

BeWare voor burgers

Een kwalitatieve evaluatie van een praktijkpilot met mobiele alarmering voor bedreigde personen in de gemeenten Arnhem en Ede

Henk Ferwerda, november 2019

Bureau **Beke**

Op hoofdlijnen

Na een gedegen voorbereiding is eind april 2019 de eerste BeWare knop uitgereikt aan een vrouw die bedreigd werd door haar ex-partner. Het kortdurend uitreiken van een noodknop is onderdeel van een pilot in de drie basisteams van de politie in Ede en Arnhem. Het doel van de pilot is de veiligheid en het veiligheidsgevoel van de bedreigde persoon te vergroten en tijd te creëren om te zoeken naar structurele oplossingen voor de betreffende persoon. De pilot is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en naast de politie werden het Openbaar Ministerie en de beide gemeenten betrokken. Per basisteam waren gedurende de pilot twee noodknoppen beschikbaar die na een zorgvuldige beoordeling uitgereikt konden worden aan een bedreigde burger. In totaal werden negen casus – in de relationele en werksfeer - geëvalueerd door te spreken met betrokken politiefunctionarissen en bedreigde personen.

Vrijwel iedereen is erg positief over de mogelijkheid om snel een noodknop in te kunnen zetten bij personen die zich bedreigd voelen. Aan de politiezijde wordt aangegeven dat de instructie helder is, men de knop snel kan inzetten en daarmee iets kan betekenen voor de bedreigde burger. Ook het gegeven dat daarmee tijd wordt gegenereerd om aan structurele oplossingen te werken, scoort positief. Te denken valt het inzetten van hulpverlening of het treffen van maatregelen door de werkgever. De bedreigde personen geven aan dat de BeWare knop een veilig gevoel geeft, dat ze het prettig vinden dat de politie op de hoogte is van hun persoonlijke verhaal en dat er 'met een druk op de knop' snel gehandeld kan worden.

Aandachtspunten zijn er ook. Om de alarmknoppen bij politiefunctionarissen 'goed tussen de oren te krijgen' zal er in de teams nog meer aandacht aan moeten worden geschonken. Vooral vrouwen die de beschikking hebben gekregen over de knop vinden deze (te) groot om mee te nemen en daarnaast is de batterijduur soms een aandachtspunt.

Met betrekking tot de inzettermijn van de knop valt op dat de vooraf bepaalde periode van 10 dagen in relatief veel casus aan de korte kant is. In diverse casus is die termijn dan ook verlengd.

Iedereen die we hebben gesproken zou het goed vinden als deze pilot omgezet wordt naar staande praktijk. De politie geeft daarbij aan dat het van belang is dat andere organisaties – indien nodig - wel actief blijven om te komen tot een structurele oplossing. De BeWare knop is een 'tijdelijke pleister' die regelmatig vraagt om opvolging door een andere netwerkpartner of een werkgever. In een aantal casus was de dreiging na een paar dagen voorbij en vervulde de BeWare knop de gewenste rol.

Achtergrond

De politie – met name de noodhulp en de wijkagenten – komt regelmatig in situaties terecht waarbij er sprake is van acute of sluimerende bedreiging van burgers in de ruimste zin van het woord. Te denken valt aan een man die na een vechtscheiding gestalked wordt door zijn ex-partner, een vrouw die na een huisverbod lastig gevallen wordt door haar man, een slachtoffer van een zedenzaak die beschermd moet worden, een aangever of getuige die bedreigd wordt door een verdachte of een ondernemer die aangeeft bedreigd en afgeperst te worden door leden van een motorbende. In deze situaties wordt de politie ingeschakeld, maar omdat er sprake is van dreiging is het lastig om direct op te treden. Slachtoffers van advies voorzien, een extra surveillance of het inzetten van veiligheidsmaatregelen in samenwerking met het Stelsel Bewaken en Beveiligen zijn opties, maar bieden voor de korte termijn niet altijd een directe oplossing voor de bedreigde personen. Soms is de dreiging ook vooral een gevoel en is er (nog) geen sprake van acute dreiging waardoor zware maatregelen zoals de inzet van het Stelsel Bewaken en Beveiligen nog geen optie zijn.

Een praktijkpilot met een BeWare noodknop

Voor onder andere de hiervoor geschetste situaties is er op 1 april 2019 een praktijkpilot gestart in de twee basisteams van Arnhem (Noord en Zuid) en het basisteam van Ede. Binnen deze gemeenten heeft de politie de mogelijkheid gekregen om bedreigde personen te voorzien van een BeWare noodknop. Deze praktijkpilot is door Bureau Beke gevolgd en geëvalueerd waardoor er zicht ontstaat op de volgende zaken:

- de plaats die de noodknop kan innemen in het politieproces dat loopt van risicoschatting van bedreigde personen (individuele beoordeling slachtoffers IBS), via maatregelen door ketenpartners tot en met het onderbrengen van een persoon in het Stelsel Bewaken en Beveiligen als uiterste maatregel;
- de situaties waarin er behoefte is aan een noodknop;
- de ervaringen van de politie met de noodknop (in welke situaties, op basis waarvan, wie beslist);
- de ervaringen van de bedreigde personen met de noodknop.

Samenvattend is onderzocht of het wenselijk is dat politieteams zelf kunnen beschikken over mobiele alarmknoppen die ad-hoc, voor een korte periode, kunnen worden ingezet als de persoonlijke veiligheid van een burger in het geding is.

Voordat we ingaan op de resultaten van de evaluatie staan we stil bij de werking van de noodknop en de wijze waarop de pilot is ingericht.

