

De calamiteit de baas

**Een onderzoek naar de plek en uitvoering van
doelgroep gerichte communicatie naar
verminderd zelfredzamen bij de planvorming
bij overstromingen.**

Afstudeerscriptie I.M. van der Craats

2 juli 2009

Afstudeercommissie:

Universiteit Twente

dr. J.M. Gutteling

dr. E.F.J. Ter Huurne

Oranjewoud / Save

mr. drs. Fanny van Heemskerck Pillis - Kemper, MPS

ing. Liesbeth van Biene - Vlasblom, MPS (t/m april 2009)

Abstract

This research explored how Dutch governments are handling risk communication towards a vulnerable group of people in the event of a possible flood. It concerned people with disabilities of any kind and generally vulnerable people (e.g. very young or old). There is no official or covering English term for the term used in Dutch to describe the group of vulnerable people. For reading purposes they will be called *vulnerables*. How is governmental risk communication currently organized and if necessary, how could you improve this? What do the professionals think? What does the known research say? Do people go look for information, are they interested in this kind of information?

To examine this the Framework of Risk Information Seeking by Ter Huurne (2008) was used. This framework, FRIS, identifies factors that lead to the seeking or avoiding of information about risks. A few of the factors are: risk perception, subjective norms and information sufficiency. Besides being able to tell whether people seek or avoid risk information, the constructs used in FRIS helped creating an extensive overview of today's risk communication towards vulnerable people.

Eight conclusions could be drawn (concerning the Dutch situation):

1. There is no agreement about who belongs to the group of *vulnerables*.
2. The *vulnerables* do not represent an uniform target audience, it is impossible to design a clear communication strategy containing a single message.
3. There is little information or communication written down concerning the *vulnerables* when facing a possible hazard/disaster. Only a little can be found in scientific literature, nor are there many valid experience-based papers.
4. Information that has been written down differs a lot, resulting from the different definitions of *vulnerables*.
5. The level of being able to get yourself to safety depends on both: 1. the nature of the disability or the limitations people have and 2. the nature of the hazard or disaster combined.
6. When there is a possible evacuation coming, the social network of people is essential.
7. The *vulnerables* do not occupy themselves with concerns about their own safety in the event of a possible hazard. They do not go looking for information (that does not mean there is no need for it).
8. There is no agreement on expectations on the operational level. Who is responsible for whom?

It is advisable that people align expectations. Not only on the operational level, also concerning the contents and meaning of relevant terminology. There is not enough known about risk communication and people who are vulnerable or/and have disabilities. It would be wise to invest in expansion of this body of knowledge.

Samenvatting

Nederland en water is en blijft een spannende combinatie. Nederland staat wereldwijd bekend om de vaardigheid om te zorgen dat er veilig kan worden gewerkt, geleefd en gerecreëerd te midden van al dat water. De komende jaren, verwacht men, zal de zeespiegel stijgen en de bodem verder verzakken. In de winter zal er meer regenval zijn en zal er meer smeltwater vanuit de bergen moeten worden afgevoerd. Het gevaar van overstromingen en de effecten van deze overstromingen komen daarmee steeds dichterbij. De belangstelling voor dit probleem daarmee ook. Niet alleen wordt nu ingestoken op tal van technische maatregelen, ook risicocommunicatie speelt hierin een belangrijke rol. Dit onderzoek heeft zich gericht op risicocommunicatie bij overstromingen richting een kwetsbare groep: de verminderd zelfredzamen.

Risicocommunicatie vindt plaats in de koude fase, wanneer er eigenlijk nog niks aan de hand is. Nu kunnen mensen in alle rust worden voorgelicht over wat zij kunnen doen om goed met een mogelijke overstroming om te gaan. Hoe kunnen ze zich voorbereiden? Wat kan er gebeuren en hoe groot is die kans? Als het dan misgaat, wat zou je dan moeten doen? Dit zou ervoor zorgen dat mócht er iets misgaan mensen beter voorbereid zijn en er minder slachtoffers vallen.

Een groep die hierbij in het bijzonder in de belangstelling staat zijn de verminderd zelfredzamen. De Rijksoverheid heeft de Nederlandse bevolking ingedeeld in drie groepen: zelfredzamen; verminderd zelfredzamen en niet-zelfredzamen. De zelfredzamen moeten voor zichzelf zorgen tijdens een ramp. Voor de niet-zelfredzamen wordt gezorgd, door bijvoorbeeld zorginstellingen. De verminderd zelfredzamen worden geacht zelfredzaam te zijn, maar zouden zichzelf niet zonder meer in veiligheid kunnen brengen. Dit laatste was een van de aanleidingen van dit onderzoek. Hoe is dit opgepakt bij de overheden? Hoe is de risicocommunicatie vormgegeven? Waar zou je aan moeten denken om effectieve risicocommunicatie op te stellen? Aan wat voor informatie heeft de verminderd zelfredzame behoefte en zal diegene dit ook zelf gaan zoeken? En wie verwacht nou wat van wie?

Dit is onderzocht door gebruik te maken van het model FRIS: *Framework of Risk Information Seeking* (Ter Huurne, 2008). Dit model heeft factoren in kaart gebracht waarom mensen wel of geen risico informatie zouden gaan zoeken. Hiervoor zijn verschillende constructen benoemd (onder meer zelfeffectiviteit, risicoperceptie en subjectieve normen). Deze constructen waren niet alleen erg nuttig om te bepalen of mensen wel of geen informatie gaan zoeken, ze gaven ook een overzichtelijk beeld van het speelveld van de risicocommunicatie en de verminderd zelfredzamen.

Op basis van dit model zijn er toen vier verschillende onderzoeksmethoden opgesteld. Zo is onderzocht wat er bekend is, op (digitaal) papier, over verminderd zelfredzamen en risicocommunicatie (*document analyse*). Daarnaast zijn er interviews gehouden met mensen vanuit het veld, communicatieadviseurs, leden van de GHOR en thuiszorgmedewerkers. Ook is er een klein onderzoek gedaan wat gericht was

op hoe je informatie effectief zou kunnen aanbieden. Waar gaan mensen zoeken? Welke trefwoorden gebruiken ze dan en vinden ze daarmee wat ze zoeken (*enquête en website analyse*)? Uit deze methoden mix kwamen enkele duidelijke conclusies:

1. Er is geen overeenstemming over wie tot de verminderd zelfredzamen behoren, en wie niet. Zowel niet binnen de veiligheidsregio's als de gemeenten. 'Verminderd zelfredzamen' is geen werkbare definitie.
2. De *verminderd zelfredzamen* is geen homogene doelgroep, en daardoor kan er geen eenduidige risicocommunicatie strategie worden ontwikkeld.
3. Er staat weinig informatie en communicatie op papier met betrekking tot de verminderd zelfredzame ten tijde van nood of een dreigende calamiteit. Vanuit zowel de praktijk als de wetenschap.
4. Wat op papier staat verschilt, dit komt door de verschillende doelgroep definities die gehanteerd worden.
5. De aard van de beperking en de aard van de calamiteit bepalen tezamen de mate van zelfredzaamheid.
6. Bij een mogelijke evacuatie of een dreigende calamiteit speelt het sociale netwerk een onmisbare rol.
7. De verminderd zelfredzamen houden zich niet bezig met hun eigen veiligheid in het geval van mogelijke calamiteiten, en gaan zelf niet op zoek naar informatie.
8. Er is geen overeenstemming tussen de operationele verwachtingen. Wie is verantwoordelijk voor de veiligheid van de verminderd zelfredzamen? Deze laatste groep kijkt naar de overheid. De overheid kijkt naar de verminderd zelfredzamen en hun zorgcirkel.

Het is zaak om verwachtingen te gaan afstemmen. Zowel op operationeel vlak als inhoudelijk. Wie doet wat en over wie hebben we het nou eigenlijk? Daarbij blijkt er een enorm kennishiaat te zijn op het gebied van risicocommunicatie en kwetsbare doelgroepen. De verminderd zelfredzamen is nu een 'paraplu begrip' voor meerdere kwetsbare doelgroepen. Er is echter bijzonder weinig bekend op wetenschappelijk gebied hoe je nu naar deze groep moet communiceren. Ook in de praktijk is er maar weinig valide onderzoek verricht. Het is raadzaam dat zowel de wetenschap als de praktijk hier mee aan de slag gaat.

Inhoudsopgave

1	Introductie & Dankwoord	9
2	Aanleiding	10
2.1	Probleemstelling	10
2.2	Communicatie, risicocommunicatie en doelgroepen	14
2.3	Zelfredzaamheid	15
2.4	Risico's, de veiligheidsketen en rampenbestrijding in Nederland	16
3	Theoretisch Kader	18
3.1	Risicocommunicatie en risicoperceptie	20
3.2	Risicocommunicatie in relatie tot crisiscommunicatie	21
3.3	Communicatie naar doelgroepen	22
3.4	Communicatie en overstromingen	23
3.5	Wetenschappelijke grondslagen	24
4	Methode	26
5	Resultaten	31
5.1	Document analyse	32
5.2	Interviews	35
5.3	Enquêtes	38
5.4	Website analyse	45
6	Conclusies en Aanbevelingen	48
6.1	Wie zijn de verminderd zelfredzamen? Hoe kun je de doelgroep specificeren?	48
6.2	Wat is de huidige communicatie situatie op papier en in de praktijk met betrekking tot de verminderd zelfredzamen in het geval van nood?	50
6.3	Wat signaleren zorgverantwoordelijken vanuit de thuiszorg met betrekking tot zelfredzaamheid?	51
6.4	Wat voor informatie en communicatiestructuur is nodig om verminderd zelfredzamen in veiligheid te kunnen brengen?	52
6.5	Evaluatie gebruik FRIS	54
7	Discussie en reflectie	57
8	Afkortingen	60
9	Referenties	61
10	Bijlagen	67
10.1	Afgenomen Enquête.	68
10.2	Interviewschema's	71
10.3	Standaard script e-mail en telefoon (voorbeeld thuiszorg)	76
10.4	Website overzicht, gecategoriseerd	77
10.5	Trefwoorden overzicht zoekmachines, samengesteld	78
10.6	Trefwoorden gemeentelijke websites, samengesteld	79
10.7	Website analyse	80

1 Introductie & Dankwoord

Eind september 2008 begon ik aan mijn afstudeertraject. Daarvoor had ik wel eens over afstudeeronderwerpen nagedacht, en wat mij altijd al boeide was risicocommunicatie. Waarom gebruiken mensen nooduitgangen niet? Waarom gaan mensen eerst afrekenen terwijl de winkel in brand staat? Waarom zou je niet naast een plastic fabriek willen wonen en wel op land dat zich 7 meter onder de zeespiegel bevindt? Of in de uiterwaarden van een rivier? Daarbij heeft water ook altijd een soort magische uitwerking op mij gehad. De combinatie van het mooie en onmisbare maar ook de gevaarlijke kracht van het water. Dit hebben wij, lang voordat ik geboren ben, helaas in Zeeland mogen ervaren. De tsunami van kerst 2004 en de orkaan Katrina in 2005 lieten wederom zien dat er met water niet te spotten valt.

Toen ik begon met afstuderen hoopte ik dat ik mijn scriptie over risicocommunicatie en 'iets met water' zou kunnen doen. Dat is gelukt. Voor u ligt mijn afstudeerscriptie die zich volledig richt op de risicocommunicatie bij overstromingen voor een zeer kwetsbare groep. Ik vond het een erg leuk en uitdagend onderzoek om te doen. Het is erg motiverend om aan een project te werken waarvan je zelf ook nog niet precies weet waar het naartoe gaat, maar dat wel graag wil weten. Alsof je een gigantische puzzel aan het doen bent waarvan de helft van de stukjes ontbreken en die je uitsluitend kunt verzamelen door verder te komen in je onderzoek.

Vanaf eind september 2008 tot en met mei 2009 heb ik mijn afstudeerscriptie geschreven bij Oranjewoud/ Save. Ik ben mijn afstudeerbegeleiders Fanny van Heemskerck en Liesbeth van Biene zeer erkentelijk dat zij mij wegwijs hebben gemaakt in de wereld van de crisisbeheersing en rampenbestrijding. Ik heb altijd met plezier bij Save gezeten, bedankt voor de leuke tijd! Daarnaast wil ik iedereen bedanken die mee heeft willen werken aan dit onderzoek. Bedankt, alle mensen die mijn enquête hebben ingevuld. Maar met name wil ik 23 vrouwen en mannen bedanken die hun tijd ter beschikking hebben gesteld zodat ik een interview mocht komen afnemen. Bedankt!

Dan resten mij nog twee dankwoorden. Enerzijds wil ik mijn familie en vrienden bedanken voor het geduld, de positieve feedback en de 'sparring' sessies. Evelyn, Maaïke en Dirk, hartelijk dank voor het doorlezen van de concepten, en het constructieve en zeer nuttige commentaar. Als laatste wil ik mijn begeleiders Ellen ter Huurne en Jan Gutteling bedanken. Ik vond onze afspraken altijd erg inspirerend en motiverend. De open manier van communiceren en het eerlijke en opbouwende commentaar vond ik ontzettend prettig. Niet alleen hadden we serieuze 'brainstorm' sessies, maar we hadden absoluut ook erg leuke en grappige momenten (zonder Google geen dijkdoorbraken!). Dank hiervoor!

Nu rest mij nog één ding: veel plezier met het lezen van het onderzoek!

Met vriendelijke groet,

Irene van der Craats,
Nieuwegein, juni 2009.

2 Aanleiding

Nederland heeft een bijzondere relatie met water. Wanneer je in een vliegtuig boven Nederland vliegt zie je een lappendeken van groen land en steden welke bijeengehouden wordt door water. Zeeën, rivieren, kanalen, meren, uiterwaarden, grachten, irrigatiekanalen, slootjes enzovoorts. In de zomer zwemmen, zeilen en waterfietsen we in het water. Elke winter hopen we weer op een Elfstedentocht en breekt er spontaan schaatskoorts uit als het vriest. Helaas is er ook een keerzijde aan al dit water. Naast prachtige landschappen en recreatieve mogelijkheden vormt het water in Nederland ook een gevaar voor ons.

De Watersnoodramp van 1953 is inmiddels meer dan een halve eeuw geleden, maar laat goed zien wat de kracht van het water kan zijn. Om het Nederlandse volk te beschermen heeft de Deltacommissie destijds een omvangrijk plan opgesteld waarvan de Oosterscheldekering een van de bekendste kunstwerken¹ is (zie bijvoorbeeld www.deltawerken.com). In 2008, toen dit onderzoek gestart werd, bleek dit onderwerp nog steeds erg actueel. Het klimaat verandert en de zeespiegel zal gaan stijgen. Dit zorgt voor vernieuwde bedreigingen vanuit zowel de rivieren als vanuit de zee (Deltacommissie, 2008; MinVenW, 2008; MinVenW, 2006). Om deze reden is de tweede Deltacommissie, de Deltacommissie 2008, in het leven geroepen. Deze commissie stelt dat de veiligheid achter alle dijken omhoog moet. Om dit bereiken zijn er tal van technische maatregelen voorgesteld, variërend van zandsuppleties voor de kust tot het beter afstemmen van nieuwbouwplannen op de woonveiligheid. Naast alle technische maatregelen is er ook steeds meer aandacht voor risicocommunicatie.

Dit komt doordat men tegenwoordig steeds meer tot de conclusie komt dat er ten tijde van een calamiteit onvoldoende capaciteit is om alles en iedereen in veiligheid te brengen (MinBZK, 2008a; Save, 2008). Mede hierdoor wil de overheid inspelen op het vergroten van de zelfredzaamheid van mensen. Zij bedoelt hiermee dat de Nederlandse bevolking zichzelf in veiligheid kan brengen, en de eerste drie dagen van een calamiteit in principe zonder overheidshulp kan doorkomen (www.denkvooruit.nl). Mocht het misgaan, hoe kunnen we de schade dan zoveel mogelijk beperken? Communicatie speelt hierin een belangrijke rol.

De overheid probeert de zelfredzaamheid van mensen onder andere te vergroten door communicatiemiddelen zoals websites als www.crisis.nl en de *Denk Vooruit* campagne. De *Denk Vooruit* campagne maakt gebruik van verschillende URL's (website adressen) die in praktijk allen naar www.DenkVooruit.nl verwijzen (www.crisis.nl en www.heb jijaleennoodpakket.nl). Deze communicatiemiddelen hebben als doel mensen bewust te maken van hun eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden tijdens rampen (voor meer achtergrondinformatie: Nieuwsbrief Crisisbeheersing, september 2006).

Wat betreft bevolkingssamenstelling hanteert de overheid de volgende indeling: mensen zijn zelfredzaam, verminderd zelfredzaam of niet zelfredzaam, zie §2.3 (Inspectie OOV, 2006; MinBZK, 2008a). De meerderheid van de ingezette middelen lijkt vooral gericht op de zelfredzame mensen in de samenleving. Over de groep verminderd zelfredzamen (thuiswonend en bijvoorbeeld afhankelijk van thuis- en/of mantelzorg) is nog weinig bekend. Dit vormt dan ook de directe aanleiding voor dit onderzoek.

2.1 Probleemstelling

De orkaan Katrina zorgde in 2005 voor veel problemen in New Orleans (Verenigde Staten). Door deze orkaan moesten veel mensen noodgedwongen evacueren. Hieruit bleek dat er op het gebied van evacuatie, opvang en communicatie nog wel wat verbeterd zou kunnen

worden. Er bleken onder andere problemen te zijn rondom het bereiken van hulpbehoevende personen in een afhankelijke situatie (Select Bipartisan Committee to Investigate the Preparation for and Response to Hurricane Katrina, 2006; verder: Committee Katrina, 2006).

Orkaan Katrina was onder andere voor de Rijksoverheid een aanleiding om de Inspectie OOV (Openbare Orde en Veiligheid) opdracht te geven om na te gaan in hoeverre er aandacht was voor verminderd zelfredzamen in gemeentelijke rampenplannen (Inspectie OOV, 2007). Nadat de Inspectie OOV had vastgesteld dat de aandacht voor verminderd zelfredzamen in rampenplannen onvoldoende was hebben verschillende instanties zich over dit onderwerp gebogen. In tabel 2.1 staat een overzicht van de verschillende opmerkingen over (niet)zelfredzamen binnen de samenleving. Dit gaat met name om potentiële calamiteiten. De opmerkingen komen uit diverse bronnen zoals onderzoeksrapporten en beleidsnota's.

Tabel 2.1.

Overzicht van Uitspraken over Communicatie en (Niet)Zelfredzamen uit Verschillende Bronnen Vanuit de Praktijk

Bron	Uitspraak
Ministerie van BZK, 2008a	'(...) Op landelijk niveau moet onderzoek worden uitgevoerd naar effectieve prikkels ter stimulering van zelfredzaam gedrag'.
Save, 2008	'Ook bestaat er geen centrale registratie van niet-zelfredzamen die thuis verblijven, maar afhankelijk zijn van (medische) zorg. Deze categorie dreigt in geval van overstromingen uit het zicht van de hulpverlening te verdwijnen. Het is de moeite waard om -samen met de zorgsector- te onderzoeken hoe de zelfredzaamheid van instellingen kan worden vergroot en de registratie van niet geïnstitutionaliseerde kan worden gecentraliseerd en verbeterd.'
ERC, 2007	'Wat ontbreekt?' 'Handelingsperspectieven 'op maat' voor de burgers. Zowel in de preparatiefase als in de responsfase'.
Veiligheidsregio Utrecht , 2006	'De gemeente zorgt ervoor dat haar informatie begrijpelijk is, afgestemd op verschillende doelgroepen en gemakkelijk toegankelijk' 'De communicatie is niet alleen gericht op de rol van de overheid en de operationele diensten maar ook op de verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de inwoners. ' <i>Te realiseren product:</i> 'Handreiking voor het opzetten en per gemeente inrichten van een systematische aanpak van risicocommunicatie'
Ministerie van BZK, 2008b	'Risicocommunicatie is een belangrijk instrument om bij te dragen aan zelfredzaamheidsbevordering' 'Er moet rekening gehouden worden met extra kwetsbaren in de samenleving als het gaat om hoog water en overstromingen. Minder zelfredzamen (...) worden vaak extra getroffen en verdienen specifieke aandacht in de communicatie.'
Inspectie OOV, 2006	'Hulpverleningsacties gericht op het evacueren van verminderd zelfredzamen dienen afgestemd te worden met aanverwante processen zoals het waarschuwen van de bevolking. Ook dient afstemming gezocht te worden met de communicatie vanuit de overheid naar de bevolking toe, over zelfredzaamheidsverhogende maatregelen, die door verminderd zelfredzamen zelf te treffen zijn.'

Hieruit blijkt dat er wel aandacht is voor de verschillende doelgroepen bij calamiteiten. Er blijkt echter ook uit dat alhoewel dit probleem onderkend wordt er nog weinig ontwikkeld is. De groep van verminderd zelfredzamen wordt op 20% tot 25% van de totale bevolking geschat (Versterking CliëntenPositie, 2008; Ministerie van BZK,

2008a). Tegenwoordig blijft de bevolking langer zelfstandig thuis wonen. Onder meer door de vergrijzing, en het aanmoedigingsbeleid om langer zelfstandig te blijven wonen van de Rijksoverheid (Beleidsplan Balkenende 4, 2006). Dit zal voor de toekomst betekenen dat de groep van verminderd zelfredzame inwoners alleen maar groter wordt. Vroeger ging men uit van de helpende overheid die de bevolking in veiligheid zou brengen als het nodig zou zijn (Min. V&W, 2007; Van Duin et al., 2004). In tegenstelling tot wat de meeste mensen denken heeft de Rijksoverheid hier de capaciteit niet voor en zullen burgers zichzelf in veiligheid moeten kunnen brengen (MinBZK, 2008a; Save, 2008).

In de aanleiding is gezegd dat de Rijksoverheid graag de zelfredzaamheid van haar bevolking zou vergroten, omdat zelfredzaamheid de kans zou verkleinen op (dodelijke) slachtoffers (MinBZK, 2008a; Lindell & Prater, 2003). Deze zelfredzaamheid zou vergroot kunnen worden door effectieve communicatie. Door gebruik te maken van effectieve communicatie zou je de bevolking een handelingsperspectief kunnen bieden, waardoor de bevolking weet wat ze kan doen om zichzelf (en anderen) in veiligheid te kunnen brengen (www.platformoverstromingen.nl). Als mensen zichzelf in veiligheid moeten kunnen brengen moeten zij wel weten dat dit van hen verwacht wordt. Dit kan gedaan worden door het informeren van de burgers, door bijvoorbeeld risicocommunicatie.

Elke gemeente is verplicht om burgers te informeren over welke risico's zij lopen (Wet Rampen en Zware Ongevallen, verder: WRZO). De landelijk gevoerde Denk Vooruit campagne is hier een voorbeeld van. Daar wordt burgers niet alleen verteld aan welke gevaren zij blootstaan, maar ook wat zij zouden kunnen (en misschien wel moeten) doen als er daadwerkelijk iets gebeurt (www.denkvooruit.nl). Juist de kwetsbare groepen in de samenleving worden door een echte ramp of calamiteit onevenredig hard getroffen (Committee Katrina, 2006; Norris, Friedman & Watson, 2002).

In het kader van het voorbereiden op overstromingen is in 2008 de oefening Waterproef gehouden. Deze oefening richtte zich op de Ergst Denkbare Overstromingen (EDO). Aandachtspunten hierbij waren risicocommunicatie en verminderd zelfredzamen (Taskforce Management Overstromingen, 2009, verder: TMO, 2009; MinBZK, 2008a). De Denk Vooruit campagne liep ook door in 2008, met in december de introductie van het noodpakket.

Het veld rondom risicocommunicatie richting verminderd zelfredzamen lijkt in beweging te zijn. De nadruk op zelfredzaamheid, overstromingen en risicocommunicatie leidde bij de onderzoeker tot de vraag hoe de verschillende overheden risicocommunicatie richting verminderd zelfredzamen vormgaven. Dit is vormgegeven in de volgende onderzoeksvraag, die daarna verder toegelicht zal worden:

'Hoe hebben overheden de communicatie richting verminderd zelfredzamen in de planvormingfase van calamiteiten ingericht en hoe zou je deze communicatie kunnen verbeteren?'

Deze onderzoeksvraag bestaat uit verschillende onderdelen. Hieronder zal dit kort worden toegelicht, per zinsnede van de onderzoeksvraag. Daarna zullen de subvragen gepresenteerd worden.

*... 'Hoe hebben **overheden** de communicatie richting verminderd zelfredzamen in de **planvormingfase van calamiteiten** ingericht en hoe zou je deze communicatie kunnen verbeteren?...*

In eerste instantie is de gemeente (lokale overheid) verantwoordelijk voor de communicatie over rampen richting haar burgers. Zodra een ramp of calamiteit de gemeentegrenzen overschrijdt, of te groot wordt om alleen aan te kunnen pakken, wordt er opgeschaald. Hoe er exact wordt opgeschaald ligt aan de aard van de calamiteit

MinBZK, 2008; Provincie Noord-Holland, 2008). In het algemeen berust de eerste verantwoordelijkheid bij de burgemeester. Mocht het een calamiteit van enige omvang betreffen wordt dit meestal gecoördineerd met de veiligheidsregio's (in oprichting). Daarna gaat het door richting de Commissaris van de Koningin (enkel bestuurlijk, op provinciaal niveau) en naar de minister van Binnenlandse Zaken (Provincie Noord-Holland, 2008). Belangrijk is dat de burgemeesters de eerste verantwoordelijkheid hebben voor communicatie richting hun burgers, zelfs als er opgeschaald is. Opschaling vindt alleen plaats in crisissituaties, in de 'warme fase' van een calamiteit (wanneer er al iets aan de hand is). Risicocommunicatie, de communicatie over risico's vindt plaats in de fase daarvoor (de koude fase). In deze situatie zijn de volgende overheden van belang: gemeente, veiligheidsregio en de rijksoverheid. Hoewel de titel van dit onderzoek 'bij overstromingen' is, is de onderzoeksvraag doelbewust breder getrokken. Uit een eerste verkenning blijkt dat er nog relatief weinig communicatie en informatie over verminderd zelfredzamen en overstromingen is. Door de onderzoeksvraag breed te houden is er meer informatie dat gebruikt kan worden, wat nuttig is voor de uiteindelijke toespitsing in §6 (conclusies).

*... 'Hoe hebben overheden **de communicatie richting verminderd zelfredzamen in de planvormingfase van calamiteiten ingericht en hoe zou je deze communicatie kunnen verbeteren?**...*

Zoals hierboven al kort aangegeven draait het hier om risicocommunicatie. Het begrip risicocommunicatie zal in §2.2. verder toegelicht worden. Als je het hebt over communicatie richting een bepaalde doelgroep gaat het om informatieoverdracht. Communicatie kan zich uiten in veel verschillende vormen, van eenzijdig informatie zenden tot tweezijdige debatten. In dit onderzoek wordt communicatie als een vorm van informatieoverdracht gezien (zie ook §2.2.). Daarnaast wordt in de onderzoeksvraag een aanname gedaan. Het laatste deel van de vraag richt zich op het verbeteren van de communicatie. Dit veronderstelt dat er al enige vorm van communicatie is. Deze veronderstelling is gebaseerd op de uitspraken in tabel 2.1. waar onder andere uit blijkt dat wat er is aan aanwezige communicatie aangescherpt moet worden. Dat is ook de reden waarom er vanuit wordt gegaan dat er communicatie is wat verbeterd kan worden.

De hoofdvraag kan verder in twee delen worden opgesplitst, beiden toegespitst op de niet-zelfredzamen:

- Hoe hebben overheden de communicatie richting beperkt zelfredzamen in de planvormingfase van calamiteiten ingericht?
- Hoe zou je deze communicatie kunnen verbeteren?

Om op deze tweeledige vraag een antwoord te kunnen geven, moeten de volgende subvragen beantwoord worden:

1. Wie zijn verminderd zelfredzamen? Hoe kun je de doelgroep specificeren?
2. Wat is de huidige status van de communicatie op papier en in de praktijk met betrekking tot de verminderd zelfredzamen in het geval van nood? Op:
 - a. lokaal niveau (gemeente);
 - b. regionaal niveau (veiligheidsregio) en
 - c. nationaal niveau (rijksoverheid).
3. Wat signaleren de 'zorgverantwoordelijken' vanuit de thuiszorg met betrekking tot zelfredzaamheid?
 - a. met betrekking tot evacuatieplanning en
 - b. met betrekking tot handelingsperspectief
4. Wat voor informatie- en communicatiestructuur is nodig om de verminderd zelfredzamen in veiligheid te kunnen brengen (gemeentelijk niveau)?

In de komende paragrafen zullen de kernbegrippen van deze hoofdvraag kort worden toegelicht. De uitgebreidere theoretische grondslagen kunnen worden teruggevonden in hoofdstuk 3.

2.2 Communicatie, risicocommunicatie en doelgroepen

De onderzoeksvraag is: *'Hoe hebben overheden de communicatie richting verminderd zelfredzamen in de planvormingfase van calamiteiten ingericht en hoe zou je deze communicatie kunnen verbeteren?'*. In deze paragraaf zullen de kernbegrippen *communicatie*, *risicocommunicatie* en *doelgroepen* kort worden toegelicht. Deze kernbegrippen zijn onlosmakelijk met de onderzoeksvraag verbonden.

Communicatie is een breed begrip. In onderzoeksrapporten komt communicatie vaak naar voren als zijnde een technisch communicatiemiddel (Committee Katrina, 2006). Communicatie wordt ook veelal gelijk geschakeld met marketing en PR, zoals is te zien op elke willekeurige vacaturesite. Als men het heeft over communicatie op individueel niveau wordt dit gekenmerkt door de tweezijdigheid van de communicatie. Het begrip *communicatie* vereist daarom een kader. In dit onderzoek wordt communicatie gezien als informatieoverdracht van zender naar ontvanger. Een basismodel in deze opvatting is het lineaire *zender → boodschap → ontvanger* model (Oomkes, 2001). Vroeger dacht men dat als een zender een boodschap uitzond deze boodschap op dezelfde manier, de manier waarop de zender het bedoelde, aan zou komen bij de ontvanger, misschien beïnvloed door ruis (basismodel van Shannon & Weaver, 1949). Na jaren van wetenschappelijk onderzoek blijkt dat dit niet zo eenvoudig is als gedacht. Dit omdat bij het versturen van de boodschap ontvangervariabelen een erg grote rol spelen naast de mogelijke ruis (Slovic, 2000; Griffin, Dunwoody & Neuwrith, 1999). De onderzoeker is dan ook van mening dat top-down gezonden informatie enkel succesvol kan zijn wanneer er is geredeneerd vanuit de ontvanger (bottom-up). Dit laatst gegeven argument is ook de reden waarom niet alleen de zenders van informatie in dit onderzoek centraal staan, maar ook de ontvangers (zie hiervoor ook §3 en verder). Het gaat dan om het centraal zetten van de behoeften van je ontvangers in de boodschap. Dit betekent dat het niet gaat om wát de zender wil communiceren en bereiken maar wat de ontvanger wil of nodig heeft. Dus niet: "als ik *A* communiceer wil en verwacht ik dat mensen *B* gaan doen", maar: "als ik wil dat mensen *B* gaan doen, wat moet mijn *A* dan zijn?". Wat heeft de doelgroep aan informatie en communicatie (*A*) nodig om *B* te kunnen doen?

