

FLEXIBELE HULPVERLENER ONTMOET (ZELF)REDZAME BURGER

PROEFPROJECT BENUTTEN EN VERSTERKEN VAN (ZELF)REDZAAMHEID – EEN BUURTGERICHTE AANPAK

Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland

Oktober 2010

Teksten:	Projectteam zelfredzaamheid VRAA
(Eind)redactie:	Ellen Kensmil - Taal&Tekens te Delfgauw
Vormgeving:	Nicolet Groen - Gras Vormgeving te Hoorn
Fotografie portretten:	Guillaume Groen - Gras Fotografie te Hoorn
Fotografie cover, pag. 21, 32 en 55	Styn Swinkels - DCC
Overige foto's	Maarten van Rijn - Sensible
Druk:	Hekelman Grafische Producties
Copyright:	Veiligheidsregio Amsterdam - Amsterdam
Uitgegeven:	oktober 2010
Papiersoort:	FSC Gecertificeerd

FLEXIBELE HULPVERLENER
ONTMOET
(ZELF)REDZAME BURGER

VOORWOORD

Zelfredzaamheid staat volop in de aandacht. Dat is mijns inziens terecht. De veiligheid neemt immers niet toe door meer overheidsbemoeienis en meer regels, maar doordat burgers, bedrijven en overheden hiertoe de handen ineenslaan. Zelfredzaamheid gaat over de manieren waarop burgers en bedrijven zelf initiatieven nemen om noodsituaties te voorkomen en te bestrijden. Het is aan ons van de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland deze initiatieven stevig te ondersteunen en te versterken.

In twee wijken van Amstelveen is er in maart en april 2010 geëxperimenteerd om uit te vinden hoe deze ondersteunende rol het beste kan worden ingevuld. Burgers is om hun mening gevraagd, nieuwe ideeën zijn ontwikkeld, en deze ideeën zijn vervolgens uitgevoerd en beoordeeld. Dit eindrapport is het sluitstuk van de experimenteelperiode. Er ligt een breed pakket aan mogelijkheden voor. Nu is het bestuur van de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland aan zet om hieruit de beste keuzen te maken.

Het thema zelfredzaamheid leent zich bij uitstek voor een bescheiden rol van de overheid. Ik ben daarom van mening dat onze regio moet waken voor overorganiseren. Niet te veel procedures en beleid, maar een duidelijke richting en een flexibele uitvoering. Het is deels een kwestie van afleren, zoals de reflex de verantwoordelijkheid voor veiligheid *volledig* naar ons toe te trekken.



Het proefproject was niet mogelijk geweest zonder de ondersteuning van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, waarvoor mijn oprechte dank. De samenwerking is bijzonder goed verlopen en ik hoop dat zij wordt voortgezet, want er zijn genoeg uitdagingen die gebaat zijn bij een gezamenlijke aanpak. Dan gaat het om zaken die in het proefproject zijn geadresseerd zoals de preparatie van professionals en het communiceren van risico's aan burgers. Maar ook om zaken die iets verder van het onderwerp afstaan, zoals de aansprakelijkheid voor schade, en de tendens om de crisisbeheersing verder te formaliseren.

Het project in Amsterdam-Amstelland was samen met drie andere projecten bedoeld als landelijke proeftuin. Ik hoop dan ook dat andere regio's eveneens hun voordeel kunnen doen met dit rapport. Overal in Nederland lijken wij met dezelfde vragen te worstelen.

Laten we elkaar blijven informeren over de vernieuwende antwoorden die we daarop formuleren.

Jan van Zanen

Burgemeester van Amstelveen

Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland

INHOUDSOPGAVE

	INLEIDING & SAMENVATTING	13
1.	FLEXIBELE CRISISBEHEERSING: EEN GOED GEOEFENDE IMPROVISATIE	25
1.1	Wat is flexibele crisisbeheersing?	25
1.2	Wat willen we bereiken	26
1.3	welke problemen staan flexibele crisisbeheersing in de weg?	27
1.4	Wat hebben we ontwikkeld?	29
1.5	Advies: voer <i>werkwijze samenwerken</i> in	32
2.	RISICOCOMMUNICATIE & ZELFREDZAAMHEID: VERKLEIN DE DESINTERESSE, STIMULEER DE VOORBEREIDING	37
2.1	Wat is risicocommunicatie?	37
2.2	Wat is het doel van risicocommunicatie?	38
2.3	Wat staat een actieve voorbereiding in de weg?	38
2.4	Wat hebben we getest?	39
2.5	Communicatiestrategie	40
2.6	De campagne	41
2.7	Uitvoering van de campagne <i>Wat doe je?</i>	42
2.8	Resultaat van de campagne <i>Wat doe je?</i>	45
2.9	Advies: gebruik flexibiliteit van <i>Wat doe je?</i>	45
3.	ZELFREDZAAMHEID VAN BURGERS: EEN GELOOFWAARDIG LEERAANBOD TREKT BURGERS OVER DE STREEP	51
3.1	Wat is zelfredzaamheid van burgers?	51
3.2	Wat is het doel van een curriculum voor (zelf)redzaamheid?	54
3.3	Welke drempels hinderen (zelf)redzaamheid in de praktijk?	55
3.4	Wat hebben we getest?	56
3.5	Resultaat burgercurriculum	59
3.6	Advies: de overheid als marktmeester van leeraanbod	61