Wat is en hoe werkt de BeWare noodknop?

BeWare noodknoppen zijn mobiele alarmknoppen waarmee bedreigde personen met één druk op de knop onopvallend hulp van de politie kunnen invoeren. De politie kan deze noodknoppen ad-hoc inzetten bij acute of sluimerende dreiging.

De gegevens van de gebruiker van een BeWare noodknop worden door de Operationeel Coördinator van de politie (OPCO) door middel van een meldkamerformulier doorgegeven aan de politiemeldkamer van de regio van uitgifte (Gelderland-Midden in dit geval). Deze gegevens zijn gekoppeld aan een ID-nummer van de noodknop.

Bij een melding van de noodknop zullen binnen 30 seconden twee centralisten van de EuroPAC alarmcentrale aan de melding worden gekoppeld. De eerste belt via een spoedlijn naar de gekoppelde politiemeldkamer en geeft het ID-nummer van de noodknop en de GPS locatie van het apparaat door. De tweede opent direct een meeluisterverbinding en geeft deze door aan de politie. Indien de melding in een andere regio plaatsvindt dan de gekoppelde meldkamer geeft deze meldkamer het door aan de juiste meldkamer.

De centralist van de politie voert het ID nummer in het Gemeenschappelijk Meldkamer Systeem (GMS) in en krijgt direct een infokaart te zien met alle details van de casus. Dit betreft ondermeer de gegevens van het slachtoffer maar ook van de potentiële bedreiger en de regelmatige verblijfadressen. Een BeWare Politie melding kan niet worden afgemeld door de gebruiker of op basis van wat er wordt gehoord door de meldkamer. De politie zal altijd ter plaatse gaan om vast te stellen of en wat er aan de hand is.

Tijdens de pilotperiode is in Arnhem (basisteams Zuid en Noord) ook een koppeling gemaakt met de noodhulptelefoon zodat de eenheden op straat direct na het indrukken van een noodknop op de hoogte zijn van de melding en eventueel al direct kunnen reageren. De tijd die nodig is tussen EuroPAC, meldkamer en noodhulpauto kan daarmee bespaard worden. Het gaat dan overigens om een kleine winst van enkele minuten. Dit wordt in de pilot de onderlijn genoemd.

Het is van belang om te vermelden dat de projectleiders bij de politie altijd – per email – een afschrift van de alarmering ontvangen.

Ten slotte is het belangrijk om te vermelden dat de noodknop geen fysieke veiligheid biedt. De BeWare knop is een alarmeringsmiddel dat onderdeel uitmaakt van een pakket maatregelen die tijd verschaffen om de noodknop te gebruiken waardoor hulpdiensten op de alarmmelding kunnen reageren.

De deelnemers aan en de inrichting van de pilot

Binnen de pilot in de drie basisteams van de politie speelden diverse organisaties een rol. De politie had een uitvoerende en adviserende rol, het Openbaar Ministerie had een adviserende rol, de gemeenten Arnhem en Ede ondersteunden en dachten in de voorfase mee en het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) is opdrachtgever en heeft de praktijkpilot gefinancierd. Verder leverde Secure2Go de technische oplossing, het instructiemateriaal en begeleidde zij het uitvoerende proces. Bureau Beke heeft de pilot inhoudelijk gemonitord en verzorgde de evaluatie.

Startbijeenkomst met stakeholders

Voor de start van de pilot is er op 11 februari 2019 een startbijeenkomst geweest om alle ins en outs van de pilot door te nemen en (werk)afspraken te maken. Bij deze bijeenkomst waren vertegenwoordigers aanwezig van de volgende organisaties: ministerie van BZK, politie Oost-Nederland (basisteams, CCB en communicatie), Openbaar Ministerie, de beide gemeenten, Bureau Beke en Secure2Go (zie bijlage 1 voor een lijst met betrokkenen). Op basis van deze bijeenkomst geven we een schets van de pilot en de gemaakte afspraken.

Inrichting van de pilot

Hierna gaan we in op de inrichting van de pilot en staan we stil bij de organisatie, de voorbereiding, stationering van de knoppen, beoordelingsproces van de inzet, de uitgifte en de inname van de BeWare knoppen en de communicatie.



Organisatie

Per basisteam werden twee BeWare knoppen verstrekt voor de periode van maximaal vijf maanden. In beide gemeenten was er bij de politie een uitvoerend projectleider. Zij werden op het gebied van de techniek ondersteund door Secure2Go en op het gebied van processen en beleid door hun teamchefs en waar nodig door CCB en het OM. De vertegenwoordigers van de beide gemeenten stonden in contact met de projectleiders over het verloop van de pilot.

Vorbereiding

De projectleiders hebben vanaf begin maart de pilot inhoudelijk onder de aandacht gebracht van Hulpofficieren van Justitie (HovJ), Officieren van Dienst (OVD) en OPCO's in hun werkgebied. Daarnaast is de pilot tijdens briefings en clusterbijeenkomsten bekendgemaakt aan de overige teamleden. Ter ondersteuning van deze briefing is een PowerPoint gemaakt. Secure2Go heeft instructiemateriaal ontwikkeld en heeft de centralisten op de PAC getraind. Ook hebben zij – in samenwerking met de politie – een stapsgewijze handleiding voor de uitgifte van de noodknoppen en een duidelijke gebruiksaanwijzing voor zowel de politie als de bedreigde personen gemaakt (zie bijlage 2 voor lijst van ontwikkelde producten).