In dit onderzoek draait het specifiek om risicocommunicatie. Gutteling & Kuttschreuter (2002) geven de volgende definitie van risicocommunicatie:

"(...) communicatie over risico's, dat wil zeggen de veelal onduidelijke kans op het optreden van negatieve consequenties van activiteiten gebeurtenissen en processen." (p. 47).

Naast de zendervariabelen zijn, zoals boven aangegeven, ook de ontvangervariabelen van belang. Om een boodschap zo goed mogelijk over te brengen met een zo groot mogelijk bereik is het dan ook belangrijk om je communicatie af te stemmen op de doelgroep. Dit is niet alleen zo met marketingcommunicatie waarbij je directe producten aan de man wil brengen, ook voor overheidscommunicatie is het verstandig om de boodschap gesegmenteerd aan te bieden (Regtvoort & Siepel, 2007; Brock & Green, 2005; Akerboom, Butzelaar & Van der Noort, 2002; Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, 2001; verder: CTO, 2001; Sutherland & Sylvester, 2000; Rossiter & Percy, 1998). Door in te spelen op de behoeften en kenmerken van je doelgroep zal je boodschap ook beter overkomen. Hierover meer in §3.2.

Effectieve communicatie is een vraagstuk dat wetenschappers en praktijkbeoefenaars al geruime tijd bezighoudt. In het geval van overheidscommunicatie is dit een lastige opgave (Gelders, Bouckaert & Van Ruler, 2007; Cuilenburg & McQuail, 2005; Klaassen, 2004; Gutteling & Kuttischreuter, 2002;). De overheid is gebonden aan wat zij mag communiceren (Ministerie van Algemene Zaken, 2004; verder: MinAZ, 2004). Er zijn dan ook meerdere discussies geweest over de effectiviteit van overheids campagnes en voorlichting en of de overheid zich hier in die mate mee bezig zou moeten houden (CTO, 2001). Na de Tweede Wereldoorlog overheerste de angst voor propaganda. Informatie geven mocht, maar verder ook niet. Inmiddels is het van 'recht op informatie' veranderd naar 'recht op communicatie' (Klaassen, 2004). Dit is een wezenlijk verschil, omdat communicatie in essentie een verband van tweerichtingsverkeer aangeeft. De burger kan aangeven waar hij of zij behoefte aan heeft en op beleid reageren.

2.3 Zelfredzaamheid

Zoals aangegeven in §2.1 (probleemstelling) geeft de term 'zelfredzaamheid' aan in hoeverre iemand zichzelf kan redden. Hieronder de definitie zoals gehanteerd door de Rijksoverheid:

“Zelfredzaamheid betreft alle handelingen die door burgers worden verricht:

- a. ter voorbereiding op rampen en zware ongevallen;
- b. tijdens en na rampen en zware ongevallen;
- c. om zichzelf én anderen te helpen;
- d. de gevolgen van de ramp of het zware ongeval te beperken” (MinBZK, 2008a, p. 36-37).

Zelfredzaamheid heeft betrekking op de daadwerkelijke handelingen die iemand heeft verricht. De rijksoverheid probeert de zelfredzaamheid van mensen onder andere te vergroten door websites als www.crisis.nl en de 'Denk Vooruit' campagne. De Denk Vooruit campagne maakt gebruik van verschillende URL's (website adressen) die in praktijk allen naar www.denkvooruit.nl verwijzen (www.crisis.nl en www.heb jijaleennoodpakket.nl). Deze communicatiemiddelen moeten mensen bewust maken van hun eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden tijdens rampen. Daarbij lijkt zelfredzaamheid op de manier waarop de overheid het gebruikt een objectief meetbaar begrip. 'Heb je een noodpakket?'; 'Ben je fysiek in staat om jezelf te evacueren?' Dan ben je zelfredzaam. Het bevorderen van de zelfredzaamheid kan worden ondersteund door doelgroepgerichte communicatie over het probleem. Het bieden van een passend handelingsperspectief zou de zelfredzaamheid van deze doelgroep kunnen verhogen (www.platformoverstromingen.nl). Bekend is dat overheidscommunicatie niet direct kan aanzetten tot gedrag, maar mensen wel bewust kan maken van een bestaand probleem en handelingsperspectieven kan aanbieden hoe de mensen met een potentiële dreiging om zouden kunnen gaan (Pol, Swankhuisen & Van Vendeloo, 2007).

De overheid heeft in haar risicocommunicatie over overstromingsrisico's de bevolking in drie doelgroepen onderverdeeld. Dit zijn de zelfredzame; de verminderd zelfredzame; en de niet zelfredzame bevolking. In het kort kan worden gesteld dat zelfredzame mensen zich de eerste drie dagen van een ramp zelf kunnen redden, en dat niet zelfredzame mensen afhankelijk zijn van derden om zichzelf in veiligheid te kunnen brengen (MinBZK, 2008a). Volgens de eigen definitie van de overheid bestaat de groep niet- en verminderd- zelfredzamen uit:

"(...) de mensen die een vorm van medische zorg behoeven (thuis of in medische instellingen) en de mensen in gevangenissen. Anders geformuleerd: het gaat om mensen die in handen van de overheid/instellingen zijn en die niet zelf kunnen/mogen beslissen en om mensen die door omstandigheden

hulpbehoevend zijn. Alle andere mensen worden verondersteld zelfredzaam te zijn. Dit betekent overigens niet dat alle zelfredzamen het zonder hulp of begeleiding kunnen stellen. Te denken valt aan onder meer baby's, jonge kinderen, mensen met mantelzorg etc." (*Ministerie van BZK, 2008a. p5*).

In de praktijk betekent dit dat onder andere kinderen, ouderen, lichamelijk en/of verstandelijk gehandicapten verminderd zelfredzaam zijn. De tot nu toe ingezette middelen vanuit de Rijksoverheid en de Denk Vooruit campagne lijken vooral gericht op de zelfredzamen in de samenleving. Er is één folder: 'Niet bang maar voorbereid', welke speciaal is ontwikkeld voor verminderd zelfredzame mensen in overleg met de Taskforce Handicap en Samenleving (TFHS). Deze heeft ook een website waar handelingsperspectieven op maar voor deze doelgroep worden aangeboden (www.nietbangmaarvorbereid.nl).

2.4 Risico's, de veiligheidsketen en rampenbestrijding in Nederland

In de voorgaande tekst zijn de termen crisis, ramp en calamiteit al enkele malen voorgekomen. Dit onderzoek richt zich op risicocommunicatie in de 'planvormingfase van calamiteiten'. Hieronder zullen enkele definities van de termen *ramp* en *calamiteit* worden gegeven waarna kort de veiligheidsketen en de rampenbestrijding in Nederland worden beschreven.

De Wet Rampen en Zware Ongevallen (WRZO) definieert een ramp als:

'een gebeurtenis:

1. waardoor een ernstige verstoring van de algemene veiligheid is ontstaan, waarbij het leven en de gezondheid van vele personen of grote materiële belangen in ernstige mate worden bedreigd of zijn geschaad, en
2. waarbij een gecoördineerde inzet van diensten en organisaties van verschillende discipline is vereist om de dreiging weg te nemen of de schadelijke gevolgen te beperken'. (p. 1).

Nadat vastgesteld is dat een calamiteit officieel een ramp is geworden, treedt de WRZO in werking. Dit zorgt voor bestuurlijke en juridische duidelijkheid. Zanders (2008) beschrijft in zijn basisboek over risicomanagement dat een calamiteit of ramp als volgt kan worden omschreven:

'Een gebeurtenis met negatieve consequenties die afwijkt van het normale proces, mogelijk ernstig letsel of schade op grotere schaal, mogelijk escaleert en mogelijk bedreigend is voor het proces of systeem'. (p. 25).

Doordat de inslag van dit onderzoek zich richt op de *risicoperceptie*, welke nauw samenhangt met de subjectieve waarde die mensen aan een gebeurtenis geven, zal in dit onderzoek de definitie van Zanders (2008) worden gebruikt.

Risicoperceptie speelt een leidende rol bij het bepalen of een gebeurtenis door personen als calamiteit of ramp kan worden gezien. Bennet (1998) geeft bijvoorbeeld aan dat zogenaamde 'fright factors' van invloed zijn op hoe mensen een risico percipiëren. Voorbeelden hiervan zijn dat een risico erger wordt opgevat als men zich daar onvrijwillig aan blootstelt en dat door mensen veroorzaakte rampen (man-made hazards) meer angst opwekken dan natuurlijke rampen (natural hazards). Het gaat niet om het daadwerkelijke risico, wat gedefinieerd kan worden als: *risico = kans maal effect* maar om hoe dit risico wordt ervaren (Zanders, 2008; Platnner, Plapp & Hebel, 2006; Bennet, 1998). Volgens Gutteling (2001, in Regtvoort & Siepel, 2007) zijn risico's 'zaken die in onze beleving op de een of andere manier een bedreiging zijn voor onze gezondheid, veiligheid of welbevinden'. De risico=kans maal effect benadering wordt ook wel de technische benadering van risico's genoemd. Hierbij gaat het om risico's in kwantificeerbare termen.

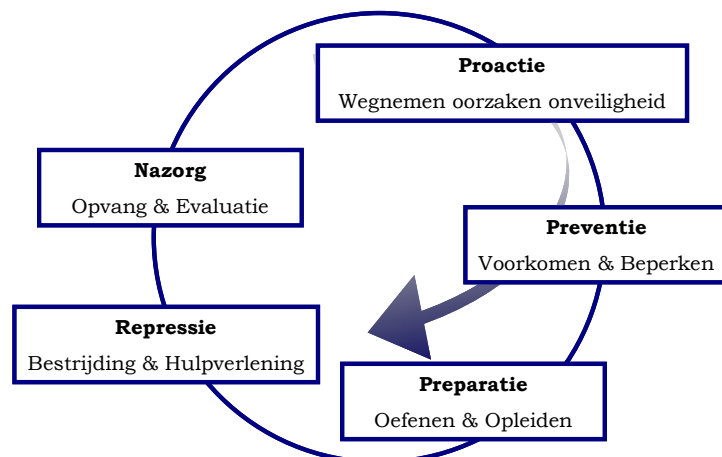
Risicoperceptie gaat echter uit van de sociaal-wetenschappelijke benadering waarbij het draait om de 'lading' die het risico voor een individu heeft (ter Huurne, 2008; IPO, 2006; MinVenW, 2002; Slovic, 2000).

In Nederland wordt er bij rampbestrijding gesproken over de vier kolommen: politie, brandweer; geneeskundige hulp bij ongevallen en rampen (GHOR) en de gemeente. De rampbestrijding is geen organisatie in traditionele zin, maar het betreft netwerkpartners die bij rampen samenwerken. Wie deze netwerkpartners zijn, en in welk stadium verschilt per ramp. Op zogenaamde netwerkkaarten is overzichtelijk weergegeven wie bij welke ramp tot de betrokken actoren moet worden gerekend. Zo zijn er netwerkkaarten voor kernongevallen, terrorisme, voedselveiligheid en meer (Provincie Noord-Holland, 2008; MinBZK, 2008c). Voor burgers zijn er elf type rampen van belang, rampen waar zij zelf mee te maken zouden kunnen krijgen en waarvoor ze zichzelf zouden kunnen voorbereiden. Dit zijn op alfabetische volgorde:

- extreem weer
- gevaarlijke stoffen
- grote brand
- instortingsgevaar
- kernongeval
- ordeverstoring
- overstroming
- terroristische aanslag
- uitval gas, water of telefoon
- verkeersongeval
- ziektegeval

Deze ramptypen worden genoemd in de Denk Vooruit campagne, zie <http://DenkVooruit.nl/rampeninstructies/online/>. Dit is geen volledige lijst van mogelijke rampen, slechts een lijst die gehanteerd wordt door de Rijksoverheid in haar risicocommunicatiebeleid anno 2009.

Als men het heeft over calamiteiten in de hulpverlening en rampenbestrijding komt de veiligheidsketen naar voren. Deze keten geeft aan hoe er gehandeld dient te worden in het geval van een calamiteit., zie onderstaand figuur 1.1.



Figuur 1.1. De Veiligheidsketen. Stadia van en voor een Calamiteit.

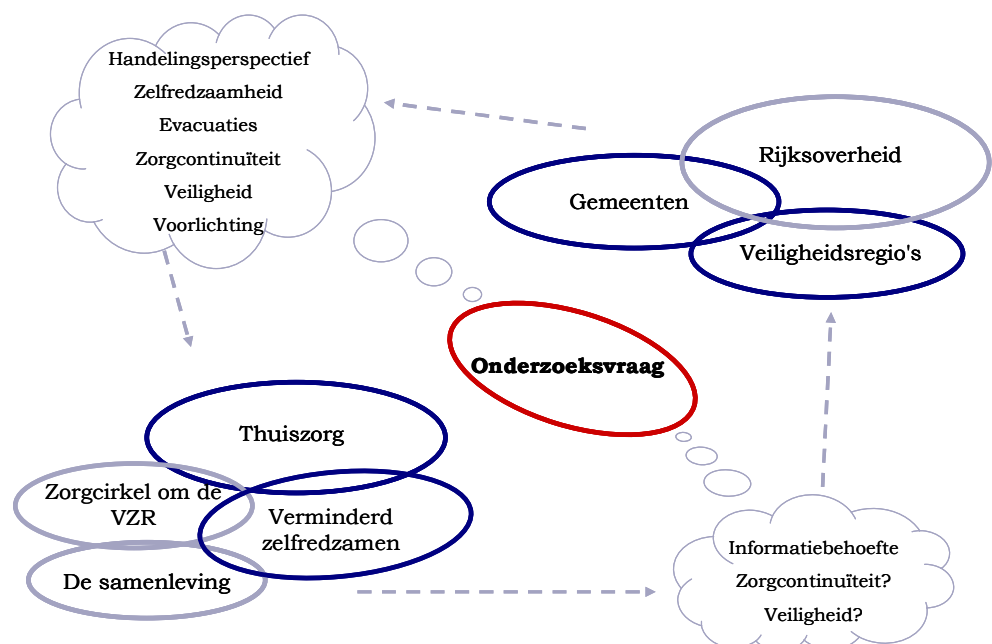
De veiligheidsketen wordt gehanteerd door de netwerkpartners binnen de rampbestrijding. Binnen de veiligheidsketen zijn er vijf elementen van belang: proactie, preventie, preparatie, repressie en nazorg. In figuur 1.1 is dit schematisch weergegeven (gebaseerd op Zanders, 2008, p. 28). Zoals eerder aangegeven richten veel rapporten zich vooral op de proactie- en preventiefase, de fase vóór de ramp. Risicocommunicatie als zodanig heeft nog geen officiële plek binnen de rampbestrijding. Mocht je risicocommunicatie ergens willen plaatsen past dit het beste bij de preventie en preparatie fase, de fase waar er eigenlijk nog niks aan de hand is.

Noten hoofdstuk 2:

¹In de waterwereld worden dijken, havens enzovoorts 'kunstwerken' genoemd. Dit heeft verder niets met de alledaagse definitie van kunstwerken te maken (schilderijen, beeldhouwwerken, enz.) maar kan bij de lezer voor verwarring zorgen.

3 Theoretisch Kader

In het voorgaande hoofdstuk zijn kort enkele theoretische grondslagen van dit onderzoek behandeld. Het voorliggende hoofdstuk zal hier dieper op ingaan. In het geval van risicocommunicatie zijn er vele factoren en facetten van belang. Om dit te illustreren is in Figuur 3.1. de context van dit onderzoek schematisch weergegeven.



Figuur 3.1. Betrokken Actoren en Kernvragen bij dit Onderzoek.

In de rechterbovenhoek staan de overheden zoals eerder benoemd, en de zenders van mogelijke risicocommunicatie. De gemeente is in eerste instantie verantwoordelijk gevolgd door, in de toekomst, de veiligheidsregio. De Rijksoverheid is hét overkoepelende orgaan welke op grote schaal risicocommunicatie kan coördineren. Vervolgens staan in de linkerbovenhoek de kernbegrippen uit recente overheidsdocumentatie (o.a. MinBZK, 2008a; MinVenW, 2007; Van Duin et al., 2004; www.platformoverstromingen.nl). Linksonder is de hoek van de ontvanger. De verminderd zelfredzame persoon (de uiteindelijke ontvanger) maakt deel uit van een zorgcirkel, de samenleving en kan hulp ontvangen van de thuiszorg. De vragen die er kunnen zijn vanuit de verminderd zelfredzame persoon staan rechtsonder, dit is gebaseerd op onderzoek van Don & de Jong (2008) en Van Duin et al. (2004). De onderzoeksvraag heeft als doel de denkwolkjes te verduidelijken; zoals in §2.2. al is gezegd: "als ik wil dat mensen *B* gaan doen, wat moet mijn *A* dan zijn?"

Dit onderzoek heeft betrekking op twee doelgroepen. Enerzijds de overheid met verwachtingen en verantwoordelijkheden jegens zichzelf en haar burgers, en anderzijds de verminderd zelfredzame burger met de bijbehorende verwachtingen, rechten en plichten. In het geval van communicatie is het belangrijk om dit op elkaar af te stemmen.

Wat wil de overheid van de burger en wat wil de burger weten om dit te kunnen doen? In de komende subhoofdstukken wordt uiteengezet welke factoren effect hebben op effectieve risicocommunicatie. Hierbij wordt uitgegaan van communicatie als informatieoverdracht, top-down. Er zal ingegaan worden op hoe risicocommunicatie en risicoperceptie met elkaar samenhangen. Tevens zal worden toegelicht wat de verhouding is tussen risico- en crisiscommunicatie en wat hierbij het belang is van doelgroepgericht communiceren. Daarna zal de theorie beschreven worden welke aan de basis ligt van dit onderzoek, het Framework of Risk Information Seeking (Ter Huurne, 2008). Als laatste zal de opzet van de rampbestrijding in Nederland worden besproken, maar eerst nogmaals de onderzoeksvraag en een korte beschrijving per subvraag.

'Hoe hebben overheden de communicatie richting verminderd zelfredzamen in de planvormingfase van calamiteiten ingericht en hoe zou je deze communicatie kunnen verbeteren?'

Subvraag 1. Wie zijn verminderd zelfredzamen? Hoe kun je de doelgroep specificeren?

Bij communicatie is het essentieel om te weten op wie je boodschap gericht is. Zoals eerder is aangegeven is aansluiting bij de doelgroep van belang om je boodschap over te kunnen laten komen. De overheid hanteert een definitie van verminderd- en niet zelfredzamen (zie §2.3.). Deze definitie is erg breed en bevat zowel de groep verminderd- als niet zelfredzame personen. Over wie hebben we het wanneer we over verminderd zelfredzamen hebben? Is dit af te bakenen? Wat zegt de praktijk? Aan wat voor soort communicatie en informatie zou deze doelgroep behoefte hebben en gaan zij ook zelf op zoek naar informatie?

Subvraag 2. Wat is de huidige communicatiesituatie op papier en in de praktijk met betrekking tot de verminderd zelfredzamen in het geval van nood? Zowel op gemeentelijk niveau als op veiligheidsregio niveau.

In eerste instantie is in het geval van een calamiteit het college van burgemeester en wethouders verantwoordelijk voor de informatievoorziening (Besluit Kwaliteitscriteria planvorming rampen bestrijding, 2004). Omdat gemeenten nooit alleen een grote calamiteit kunnen opvangen is Nederland georganiseerd in veiligheidsregio's. Naast de gemeentelijke plannen zullen ook de evacuatieplannen van de overkoepelende veiligheidsregio's onder de loep genomen worden. Daarbij verwijst de enige landelijk verspreide brochure op het gebied van voorbereiding voor verminderd zelfredzamen direct naar gemeentelijke websites waar meer informatie te verkrijgen zou zijn (van de Denk Vooruit campagne). Wat is nu de situatie? Is er communicatie richting verminderd zelfredzamen ontwikkeld en hoe ziet dit eruit? Is er voldoende informatie beschikbaar vanuit de verschillende overheden over overstromingen, calamiteiten en veiligheid?

Subvraag 3. Wat signaleren de 'zorgverantwoordelijken' vanuit de thuiszorg? Zowel met betrekking tot de evacuatieplanning als met betrekking tot het handelingsperspectief.

De doelgroep van verminderd zelfredzamen is erg breed. In de beschrijving staat dat mensen een bepaald soort zorgbehoefte zouden moeten hebben om verminderd zelfredzaam te zijn. Doordat deze groep zo breed is er voor gekozen om de thuiszorg te betrekken bij dit onderzoek als doelgroepexperts. Zij hebben waarschijnlijk het beste beeld over hoe het in de praktijk met de verminderd zelfredzamen staat. De werknemers van de thuiszorg bieden immers de hulp die nodig is om zelfstandig te kunnen wonen, en hebben daardoor zicht op de beperkingen en kansen van deze doelgroep en de thuiszorg als eventuele intermediair. Krijgen zij wel eens vragen vanuit de doelgroep over hun veiligheid bij grootschalige calamiteiten? Aan wat voor communicatie en informatie zou

deze doelgroep behoefte hebben? Is er aandacht voor de calamiteiten, bij zowel de doelgroep als de thuiszorg zelf?

Subvraag 4. Wat voor informatie en communicatiestructuur is nodig om de verminderd zelfredzamen in veiligheid te kunnen brengen (gemeentelijk niveau)?

Het beantwoorden van deze vraag gebeurt grotendeels na beantwoording van de voorgaande drie subvragen. Daarbij zal dit onderwerp tijdens de interviews worden behandeld. Informatie en communicatie zijn in het geval van voorbereidingen en calamiteiten onlosmakelijk met elkaar verbonden. Wat denkt de praktijk dat mogelijk is? Wat zijn hun ideeën hierover en wat zegt de wetenschap? Aan wat voor soort informatie is behoefte en op welke manier? Als mensen zelf of zoek gaan naar informatie, hoe zoeken ze dan? In subvraag vier zullen de kant van de ontvanger en de kant van de zender bij elkaar worden gebracht.

3.1 Risicocommunicatie en risicoperceptie

In dit onderzoek staan de termen risicocommunicatie en risicoperceptie centraal. Kort samengevat heeft risicoperceptie betrekking op de individuele beoordeling en beleving van risico's. Wat iemand als risico beschouwd is per persoon verschillend, evenals de inschatting van de ernst of impact van een risico, zie ook §2.4 (Griffin et al., 2008; Regtvoort & Siepel, 2007; Kuttschreuter & Gutteling, 2004). Hoewel dit onderzoek zich richt op de risicoperceptie van een groep mensen is het toch interessant om de basis van de individuele risicoperceptie te behandelen. Dit zal ook laten zien waarom het zo lastig is om succesvolle risicocommunicatie richting een groep zoals de verminderd zelfredzamen op te zetten.

Risicocommunicatie richt zich op de communicatie rondom risico's. Dit zullen risico's zijn die niet alleen in de perceptie van mensen maar ook in het echt risico's kunnen opleveren voor de maatschappij. Denk hierbij aan een zoutfabriek, een UMTS mast of, in het geval van dit onderzoek, aan een mogelijke overstroming. Daarbij is in Nederland het ook bij wet vastgelegd over welke risico's je moet communiceren (WRZO). Risicocommunicatie vindt altijd plaats in de 'koude' fase van een calamiteit, de fase voordat er daadwerkelijk iets aan de hand is (Regtvoort & Siepel, 2007). Binnen de koude fase kunnen risico's worden ingeschat en kunnen mensen zich nog adequaat voorbereiden (Ter Huurne, 2008). In §2.2. is communicatie omschreven als het overbrengen van boodschappen. In de overdracht van de boodschap van zender naar ontvanger kan er veel gebeuren. Niet alleen zijn zowel de ontvangerkenmerken van belang, ook de boodschapkenmerken spelen een belangrijke rol. Een bordje van een nooduitgang moet door iedereen als zijnde 'nooduitgang' worden begrepen, anders mist het zijn doel. Hierin ligt meteen het probleem van risicocommunicatie besloten, met name richting de verminderd zelfredzame persoon. Een blind persoon en een persoon die doof is hebben verschillende 'boodschapdragers' (communicatiemiddelen) nodig. De een is afhankelijk van gehoor en spraak, terwijl de ander afhankelijk is van visuele boodschappen. Door enkel een geschreven folder aan te bieden bereik je een deel van je doelgroep niet en kan er geen sprake zijn van succesvolle communicatie richting de gehele doelgroep.

Risicocommunicatie kan veel verschillende doelen dienen. Variërend van doorgeven van informatie en kennis tot risicoverminderend gedrag (Ter Huurne, 2008). Alle mogelijke doelen samenvattend kan gezegd worden dat (in dit onderzoek) communicatie het doel dient van voorlichten en voorbereiden (Ter Huurne, 2008; Interprovinciaal Overleg, 2006: verder IPO, 2006). Als mensen op de hoogte zijn van de risico's zouden zij beter in staat zijn om hiermee om te gaan met een veiligere samenleving als gevolg (Ter Huurne, 2008).

Niet alleen zouden mensen op de hoogte moeten zijn van de risico's in hun omgeving, indien mogelijk zouden ze ook risicoverminderende maatregelen (*risk mitigation*) moeten treffen (Siegrist & Gutscher, 2008).

Er zijn verschillende factoren die van invloed zijn op de risicoperceptie. De Wegwijzer Risicocommunicatie deel 2 (IPO, 2006) geeft de volgende determinanten aan (p.28) (gebaseerd op Ropeik & Slovic, 2003 in IPO, 2006):

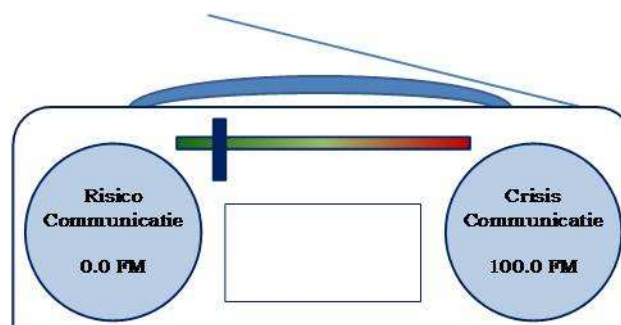
- | | |
|---|--|
| - <i>'Mate van bedreigendheid</i> | - <i>Risicobewustzijn</i> |
| - <i>Nieuw of oud risico?</i> | - <i>Keuze</i> |
| - <i>Controle</i> | - <i>Kan mij dit ook overkomen?</i> |
| - <i>Vertrouwen</i> | - <i>De trade-off tussen voordelen en risico's'.</i> |
| - <i>Man-made of natuurlijk risico?</i> | |
| - <i>Kinderen</i> | |

Deze determinanten kunnen zowel een positief als negatief effect hebben op de risicoperceptie. Daarnaast is ook bekend dat mensen een 'man-made' ramp erger inschatten dan de een natuurlijke ramp. Dit kan onder andere komen door het gebrek aan vertrouwen in het bedrijf (je weet nooit wie er aan de knoppen zit...) en of het een oud of nieuw risico is. Zoals Siepel & Regtvoort (2007) beschrijven: vroeger werd er geprotesteerd tegen de trein, dat zou enkel slechte dingen met zich meebrengen. In deze tijd is dat niet meer voor te stellen. En wellicht zegt de toekomstige bevolking datzelfde over dingen die wij nu als risico zien (bijvoorbeeld kernenergie).

Het inschatten van een risico gebeurt op individuele basis. Vroeger dacht men dat als de bevolking maar op de hoogte was van de daadwerkelijke risico's het probleem was opgelost. Het verkeerd inschatten van risico's zou enkel zo zijn door het gebrek aan wetenschappelijke informatie. De 'fout' werd bij de ontvanger gelegd (Ter Huurne, 2008; Regtvoort & Siepel, 2007). Tegenwoordig stapt men steeds meer af van deze benadering en ziet men in dat het droog communiceren van statistische kansen geen effectieve aanpak is (Gutteling & Kuttischreuter, 2004; Slovic, 2000).

3.2 Risicocommunicatie in relatie tot crisiscommunicatie

Risico- en crisiscommunicatie worden nogal eens met elkaar verward. Risicocommunicatie vindt plaats in de koude fase, terwijl crisiscommunicatie plaats vindt in de warme fase. Risicocommunicatie gaat over de communicatie vooraf, crisiscommunicatie gaat over communicatie tijdens een ramp (TMO, 2009; IPO, 2006). Risicocommunicatie gaat over voorbereiding. Crisiscommunicatie gaat er over om mensen op een zo adequaat mogelijke manier te bereiken en relevante informatie aan te reiken over de crisis die zich op dat moment voordoet (Regtvoort & Siepel, 2007). Risicocommunicatie kan worden gezien als de voorloper van succesvolle crisiscommunicatie. Het is dan ook een glijdende schaal, goede crisiscommunicatie haakt in op de risicocommunicatie. Zie de oude transistorradio van figuur 3.2.1. voor visualisatie.



Figuur 3.2.1. Risicocommunicatie in Relatie tot Crisiscommunicatie.

De disciplines verschillen echter wezenlijk van elkaar. Bij risicocommunicatie is er genoeg tijd om eerst een communicatieplan te ontwikkelen en deze daarna doordacht in uitvoering te brengen. Bij crisiscommunicatie is er veel meer tijdsdruk. Iedereen wil zo snel mogelijk weten wat er aan de hand is (Regtvoort & Siepel, 2007; Marra, 1998). Draaiboeken zijn daarvoor opgesteld en deze moeten zo snel mogelijk uitgevoerd worden. Zeker in de tegenwoordige tijd, waarbij de burger naast ontvanger ook een zender is geworden. Zoals te zien was in figuur 1.1 is de veiligheidsketen een doorlopend proces, hetzelfde geldt voor risico- en crisiscommunicatie. Goede afhandeling van een crisis wordt vaak enkel toegeschreven aan goed opgestelde communicatieplannen, wat slechts deels terecht is (Marra, 1998). Het netwerk, de reactie op de crisis en de opgebouwde risicocommunicatie spelen hier ook een duidelijke rol in (Marra, 1998; Scholten, 1997).