4.	BURGERS MET EEN BEPERKING: VOORUIT KIJKEN VOOR EEN GROEIENDE GROEP	65
4.1	Wanneer hebben burgers een beperking in (zelf)redzaamheid?	65
4.2	Wat zijn de veiligheidsdoelen voor mensen met een beperking?	66
4.3	Welke problemen staan de veiligheid van mensen met een beperking in de weg?	67
4.4	Wat hebben we getest?	70
4.5	Tesultaat burgers met een beperking	73
4.6	Advies: gedeelde verantwoordelijkheid voor kwetsbaarheid	74
5.	KWETSBARE ORGANISATIES: WEG MET DE CULTUUR VAN AFHANKELIJKHEID	77
5.1	Wat zijn kwetsbare, (zelf)redzame organisaties?	77
5.2	Wat moet het project bereiken?	79
5.3	Waarom is (zelf)redzaamheid voor kwetsbare organisaties zo belangrijk?	80
5.4	Wat hebben we getest?	81
5.5	Resultaat kwetsbare organisaties	83
5.6	Advies: stimuleer kwetsbare organisaties om hun gasten serieus te nemen	84
6.	CIJFERS EN TABELLEN	87
6.1	Risicocommunicatie & zelfredzaamheid	87
6.2	Resultaten per communicatie-instrument	90
6.3	Zelfredzaamheid en burgers	95
6.4	Burgers met een beperking	97



BARRY

Projectmanager

“Er zijn in ons project 22 producten ontwikkeld. Hiermee hebben overheden en hulpdiensten handvatten om de zelfredzaamheid van burgers en bedrijven slim te gebruiken en te stimuleren. Na enkele jaren van theoretische beschouwingen, was het tijd om zelfredzaamheid praktisch te maken. Sturen we burgers tijdens een incident weg of niet? Hoe werken we samen? Hoe kunnen we burgers en bedrijven helpen bij het versterken van hun zelfredzaamheid? Hoe kunnen we als overheid stoppen met het verzwakken van die (zelf) redzaamheid? Op dit soort vragen is in het project antwoord gegeven. Wij hebben een open ontwikkeltraject gevolgd, waaraan uiteindelijk meer dan honderd burgers en professionals hebben bijgedragen. Hierdoor ontstond in het project niet alleen veel energie en plezier, maar kregen de producten ook de praktische diepte en draagvlak die ze nodig hebben. Zonder deze inbreng hadden we dit resultaat nooit kunnen boeken.”

INLEIDING & SAMENVATTING

Het bestuur van de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland (VRAA) gaf eind 2008 de opdracht aan de Brandweer Amsterdam-Amstelland (BAA) om een visie en een actieplan te ontwikkelen. Met als doel de benutting en versterking van (zelf)redzaamheid.

In April 2009 benoemde het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) deze opdracht tot een proefproject in zijn eigen programma zelfredzaamheid. Hierdoor ontstond de mogelijkheid om het ambitieniveau te verhogen en veel meer producten te ontwikkelen en te testen.

UITGEVOERDE ACTIVITEITEN

WANNEER?

Projectorganisatie & -plannen: de projectorganisatie is volledig ingericht en de opdracht is vertaald in vijf deelprojecten.

april - juni 2009

Vele brainstorms en open werksessies: de inhoudelijke zoektocht van het proefproject begint.

vanaf juni 2009

UITGEVOERDE ACTIVITEITEN

WANNEER?