Stationering

Binnen de basisteamen zijn de noodknoppen geplaatst bij de OPCO. Die houdt overzicht op de uitgifte, inname en benodigde administratie. Bij iedere standplaats is ook een instructie noodknop neergezet waarmee de eindgebruiker geïnstrueerd kan worden. Deze noodknop staat niet in verbinding met een alarmcentrale of meldkamer.

Beoordelingsproces

Er is een criteria checklist gemaakt die door iedere politiemedewerker kan worden gebruikt om te zien of een slachtoffer mogelijk in aanmerking komt voor een BeWare knop. Na een positieve indicatie wordt de casus voorgelegd aan een HovJ of een OVD voor een finale beslissing over de inzet.

Bij de beoordeling worden de volgende richtlijnen gehanteerd:

- a. Alleen personen die aangifte willen doen / medewerking willen verlenen aan de politie komen in aanmerking; alsmede:
- b. Indien dreiging valt onder artikel 285 van het Wetboek van Strafrecht waarbij tevens sprake is van:
 - Een dreiger/pleger met antecedenten met betrekking tot ernstige vormen van geweldspleging / wapenbezit; of
 - Een dreiger/pleger met een psychische stoornis; of
 - Een ernstige vorm van huiselijk- of eergeerelateerd geweld; of
 - Een dreiging tegen bestuurders, sleutelfiguren in de justitiële keten, personen met een publieke taak; of
 - Mediagevoeligheid of politieke gevoeligheid.
- c. Ook zaken waarbij het de professionele inschatting van de politie is dat de situatie ernstig kan worden.
- d. De IBS (Individuele Beoordeling Slachtoffer) wordt ook meegewogen. Beïnvloedbare personen en jeugd komen eerder in aanmerking.
- e. Naast BeWare moet een zaak met reële dreiging ook onmiddellijk aangemeld worden bij het Team Bewaken en Beveiligen en/of Veilig Thuis zodat er ook snel gewerkt kan worden aan een structurele oplossing.

Doel van de inzet van een BeWare knop

Bij de inzet van een BeWare knop gaat het in de basis om een korte inzet van maximaal 10 dagen met als doel om 1) de veiligheid en het veiligheidsgevoel van de betreffende persoon te vergroten en 2) tijd te creëren om te zoeken naar structurele oplossingen voor de bedreigde persoon.

Uitgifte noodknoppen

De agent die de casus in behandeling heeft en/of de OPCO dragen zorg voor de uitgifte. Daarbij moet gedacht worden aan: mutatie afspraak op persoon/locatie in BVH, invullen en mailen noodknopformulier meldkamer, volledige instructie aan eindgebruiker, meegeven handreiking persoonlijke veiligheid, laten ondertekenen contract door eindgebruiker en opvolging geven aan de casus met als doel zo spoedig mogelijk een structurele oplossing en (de-)escalatie te bereiken in de zaak.

Inname noodknoppen

De noodknoppen kunnen – in principe - maximaal 10 dagen worden uitgegeven aan een persoon. De agent die verantwoordelijk was voor de uitgifte ziet ook toe op een tijdige inname van de noodknop of draagt dat zorgvuldig over aan een collega. De OPCO ziet toe dat de knoppen op tijd worden ingenomen. Binnen de periode van 10 dagen moet er of aan een structurele oplossing gewerkt worden voor de bedreigde persoon of kan blijken dat er geen sprake meer is van dreiging.

BeWare is dus een noodmaatregel voor een korte interventie. Het is de bedoeling dat iedere casus waarin een BeWare systeem wordt uitgereikt kort daarna wordt getaxeerd zodat de zorg voor veiligheid waar mogelijk kan worden op- of afgeschaald door bestaande trajecten zoals Aware, het onderbrengen van een bedreigde persoon op een ander adres of het adviseren of daadwerkelijk inzetten van extra veiligheidsmaatregelen in samenwerking met het Stelsel Bewaken en Beveiligen. Door deze manier van werken is de noodknop binnen korte tijd weer beschikbaar voor nieuwe casuïstiek.

Alle noodknoppen uitgegeven

Aangezien het een pilot betreft, is besloten het aantal noodknoppen niet tussentijds op te schalen. Er kan bij een derde, gelijktijdige casus (indien deze zeer urgent is) eventueel worden 'geleend' bij een ander basisteam. Ook kan worden besloten een andere BeWare knop met minder urgentie vervroegd weer in te nemen.

Communicatie

Afgesproken is dat de afdeling communicatie van de politie Eenheid Oost-Nederland in overleg met de communicatieadviseurs van het OM en BZK een woordvoeringslijn opstelt. Uitgangspunt hierbij is dat er geen actieve aankondiging van het project wordt gedaan voorafgaand aan of tijdens de pilot. Bij vragen van media zal met terughoudendheid gereageerd worden en waar nodig wordt minimale informatie verstrekt. Nu de evaluatie klaar is, zal opnieuw gekeken worden naar woordvoeringslijn. De beide teamchefs van politie hebben de politieleiding van Oost-Nederland geïnformeerd over de pilot.

De evaluatie van de pilot

Zoals eerder aangegeven is de pilot gevolgd en geëvalueerd door Bureau Beke. Daarbij hebben de volgende zaken centraal gestaan: de situaties (casus) waarin er behoefte aan een noodknop is, de plaats die de noodknop kan innemen in het politieproces, de ervaringen van de politie met de noodknop én de ervaringen van de bedreigde personen met de noodknop.

We gaan eerst in op de wijze waarop aan de evaluatie gestalte is gegeven. Daarna geven we de feiten en cijfers, gaan we in op de casuïstiek en zetten we de ervaringen van de politie en slachtoffers op een rij.

