

## Gemeentelijke taken Burgernet



**HOREN**



**ZIEN**



**BELLEN**

Opgesteld door:	Programmabureau Burgernet
versie:	1.0
Datum:	15 mei 2014
Referentie:	20140515GS

# Inhoudsopgave

---

1	ADMINISTRATIEVE INFORMATIE	3
1.1	Plaats document	3
1.2	Versie geschiedenis	3
1.3	Verspreiding	3
2	INLEIDING	4
2.1	Stand van zaken	4
2.2	Doel notitie	5
2.3	Uitgangspunten	5
2.4	Gevolgde werkwijze	5
2.5	Leeswijzer	6
3	GEMEENTELIJKE TAKEN	7
3.1	Lid sturend orgaan	7
3.2	Relatiebeheer	7
3.3	Communicatiemedewerker gemeente	8
3.4	Beleidsstaken gemeenten	8
4	KOSTEN GEMEENTELIJKE TAKEN	9
4.1	Conclusies	9
5	INRICHTINGSMODELLEN TAKEN GEMEENTEN	10
5.1	Kosten per organisatie-model	10
6	AANBEVELINGEN	12
BIJLAGE 1	TAKEN BURGERNET-POLITIE	13
	Lid besturend orgaan	13
	Manager Burgernet/Burgerparticipatie	13
	Communicatiemedewerker politie	15
	Leiding meldkamer	16
	Meldkamercentralist	16
	Opsporingsambtenaren	16
	Functioneel beheerder	17
BIJLAGE 2	TAKEN BURGERNET-GEMEENTEN	18
	Lid besturend orgaan	18
	Relatiebeheerder	18
	Communicatiemedewerker gemeente	19
	Beleidsstaken gemeente	19

# 1 Administratieve informatie

---

## 1.1 Plaats document

De bron van dit document is te vinden in:

## 1.2 Versie geschiedenis

Versie	Datum	Status
0.1	12 november 2013	
0.2	18 november 2013	Bijstelling n.a.v. interne bespreking
0.3	25 november 2013	Bijstelling n.a.v. interne bespreking en gebruikersoverleg politie
0.3	5 december 2013	Bespreking stuurgroep
0.4	27 februari 2014	Bijgesteld rapport n.a.v. interviews

## 1.3 Verspreiding

Dit document wordt gestuurd naar:

Naam	Datum	Versie
Stuurgroep Burgernet	5 december 2013	0.3
Stuurgroep Burgernet	6 maart 2014	0.4
Raad van Toezicht Burgernet	6 mei 2014	0.5
Definitieve versie	15 mei 2014	1.0

## 2 Inleiding

---

Burgernet is een unieke samenwerking tussen politie, gemeenten en burgers om de woon- of werkomgeving veiliger te maken. Hierin hebben politie en gemeenten een gemeenschappelijke en een eigen verantwoordelijkheid.

Op regionaal niveau is er sprake van een sturend orgaan waarin politie en gemeenten sturen op de omvang en de kwaliteit van het deelnemersbestand op basis van geformuleerde doelen. Waarin antwoord wordt gezocht op de vraag: "Voor welke veiligheid- en leefbaarheidsaspecten kunnen we het Burgernet(werk) het beste inzetten?" en waarin de kwaliteit van de inzet van het Burgernetwerk wordt getoetst.

Hiernaast hebben de politie en gemeenten in hun eigen verantwoordelijkheid. De politie is verantwoordelijk voor de Burgernetacties vanuit de meldkamer via de Burgernetclient en voor de Burgernetmail via het Burgernetplein. Binnen elke eenheid is een 'aanjager' ( projectleider of manager Burgernet) en wordt zorg gedragen voor de operationele communicatie (actieverslagen voor de website) over Burgernetacties en voor het functioneel beheer.

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het relatiebeheer- het contact met de burgers- communicatie (nieuwsbrieven) en de werving van nieuwe deelnemers of nieuwe doelgroepen.

Met de vorming van de Nationale Politie en het overgaan van veel decentrale Burgernetorganisaties van de projectfase naar de staande organisaties is de vraag actueel hoe Burgernet verder het beste geborgd kan worden op decentraal niveau.

Aan het programmabureau Burgernet is door de landelijke stuurgroep gevraagd om hier onderzoek naar te doen. Onderdeel van dit onderzoek betreft een inventarisatie van de uit te voeren taken door (of namens) de gemeenten.

Om een goed inzicht te kunnen verschaffen in de taken die Burgernet met zich meebrengt zodat Burgernet ook in de toekomst goed blijft functioneren, zijn naast de gemeentelijke taken de politietaken beschreven.

In dit document treft u de resultaten aan van het onderzoek naar de gemeentelijke taken van een decentrale Burgernetorganisatie, die gebruikt kunnen worden om de activiteiten te borgen en (eventuele) financiële bijdragen te harmoniseren. Idealiter geldt bij dit laatste dat voor een gelijk dienstenpakket een gelijke bijdrage wordt afgesproken.

De taken zijn geclusterd rond de functies (rollen) binnen de gemeenten en drie onderwerpen: relatie met deelnemers, inzet Burgernet(werk) en organisatie van Burgernet.

In dit document is het maximale pakket aan activiteiten beschreven. In niet alle gemeenten worden deze taken uitgevoerd c.q. niet alle gemeenten laten deze taken uitvoeren. Er is dan ook sprake van een basispakket en een aanvullend pakket.

Daarnaast zijn op basis van interviews de reële kosten berekend en worden drie inrichtingsmodellen ten aanzien van de borging van de gemeentelijke taken gepresenteerd.

### 2.1 Stand van zaken

We constateren dat taken door de gemeenten worden uitbesteed aan de politie-eenheden. Het betreft: relatiebeheer, communicatie, werving en beleidsontwikkeling of een deel van deze taken. Daarnaast constateren we dat de bijdragen voor het laten uitvoeren van deze taken verschillen per geografisch gebied.

