een actieve bijdrage aan leveren en kan de politie met hun hulp gericht zoeken.

### Is Burgernet niet hetzelfde als NL Alert (voormalig cell broadcast)?

Nee, dit is niet hetzelfde. Voor een NL Alert (cell broadcast) bericht melden deelnemers zich niet aan. Een NL Alert bericht wordt verstuurd aan iedereen die zich in een bepaald gebied bevindt. Bij Burgernet meldt men zich vrijwillig aan en gaat het om de participatie van een selecte groep burgers. Als een burger de Burgernetoproep heeft gekregen en de gezochte persoon en/of het gezochte voertuig ziet, belt hij via 0800 0011 rechtstreeks met de meldkamercentralist die de actie heeft uitgezet. Dit directe contact maakt Burgernet uniek.

### Is Burgernet niet hetzelfde als Amber Alert?

Nee, dit is niet hetzelfde. Amber Alert is een landelijk waarschuwings-systeem bij urgente kindervermissingen en -ontvoeringen. Burgernet richt zich ook op de opsporing van vermiste personen (kinderen en volwassenen) maar daarnaast ook op andere heterdaad incidenten. Als een burger die de Burgernetoproep heeft gekregen de gezochte persoon en/of het gezochte voertuig ziet, belt hij via 0800 0011 rechtstreeks met de meldkamercentralist die de actie heeft uitgezet. Dit directe contact maakt Burgernet uniek. Burgernet wordt daarnaast direct vanuit de plaats van vermissing of incident ingezet en de berichten worden verstuurd naar de deelnemers in de directe omgeving. Van daaruit kan de oproep gericht verder worden uitgebreid. Amber Alert zet de berichtgeving direct landelijk uit en dus naar veel deelnemers die zich niet in de directe omgeving bevinden.

### Is Burgernet bedoeld voor sociale controle?

Nee, Burgernet is een netwerk om sneller en gericht een verdachte van een misdrijf of een vermist persoon op te sporen. Daarnaast kan Burgernet in worden gezet door de politie bij preventieve veiligheidsberichten. De centralist in de meldkamer of een andere verantwoordelijke bij de politie (voor preventieve acties) bepaalt of er een Burgernetactie wordt uitgezet. Burgernet wordt dan ook zeker niet gebruikt voor sociale controle en andere oneigenlijke zaken.

### Is Burgernet niet hetzelfde als SMS-Alert?

SMS-Alert en Burgernet zijn beide goede voorbeelden van burgerparticipatie. Burgernet maakt in vergelijking tot SMS-Alert naast SMS-berichten ook gebruik van spraakberichten op de vaste en mobiele telefoon en e-mail voor achtergrondinformatie. Bij een Burgernetactie is er direct contact tussen de centralist van de politiemeldkamer en de Burgernet-deelnemers. Aan de hand van de door Burgernetdeelnemers doorgegeven informatie aan de centralist van de politiemeldkamer kan de politie gericht en sneller in actie komen. SMS-Alert wordt - in de gemeenten waar al SMS-Alert is - geïntegreerd in Burgernet. Dit moet leiden tot een meer eenduidig aanbod van diensten door de Nederlandse politie en gemeenten.

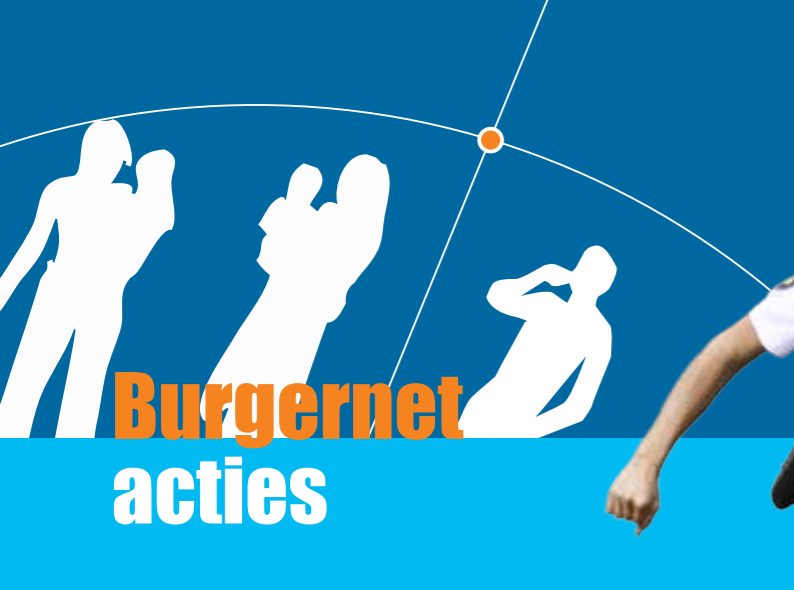
### Wordt Burgernet alleen gebruikt voor opsporing?