Werkwijze in de evaluatie

In het kader van de evaluatie is de aard van de casus waar de BeWare knoppen zijn ingezet door de projectleiders gedeeld met een onderzoeker. Naast een interview met de beide projectleiders en een teamchef zijn er casusgericht gesprekken gevoerd met zeven wijkagenten. Om als onderzoekers ook in contact te kunnen treden met een aantal bedreigde personen hebben de projectleiders aan de bedreigde personen toestemming gevraagd om hun telefoonnummer aan een onderzoeker door te geven. Na een introductie sms-/WhatsApp-bericht heeft de onderzoeker telefonische interviews gevoerd met zeven bedreigde personen. Het betreft zes vrouwen en een man.

Op deze plaats willen we de geïnterviewden danken voor hun medewerking aan en openheid in de gesprekken.

Feiten en cijfers

Na een voorbereidingsperiode is de pilot met de BeWare knoppen op 1 april 2019 van start gegaan. De eerste BeWare knop is op 30 april ingezet en toen de pilot in het kader van onderhavige evaluatie half september werd afgesloten was de BeWare knop in negen casus daadwerkelijk ingezet. Naast deze negen casus is de inzet van de knop drie keer overwogen. Hiervan werd afgezien omdat in één casus de bedreiger in bewaring werd gesteld, in de tweede casus Veilig Thuis voor directe opvolging heeft gezorgd en in de derde casus er aan de zijde van de betreffende politiefunctionaris onvoldoende bekendheid was met de procedure om de knop in te zetten.

Van belang om te melden, is dat er op geen van de uitgereikte BeWare knoppen door de bedreigde personen een alarmmelding is gemaakt. Er zijn ook geen valse meldingen gedaan tijdens de pilot. Er is dus behalve in testsituaties geen informatie voorhanden of en hoe de knop werkt en welke ervaringen dit oplevert.

BeWare is gecertificeerd

De BeWare knop voldoet aan de strenge certificeringsnormen van de beoordelingsrichtlijn 'Mobiële beveiliging van personen'. Deze richtlijn schrijft ondermeer voor dat de gebruikte systemen, het netwerk en de alarmserver continue gemonitord worden op beschikbaarheid. Daarnaast worden de leverancier en de alarmcentrale gehouden aan strenge organisatorische en procedurele voorwaarden. Ook is binnen deze certificering de dataprotectie en de privacybescherming op een hoog niveau geregeld.

Leveranciers die beschikken over dit certificaat worden jaarlijks door keuringsinstantie Kiwa gecontroleerd op naleving van alle voorschriften. Hierbij wordt apparatuur onderzoek gedaan, worden registraties van reactietijden en storingsmeldingen beoordeeld alsmede het kwaliteitshandboek van de leverancier. De technische en procedurele werking van de systemen zijn zo optimaal gewaarborgd. Deze kwaliteitscontrole is erg belangrijk aangezien reële alarmmeldingen over het algemeen weinig voorkomen. Toch moet de oplossing op het moment van een incident onmiddellijk beschikbaar zijn.

De aard van de casus

Per ingezette BeWare knop geven we hierna een korte, geanonimiseerde beschrijving van de strekking van de casus.

	Korte beschrijving casus	Inzet
1.	Een vrouw heeft een lange geschiedenis van zware mishandeling door haar partner en ze is heel bang voor hem. Vanwege haar culturele achtergrond durft ze niet naar de politie te gaan. Via bemiddeling van de burens is ze met de politie in contact gekomen en is aan haar een BeWare knop verstrekt.	12 dagen
2.	Een familielid van een hulpbehoevende vrouw heeft haar bewindvoerder bedreigd met de dood. De bewindvoerder ontvangt een noodknop.	30 dagen
3.	Een gezinsvoogd wordt bedreigd door de vader van een kind in verband met een ontneming van de ouderlijke macht. De gezinsvoogd ontvangt op aandringen van haar teamleider een noodknop.	10 dagen
4.	Een jonge vrouw wordt bedreigd door haar vuurwapengevaarlijke ex-partner. De wijkagent zorgt dat ze een BeWare knop krijgt.	14 dagen
5.	De man van een slachtoffer van huiselijk geweld heeft een huisverbod en contactverbod, maar blijft dreigen. Vanwege de aard en toegankelijkheid van haar werk wil ze graag een noodknop.	14 dagen
6.	De politie komt bij een conflict op straat. Het blijkt te gaan om een ruzie tussen vriend en vriendin. De vrouw doet aangifte van vernieling en van huiselijk geweld. De man krijgt een huisverbod en aan de vrouw wordt een BeWare knop uitgereikt vanwege de dreiging en angst voor represailles van de vriend.	10 dagen
7.	Een man mag zijn kind niet zien en haalt verhaal bij zijn ex. Vanwege de dreiging krijgt zij een knop uitgereikt. Na een melding van Secure2Go aan de politie dat de knop 72 uur geen bereik heeft gehad, is de knop weer ingeleverd door de vrouw.	10 dagen
8.	Na een ruzie wordt een man aangehouden, maar hij krijgt geen huisverbod omdat zijn vriendin uit hun woning is vertrokken. Omdat er wel sprake is van dreiging en angst wordt de BeWare knop uitgereikt en na 10 dagen verlengd omdat er nog geen vervolg is gekomen via Moviera. Uiteindelijk krijgt betrokkene een Aware knop van Moviera en wordt de BeWare knop ingeleverd.	15 dagen
9.	Er is dreiging vanuit het buitenland omdat een ex-man (lid van een beruchte familie) zijn dochter met geweld uit Nederland wil halen. De dochter woont bij haar moeder en haar nieuwe partner. Beiden zijn erg bang en slapen slecht uit angst dat ze de dochter vanuit het buitenland met geweld komen ophalen. Ze krijgen een BeWare Knop die na 10 dagen – gezien intimiderende berichtgeving op sociale media – twee keer wordt verlengd met nog eens 10 dagen. Omdat het daarbij blijft en erg geen feitelijke dreiging meer is, wordt de knop na 30 dagen ingeleverd.	30 dagen