In een aantal oude politieregio's is de afspraak gemaakt dat de politie de werkzaamheden voor de gemeenten uitvoert en dat hier geen kosten tegenover staan. (Noord- en Oost-Gelderland, Twente, Brabant Zuid-Oost, Brabant-Noord).

---

In Noord-Holland-Noord worden de genoemde activiteiten uitgevoerd door de gemeenten en er is dan ook geen sprake van een bijdrage per inwoner.

In de overige gebieden is er voor een verrekening gekozen. De kosten variëren van 4 tot 16 cent per inwoner. In de bijdrage per inwoner zijn de kosten voor de werving (promotiemateriaal, huur marktkraam etc.) verdisconteerd.

In Midden-Nederland vindt verrekening plaats, 8 cent per inwoner (4 cent gemeenten en 4 cent politie), voor de manager Burgernet en een communicatie adviseur. De overige taken worden uitgevoerd door de gemeenten.

In Noord-Nederland worden alle taken uitgevoerd door de politie-eenheid en wordt de rol van manager Burgernet doorbelast naar de gemeenten (16 cent per inwoner). Ook in Rotterdam worden ook alle taken uitgevoerd door de politie (10 cent per inwoner). De bijdragen van de gemeenten worden hier gebruikt voor wervingsdoeleinden, de personele kosten zijn voor rekening van de eenheid. In Amsterdam is er via Randstad Uitzendbureau een medewerker ingehuurd om een groot deel van de gemeentelijke taken uit te voeren.

Er is meestal een relatie tussen de kosten en de verrichte werkzaamheden: hoe groter het takenpakket hoe hoger de bijdrage per inwoner. Daar waar sprake is van het maximum pakket zijn de kosten hoger dan daar waar sprake is van het minimum pakket. Ook het doorbelasten van de manager Burgernet heeft invloed op de hoogte van de bijdrage per inwoner.

## 2.2 Doel notitie

Het doel van deze notitie is afspraken te maken over de taken die minimaal door de gemeenten worden uitgevoerd en afspraken te maken over de hoogte van de bijdrage per inwoner wanneer de individuele gemeenten deze taken niet zelf uitvoeren.

## 2.3 Uitgangspunten

In deze notitie worden de besluiten van de stuurgroepvergadering d.d. 5 december 2013 als uitgangspunt genomen. Deze worden hieronder samengevat.

- De kosten voor de aanjaagfunctie binnen de politie-eenheden, de operationele communicatie over Burgernetacties (actieverslagen website), het functioneel beheer in de meldkamers en uiteraard het uitzetten van Burgernetacties door centralisten van de meldkamer, is voor rekening van de politie-eenheden;
- De politie-eenheden gaan op termijn geen gemeentelijke taken meer uitvoeren; ook niet wanneer hier een financiële vergoeding tegenover staat;
- Er is een overgangsfase waarin de gemeentelijke taken, waar nodig, worden geborgd in de gemeenten.

N.B. De operationele kosten (sms- en spraakberichten) zijn voor rekening van de Nationale Politie.

## 2.4 Gevolgde werkwijze

Als eerste stap zijn de gemeentelijke taken in kaart gebracht. Als input voor de inventarisatie en de bundeling van taken is gebruik gemaakt van een aantal documenten:

- Invoeringsplan Noord-Holland Noord, 2011.
- Implementatieplan Burgernet Zuid-Holland-Zuid, 2011.
- Notitie Borging Burgernet versie 0.7, Programmabureau Burgernet 2012.
- Memo n.a.v. oplegnotie bundeling Burgernet Midden-Nederland, 2012.
- Voorstel tot samenvoeging Burgernet Limburg, 2012.

- Plan van aanpak Burgernet Rotterdam, 2013.
- Concept - Regionale inbedding Burgernet Noord-Nederland, 2013.
- Opzet Burgernet Midden-Nederland (concept), 2013.

Vervolgens zijn in twee themabijeenkomsten van het gebruikersoverleg politie - op basis van aangereikte notities - discussies gevoerd, waarna door de deelnemers de lijsten met activiteiten zijn aangevuld.

De taken zijn vervolgens geplaatst in de categorie basistaken of de categorie aanvullende taken. Het basispakket bevat de set activiteiten die noodzakelijk is om Burgernet kwalitatief voldoende te kunnen inzetten. Het aanvullende pakket is niet noodzakelijk maar wel zeer gewenst.

Om te kunnen constateren wat de tijdsinvestering per pakket en functie/rol - afgezet tegen het aantal inwoners - is, zijn er interviews afgenomen met de verschillende functionarissen in de volgende gebieden/gemeenten:

- Gemeente Amersfoort;
- Doorn, gemeente Utrechtse Heuvelrug;
- Gemeente Bergen;
- Stedebroec, gemeente Bovenkarspel;
- Politiedistricten Gelderland-Midden, Gelderland-Zuid en Noord- en Oost-Gelderland;
- Politie-eenheid Zeeland en West-Brabant;
- Politie-eenheid Noord-Nederland;
- Politie-eenheid Oost-Brabant.

Met deze onderzochte gebieden is de variëteit in aanpak meegewogen.

Vervolgens is per takenpakket per functie (rol) de tijdsinvestering inzichtelijk gemaakt waarna de tijdsinvestering is vertaald naar kosten per inwoner op basis van het salaris gemeenteambtenaren per 1 april 2012.

Om er zorg voor te dragen dat de taken ook daadwerkelijk kunnen worden uitgevoerd door de gemeenten zijn een drietal inrichtingsmodellen beschreven: inrichting op gemeentelijk, regionaal en landelijk niveau.