Nulmeting: onderzoek onder de bevolking van de twee testwijken in Amstelveen naar onder meer het risicobewustzijn en de mate van voorbereiding op noodsituaties. november 2009

Congres ‘Wegsturen of samenwerken?': zeventig operationele professionals leggen de fundering voor het concept *Flexibele crisisbeheersing*. 16 februari 2010

Publiekscampagne Wat doe je? : de bewoners van de twee testwijken worden aangespoord om te investeren in hun (zelf)redzaamheid. maart - april 2010

Professionele evaluatie: vijftig professionals beoordelen de producten en resultaten van de vijf deelprojecten. 18 mei 2010

Effectmeting: de bevolking van de twee testwijken is na de publiekscampagne op precies dezelfde punten onderzocht als in de nulmeting. mei 2010

Dit rapport is de afsluiting van het proefproject *Benutting en versterking van (zelf)redzaamheid* en dient tevens om de resultaten te delen met andere veiligheidsregio's.



Tijdens de professionele evaluatie werden ook prioriteiten gesteld. Uitkomst: het benutten van zelfredzaamheid tijdens incidenten is het belangrijkste.

NIEUWE MANIER VAN DOEN

Zelfredzaamheid gaat over meer dan nieuwe werkinstructies en voorlichtingscampagnes. Het thema raakt aan een brede discussie over waartoe de overheid wel én niet in staat is, en over de eigen verantwoordelijkheid van burgers en bedrijven. Zelfredzaamheid geeft antwoord maar positioneert door veiligheid als een gedeeld belang tussen overheden, burgers en bedrijven, dat door eigen initiatief en samenwerking gerealiseerd kan worden. Dat is een wijziging ten opzichte van de huidige manier van doen in hulpdiensten en overheden.

Hoofdcommissaris Bryan Rookhuijzen van het politiekorps Limburg-Noord wijst er bijvoorbeeld op dat de politie in het kader van zelfredzaamheid moet leren om meer gelijkwaardige relaties met burgers te ontwikkelen: ‘Samenwerken met burgers vergt wel een andere basishouding van iedere agent. Wij zagen burgers altijd als verdachte, getuige of slachtoffer. Nooit als partner.’¹ Deze uitdaging geldt net zo goed voor de andere overheidsorganisaties die zich bezighouden met veiligheidsrisico’s en crises.

HET DOEL VAN (ZELF)REDZAAMHEID

De benutting en versterking van (zelf)redzaamheid is op de eerste plaats een middel om de veiligheid te vergroten. Er bestaat de overtuiging dat de kansen die (zelf)redzaamheid biedt voor zowel het voorkomen als beheersen van incidenten, op dit ogenblik onvoldoende worden benut en versterkt. Sterker nog, de steeds complexer wordende risico’s waar Amsterdam-Amstelland en Nederland mee te maken hebben, zijn alleen te beheersen als *alle* betrokkenen zich daarvoor inspannen. Zonder meer eigen verantwoordelijkheid, meer diversiteit in de oplossingen en meer onderlinge betrokkenheid is het niet mogelijk. De implementatie van de in dit rapport gepresenteerde voorstellen moet daar een bijdrage aan leveren, zodat er een meer weerbare maatschappij ontstaat, blijkend uit:

- Minder slachtoffers
- Minder schade
- Minder incidenten
- Effectievere incident- en crisisbestrijding.

¹ de Volkskrant, 21 april 2010, voorpagina.

DUBBELE AANPAK

In het proefproject *Benutten en versterken van (zelf)redzaamheid* zijn deze uitdagingen primair vanuit het oogpunt van (multidisciplinaire) risico- en crisisbeheersing opgepakt. Aan de ene kant is er gewerkt aan manieren om overheden en hulpdiensten te leren hoe zij (zelf)redzaamheid beter kunnen benutten tijdens incidenten. Aan de andere kant ging het om nieuwe producten die burgers en bedrijven helpen bij het versterken van hun (zelf)redzaamheid.

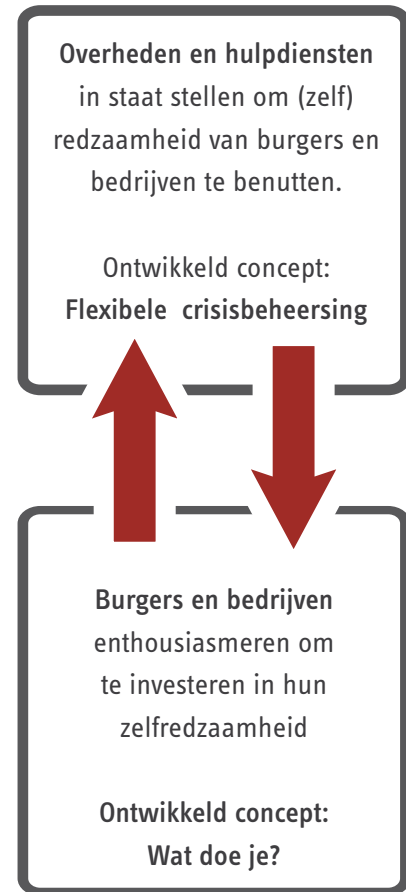
Deze twee onderdelen zijn nauw met elkaar verbonden. De ene kant kan niet zonder de andere. Zo is het ongeloofwaardig als overheden burgers en bedrijven motiveren te investeren in (zelf)redzaamheid als zij hiervoor *tijdens* het voorkomen en bestrijden van incidenten geen ruimte laten en initiatief onnodig afkappen. Het is natuurlijk ook zo dat hoe (zelf)redzamer burgers en bedrijven zijn, hoe gemakkelijker het wordt om daar als overheden en hulpdiensten gebruik van te maken. Hoe meer burgers en bedrijven, ten slotte, ervaren dat zij effectief kunnen bijdragen aan het voorkomen en bestrijden van incidenten, hoe logischer het wordt om daar verder in te investeren.