Uit het overzicht van casus valt af te leiden dat dat zeven van de negen casus zich afspelen in de relationele sfeer. Het gaat vijf keer om huiselijk geweld en twee keer om een conflict betreffende de ouderlijke macht. De overige twee casus zijn werkgerelateerd en spelen zich af in het sociaal domein. Ook valt op dat op een enkele knop na de meeste knoppen langer dan de vooraf bepaalde 10 dagen in het bezit zijn van de bedreigde persoon. Hier komen we later op terug.

De ervaringen met de inzet van de BeWare knop bij de politie

De ervaringen met de BeWare knop beschrijven we aan de hand van het proces van introductie tot aan het gebruik van de noodknop in de praktijk.

De introductie en bekendheid binnen het basisteam

Zoals aangegeven is er door Secure2Go in samenwerking met de politie het nodige instructiemateriaal ontwikkeld (zie bijlage 2). Door de beide projectleiders bij de politie is de pilot zo goed mogelijk onder de aandacht van de collega's gebracht. Ze hebben dit gedaan tijdens een briefing, via e-mails en door het beleggen van bijeenkomsten met collega's. Over de introductie en bekendheid zijn in de gesprekken de volgende zaken naar voren gekomen:

- De instructiemap voor de politie is helder, maar bestaat wel uit relatief veel tekst. Suggestie is om een kort stappenplan c.q. samenvatting aan het begin van de instructiemap toe te voegen.
- De testknop is erg handig en het is goed dat ook de politie zelf ervaart hoe de knop werkt alvorens hij/of zij deze uitrekt: *'...goede zaak. Dan weet je hoe het in je hand voelt als je drukt en wat er gebeurt.'*
- De implementatie kan (nog) beter waardoor de knop nog vaker ingezet wordt. *'De knop moet tussen de oren van de dienders komen.'* Laat bijvoorbeeld een filmpje op de wijkagentendag zien.
- Een wijkagent geeft aan dat er op het basisteam meer aandacht zou moeten zijn voor de aanwezigheid van de knop: *'De kracht van herhalen moet benut worden. Dus een dia in de briefing en uitleg wanneer het kan.'*

Het beheer en de techniek

Tijdens de pilot waren de twee knoppen op twee basisteams in beheer van de OPCO en in het derde team bij een jeugdagent/OPCO. Zij waren verantwoordelijk voor de knoppen en moesten ervoor zorgen dat deze opgeladen waren waardoor ze direct inzetbaar waren. Over het beheer werden verder de volgende opmerkingen gemaakt:

- Op het moment dat een knop is uitgegeven, moeten er ook op het bureau twee personen per basisteam zijn die monitoren. Dat kan de OPCO zijn maar het mag ook een andere persoon zijn. Het gaat erom dat aangewezen personen zich verantwoordelijk voelen.
- Handig is dat er na 10 dagen een systeemwaarschuwing (pop-up in het livejournaal) verschijnt dat de knop opgehaald kan worden: *'...de uitreiker monitort'*.

De techniek van de knop en de organisatie er achter oogsten veel waardering bij de politiefunctionarissen. Zo vindt men het heel prettig dat Secure2Go een berichtje stuurt als een uitgereikte knop uit staat. Aandachtspunten zijn:

- Het laadsnoertje dat bij aankoppelen een klik moet geven: *'...je moet echt drukken en dan heb je het idee dat je het kapot drukt.'*
- Een wijkagent vraagt zich af welke informatie bij het PAC aanwezig is en hoe de GPS werkt bij bijvoorbeeld een flat met 14 verdiepingen.
- Een andere wijkagent geeft aan dat het jammer is en het tijdverlies geeft wanneer de bedreigde persoon bijvoorbeeld in Eindhoven is en op de knop drukt, de meldkamer in Gelderland wordt ingeschakeld door het PAC. Die meldkamer moet vervolgens weer contact opnemen met Eindhoven. *'We zijn wat dat betreft nog steeds geen nationale politie'*.

De afweging om over te gaan tot de inzet van de knop

Tijdens de startbijeenkomst is de nodige aandacht besteedt aan het beoordelingsproces als het gaat om de inzet van de BeWare knop. Uit de evaluatie blijkt dat de instructie op dit punt helder was en dat de beoordeling door een vaste persoon of team plaatsvond: *'...De afweging voor de inzet van de knop verloopt prima via de instructie, onderbuikgevoel gecombineerd met ruggespraak'*. De feedback uit de gesprekken is als volgt samen te vatten:

- Het blijkt dat de knop in Ede en Arnhem wordt gebruikt door de noodhulp en wijkagenten.
- De OPCO blijkt de constante factor in het verhaal te zijn. Hij/zij is ook vaak hOvJ en dit is voor de beoordeling en toetsing van belang. Een wijkagent: *'De inzet van de knop en afweging verliepen ook prettig. Je brengt de casus in en de hOvJ toetst. Prima.'*
- Een andere wijkagent: *'...ik heb de portefeuille zorg en veiligheid in het team en heb veel te maken met complexe casuïstiek. De optie van de bewareknop wordt nu steeds meegenomen bij het overleg van complexe casus zoals stalking of huiselijk geweld. Ik ben echt een voorstander, want het is in bepaalde gevallen een uitstekend middel.'*
- Een nauwkeurige en proportionele afweging is noodzakelijk, zo geeft een andere wijkagent aan: *'... er moet goed afgewogen worden wanneer de knop echt noodzakelijk is. Anders heb je straks 100 knoppen op het team.'*

De daadwerkelijke inzet en ervaringen

De instructie aan de bedreigde persoon wordt door de politiefunctionarissen als eenvoudig ervaren. De testknop en instructie op papier voldoen daarbij prima: *'De knop is simpel en snel in te zetten. Het is geen hogere wiskunde'*.

De ervaringen met de inzet van de knop zijn zeer positief. Snelheid en eenvoud van de inzet én het gegeven dat je als politie tijdelijk iets kunt doen voor de bedreigde persoon vallen daarbij op. We geven hierna een aantal voorbeelden van feedback die dit illustreren:

- Een wijkagent: *'Ik had een casus met een verontrustende context. Er was al een AOL, maar omdat er geen concrete dreiging was, kon het CCB nog niets doen. We moesten het als team zelf oppakken en ik was dan ook blij dat ik de knop kon inzetten. We willen wel als politie, maar kunnen niet altijd en dan is dit een mooi instrument. Wij kunnen de burger iets bieden met de knop. Het is een super service naar de burger. Het feit dat wij weten dat er iets speelt en op de hoogte zijn, geeft de burger een goed en veilig gevoel.'*
- Een projectleider: *'Beware is een tijdelijke pleister. In die tijd moet je op zoek naar structurele oplossingen. Te denken valt aan de inzet van het Stelsel Bewaken en Beveiligen of Aware van Moviera.'*
- Een teamchef vindt *'...de BeWare knop een verrijking van het team. Je dient de burger erg snel. Ik verwacht dat de knop gaat bijdragen aan het veiligheidsgevoel bij de bedreigde persoon, de politie heeft iets te bieden, draagt bij aan de dialoog tussen burger en politie waardoor het vertrouwen in de politie toeneemt.'*
- Een wijkagent: *'Echt super, het mooie is dat je de knop heel snel kunt inzetten. Binnen het uur kan de knop – indien nodig – bij het slachtoffer zijn.'*
- Een andere wijkagent: *'Het eerste gevoel, als de emotie hoog is en de angst hoog is, kun je wegnemen met zo'n knop. Als wij als politie niets doen en er gebeurt iets dan wordt er toch naar ons gekeken. Hier kun je iets mee en het kan heel snel ingezet worden. Ik vind dat ideaal.'*



Naast de vele positieve reacties vinden sommige respondenten dat alertheid ook geboden is en dat de politie op moet passen dat er geen misbruik van de politie en de knop gemaakt wordt door organisaties die achterover gaan leunen. Zo is het van belang dat er in de periode van de inzet van de knop gewerkt wordt aan structurele oplossingen. Organisaties – zoals de hulpverlening en werkgevers – moeten wel hun verantwoordelijkheid blijven pakken. Ook de burger zelf moet natuurlijk nadenken over wat hij of zij zelf kan doen als er sprake is van dreiging.

- Een projectleider: *‘...de politie plakt de pleister, maar wees scherp op een vervolg na de knop... Pakt de werkgever in het kader van de ARBO, bewaken en beveiligen of de hulpverlening het over als het gaat om een structurele oplossing?’*

De casuïstiek en het vervolg

Zoals eerder bleek, hebben zeven casus te maken met dreigende situaties in de relationele sfeer. De overige twee casus zijn werkgerelateerd en spelen zich af in het sociaal domein. Het is natuurlijk van belang om te zien of er tijdens het ‘plakken van de pleister’ in 10 dagen een structurele oplossing is gevonden. We zien drie soorten van vervolg:

1. Allereerst blijkt dat de 10 dagen in veel casus te kort zijn om tot een structurele oplossing te komen. Diverse knoppen worden met een aantal dagen of met één of twee keer met 10 dagen verlengd;
2. In een aantal casus wordt de knop na verloop van tijd ingenomen en komt er geen verder vervolg omdat de dreiging er niet meer is;
3. In de meeste casus wordt de tijd benut om te kijken of CCB, hulpverlening of de werkgever een rol moeten spelen. In geen van de casus worden er in samenwerking met het CCB extra veiligheidsmaatregelen ten aanzien van bedreigde personen geadviseerd of genomen. Wel worden BeWare knoppen – in het geval van huiselijk geweldzaken - door Moviera opgevolgd met een Aware knop. Ook zijn er werkgevers die maatregelen treffen voor de bedreigde werknemers.

We besluiten deze paragraaf met de reactie van een wijkagent die aangeeft dat de pleister werkt en met een wijkagent die ook een andere preventieve toepassing van de BeWare knop heeft gevonden:

- *‘...het regelen van een noodknop via Moviera duurt vaak even en met de BeWare knop kun je een overbrugging maken richting de hulpverlening.’*
- *‘Onlangs kwam er een verzoek van een jeugdzorgmedewerker of wij een surveillanceauto in de buurt konden hebben bij een bezoek aan een gezin waar veel agressie was. Voorheen zouden we dat doen. Nu hebben we de jeugdzorgmedewerker een knop meegegeven.’*

Eindoordeel

De politiefunctionarissen in de evaluatie zijn zeer positief over de pilot met de BeWare knop. De heldere instructie, snelle inzet, het iets kunnen betekenen voor de bedreigde burger en het feit dat er tijd wordt gewonnen om aan structurele oplossingen te werken, voeren daarbij de boventoon. In sommige casus verdwijnt de dreiging in andere casus kunnen en moeten hulpverlening of werkgevers, maar ook de burger zelf hun rol pakken.