Veel rampbestrijdingsplannen richten zich enkel op crisiscommunicatie. In deze plannen is vastgelegd wie met wie communiceert en waarover, wie staat er op stand-by en wie heeft welke officiële rol. Strategische risicocommunicatie op de lange termijn, wat aan crisiscommunicatie vooraf zou moeten gaan, staat echter nog in de kinderschoenen (Jong & Helsloot, 2005). Wat blijkt is dat tijdens een crisis men naast de officiële taken ook terugvalt op wat men al kent. Intuïtie, ervaring, informatie aannemen van enkel bekenden of juist helemaal geen informatie meer aannemen (Scholten, 1997). Miscommunicatie ligt daarbij op de loer. Door in de fase van risicocommunicatie al die contacten te leggen waarvan je verwacht die nodig te hebben ten tijde van een crisis verklein je de kans op deze miscommunicatie.

3.3 Communicatie naar doelgroepen

Niet alleen voor communicatie in het algemeen, maar ook voor succesvolle risicocommunicatie is het een vereiste dat de aangeboden informatie is afgestemd op de ontvanger (Ter Huurne, 2008; Regtvoort & Siepel, 2007; Griffin, Dunwoody & Neuwrith, 1999). In de marketing wordt al lang van dit principe gebruik gemaakt. Zo is het bekend dat wanneer de betrokkenheid bij een product of dienst laag is, bijvoorbeeld bij de aankoop van een potje jam, de bron (is dat een autoriteit?) en uiterlijk erg van belang zijn (is het een mooie advertentie?). Als het echter gaat om een product waarbij men een hoge betrokkenheid heeft (bijvoorbeeld de aankoop van een nieuw huis) is de inhoud en de kracht van de argumenten belangrijker dan hoe de boodschap verpakt is (Brock & Green, 2005; Sutherland & Sylvester, 2000).

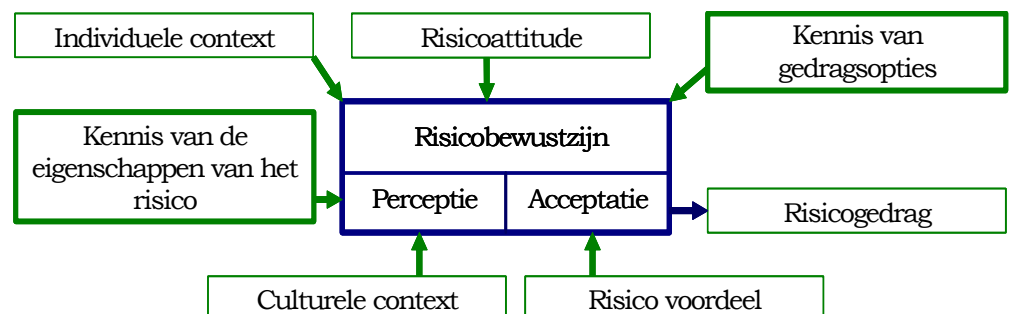
Sinds het begin van deze eeuw is ook de overheid zich gaan realiseren dat het aanpassen van de boodschap op de doelgroep erg van belang is (Akerboom, Butzelaar & Van der Noort, 2002; CTO, 2001). Daarbij is het bereiken van de doelgroep steeds lastiger, er zijn meer en meer mediakanalen en door de grote hoeveelheid reclame is het een uitdaging om door te dringen bij de doelgroep (Dienst Publiek & Communicatie, 2007; Pol, Swankhuisen & Van Vendeloo, 2007; Sutherland & Sylvester, 2000). Volgens Akerboom, Butzelaar & Van der Noort (2002) is het Nederlandse communicatiebeleid vooral gebaseerd op de verschillende burgerschapsstijlen. Burgers zouden volgens hen in vier segmenten zijn op te delen, de: *maatschappijkritischen* (16%); *pragmatisten* (20%); *plichtsgetrouwen* (42%) en de *buitenstaanders* (22%). Verder geven zij aan dat op het gebied van overheidscommunicatie de bevolking op drie manieren kan worden ingedeeld op basis van (p11): "(1) *algemene waarden, normen en levensstijl*, (2) *domeinspecifieke waarden en* (3) *betrokkenheid*". Daarnaast geven zij aan dat er ook nog op *gedrag, situationele (on)mogelijkheden, attitudes, kennis, mediagedragen levensfase* gesegmenteerd zou kunnen worden.

Verder wordt er een discussie binnen het veld van risicocommunicatie gevoerd over hoe leken en experts risico's beoordelen (Eiser et al., 2009). Toonaangevende onderzoekers zoals Paul Slovic (2000) geven aan dat er een groot verschil is hoe experts en leken risico's beoordelen en kunnen inschatten (Rowe & Wright, 2001; Slovic, 2000;). Dit in combinatie met de technische benadering van risico (=kans*effect) zou een statische benadering van risicocommunicatie opleveren wat niet zou aansluiten bij het publiek. Om de boodschap goed over te laten komen is het belangrijk om aan te sluiten bij de beleving van het publiek, en niet bij de beleving van de expert die in dit geval buiten 'het publiek' staat. Deze korte beschouwing geeft aan dat in het veld van risicocommunicatie er nog geen consensus heerst over de rollen van zowel zender als ontvanger.

3.4 Communicatie en overstromingen

Zoals al eerder aangegeven in de inleiding stond in 2008 hoogwater en overstromingen volop in de schijnwerpers. De Deltacommissie 2008 deed haar aanbevelingen voor de toekomst en de Taskforce Management Overstromingen hield in november een grootschalige landelijke proef. Er zijn de afgelopen tijd dan ook verschillende documenten verschenen die zich richten op de communicatie ten tijde van overstromingen. Meestal betreffen dit documenten die zich richten op de crisiscommunicatie, zoals het *Landelijk communicatiedraaiboek* in het Nationaal Crisisplan Hoogwater en Overstromingen (Vergeer, 2008) en de *Leidraad Voorlichting bij evacuaties* (Jong & Besselink, 2008). Wie communiceert wat met wie en wanneer?

Het meest recente document over risicocommunicatie en hoogwater stamt uit februari 2009. Dit betreft het document met als titel 'Bouwstenen voor effectieve risicocommunicatie over overstromingen' (TMO, 2009). Het document is eigenlijk een verzameling van bekend werk vanuit de risicocommunicatie, zie voor een duidelijke omschrijving van risicocommunicatie en externe veiligheid in het algemeen ook het document van het IPO, 2007. Wat dit document vooral duidelijk aangeeft is hoe er nog steeds in de lineaire 'kennis -> gedrag' cyclus word gedacht (zie figuur 3.5.1.).



Figuur 3.5.1. Risicobewustzijn en risicogedrag volgens de Rijksoverheid, MinVenW, 2007, p.13.

Volgens MinVenW wordt dit risicobewustzijn wordt voornamelijk door de 'kennishokken' (dikke groene rand) beïnvloed, hoewel de andere facetten ook een (ondergeschikte) rol spelen. Vanuit de wetenschap is bekend dat dit soort lineaire modellen niet werken doordat de realiteit veel complexer is (Pol, Swankhuisen & Vendeloo, 2007). Er zijn veel meer aspecten die van belang zijn bij het wel of niet gaan vertonen van bepaald gedrag. Deze staan wel kort genoemd in het model, maar spelen geen belangrijke rol. Dit in tegenstelling tot de wetenschappelijke theorieën, die aangeven dat juist de andere elementen zoals de risicoattitude en de risicoperceptie een essentiële rol spelen. In het

model van MinVenW zou perceptie beïnvloed worden door kennis en de andere elementen, maar is het niet een factor dat op zichzelf invloed uitoefent.

Een veelgehoord commentaar bij communiceren over risico's is dat men bang zou zijn om de spreekwoordelijke slapende honden wakker te maken. Uit onderzoek van MinVenW uit 2003 blijkt dat overheden hier inderdaad bang voor zijn (in TMO, 2009). Dit begint langzamerhand af te nemen. Uit onderzoek blijkt juist dat burgers wel belang hechten en behoefte hebben aan risicocommunicatie (Baan, Gutteling & Terpstra, 2008; Terpstra, 2008).

3.5 Wetenschappelijke grondslagen

In het vorige hoofdstuk is al kort wat gezegd over de theoretische inzichten in risicocommunicatie. Over hoe je nu het beste kunt communiceren over risico's zijn verschillende theorieën. Er zullen hier kort enkele belangrijke theorieën binnen de risicocommunicatie besproken worden, waarna de theorie die als leidraad voor dit onderzoek is gekozen (FRIS) toegelicht zal worden.

Eerst zal de Protection Motivation Theory worden besproken. Deze theorie heeft haar sporen verdiend in de gezondheidscommunicatie. De kern hiervan is dat mensen voorbereidingsmaatregelen zouden treffen als zij weten wat voor negatieve gevolgen een actie of een gebeurtenis kunnen hebben. Dit sluit enigszins aan bij de inslag van de overheid. Vervolgens zal het model van Risk Information Seeking and Processing worden behandeld, wat een nieuwe dimensie toevoegt: informatie. Dit model ziet het verwerken van informatie als relevant. Mensen zullen informatie grondiger verwerken als zij hier een behoefte aan hebben. Dit leidt tot de leidraad van dit onderzoek, het Framework of Risk Information Seeking. Hierbij gaat het om factoren die ervoor zorgen dat een individu wel of niet informatie zal gaan zoeken over risico's.

Protection Motivation Theory

De protection motivation theorie (PMT) gaat uit van de *intentie* als drijfveer voor gedrag (Rogers, 1983). Het voegt daar nog twee dimensies aan toe: *threat appraisal* en *coping appraisal* (Floyd, Prentice-Dunn & Rogers, 2000). *Threat appraisal* gaat over de ernst van een situatie en de mate waarin een persoon daadwerkelijk in die situatie kan verkeren. *Coping appraisal* geeft aan in hoeverre iemand hiermee om kan gaan en er wat die hier tegen kan doen (controle en kosten). Het draait in essentie om het voorkomen van een potentiële negatieve gebeurtenis door actie te ondernemen. (Webb & Sheeran, 2006; Floyd, Prentice-Dunn & Rogers, 2000). Baan (2008) concludeert dat *fear appeal*, het aanwakken/bewust maken van het gevaar in overheidscommunicatie over risico's, succesvol kan zijn mits er onder andere een passend handelingsperspectief (coping appraisal) wordt aangeboden. Het gebruik van fear appeal is niet onomstreden, indien verkeerd toegepast zou het zelfs kunnen leiden tot ontkenning van het probleem (Baan, 2008; Grothmann & Reusswig, 2006).

Bij risicocommunicatie gaat het uiteindelijk om voorlichten en voorbereiden van bevolking of de betrokkenen (direct omwonenden van een fabriek bijvoorbeeld). Een belangrijk aspect dat hier nog niet aan de orde is gekomen is: *kennis*. Bij voorlichten gaat het om overbrengen van een bepaalde kennis en informatie. Dit kan zijn over de gevaren van het rijden onder invloed op tot het aanzetten van het kopen/samenstellen van een noodpakket. Kennis is een brede term die veel mensen anders hanteren, in de voor hen relevante context (Alexander, Schallert & Hare, 1991). Kennis is een combinatie van ervaring, waarden, context, inzicht en intuïtie wat begint bij het individu (vrij vertaald uit Tiwana, 2002, p.4.). Daarbij is er een discussie of kennis iets is wat 'per persoon overdraagbaar is als een tastbaar product', of dat het een 'intrinsieke combinatie is van

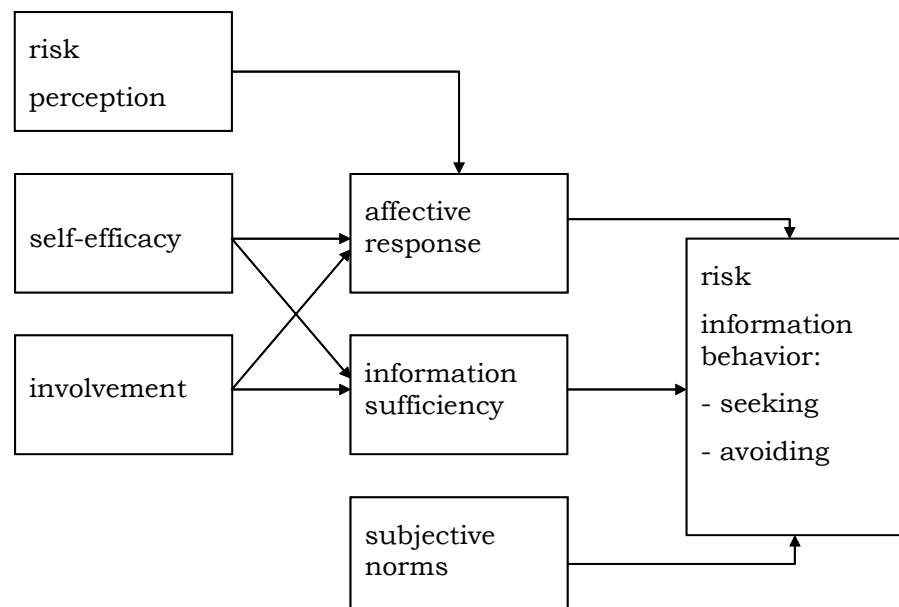
tastbare kennis met persoonlijke aspecten zoals ervaring en intuïtie' (Dikmen et al., 2008). Informatie in combinatie met de kenmerken van de ontvanger zouden tot voldoende kennis moeten leiden om met een bepaalde situatie om te gaan. Naast het eenzijdig zenden van informatie door bijvoorbeeld massamediale campagnes kun je ook het zoeken van informatie stimuleren. Hiervoor is het belangrijk te weten wat de factoren zijn die ervoor zorgen dat men daadwerkelijk informatie gaat zoeken en hoe men dit zou verwerken.

Risk Information Seeking and Processing

Hiervoor is er in 1999 het model van Risk Information Seeking and Processing gelanceerd (Griffin, Dunwoody & Neuwirth, 1999). Het is een van de eerste modellen die risicocommunicatie benadert vanuit de ontvanger. Het richt zich vooral op het verwerken van informatie en hoe het komt dat dit verschilt per individu (Ter Huurne, 2008). In dit model zijn er drie factoren die een (semi) direct effect zouden hebben op het zoeken. *Informatiebehoefte* zou direct effect hebben, waarbij *perceived information gathering capacity* en *relevant channel beliefs* een mediërend effect hebben op de relatie tussen *informatiebehoefte* en *informatie zoek/verwerk gedrag*. De term *informatiebehoefte* heeft betrekking op de hoeveel informatie waar de persoon behoefte aan heeft (Ter Huurne, 2008; Griffin, Dunwoody & Neuwirth, 1999). Het gaat om het gat tussen de huidige kennis en de gewenste hoeveelheid informatie. Voordat je echter bezig kan gaan met het verwerken en eventueel toepassen van informatie zal je dit eerst aangeboden moeten worden of zou je dit zelf moeten zoeken. Om op deze laatste vraag een antwoord te geven is het Framework of Risk Information Seeking (Ter Huurne, 2008) ontwikkeld, de leidraad van dit onderzoek.

Framework of Risk Information Seeking

Het Framework of Risk Information Seeking ziet er als volgt uit (figuur 3.4.1):



Figuur 3.4.1. Framework of Risk Information Seeking.

Het model richt zich op factoren die van invloed zijn bij het wel of niet zoeken naar informatie, uitgaand van de actieve burger. Het verschil met de andere risicomodellen zit erin dat dit model uitgaat van de ontvanger en de psychosociale factoren meeneemt. In tegenstelling tot RISP richt het zich niet op de zender en de bron van

informatieverspreiding maar direct op de actieve ontvanger. Samenvattend: wanneer gaat een actieve burger op zoek naar informatie over risico's?

Bij FRIS zijn drie factoren direct van belang bij het wel of niet zoeken van informatie. Naast *information sufficiency* spelen *affective respons* (affectieve respons) en *subjective norms* (subjectieve normen) een rol. De termen die effect hebben op het zoekgedrag zullen hieronder kort worden toegelicht in tabel 3.5.1.

Tabel 3.5.1.

Uitleg Termen FRIS

Term	Uitleg
Risk perception (risicoperceptie)	Individuele beleving van een risico
Self-efficacy (zelfeffectiviteit)	In hoeverre acht iemand zichzelf in staat om het gevraagde/gewenste gedrag te vertonen? Zowel objectief kunnen als de subjectieve eigen inschatting.
Involvement (betrokkenheid)	In hoeverre voelt iemand zich betrokken bij het risico?
Affective respons (affectieve respons)	Emotionele respons
Information sufficiency (informatiebehoefte)	Is er een gat tussen gewenste hoeveelheid informatie en de huidige hoeveel informatie?
Subjective norms (subjectieve normen)	Hoe denkt de omgeving over het risico? Wie is verantwoordelijk voor de treffen maatregelen?

FRIS gaat er vanuit uit dat affectieve respons beïnvloed wordt door de risicoperceptie, de mate van zelfeffectiviteit en de mate van betrokkenheid. Verder zou de informatiebehoefte voortkomen uit een combinatie van de mate van zelfeffectiviteit en betrokkenheid. De subjectieve normen hebben een direct effect op het zoekgedrag.

Deze theorie is het meest relevant in dit onderzoek omdat het een link wil liggen tussen de risicocommunicatie die gezonden wordt vanuit de overheid en de informatiebehoefte van de burger (zie figuur 3.1.). Hoe kun je als zender je informatie zo aanbieden dat de burger deze informatie vindt mocht die daarna op zoek gaan? En hoe reëel is het dat de burger hier naar op zoek gaat? FRIS is een model dat zich richt op de individu. Dit verschilt met dit onderzoek, waar het model wordt toegepast voor een groep individuen, de groep verminderd zelfredzamen.

4 Methode

In de voorgaande hoofdstukken is de onderzoeksvraag gepresenteerd en het leidende model (FRIS). Hier nogmaals de onderzoeksvraag:

'Hoe hebben overheden de communicatie richting verminderd zelfredzamen in de planvormingfase van calamiteiten ingericht en hoe zou je deze communicatie kunnen verbeteren?'

Door de constructen (bijvoorbeeld: risicoperceptie en betrokkenheid) van FRIS te gebruiken is de onderzoeksvraag beantwoord. De gebruikte methoden zijn logischerwijs afgeleid van FRIS. Dit heeft als resultaat gehad dat er uiteindelijk vier verschillende methoden zijn gehanteerd: *document analyse*, *interviews*, een *enquête* en *website analyse*.

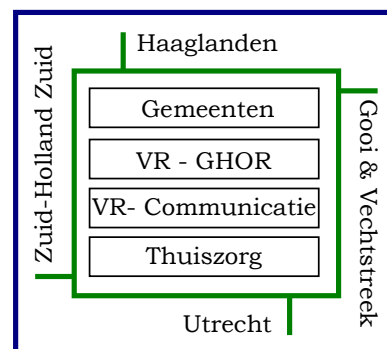
Opzet

De onderzoeksvraag is een vraag van exploratieve aard. Dit betekent dat er nog (teveel) onbekende variabelen en uitkomsten zijn. De onderzoeksvraag is een typische *wat en hoe*

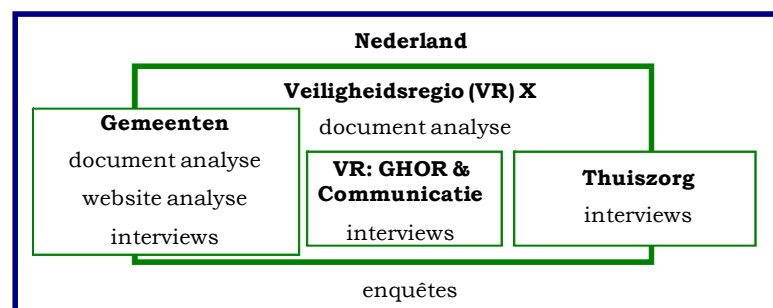
vraag. Een methode die hiervoor geschikt is, is het gebruik maken van case studies (zie figuur 4.1.). Dit is met name aan te raden wanneer er weinig controle over het gedrag is van hetgeen onderzocht wordt (Yin, 2003; Hoogstraten, 1999; Jick, 1979). In dit geval is het, ter illustratie, ethisch gezien niet wenselijk om een groep verminderd zelfredzamen doelbewust aan overstromingsgevaar bloot te stellen om zo verschillende risicocommunicatie strategieën te testen.

Er is literatuur over risicocommunicatie en er is onderzoek vanuit de praktijk naar de verminderd zelfredzamen. Dit is echter nog niet gecombineerd. Uitgaand van de inzichten vanuit de praktijk en de aanknopingspunten vanuit FRIS zal een exploratief *casestudy* onderzoek worden gehouden. In dit geval is *data triangulatie* gebruikt om zoveel mogelijk te voorkomen dat er belangrijke elementen buiten beeld bleven. De triangulatie is gerealiseerd door gebruik te maken van verschillende bronnen(data). Dit zorgt ervoor dat de eventuele conclusies die worden getrokken niet slechts afhankelijk zijn van één bron, maar door verschillende bronnen worden ondersteund. Triangulatie wordt gekenmerkt doordat de gebruikte bronnen in gecombineerde vorm antwoord geven op de hoofdvraag. In dit geval kunnen naast de gecombineerde data ook directe conclusies worden getrokken over onderdelen van dit onderzoek.

Binnen dit onderzoek zijn er vier casestudies uitgevoerd in vier veiligheidsregio's. Binnen de veiligheidsregio's zijn de gemeenten, de GHOR en de afdeling communicatie van de veiligheidsregio en de thuiszorg ondervraagd. Zie figuur 4.1. en 4.2. voor een grafische weergave van de opzet van de casestudies en de gehanteerde methodieken.



Figuur 4.1. Opzet van Casestudies



Figuur 4.2. Opzet Methodiek

Ook het Rijksniveau is meegenomen, dit kon echter niet in de boven genoemde casestudy vorm omdat de organisatiestructuur van het Rijk niet overeenkomt met de structuur van de veiligheidsregio's. In het geval van de Rijksoverheid zijn wel dezelfde methodieken gehanteerd, maar waren de subjecten anders.

In dit hoofdstuk zullen allereerst FRIS en de veiligheidsregio's in relatie tot de methodieken worden toegelicht. Vervolgens zal er per onderzoeksmethode een korte schets worden gegeven van *wat* (procedure) en *wie* (respondenten), gevolgd door *hoe* (operationalisatie).

FRIS

Om tot een goed antwoord op de hoofdvraag te komen zijn er vier subvragen opgesteld. Uit voorgaand hoofdstuk is duidelijk geworden dat voor het zoeken van informatie de volgende factoren van belang zijn: risicoperceptie, zelfeffectiviteit, betrokkenheid en subjectieve normen. Voor de betekenissen van de constructen van FRIS zie §3.5 en in het bijzonder tabel 3.5.1. In onderstaande tabel 4.1. staat overzichtelijk weergegeven welk FRIS construct op welke manier is onderzocht in relatie tot de subvragen.

Tabel 4.1.

Methoden en Constructen FRIS

Methode	Subvragen	Construct FRIS
Document analyse	Wie zijn de verminderd zelfredzamen?	Risicoperceptie
	Wat is de huidige status van de communicatie?	Informatiebehoefte
		Subjectieve normen
Interviews	Wie zijn de verminderd zelfredzamen?	Risicoperceptie
	Wat is de huidige status van de communicatie?	Zelfeffectiviteit
		Betrokkenheid
	Wat signaleren zorgverantwoordelijken?	Informatiebehoefte
	Wat voor informatie en communicatiestructuur is nodig?	Subjectieve normen
Enquête	Wat voor informatie en communicatiestructuur is nodig?	Informatiebehoefte*
Website analyse	Wat is de huidige status van de communicatie?	Informatiebehoefte**

* Bij deze methode ging het om genereren van input voor de website analyse.

** Hier ging het om het in kaart brengen van het aanbod aan risico-informatie.

Veiligheidsregio's

Het onderzoek is in vier veiligheidsregio's gehouden met allen een ander overstromingsrisicoprofiel. De gekozen veiligheidsregio's staan kort beschreven in tabel 4.2.

Tabel 4.2.

Regioprofiel (Wegwijzer Nederlandse Gemeenten) met EDO Indicatie*

Regio	Inwoners	Oppervlakte	Aantal gemeenten	Inwoners per km ²	EDO?
Haaglanden	993.600	403.7 km ²	9	2461	Kust
Utrecht	1.201.804	1386 km ²	29	867	Rivier
Gooi & Vechtstreek	242.100	176 km ²	6	1376	Kust & Rivier (hoger gelegen)
Zuid Holland Zuid	476.700	720 km ²	19	662	Kust & Rivier (lager gelegen)

** EDO: Ergst Denkbare Overstroming. Ingedeeld in Kust en Rivierscenario's. Zie de Capaciteitanalyse EDO's van MinBZK, 2008a.*

Bij een dreigende overstroming en mogelijke evacuatie is voorbereidingstijd essentieel. In het geval van overstroming vanuit het rivierengebied is dit aan aantal dagen van te voren te voorspellen, waardoor er mogelijk tijdig geëvacueerd kan worden. Bij een kustoverstroming is de onzekerheidsfactor veel hoger. Men kan verwachten dat er mogelijk iets gaat gebeuren, maar tegen de tijd dat het zeker is dat de overstroming Nederland treft is volledige evacuatie eigenlijk niet meer reëel. Bij de verminderd zelfredzamen is de tijd die zij hebben om weg te gaan nog belangrijker dan voor de zelfredzamen. De verminderd zelfredzamen hebben vaak hulp nodig bij het verlaten van een regio, denk aan bijzonder vervoer. Daarbij kunnen zij zichzelf minder goed redden mocht het tot een daadwerkelijke overstroming komen en is het van belang deze groep tijdig te evacueren (MinBZK, 2008a; Committee Katrina, 2006).

Document analyse

Procedure

De document analyse richtte zich op alle vindbare informatie op schrift, op Rijksniveau en binnen de veiligheidsregio's. Dit moest gaan over verminderd zelfredzamen, risicocommunicatie en/of overstromingen/hoogwater en/of voorbereidend gedrag. Het is vergelijkbaar met een uitgebreide literatuurstudie waarbij zowel wetenschappelijke als praktijkliteratuur was meegenomen. Binnen de gevonden documenten is vervolgens onderzocht op welke wijze bijvoorbeeld de verminderd zelfredzamen waren omschreven, welke communicatiestrategieën aan bod kwamen en waar eventuele overeenkomsten en verschillen lagen. Alle elementen die met FRIS en de subvragen te maken hadden werden meegenomen.

Interviews

Procedure en respondenten

Op basis van de opzet van de casestudy zijn per veiligheidsregio mensen benaderd binnen de gemeenten, veiligheidsregio en thuiszorg. Dit gebeurde op basis van de taakomschrijving. Voor dit onderzoek zijn er in totaal 18 interviews gehouden met 23 personen (17 vrouwen en 6 mannen). Dit betekent dat er een vijftal interviews zijn geweest waarbij er met twee personen is gesproken. In tabel 4.3. staat aangegeven hoeveel mensen zijn geïnterviewd, per veiligheidsregio en functie.

Tabel 4.3.

Gehouden Interviews. Waar en met Wie (Functie)

Regio	Gemeente communicatie	VR communicatie	VR GHOR	Thuiszorg	Overig
Haaglanden	1	1	1	1	-
Utrecht	1	2	2	2	-
G & V	1	1	1	-	-
ZHZ	-	1	1	2	-
Overig	-	-	1	1	2*
TOTAAL	3	5	6	6	2

* Ministerie van BZK en Taakgroep Handicap en Lokale Samenleving

De respondenten zijn allen via hetzelfde standaardscript benaderd (telefoon en e-mail, zie bijlage #10.3). De respondenten deden allen vrijwillig mee, en hebben toestemming gegeven tot het opnemen van de interviews op band en het gebruiken van de data (anoniem).

Operationalisatie

De interviews zijn opgezet als een semigestructureerd interview. Omdat het een exploratief onderzoek betrof zorgde deze interviewvorm ervoor dat alle opties open werden gehouden. Er is dan ook gebruik gemaakt van het 'priming the pump' principe. Dit zorgde ervoor dat de geïnterviewde soms de leiding kon nemen in het interview en daardoor mogelijk gebieden en problemen aankaartte die anders wellicht onbesproken waren gebleven (Forman & Argenti, 2005). Daarbij is het semigestructureerde interview informeler van aard. Wanneer mensen zich op hun gemak voelen zullen zij meer en eerlijker informatie geven dan wanneer dit niet het geval is (Onwuegbuzie & Leech, 2007; Downs & Adrian, 2004). Door deze aanpakken gecombineerd te gebruiken werd een gemoedelijke en informele sfeer neergezet. Het was verder de taak van de onderzoeker om de validiteit te bewaken en om te zorgen dat er niet teveel werd afgedwaald van het originele onderwerp (researcher effect) (Onwuegbuzie & Leech, 2007).

De vragen van het interview waren op een manier opgesteld zodat zij overeen kwamen met de constructen van FRIS, zie hiervoor de paragraaf *FRIS* in dit hoofdstuk. In bijlage #10.2. kunnen de gehanteerde interviewschema's worden teruggevonden.

Enquête

Procedure en respondenten

Bij informatiebehoefte speelt het gepercipieerde gat tussen de gewenste hoeveelheid informatie en de daadwerkelijke hoeveelheid informatie een rol. Om te onderzoeken hoeveel van de daadwerkelijk online geplaatste informatie zou worden gevonden is er een korte enquête gehouden. De enquête had als hoofddoel om trefwoorden te genereren voor de website analyse (vinden van informatie). Er is gebruik gemaakt van een *convenient sample*, wat betekent dat de onderzoeker een e-mail heeft verstuurd naar haar kennissenkring, met als verzoek om de enquête in te vullen, en deze door te sturen. Omdat de enquête betrekking had op online informatie zoeken is de enquête enkel digitaal verstuurd. Gezien de wijze waarop de data verzameld is, is dit niet representatief voor heel Nederland. Het hoofddoel was echter enkel om trefwoorden te genereren die het algemene Nederlandse publiek mogelijk zou kunnen gebruiken, zonder dat er sprake zou zijn van *researcher bias*.

Op deze manier zijn er 136 respondenten gevonden. De gemiddelde leeftijd was 35 jaar met een standaardafwijking van 12 jaar. Bijna iedereen was zelfredzaam (99,3%).

De respondenten deden vrijwillig mee en kregen geen beloning. Het onderzoek duurde ongeveer 4 minuten.

Operationalisatie

De meeste risicocommunicatie over overstromingen is nog gericht op de groep zelfredzame mensen. Daarbij is veronderstelling gedaan dat zelfredzame en verminderd zelfredzame mensen globaal dezelfde informatie zoeken. Uit onderzoek van Don & de Jong (2008) blijkt dat de informatiebehoefte bij verminderd zelfredzame mensen en verminderd zelfredzamen niet erg verschillen.

De enquête ging in op de zoek(tref)woorden die mensen zouden gebruiken om informatie te zoeken en welke bronnen zij zouden gebruiken. Om informatie vindbaar te maken voor het publiek moet je weten waar zij op zoeken. Door de trefwoorden te gebruiken die de respondenten zelf spontaan bedachten kon in de website analyse het zoekproces realistisch worden nagebootst. Verder werden enkele demografische gegevens gevraagd zoals werk, leeftijd en mate van zelfredzaamheid. Verdere gegevens zoals geslacht, opleidingsniveau, motivatie en meer zijn buiten beschouwing gelaten omdat dat het doel van deze korte enquête voorbij zou schieten. De gehanteerde enquête staat in bijlage #10.1.

