



De digitale kloof tussen politie en samenleving

Sinds 2000 ontwikkelen internet en de sociale media zich even stormachtig als televisie een halve eeuw eerder. Ze hebben een vergelijkbare impact op de samenleving. De politie speelt daarop in. Met wisselend succes, want de kloof met de digitale samenleving moet nog worden gedicht.

TEKST NATALIE HENSEN en RENÉ LEIJEN

Hierarchie bestaat op internet alleen op basis van ervaring en authenticiteit. In principe is iedereen elkaars gelijke. Via weblogs, fora, sociale netwerken als Hyves en LinkedIn, ook wel sociale media genoemd, delen we met liefde kennis met elkaar en werken we ook samen aan nieuwe kennis. We schelden elkaar uit als we daar zin in hebben, ongeacht iemands status in de offline samenleving. Vrijheid blijheid, zou je zeggen. Toch is het geen anarchie, er heersen slechts andere normen en waarden die voortkomen uit globalisering en anonimiteit. Maar elke (sub)cultuur heeft een structuur met afspraken nodig. Openheid en eerlijkheid zijn de norm. Hoeveel autoriteit je geniet, hangt af van de ervaring en dus van de kennis die je hebt. Hoe anders is dit in de politiewereld waar hiërarchie nog altijd draait om rang en functie. Hoeveel lovende woorden ook worden gesproken over het nieuwe leiderschap en slim vakmanschap, als puntje bij paaltje komt is de hiërarchie vooralsnog leidend. Dit is een belangrijke oorzaak van de kloof tussen de digitale samenleving en de politie. Maar ook: gebrekkige ICT, angst en onbekendheid.

Offline en online

Hoewel de normen en waarden offline en online nog sterk verschillen, zien we toch steeds meer vermenging van beide werelden. Jongeren van nu zijn met internet opgegroeid en gaan hier op een andere manier mee om dan ouderen. Offline en online zijn voor jongeren geen losstaande zaken, ze vullen elkaar aan. In minder extreme vorm zie je dat bij oudere generaties ook terugkomen. Een vakantie boeken, een mailtje naar een verre vriend, een wasmachine uitzoeken, een huis verkopen, een oud-klasgenoot opzoeken – dat doe je tegenwoordig toch via internet? Snel en gemakkelijk. We mailen elkaar alsof we nooit anders hebben gedaan. Ook voor criminele activiteiten is internet goed in te zetten. Een beetje technische kennis is handig, oké, maar die kun je ook inhuren. Een fraudegeval hier, een spam-actie daar, of gewoon een ordinaire oplichting via een tweedehands-verkoopsite. Voor de samenleving is internet al lang niet meer een afzonderlijk onderdeel van het dagelijks leven; het is een integraal onderdeel daarvan. Dat betekent dat de samenleving online dezelfde verwachtingen heeft van de politie als offline. Bijna heel Nederland heeft een Hyves-profiel, maar hoeveel politiekorpsen maken er

gebruik van? Waarom kunnen mensen niet massaal filmpjes uploaden naar de politie? De politie is waakzaam en dienstbaar, verleent noodhulp, neemt aangiftes op en meldingen aan, spoort boeven op en handhaaft de openbare orde. Om deze taken op internet net zo te kunnen uitvoeren als in de offline wereld, moet er nog het een en ander gebeuren. De politie onderneemt sinds halverwege de jaren negentig wel activiteiten online, maar doet dit vrij krampachtig en gedacht vanuit de cultuur en processen zoals de politie ze offline kent. Dit botst met de online wereld en is oorzaak van de kloof tussen de digitale samenleving en de politie.