Iedereen die we hebben gesproken zou het goed vinden als ieder basisteam over twee noodknoppen beschikt. Wel is het van belang dat de aanwezigheid en functie van de knoppen binnen de teams goed onder de aandacht worden gebracht en dat knoppen proportioneel worden ingezet.

De ervaringen met de inzet van de BeWare knop bij bedreigde burgers

De ervaringen met de BeWare knop bij de bedreigde burgers zetten we in deze paragraaf op een rij.

De uitleg en instructie

De zeven bedreigde burgers die in het kader van de evaluatie gesproken zijn, betreffen zes vrouwen en een man. Ze zijn allemaal zeer tevreden over de uitleg die de (wijk)agent geeft over de BeWare knop. Ook de testknop wordt erg gewaardeerd en daarnaast volstaat de – volgens sommigen lange - instructie die door de politie op papier wordt achtergelaten. Een aantal respondenten laten we aan het woord:

- Over de instructie zegt ze: *‘De uitleg was prima en duidelijk en ook fijn dat ik deze op papier nog kreeg. Ik kreeg ook uitgelegd hoe ik de noodknop moest gebruiken en dat ik iets moest proberen te vertellen over de situatie waar ik was of in zat nadat ik de knop zou hebben ingedrukt.’*
- Een ander vrouw: *‘De instructie was duidelijk, de testknop prettig, maar de tekst op papier erg lang. Dit zou korter mogen.’*

De BeWare knop

Tijdens de pilot werd er gewerkt met de Secure Cube (zie figuur 1). Door met name de vrouwen wordt deze knop – op het moment dat ze naar buiten gaan – als groot en onhandig ervaren. Als de knop om de hals wordt gedragen, valt deze op en dat zou kunnen leiden tot allerlei vragen. Vrouwen hebben vaak minder zakken en dragen minder vaak een jasje waardoor ze de knop in een (hand)tas mee moeten nemen. Het verbinden van de stekker van de oplader aan de knop vraagt in eerste instantie oefening. Over de batterij verschillen de meningen. Respondenten die een ritme hebben ontwikkeld om de knop thuis altijd aan de lader te hebben, ervaren geen problemen. Respondenten die de knop wel eens vergeten op te laden, merken al snel dat de levensduur van de batterij kort is. Ze vinden het overigens wel fijn dat ze dan een alarmering krijgen die hen attendeert op het feit dat de knop uit staat.

Een aantal respondenten over de knop:

Figuur 1 – Secure Cube (werkelijk formaat: 6 x 4,5 x 2 cm)



- Over het formaat zegt ze: *'Ik maakte de knop aan mijn BH-bandje vast, dat gaf een veilig gevoel, maar vanwege de grootte van de knop is dat niet ideaal.'*
- Een andere vrouw: *'Ik werk in de kinderopvang en omdat ik het niet aan de ouders wilde laten merken, hield ik de knop daar in mijn tas. Mijn collega's waren ook op de hoogte dat ik een knop had, waar deze voor was en dat deze in mijn tas zat.'*
- Over de knop zegt ze: *'Het stekertje vond ik lastig om in en uit te doen, de batterij was snel leeg en verder zou de knop wel iets kleiner of discreter mogen.'*
- Over de alarmering zegt een van de respondenten: *'Wat ik bijzonder en heel prettig vond, is dat ik gebeld werd toen de knop een keer uitging....'*
- Over de batterij en het opladen zegt een vrouw: *'Opladen ging prima. Als ik thuis kom gaat hij direct in de lader op een vaste plek. Als ik wegga is de batterij vol. Hij haalt maximaal 12 uur dus ik moest wel vaak tussentijds opladen.'*

De leverancier van de BeWare knop geeft de volgende reactie op de batterijduur: *'Aangezien de mensen die de BeWare knop krijgen uitgereikt daadwerkelijk worden bedreigd, is er gekozen om constant een zo frequent mogelijke locatie update tussen het apparaat en de alarmcentrale te laten plaatsvinden. Dit kost behoorlijk wat vermogen van de batterij die door de compacte afmetingen van het apparaat niet al te veel capaciteit heeft. De batterij gaat minimaal 12 uur mee met deze instellingen. Indien er voor een langere update tijd wordt gekozen kan de batterijduur tot 48 uur worden verlengd. Echter is dan de kans dat een verkeerde of onnauwkeurige locatie wordt doorgestuurd bij een alarmmelding zeer groot. Bij beveiliging moet altijd een afweging worden gemaakt tussen comfort en veiligheid, waarbij iedere vorm van schijnveiligheid moet worden voorkomen.'*

De ervaringen met de BeWare knop

Alle respondenten zijn heel blij met de noodknop. Aan die tevredenheid zitten verschillende dimensies, zo blijkt uit de gesprekken. Allereerst is er het veilige gevoel dat men dankzij de knop ervaart. Een enkele respondent maakt daarbij wel de kanttekening dat het telkens meenemen van de knop hen wel attendeert c.q. confronteert met de dreiging die er is. Ten tweede looft men het maatwerk c.q. aandacht voor het persoonlijke verhaal waarmee men doelt op het feit dat de meldkamer en de politie hun persoonlijke casus kennen. Deze hoeft dus niet telkens uitgelegd te worden waardoor er snel gehandeld kan worden. Tot slot is er niet alleen veel waardering voor maar geeft de aard en snelheid van de opvolging veel vertrouwen en veiligheid. We laten de respondenten hierna aan het woord:

- Een vrouw die door haar ex bedreigd wordt, zegt: *'Ik was er heel erg blij mee. Veilig Thuis en de politie zijn bij mij thuis geweest en ze merkten dat ik heel erg bang was. Ze hebben uitgelegd dat de mogelijkheid voor deze knop er was en dezelfde middag had ik het apparaat'. 'Ik werk in wisselende diensten en doe alles met de fiets. Ik was zowel thuis als buiten erg blij met de knop.'*
- Een andere respondent: *'Je weet dat je kunt drukken in een noodsituatie en dat er mensen klaar staan om je te helpen. Dat geeft een heel veilig gevoel.'*
- Een respondent over de confrontatie: *'Ik moet zeggen dat ik eerst banger werd toen ik hem bij mij had, omdat je dan herinnerd wordt aan wat er speelt. Daarna wen je eraan en geeft het een veilig gevoel. Het feit dat er een gps op zit, vond ik een heel veilig idee.'*
- Een respondent: *'Het is fijn dat de politie en meldkamer weten wat er speelt en dat ze snel acteren!'*



- Een respondent over het maatwerk: *'Mijn ex heeft nu 3 maanden een contactverbod en ik heb de knop dan ook ingeleverd. Mocht hij weer vervelend worden dan kan ik contact met de wijk-agent opnemen. Het feit dat ik heel snel in het bezit kan komen van zo'n knop is een heel prettig idee. Als ik op de knop druk, kennen ze meteen mijn verhaal en dat is toch heel anders dan bij 112.'*
- Een vrouw die door haar ex-vriend bedreigd werd: *'Ik vind het wel positief en je voelt je er veiliger door. Vooral dat ze je in de meldkamer binnen 30 seconden kunnen horen en dat ze je locatie kunnen zien. Je kunt anders weinig in zo'n situatie.'*

Eindoordeel

Alle bedreigde personen die hun ervaringen met ons deelden, zijn erg positief over de ervaring met de BeWare knop. Het geeft een veilig gevoel dat de politie op de hoogte is van hun persoonlijke verhaal en dat er 'met een druk op de knop' snel gehandeld wordt. Een aandachtspunt is dat vooral vrouwen de knop groot vinden om bij zich te dragen en daarnaast is het van belang om tijdens de instructie nog meer te benadrukken dat de knop – vanwege de batterijduur - thuis aan de lader moet liggen totdat de techniek op dit punt weer een stap heeft gemaakt.



Bijlage 1 – Betrokkenen bij de pilot

Peter van den Berg	Politie
Paul Bingen	Politie
Jorinde Bruijn	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Fred Buijert	Politie
Andy Clijnk	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Niels Emeis	Gemeente Arnhem
Henk Ferwerda	Bureau Beke
Anita Hoeve	Politie
Beate van Kampen	Secure2Go
Dolf van Raaij	Openbaar Ministerie
Jos Runhaar	Politie
Erik Spronk	Politie
Vera Tinkelenberg	Gemeente Ede
Aswin van Veggel	Politie
Marie-Jose Verkade	Politie
Thijs Wagenaar	Secure2Go



Bijlage 2 – ontwikkelde producten

Voor het onder de aandacht brengen van de pilot, de uitgifte van de knoppen en de instructie voor de politie en bedreigde personen zijn door Secure2Go in samenwerking met de politie onderstaande producten ontwikkeld. De producten zelf zijn op te vragen bij Fred Buijert van het BT Arnhem-Zuid of Thijs Wagenaar van Secure2Go.

Projectaanpak BeWare Arnhem en Ede

In een flyer van 2 A4 zijn de achtergrond, organisatie en inhoud van het project beschreven.

Instructie OPCO

In een A4 is beschreven wat de OPCO moet doen in het kader van beheer, uitgifte en in name van een BeWare knop.

Checklist – werkinstructie

Indien er een casus in behandeling is die (mogelijk) in aanmerking komt voor een BeWare alarmknop kunnen aan de hand van deze checklist alle stappen doorlopen worden om tot een goede beoordeling en uitlevering te komen.

Beoordelingsrichtlijn

De beoordelingsrichtlijn is een bestaande landelijke richtlijn van het Stelsel Bewaken en Beveiligen waarmee – ietwat aangepast - in deze pilot de noodzaak van inzet van het BeWare alarmeringssysteem is afgewogen. Als de invuller aan de hand van deze richtlijn de inzet van BeWare gegrond vindt dan kan hij/zij de casus ter finale beoordeling voorleggen aan de OVD/hOvJ.

Aanmeldformulier voor de OC

Op dit formulier worden de bedreigde persoon, de bedreiger (inclusief adresgegevens), de reden dat de bedreigde persoon een noodknop heeft en het BVH nummer van de zaak ingevuld. Het formulier gaat naar de OC.

Voorbeeld kofferinhoud

Met een foto en toelichting wordt inzichtelijk gemaakt hoe een BeWare set er uitziet.

Gebruikersovereenkomst

De bedreigde persoon neemt kennis van de gebruikersovereenkomst van de BeWare knop en ondertekent het formulier.

Instructie voor de gebruiker

In twee pagina's wordt via tekst en foto's inzichtelijk gemaakt hoe de BeWare knop gebruikt dient te worden.