## 2.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 zijn de gemeentelijke taken verdeeld naar een basispakket en aanvullend pakket beschreven. In hoofdstuk 4 zijn er een koppeling gemaakt met de tijdsinvestering en de kosten per inwoner.

In hoofdstuk 5 zijn de inrichtingsmodellen voor de gemeentelijke taken beschreven.

In hoofdstuk 6 zijn aanbevelingen verwoord.

In de bijlagen zijn de politietaken voor Burgernet en de gemeentelijke taken voor Burgernet beschreven.

## 3 Gemeentelijke taken

---

Ten aanzien van de gemeentelijke taken is er een basispakket en een aanvullend pakket vastgesteld.

### 3.1 Lid sturend orgaan

Het basispakket en aanvullend pakket vallen bij deze rol samen.

Taken:

- Sturen op de omvang en de kwaliteit van de samenstelling van het deelnemersbestand op basis van geformuleerde doelen.
- Sturing op optimaal gebruik van Burgernet binnen de lokale context. Antwoord op de vraag: "Voor welke veiligheid- en leefbaarheidsaspecten kunnen we het Burgernet(werk) het beste inzetten?"
- Toetsing van de kwaliteit van de inzet van het Burgernetwerk: leren en verbeteren.
- Vaststellen en periodiek herijken van de samenwerkingsconstructie tussen de betrokken organisaties. Inclusief de financiële, personele en materiële deelaspecten.

### 3.2 Relatiebeheer

Relatiebeheer kent een basispakket en een aanvullend pakket. Het basispakket bevat de set activiteiten die noodzakelijk is om Burgernet kwalitatief voldoende te kunnen inzetten. Het aanvullende pakket is niet noodzakelijk maar wel zeer gewenst. Met het aanvullend pakket wordt extra service geboden aan burgers en deelnemers van Burgernet.

Basispakket:

- Goedkeuren digitale aanmeldingen.
- Versturen bevestigingsmails.
- Versturen afmeldingmail.
- Verificatiebak behandelen.
- Quarantainebak behandelen.
- 1<sup>e</sup> lijns helpdesk: vragen via de telefoon/mail aannemen of verwerken
- Promotiedagen helpen organiseren.
- Beheren promotiemateriaal.
- Informatie aanleveren ten behoeve van nieuwsberichten.

Aanvullend pakket:

- Invoeren aanmeldkaarten.
- Nabellen/mailen onvolledig ingevulde aanmeldkaarten.
- Versturen bevestigingsbrieven.
- Retourneringen bevestigingsmails verwerken.
- Bellen en verwerken afmeldingen.
- Versturen afmeldingbrieven.
- Goedkeuren adreswijzigingen.
- Foute mailadressen n.a.v. nieuwsbrieven wijzigen in het juiste mailadres.
- Nabellen oud sms-deelnemers.
- Deelnemen aan wervingsactiviteiten.
- Informatie aanleveren ten behoeve van nieuwsbrieven.
- Deelnemersbijeenkomsten mede organiseren.
- Intake en behandelen klachten deelnemers.
- Monitoren klachten en rapporteren.
- Issues t.b.v. issuelijst signaleren.

### 3.3 Communicatiemedewerker gemeente

Communicatiebeheer kent een basispakket en een aanvullend pakket.

Basispakket:

- Promotiedagen organiseren.
- Social media-accounts beheren.
- Scannen social media en verbanden leggen met Burgernet.
- Items maken voor social media accounts (in de toekomst).
- Items maken voor de gemeentelijke website en de intranet pagina's.
- Persvoorlichting rondom Burgernet.
- Opstellen activiteitenplannen en begrotingen samen met andere betrokkenen.

Aanvullend pakket:

- Nieuwsbrieven opstellen en versturen.
- Bijeenkomsten organiseren en begeleiden.
- Meedenken bij de ontwikkeling van Burgernet zowel op gemeentelijk als op landelijk niveau.

### 3.4 Beleidstaken gemeenten

Ten aanzien van beleid is er een basis en een aanvullend pakket.

Basispakket:

- Informeren over spreiding deelnemers (Burgernetkaart).
- Signalen afgeven in de richting van de gemeenten en politie als het gaat om afwijkingen in het deelnemersbestand/geografische spreiding.
- Het relatiebeheer voor doelgroepen ontwikkelen en beheren.
- Meedenken bij de ontwikkeling van Burgernet zowel op gemeentelijk als op landelijk niveau.
- Voortgangsrapportages (laten) opstellen en communiceren t.a.v. de verwezenlijking van doelen m.b.t. het deelnemersbestand.
- Werkverdeling en -afspraken tussen betrokken organisaties c.q. afdelingen t.a.v. de operationele taken van relatiebeheer maken en bewaken (samenhang).
- Aan de hand van klachten trends signaleren.
- Afmeldingen monitoren en trends signaleren.
- Analyseren van mogelijke inzetdomeinen en te betrekken organisaties, gevolgd door advies.
- Input geven m.b.t. monitoren van de inzet en het gebruik van Burgernet.
- Input geven t.b.v. sturing en begeleiding geven aan uitvoeringsorganisaties: verbeterpunten communiceren en ontwikkel- en verbetertrajecten organiseren.
- (Mede) opstellen van MARAP.
- (Laten) opleiden van nieuwe medewerkers en het bijscholen van de huidige medewerkers.
- Begeleiden en coachen van medewerkers.
- Promotiedagen organiseren.
- Deelnemen aan wervingsactiviteiten.

Aanvullend pakket:

- Initiatief nemen om o.a. het bedrijfsleven te betrekken bij Burgernet.
- Initiëren uitgifte nieuwsbrieven.
- Items aandragen voor nieuwsbrieven.
- Mede opstellen van contracten, convenanten, reglementen etc..