Website analyse

Procedure en subjecten

Vanuit de enquête werden negen trefwoorden vanuit de respondenten gevonden. Daar zijn drie trefwoorden vanuit de onderzoeker op basis van de literatuur en documentanalyse aan toegevoegd. Door deze twaalf trefwoorden op verschillende websites in te voeren is een beeld verkregen van hoeveel informatie daadwerkelijk gevonden zou kunnen worden. Er zijn 62 gemeente websites bekeken en vier websites van veiligheidsregio's. Daarnaast zijn de sites van: Google, de KNMI, de overheid, RWS en de waterschappen onderzocht (n=5). Dit brengt het totaal op n=71. In het analyse schema is een expliciet onderscheid gemaakt tussen de zoekresultaten op basis van de input van de respondenten en die van de onderzoeker (zie bijlage 10.7.).

Operationalisatie

Er zijn op elke gemeentesite 12 trefwoorden ingevoerd. Daarbij zijn ze gesorteerd op wel van toepassing/niet van toepassing. Een zoekresultaat is wel van toepassing als het gaat over: risicocommunicatie, voorbereidend gedrag, (persoonlijke veiligheid, handelingsperspectief) met betrekking tot hoogwater/overstromingen. Hoe je jezelf in veiligheid kan brengen in het algemeen en bij een overstroming is dus wel van toepassing, hoe de gemeente de rampbestrijding heeft georganiseerd (wie doet wat) niet. Alleen de eerste vijf zoekresultaten zijn onderzocht. Verder is er niets aan de instellingen van de websites veranderd, soms kan er aangegeven worden waarin gezocht moet worden(bijvoorbeeld: archief, nieuws, producten). Er is enkel een trefwoord ingevuld en gekeken naar de resultaten daarvan. Dit is gedaan om de realiteit zo dicht mogelijk te benaderen.

5 Resultaten

De resultaten zullen per methode worden besproken. In de sectie “Conclusies en Aanbevelingen” wordt vervolgens per subvraag de relevante gegevens van de verschillende methodieken gecombineerd.

5.1 Document analyse

In de documentanalyse zal op drie aspecten worden ingegaan:

- Status van de risicocommunicatie
- Onderzoek naar verminderd zelfredzamen
- Definitie discussie.

De onderzochte documenten zijn voornamelijk vergaard via onderzoek op het internet.. Als tijdens de interviews uitspraken gedaan zijn over risicocommunicatie of verminderd zelfredzamen is er gevraagd of de onderzoeker een kopie van het betreffende document zou kunnen ontvangen. Op deze manier zijn er op schrift gestelde definities vanuit de veiligheidsregio's Utrecht en Gooi & Vechtstreek verzameld, en vanuit de Hulpverleningsregio Haaglanden.

Status van risicocommunicatie

Het is niet gemakkelijk om de status van de risicocommunicatie te beschrijven voor heel Nederland. Dit komt doordat er tot nu toe nog weinig op schrift staat. De nationale Denk Vooruit campagne heeft verschillende spin-offs verspreid door het land opgeleverd, zoals in bijvoorbeeld Gooi & Vechtstreek, Groningen en Limburg Noord. De meeste documenten die via de website analyse zijn gevonden waren directe producten van de nationale Denk Vooruit campagne. Dit konden directe producten zijn, maar ook door de veiligheidsregio aangepaste producten. Dat laatste werd vooral gezien bij veiligheidsregio's die al bezig waren geweest met risicocommunicatie (zoals Gooi & Vechtstreek en Zuid-Holland Zuid).

Van de 62 onderzochte gemeente websites (zie voor details §5.4) hadden 22 aandacht voor de verminderd zelfredzamen. Meestal betrof het hier een link naar de *Niet Bang Maar Voorbereid* pagina van www.denkvooruit.nl. Deze pagina gaat over de enige landelijke folder over verminderde zelfredzaamheid en calamiteiten (Niet Bang Maar Voorbereid). Van de op schrift gestelde plannen was er erg weinig aandacht voor de verminderd zelfredzame, regelmatig werd er met een zin aan gerefereerd, dat er extra aandacht voor deze groep nodig was. Hierbij aansluitend bleek dat ook hier de doelgroepdefinitie steeds terugkomt als een probleem. Ieder initiatief lijkt nu een eigen definitie te hanteren, weliswaar gebaseerd op de officiële BZK definitie. Een lijst van geraadpleegde rapporten en rampenbestrijdingsplannen kan worden gevonden onderaan de referentielijst.

Onderzoek naar verminderd zelfredzamen

In Nederland zijn er slechts enkele onderzoeken geweest naar verminderde zelfredzaamheid in combinatie met calamiteiten. Hierbij zijn eigenlijk twee documenten leidend: de quickscan 'Risico's voor mensen met beperkingen bij calamiteiten' (Wever, et al. 2006) en de quickscan 'Zelfredzaamheid van verminderd zelfredzamen' (Don & de Jong, 2008). In Amerika is men actiever met het onderzoek hiernaar, zeker na aanleiding van de orkaan Katrina in 2005 (Committee Katrina, 2006; American Red Cross, 2008). Helaas is er weinig tot niets beschikbaar vanuit de wetenschappelijke literatuur. De twee bovengenoemde Nederlandse quickscans stoelen dan ook voornamelijk op praktijkervaring, aangevuld met inzichten vanuit de communicatie, psychologie en medische hoek. Zij concluderen dat de informatie behoeften van verminderd zelfredzamen en zelfredzamen nagenoeg gelijk is. Bij de verminderd zelfredzamen moet er echter meer aandacht worden besteedt aan zorg en medicijnen. Daar zou de boodschap vooraf daar meer op in kunnen gaan. Hoeveel medicijnen moet ik mee? Wie vangt mij op? Krijg ik daar zorg? Ook wordt daar aangegeven dat de groep verminderd zelfredzamen eigenlijk geen homogene doelgroep is, maar dat er veel verschil zit tussen de mensen in deze groep (zie ook tabel 5.1.1.).

Veel onderzoek is gericht op kleinschalige incidenten. Wat te doen bij brand? Hoe kom je je huis uit? Hoe moeten hulpverleners omgaan bij brand of evacuatie met iemand die verminderd zelfredzaam is? Helaas houden de plannen op 'op de stoep'. Qua voorbereiding en nazorg is nagenoeg niks bekend, op het Denk Vooruit noodpakket na (zie: [http://Denk Vooruit.nl/noodpakket/](http://DenkVooruit.nl/noodpakket/)). In februari 2008 heeft de Zieken en Gehandicaptenraad Nederland een korte publicatie doen uitgaan naar 'lokale belangenbehartigers' (VCP, 2008). Of dit ook bij de gemeenten terecht is gekomen is onduidelijk. Wat opvalt in alle documenten is dat zij zich vooral richten op de fase dat de calamiteit al begint. Het richt zich op hoe men dan, op dat moment, moet handelen. Niet over hoe men zich kan voorbereiden.

Wever et al. (2006) hebben onderzocht wat nu relevant is bij verminderd zelfredzamen en calamiteiten. In tabel 5.4.1. heeft de onderzoeker enkele kernelementen verwerkt in een tabel (volledig gebaseerd op Wever et al. (2006, p.4 en p.5). Let op: er is geen samenhang tussen de rijen en kolommen! Het is slechts een overzicht, geen verhoudingstabel.

Tabel 5.1.1.

*Belangrijk voor Verminderd Zelfredzamen Ten Tijde van Calamiteiten**

Type calamiteit	Type reactie	Type beperking
Flitscalamiteit	Paniek of niets doen	Verstandelijke beperking
Groeicalamiteit	Alarm slaan	Psychische beperking
Voorzienbare calamiteit	Calamiteit bestrijden	Conditionele beperking
	Anderen redden	Zintuiglijke beperking
	Eigen lichaam beschermen	Beperking in het bewegingsapparaat: onderlichaam
		Beperking in het bewegingsapparaat: bovenlichaam
		Sterk afwijkende lichaamslengte
		Ouderen (65+)
		Kinderen (14-)
		Tijdelijke handicap

* Er is geen samenhang tussen de rijen en kolommen. Het is slechts een overzicht, geen verhoudingstabel.

Wat verder naar voren kwam is dat *voorzienbaarheid* een erg grote rol speelt bij de verminderd zelfredzamen. Hoe meer voorzienbaar een calamiteit, hoe eerder voorbereidingen kunnen worden getroffen. Daarnaast zouden ook de massaalheid, de mate van destructie, de bekendheid met de omgeving, groep of alleen en bekende of onbekende groep van belang zijn (Van der Velden et al. 1997 in Wever et al, 2006). Voor zelfredzame personen de calamiteit- en reactieaspecten uit tabel 5.1.1. ook een rol, maar zij hebben geen hinder van een beperking. Volgens Wever et al. (2006) is het type calamiteit ondergeschikt aan de beperking die een verminderd zelfredzame heeft.

Definitie discussie

Dit gehele onderzoek gaat over de risicocommunicatie naar de specifieke doelgroep van *verminderd zelfredzamen*. Naast het onderzoeken van de status van de risicocommunicatie is ook gekeken naar de invulling van de term *verminderd zelfredzame*. De overheid heeft definities opgesteld over wat zelfredzaamheid is, en wat onder verminderd- of niet zelfredzamen verstaan zou moeten worden (MinBZK, 2008a). Tijdens de interviews kwam naar voren dat de term 'zelfredzaamheid' en 'verminderd zelfredzame' bij de communicatieadviseurs nog ter discussie staat.

Daarbij is het interessant om dit te vergelijken met het onderzoek van de Rijksvoorlichtingsdienst waar doelgroepsegmentatie centraal staat (Akerboom, Butzelaar & Van der Noort, 2002). Wat opvalt is dat zij in hun onderzoek over segmentatie schrijven dat het communiceren naar bepaalde sociale groeperingen lastig kan zijn. Dit doordat de groep of te klein is, of doordat de '*domeinspecifieke onderwerpen waar het om gaat nauwelijks corresponderen met de waarden en houdingen op basis waarvan het algemene segmentatiemodel is gebaseerd*' (p.16).

In het geval van het huidige risicocommunicatiebeleid waarbij de overheid uitgaat van de drie doelgroepen op basis van zelfredzaamheid is dit nu net juist wel het geval. Zelfredzamen zijn diegenen die zichzelf ten tijde van nood kunnen redden zonder hulp van buitenaf. De verminderd en niet zelfredzamen kunnen dit niet zonder meer (zie §2.3 voor de definitie van MinBZK, 2008). Hoewel verminderd zelfredzamen en niet zelfredzamen twee verschillende doelgroepen behoren te zijn vallen ze onder dezelfde definitie. Daarnaast zijn deze drie groepen niet in te delen in de indelingen zoals door de overheid zelf voorgesteld. Het enige waarop gesegmenteerd zou kunnen worden is '(on)mogelijkheden'. Dit zou dan moeten duiden op de zelfredzaamheid. Een definitie voor de *mate* van zelfredzaamheid, deze wordt bepaald door:

‘De mobiliteit van een persoon; De mate waarin de persoon inzicht heeft in een gevaarlijke situatie; De handelingsbekwaamheid van de persoon bij gevaar’ (Programma VCP, 2008 in Don & de Jong, 2008, p.6).

Terwijl zelfredzaamheid, volgens de officiële definitie, enkel betrekking heeft op het daadwerkelijke gedrag vertoond voor, tijdens en na een ramp (MinBZK, 2008a). De Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo) definieert zelfredzaamheid weer anders dan BZK dat doet. De Wmo definieert zelfredzaamheid als volgt:

‘Zelfredzaamheid: het lichamelijk, verstandelijk, geestelijk of financiële vermogen om voorzieningen te treffen die deelname aan het normale maatschappelijke verkeer mogelijk maken’ (*Wmo, artikel 1f*).

Zelfredzaamheid is een term waarbij iedereen er van uit lijkt te gaan alsof het duidelijk is wat het betekent. Ter illustratie: ditzelfde geldt bijvoorbeeld voor termen zoals als *communicatie* en *kennis*. Zo vond de Duitse onderzoeker Merten 160 verschillende definities van *communicatie* (in Hampel, 2006) en Alexander, Schallert & Hare (1991) kunnen al 28 pagina’s wijden aan alle door hun verzamelde verschillende concepten van *kennis*.

5.2 Interviews

In dit subhoofdstuk zal eerst besproken worden hoe de doelopzet zich met de daadwerkelijke steekproef verhoudt. Hoeveel interviews en met welke posities? Daarna zal per functiegroep kort besproken worden wat de resultaten waren. In het *Bijlagenboekje interviews* is per construct aangegeven wat de respons is. Hierop zijn de uitspraken gebaseerd die hier worden gedaan. Het *bijlagenboekje interviews* zit vanwege de omvang niet standaard bij dit onderzoek, maar kan op verzoek digitaal worden toegestuurd.

De kernopzet van dit hoofdstuk is ‘kort maar krachtig’. Dit betekent dat er gezocht is naar overeenkomsten en verschillen in de uitkomsten van de interviews. Wat zijn de overeenkomsten? Waar liggen er verschillen? Hoe zouden deze verklaard kunnen worden? Allereerst wordt er een globale schets gegeven van de respondenten, vervolgens zal per type interview (gemeente communicatie, thuiszorg, etc.) een samenvatting worden gegeven.

Spreading data

Zoals in tabel 4.3. is te zien, is niet in elke veiligheidsregio hetzelfde aantal personen geïnterviewd. In Zuid-Holland Zuid vond de onderzoeker geen gemeenten bereid om mee te werken. Dit had als hoofdreden dat de risicocommunicatie in deze veiligheidsregio georganiseerd werd door de grootste gemeente. Ten tijde van dit onderzoek bevond de werkgroep risicocommunicatie zich nog in de opstartende fase. Verder waren de gemeenten in de andere veiligheidsregio’s direct bereid om mee te werken.

De medewerking van de thuiszorgorganisaties verliep minder soepel. Van de ruim veertig benaderde instanties hebben elf positief gereageerd, waarbij het bij vijf tot een daadwerkelijke afspraak kwam (daarvan was één het resultaat van een al eerder gelegd contact). Vanuit de thuiszorg kwamen reacties als ‘dat doet defensie toch’ (HRH); ‘ik begrijp niet wat wij daar mee te maken hebben’ (ZHZ). G&V: ‘misschien dat een daadwerkelijke stage eens jouw ogen zou kunnen openen’ en ‘daar hebben we echt geen tijd voor’ (VRU). Vooral dit laatste werd veel gehoord.

Het aanschrijven van de veiligheidsregio’s ging erg vlot, ook hier was iedereen direct bereid om mee te werken.

Gemeente communicatie

Volgens de wet is de gemeente verplicht om aan risicocommunicatie te doen. Wat opvalt is dat Den Haag en Utrecht beiden slechts sinds kort een aparte communicatieadviseur in dienst hebben die zich richt op risicocommunicatie. Dit is opvallend omdat zij hierbij voorlopers zijn in vergelijking met de rest van Nederland. Meestal is risicocommunicatie iets dat een ambtenaar er 'even bij moet doen'. In de gemeente Hilversum was dit bijvoorbeeld het geval, waarbij iedereen verantwoordelijk was voor een stukje risicocommunicatie. De gemeente Dordrecht deed de ene keer wel, de andere keer niet aan risicocommunicatie. Op zoek naar de betrokken ambtenaar werd de onderzoeker ook via veel verschillende kanalen geleid. Enkel in Dordrecht wist men direct wie men bedoelde, maar die bleek uiteindelijk enkel crisiscommunicatie te doen. In Utrecht uiteindelijk via PR geleid, en in Den Haag via de afdeling Verzekeringen en Registratie (CRAS).

Zowel de adviseurs uit Den Haag en Utrecht zagen het belang en nut van *risicocommunicatie* in. In Hilversum richtte men zich toch meer op het op orde hebben van de crisiscommunicatie, en dan vooral met het op orde hebben van de draaiboeken en het 'werkproof' maken van de locaties. De risicocommunicatie werd daar vooral overgelaten aan de overheid. Dordrecht ziet ook het belang in, vandaar het opzetten van een werkgroep Risicocommunicatie, Drechtsteden breed.

Het communiceren op maat werd in alle gevallen toegejuicht. Hetzelfde gold voor het aanbieden van een handelingsperspectief op maat. Over de definities van zelfredzaam/ verminderd zelfredzaam/ niet zelfredzaam waren de adviseurs het echter niet eens. Zowel niet met elkaar als niet met de officiële definitie van BZK. Deze definitie werd niet werkbaar bevonden. In Gooi & Vechtstreek is er toen in het kader van de oefening Waterproef een nieuwe definitie opgesteld, en is er ook een ander percentage gehanteerd dan landelijk. Daarbij werd verminderd zelfredzaam onderverdeeld in niet en wel zelfredzaam.

Veiligheidsregio communicatie

In Nederland zijn de veiligheidsregio's in opkomst. De veiligheidsregio's vormen een coördinerende laag bij calamiteiten. Voor risicocommunicatie en voorlichting blijft de verantwoordelijkheid in eerste instantie bij de gemeente liggen. Waar de gemeenten nog wel eens naar de veiligheidsregio wijzen zijn de veiligheidsregio's unaniem in 'dat is niet onze taak. Wij kunnen wel ondersteunen en meedenken, maar daar blijft het bij'. De veiligheidsregio is redelijk onzichtbaar voor de burger, en dat wordt ook prima gevonden. De veiligheidsregio's denken ook allen dat de burger in eerste instantie voor informatie bij de gemeente aanklopt, gevolgd door de Rijksoverheid. Er is nu te weinig risicocommunicatie en informatie beschikbaar over voorbereidingsgedrag bij overstromingen. Dit geldt voor zowel de burgers in het algemeen als de verminderd zelfredzamen in het bijzonder. De veiligheidsregio's zijn het ook unaniem met elkaar eens over het nut en het belang van risicocommunicatie. Hier is nog zeker een slag te winnen.

De veiligheidsregio's spelen een actieve rol binnen de risicocommunicatie. Zo is er na aanleiding van de Waterproef in 2008 in Gooi & Vechtstreek een campagne gehouden die zich ook richtte op de verminderd zelfredzamen. Het bereiken van de verminderd zelfredzamen wordt ook hier als een uitdaging bestempeld, want wie valt er wel onder en wie niet? Ook in Zuid Holland Zuid heeft de veiligheidsregio actief aan risicocommunicatie over overstromingen gedaan ten tijde van de Waterproef. Haaglanden was enkel op bestuurlijk vlak (onzichtbaar) betrokken. De VRU begint komend jaar (2009) met twee pilots over risicocommunicatie in de regio.

Veiligheidsregio GHOR

De GHOR is een relatief onbekende speler binnen de rampenbestrijding. Dit geldt zowel op bestuurlijk vlak als operationeel vlak. Bij de individuele burger is de GHOR onbekend, maar dit hoort ook zo. De geïnterviewden van de GHOR zijn vooral bezorgd over de effecten van een mogelijke grootschalige ramp. Zij geven aan dat evacuatieplannen van zorginstellingen (zoals door de wet verplicht) eigenlijk allemaal 'tot op de stoep' zijn geregeld. Daarbij is er op elk gebied te weinig capaciteit. Er zijn te weinig wegen, ambulances, infusen, en ga zo maar door. De GHOR probeert bij het opstellen van de rampenplannen een netwerk op te bouwen van relevante spelers en het bewustzijn aan te wakkeren. Ze richten zich echter voornamelijk op intramurale instellingen, zoals zorginstellingen met een verzorgingstehuis. De GHOR trekt de voorbereidingen op de griep пандеміe en overstroming gelijk omdat de effecten vergelijkbaar zouden zijn. Beiden grootschalig en ontwrichtend. Veel capaciteit valt weg, aan mankracht en aan materiaal. Effectieve risicocommunicatie zou wel bijdragen aan de zelfredzaamheid van mensen. Vooral is dan van belang dat mensen weten wat ze mee moeten nemen en waar ze naar toe gaan.

Thuiszorg

De thuiszorg ziet zichzelf over het algemeen als een partij die geen rol heeft in het voorbereidingsgedrag op overstromingen. Ze zouden een rol kunnen spelen bij het doorgeven van klantgegevens (wie woont waar en heeft welke hulp nodig?), maar dit moet dan vanaf bovenaf (burgemeester) gevraagd worden. Dan nog verschilt het per organisatie of zij hier een antwoord op kunnen geven, en op welke termijn. Zij zien deze rol als 'extra service', niet als iets wat tot hun standaard takenpakket behoort. Dit ligt ook aan de financiering. Als de overheid zou willen dat ze hier een rol in zouden moeten spelen moeten ze ook met een potje geld over de brug komen. Er is een duidelijk verschil in grote thuiszorginstellingen, thuiszorginstellingen met een korte organisatiestructuur en thuiszorginstellingen met ervaring. Deze laatste is zich meer bewust van haar taak en haar tekortkomingen op het gebied van doorgeefluik van informatie. Omdat thuiszorginstellingen werken met weekschema's weten zij (de directe zorgverlener) in principe wel wie thuis is en wie niet.

Meerdere thuiszorginstellingen geven aan een rol als intermediair te kunnen spelen. Als je via hen informatie zou willen doorgeven kan dit het beste door middel van de wijkverpleegkundige. Mensen afhankelijk van thuiszorg zien deze wijkverpleegkundigen als experts en zijn daar gevoelig voor. Het idee van de thuiszorg is dat als cliënten bijvoorbeeld horen van hun verpleegkundige dat zij medicijnen op voorraad moeten hebben ze dit ook zullen doen.

Over de definitie van de verminderd zelfredzamen zijn ook zij niet eenduidig. Dit hangt meer af van het type beperking die iemand heeft dan van het feit of hij/zij zorgbehoevend is. Dit hangt ook weer direct samen met het type calamiteit. Sommige cliënten kunnen wel even zonder thuiszorg, anderen kunnen eigenlijk geen dag zonder. Voor deze laatste groep is de (thuis)zorg dan ook van levensbelang. Een dak boven je hoofd, water en brood is dan niet genoeg qua opvang.

Overig

De sectie overig bestaat uit de opstellers van de folder 'Niet bang maar voorbereid'. Dit was iemand vanuit BZK en iemand van de Taskforce Handicap en Samenleving, nu de Taakgroep Handicap en Lokale Samenleving (THLS). Wat zij aangaven is dat de kern is dat je voor jezelf moet zorgen tijdens een grootschalige calamiteit, of je nu zelfredzaam bent of niet. Als je niet, of verminderd zelfredzaam bent heb je zelf de verantwoordelijkheid om hier maatregelen voor te treffen. Dit kan door bijvoorbeeld met je buurvrouw af te spreken dat zij je waarschuwt als er iets aan de hand is. Daarbij moet de samenleving als geheel niet de ogen sluiten voor de verminderd zelfredzame. Dit moet al in een eerder stadium

beginnen, door deze groep actief bij de samenleving te betrekken. Een voorbeeld wat in het interview werd gegeven is van wat er gebeurde in een congrescentrum ergens in Nederland. Het voorbeeld is ontleend aan het interview met de THLS en MinBZK. Daar hadden ze twee zalen, een voor mensen, en een voor verminderd zelfredzamen. Die tweede groep kon dan via een scherm volgen wat er in de zaal voor ‘mensen’ gebeurde. Kennelijk waren dit voor dat congrescentrum twee verschillende groepen... Haal drempels weg uit nooduitgangen, hou geen vergaderingen meer op de 8^{ste} verdieping met iemand met een rolstoel (of zorg dat de trap ‘rolstoelproof’ is), etc. etc. Maar vooral wat een kernelement van de THLS en MinBZK is: zorg ook dat je als verminderd zelfredzame zelf zo zelfredzaam mogelijk bent, daar ben je zelf verantwoordelijk voor.

5.3 Enquêtes

Algemeen beeld

Allereerst zullen enkele kerngetallen worden gepresenteerd in tabel 5.3.1. Vervolgens zal er een meer gedetailleerd beeld worden gegeven van de respons, spreiding, betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid van de enquête. Er waren in totaal 138 reacties waarvan twee respondenten zijn verwijderd daar zij niet de gehele enquête hadden afgemaakt.

Tabel 5.3.1.

Kengetallen Respons Enquête

Vraag	Details	Kerngetallen
Respondenten	-	136
Leeftijdsspreiding	-	17 - 62*
Thuis in bezit van PC met internet	-	99,3 %
Woonsituatie	Zelfstandig	99,3 %
	Zelfstandig met hulp	0,7 %
	Niet zelfstandig	-

* niet evenredig verdeeld. ($M=35$; $SD=12$)

Gezien de beperkte spreiding van het aantal respondenten die wel/geen computer met internet thuis hebben staat, kunnen hier geen verdere analyses over worden gedaan. Ditzelfde geldt voor de woonsituatie van de respondenten. Volgens het Centraal Bureau van de Statistiek (2008) bezit in Nederland 86% van de inwoners een computer met internet aansluiting en 91% van de inwoners thuis toegang tot internet. Verder blijkt dat 86% van deze groep het internet onder andere gebruikt voor het zoeken van online informatie (CBS, 2008). In deze steekproef ligt het aantal respondenten die thuis over een computer met internet beschikt beduidend hoger. Dit werd ook verwacht door de manier van verspreiding en afname van de enquête (convenient sample, per e-mail verspreid). Deze steekproef kan echter wel goed gebruikt worden in dit onderzoek omdat het zich richt op mensen die toegang hebben tot internet.

De spreiding van het internet gebruik laat geen verdere analyses toe. Dit komt doordat 77,2% van de respondenten internet dagelijks gebruikt, wat de overgrote meerderheid is. De andere groepen zijn ook niet gelijk verdeeld: 15,4% gebruikt internet bijna dagelijks; 2,9% vier tot vijf keer per week; 3,7% één tot drie keer per week en 0,7% internet minder dan één keer per week.

Spreiding van de werksectoren kan gezien worden in tabel 5.3.2. Deze indeling is gebaseerd op de standaard indeling in de economie (primaire sector, secundaire sector enz.). Tevens zijn daar drie categorieën die relevant zijn voor dit onderzoek aan toegevoegd, namelijk: Student; Gezondheidszorg en Veiligheid. De groep *student* omvat zowel de studenten en scholieren. Zij hebben wellicht meer ervaring met het zoeken van informatie op internet (ervaring) en kijken misschien met een andere bril naar dit onderzoek. *Gezondheidszorg* omdat zij wellicht anders zoeken naar informatie, mogelijk zich meer richten op zorg (dus andere trefwoorden gebruiken) en *veiligheid* omdat zij beroepshalve mogelijk al met dit onderwerp te maken hebben gehad. Deze drie groepen zouden daardoor de steekproef onevenredig kunnen beïnvloeden.

Tabel 5.3.2.
Spreading van Werksectoren

Vraag	Details	Kengetallen
Werkspreiding	Agrarische sector	-
	Industriële sector	8,8 %
	Diensten sector	37,5 %
	Non-profit/overheid	15,4 %
	Student/scholier	10,3 %
	Werkloos/arbeidsongeschikt	2,9 %
	Gezondheidszorg	8,1 %
	Veiligheid	16,5 %

In tabel 5.3.3. staat het aantal websites of trefwoorden dat de respondenten wisten te noemen. Gemiddeld noemden respondenten tussen de 1,84 en 2,51 website/trefwoord. Concreet betekent dit dat men ongeveer 2 websites of trefwoorden spontaan wist te noemen.

Tabel 5.3.3.
Genoemd Aantal Websites/Trefwoorden, in Procenten van de Steekproef

Aantal	Genoemde Websites		Zoekmachine trefwoorden		Gemeentesites trefwoorden	
	OV / HO*	Veiligheid	OV/HO*	Veiligheid	OV/HO*	Veiligheid
Gemiddeld (M)	1.84	1.85	2.51	1.99	1.97	2.12
SD	1.09	1.00	1.19	1.01	0.91	1.23

* Waarbij OV/HO staat voor overstromingen en hoogwater.

Om te bepalen of bovenstaande gegevens onderling vergelijkbaar zijn (interne consistentie) is voor elk van de gekoppelde paren de correlatie berekend. Dit geeft aan of de antwoorden met elkaar samenhangen, en of ze in dit geval vergelijkbaar zouden zijn. Noemt respondent A of B in beide gevallen ongeveer evenveel trefwoorden? Beantwoordt hij de vragen consistent?

Voor de *genoemde websites*: ($r=.376$; $p \leq 0.01$); *zoekmachine trefwoorden*: ($r=.360$; $p < 0.01$) en als laatste voor de *gemeentesites trefwoorden*: ($r=.366$; $p < 0.01$) is dit het geval. Dit had als resultaat dat er onderling vergeleken kon worden.

In onderstaande tabel 5.3.4 is te zien hoeveel respondenten van de 136 al eerder informatie hebben gezocht over HO/OV en HO/OV-veiligheid. Daarbij hadden ze drie keuze opties op de vraag of ze nog wisten waar ze destijds gezocht hadden: *nee, weet ik niet meer*; *ja, zie bovenstaande antwoorden* en *ja, anders dan al genoemd, namelijk....*. Wat blijkt is dat 15,4% al eerder op HO/OV heeft gezocht en 8,1% op HO/OV-veiligheid van de totale groep van 136 respondenten.

Tabel 5.3.4.
*Zoekervaring met HO/OV en HO/OV-Veiligheid**

Onderdeel	N	Nee, weet ik niet meer	Ja, zie bovenstaande antwoorden	Ja, anders dan al genoemd, namelijk....:
HO/OV	21	3	15	3
Veiligheid	11	3	7	1

* Waarbij OV/HO staat voor overstromingen en hoogwater.

Minimumcriterium

Om een relevante vergelijking te kunnen maken tussen hoe mensen zoeken naar HO/OV en veiligheid is er een minimumcriterium gehandhaafd. Dit houdt in dat minimaal 10 procent van de respondenten een bepaalde website zou op zoeken of een bepaald

trefwoord zou willen gaan gebruiken. Dit komt neer op 13,6 respondenten, naar beneden afgerond komt dit uit op 13. Voor alle drie tweeledige open vragen (websites; trefwoorden zoekmachine; trefwoorden gemeentesite) is dit gelijk getrokken om onderlinge vergelijking te vergemakkelijken. Hierdoor kan het voorkomen dat in grafieken sommige waarden leeg blijven, dit is doelbewust gedaan in verband met de mogelijkheid tot makkelijke onderlinge vergelijking. Vooral bij de *genoemde websites* kan dit even voor verwarring zorgen

Categorisatie

Het categoriseren van de ingegeven trefwoorden voor zoekmachines/gemeentesites is gedaan door trefwoorden die veel op elkaar lijken te combineren door de toevoeging (+iets), (+schaal) of het aangeven van een meervoudsvorm (en). De toevoeging +iets kan staan voor meer gedetailleerde informatie, zoals overstroming + risico of overstroming + ramp. Daarbij moet gezegd worden dat 'Term +iets' (overstromingen) niet zijn meegenomen voor verdere analyse. Dit komt doordat het '+iets' een zoekopdracht wezenlijk kan veranderen. Omdat het in het geval van overstromingen wel het minimumcriterium heeft gehaald is het voor het overzicht opgenomen in de grafieken. In het onderzoek kwam naar voren dat de woorden die werden toegevoegd aan de globale termen 'overstroming(en)' en 'hoogwater' op individuele basis de minimumdrempel echter niet zouden halen. Als er dan gezocht zou worden op, bijvoorbeeld *Hoogwater + iets* zou dit geen relevante representatieve data opleveren. Er is echter een flink aantal mensen dat een specificatie toevoegt aan hun zoekterm. In onderstaande tabel 5.3.5. zijn de absolute aantallen weergegeven van alle 'Term + iets'.