RESULTATEN EN CONCLUSIES

In totaal zijn er 22 nieuwe producten ontwikkeld die gezamenlijk antwoord geven op de vraag hoe de veiligheid kan toenemen als overheid en hulpdiensten de bijdragen van burgers en bedrijven aan het voorkomen en bestrijden van incidenten goed benutten en versterken.

FLEXIBELE CRISISBEHEERSING

In het proefproject is een werkwijze ontwikkeld om tijdens incidenten actief en bewust gebruik te maken van de (zelf)redzaamheid van burgers en bedrijven. De kern is soepelheid en meegaandheid in de manier van werken. Er is een implementatieplan om deze werkwijze in de bestaande organisatie te verankeren.



PRODUCTEN BENUTTEN KRACHT VAN BURGERS EN BEDRIJVEN *FLEXIBELE CRISISBEHEERSING*

VOORWAARDEN

1. Notitie *Schade- en Aansprakelijkheidsvraagstukken*: aansprakelijkheid is een verzekerd risico en geen belemmering voor het benutten van (zelf)redzaamheid.
2. Competentieprofiel: de professional die (zelf)redzaamheid benut is communicatief en speelt effectief in op de omgeving.

RICHTLIJNEN

1. *Werkwijze Samenwerken*: multidisciplinaire werkafspraken om operationele professionals in de gelegenheid te stellen effectief met aanwezige burgers te kunnen samenwerken.
2. Proceschecklists (4): processpecifieke tips om (zelf)redzaamheid te benutten.

TRAINEN EN OEFENEN

1. Basistraining zelfredzaamheid voor OvD's.
2. Oefenscripts (zelf)redzaamheid die in reguliere, multidisciplinaire oefeningen kunnen worden ingevoegd.

EVALUEREN

1. Evaluatiecriteria om te beoordelen of er slim met de (zelf)redzaamheid is omgegaan.

WAT DOE JE?

In het proefproject is een aanbod ontwikkeld van cursussen, veiligheidstips en producten waarmee burgers en bedrijven hun (zelf)redzaamheid kunnen versterken. Er zijn een communicatiestrategie en communicatiemiddelen ontwikkeld om dit aanbod aan de man te brengen.

PRODUCTEN ENTHOUSIASMEREN BURGERS EN BEDRIJVEN *WAT DOE JE?*

RISICOCOMMUNICATIE

Communicatiestrategie: burgers activeren om aan de slag te gaan. Er is met behulp van de volgende middelen geactiveerd:

1. Website
2. Handelingsperspectieven (14)
3. Noodeditie (lokale krant)
4. Posters (6)
5. Folders (4)
6. Spandoeken (4)
7. Risicocafé (buurtbijeenkomst)

ZELFREDZAAMHEID VAN BURGERS

1. Burgercurriculum: opsomming van kennis en vaardigheden, spullen en afspraken die mensen in staat stelt (zelf)redzaam te zijn.



Afzetten: is dit een geschikte rol voor een (zelf)redzame burger?

2. *Wat doe je in nood?:* nieuwe cursus om de basis van eerste hulp en brandbestrijding te leren.
3. *Urban survival:* nieuwe cursus om te leren met langdurige uitval van nutsvoorzieningen om te gaan.

MENSEN MET EEN BEPERKING

1. Veiligheidsgesprek: iemand die een beperking heeft, wordt in een gesprek geholpen te bedenken hoe hij of zij de eigen (zelf)redzaamheid kan versterken.
2. Netwerken in crisis: crisisbeheersingsorganisatie van de overheid maakt gebruik van bestaande zorgnetwerken in de buurt voor het vinden en helpen van mensen met een beperking.