Tijdens de proef is Burgernet met name ingezet voor opsporing, maar inmiddels wordt Burgernet ook voor alarmering en preventieve berichten ingezet. Het Burgernetstelsel is daarnaast (technisch) geschikt om ook door andere hulpverleningsdiensten gebruikt te worden. Denk dan aan alarmeringen door de brandweer of GGD/GHOR voor bijvoorbeeld meldingen van gevaarlijke stoffen of vervuild zwemwater.



### Kan ik bij Burgernet ook melding of aangifte doen van vermeende misdrijven?

Nee, Burgernet is niet bedoeld om aangifte of melding te doen van (vermeende) misdrijven. Indien u melding wilt maken of aangifte wilt doen kunt u contact opnemen met uw lokale politiebureau via telefoonnummer 0900 8844 of in geval van misdrijven op heterdaad via het alarmnummer 112. Indien u liever anoniem blijft kunt u contact opnemen met Meld Misdaad Anoniem via telefoonnummer: 0800 7000.



# Burgernet acties



## Wanneer wordt een Burgernetactie opgestart?

Alle (heterdaad)zaken waarbij een duidelijke en specifieke omschrijving bekend is van een persoon of voertuig kunnen als Burgernetactie worden aangemerkt. Bijvoorbeeld de diefstal van een fiets of auto of een vermist kind.

## Hoe verloopt een Burgernetactie?

De centralist van de meldkamer van de politie start, na een melding van bijvoorbeeld een inbraak of een vermist kind, een Burgernetactie op. Dit gebeurt op basis van een goed signalement. Burgernetdeelnemers krijgen een ingesproken bericht via de (mobiele) telefoon of een tekstbericht per SMS met het verzoek uit te kijken naar een duidelijk omschreven persoon of voertuig. Bij een spraakbericht wordt de deelnemers eerst gevraagd een cijfermatige toets in te drukken. Daarna volgt het Burgernetpraakbericht. Als zij vervolgens iets zien

of horen dat overeenkomt met dit signalement, bellen zij direct naar een gratis telefoonnummer 0800 0011 in de meldkamer van de politie. Met de informatie van de Burgernetdeelnemer kan de politie gericht zoeken en nog sneller in actie komen. In sommige gevallen wordt later ook nog aanvullende informatie per e-mail verzonden. Na afloop ontvangen alle ingeschakelde Burgernetdeelnemers een bericht over de afloop van de actie.

## Wanneer ontvangt een deelnemer een Burgernet(actie)bericht?

De centralist van de meldkamer van de politie trekt afhankelijk van de aard van het incident in de meldkamer een geografische cirkel rondom de plaats van het incident. Alle Burgernetdeelnemers binnen deze cirkel krijgen een spraak- of tekstbericht met een oproep uit te kijken naar een verdacht of vermist persoon of voertuig.

## Hoe moet een Burgernetdeelnemer reageren op een Burgernetactie?

Een deelnemer die naar aanleiding van de Burgernetactie aanwijzingen kan geven aan de centralist van de meldkamer, belt zo spoedig mogelijk naar 0800 0011 en geeft zijn bevindingen door.

## Hoe weten deelnemers dat de Burgernetactie is afgelopen, en of er succes was?

Na afloop van elke Burgernetactie ontvangen deelnemers een zogenaamd afloopbericht. Hierin wordt aangegeven dat de actie is beëindigd, met hoeveel deelnemers er is uitgekeken en of de actie succesvol was.

## Wat kunnen deelnemers doen als zij de verdachte niet direct na het incident zien maar pas later?

Na ontvangst van het afloopbericht kunnen deelnemers de meldkamer niet meer via het speciale nummer 0800 0011 bereiken. De deelnemers kunnen dan via het publieke nummer 0900 8844 melding doen. Gaat het daarentegen om een heterdaadactie, bijvoorbeeld u ziet de verdachte of vermiste persoon - die voldoet aan het signalement - dan belt u direct 112.

## Ontvangen deelnemers ook berichten als zij zich niet in de directe omgeving van het incident bevinden?

Het kan zijn dat deelnemers zich op het moment van de Burgernetactie in hun woon- en/of werkomgeving niet in de directe omgeving bevinden van de plaats van het incident. Dit omdat Burgernet uitgaat van het adres waarop de deelnemer zich heeft ingeschreven en niet de plaats waar de deelnemer zich op dat moment bevindt. Ook deelnemers die op het moment van de actie niet op het opgegeven woon- of werkadres zijn, kunnen uiteraard uitkijken of zij de persoon toch zien.