## 4 Kosten gemeentelijke taken

---

Om de werkelijke kosten voor gemeentelijke taken in kaart te kunnen brengen, hebben gestructureerde interviews met de verschillende functionarissen plaatsgevonden.

Er zijn vier gemeenten geïnterviewd en er zijn drie Burgernetorganisaties binnen politie-eenheden geïnterviewd.

Een van de Burgernetorganisaties binnen een politie-eenheid hebben we niet meegewogen in de uitkomsten van het onderzoek omdat de tijdsinvestering teveel afweek van de overige interviews.

### 4.1 Conclusies

#### 4.1.1 Beleidstaken

Geconstateerd kan worden dat de gemeentelijke beleidstaken inmiddels in veel gemeenten onderdeel uitmaken van de dagelijkse werkzaamheden. In een aantal gebieden zijn de gemeenten (nog) minder betrokken bij de beleidontwikkeling Burgernet.

Uit de interviews blijkt dat de tijdsinvestering voor de beleidstaken voor het basispakket 6 uur per maand bedraagt voor een gemeente van ongeveer 54.600 inwoners. Het aanvullend pakket vraagt een tijdsinvestering van 2 uur per maand voor een gemeente van ongeveer 54.600 inwoners.

#### 4.1.2 Relatiebeheer en communicatie

De taken van relatiebeheer en de communicatiemedewerker gemeenten worden uitgevoerd door gemeenten dan wel uitbesteed aan een Burgernetorganisatie binnen een politie-eenheid.

Uit de interviews blijkt dat de tijdsinvestering voor de taken relatiebeheer en communicatie 342 uur per maand bedraagt voor het basispakket voor 3.1 miljoen inwoners. De tijdsinvestering voor het aanvullend pakket is 419 uur per maand voor 3.1 miljoen inwoners.

Op basis van de salaristabel gemeenteambtenaren zijn de kosten voor het basispakket dan € 0.03 en voor basispakket en aanvullend pakket te samen, € 0,07 per inwoner per jaar.

N.B. In de bijdrage per inwoner zijn de kosten voor de werving (promotiemateriaal, huur marktkraam etc.) niet verdisconteerd.

## 5 Inrichtingsmodellen taken gemeenten

---

De gemeenten besteden tegen een vergoeding taken aan uit aan de politie-eenheden. Dit zijn met name beleidsontwikkelingstaken, relatiebeheer, communicatie en werving.

De politie-eenheden gaan zich richten op de feitelijke werkzaamheden en zullen op termijn deze taken niet meer uitvoeren.

De kosten voor deze taken zijn in het vorige hoofdstuk inzichtelijk gemaakt. De wijze waarop deze taken geborgd kunnen worden, worden in dit hoofdstuk beschreven.

### 1. Organiseren per gemeente

In de gebieden Midden-Nederland en Noord-Holland zijn het relatiebeheer, de werving, de communicatie activiteiten en het beleid per gemeente georganiseerd. Regionale afspraken worden gemaakt in een sturend orgaan en op uitvoeringsniveau wordt samengewerkt daar waar gewenst (bijvoorbeeld bij ontwikkelen of laten drukken folder etc.).

Er is in deze opzet geen sprake van een kostenverrekening.

### 2. Organiseren op regionaal niveau

Gemeenten kunnen ook besluiten om een van hen de werkzaamheden te laten uitvoeren ten behoeve van het collectief. Qua gebied kan aangesloten worden bij de bestaande structuren in de regio zoals bijvoorbeeld de veiligheidsregio, platvorm integrale veiligheid etc..

Gemeenten leveren een financiële bijdrage op basis van het aantal inwoners aan de uitvoerende gemeente of het regionale orgaan waar de werkzaamheden worden belegd. In bijvoorbeeld Noord-Nederland wordt deze vorm van organisatie voor de toekomst geambieerd.

### 3. Organiseren op landelijk niveau

Gemeenten kunnen er ook voor kiezen de werkzaamheden, met uitzondering van de beleidsontwikkeling, te laten uitvoeren door een landelijke organisatie. Er is dan sprake van een organisatie die het relatiebeheer uitvoert, voorbereidingen voor de werving voor haar rekening neemt en de communicatieactiviteiten (nieuwsbrief).

Er kan ook gekozen worden voor het laten uitvoeren van een deel van deze taken door een landelijke organisatie. Hierbij valt te denken aan het relatiebeheer: het invoeren van nieuwe deelnemers en het beantwoorden van algemene vragen van deelnemers.

De werkzaamheden kunnen via de marktwerking worden uitbesteed.

In bijvoorbeeld Amsterdam wordt deze vorm van organisatie voor de toekomst geambieerd.

## 5.1 Kosten per organisatie-model

Wanneer er door gemeenten gekozen wordt voor organisatie-model 1, organisatie per gemeenten, zal er geen sprake zijn van onderlinge kostenverrekening.

Wanneer er gekozen wordt voor organisatie-model 2, organiseren op regionaal niveau, zullen gemeenten gezamenlijk een organisatie die de werkzaamheden uitvoert financieren. Het betreft dan de werkzaamheden op het gebied van relatiebeheer en communicatie.

Op basis van de interviews is vastgesteld dat de kosten voor het basispakket dan € 0,03 bedragen per inwoner per jaar en voor basispakket en aanvullend pakket te samen, € 0,07 per inwoner per jaar.

Wanneer er wordt gekozen voor organisatie-model 3, organiseren op landelijk niveau, zullen gemeenten een bijdrage leveren aan de landelijke voorziening. Er mag van uit gegaan worden dat de kosten voor een landelijke voorziening iets lager liggen dan de kosten voor een regionale voorziening.