Digitale snelweg

In augustus 1995 ontvingen de Nederlandse politiekorpsen een brief. De kersverse internetprovider Planet Internet organiseerde samen met het onderzoeksbureau Object+ een conferentie over 'de politie op de digitale snelweg'. De conferentie vond, redelijk uniek voor die tijd, op internet plaats. De uitnodiging sloot met de opmerking dat het 'u vrij staat om over genoemde thema's in openheid of juist besloten van gedachten te wisselen'. Met het proefabonnement kregen de korpsen twee maanden lang de gelegenheid om het 'eventuele gebruik van internet in het politiebureau' te ontdekken, enerzijds 'als mogelijk communicatie-

middel, in het bijzonder in relatie tot het publiek' en anderzijds 'in verband met de rol die de politie heeft als handhaver van regelgeving op de digitale snelweg'. Die er overigens helemaal niet was, die regelgeving op de digitale snelweg. Opvallend is dat de insteek van de hele conferentie, en daarmee van de eerste politie-ervaringen op én met internet, in het teken stond van *communicatie*. Benadrukt werd dat 'binnen een aantal jaren een groot deel van de particuliere huishoudens' op internet zou zijn aangesloten. En daarmee zouden 'toepassingsmogelijkheden' ontstaan om te communiceren via internet, 'door de politie onderling, met het publiek en de partners in de openbare orde en veiligheid'. Geen woord over de mogelijke waarde van internet als opsporingsmiddel, over internet als informatiebron. Hoe dan ook, de Nederlandse politie zette, daartoe uitgelokt door de speciale promotieactie, haar eerste, aarzelende stappen in een heel nieuwe wereld: *internet*. Internet was in die tijd nog vooral een verzamelnaam: het *world wide web*, *usenet* (nieuws-groepen), *irc* (*internet relay chat*) en *e-mail* stonden veel losser van elkaar dan nu het geval is. Maar wat heeft internet en wat hebben met name de sociale media de politie nu gebracht de afgelopen zestien jaar? En andersom, wat heeft de politie het internet gebracht?

Onbemind

Het is opvallend hoe de politie, toch de ultieme informatiefabriek, nu nog steeds relatief weinig gebruikmaakt van het informatie-nirvana dat internet is. Natuurlijk, er gebeurt veel, er worden 'boeven gevangen' (soms dankzij hun eigen misstappen op digitaal terrein), burgers kunnen internetaangifte doen, er zijn allerlei interactieve opsporingssites zoals Stopcriminaliteit.nl en De Politie Zoekt, er zijn twitterende wijkagenten, bloggende korpschefs en Hyves-pagina's voor *cold cases* (oude, nog onopgeloste zaken). Maar toch, internet blijft voor de meeste politiemensen een vreemd fenomeen. Dat is wellicht nog begrijpelijk voor de generatie digibeten, zeg maar de veertig-plussers die in groten getale de politiebureaus bevolken. Maar ook veel politiemensen onder de veertig benutten internet nog maar matig. De oorzaak? ICT natuurlijk, in de eerste plaats. De werkstations op de meeste politiebureaus zijn niet toegerust om websites te bezoeken of filmpjes te bekijken. Maar behalve ICT is er nog iets, dat we hier maar als angst omschrijven. Angst om sporen achter te laten, angst om een zaak stuk te maken, angst om zelf gevonden te worden, angst voor de grote boze buitenwereld, angst om zaken los te laten? Hoe dan ook, onbekend was onbemind. En bleef onbemind.



Rotterdam, november 2009. Aangifte van eenvoudige delicten zoals vernieling of fietsdiefstal gaat volgens de politie het makkelijkst via internet. Maar als er meer behoefte is aan persoonlijk contact, kunnen mensen zich melden bij het 3D-loket. Zware aangiftes worden altijd opgenomen.