## Hoe zie ik dat ik een Burgernetoproep krijg?

Burgernet belt met het zichtbare telefoonnummer 0343-529850. Deelnemers worden gevraagd dit telefoonnummer op te slaan in hun telefoon onder 'Burgernet'. Zo is direct zichtbaar wanneer er gebeld wordt door Burgernet. Dit telefoonnummer is echter niet hetzelfde als het telefoonnummer waar deelnemers tijdens een actie naar terug kunnen bellen met informatie over de actie. Dit is en blijft 0800 0011. Hier kan ook naartoe worden gebeld om het Burgernetbericht nogmaals te beluisteren. Het (terugbel)telefoonnummer wordt ook altijd vermeld bij een oproep.



# Informatie voor deelnemers

## Waarom zou ik meedoen aan Burgernet?

U kunt als Burgernetdeelnemer een actieve bijdrage leveren aan de veiligheid van uw buurt. De proef heeft bewezen dat het betrekken van burgers bij veiligheid in hun wijk zichtbaar bijdraagt aan het vergroten van de kans op de heterdaad opsporing van verdachte of het terugvinden van vermiste personen. Hoe meer deelnemers aan Burgernet, hoe groter de kans dat gemeente, politie en burgers samen verdachte en vermiste personen opsporen, waardoor de veiligheid in uw buurt wordt verhoogd.

## Wie kan zich aanmelden als deelnemer?

Elke inwoner (16 jaar of ouder) van een deelnemende gemeente kan zich aanmelden. Ook als u niet in de gemeente woont, maar er wel werkt, kunt u zich aanmelden op uw werkadres. Bij aanmelding op

uw werkadres wordt u verzocht uw zakelijke contactgegevens te vermelden, waarbij u een rechtstreeks (vast of mobiel) telefoonnummer met nummerherkenning moeten opgeven.

## Kunnen doven en slechthorenden ook deelnemen aan Burgernet?

Als de betreffende Burgernet gemeente werkt met Burgernetoproepen via SMS (niet elke gemeente stuurt oproepen uit via SMS) kunnen doven en slechthorenden gewoon deelnemen aan Burgernet. Als zij de persoon of het voertuig zien waar naar wordt uitgekeken of andere gerelateerde informatie hebben over de actie, dan kunnen zij bellen naar het Landelijk telefoonnummer politie voor doven en slechthorenden 0900 1844 (teksttelefoon) of voor noodgevallen het alarmnummer: 0800 8112 (teksttelefoon).

## Kan ik ook in twee (of meer) gemeenten meedoen?

Ja, dat kan. U kunt meedoen in uw woonplaats én op het adres/in de plaats(en) waar u werkt. Bij aanmelding op uw werkadres wordt u verzocht uw zakelijke contactgegevens te vermelden, waarbij u een rechtstreeks (vast of mobiel) telefoonnummer met nummerherkenning moet opgeven.

## Heb ik een mobiele telefoon nodig om mee te doen?

Nee, u hoeft geen mobiele telefoon te bezitten om mee te doen. U kunt zich aanmelden met uw mobiele telefoon en/of vaste telefoon (met nummerherkenning) bij voorkeur inclusief uw e-mailadres.

## Zijn er (telefoon)kosten aan verbonden om deel te nemen?

Er zijn géén kosten verbonden aan de deelname aan Burgernet.



Deelnemers maken gebruik van hun eigen telefoon, maar het telefoonnummer om te reageren op een Burgernetoproep (0800 0011) is gratis. Deze telefoonkosten worden betaald door de politie (per regio). Daarnaast moet bij een spraakbericht eerst een cijfermatige toets worden ingedrukt, alvorens het actiebericht wordt afgespeeld. Zo wordt voorkomen dat het actiebericht in de voicemail terecht komt en deelnemers deze tijdens of na een Burgernetactie op eigen kosten moeten uitluisteren.

## Krijg ik als deelnemer van Burgernet een beloning of vergoeding?

Deelname aan Burgernet betaalt zich terug door het verkrijgen van een veilige woonomgeving. Hier staat geen financiële tegemoetkoming tegenover.

### Is er een screening van de deelnemers?

Bij inschrijving (via internet of schriftelijk) geven de deelnemers hun adresgegevens en bereikbaarheidsgegevens op. Aansluitend krijgen de deelnemers een bevestigingsbrief van Burgernet op het doorgegeven (post)adres. Regio's kunnen er voor kiezen de deelnemergegevens te controleren tegen de gegevens uit de Gemeentelijke Basis Administratie. In principe wordt niemand uitgesloten, maar bij misbruik kan een deelnemer wel uitgesloten worden van verdere deelname. Dit is echter tijdens de proef in de negen gemeenten niet voorgekomen.

### Is deelname anoniem?

Nee, deelname is niet anoniem. De politie heeft uw gegevens nodig om u te bereiken via Burgernet. De persoonsgegevens worden opgeslagen in een beveiligde database. Deze gegevens worden enkel voor Burgernet en de gemeente gebruikt en niet aan derden verstrekt. Als deelnemer bent u uiteraard vrij om zelf aan anderen te vertellen dat u deel uitmaakt van Burgernet.