## 6 Aanbevelingen

---

- Laat de gemeenten de keuze om te kiezen voor het inrichtingsmodel (gemeentelijk, regionaal of landelijk) dat het beste past.
- Leg vast dat minimaal het basispakket aan activiteiten voor relatiebeheer en communicatie wordt uitgevoerd.
- Stel landelijk een bedrag vast voor het basispakket en het aanvullend pakket relatiebeheer en communicatie, waarbij voor de hoogte van dit bedrag de bedragen genoemd in deze notitie uitgangspunt zijn ( respectievelijk 0,03 en 0,07 ct).
- Stel landelijk een overgangperiode vast waarin de taken, waar van toepassing, begeleid worden overgedragen van de politie naar de gemeenten, respectievelijk naar externe partijen, afhankelijk van de gemaakte keuzen.
- Pas de convenanten tussen politie-eenheden, gemeenten aan op de nieuwe afspraken en werkwijzen.

## Bijlage 1 Taken Burgernet-Politie

---

In deze bijlage zijn de politietaken Burgernet per functie weergegeven. Er is hier sprake van het totaal aan taken, er is geen onderscheid gemaakt tussen een basispakket en een aanvullend pakket.

### Lid besturend orgaan

Er is behoefte aan een 'besturend orgaan' dat voorziet in de strategische besturing van Burgernet. Dit is een multidisciplinair orgaan, waarin in ieder geval de gemeenten en de politie vertegenwoordigd zijn. Idealiter maken ook het Openbaar Ministerie en de Veiligheidsregio deel uit van dit orgaan.

#### Onderwerp Taken en activiteiten

Relatie met deelnemers	Sturing op de omvang en de kwaliteit van de samenstelling van het deelnemersbestand op basis van geformuleerde doelen.
Inzet Burgernet (werk)	Sturing op optimaal gebruik van Burgernet binnen de (lokale) context. Antwoord op de vraag: "Voor welke veiligheid- en leefbaarheidsaspecten kunnen we het Burgernet(werk) het beste inzetten?" Toetsing van de kwaliteit van de inzet van het Burgernetwerk: leren en verbeteren.
Organisatie van Burgernet	Vaststellen en periodiek herijken van de samenwerkingsconstructie tussen de betrokken organisaties. Inclusief de financiële, personele en materiële deelaspecten.

### Manager Burgernet/Burgerparticipatie

Op tactisch niveau is er behoefte aan een 'spil'-functionaris, die de brug kan vormen tussen het strategische en het operationele niveau én die als een spin in het web verbindingen legt tussen de Burgernetdeelnemers, de participerende organisaties, landelijke gremia en mogelijke nieuwe partners. Kortom: het Burgernetboegbeeld.

Bij de inventarisatie bleek dat in een enkel geval de onderstaande taken verdeeld zijn tussen de manager Burgernet en een beleidsmedewerker. Voor het (lees)gemak hebben we dit onderscheid hier niet gemaakt, maar in plaats daarvan de tekst "(laten)" bij taken opgenomen.

#### Onderwerp Taken en activiteiten

Relatie met deelnemers	Beleidsvoorbereiding en -advisering ten behoeve de sturing op de omvang en de kwaliteit van de samenstelling van het deelnemersbestand op basis van geformuleerde doelen. <ul style="list-style-type: none"><li>• Informeren over spreiding deelnemers (Burgernetkaart, op postcode).</li><li>• Signalen afgeven in de richting van de gemeente en politie als het gaat om afwijkingen in het deelnemersbestand/geografische spreiding.</li><li>• Meedenken bij de doorontwikkeling van Burgernet zowel op gemeentelijk als landelijk niveau.</li></ul> Voortgangrapportages (laten) opstellen en communiceren t.a.v. de verwezenlijking van doelen m.b.t. het deelnemersbestand. Werkverdeling en -afspraken tussen betrokken organisaties c.q. afdelingen t.a.v. de operationele taken van relatiebeheer maken en bewaken (samenhang). <ul style="list-style-type: none"><li>• Onderhouden en versterken van de relatie tussen de deelnemers van Burgernet en de gemeenten / politie / provincie.</li></ul>
------------------------	--

Intake en verwerken van vragen van deelnemers.

- Verzorgen 2e lijns helpdesk.

Promotie- en wervingsactiviteiten initiëren.

- Initiatief nemen om o.a. het bedrijfsleven te betrekken bij Burgernet.

Persvoorlichting (laten) verzorgen en website bij (laten) houden over

Burgernet en algemene informatie over Burgernetacties.

Deelnemersbijeenkomsten organiseren en begeleiden.

Klachtbehandeling.

- Monitoren klachten en rapporteren.
- Aan de hand van de klachten trends signaleren.
- Afmeldingen (laten) monitoren en hierdoor trends kunnen signaleren.

Inzet Burger-  
net (werk)

Beleidsvoorbereiding en –advisering ten behoeve van:

- de sturing op een optimaal gebruik van Burgernet binnen de (lokale) context.
- toetsing van de kwaliteit van de inzet van het Burgernetwerk: leren en verbeteren.
- Analyseren van mogelijke inzetdomeinen en te betrekken organisaties, gevolgd door een advies over het juiste moment en de condities voor aanpassing van de product/markt-combinatie.

Inzetrapportages (laten) opstellen en communiceren.

- Informeren belanghebbenden over alle Burgernetacties (gemeenten, politieteams).
- Audits naar de kwaliteit van de inzetten (laten) uitvoeren en rapporteren.

Werkverdeling en –afspraken tussen betrokken organisaties en afdelingen t.a.v. inzet en gebruik van Burgernet maken (samenhang).

Monitoren van de inzet en het gebruik van Burgernet. Verbetervoorstellen communiceren naar landelijke organisatie.

- Kwartaaloverzichten genereren.

Sturing en begeleiding geven aan uitvoeringsorganisaties: leren en verbeteren.