ARIE KIEVIT / HH

Nadeel van Twitter is dat geruchten heel snel heel groot kunnen worden

Eenrichtingsverkeer

Terug naar de beginjaren. Terwijl er op internet al van alles aan de hand was, was de politie daar nog nauwelijks aanwezig. Al in 1997 waren er honderden websites die antisemitisch en racistisch materiaal verspreidden; berichtte de FBI over vierduizend Amerikanen die kinderporno via internet uitwisselden; zette de politie in St. Paul (Minnesota, VS) foto's van vermeende prostituees en hun klanten online; bood een Duits stel hun kinderen aan voor seks; zocht een Amerikaanse vrouw iemand om haar echtgenoot te vermoorden; en was er ophef over websites waarop stond aangegeven op welke locaties de politie snelheidscontroles zou uitvoeren. De Nederlandse politie overlegde in die tijd met providers over het afsluiten van (delen van) bepaalde nieuwsgroepen waarin grote hoeveelheden kinderporno werden verspreid. Omdat 'de politie onvoldoende mensen, middelen en expertise heeft om een actief opsporingsbeleid in te zetten', filterde de provider het aanbod. Tegen het eind van 1997 schreven de kranten eigenlijk pas voor het eerst over 'gespecialiseerde politiemensen die al surfend het aanbod van verboden waar in kaart brengen'. Het ging om illegaal aanbod van vuurwerk en de primeur was voor de Rotterdamse politie. Slechts twee korpsen, beide uit Brabant, hadden in 1997 een eigen site, met vooral praktische informatie over het korps en het wagenpark. De sites gaven ook preventietips en natuurlijk persberichten. Eenrichtingsverkeer, zoals op vrijwel alle websites in die tijd gebruikelijk was. Een concernsite was er nog niet. De politiestites die er waren, konden gevonden worden via Politie.net, een particulier initiatief en de feitelijke voorloper van de officiële concernsite Politie.nl. Die site ging pas later de lucht in, rond het najaar van 1998.

Publiek vragen om hulp

Niettemin waren her en der al initiatieven zichtbaar die het sociale karakter van internet probeerden te ontginnen, hoewel er technisch nog niet zo heel veel mogelijk was. Begin 1998 riep de Nederlandse politie voor het eerst de hulp van het online publiek in. Met de tekst 'Namens de Officier van Justitie te Arnhem brengt de politie te Geldermalsen het volgende onder uw aandacht' probeerden rechercheurs informatie te krijgen over een 'in stukken gesneden lijk dat op 19 november 1997 langs de A15 bij Deil werd gevonden'. Op de site, in vijf talen (!), stond onder meer een foto van het gebit van de onbekende man. De hoop was dat buitenlandse tandartsen hem daaraan zouden herkennen. Overigens wist men nog nauwelijks hoe die buitenlandse tandartsen de site te zien zouden krijgen. Het initiatief kreeg snel navolging. De politie Amsterdam zocht, medio 1998, via internet informatie over een stoffelijk overschot dat was aangetroffen en rechercheurs uit Utrecht gebruikten, begin 1999, de site van meidenblad *Tina* om informatie te vinden over de verdwenen Sybine Jansons, die daar vaak aan het chatten was. Rond 1998 kreeg Nederland ook de eerste speciale 'officier van justitie voor internet'. Althans op papier; zijn komst werd aangekondigd in de kabinetsnota *Wetgeving voor de elektronische snelweg*. Daarin heette het dat politie en justitie 'beter uitgerust moeten worden om de elektronische snelweg te bewaken'. Het adagium was: wat offline geldt, kan ook online gelden. Een uitgangspunt dat zestien jaar later nog steeds opgeld doet.