Tabel 5.3.5.

Absolute Aantallen 'Term' en 'Term + iets' voor de Genoemde Websites; Zoekmachine Trefwoorden en Gemeentesites Trefwoorden

Aantal**	Genoemde Websites		Zoekmachine trefwoorden		Gemeentesites trefwoorden	
	OV / HO*	Veiligheid	OV/HO*	Veiligheid	OV/HO*	Veiligheid
Hoogwater	0	0	63	15	38	14
HO + iets	0	0	8	10	3	1
Overstroming(en)	3	4	101	50	69	67
OV + iets	0	0	25	47	12	12

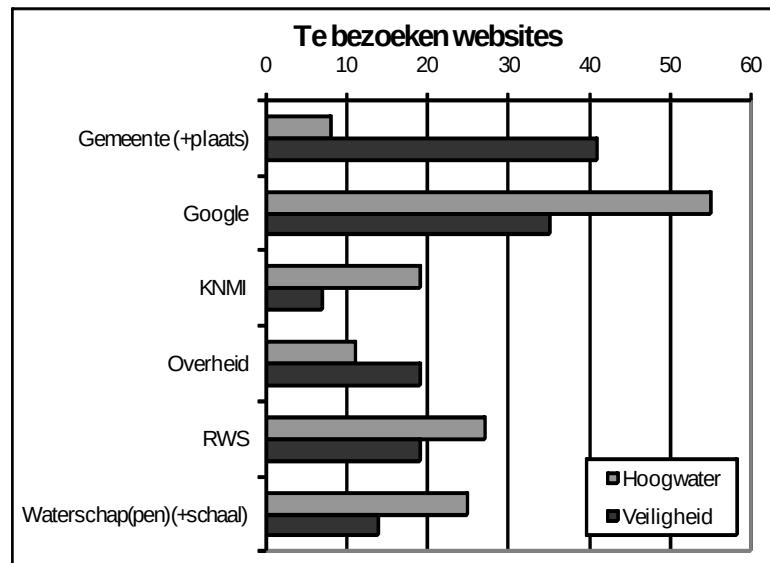
* Waarbij OV/HO staat voor overstromingen en hoogwater.

** Hoeveel mensen hebben 1 of 2 of *n* websites/trefwoorden genoemd?

Uit de voorgaande tabel 5.3.5. is op te maken dat het verschil voornamelijk relevant is bij het gebruik van een zoekmachine aangaande veiligheid.

De genoemde websites

In figuur 5.3.1. kunnen de websites gezien worden zoals genoemd door de respondenten na toepassing van het minimumcriterium. De namen van websites zijn gelijk getrokken, dit wil zeggen dat bijvoorbeeld *KNMI.nl* en *knmi* één categorie zijn geworden: KNMI. De volledige lijst met genoemde websites kan worden aangetroffen in bijlage #10.4.



Figuur 5.3.1. Genoemde websites vergeleken voor HO/OV en Veiligheid.

Zoals uit figuur 5.3.1. blijkt, zijn er enkele opvallende verschillen in het bezoeken van bepaalde websites. Door middel van een t-toets voor gekoppelde paren is getoetst of deze verschillen significant zijn. Voor *gemeente* ($t=-5,853$; $df=135$; $p<0.001$); *Google* ($t=-3,690$; $df=135$; $p<0.001$); *KNMI* ($t=-3,093$; $df=135$; $p<0.01$) en *waterschap(pen)* ($t=3,554$; $df=135$; $p<0.01$) blijkt dit zo te zijn. Verder is er ook significant verschil ($p<0.05$) gevonden voor: *overheid* ($t=-2,023$; $df=135$; $p<0.05$) en *Rijkswaterstaat* ($t=2,398$; $df=135$; $p<0.05$).

In tabel 5.3.6. is overzichtelijk weergegeven welke websites de respondenten voornamelijk zouden bezoeken op zoek naar informatie over hoogwater/overstromingen en veiligheid in relatie tot HO/OV.

Tabel 5.3.6.

Voorkeursites voor Zoeken Informatie

Hoogwater / Overstromingen	Veiligheid HO/OV†
Google*	Gemeente*
KNMI**	Overheid
Rijkswaterstaat	
Waterschap(pen)**	

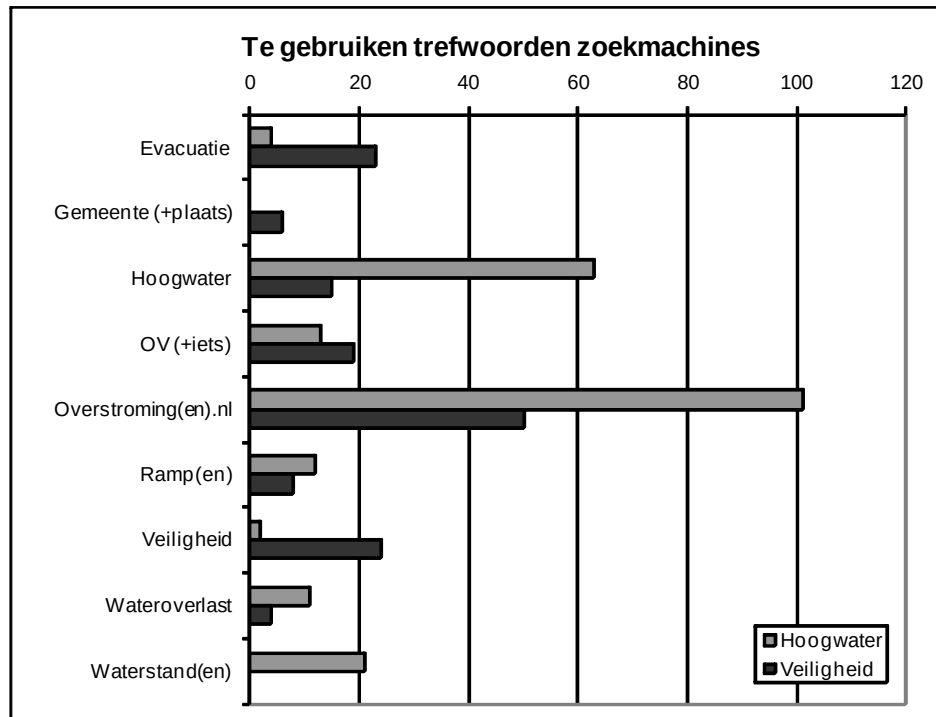
Uitleg significantieniveaus: * $p<0.001$; ** $p<0.01$; overig: $p<0.05$.

† Waarbij OV/HO staat voor overstromingen en hoogwater.

Deze websites zullen in de website analyse nader worden bekeken, doordat de trefwoorden die aangereikt zijn door de respondenten (zie volgende paragrafen) daar worden ingegeven.

Trefwoorden voor zoekmachines

Na categorisatie bleven er 91 unieke trefwoorden over (zie bijlage #10.5.). Vervolgens is een selectie gemaakt door het toepassen van het minimumcriteria. Dit leverde de volgende figuur (5.3.2.) op:



Figuur 5.3.2. Genoemde te gebruiken trefwoorden vergeleken voor HO/OV en Veiligheid.

In figuur 5.3.2. zijn enkele opvallende verschillen te zien. Het verschil tussen *hoogwater* ($t=7.652$; $df=135$; $p<0.001$); *overstroming(en)* ($t=7.502$; $df=135$; $p<0.001$); *veiligheid* ($t=-4.848$; $df=135$; $p<0.001$) en *waterstand(en)* ($t=4.707$; $df=135$; $p<0.001$), hangt significant samen met $p<0.001$. Verder kan er ook een significant verschil worden gevonden in het gebruik van de term *wateroverlast* ($t=2.138$; $df=135$; $p<0.05$). In tabel 5.2.7. staat dit visueel weergegeven.

Tabel 5.3.7.

Voorkeurstrefwoorden in Zoekmachines

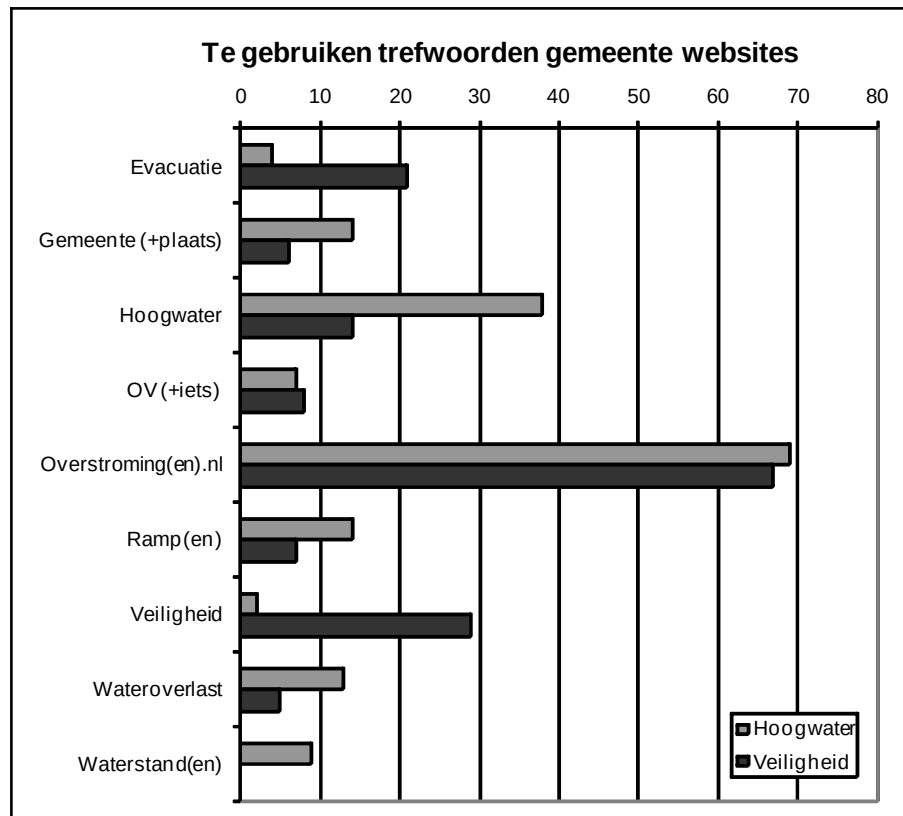
Hoogwater / Overstromingen	Veiligheid HO/OV†
Hoogwater*	Veiligheid*
Overstroming(en)*	
Wateroverlast	
Waterstand(en)*	

Uitleg significantieniveaus: * $p<0.001$; overig: $p<0.05$.

† Waarbij OV/HO staat voor overstromingen en hoogwater.

Trefwoorden gemeentelijke websites.

Dezelfde procedure als hierboven is gevolgd voor de gemeentelijke websites (zie ook bijlage #10.6). Dit leverde de volgende figuur (5.3.3.) op:



Figuur 5.3.3. Genoemde te gebruiken trefwoorden op gemeentelijke websites vergeleken voor HO/OV en Veiligheid.

Van de verschillen zijn de volgende significant op $p < 0.001$: *veiligheid* ($t = -5,783$; $df = 135$; $p < 0.001$). *Evacuatie* ($t = -2,918$; $df = 135$ $p < 0.01$) en *waterstand(en)* ($t = 3,093$; $df = 135$; $p < 0.01$) zijn significant met een $p < 0.01$. Als laatste zijn *gemeente (+plaats)* ($t = 2,347$; $df = 135$; $p < 0.05$) en *wateroverlast* ($t = 2,582$; $df = 135$; $p < 0.05$) significant met $p < 0.05$.

Tabel 5.3.9.

Voorkeurstrefwoorden in Zoekmachines van Gemeentelijke Websites

Hoogwater / Overstromingen	Veiligheid HO/OV†
Gemeente	Evacuatie**
Wateroverlast	Veiligheid*
Waterstanden**	

Uitleg significantieniveaus: * $p < 0.001$; ** $p < 0.01$; overig: $p < 0.05$.

† Waarbij OV/HO staat voor overstromingen en hoogwater.

Concluderend zijn er opvallende verschillen in het gebruik van trefwoorden en bronnen wanneer respondenten op zoek waren naar informatie over hoogwater of hun eigen veiligheid. In het geval van hoogwater is voor het zoeken van informatie Google bijvoorbeeld absoluut onmisbaar, evenals overheidsites met het woord 'water' in de naam. Het KNMI speelt hierbij ook een duidelijke rol. Wanneer mensen echter op zoek gaan naar informatie over hun eigen veiligheid staat de gemeentewebsite op nummer één, daarbij zoekend op de term 'overstroming+iets'. De websites van de Rijksoverheid spelen daarbij een ondergeschikte rol, zoals crisis.nl die de minimumdrempel niet haalde.

5.4 Website analyse

In deze sectie zal worden bekeken in hoeverre het algemene publiek informatie kan vinden op verschillende websites. Niet alleen zullen de websites van gemeenten, veiligheidsregio's en de rijksoverheid onderzocht worden, de top vijf van genoemde websites uit de enquête zullen ook worden bekeken. Eerst wordt de website analyse van de vier veiligheidsregio's en het Rijk besproken. Vervolgens komen de websites zoals genoemd door de respondenten aan bod.

Websites uit de onderzoeksopzet (Rijk, veiligheidsregio's en gemeenten)

In dit gedeelte zal de website analyse besproken worden. Allereerst zullen de onderzochte gemeentewebsites worden besproken. Binnen de vier veiligheidsregio's bevinden zich 62 gemeenten. Al deze gemeenten hadden een gemeentelijke website. Bijna alle gemeenten (93,5%) hadden daarbij ook een zoekoptie op de homepage. Zoals aangegeven in §4 (methoden), is een zoekresultaat enkel van toepassing als het betrekking heeft op risicocommunicatie en voorbereidend gedrag in relatie tot hoogwater en of overstromingen. In tabel 5.4.1. zijn de resultaten te vinden voor de 62 onderzochte gemeente websites. Uitgesplitste resultaten per veiligheidsregio zijn te vinden in bijlage #10.7. Hierbij is een overzicht gegeven van de gemeenten die relevante of niet relevante zoekresultaten aanbieden. In figuur 5.4.1 is dit nogmaals grafisch weergegeven en laat duidelijk zien dat er meer irrelevante dan wel relevante zoekresultaten zijn gevonden..

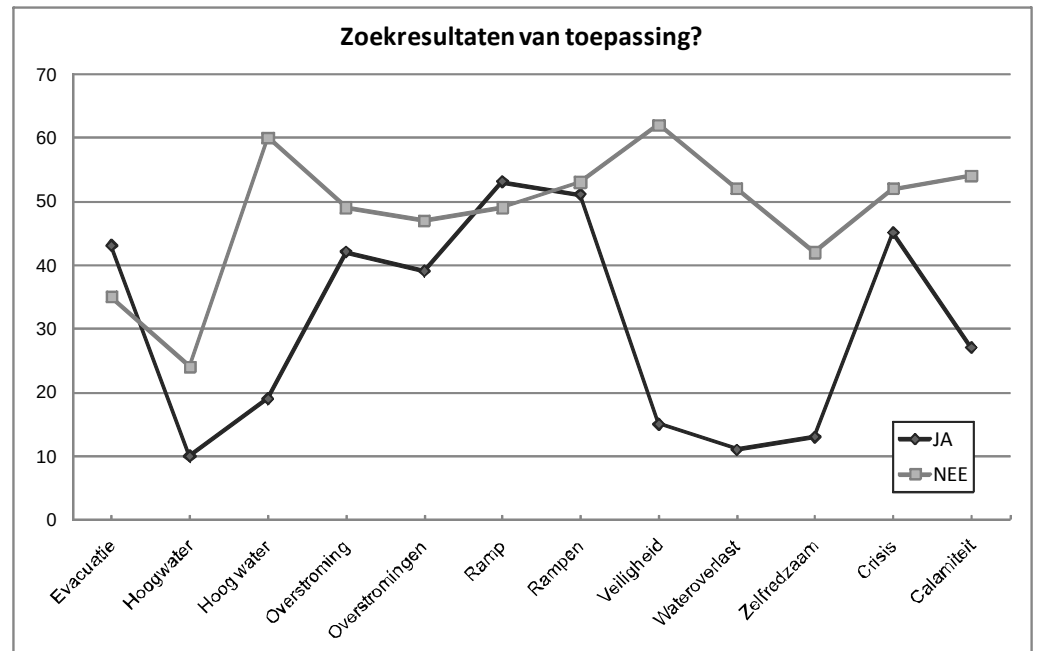
Tabel 5.4.1.

Zoekresultaten 62 Gemeenten, Wel of Niet van Toepassing, in Absolute Aantallen

Gebruikt trefwoord	Van toepassing*	Niet van toepassing*
Evacuatie	43	35
Hoogwater	10	24
Hoog water	19	60
Overstroming	42	49
Overstromingen	39	47
Ramp	53	49
Rampen	51	53
Veiligheid	15	62
Wateroverlast	11	52
Zelfredzaam	13	42
Crisis	45	52
Calamiteit	27	54

* Een n-aantal gemeenten websites gaf een wel of niet van toepassing zijnd zoekresultaat.

Bovenstaande tabel laat zien dat bij het zoeken naar informatie vaker informatie wordt gevonden die niet van toepassing is op hoogwater, overstromingen en de eigen veiligheid (voorbereidend gedrag en risicocommunicatie). Zo geven alle gemeentes bij de zoekopdracht 'veiligheid' zoekresultaten weer die niet van toepassing waren op het doel van de zoekterm. Vijftien gemeenten gaven naast de irrelevante zoekresultaten ook zoekresultaten die wel van toepassing waren. In figuur 5.4.1. is de verhouding tussen het vinden van wel of niet relevante zoekresultaten grafisch weergegeven.



Figuur 5.4.1. Toepassing/ niet van toepassing in absolute aantallen zoekresultaten gemeenten veiligheidsregio's met n=62.

Zoals hierboven kan worden afgelezen zijn er over het algemeen meer zoekresultaten die niet van toepassing zijn dan zoekresultaten die wel van toepassing zijn. Per veiligheidsregio verschillen de resultaten aanzienlijk, zie tabel 5.4.2. Zie voor de resultaten per veiligheidsregio in detail ook bijlage #10.7. Van al deze 62 gemeenten besteed 35 % aandacht aan de verminderd zelfredzamen op haar website (n=22). Daarbij is er duidelijk overeenstemming te zien tussen bepaalde websites, zowel qua opbouw, structuur als aangeboden informatie. Per veiligheidsregio lijkt de informatie overeen te komen.

Tabel 5.4.2.

Wel/Niet van Toepassing Gevonden Zoekresultaten Websites van de Veiligheidsregio's.

Gebruikt trefwoord	G&V		HRH		VRU*		ZHZ	
	Wel	Niet	Wel	Niet	Wel	Niet	Wel	Niet
Evacuatie	✓**	✓	✓	✓	-	-	✓	✓
Hoogwater	✓	-	-	✓	-	-	-	✓
Hoog water	✓	-	-	✓	-	-	-	✓
Overstroming	✓	✓	-	✓	-	-	✓	✓
Overstromingen	✓	✓	-	✓	-	-	✓	✓
Ramp	✓	✓	-	✓	-	-	✓	✓
Rampen	✓	✓	-	✓	-	-	✓	✓
Veiligheid	✓	✓	-	✓	-	-	-	✓
Wateroverlast	-	-	-	✓	-	-	-	✓
Zelfredzaam	-	-	-	✓	-	-	-	-
Crisis	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓
Calamiteit	-	✓	-	✓	-	-	-	✓

* Geen zoekmachine op de website, wel een link naar Denk Vooruit op de homepage.

** Resultaat met link naar verminderd zelfredzamen.

Websites zoals geopperd door de respondenten.

In tabel 5.3.6 is aangegeven welke websites het meest bezocht zullen gaan worden door de respondenten. De negen trefwoorden die door de respondenten waren aangegeven zijn op deze websites ingevuld. Het betreffen de websites van Google, de KNMI, de

Rijksoverheid, RWS en de waterschappen. Voor Google is het resultaat in detail terug te vinden in bijlage I. Dit is enkel voor Google gedaan omdat een ruime meerderheid van de respondenten van deze bron gebruik zal maken. Daarbij maakt Google gebruik van gesponsorde links die mensen zouden kunnen beïnvloeden.

Google

In het kort is opvallend is dat geen van de gesponsorde links van de Rijksoverheid komt. Daarbij werd de Denk Vooruit site alleen met link gevonden bij de trefwoorden: ramp, rampen en crisis. Wanneer de term 'zelfredzaam' werd ingetypt kwam daar wel de pagina van Niet Bang Maar Voorbereid uit (van www.denkvooruit.nl). Van de gesponsorde links waren bijna geen van toepassing (drie van de 38).

KNMI en Rijkswaterstaat

Beide websites gaven alleen resultaten die niet van toepassing zijn. Wel gaven beiden erg veel achtergrondinformatie. De KNMI deed dit vanuit meteorologisch perspectief, terwijl RWS vooral inging op de technische aspecten die bij overstromingspreventie komen kijken.

Rijksoverheid – www.overheid.nl

De respondenten gaven aan naar de overheid te gaan voor informatie. In dit onderzoek is uitgegaan van de Rijksoverheid, onder andere omdat de andere lagen al bekeken worden. De Rijksoverheid heeft een centrale website: www.overheid.nl. De website gaf bijna geen zoekresultaten die van toepassing waren. Slechts vier trefwoorden gaven een link die van toepassing was, allen van een lokale gemeente website. Sommige links werkten niet, en er stonden referenties naar documenten zonder naam. Daarbij waren er geen directe links naar MinBZK of de Denk Vooruit campagne.

Waterschappen

Van elk van de veiligheidsregio's werd een waterschap gekozen ter analyse. De analyse is uitgevoerd op de websites van de waterschappen: Beemster, Gooi & Vecht (VR G&V); Delfland (HRH), de Stichtse Rijnlanden (VRU) en Rivierenland (ZHZ). De resultaten staan in tabel 5.4.3.

Tabel 5.4.3.

Zoekresultaten Wel/Niet van Toepassing van Trefwoorden, op de Websites van de Waterschappen

Gebruikt trefwoord	Amstel, Gooi en Vecht (G&V)		Delfland (HRH)		Stichtse Rijnlanden (VRU)		Rivierenland (ZHZ)	
	Wel	Niet	Wel	Niet	Wel	Niet	Wel	Niet
Evacuatie	-	-	-	✓	-	✓	-	✓
Hoogwater	-	-	-	✓	-	✓	-	✓
Hoog water	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓
Overstroming	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓
Overstromingen	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓
Ramp	-	✓	-	✓	✓*	✓	-	✓
Rampen	-	✓	-	✓	✓*	✓	-	✓
Veiligheid	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓
Wateroverlast	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓
Zelfredzaam	-	-	-	-	-	-	-	-
Crisis	-	✓	-	✓	✓*	✓	-	✓
Calamiteit	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓

* Het betrof een pagina met links, waaronder een link naar www.denkvooruit.nl

De waterschappen gaven allen wel informatie over hoogwater of wateroverlast dat geweest is, of mogelijk zou kunnen optreden.

6 Conclusies en Aanbevelingen

Overstromingen vormen een reëel risico in Nederland. Het is niet zeker wanneer er een grootschalige overstroming komt, maar dat er een gaan komen is vrijwel zeker. Het veranderende klimaat, de stijgende zeespiegel, er zijn veel factoren die hier aan bijdragen. Naast de technische maatregelen zoals het verhogen van dijken en het creëren van meer ruimte voor rivieren wordt er anno 2009 ook steeds meer aandacht aan de voorbereiding besteedt. Dit kan onder andere door middel van risicocommunicatie. Een op de vijf Nederlanders is verminderd zelfredzaam. Wanneer er een calamiteit dreigt is deze groep, samen met de niet zelfredzamen, het meest kwetsbaar. Om meer inzicht te krijgen in deze groep en de communicatie hieromtrent is aan het begin van dit onderzoek de volgende onderzoeksvraag gesteld:

'Hoe hebben overheden de communicatie richting verminderd zelfredzamen in de planvormingfase van calamiteiten ingericht en hoe zou je deze communicatie kunnen verbeteren?'

Hiervoor waren vier subvragen opgesteld die zouden leiden tot een antwoord op de onderzoeksvraag. Hieronder staan deze vier subvragen met hun conclusies. De laatste subvraag (§6.4) bevat tevens de aanbevelingen. Als laatste zal daarna in §6.5 een verantwoording worden gegeven van het gehanteerde model, FRIS, als leidraad van dit onderzoek.

6.1 Wie zijn de verminderd zelfredzamen? Hoe kun je de doelgroep specificeren?

Om een goede risicocommunicatie strategie te kunnen ontwikkelen is het belangrijk om te weten wie de doelgroep is. Uit dit onderzoek komen twee conclusies rondom de vraag 'wie zijn de verminderd zelfredzamen?' duidelijk naar voren.

1. Er is **geen overeenstemming over wie tot de verminderd zelfredzamen behoren**, en wie niet. Zowel niet binnen de veiligheidsregio's als de gemeenten. 'Verminderd zelfredzamen' is geen werkbare definitie.

Het blijkt dat de communicatieadviseurs 'verminderd zelfredzamen' geen werkbare term vinden om hun communicatie op te baseren. Dit komt door de verschillende beperkingen waar de verminderd zelfredzame mee te maken heeft (zie voor details tabel 5.4.1.). Als resultaat wordt de definitie van MinBZK aangepast aan de regionale situatie. Dit betekent concreet dat er soms geheel andere percentages worden gehanteerd dan waar Binnenlandse Zaken vanuit wil gaan (20 tot 25%). Vanuit de thuiszorg geeft men duidelijk aan dat de aard van de beperking en de aard van de calamiteit de mate van zelfredzaamheid bepalen. Wie dat dan zijn is niet gemakkelijk te bepalen. Dit leidt tot de volgende conclusie:

2. **De verminderd zelfredzamen is geen homogene doelgroep**, en daardoor kan er geen eenduidige risicocommunicatie strategie worden ontwikkeld.

De aard van de beperkingen zijn dusdanig anders dat er geen homogene communicatiemiddel kan worden ontwikkeld. Door de verschillen in beperking is het haast niet mogelijk een gerichte communicatiestrategie te ontwikkelen. Ter illustratie: je kan het niet afdoen met een folder, want een deel van de doelgroep kan niet lezen (of zien, of kan de inhoud niet begrijpen). De radio is ook geen medium want niet iedereen kan horen. Kinderen en ouderen verschillen qua doelgroepkenmerken ook wezenlijk van elkaar. Iemand met een lichamelijke beperking wil niet behandeld worden alsof diegene er ook nog eens een verstandelijke beperking bij heeft.

Wie zijn de verminderd zelfredzamen?

Op basis van dit onderzoek komt de meest bruikbare indeling van Wever et al. (2006). Volgens Wever et al. zijn de verminderd zelfredzame mensen in vier groepen in te delen:

- Boven (verstandelijke en psychische beperkingen)
- Binnen (conditionele beperking)
- Buiten (beperkingen aan/met: zintuigen, bovenlichaam, onderlichaam, sterk afwijkende lichaamslengte)
- Bijzondere groepen (ouderen, kinderen en mensen met een tijdelijke handicap).

Hoewel dit een hanteerbare onderverdeling is kan ook hier slecht met communicatie op worden ingesprongen. Uit de praktijk blijkt dat definities worden aangepast aan de werkbaarheid van de definitie. *Boven* en *binnen* zijn binnen de communicatie hanteerbare begrippen. Maar bij de groepen *buiten* en *bijzonder* komt het probleem van de realiseerbaarheid wederom om de hoek kijken. In de discussie wordt een nieuwe definitie voorgesteld van de term *verminderd zelfredzame*.

Concluderend kan gezegd worden dat de mate van zelfredzaamheid afhangt van:

- Het type beperking;
- Het type calamiteit;
- De mate van voorzienbaarheid;
- De mate van zelfeffectiviteit;
- Daarbij wonen verminderd zelfredzamen extramuraal en niet zelfredzamen intramuraal.

Dit laatste onderscheid is van belang om dat wettelijk gezien instellingen verantwoordelijk zijn voor de mensen die in binnen hun muren verblijven. Ook hier zou

een onderscheid gemaakt kunnen worden tussen verminderd en niet zelfredzame mensen. De wet biedt hier de mogelijkheid om de situatie werkbaar te houden.

6.2 Wat is de huidige communicatie situatie op papier en in de praktijk met betrekking tot de verminderd zelfredzamen in het geval van nood?

In 2006 is door Inspectie OOV aangegeven dat meer ontwikkeld zou moeten worden voor de verminderd zelfredzamen. Anno 2009 blijkt nog steeds dat:

1. **Er staat weinig informatie en communicatie op papier** met betrekking tot de verminderd zelfredzame ten tijd van nood of een dreigende calamiteit. Vanuit zowel de praktijk als de wetenschap.

Er is een beperkt aantal praktijkonderzoeken binnen Nederland gedaan en vanuit de mondiale wetenschap was hier nog niets over te vinden. Er zijn onderzoeken over hoe je met kinderen kan communiceren, en hoe met ouderen die ziek zijn. Nergens staat echter hoe je risicocommunicatie vanuit een wetenschappelijk oogpunt kan aanpassen aan een dreigende natuurramp voor deze doelgroep. Vanuit de rampenbestrijding ontbreekt de operationalisering in veel plannen. Er wordt aangegeven dat de gemeente moet communiceren over risico's, maar er staat niet bij hoe dat gedaan moet worden, en naar welke doelgroep.

2. **Wat op papier staat verschilt**, dit komt door de verschillende doelgroep definities die gehanteerd worden.

Er is sprake van een zeer gesegmenteerd communicatielandschap. Naast de landelijke Denk Vooruit campagne zijn er verschillende lokale spin-offs waarbij iedereen het net iets anders doet. In sommige gevallen wordt de nationale campagne toegespitst op de eigen regio. Uit het onderzoek binnen de doelgroep veiligheidsregio's bleek dat iedereen met dezelfde elementaire vragen worstelt, en op die manier spreekwoordelijk hetzelfde wiel aan het uitvinden is. Inhoudelijk is veel informatie en communicatie direct overgenomen uit de Denk Vooruit campagne.