- Issuelijst (laten) bijhouden.
- Issuelijst bespreken met functioneel beheer.
- Kwaliteitsbewaking boodschap en inzet (laten) uitvoeren.
- Successenlijst/mijlpalen lijst (laten) bijhouden.
- Verbeterpunten communiceren.
- Ontwikkel- en verbetertrajecten organiseren.

Informatieverstrekking over ontwikkelingen (rondom) Burgernet.

O.a. releases, nieuwe toepassingen, etc.

- Memo's (laten) opstellen en verzenden aan de Meldkamer en Regionaal Service Centrum.
- Persvoorlichting begeleiden rondom incidenten mét Burgernet.

Organisatie  
van  
Burgernet

Beleidsvoorbereiding en –advisering ten behoeve van het vaststellen en periodiek herijken van de samenwerkingsconstructie tussen de betrokken organisaties. Inclusief de financiële, personele en materiële deelaspecten. Managementrapportages t.a.v. de bedrijfsvoering (laten) opstellen en communiceren.

- Genereren van MARAP informatie.
- Opstellen van MARAP.
- Belanghebbenden (gemeenten, politie-onderdelen, besturend orgaan) voorzien van management informatie (MARAP).

Opstellen van contracten, convenanten, reglementen, etc..

Opstellen van activiteitenplannen en begrotingen.

- Besturing en bewaking van de financiën.
- Implementeren van werkinstructies en protocollen rondom het gebruik van Burgernet. Zowel voor tijdkritische als niet-tijdkritische toepassingen.
- (Laten) opleiden van nieuwe medewerkers en het bijscholen van de huidige medewerkers.
- Administratie (laten) voeren (financieel, personeel).
- Begeleiden (coachen) van medewerkers.
  - Dagelijkse leiding verzorgen.
  - Voeren van evaluatiegesprekken.
- Afstemming
  - Secretariaat 'besturend orgaan' voeren.
  - Participeren in landelijke en regionale overleggen; gebruikers-/innovatieoverleg.
  - Informeren en contact onderhouden met o.a. Politie Basisteams, gemeenten, meldkamer, Veiligheidsregio.
  - Terugkoppeling/aanspreekpunt richting landelijk programmabureau.
- Interne afstemming
  - Plannen vergaderingen.
  - Opstellen agenda.

## Communicatiemedewerker politie

Rondom Burgernet zit een stevige communicatiecomponent; zowel externe als interne communicatie (binnen de deelnemende organisaties). Het benodigde niveau varieert echter. Er zitten operationele werkzaamheden bij, maar ook werkzaamheden die vragen om een meer strategisch/tactische insteek.

In onderstaand overzicht van communicatietaken binnen de politie is het onderscheid tussen operationele en meer strategisch/tactische werkzaamheden verder niet aangegeven.

<b>Onderwerp</b>	<b>Taken en activiteiten</b>
Relatie met deelnemers	Beleidsvoorbereiding en –advisering ten behoeve van de sturing op de omvang en de kwaliteit van de samenstelling van het deelnemersbestand op basis van geformuleerde doelen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meedenken bij de doorontwikkeling van Burgernet zowel op eenheid als landelijk niveau.</li> <li>• Promotiedagen organiseren i.s.m. gemeente tijdens bijvoorbeeld evenementen.</li> </ul> Verzorgen persvoorlichting en bijhouden website over Burgernet en algemene informatie over Burgernetacties. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plaatsen van actieberichten op de website <a href="http://www.burgernet.nl">www.burgernet.nl</a></li> <li>• Het voorzien van de gemeente van informatie voor op de gemeentelijke websites.</li> <li>• Het onderhouden van het Intranetpagina van de politie.</li> <li>• Verslagen Burgernetacties op de website plaatsen.</li> </ul> Scannen sociale media en verbanden leggen m.b.t. de inzet van Burgernet (keuze instrument/kanaal).
Inzet Burgernet(werk)	Persvoorlichting rondom incidenten mét Burgernet.
Organisatie van Burgernet	Adviseren over activiteitenplannen en begrotingen.           Afstemming <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participeren in landelijke en regionale overleggen.</li> <li>• Deelnemen aan interne afstemming.</li> </ul>

## Leiding meldkamer

Aangezien de tijdkritische acties vanuit de meldkamer uitgevoerd worden is er een rol weggelegd voor de leiding van de meldkamer om e.e.a. goed te laten verlopen. De hierna volgende taken zijn hiervoor geïdentificeerd.

### Onderwerp Taken en activiteiten

Inzet Burgernet(werk)	Monitoren van de inzet en het gebruik van Burgernet. Verbetervoorstellen communiceren naar de manager Burgernet / Burgerparticipatie en landelijke meldkamerorganisatie. Sturing en begeleiding geven aan de meldkamer v.w.b. de tijdkritische acties.: leren en verbeteren. Implementeren van werkinstructies en protocollen rondom de tijdkritische acties.
Organisatie van Burgernet	(Laten) opleiden van nieuwe medewerkers en het bijscholen van de huidige medewerkers. Begeleiden (coachen) van medewerkers. Deelnemen aan interne afstemming.

## Meldkamercentralist

Door de centralisten worden de tijdkritische Burgernetacties uitgevoerd. Dit laat zich vertalen naar de volgende taken en activiteiten.

### Onderwerp Taken en activiteiten

Inzet Burgernet(werk)	Inzet Burgernet bij heterdaad en acute situaties. <ul style="list-style-type: none"><li>• Opstellen en versturen van berichten (spraak, SMS).</li><li>• Ontvangen en doorleiden van reacties<sup>1</sup>.</li><li>• Interne betrokkenen informeren over uitgevoerde actie (Intake en service, communicatie, relatiebeheer).</li></ul> Terugkoppeling resultaten van tijd-kritische Burgernetacties (via spraak,SMS, email en website). <ul style="list-style-type: none"><li>• Afloopbericht versturen.</li></ul>
Organisatie van Burgernet	Afstemming <ul style="list-style-type: none"><li>• Deelnemen aan interne afstemming.</li></ul>

## Opsporingsambtenaren

Naast de bekende tijdkritische acties vanuit de meldkamer bij heterdaad en andere acute situaties wordt Burgernet in toenemende mate ook gebruikt in minder acute situaties. Daarbij kan het gaan om het waarschuwen van de deelnemers voor een potentiële bedreiging ('alerteren'), bijvoorbeeld voor woninginbraken in hun directe omgeving<sup>2</sup>.