JOHAN HUIZING

Wijkagenten gebruiken Twitter voor de communicatie met hun inwoners

Focus op techniek

Het Tijdschrift voor de Politie hield voorjaar 1998 een enquête over de ervaringen van politiekorpsen met internet. Daaruit kwam naar voren dat veel korpsen de voordelen van het medium wel zagen, dat 'online gaan' zeer verleidelijk was, maar dat 'een expliciete afweging van effecten versus kosten' veelal niet gemaakt werd. Uit deze enquête bleek ook dat de voornaamste doelstellingen waren: ervaring opdoen, voorlichting geven aan en communiceren met burgers, informeren van en communiceren met collega's. Wederom dus geen woord over de opsporingsmogelijkheden. Het internet werd in die tijd steeds interactiever. In april 1999 had het politiedistrict West-Veluwe/Vallei de primeur als eerste internetaangifte mogelijk te maken. Alleen voor fietsdiefstal en vernieling overigens, voor de rest moest je nog naar het bureau. 'De politie hoopt door gebruikmaking van internet een beter beeld te krijgen van de kleine delicten, die anders toch niet aangegeven worden', was de achterliggende gedachte. De ambigue houding van de Nederlandse politie ten opzichte van internet was voor politieonderzoeker Wouter Stol (*het Tijdschrift voor de Politie*, juni 1999) aanleiding om die houding te bekritisieren. De oogkleppen moeten af, betoogde hij. Internet is geen rage die wel weer overwaait, 'zoals quadrafonie, de wankelmotor en de Concorde', maar zal 'diep ingrijpen in de levens van mensen'. Stol, inmiddels lector cybersaftey aan de Noordelijke Hogeschool en de Politieacademie, verweet de politie te veel naar de techniek te kijken en te weinig naar wat zich direct daaromheen afspeelde. De ontwikkelingen die zich vanaf het eind van de vorige eeuw

Pionierende korpsen móesten nu wel terugpraten tegen burgers, iets wat ze niet gewend waren

– toegegeven, vooral op technologisch gebied – voordeden, hebben geleid tot een geheel nieuw internet, door velen omschreven als Web 2.0. In 2003 ging LinkedIn van start, in 2004 openden Facebook en Hyves. In 2005 was er YouTube en in 2007 ontstond Twitter. Maar de eerste jaren van deze eeuw bleef de politie zich schoorvoetend op internet begeven. Cursussen en trainingen werden weliswaar aangeboden, maar die waren vooral technisch: gericht op digitaal rechercheren, het vastleggen van digitale sporen, het veiligstellen van harde schijven et cetera. Veel minder aandacht was er voor de tactische én de communicatieve mogelijkheden die internet bood. De *wisdom of the crowd* was nog lang niet binnen bereik, terwijl bijvoorbeeld Wikipedia bewees dat daar toch veel kennis en informatie te vinden was.

Terugpraten

Het was al 2006 toen de Politie Utrecht, voorzichtig nog, haar eerste echte stapjes op het interactieve web zette. Het korps lanceerde een website, Politieonderzoeken.nl, om informatie over grote opsporingsonderzoeken te delen met het publiek, in de hoop dat het publiek erop zou aanslaan en informatie zou teruggeven. Twee cold cases werden erop geplaatst en de aandacht die het kreeg van media en publiek was groot. Hoewel het merendeel van de reacties niet bruikbaar bleek voor het onderzoek, zette de politie hiermee wel een flinke stap om de vele mogelijkheden van internet beter te benutten. De Utrechtse stap kreeg veel navolging en bleek het begin van een tijdperk van experimenteren en leren. Toch duurde het nog tot 2009 voordat politiekorpsen écht iets durfden ondernemen op de sociale media die internet rijk is. Vrijwel al deze initiatieven zijn van pioniers. Zo startte een wijkagent van Politie Hollands Midden met Twitter, omdat hij het idee had dat het hem kon helpen in zijn werk, opende een communicatieafdeling een YouTube-kanaal en startte een enthousiaste rechercheur een Hyves-pagina. Een enkeling werd maar meteen op alle sociale media actief, daartoe aangespoord door

23 PolitieDingen en andere opleidingen

Politie Utrecht heeft eind 2008 de cursus *23 PolitieDingen* ontwikkeld, vrij vertaald naar de cursus *23 Dingen* van Rob Coers die het idee weer uit de Verenigde Staten heeft overgenomen (*23 Things* van Helene Blowers). De kern van deze cursus is bewustwording van wat de digitale, sociale wereld inhoudt. Door zelf te experimenteren met nieuwe internettoepassingen en door actief na te denken over de toepasbaarheid in het politiewerk, krijgen deelnemers gevoel bij internet en wat het hun te bieden heeft in het werk. Een basiscursus dus. Veel andere politiekorpsen zijn met deze cursus aan de slag gegaan. In Utrecht werd een variant gemaakt, speciaal voor rechercheurs: *23 OpsporingsDingen*. Natuurlijk biedt ook de Politieacademie (specialistische) vervolgcursussen, zoals internetsurveilleren en internetrechercheren, en worden vanaf 2012 alle politiestudenten (nog) bewust(er) gemaakt van de mogelijkheden én gevaren van internet.