Hoewel de aandacht voor verminderd zelfredzamen toeneemt in de risicocommunicatie richten veel initiatieven zich op voornamelijk kleinschalige incidenten. Hoe haal je een verminderd zelfredzame weg als er brand is? Hoe ga je om met mensen met een geestelijke handicap? Vooral het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (NIFV) houdt zich actief bezig met zelfredzaamheid en burgerparticipatie in relatie tot brandveiligheid. Dit zie je ook terug in verschillende communicatie uitingen en websites. Dankzij de Waterproef is ook zelfredzaamheid en overstromingen in beeld gekomen, maar dit is nog niet zover als het is op het gebied van brandveiligheid.

Opmerkelijk is dat op de gemeentelijke websites één op de drie aandacht besteedt aan de verminderd zelfredzamen. Daarbij is de informatie bijna altijd een directe 'kopieer en plak' versie van de Denk Vooruit campagne. Dit zorgt echter wel voor een eenduidige boodschap. Idealiter zou deze informatie in de toekomst aangevuld worden met lokale informatie. Hieruit bleek ook duidelijk het effect dat een veiligheidsregio kan hebben op de gemeentelijke websites. Zoals in Gooi & Vechtstreek, waar de veiligheidsregio informatie heeft doen uitgaan naar al haar gemeenten. Deze informatie konden ze direct online zetten. In deze veiligheidsregio besteedde 87,5% van de gemeentewebsites aandacht aan de verminderd zelfredzamen, in tegenstelling tot het gemiddelde van 33,3%.

6.3 Wat signaleren zorgverantwoordelijken vanuit de thuiszorg met betrekking tot zelfredzaamheid?

Zoals al eerder genoemd zijn zelfredzaamheid en de mate daarvan aan discussie onderhevig. De thuiszorg bedient een brede groep cliënten, van huishoudelijk hulp tot onmisbare dagelijkse verpleging. In tegenstelling tot wat op papier staat kan vanuit van de kant van de thuiszorg de volgende conclusie worden getrokken:

1. De aard van de beperking en de aard van de calamiteit bepalen de mate van zelfredzaamheid.

Volgens Wever et al. (2006) zou *voorzienbaarheid* een essentiële rol spelen, en zou de aard van de beperking daar ongeschikt aan zijn. Uit dit onderzoek blijkt echter het tegengestelde: de aard van de beperking zou in eerste instantie de mate van zelfredzaamheid bepalen. Een ramp kan wel voorzienbaar zijn, maar als iemand voor de allereerste zorgbehoeften afhankelijk is van derden heeft diegene een lage mate van zelfredzaamheid. Verminderd zelfredzame mensen zijn zelfredzaam zolang zij in hun vertrouwde omgeving verkeren. Voor sommige cliënten van de thuiszorg is het ontvangen van thuiszorg dan ook een eerste levensbehoefte. Andere cliënten zouden weer dagen zonder kunnen.

2. Bij mogelijke evacuatie of een dreigende calamiteit speelt het sociale netwerk een onmisbare rol.

Verminderd zelfredzame mensen zijn allen in meer of minder mate afhankelijk van een derde. Bij een calamiteit zullen zij waarschijnlijk niet in staat zijn om zichzelf in veiligheid te brengen. De eerst aangewezen volgens de thuiszorg om hiervoor zorg te dragen is het persoonlijke sociale netwerk. Bij gebrek aan een sociaal netwerk zou de thuiszorg deze taken op kunnen pakken (met name van belang bij oudere cliënten). De thuiszorg ziet dit niet als haar kerntaak om deze rol op zich te nemen bij een calamiteit, dit moet van bovenaf gevraagd worden.

3. De verminderd zelfredzamen houden zich niet bezig met hun eigen veiligheid in het geval van mogelijke calamiteiten.

De groep afhankelijk van thuiszorg houdt zichzelf eigenlijk niet bezig met de eigen veiligheid. De enige vragen die er gesteld werden aan thuiszorgmedewerkers gaan over persoonlijke sociale veiligheid. Hoe beveilig ik mijn huis tegen inbrekers? Hoe kan ik veilig over straat? Mensen willen zich veilig voelen, bij uitstek in hun eigen huis.

Voor de risicocommunicatie was de belangrijkste tip dat een dak boven het hoofd niet genoeg is voor deze groep, zij willen ook zorg onder dat dak. Als deze groep door een autoriteit (huisarts, wijkverpleegkundige) voorgelicht zou worden zouden ze waarschijnlijk wel maatregelen nemen om zichzelf zelfredzamer te maken. Daarbij lezen zij de huis-aan-huis bladen goed, en staat radio of tv bijna altijd aan.

6.4 Wat voor informatie en communicatiestructuur is nodig om verminderd zelfredzamen in veiligheid te kunnen brengen?

Deze vraag is conclusie en aanbeveling in één. Het geeft een korte beschouwing van de resultaten en verbindt daar meteen ‘actiepunten’ aan. In Nederland is er (gelukkig) steeds meer aandacht voor overstromingen. Een zware overstroming kan desastreuze gevolgen hebben voor de Nederlandse samenleving. Naast alle technische maatregelen die genomen moeten worden is er ook een rol weggelegd voor risicocommunicatie.

Het proces om een goede risicocommunicatie strategie te ontwikkelen is geen gemakkelijke. Er zijn vele actoren waar je rekening mee zal moeten houden. In dit onderzoek is specifiek gekeken naar de verminderd zelfredzamen in de samenleving. Hieronder zal puntsgewijs een achttal punten behandeld worden. Hoewel sommige punten als ‘open deuren’ kunnen worden beschouwd, blijkt uit dit onderzoek dat ook daar nog veel winst te halen valt.

1. Stem verwachtingen af

Uit dit onderzoek blijkt dat onderlinge verwachtingen niet goed zijn afgestemd. Men weet niet van elkaar wie wat moet doen. De gemeente kijkt naar de veiligheidsregio, de veiligheidsregio wijst op de verantwoordelijkheid van de gemeente. De thuiszorg ziet wel een ondersteunende rol ten tijde van een calamiteit, maar dit ziet zij niet uit zichzelf, dit moet aangegeven worden vanuit de gemeente. Terwijl juist de GHOR vanuit de veiligheidsregio dit probleem aan het aanpakken is. Daarbij moet wel gezegd worden dat bij de GHOR onderling het ook niet duidelijk is of de thuiszorginstellingen tot de reikwijdte van de GHOR horen.

Daarbij zijn de verwachtingen van de verminderd zelfredzame burgers, lokale overheid en nationale overheid niet op elkaar afgestemd. Niet heel lang geleden had Nederland een complete zorgstaat. De overheid zorgde voor iedereen. Nu gaat deze overheid uit van de zelfredzame burger. De verminderd zelfredzame burger gaat echter nog uit van de helpende overheid.

Het belang van een netwerk wordt steeds meer onderkend. De rampenbestrijding is een keten van netwerkpartners. Zorg van te voren dat je weet wie wat doet, en dat de ander ook weet wat van zijn of haar organisatie verwacht wordt. Draag ook uit naar burgers, zelfredzaam en niet zelfredzaam, wat er van hen verwacht wordt.

2. Integreer technische kennis met communicatie

Op technisch vlak is er veel bekend over overstromingen en evacuatie routes. Er is een systeem in ontwikkeling waardoor er straks per vierkante meter kan worden bekeken of een gebied moet worden geëvacueerd. Communicatieadviseurs, technici, ingenieurs en rampenbestrijders moeten met elkaar in gesprek, juist in het stadium van risicocommunicatie. Dit kan voorkomen dat er nodeloos wordt geëvacueerd of dat er niet wordt geëvacueerd terwijl dat wel zou moeten.

Wat uit de onderzoeken blijkt is dat mensen graag willen weten waar zij aan toe zijn. Waar moeten ze heen? Wat moeten ze doen? Door deze informatie al in een koud stadium beschikbaar te maken kan men als de nood hoog is deze informatie gemakkelijk raadplegen (zie punt 5). Het is bekend welke capaciteit een autoweg heeft, het is bekend welke wegen onbegaanbaar worden. Als deze kennis actief gecombineerd wordt zal dit effectieve risicocommunicatie opleveren, met een gigantisch groot voordeel in de fase van crisiscommunicatie. Ook hier moet gezegd worden dat dit al op beperkte schaal wordt gedaan, met name bij het communiceren van evacuatie routes.

3. Zorg dat iedereen dezelfde definities hanteert

De huidige definitie van ‘verminderd zelfredzaam’ is niet werkbaar, blijkt vanuit de praktijk. Enkele veiligheidsregio’s passen hun definities aan en daarmee de percentages. Wat gaat dat betekenen mocht er daadwerkelijk iets gebeuren? Schets duidelijke kaders, over wie gaat het? Wie zijn verminderd zelfredzaam in welke omstandigheden? Weten de mensen over wie het gaat dat ook? Wanneer er duidelijk is wie onder een kwetsbare groep valt kan daar beleid op worden gemaakt en een duidelijke, eenduidige, risicocommunicatie strategie voor worden ontwikkeld.

4. Zorg dat de informatie beschikbaar en vindbaar is.

Uit dit onderzoek blijkt dat er soms informatie beschikbaar is die niet te vinden is voor de burger. Dit is zonde, zowel voor de zenders als de ontvangers. Een gehoorde uitspraak tijdens een van de interviews was: *‘zij moeten wel weten waar ze op moeten zoeken,’* hierbij doelend op de burgers. Er moet een kentering in denkwijze komen. Het gaat er niet om hoe de zender iets wil sturen, het gaat erom hoe de ontvanger dit kan vinden. Daarbij speelt laagdrempeligheid een rol. Uit onderzoek bleek dat de internet- en online zoekcapaciteiten van mensen overschat worden (Van Deursen & Van Dijk, 2008). Houd hier rekening mee door aan te sluiten bij de beleving van de ontvanger (zie ook punt 5).

Risicocommunicatie over overstromingen leeft niet. Daarbij kunnen beleidsmakers er nu niet mee ‘scoren’ volgens de geïnterviewde communicatieadviseurs. Dit zorgt ervoor dat de ruimte en aandacht voor risicocommunicatie laag is. Mocht er echter een situatie ontstaan waarbij wel een reële dreiging aanwezig is gaan mensen opzoek naar informatie (informatiebehoefte, zie FRIS). Het is een taak van de overheid (in al haar lagen) om deze dan ook vindbaar aan te bieden.

5. Denk vanuit de ontvanger, niet als zender

Schrijf de informatie vanuit de ontvanger, niet vanuit de zender. Wat zou je als ontvanger aan informatie nodig hebben om jezelf in veiligheid te kunnen brengen? Het ultieme doel van de overheid is dat mensen zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen veiligheid en zichzelf en anderen in veiligheid zouden moeten kunnen brengen. Wat voor informatie willen ze daarvoor ontvangen? Ga er niet vanuit dat de doelgroep wil weten wat jij weet, ga op zoek naar wat de doelgroep wil weten en sluit daar met je communicatie op aan.

6. Hanteer een driedelige communicatiestrategie

Zoals al eerder is aangestipt zijn niet alle verminderd zelfredzamen tijdens van een calamiteit even zelfredzaam. Hier moet in de risicocommunicatie fase ook al rekening mee worden gehouden. Richt daarom de communicatie naast direct op de verminderd zelfredzamen zelf ook op hun sociale en professionele omgeving. Uit de interviews bleek duidelijk dat het sociale netwerk eigenlijk onmisbaar is ten tijde van een dreigende calamiteit. Dit lijkt op basis van wetenschappelijk en praktijkonderzoek ook de beste strategie. In Groot Brittannië, waarbij zie iets verder zijn op dit onderwerp dan hier, is dit zelfs stap één in hun strategie (Cabinet Office, 2008). De strategie zou zich dan kunnen richten op:

- de verminderd zelfredzame zelf;
- de sociale omgeving;
- en de professionele omgeving (intermediaire functie).

Daarbij kan het beste met de verminderd zelfredzamen gecommuniceerd worden via directe benadering. Dit kan een persoonlijk geadresseerde brief van de gemeente zijn (via het WMO loket) of via een intermediair (huisarts, wijkverpleegkundige). Bij de keuze van een intermediair is het belangrijk dat de doelgroep diegene als expert erkent. De plaatselijke kranten, nationale radio en tv zullen ook door een groot deel van deze groep gelezen en bekeken kunnen worden.

Voor de sociale omgeving zou in de massamediale aandacht nog iets meer nadruk kunnen liggen op de verantwoordelijkheid die je hebt. Niet alleen jegens jezelf maar ook voor je medemens. Nu is het nog relatief onduidelijk waarom de overheid wil dat je bijvoorbeeld een noodpakket aanschaft. Het is geen luxe, het is absolute noodzaak want de overheid kan gewoon niets voor je doen.

Onder professionele omgeving kunnen bijvoorbeeld huisartsen en thuiszorginstellingen verstaan worden. Deze kunnen bereikt worden door het op directie of managementniveau te benaderen, vanuit de overheid. Maak duidelijk dat er een probleem is voor de doelgroep waar zij mee te maken hebben. Een praktisch probleem blijft echter budget. Een effectief middel zou bijvoorbeeld zijn door de wijkverpleegkundige in het eerste intake gesprek ook het onderwerp 'veiligheid' te laten behandelen. Organisaties die AWBZ erkende zorg aanbieden zijn verplicht om te zorgen voor zorgcontinuïteit (WTZi). Dit zou voor de organisaties zelf ook duidelijk kunnen maken, wat er van hen verwacht kan worden en wat van de cliënt verwacht kan worden (zie ook punt 1).

7. Speel in op de actualiteit en stop niet na een oefening

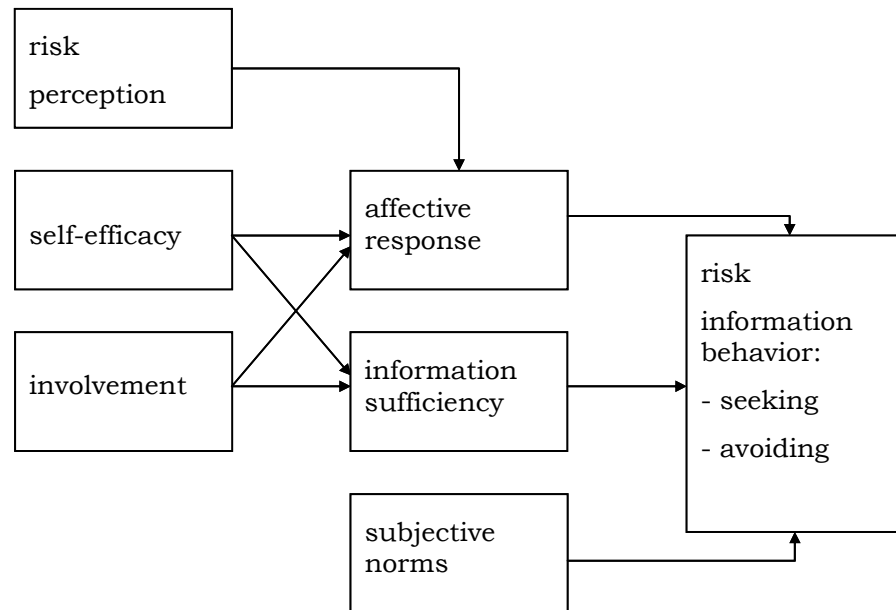
Zorg dat er informatie klaarligt vóór dat er daadwerkelijk iets aan de hand is. Op dit moment is er sprake van een griep pandemie (juni 2009, Mexicaanse griep). Dit zou een uitgekiend moment zijn om je risicocommunicatie te richten op voorbereidingsgedrag op het gebied van de griep pandemie. Ten tijde van de Waterproef van de Taskforce Management Overstromingen is er veel ontwikkeld aan risicocommunicatie met betrekking tot overstromingen. Een veel gehoorde klacht op een congres naar aanleiding van deze Waterproef was dat er wel geoefend wordt, maar dat er geen tijd daarna is om de communicatie aan te passen aan de opgedane ervaringen. Na de ene oefening moet meteen de volgende voorbereid worden. Op deze manier zouden de opgedane ervaringen niet optimaal benut kunnen worden.

8. Blijf communiceren!

Een folder verspreiden kan helpen mensen te informeren, maar daarmee zijn mensen nog niet voorbereid. Ze kunnen een lijst aan de binnenkant van de meterkast hebben hangen met instructies maar daarmee hoeven ze zich nog niet bewust te zijn van een probleem. De *Sirene* campagne wordt ook elke vijf jaar herhaald, maak ook van algemene risicocommunicatie een cyclisch proces.

6.5 Evaluatie gebruik FRIS

De leidraad van dit onderzoek was het Framework of Risk Information Seeking van Ter Huurne (2008). Hieronder in figuur 6.5.1. nogmaals het model, FRIS. Dit model is eigenlijk ontwikkeld voor individuele toepassing. In dit onderzoek is het gebruikt op groepsniveau. In deze sectie zal gereflecteerd worden op het gebruik van FRIS.



Figuur 6.5.1. Framework of Risk Information Seeking.

Risk perception /risicoperceptie.

De professionals verantwoordelijk met zorg voor de bevolking of zorg voor de risicocommunicatie zien in dat dit een urgent probleem is. Uit de reacties van de thuiszorg, zowel per e-mail, telefoon als in de interviews blijkt dat de risicoperceptie daar laag is. Vanuit de zender is het duidelijk dat er wat moet gebeuren omdat Nederland anders echt een groot probleem heeft.

Vanuit de direct betrokkenen blijkt echter een tegenovergesteld beeld. Geen van de ondervraagde thuiszorgorganisaties had ook vragen gehad vanuit de cliëntèle over veiligheid. De enige vragen die wel eens gesteld werden, hadden betrekking op sociale veiligheid. Dit komt doordat de doelgroep zich minder weerbaar voelt, en zich thuis wel veilig wil blijven voelen. Sociale veiligheid leeft dan ook wel, maar fysieke en externe veiligheid absoluut niet. Wanneer gevraagd, kunnen de thuiszorgmedewerkers zichzelf wel indenken dat dit een probleem is, maar daar hadden ze zelf eigenlijk ook nooit echt over nagedacht. Ook de Taakgroep Handicap en Samenleving komt regelmatig verminderd zelfredzamen tegen die geen besef hebben van hun eigen kwetsbaarheid ten tijde van een ramp. Hier proberen ze een kentering in teweeg te brengen.

Hier moet wel een expliciete uitzondering worden gemaakt voor de thuiszorg uit Tiel. Zij hebben zowel ervaren hoe het is om met een dreigende calamiteit om te gaan (bijna overstromingen '93, '95) en een echte calamiteit (Bommelerwaard incident in 2007 waardoor er twee volle dagen geen stroom was). Deze organisatie ziet ook echt een rol voor zichzelf en probeert andere organisaties wakker te schudden. Ervaring blijkt dus leidend bij de risicoperceptie vanuit de organisaties. Vanuit de ontvanger kan gesteld worden dat de risicoperceptie bijzonder laag is (Baan, Gutteling & Terpstra, 2008; Terpstra, 2008; TNS-Nipo, 2007).

Self efficacy / zelfeffectiviteit.

De mate van gepercipieerde zelfeffectiviteit hangt direct samen met de voorspelbaarheid van de calamiteit, de aard van de calamiteit en de beperking. Volgens Wever et al. (2006) zou de aard van de calamiteit van ondergeschikt belang zijn. In de optiek van de onderzoeker is dit niet het geval. Misschien als men voor een middag het huis uit moet, maar in het geval van een dreigende overstroming ligt dit anders. Dan kan het, in het slechtste geval, maanden of jaren duren voordat iemand weer terug kan. Daarbij kunnen

mensen dan niet de handelingsperspectieven volgen die aan de zelfredzame bevolking kan worden geboden (bijvoorbeeld: ga naar de derde verdieping of pak over twee uur de bus).

In het geval van risicocommunicatie behouden mensen hun niveau van zelfredzaamheid. In de koude fase is er nog niks aan de hand, en kunnen mensen binnen hun eigen randvoorwaarden zichzelf goed voorbereiden. Dit verandert echter compleet wanneer men in de warme fase terecht komt. Juist hierdoor is het belangrijk om de verminderd zelfredzame bevolking *nu* handreikingen te geven waarmee de zelfeffectiviteit en daarmee de zelfredzaamheid vergroot wordt.

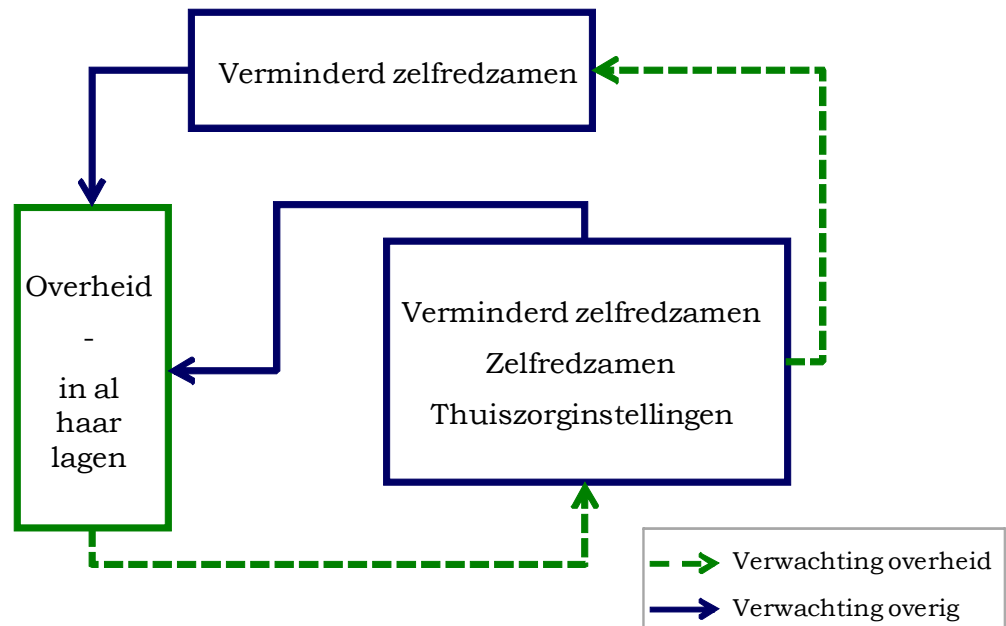
Men zou kunnen veronderstellen dat een grotere behoefte aan risicocommunicatie en informatie voort zou kunnen komen doordat verminderd zelfredzamen een lagere daadwerkelijke mate van zelfeffectiviteit hebben. Dit op zowel gevoelsmatig als cognitief vlak. Wat blijkt is dat dit, op sociale veiligheid na, niet het geval is. Ze zijn zelfredzaam op hun manier, het is in hun geval de nieuwe status quo. Het is een gegeven. Daarbij kan het ook het geval zijn dat deze mensen uitgaan van de reddende overheid doordat ze verminderd zelfredzaam zijn. Dan kan 'ik heb er toch geen controle over' omslaan in afwachten en geen actie ondernemen (zie ook tabel 5.4.1.). Wellicht ligt daar ergens een omslagpunt, in hoeverre veronderstelde zelfeffectiviteit bijdraagt aan mitigation behavior, en wanneer het omslaat in niks doen.

Involvement / betrokkenheid

De professionals binnen de rampenbestrijding zijn erg betrokken bij het onderwerp, maar vooral op kleine schaal. De doelgroep zelf echter niet, het leeft niet. Dit blijkt telkens weer uit de verschillende perceptie onderzoeken. De doelgroep vertrouwt erop dat het wel goed komt. Daarnaast vertrouwt de doelgroep ook op de overheid, het is immers de taak van de overheid? Hoewel het model dit als twee aparte items ziet denkt de onderzoeker dat dit wellicht bij de verminderd zelfredzamen wel tot cirkelredeneratie kan leiden, ze zouden zichzelf bewust onbekwaam kunnen maken door zichzelf buiten spel te zetten. Doordat de subjectieve normen niet aanzetten tot mitigerend gedrag zou de betrokkenheid ook kunnen afnemen.

Subjectieve normen

Er is een groot gat tussen wat de overheid verwacht en wat de verminderd zelfredzame verwacht. Zie figuur 6.5.2 voor grafische weergave.



Figuur 6.5.2. Verwachtingen voor verantwoordelijkheid in veiligheid brengen van verminderd zelfredzamen.

De verminderd zelfredzame kijkt naar de overheid om hem of haar te helpen. De zelfredzame kijkt ook naar de overheid om de verminderd zelfredzame te helpen. Niet alleen bij de burgers leven deze subjectieve normen, ook de thuiszorgorganisaties verwachten niet dat zij hier een rol in zouden kunnen hebben. Het ligt aan de individuele persoon of deze verantwoordelijkheid gevoeld wordt. Er is nog geen gepercipieerde sociale druk om dit te regelen.

7 Discussie en reflectie

In dit onderzoek is gekeken naar hoe verschillende lagen van de overheid de risicocommunicatie naar verminderd zelfredzamen is ingericht. Sinds het rapport van de Inspectie OOV uit 2006 is er eigenlijk weinig veranderd. Uit dit onderzoek bleek dat er een enorm gat zit in de kennis die we hebben over verminderd zelfredzamen en risicocommunicatie. Daarnaast zijn ook verwachtingen niet op elkaar afgestemd, alle partijen verwachten wat anders en er zijn geen dekkende definities. Waar men het wel over eens is, is dat dit een probleem is en dat er absoluut een slag gemaakt moet worden aan de risicocommunicatie richting de verminderd zelfredzamen.

In deze sectie zullen verschillende onderwerpen kort worden behandeld. Allereerst zal worden ingegaan op de representativiteit en betekenis van het onderzoek. Daarnaast zal gesproken worden over zelfeffectiviteit en zelfredzaamheid en de ervaringen bij het zoeken naar informatie. De discussie wordt vervolgd met een nieuwe voorgestelde definitie voor verminderd zelfredzamen en afgesloten met een discussie over de toepasbaarheid van FRIS.

Representativiteit en betekenis

Het onderzoek is niet representatief voor heel Nederland. Het was een exploratief onderzoek met als doel onbekend terrein te verkennen. Dit laatste is gelukt, er is veel informatie boven water gehaald en er zijn hiaten in kennis ontdekt. De data triangulatie heeft ervoor gezorgd dat informatie uit verschillende bronnen nu voor het eerst

gecombineerd werden. Binnen elke sector was de respons echter te beperkt om daar generaliseerbare conclusies aan te verbinden.

Er kwamen vooral veel vragen boven. Waarom is er geen wetenschappelijk onderzoek gedaan naar doelgroepgerichte risicocommunicatie voor kwetsbare groepen bij natuurrampen? In enkele praktijkonderzoeken is het de verminderd zelfredzame zelf gevraagd, aan wat voor informatie zij behoefte hebben. In deze gevallen betreft het echter een handjevol respondenten waardoor het onderzoek en de resultaten niet generaliseerbaar zijn. Er worden enkel aanwijzingen geven, en veel communicatie adviezen gedaan zonder bewezen te zijn in de praktijk of wetenschappelijke basis. Hier liggen veel kansen voor verder onderzoek.

Ook zou het interessant zijn om een grootschalig onderzoek naar zoektermen te laten uitvoeren. Welke trefwoorden gebruiken mensen wanneer zij op zoek zijn naar informatie over calamiteiten en hun eigen veiligheid? Dit onderzoek heeft daar een eerste verkenning voor gedaan. Er bleek dat mensen gemiddeld 2 websites of trefwoorden spontaan wisten te noemen. Is geen van deze trefwoorden 'raak' dan zal mogelijk essentiële informatie niet gevonden worden. Zowel voor de overheid als voor de burger is het van belang dat juist informatie over deze onderwerpen gemakkelijk beschikbaar en vindbaar is.

Zelfredzaamheid en zelfeffectiviteit.

In dit onderzoek stonden onder andere twee begrippen centraal: zelfredzaamheid en zelfeffectiviteit. Twee verschillende begrippen met verschillende betekenissen. Hieronder staan kort de omschrijvingen van elk begrip:

Zelfredzaamheid gaat over enkel over de daadwerkelijk handelingen van de burgers voorafgaand, tijdens en na een ramp (Inspectie OOV, 2006; Nibra, 2005).

Zelfeffectiviteit gaat niet enkel om de daadwerkelijke mogelijkheden voor een persoon om te handelen, maar de eigen inschatting van deze persoon (Ter Huurne, 2008; Grothman & Reusswig, 2006).

Het vergroten van individuele zelfredzaamheid is het doel van het overheidsbeleid aangaande rampen en zware ongevallen. Dit gaat dan om de *daadwerkelijke* handelingen. Om adequaat om te gaan met een dreiging moet men echter wel kunnen of mogen beslissen over vervolgacties (MinBZK, 2008a). Voorafgaand aan een daadwerkelijke handeling gaat dus een cognitieve beslissing vooraf. Men moet informatie kunnen verwerken en ook zelf het idee hebben dat zij die actie die ze willen gaan uitvoeren ook daadwerkelijk kunnen uitvoeren.

De overheid wil het daadwerkelijke gedrag stimuleren door middel van risicocommunicatie. Als zij dit effectief wil doen moet volgens de onderzoeker het begrip *zelfeffectiviteit* hierbij worden meegenomen. Het gaat niet enkel om het kunnen, het gaat ook om *denken en voelen* dat je het kan. Mensen met een beperkte mate van zelfeffectiviteit zullen daarom ook een beperkte mate van zelfredzaamheid laten zien. Daarentegen kunnen mensen met een hoge gepercipieerde mate van zelfeffectiviteit ook een hoge mate van zelfredzaamheid laten zien. Zelfredzaamheid is een leeg begrip als zelfeffectiviteit niet als vereiste van zelfredzaamheid wordt gezien.

Informatie zoeken op gemeentelijke websites

Doordat er voor dit onderzoek veel informatie gezocht moest worden is er hier sprake 'bijvangst'. Naast de websites die verplicht onderzocht werden voor dit onderzoek is er ook op veel andere websites naar informatie gezocht. Op basis van deze ervaring kan gezegd worden dat het zoeken naar informatie op de gemeentesites een moeizaam

proces is. Ter illustratie: bijna alle onderzochte gemeenten hebben een zoekmachine op de homepage staan (n=58). Daarvan zijn sommige websites traag, of er moet veel worden doorgeklikt voordat informatie wordt gevonden. Het komt ook voor dat er niet worden teruggedaan naar de zoekresultaten. Dit betekent dat elke keer de zoekopdracht opnieuw moet worden gegeven als een zoekresultaat niet is wat je zoekt. Daarbij is ook niet elke site even gebruiksvriendelijk. Uit de enquête blijkt dat respondenten spontaan ongeveer twee websites en trefwoorden noemen. De trefwoorden die bij een bericht worden aangegeven moeten aan ook passen bij de trefwoorden die de bezoeker zou hanteren. Als geen van deze trefwoorden aansluit bij de een van de spontaan genoemde trefwoorden van de bezoeker wordt de informatie niet gevonden. Het is aan te raden om gemeentesites te controleren op gebruiksvriendelijkheid. Zeker omdat ondubbelzinnig blijkt uit dit onderzoek, en verschillende onderzoeken voor dit onderzoek, dat ten tijde van een calamiteit de gemeente informatiebron nummer één is.