Voor zover dit in een strafrechtelijk kader plaatsvindt, worden deze Burgernetactiviteiten uitgevoerd door een politie-onderdeel<sup>3</sup>. Dit is gevat in de algemene term 'opsporingsambtenaren' en kan daarmee zowel rechercheurs als wijkagenten en andere politieambtenaren inhouden.

De alerteringen buiten de strafrechtelijke omgeving worden door de gemeente verzorgd.

Inzet Burgernet(werk)	Versturen preventieve acties en niet tijd-kritische acties (operationeel). <ul style="list-style-type: none"><li>• Aanvragen alertering.</li></ul>
-----------------------	--

<sup>1</sup> Hiervoor zijn ook andere constructies mogelijk (bijv. via intake & service, RTIC).

<sup>2</sup> Zie ook: Notitie Burgernet in niet-tijdkritische situaties, versie 0.5, Programmabureau Burgernet, 2012.

<sup>3</sup> Zie voor een gedetailleerde uitwerking de Richtlijn inzet Burgernet in niet-tijdkritische situaties, versie 0.9, Programmabureau Burgernet, 2013.



- Inhoudelijk toetsen alertering.
- Versturen alertering.
- Reageren op reactie alertering.

Implementeren van werkinstructies en protocollen rondom het niet-tijdkritische gebruik van Burgernet (tactisch).

## Functioneel beheerder

Het functionele beheer over de Burgernetapplicatie in de geïntegreerde meldkamer wordt – als deeltaak – uitgevoerd door de beheerder(s) van de GMK.

Ten aanzien van Burgernet gaat het om de volgende taken en activiteiten.

### Onderwerp Taken en activiteiten

Inzet Burger- net(werk)	<p>Monitoren van de inzet en het gebruik van Burgernet. Adviezen geven t.b.v. verbetervoorstellen.</p> <p>Leren en verbeteren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderwerpen aandragen voor de issuelijst.</li> <li>• Issuelijst bespreken met manager Burgernet en acties ondernemen.</li> </ul> <p>Input geven voor de informatieverstrekking over ontwikkelingen (rondom Burgernet. O.a. releases, nieuwe toepassingen, etc.</p>
Organisatie van Burgernet	<p>Uitvoeren functioneel beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inrichten inzetscenario's.</li> <li>• Functionele wijzigingen inventariseren en communiceren.</li> <li>• Autorisaties beheren.</li> <li>• Werkstations beheren.</li> </ul> <p>Afstemming</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participeren in landelijke en regionale overleggen; gebruikers-/innovatieoverleg.</li> </ul> <p>Deelnemen aan interne afstemming.</p>

## Bijlage 2 Taken Burgernet-gemeenten

---

### Lid besturend orgaan

Er is behoefte aan een 'besturend orgaan' dat voorziet in de strategische besturing van Burgernet. Dit is een multidisciplinair orgaan, waarin in ieder geval de gemeenten en de politie vertegenwoordigd zijn. Idealiter maken ook het Openbaar Ministerie en de Veiligheidsregio deel uit van dit orgaan.

#### Onderwerp Taken en activiteiten

Relatie met deelnemers	Sturing op de omvang en de kwaliteit van de samenstelling van het deelnemersbestand op basis van geformuleerde doelen.
Inzet Burgernet (werk)	Sturing op optimaal gebruik van Burgernet binnen de (lokale) context. Antwoord op de vraag: "Voor welke veiligheid- en leefbaarheidaspecten kunnen we het Burgernet(werk) het beste inzetten?" Toetsing van de kwaliteit van de inzet van het Burgernetwerk: leren en verbeteren.
Organisatie van Burgernet	Vaststellen en periodiek herijken van de samenwerkingsconstructie tussen de betrokken organisaties. Inclusief de financiële, personele en materiële deelaspecten.

### Relatiebeheerder

Voor het (administratief) beheren van de deelnemers zijn er in alle huidige samenwerkingsverbanden 'relatiebeheerders' belast met deze taak.

Naast het beheren van de gegevens van Burgernetdeelnemers voeren ze veelal ook andere – aan Burgernet gerelateerde – administratieve werkzaamheden uit.

#### Onderwerp Taken en activiteiten

Relatie met deelnemers	Begeleiden nieuwe aanmeldingen. <ul style="list-style-type: none"><li>• Invoeren aanmeldkaarten.</li><li>• Nabellen/mailen onvolledig ingevulde aanmeldkaarten.</li><li>• Goedkeuren digitale aanmeldingen.</li><li>• Versturen bevestigingsmails/-brieven.</li><li>• Retourneringen bevestigingsmails verwerken.</li></ul> Doorvoeren van mutaties. <ul style="list-style-type: none"><li>• Bellen en verwerken afmeldingen.</li><li>• Versturen afmeldingbrieven.</li><li>• Goedkeuren adreswijzigingen.</li><li>• Foute mailadressen n.a.v. nieuwsbrieven wijzigen in het juiste mailadres.</li><li>• Quarantaine bak leeghalen en behandelen.</li><li>• Verificatiebak behandelen.</li><li>• Nabellen oud sms-deelnemers.</li></ul> Intake en verwerken van vragen van deelnemers. <ul style="list-style-type: none"><li>• 1e lijns helpdesk: vragen via de telefoon/mail aannemen en verwerken.</li></ul> Promotie- en wervingsacties uitvoeren c.q. ondersteunen. <ul style="list-style-type: none"><li>• Promotiedagen helpen organiseren tijdens bijvoorbeeld evenementen (incl. beheer promotiemateriaal).</li><li>• Deelnemen aan wervingsactiviteiten.</li></ul> (Mede) opstellen en uitgeven nieuwsbrieven, etc.. <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie aanleveren ten behoeve van nieuwsberichten en nieuwsbrieven.</li></ul>
------------------------	---

Deelnemersbijeenkomsten (mede) organiseren

Klachtbehandeling.