### Hoe kan ik mij als deelnemer aanmelden?

Aanmelding kan via internet: [www.burgemet.nl](http://www.burgemet.nl) of via een schriftelijke antwoordkaart of antwoordformulier van de gemeenten en/of korpsen die meedoen met Burgernet.

### Maakt het uit of ik mij met SMS- of spraakbericht (mobiele telefoon) aanmeld voor Burgernet?

Over het algemeen hebben bij Burgernet spraakberichten de voorkeur omdat deze sneller kunnen worden uitgestuurd dan een SMS-bericht en een SMS-bericht maar een korte boodschap kan bevatten. Spraakberichten kunnen daarom meer informatie leveren over de verdachte of vermiste persoon/voertuig.

### Kan ik meerdere personen op één adres inschrijven?

Er kunnen meerdere personen op één adres worden aangemeld voor Burgernet. Wilt u meer personen aanmelden dan op de aanmeldkaart kan, ga dan naar [www.burgemet.nl](http://www.burgemet.nl). Hier staat een link naar het digitale aanmeldformulier.

### Waarom zou ik mijn e-mailadres bij inschrijving doorgeven?

Burgernet maakt gebruik van uw e-mailadres om u aanvullende informatie te sturen over een Burgernetactie. Daarnaast kunt u achtergrondinformatie ontvangen over Burgernet(activities) zoals regionale Burgernetnieuwsbrieven.

### Krijg ik als deelnemer een instructie over hoe Burgernet werkt?

Ja, iedere deelnemer ontvangt na aanmelding een bevestiging van zijn deelname met een korte instructie. Ook kunnen geïnteresseerden terecht op [www.burgemet.nl](http://www.burgemet.nl) voor uitleg van de werking van Burgernet.

### Kunnen deelnemers dag en nacht Burgernetoproepen krijgen (nachtelijke Burgernetacties)?

Deelnemers kunnen zelf aangeven wanneer zij bereikbaar zijn voor Burgernet. Via de website kunnen zij inloggen en hun eigen gegevens aanpassen. Zo kunnen ze zelf aangeven wanneer zij wel of niet beschikbaar zijn, bijvoorbeeld als men liever niet 's nachts een Burgernetbericht ontvangt. Bent u daarentegen juist in de nacht heel actief vanwege een specifiek (nacht)beroep, kunt u aangeven dat u in de nacht juist wel beschikbaar bent voor Burgernetoproepen. Het opstarten van nachtelijke oproepen gebeurt alleen bij zeer urgente incidenten en bij voorkeur naar deelnemers die hebben aangegeven juist in de nacht beschikbaar te zijn. Meer informatie over aan- en afwezigheidsrooster Burgernet, kijk op [www.burgemet.nl](http://www.burgemet.nl).

### Brengt Burgernet deelnemers in gevaar?

Nee, Burgernet brengt deelnemers niet in gevaar. Het is hierbij van belang dat de deelnemers bij een Burgernetactie handelen zoals door Burgernet in de verschillende uitingen wordt benadrukt (zie [www.burgemet.nl](http://www.burgemet.nl)) Deelname aan Burgernet is en blijft daarnaast een eigen verantwoordelijkheid van de deelnemer.

### Waar kan ik terecht met vragen over Burgernet in mijn gemeente?

Op [www.burgemet.nl](http://www.burgemet.nl) vindt u veel informatie over Burgernet. Voor alle overige vragen kunt u hier ook het (regionale) contactformulier invullen. Deze is te vinden op de Burgernetwebsite door te klikken op uw regio of gemeente. Uw vragen worden behandeld door de relatiebeheerder Burgernet van uw regio of gemeente. Rechtstreekse contactgegevens zijn ook te vinden op [www.burgemet.nl](http://www.burgemet.nl).

### Waar kan ik wijzigingen van mijn persoons-/adresgegevens doorgeven?

Op [www.burgemet.nl](http://www.burgemet.nl) krijgt iedere deelnemer een eigen persoonlijke pagina. Na uw aanmelding ontvangt u een gebruikersnaam en wachtwoord. Met deze inloggegevens kunt u uw eigen persoonlijke pagina beheren en hierop wanneer u maar wilt, uw gegevens wijzigen, zoals: de wijze waarop u een Burgernetoproep ontvangt, een nieuw (mobiel) telefoonnummer, uw bereikbaarheid voor Burgernet, een verhuizing e.d. Meer informatie over het wijzigen van uw gegevens vindt u op .

Voor meer vragen en antwoorden over Burgernet en de overgang van SMS-Alert naar Burgernet kijk op [www.burgemet.nl](http://www.burgemet.nl).