Suggestie definitie verminderd zelfredzamen

Het blijkt dat de definitie van verminderd zelfredzamen niet werkbaar en ambigue wordt geacht door de praktijk. Hierdoor wordt de volgende suggestie gedaan:

Onder verminderd zelfredzamen worden verstaan de mensen die een vorm van medische zorg behoeven en extramuraal wonen. Het gaat om mensen met een geestelijke of fysieke beperking die daardoor gehinderd worden in hun zelfredzaamheid. Zij zijn onvoldoende in staat om beslissingen te nemen ten aanzien van hun eigen veiligheid, of kunnen de genomen beslissingen niet zelf uitvoeren. Zij zijn daardoor in buitengewone omstandigheden afhankelijk van derden om voor zichzelf te kunnen zorgen/zichzelf in veiligheid te kunnen brengen.

Dit is nog steeds een abstracte definitie. Het bevat echter wel alle kernelementen waardoor iemand wel of niet zelfredzaam is. Het sluit de mensen uit die in instellingen wonen en het sluit de mensen uit die geen vorm van (medische) zorg behoeven. In de definitie zou ik de opsomming van Wever et al. (2006) kunnen hanteren, maar deze is erg lastig in de uitvoering van risicocommunicatie. Het is aan de gemeente om haar risicogroepen in kaart te brengen en daar een gesegmenteerde communicatiestrategie voor te ontwikkelen. Hierdoor is ook duidelijk dat de gemeente haar verantwoordelijkheid niet kan ontkennen, zoals in de definitie van MinBZK nog wel mogelijk is. Daarin wordt wel gesteld dat niet iedere zelfredzame het zonder hulp kan stellen, maar waar die hulp dan vandaan moet komen of wie dat moet regelen blijft onduidelijk. Met deze definitie kan gezegd worden: “zorg dat je iemand hebt die jou helpt, lukt dat niet, bel dan 0800-gemeente”.

Toepasbaarheid model

Hoewel FRIS is ontwikkeld voor een individuele context heeft het in dit onderzoek ook goed gewerkt in een groepscontext. Dit ondanks het gegeven dat de groep die ter discussie staat totaal niet homogeen is. Het model verschaft echter wel inzichten in het informatie zoekgedrag van mensen. Vooral omdat de vier eerste elementen die invloed hebben op het informatie zoekgedrag in het bijzonder op deze groep van toepassing zijn. De enige vraag die in dit onderzoek naar boven kwam is of de subjectieve normen ook effect kunnen hebben op de mate van betrokkenheid. Kan er sprake zijn van bewuste zelf-handicapping? Het zou interessant zijn als dit model vaker zou worden toegepast, en of deze vraag vaker naar boven komt.

8 Afkortingen

<i>C</i>	
CTO	Commissie Toekomst Overheidscommunicatie
<i>E</i>	
ERC	Expertisecentrum Risico en Crisis
<i>H</i>	
HO/OV	Hoogwater / Overstromingen
HRH	Hulpverleningsregio Haaglanden
<i>I</i>	
IPO	Interprovinciaal overleg
Inspectie OOV	Inspectie Openbare Orde & Veiligheid
<i>M</i>	
MinAZ	Ministerie van Algemene Zaken
MinBZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
MinVenW	Ministerie van Verkeer en Waterstaat
<i>R</i>	
RWS	Rijkswaterstaat
<i>V</i>	
VE	Veiligheid
VR G&V	Veiligheidsregio Gooi & Vechtstreek
VRU	Veiligheidsregio Utrecht
VR ZHZ	Veiligheidsregio Zuid Holland Zuid

9 Referenties

- Akerboom, M., Butzelaar, E. & van der Noort, W. (2002). *Gerichte communicatie op basis van segmentatieonderzoek: een verkenning. Overheidscommunicatie gebaseerd op burgertypologieën*. Den Haag: Rijksvoorlichtingsdienst/ Publiek en Communicatie.
- Alexander, P.A., Schallert, D.L. & Hare, V.C. (1991). Coming to terms: how researchers in learning and literacy talk about knowledge. *Review of Educational Research*, 61, pp 315-343.
- American Red Cross (2008). *Disaster Preparedness. For people with disabilities*. Verkregen van: www.redcross.org/services/disaster/beprepared/disability.pdf op 3 november 2008.
- Baan, M.T., Gutteling, J.M & Terpstra, T. (2008). *Risicoperceptie en risicocommunicatie bij overstromingen. Rapportage van dataverzameling in het kader van de oefenweek 'waterproef' van de Taskforce Management Overstromingen (TMO)*. Enschede: Universiteit Twente.
- Bennet, P. (1998). *Communication about risks to public health. Pointers to good practice*. Skipton House: Department of Health.
- Besluit Kwaliteitscriteria planvorming rampen bestrijding (2004) *Besluit Kwaliteitscriteria planvorming rampen bestrijding*. Den Haag: Ministerie van Justitie.
- Brock, T.C., & Green, M.C. (Eds.) (2005). *Persuasion: Psychological insights and perspectives* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cabinet Office. (2008). *Identifying people who are vulnerable in a crisis. Guidance for emergency planners and responders*. London: Cabinet Office.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2008). *Persbericht: mediaproducten steeds meer via internet. PB08-071*. Via: www.cbs.nl.
- Commissie Toekomst Overheidscommunicatie (2001). *In dienst van de democratie*. Den Haag: Sdu Grafisch Bedrijf
- Deltacommissie (2008). *Samen werken met water. Een land dat leeft bouwt aan zijn toekomst. Bevindingen van de Deltacommissie 2008*. Den Haag: Deltacommissie.
- Dienst Publiek en Communicatie. (2007). *Jaarevaluatie Postbank 51 campagnes 2006*. Den Haag: Dienst Publiek en Communicatie.
- Dikmen, I., Birgonul, M.T., Anac, C., Tah, J.H.M. & Aouad, G. (2008). Learning from risks: a tool for post-project risk assessment. *Automation in Construction*, 18, pp 42 - 50.
- Don, A. & De Jong, F. (2008). *Quickscan. Zelfredzaamheid van verminderd zelfredzamen*. Purmerend/Nieuwegein: Water geen nood!
- Downs, C.W & Adrian, A.D. (2004). *Assessing organizational communication: Strategic communication audits*. New York: The Guilford Press.
- Eiser, J.R., Stafford, T., Henneberry, J. & Catney, Ph. (2009). "Trust me, I'm a scientist (not a developer)": perceived expertise and motives as predictors of trust in assessment of risk from contaminated land. *Risk Analysis*, 29, pp 288-298.
- Expertisecentrum Risico en Crisis (2007). *Inventarisatie communicatie trajecten bij hoog water en overstromingen*. Den Haag: Ministerie van BZK.
- Floyd, D.L., Prentice-Dunn, S. & Rogers, R.W. (2000). A meta-analysis of research on protection motivation theory. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(2), pp. 407-429.
- Forman, J. & Argenti, P.A. (2005). *Top of mind. How corporate communication*

- influences strategy implementation, reputation and the core brands: An exploratory qualitative study. *Corporate Reputation Review*, 8(3), pp. 245-264.
- Gelders, D., Bouckaert, G. & Van Ruler, B. (2007). Communication management in the public sector: consequences for public communication about policy intentions. *Government Information Quarterly*, 24, pp. 326-337.
- Griffin, R.J., Dunwoody, S. & Neuwirth, K. (1999). Proposed model of the relationship of risk information seeking and processing to the development of preventive behaviors. *Environmental Research Section A*, 80, pp. 230-245.
- Griffin, R.J., Yang, Z., Ter Huurne, E., Boerner, F., Ortiz, S. & Dunwoody, S. (2008). After the flood: anger, attribution, and the seeking of information. *Science Communication*, 29, pp 285-316.
- Grothmann, T. & Reusswig, F. (2006). People at risk of flooding. Why some residents take precautionary action while others do not. *Natural Hazards*, 38, pp 101-120.
- Gutteling, J.M. & Kuttschreuter, M. (2002). *Beleving veiligheid vervoer gevaarlijke stoffen en de consequenties voor de communicatie met het publiek*. Enschede: Universiteit Twente.
- Hampel, J. (2006). Different concepts of risk - a challenge for risk communication. *International Journal of Medicinal Microbiology*, 296 (S1), pp.5-10.
- Hoogstraten, J. (1999). *De machteloze onderzoeker*. Meppel: Boom.
- Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (2006). *Verminderde zelfredzaamheid en rampenplannen. Onderzoek naar de aandacht in gemeentelijke rampenplannen voor verminderd zelfredzamen bij evacuatie*. Den Haag: Inspectie Openbare Orde en Veiligheid.
- Interprovinciaal Overleg. (2006). *Wegwijzer risicocommunicatie. Sleutelbos binnen handbereik*. Den Haag: Interprovinciaal Overleg.
- Jick, T.D. (1979). Mixing qualitative and quantitative research methods: triangulation in action. *Administrative Science Quarterly*, 24(4), pp 602-611.
- Jong, W. & Besselink, A. (2008). *Leidraad Voorlichting bij evacuaties in hoogwatersituaties en bij overstromingen*. Den Haag: Taskforce Management Overstromingen.
- Jong, W., Helsloot, I. COT (red.). (2005) *De acceptatie voorbij: risico- en crisiscommunicatie met een mondige samenleving* Den Haag: Ministerie van BZK.
- Klaassen, R. (2004). *Voorlichtingskundig ontwerpen. De totstandkoming van Postbus 51 campagnes*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Kuttschreuter, M. & Gutteling, J.M. (2004). Experience-based processing of risk information: the case of the millenium bug. *Journal of Risk Research*, 7(1), pp. 3-16.
- Lindell, M.K. & Prater, C.S. (2003). Assessing community impacts of natural disasters. *Natural Hazards Review*, November 2003, pp.176-185.
- Marra, F.J. (1998). Crisis communication plans: poor predictors of excellent crisis public relations. *Public Relations Review*, 24(4), pp. 461-474.
- Ministerie van Algemene Zaken (2004). *Uitgangspunten Overheidscommunicatie*. Den Haag: Ministerie van AZ.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2008a). *Nationale Veiligheid. Capaciteiten-Analyse voor de taak 'grootschalige evacuatie' bij overstromingen*. Den Haag: Ministerie van BZK.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2008b). *Nationaal Crisisplan Hoogwater en overstromingen. Beleidsdraaiboek; operationele strategie; communicatiestrategie*. Den Haag: Ministerie van BZK.
- Ministerie van Verkeer en Waterstaat (2002) *De perceptie van overstromingsrisico's. Conceptversie*. Den Haag: Ministerie van VenW.
- Ministerie van Verkeer en Waterstaat (2006). *Waterkoers 2*. Den Haag: Directoraat-

- Generaal Water.
- Ministerie van Verkeer en Waterstaat (2007). *Waterbewustzijn en waterbewust gedrag in relatie tot waterveiligheid. Kennen, voelen, willen en doen*. Den Haag: Ministerie van VenW.
- Ministerie van Verkeer en Waterstaat (2008). *Nederland in zicht. Samenvatting. Water en ruimtelijk ontwikkeling in Nederland: de diagnose*. Den Haag: Ministerie van VenW.
- Nieuwsbrief Crisisbeheersing (2006). Opgehaald van internet op 1 mei 2009 via http://www.dccvenw.nl/images/nieuwsbriefcbseptember2006_tcm240-180172.pdf
- Norris, F.H., Friedman, M.J. & Watson, P.J. (2002). 60,000 Disaster victims speak: Part 2. Summary and implications of the disaster mental health research. *Psychiatry*, 65(3), pp 240-260.
- Onwuegbuzie, A.J., & Leech, N.L. (2007) Validity and qualitative research: an oxymoron? *Quality & Quantity*, 41, pp 233-249.
- Oomkes, F.R. (2001). *Communicatieleer*. Leusden: Boom.
- Plattner, Th., Plapp, T. & Hebel, B. (2006). Integrating public risk perception into formal natural hazard risk assessment. *Natural Hazards and Earth System Sciences*, 6, pp 471-483.
- Pol, B., Swankhuisen, C. & Van Vendeloo, P. (2007). *Nieuwe aanpak in overheidscommunicatie, Mythen, misverstanden en mogelijkheden*. Bussum: Coutinho.
- Provincie Noord-Holland. (2008). *Bestuurlijke netwerkkaarten crisisbeheersing*. Haarlem: Provincie Noord-Holland.
- Regtvoort, F. & Siepel, H. (2007). *Risico en crisiscommunicatie. Succesfactor in crisissituaties*. Bussum: Coutinho.
- Rossiter, J.R. & Percy, L. (1998). *Advertising communications and promotion management. Second edition*. Singapore: Irwin/ McGraw-Hill.
- Rowe, G. & Wright, G. (2001). Differences in expert and lay judgments of risk: myth or reality? *Risk Analysis*, 21(2), pp. 341-356.
- Save (2008). *Capaciteitenplanning Ergst Denkbare Overstromingsscenario's*. Deventer: Save / Oranjewoud.
- Scholten, O. (1997). De duivelse details van crisiscommunicatie. *Comma*, 12/97, pp 11-15.
- Select Bipartisan Committee to Investigate the Preparation for and Response to Hurricane Katrina (2006). *A failure of initiative. Final report of the Select Bipartisan Committee to Investigate the Preparation for and Response to Hurricane Katrina*. Washington: U.S. Government printing office.
- Shannon, C.E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. Urbana: University of Illinois Press. Opgehaald van: http://www.cw.utwente.nl/theorieenoverzicht/Theory%20clusters/Communication%20and%20Information%20Technology/Information_Theory.doc/
- Siegrist, M. & Gutscher, H. (2008). Natural hazards and motivation for mitigation behavior: people cannot predict the affect evoked by a severe flood. *Risk Analysis*, 28(3), pp 771-778.
- Slovic, P. (2000) *The Perception of Risk*, London: Earthscan Publications Ltd.
- Sutherland, M. & Sylvester, A.K. (2000) *Advertising and the Mind of the Consumer*, 2nd edition. London: Kogan Page.
- Taskforce Management Overstromingen (2009). *Rapport van bevindingen*. Den Haag: TMO.
- Ter Huurne, E.F.J. (2008). *Information seeking in a risky world. The theoretical and empirical development of FRIS: A framework of information seeking*. Enschede:

Universiteit Twente.

- Terpstra, T. (2008). *Publieke percepties van het risico op overstromingen en wateroverlast. Conceptversie 2*. Enschede: Universiteit Twente.
- Tiwana, A. (2002). *The knowledge management toolkit. Orchestrating IT, strategy and knowledge platforms*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- TNS Nipo (2006). *Risicoperceptie bij overstromingen in relatie tot evacuatiebereidheid*. Amsterdam: TNS Nipo.
- Van Duin, M.J., Bezuyen, M.J., Rosenthal, U., Baard, I., Rijpma, J. & Verhoef, M.L. (1995). *Evacuatie bij hoog water: zelfredzaamheid en overheidszorg*. Den Haag: Crisis Onderzoek Team.
- Van Cuilenburg, J. & McQuail, D. (2005). Media policy paradigm shifts. Towards a new Communications policy paradigm. *European Journal of Communication*, 18(2), pp. 181 -207.
- Vergeer, F. (2008). *Nationaal crisisplan hoogwater en overstromingen. Deel 3: landelijk communicatiedraaiboek. Conceptversie*. Den Haag: ERC.
- Versterking CliëntenPositie (2008). *Met een handicap goed voorbereid bij een incident of ramp? Beknopte handreiking voor lokale belangenbehartigers*. Utrecht: Programma VCP.
- Veiligheidsregio Utrecht (2006). *Regionaal Beheersplan Rampenbestrijding. Veiligheidsregio Utrecht. 2006-2009*. Utrecht: Veiligheidsregio Utrecht.
- Webb, T.L. & Sheeran, P. (2006). Does changing behavioral intentions engender behavior change? A meta-analysis of the experimental evidence. *Psychological Bulletin*. 132(2), pp 249-268.
- Wever, J., Jonker, H., Van Soomeren, P. & Van der Graaf, A. (2006). *Risico's voor mensen met een beperking bij calamiteiten. Quick scan*. Amsterdam: DSP Groep en Vilans.
- Yin, R.K. (2003). *Case study research. Design and methods*. London: Sage Publications.
- Zanders, A (2008). *Crisismanagement. Organisatie bij crises en calamiteiten*. Amsterdam, Couthino.

De belangrijkste gebruikte websites:

www.crisis.nl	www.overheid.nl
www.Denk Vooruit.nl	www.minbzk.nl
www.deltawerken.com	www.nederlandtegenterrorisme.nl
www.erc.nl	www.nietbangmaarvoorbereid.nl
www.flapp.org	www.platformoverstromingen.nl
www.ghor.nl	www.risicoencrisis.nl
www.heb jijaleennoodpakket.nl	www.tfhs.nl
www.ikregeer.nl	

Een greep uit de geraadpleegde rapporten document analyse, aan welke niet direct in de tekst gerefereerd is.

Voor de documentanalyse zijn er veel onderzoeken geraadpleegd. Een selectie hiervan is hieronder opgenomen. Het is een afspiegeling van de mix aan documenten die gebruikt is. Variërend van internationaal tot lokaal niveau. Het is geen complete lijst, maar een goede indicatie van het type en soort documenten dat is onderzocht.

- Directorate General Communication. (2008). *Attitudes of European citizens towards the environment. Fieldwork: November – December 2007*. Brussels: Eurobarometer.
- Eurobarometer (2008). *Attitudes of European citizens towards the environment. Result*

- for the Netherlands. Fieldwork: 9th November – 7th December 2007. Brussels: Eurobarometer.
- Gemeente Almere (2006). *Draaiboek 18. Voorlichten en informeren*. Almere: Gemeente Almere.
- Gemeente de Ronde Venen. (2004). *Evaluatie dijkverschuiving Wilnis*. Gemeente de Ronde Venen: Gemeente de Ronde Venen.
- Gemeente Houten. (2002). *Basisplan rampen en zware ongevallen (deel 1 rampenplan)*. Houten: Gemeente Houten.
- Gemengde commissie communicatie. (2005). *50 aanbevelingen voor communicatie. Met en door een andere overheid*. Den Haag: Gemengde commissie communicatie.
- GHOR Groningen. (2007). *Leidraad Cobra. Continuïteit van zorg bij rampen in organisaties voor verpleging en verzorging*.
- Hulpverleningsregio Haaglanden. (2005). *Regionaal model rampenplan. In de zin van de wet rampen en zware ongevallen*. Den Haag: HRH.
- Hulpverleningsregio Haaglanden. (2008). *Beleidskader risico- en crisiscommunicatie*. Den Haag: HRH.
- Jonge Vos, A.A. (2006). *Zelfredzaamheid bij rampen*. Enschede: Universiteit Twente. (Afstudeerscriptie Universiteit Twente).
- Min BZK (2007). *National responsplan. Hoogwater en overstromingen. Deel 1: beleidsdraaiboek*. Den Haag: Ministerie van BZK.
- Ministerie VenW (2008). *Versterken waterbewustzijn en waterbewust gedrag in relatie tot waterveiligheid. Verkenning van mogelijke doelen en strategieën*. Den Haag: Ministerie van VenW.
- Min VenW & MinBZK. (2007). *Kabinetsstandpunt Rampenbeheersing Overstromingen*. Den Haag: MinVenW en MinBZK.
- Min VenW & RWS. (2005). *Veiligheid Nederland in kaart. Hoofdrapport onderzoek overstromingsrisico's*. Den Haag: MinVenW en RWS.
- NIFV Nibra. (2005). *Zelfredzaamheid en fysieke veiligheid van burgers. Verkenningen*. Arnhem: NIFV Nibra.
- NIFV Nibra. (nb). *Zelfredzaamheid bij brand. Tien mythen ontkracht*. Arnhem: NIFV Nibra.
- Provincie Utrecht. (2008). *Provinciaal coördinatieplan voor de crisisbeheersing*. Utrecht: Provincie Utrecht.
- RIVM (2004). *Risico's in bedijkte termten. Een thematische evaluatie van het Nederlandse veiligheidsbeleid tegen overstromen*. Bilthoven: RIVM.
- SP Utrecht. (2009). *Wees blij dat u überhaupt hulp krijgt. Een onderzoek van de actiegroep stop uitverkoop thuiszorg in Utrecht*. Utrecht: Socialistische Partij.
- TNS NIPO. (2007). *Publiekonderzoek naar risicobeleving in de regio Haaglanden*. Amsterdam: TNS Nipo.
- Veiligheidsregio Gooi & Vechtstreek. (2008). *Overstromingsscenario's voor de veiligheidsregio Gooi & Vechtstreek. 300.000 mensen worden getroffen*. Hilversum: Veiligheidsregio Gooi & Vechtstreek.
- Wenink, L. & Van Dolen, P. (2008). TMO leidraad Voorlichting bij evacuatie. Hulpmiddel voor gemeenten en veiligheidsregio's. *Magazine Nationale Veiligheid en Crisisbeheersing*, 1(9), p18-19.
- Werkgroep IBO Overheidscommunicatie. (2006). *Over communicatie gesproken. Eindrapportage van de werkgroep IBO overheidscommunicatie*. Den Haag: Ministerie van Algemene Zaken.
- Werkgroep voorlichtingsraad. (nb). *Risico en crisis gecommuniceerd. Naar een verbeterde risico- en crisiscommunicatie*. Den Haag: Ministerie van BZK.
- Verburgh, S. (2008). Adviesrapport. Risicocommunicatie en kwetsbare Hagenaars.

Mogelijkheden om ontvangergericht te communiceren. Den Haag: Gemeente Den Haag. (*Afstudeerscriptie Hanzehogeschool Groningen*).

10 Bijlagen

10.1	Afgenomen enquête	73
10.2	Interviewschema's	76
10.3	Standaard script e-mail en telefoon (voorbeeld thuiszorg)	81
10.4	Website overzicht, gecategoriseerd	82
10.5	Trefwoorden gemeentelijke websites, samengesteld	83
10.6	Trefwoorden gemeentelijke websites, samengesteld	84
10.7	Website analyse	85

10.1 Afgenomen Enquête.

Beste lezer,

Deze vragenlijst richt zich op het zoeken van informatie over overstromingen. De overheid verwacht dat iedereen de eerste 72 uur van een ramp zichzelf in veiligheid kan brengen. Dit geldt voor iedereen, van jong tot oud en van mobiel tot mindervalide.

Graag zou ik u hierover, geheel anoniem, enkele korte vragen willen stellen. Het onderzoek zal niet meer dan vijf minuten van uw tijd in beslag nemen. Het gaat hier enkel om uw mening, er zijn geen goede of foute antwoorden.

Alle data wordt anoniem door de Universiteit Twente verwerkt en wordt niet aan derden ter beschikking gesteld. Het doel is om een beter beeld te krijgen van de Nederlandse bevolking en daarmee de communicatie ten tijde van overstromingen te kunnen verbeteren.

Voor meer informatie kunt u mij een e-mail sturen via: i.m.vanderkraats@student.utwente.nl.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking,

Met vriendelijke groet,

Irene van der Craats
Universiteit Twente

EERSTE PAGINA (1/4) - Informatie over overstromingen en hoogwater

Onderstaande vragen hebben betrekking op het zoeken en vinden van informatie op internet. Als u de exacte URL (link/website adres) niet weet dan kunt u ook de naam van de instantie/bedrijf/instelling opschrijven.

Het gaat om uw **eerste ingeving(en)**, niet om een zo lang mogelijke lijst/ zo veel mogelijk antwoorden!

1. Als u op het internet informatie zou willen zoeken over **overstromingen en hoogwater**, van welke bronnen(websites) zou u dan gebruik maken? Als u geen internet heeft, kun u zich dan indenken welke bronnen (websites) u zou bezoeken?
 - open
2. Als u gebruik zou maken van een zoekmachine (zoals Google), op welke trefwoorden/zoektermen zou u dan zoeken?
 - open
3. Als u gebruik zou maken van de website van uw gemeente, op welke trefwoorden/zoektermen zou u dan zoeken?
 - open
4. Heeft u wel eens op het internet informatie gezocht over overstromingen en hoogwater?
 - ja

- nee
- 5. Als u informatie heeft gezocht, weet u dan nog op welke website(s)?
 - ja, zie bovenstaande antwoorden
 - ja, maar op andere websites dan ik net heb genoemd, namelijk:
 - nee

PAGINABREAK (2/4) - Informatie over persoonlijke veiligheid

Onderstaande vragen hebben betrekking op het zoeken en vinden van informatie op internet. Als u de exacte URL (link/website adres) niet weet dan kunt u ook de naam van de instantie/bedrijf/instelling opschrijven.

- 6. Als u op het internet informatie zou moeten zoeken over **hoe u uzelf in veiligheid kan brengen** in het geval van een dreigende overstroming, van welke bronnen(websites) zou u dan gebruik maken? Als u geen internet heeft, kun u zich dan indenken welke bronnen (websites) u zou bezoeken?
 - open
- 7. Als u gebruik zou maken van een zoekmachine (zoals Google), op welke trefwoorden/zoek zou u dan zoeken?
 - open
- 8. Als u gebruik zou maken van de website van uw gemeente, op welke trefwoorden zou u dan zoeken?
 - open
- 9. Heeft u wel eens op het internet informatie gezocht over uw veiligheid in het geval van een dreigende overstroming?
 - ja
 - nee
- 10. Als u informatie heeft gezocht, weet u dan nog op welke website(s)?
 - ja, zie bovenstaande antwoorden
 - ja, maar op andere websites dan ik net heb genoemd, namelijk:
 - nee

PAGINABREAK (3/4) - Internet gebruik

- 11. Heeft u thuis beschikking over een computer met internetverbinding?
 - ja
 - nee
- 12. Hoe vaak gebruikt u het internet (thuis,werk enzovoorts)?
 - 1 keer per maand of minder
 - 1 keer per week of minder
 - 1 tot 3 keer per week
 - 4 tot 5 keer per week
 - bijna dagelijks
 - dagelijks

LAATSTE PAGINA (4/4) - Demografische gegevens

- 13. Geboortjaar:
 - open
- 14. In welke sector werkt u (of komt het meest in de buurt)?
 - gezondheidszorg
 - veiligheid
 - overig, namelijk: ...
- 32. Ik:
 - Woon zelfstandig zonder hulp
 - Woon zelfstandig maar met hulp (thuiszorg/mantelzorg, etc.)
 - Ik verblijf in een ziekenhuis/verpleeghuis/verzorgingshuis, etc.

Dit was de laatste vraag. Hartelijk dank voor uw medewerking!

10.2 Interviewschema's

De gehanteerde interviewschema's staan in de bijlagen hieronder. De interviews voor de communicatiemedewerkers van de veiligheidsregio en van de gemeente zijn identiek aan elkaar (met uitzondering van de woorden 'veiligheidsregio' en 'gemeente', staat in de bijlage aangegeven). De vragenlijst voor de GHOR is een combinatie van de vragenlijsten voor de communicatieprofessionals en de thuiszorg. Deze laatstgenoemde wijkt het meest af van de andere drie, dit komt doordat de thuiszorg er als doelgroepexpert bij zit, en niet als communicatie of veiligheidsexpert.

De behandelde constructen vanuit FRIS staan bovenaan de vragen. Sommige vragen behandelen meer dan één construct. In de uitwerken/codering van de interviews zullen er verschillende delen van antwoorden onder verschillende constructen gaan vallen. De interviews houden rekening met de volgende constructen uit Ter Huurne (2008): risk perception; self efficacy; involvement; information sufficiency en subjective norms.

De interviewschema's van de afdelingen communicatie van de gemeenten en de veiligheidsregio's zijn samengevoegd weergegeven. Waar andere vragen werden gesteld is dat *cursief* aangegeven. Ditzelfde is gedaan voor de thuiszorg en de afdelingen GHOR.

Gemeente Communicatie / Veiligheidsregio Communicatie

Uitleg onderzoek;

Ik doe een onderzoek naar de communicatie voor verminderd zelfredzamen in het geval van een mogelijke overstroming. Landelijk in de media is er veel aandacht voor de gevaren van hoogwater en overstromingen, bijvoorbeeld dankzij de Deltacommissie en de Waterproef van begin november.

GEMEENTE: Omdat de gemeenten waarschijnlijk het eerste aanspreekpunt is voor mensen als er een probleem dreigt ben ik erg benieuwd naar jullie ideeën over risicocommunicatie.

VEILIGHEIDSREGIO: Omdat de veiligheidsregio's nu sterk in ontwikkeling zijn en zich meer lijken te profileren op het terrein van de (risico)communicatie vroeg ik mij af wat jullie idee is hierover.

Ik wil ook nog expliciet aangeven dat het mij niet gaat om verantwoordelijkheden, wie zou wat moeten doen en waarom, maar enkel over wat jullie als gemeente ervaren en opmerken. Verder wil ik u vragen of ik het gesprek mag opnemen, voor onderzoeksdoeleinden. Voor de universiteit moet ik het gesprek verplicht vrij in detail uitwerken. Eventuele 'off-the-record'-informatie wordt niet opgenomen, en als u het fijn vindt kan ik ook alle namen van mensen/instanties anonimiseren.

Basisgegevens

1. Naam:
2. Organisatie:
3. Functie:
4. Taken:

Doelgroepdefinitie en risk perception

5. Allereerst zou ik graag willen weten waar een afdeling communicatie van een gemeente/veiligheidsregio zich zoal mee bezig houdt, waar houdt u zich als communicatiemedewerker zoal mee bezig?
6. Mijn onderzoek richt zich met name op de communicatie rondom verminderd zelfredzamen. De Nederlandse bevolking is volgens de overheid nu voornamelijk ingedeeld in zelfredzamen mensen zoals u en ik, en niet zelfredzamen mensen. Steeds vaker komt de term verminderd, of beperkt, zelfredzaam naar boven.
 - a) wat is uw idee hierover, snijdt deze indeling hout, is dit logisch?
 - ja, waarom wel?
 - nee, waarom niet?
 - b) hoe zou u een verminderd zelfredzame beschrijven?
7. In de communicatie hoor je vaak de term 'doelgroep gericht communiceren'.
 - c) hoe ziet u dit in combinatie met veiligheid, met name bij grootschalige overstromingen?
 - d) zou er voor deze drie doelgroepen aparte gecommuniceerd moeten worden?
 - ja, waarom wel?
 - nee, waarom niet?
8. VEILIGHEIDSREGIO: Wat zijn de ervaringen vanuit Waterproef? (indien meegedaan?)
9. Als communicatieprofessional, hoe denkt u dat de doelgroep van verminderd zelfredzame mensen het beste te bereiken is?