- Intake en behandeling klachten.
- Monitoren klachten en rapporteren.

Leren en verbeteren.

- Issuelijst bijhouden.

## Communicatiemedewerker gemeente

Binnen het samenwerkingsverband politie - gemeenten rondom Burgernet zijn er ook specifieke taken die door de communicatieafdelingen van de gemeenten uitgevoerd worden. Daarnaast staan in onderstaande lijst onderwerpen die ook bij andere rollen voorkomen aangezien ze in samenwerking uitgevoerd worden.

### Onderwerp Taken en activiteiten

Relatie met deelnemers Meedenken bij de doorontwikkeling van Burgernet zowel op gemeentelijk als landelijk niveau.

Promotie- en wervingsacties uitvoeren c.q. ondersteunen.

- Promotiedagen organiseren i.s.m. politie tijdens bijvoorbeeld evenementen (incl. beheer promotiemateriaal).

Initiëren uitgifte nieuwsbrieven

- Social media-accounts beheren.
- Scannen social media en verbanden leggen m.b.t. de inzet van Burgernet.
- Items maken voor social-media accounts.
- Items maken voor de gemeentelijke website en de intranet pagina's.
- Nieuwsbrief opstellen en versturen.

Bijeenkomsten organiseren en begeleiden

Inzet Burger- Informatieverstrekking over ontwikkelingen (rondom) Burgernet.

net(werk)

- Persvoorlichting rondom incidenten Burgernet.

Organisatie

Opstellen van activiteitenplannen en begrotingen samen met andere betrokkenen.

van

Burgernet

## Beleidsstaken gemeente

Vanuit (iedere) gemeente is er behoefte aan een inbreng op tactisch niveau om de samenwerking met de andere betrokken partijen te borgen en verder vorm te geven. In dit document wordt hiervoor de algemene aanduiding 'beleidsmedewerker' gebruikt. De meer operationele taken van de gemeenten zijn hierbij opgenomen.

### Onderwerp Taken en activiteiten

Relatie met deelnemers Adviseren ten behoeve de sturing op de omvang en de kwaliteit van de samenstelling van het deelnemersbestand op basis van geformuleerde doelen.

- Informeren over spreiding deelnemers (Burgernetkaart).
- Signalen afgeven in de richting van de gemeente en politie als het gaat om afwijkingen in het deelnemersbestand/geografische spreiding.
- Het relatiebeheer voor doelgroepen ontwikkelen en beheren. (Deze taak overstijgt de gemeentegrenzen).
- Meedenken bij de doorontwikkeling van Burgernet zowel op gemeentelijk als landelijk niveau.

	<p>Voortgangrapportages (laten) opstellen en communiceren t.a.v. de verwezenlijking van doelen m.b.t. het deelnemersbestand.</p> <p>Werkverdeling en –afspraken tussen betrokken organisaties c.q. afdelingen t.a.v. de operationele taken van relatiebeheer maken en bewaken (samenhang).</p> <p>Promotie- en wervingsactiviteiten (mede) initiëren en organiseren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiatief nemen om o.a. het bedrijfsleven te betrekken bij Burgernet.</li> <li>• Deelnemen aan wervingsactiviteiten.</li> </ul> <p>Initiëren uitgifte nieuwsbrieven.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Items aandragen voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ nieuwsbrieven</li> <li>✓ nieuwsberichten</li> <li>✓ gemeentelijke website</li> <li>✓ intranetpagina's</li> <li>✓ social media accounts.</li> </ul> </li> </ul> <p>Klachtbehandeling</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aan de hand van de klachten trends signaleren.</li> <li>• Afmeldingen monitoren en trends signaleren.</li> </ul>
Inzet Burger- net (werk)	<p>Adviseren t.a.v. de sturing op optimaal gebruik van Burgernet binnen de (lokale) context.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyseren van mogelijke inzetdomeinen en te betrekken organisaties, gevolgd door een advies.</li> </ul> <p>Adviseren t.a.v. de kwaliteit van de inzet van het Burgernetwerk: leren en verbeteren.</p> <p>Input geven m.b.t. monitoren van de inzet en het gebruik van Burgernet.</p> <p>Input geven t.b.v. sturing en begeleiding geven aan uitvoeringsorganisaties: leren en verbeteren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Punten aandragen t.b.v. de issuelijst.</li> <li>• Verbeterpunten communiceren.</li> <li>• Ontwikkel- en verbetertrajecten organiseren.</li> </ul>
Organisatie van Burgernet	<p>Beleidsadvisering ten behoeve van het vaststellen en periodiek herijken van de samenwerkingsconstructie tussen de betrokken organisaties. Inclusief de financiële, personele en materiële deelaspecten.</p> <p>Klachtbehandeling</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoren klachten en rapporteren.</li> </ul> <p>Managementrapportages t.a.v. de bedrijfsvoering opstellen en communiceren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Mede) opstellen van MARAP.</li> </ul> <p>(Mede) opstellen van contracten, convenanten, reglementen, etc.</p> <p>(Laten) opleiden van nieuwe medewerkers en het bijscholen van de huidige medewerkers.</p> <p>Begeleiden (coachen) van medewerkers.</p>