de cursus *23 PolitieDingen* (zie kader). In eerste instantie ging het nog steeds, zoals alle jaren ervoor, om een extra zendmiddel, om politienieuws nog verder op internet te verspreiden. Maar sociale media zijn niet alleen bedoeld om te zenden. De pionierende korpsen konden dit dan ook niet lang volhouden. Ze móesten wel terugpraten tegen burgers die reageerden, ook al waren ze dat directe contact niet echt gewend. Op sociale media is dat wél de norm. Zoals het ook in het gewone leven gewoon is om iets terug te zeggen als iemand iets tegen jou zegt.

Aansluiten bij actieve burger

Medio 2011 is overduidelijk dat de inzet van sociale media de politie helpt om op grotere schaal met burgers te communiceren, om hen te betrekken bij hun eigen veiligheid en veiligheidsgevoel. Een voorbeeld. Twitter is een voor de politie handig sociaal medium gebleken, vooral vanwege de snelheid en laagdrempeligheid. Wijkagenten gebruiken het voor de communicatie met hun inwoners. Afdelingen Communicatie gebruiken het voor communicatie van en over de organisatie, over actuele crises en ten behoeve van de opsporing. Binnen de kortste keren helpen honderden burgers je bericht te verspreiden en hebben tienduizenden mensen het gelezen. Nadelen van dit snelle communicatiemiddel zijn er ook: geruchten kunnen zo heel snel heel groot worden. Dat ondervonden de politie, het openbaar ministerie en de gemeente Alphen aan den Rijn in april dit jaar toen via Twitter onwaarheden werden verspreid over het aantal slachtoffers en het aantal daders van het drama in het winkelcentrum. Behalve met Twitter – er zijn inmiddels bijna driehonderd twitterende wijkagenten – wordt ook met YouTube, Hyves, LinkedIn en sinds kort Facebook veel ervaring opgedaan. Waar voorheen de politie voor elk nieuw internetinitiatief een eigen platform wilde bouwen en later grote campagnes werden gestart om de burgers daarvan op de hoogte te stellen, zoekt men tegenwoordig de plekken op waar burgers reeds actief zijn. Uploaden van beeldmateriaal door burgers is in sommige gevallen mogelijk. Internetaangifte wordt steeds verder uitgebreid. Opvallend is echter dat het vaak dezelfde korpsen zijn die 'sociaal actief' zijn, en dat die dit meestal nog met een beperkt aantal mensen doen. Het moment lijkt nu aangebroken om alle nieuwe werkwijzen in de bestaande structuren in te bedden. Dat blijkt zo gemakkelijk nog niet. Onbekend lijkt nog steeds onbemind. Maar ook steeds meer politiemedewerkers beseffen gelukkig dat internet hen bij het werk kan helpen. Dat ze met die nieuwe media aan de slag móeten. Omdat het publiek dat van hen verwacht. Omdat de rest van de wereld niet ophoudt bij radio, tv, kranten en de telefoon. Hoog tijd dus om internet serieus te nemen en ermee aan de slag te gaan. Tijd om de kloof met de samenleving te dichten. De vorming van de nationale politie is een goed moment om de traditionele politieorganisatie om te bouwen tot een toekomstbestendige, op de veranderde samenleving afgestemde moderne Nederlandse politie. ■

Natalie Hensen en René Leijen zijn in verschillende communicatiefuncties werkzaam bij de Nederlandse politie. Zij schreven dit artikel op persoonlijke titel