Information Sufficiency, Involvement en Subjective Norms

10. Denkt u dat er voldoende informatie beschikbaar is voor mensen, in het algemeen, om zich goed te kunnen voorbereiden op grootschalige calamiteiten, en dan met name bij overstromingen?
 - voorziet u problemen?
 - denk u dat het leeft onder de mensen, het voorbereiden op overstromingen?
11. Denk u dat er voor de verminderd zelfredzamen ook genoeg informatie is?
 - zit er een verschil in de soort informatie die VZR's nodig hebben?
 - denk u dat er in de algemene communicatie speciale aandacht zou moeten zijn voor verminderd zelfredzamen?
12. Krijgt u wel eens vragen om informatie over veiligheid?
 - algemeen
 - VZR
13. Kunt u een schatting geven van de omvang van de groep verminderd zelfredzamen in uw veiligheidsregio?

14. Wat ook wel eens wordt gezegd is dat het aanbieden van handelingsperspectief, van een keuzemogelijkheid, wanneer de buurt dreigt te overstromen mensen zelfredzamer maakt.
 - hoe denkt u hierover?
 - is het reëel om mensen een handelingsperspectief te bieden als een overstroming dreigt, vanuit de communicatiehoek, zou u de doelgroep tijdig kunnen bereiken (even hypothetisch gesteld)?
 - a) ja, waarom
 - b) nee, waarom niet
15. Zojuist heb ik even de media aandacht voor overstromingen genoemd. Denkt u dat mensen verwachten dat de overheid of de gemeente voor hen zal zorgen, of denkt u dat de mensen verwachten dat ze dit zelf moeten doen?
16. Wat zou voor u, als communicatieprofessional van de gemeente/veiligheidsregio nu de ideale situatie zijn? Dat bedoel ik in totaal, wat zou u willen dat mensen wéten en doen wanneer er een overstroming dreigt?

Veiligheidsregio GHOR / Thuiszorg

Uitleg onderzoek:

Ik doe een onderzoek naar de communicatie voor verminderd zelfredzamen in het geval van een mogelijke overstroming. Landelijk in de media is er veel aandacht voor de gevaren van hoogwater en overstromingen, bijvoorbeeld dankzij de Deltacommissie en de Waterproef van begin november.

GHOR: Omdat de veiligheidsregio's nu meer in opkomst zijn en zich meer lijken te profileren vroeg ik mij af wat jullie idee is over de positie van verminderd zelfredzamen ten tijde van calamiteiten.

THUISZORG: Omdat mijn onderzoek zich specifiek richt op de verminderd zelfredzamen zou ik graag meer willen weten over deze doelgroep, in mijn ogen is de thuiszorg hier de expert dus ik ben erg benieuwd naar uw ideeën erover.

Ik wil ook nog expliciet aangeven dat het mij niet gaat om verantwoordelijkheden, wie zou wat moeten doen en waarom, maar enkel over wat jullie als veiligheidsregio ervaren en opmerken. Verder wil ik u vragen of ik het gesprek mag opnemen, voor onderzoeksdoeleinden. Voor de universiteit moet ik het gesprek verplicht vrij in detail uitwerken. Eventuele 'off-the-record'-informatie wordt niet opgenomen, en als u het fijn vindt kan ik ook alle namen van mensen/instanties anonimiseren.

Basisgegevens

1. Naam:
2. Organisatie:
3. Functie
4. Taken

Doelgroepdefinitie

5. Allereerst zou ik graag willen weten waar een *afdeling GHOR van een veiligheidsregio /medewerker van de thuiszorg* zich zoal mee bezig houdt?
6. Mijn onderzoek richt zich met name op de communicatie rondom verminderd zelfredzamen. De Nederlandse bevolking is volgens de overheid nu voornamelijk

ingedeeld in zelfredzamen mensen zoals u en ik, en niet zelfredzamen mensen. Steeds vaker komt de term verminderd, of beperkt, zelfredzaam naar boven.

- c) wat is uw idee hierover, snijdt deze indeling hout, is dit logisch?
 - ja, waarom wel?
 - nee, waarom niet?
- d) hoe zou u een verminderd zelfredzame beschrijven?
- e) *GHOR*: Kunt u een schatting geven van de omvang van de groep verminderd zelfredzamen in uw veiligheidsregio?

Self efficacy, Involvement & Subjective Norms

- 7. *GHOR*: Blijkt ook in de praktijk dat er een verschil is tussen in mensen, in hoe zelfredzaam ze zijn als een er een ongeval is?
 - f) werken ze mee / nemen ze informatie op
 - g) maakt het verschil of iemand een geestelijke handicap heeft
 - h) en als iemand een lichamelijke handicap heeft
- 8. *THUISZORG*: Als u kijkt vanuit de praktijk, hoe denkt u dat de mensen zullen reageren op bijvoorbeeld een dreigende overstroming?
 - i) werken ze mee / nemen ze informatie op
 - j) maakt het verschil of iemand een geestelijke handicap heeft
 - k) en als iemand een lichamelijke handicap heeft
 - l) maken ze gebruik van een sociaal vangnet?
 - heeft iedereen een sociaal vangnet?
- 9. Hoe reageren mensen en omstanders op een calamiteit?
 - a. veel mensen zijn bang voor paniek, is dat zo?
 - b. helpen mensen elkaar?
 - c. *THUISZORG*: zijn er evacuatieplannen?
- 10. Denkt u dat er voldoende informatie beschikbaar is voor mensen, in het algemeen, om zich goed te kunnen voorbereiden op grootschalige calamiteiten, en dan met name bij overstromingen?
 - voorziet u problemen?
 - denk u dat het leeft onder de mensen, het voorbereiden op overstromingen?
- 11. *THUISZORG*: Wat zouden typische problemen zijn waar deze doelgroep tegenaan loopt als er een overstroming dreigt en ze bijvoorbeeld moeten evacueren?
- 12. *THUISZORG*: In Nederland is er steeds meer aandacht voor veiligheid (brandveiligheid, waterveiligheid), is dit iets wat ook onder de verminderd zelfredzamen leeft?
 - treffen mensen voorbereidingen?
 - krijgt u wel eens vragen over wat mensen moeten doen als er iets gebeurt?
 - denk u dat het leeft onder de mensen, het voorbereiden op overstromingen?
- 13. Wat ook wel eens wordt gezegd is dat het aanbieden van handelingsperspectief, van een keuzemogelijkheid, wanneer de buurt dreigt te overstromen mensen zelfredzamer maakt.
 - hoe denkt u hierover?
 - is het reëel om mensen een handelingsperspectief te bieden als een overstroming dreigt?
 - a) ja, waarom
 - b) nee, waarom niet

14. Denkt u dat voor mensen die verminderd zelfredzaam zijn er een verschil in aanpak moet zijn
 - a. bij de hulpdiensten
 - b. bij het voorbereiden op een calamiteit/ bij het oefenen
 - c. vanuit de gemeente
15. *GHOR*: Wat zijn de ervaringen vanuit Waterproef? (indien meegedaan?).
16. In het begin heb ik even de media aandacht voor overstromingen genoemd. Denkt u dat mensen verwachten dat de overheid of de gemeente voor hen zal zorgen, of denkt u dat de mensen verwachten dat ze dit zelf moeten doen?
17. *GHOR*: De GHOR komt bij de algemene doelgroep pas echt in beeld als er al iets gebeurd is. Wat zou voor u, als professional binnen de geneeskundige opvang nu de ideale situatie zijn? Dat bedoel ik in totaal, wat zou u willen dat mensen weten en doen wanneer er een overstroming dreigt?
18. *THUISZORG*: Als u denkt aan deze doelgroep en overstromingen, wat zou u dan graag zien dat er geregeld wordt? Vanuit de overheid, gemeente, familie etc?

Dit was mijn laatste vraag, hartelijk dank voor uw tijd! Heeft u nog aanvullingen of vragen?

10.3 Standaard script e-mail en telefoon (voorbeeld thuiszorg)

Geachte lezer,

Momenteel ben ik bezig met een afstudeeronderzoek naar de plek en uitvoering van risicocommunicatie naar verminderd zelfredzamen (mensen afhankelijk van onder andere thuis- en mantelzorg) in Nederland bij grootschalige calamiteiten, met name bij overstromingen.

Graag wil ik de (naam thuiszorg) om een gesprek over dit onderwerp vragen. Op de website stond enkel algemene contactinformatie, mag ik de lezer vragen om mijn e-mail naar de juiste persoon door te sturen? Hieronder zal ik kort het doel van mijn onderzoek uitleggen.

Ik richt mij met name op de GHOR, gemeenten en de thuiszorg. Omdat, volgens mij, de thuiszorg het beste beeld heeft van de verminderd zelfredzamen wil ik uw organisatie om een gesprek vragen. Ik wil graag weten wat u ziet als mogelijke problemen voor deze groep, maar nog meer wil ik van u weten wat u denkt dat deze mensen zou kunnen helpen om zichzelf tijdens een overstroming in veiligheid te kunnen brengen. Het gesprek zal maximaal een uur van uw tijd in beslag nemen.

Ik voer dit onderzoek uit als afsluiting van mijn studie Communicatiewetenschap. Alles wat u zegt zal vertrouwelijk behandeld worden en, mocht u daar prijs op stellen, geheel anoniem worden behandeld.

Alvast hartelijk dank voor uw reactie,

Met vriendelijke groet,

Irene van der Craats
Communicatiewetenschap
Universiteit Twente

M: 06 19 520 389

E: i.m.vandercraats@student.utwente.nl

=====

“Hallo, met Irene van der Craats, Universiteit Twente. Ik bel met niet alledaagse vraag, ik hoop dat u mij hierbij kunt helpen? Momenteel ben ik bezig met een afstudeeronderzoek naar risicocommunicatie voor mensen die afhankelijk zijn voor mantelzorg of thuiszorg. En om een beter beeld van deze groep te krijgen, vanuit de praktijk in plaats van zelf aannames te doen, zou ik u willen vragen of ik een keer hierover mag komen praten. Is dit mogelijk?”.

=====

10.4 Website overzicht, gecategoriseerd

112 website	Hoogwater-alarm.nl	Rampeninstructie
Actuelewaterdata.nl	KNMI	Rampensite
ANWB	KNMR	Rijksvoorlichtingsdienst
Bibliotheek	Kranten	RIKZ
Boot	Krant (+regio)	Risicokaart
Brandweer	Ministerie	RWS
Buienradar	Nederlandleeftmetwater	Save
BZK	Nieuws (+mondiaal)	SIRE
Calamiteitenplan	Nieuws (+regio)	Trefwoorden
Centrum	NOS/ nieuws	TV (+regio)
Crisis.nl	NU.nl	Veiligheid
Evacuatie	Overheid	Veiligheidsregio
Geen idee	Overheid (+provincie)	UVW
Gemeente (+plaats)	Overstroming(en).nl	VenW
Getij.nl	Politie	VRM
Google	Postbus 51	Water-alarm
Hoogheemraadschap	Radio	Waterschap(pen)(+schal)
(HH+plaats)	Rampen	Wikipedia
Hoogtekaart	Rampenbestrijding	

10.5 Trefwoorden overzicht zoekmachines, samengesteld

1993	Hulp (+plaats)	Ramp(en)
1995	Klimaatverandering	Risico (+plaats)
Actie	KNMI	Risicofactoren
Bescherming	Kustlijn Nederland	Rivier (+naam)
Brandweer	Maatregelen	Rode Kruis
BZK	Media afhankelijk	RWS
Calamiteit (+iets)	Mogelijk	Safety
Centrum	NAP	Schuilen
Climate impact	Nederland (+iets)	SIRE
Course of action	Nieuws (+regio)	Sirene (+plaats)
Crisis	Nieuws / informatie /	Springvloed
Danger	NOS	Stappenplan
Dijkdoorbraak (en)	Noodpakket	Steps
Dreiging	Noodplan	Veilig (+iets)
Droog (+iets)	NU.nl	Veilige hoogte
EDO	Ontruimingsplan	Veiligheid
Evacuatie	Oorzaak + gevolg	VenW
Evacuatieplan	Opvang	Verwachtingen
File	OV (+actie?)	rivierwater
Flood	OV (+B,C,M,P)*	Vluchtroute(s)
Gemeente (+plaats)	OV (+iets)	Waarschuwing
Getijden	OV (+schaal)	Wat te doen?
Gevaar(en) (+plaats)	OV (+veiligheid)	Water (+iets)
Google	Overheid	Wateroverlast
Handelingsperspectief	Overheid (+provincie)	Waterpeil
HO (+B,C,M,P)*	Overleven	Waterschap(pen)
HO (+iets)	Overstroming(en)	Watersnood(ramp)
HO (+schaal)	Politie	Waterstand(en)
HO (+veiligheid)	Postbus 51	Weersverwachting/beric
Hoogtekaart	Preparation	ht
Hoogwater	Ramp (+iets)	Zelfredzaamheid

10.6 Trefwoorden gemeentelijke websites, samengesteld

Actieplan	Hoogwater	Ramp(en)
Actueel	Hoogwater (+plaats)	Rampenbestrijding
Advies	Hoogwater (+rivier)	Rampeninstructie
Alarm	Hoogwaterstand	Rampenplan
Bescherming	Hulp	Rampnieuws
Bescherming tegen water	Hulpverlening	Rampscenario
Brandweer	Kans	Regionaal
Burgers	Kustlijn Nederland	Risico
Burgerveiligheid	Maatregelen	Risicobeleid
BZK	Mogelijkheden	Risicofactor OV (+plaats)
Calamiteit(en)	NAP	Rivier (+naam)
Calamiteitenplan	Nederland	Schuilen (+plaats)
Coördinatie	Nieuws / informatie	Sitenavigatie
Crisis	Noodopvang	Springvloed
Crisiscentrum	Noodplan	Veiligheid
Crisisplan	Noodsituatie	Veiligheidsadviezen
Dijk bewaking	Noodweer	Veiligheids (+maatregelen)
Dijkdoorbraak	Ontruiming(splan)	Veiligheidsplan
Dreiging	Opvang(locaties)	Verzamelpunt(en)
Evacuatie (plan)	OV (+actie?)	Vluchtroute(s)
Geen idee	OV (+gevaar)	Voorlichting
Gemeente (+afd. pubz)	OV (+opvang)	Vragenpagina
Gemeente (+afd.comm)	OV (+protocol)	Waarschuwing
Gemeente (+afd.milieu)	OV (+tips)	Water
Gemeente (+afd.wonen)	OV (+veiligheid)	Waterbeheer
Gemeente (+plaats)	OV (+vluchtroutes)	Waterhoogte(n)
Gemeentelijke waterpeiling & verwachting	OV (+zelfredzaamheid)	Waterhuishouding
Getijde(n)	Overheid (+provincie)	Watermanagement
Gevaar	Overlevingspakket	Wateroverlast
Handelingsperspectief	Overstroming (+plaats)	Waterpeil
Handleiding	Overstroming (+rivier)	Waterschade
Help	Overstroming(en)	Waterschap(pen)
HO (+maatregelen)	Overstromingsdreiging	Watersnood
HO (+tegengaan)	Overstromingsgevaar	Watersnoodramp
HO (+veiligheid)	Overstromingsrisico	Waterstand(en)
Homepage	Pen	Watervoorspelling
Hoogte kaart	Politie	
Hoogte water	Postbus 51	

10.7 Website analyse

Door de respondenten zijn er 6 websites genoemd die zij zouden gaan bezoeken indien op zoek naar informatie over hoogwater/overstromingen (HO/OV) en dit in relatie tot hun eigen veiligheid (VE) (zie tabel 5.3.6). De 62 gemeentewebsites zijn als totaal onderzocht, maar de scores zijn hier ook per veiligheidsregio weergegeven (weergegeven in grafieken).

Voor de websites die zijn genoemd door de respondenten zijn enkel voor Google de resultaten in meer detail weergegeven. Bij Google kan er gebruik gemaakt worden van gesponsorde links, welke links dit zijn staat weergegeven in een tekstueel overzicht onder tabel 10.7.1. Voor de websites van de KNMI, de Rijksoverheid, RWS en de waterschappen is dit zo dezelfde manier als voor de gemeenten en veiligheidsregio's gedaan. De waterschappen stonden al genoemd in de tekst van het onderzoek en worden hier niet nogmaals behandeld.

Er is gekeken naar of zoekresultaten **wel of niet van toepassing** waren. Een zoekresultaat was enkel van toepassing als het betrekking had op: voorbereidend gedrag/risicocommunicatie over overstromingen of hoogwater. Uitleg over de achtergrond van wat een overstroming is, is dus niet van toepassing (geen element van voorbereidend gedrag/risicocommunicatie).

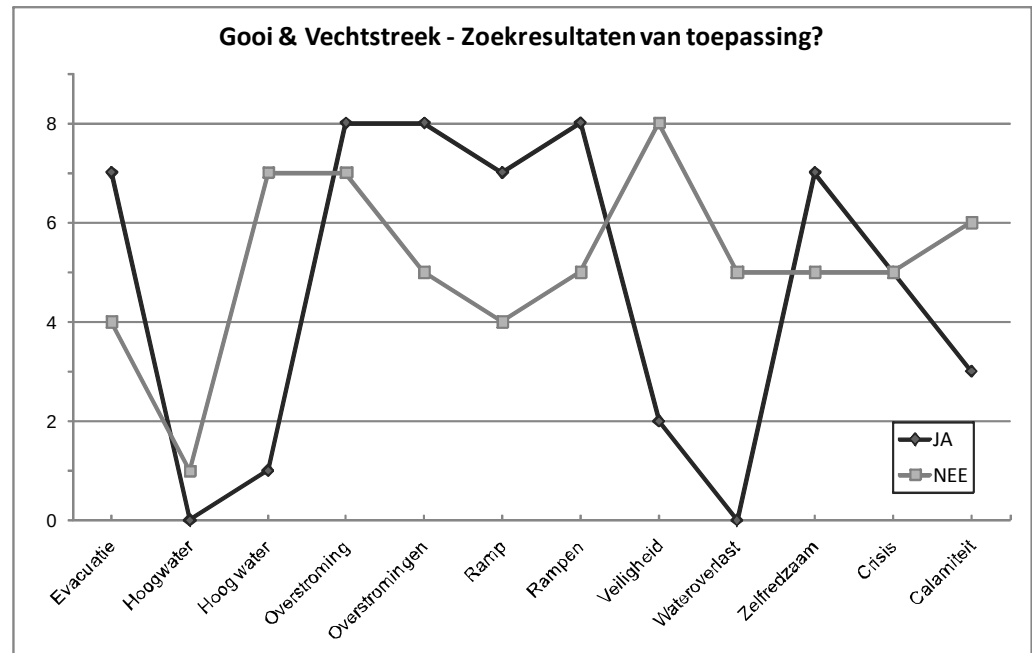
Analyse schema

<i>Website X</i>		
Gebruikt trefwoord*	Van Toepassing:	Niet van Toepassing:
Evacuatie		
Hoogwater		
Hoog water		
Overstroming		
Overstromingen		
Ramp		
Rampen		
Veiligheid		
Wateroverlast		
Zelfredzaam		
Crisis		
Calamiteit		

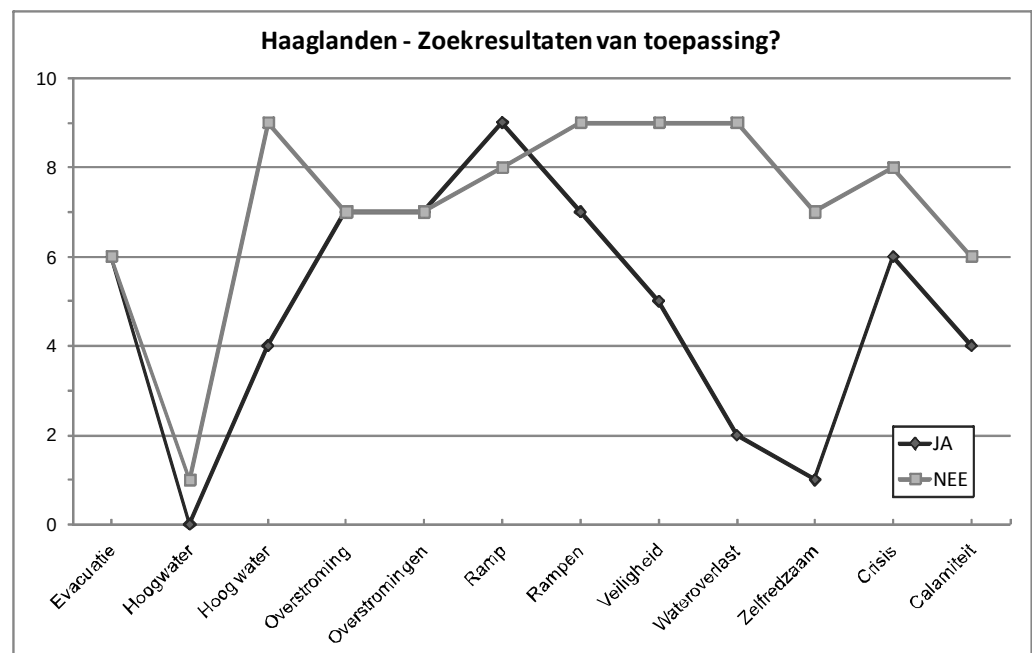
*: De eerste negen als resultaat van de enquête, de laatste drie onder de streep op basis van het gehele onderzoek.

Met enen en nullen werd vervolgens aangegeven op een resultaat gevonden werd (1=ja, 0=nee). Dit schema was uitgewerkt in Excel.

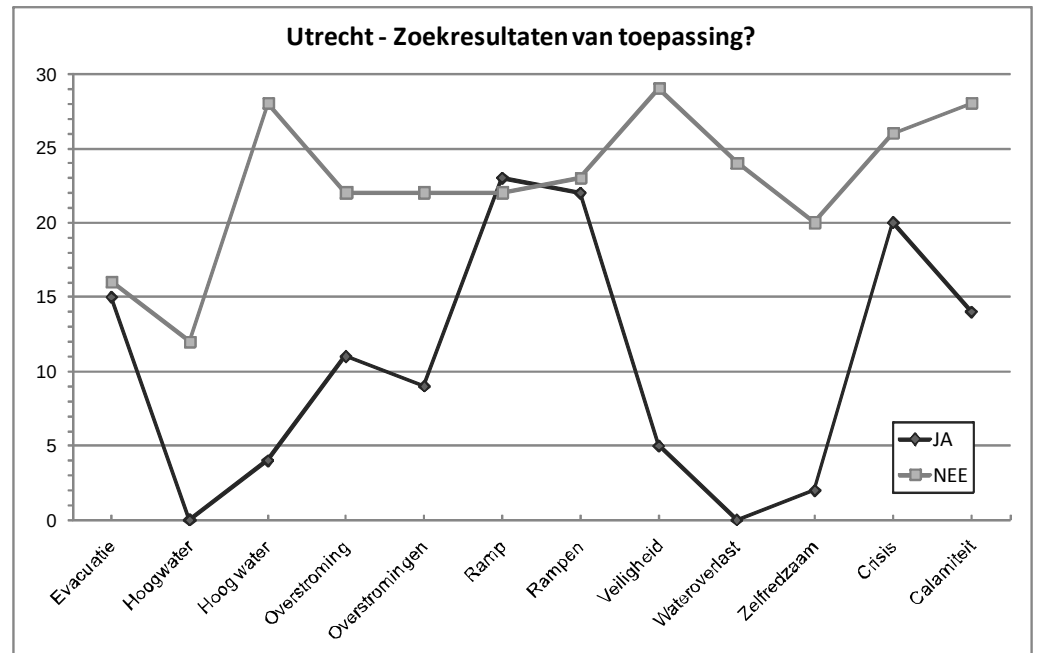
Veiligheidsregio's



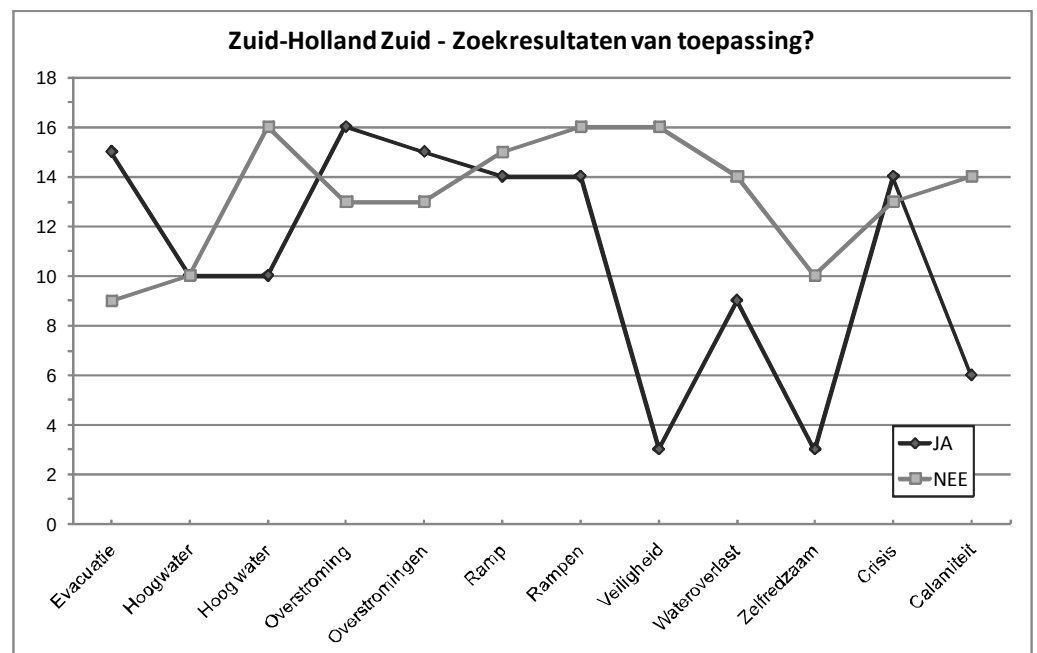
Figuur 10.7.1. Resultaten Gooi & Vechtstreek, n=8
aandacht voor verminderd zelfredzamen: n=7 (87,5%)



Figuur 10.7.2. Resultaten Haaglanden, n=9
aandacht voor verminderd zelfredzamen: n=3 (33,3%)



Figuur 10.7.3. Resultaten Utrecht, n=29
aandacht voor verminderd zelfredzamen: n=8 (27,6%)



Figuur 10.7.4. Resultaten Utrecht, n=16
aandacht voor verminderd zelfredzamen: n=4 (25,0%)

Google

Tabel 10.7.1. Zoekresultaten in detail in absolute aantallen van trefwoorden in Google (n=5)

Gebruikt trefwoord	Relevant	Niet relevant
Evacuatie	0	5
Hoogwater	1	4
Hoog water	1	4

Overstroming	0	5
Overstromingen	0	5
Ramp	1*	4
Rampen	1*	4
Veiligheid	0	5
Wateroverlast	0	5
Zelfredzaam	1**	4
Crisis	1*	4
Calamiteit	0	5

* Met een link naar Denk Vooruit campagne

** Met een link naar informatie over verminderd zelfredzamen

Zoekresultaten gesponsorde links Google met de tekst van de links.

Per trefwoord zijn de eerste vijf gesponsorde links tekstueel weergegeven. Daarbij moet wel aangegeven worden dat ook de gesponsorde links niet altijd verschijnen, dit ligt aan het type advertentiecontract met Google. Dit deel van het onderzoek is gedaan in juni 2009.

Evacuatie

Van toepassing

-

Niet van toepassing

Evacusaft.nl
Omikron-europe.com
Nervecentre.nl
Bhvwinkel.nl
Daloservice.nl

Hoogwater

Van toepassing

Nederlandleeftmetwater.nl

Niet van toepassing

-

Hoog water

Van toepassing

Nederlandleeftmetwater.nl

Niet van toepassing

Boox.nl
Bruna.nl
Boek.net

Overstroming

Van toepassing

-

Niet van toepassing

Mercyships.nl
Lareco.nl

Overstromingen

Van toepassing

-

Niet van toepassing

-

Ramp

Van toepassing

-

Niet van toepassing

Huschka.nl
Fondsslachtofferhulp.nl/ramp
Nervecentre.nl

Rampen

Van toepassing

Noodzaken.nl

Niet van toepassing

Steunartsenzondergrenzen.nl

Fondsslachtofferhulp.nl/ramp
The-end.com
Ebay.nl/rampen

Veiligheid

Van toepassing

-

Niet van toepassing

Boladvies.nl/veiligheid_
Defensie.nl/verantwoordelijkheid
Bullseyesecurity.nl
Osha.europa.eu
Solidsafety.nl

Wateroverlast

Van toepassing

-

Niet van toepassing

Jvddirectservices.nl
Fastserv.nl
Sasvandenbosch.nl/wateroverlast
Tangit.nl
Simholland.nl

Zelfredzaam

Van toepassing

-

Niet van toepassing

Wilkeorganisatieontwikkeling.nl

Crisis

Van toepassing

-

Niet van toepassing

Level45.nl
Liff.nl
Rhenium.nl
Rozemondengrabijn.nl
Waarstaiknu.nl

Calamiteit

Van toepassing

-

Niet van toepassing

Orcagroup.com/tus
Comsys.nl
Sasvandenbosch.nl
Enera.com
Cpa.nl

KNMI

De website van het KNMI gaf enkel zoekresultaten die *niet van toepassing* waren. Daarbij moet wel een kanttekening geplaatst worden, het KNMI geeft erg veel uitleg over hoe overstromingen en hoogwater ontstaan. Ook staat er veel informatie over de rol van het KNMI en hoe er gemeten en gewaarschuwd kan worden. Het gaat echter niet over voorbereidend gedrag/ risicocommunicatie, maar geeft wel veel nuttige achtergrond informatie.

Rijksoverheid

Tabel 10.7.2. Zoekresultaten trefwoorden op de website van overheid.nl

Gebruikt trefwoord	Van toepassing	Niet van toepassing
Evacuatie	✓	✓
Hoogwater	-	✓
Hoog water	-	✓
Overstroming	✓	✓
Overstromingen	✓	✓
Ramp	-	✓
Rampen	-	✓
Veiligheid	-	✓
Wateroverlast	-	✓
Zelfredzaam	✓	✓
Crisis	-	✓
Calamiteit	-	✓

Wat bij de Rijksoverheid erg opviel was dat sommige links niet werkten of geen naam hadden (denk aan links die eruit zien als: &_00%__20%_/). Daarbij kwam de enige informatie die van toepassing was van gemeentewebsite die gevonden werden. Er waren geen directe links naar denkvooruit.nl.

Rijkswaterstaat

De website van Rijkswaterstaat gaf enkel zoekresultaten die niet van toepassing waren. Net zoals het KNMI gaf RWS veel nuttige achtergrondinformatie, dit keer op technisch vlak. Welke technische maatregelen zijn er al genomen en welke staan in de planning?