KWETSBARE ORGANISATIES

1. Zelfredzame ontruimingsoefening: zorginstellingen leren dat hun gasten ook (zelf)redzaam kunnen zijn.
2. Zelftest veiligheidscultuur: organisaties krijgen inzicht in de sterke en zwakke punten van hun veiligheidscultuur en tips om deze te verbeteren.
3. Zelftest kwaliteit BHV: organisaties krijgen inzicht in de sterke en zwakke punten van hun BHV-organisatie en tips om deze te verbeteren.

LEESWIJZER

De eerste vijf hoofdstukken gaan over de vijf delen van het proefproject:

1. Flexibele crisisbeheersing
2. Risicocommunicatie & zelfredzaamheid
3. Zelfredzaamheid van burgers
4. Mensen met een beperking
5. Kwetsbare organisaties.

Elk van deze hoofdstukken is opgebouwd rond een probleemstelling en een doel, de ontwikkelde en geteste middelen en ten slotte adviezen over de manier waarop de middelen het best kunnen worden ingevoerd. In hoofdstuk 6 staan alle cijfers en tabellen uit het evaluatieprogramma.

TEN SLOTTE

Wij hopen dat onze brede presentatie van ideeën u zal helpen in uw zoektocht, of u nu adviseur, leidinggevende of bestuurder bent, naar een effectieve invulling van het thema (zelf)redzaamheid. ‘Achter’ dit rapport zitten nog vele documenten waarin de ontwikkelde middelen zijn uitgewerkt. Als u interesse heeft in (een van) deze middelen, neemt u dan gerust contact met ons op (gegevens vermeld in colofon). Alles is voor iedereen vrij te gebruiken.

Barry van 't Padje

Projectleider

PROJECTTEAM ZELFREDZAAMHEID AMSTERDAM-AMSTELLAND:

An dit project hebben tientallen organisaties en meer dan honderd professionals meegewerkt. Via een open beleidsproces, waarin brainstorms, begeleide groepsdiscussies en werkconferenties een belangrijke rol speelden, zijn de ideeën ontwikkeld en uitgewerkt. Dit heeft de kwaliteit van de producten enorm versterkt en de toekomstige implementatie voorbereid. Het projectteam is deze organisaties en professionals dankbaar voor hun inzet.

Deelproject Flexible Crisisbeheersing

Projectleider: Jelle Groenendaal (Crisislab)

Anita Hagen (Dienst Werk & Inkomen, Gemeente Amsterdam)

Karen Boerdam

Kasteel de Essenburgh

Maarten van Rijn (Sensible)

Noordewier CMC

Schouten & Nelissen

Deelproject Risicocommunicatie

Projectleider: Kenneth Goedhart (Bestuursdienst Amsterdam, Gemeente Amsterdam)

Han van Wel (Gemeente Amstelveen)

Susan van Vliet (Gemeente Amstelveen)

De Reclamefabriek Van Roorda

Fylingdale Managementcommunicatie Communicatiemanagement

Hans & Gerard Senior Creatief Team

Wijkplatform Uilenstede

Wijkplatform Groenelaan[

Deelproject Zelfredzaamheid burgers

Projectleider Machiel Noijen (Brandweer Amsterdam-Amstelland)
buroSpelen

Cees van Romburgh (Rode Kruis)

Duwo - Studentenhuisvesting

Fylgjur

GHOR Academie

Jaap Osterop (Brandweer Amsterdam-Amstelland)

Nelleke den Ouden (Oranje Kruis)

Martin de Boorder (Defensie)

Peter van Os (Politie Academie)

Deelproject Burgers met een beperking

Projectleider: Yvette Groenewoud (Groenewoudvandenberge Consultancy)

Aaron Konijn (Gemeente Amstelveen)

Amstelring Thuiszorg

MEE Amstel en Zaan

Overleg Lichamelijk Gehandicapten Amstelland

Participatiegroep Gehandicapten Seniorenraad van Amstelveen

Deelproject Kwetsbare organisaties

Projectleider: Lidwien van den Broek (Brandweer Amsterdam-Amstelland)

Amstelring

Id5R

Stichting Brentano

The Cats Eye

Zonnehuisgroep Amstelland

Klankbord groep

Anna Linmans (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties)

Berend Temme (Veiligheidsbureau, Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland)

Martin Klootsema (Politie Amsterdam-Amstelland)

Ed van de Wal (GHOR Amsterdam-Amstelland)

Jan Pieter Smit (Gemeente Amsterdam, Bestuursdienst Amsterdam)



JELLE

“Decennialang internationaal onderzoek laat zien dat de zelfredzaamheid van burgers een belangrijke, zo niet cruciale rol speelt in de crisisbeheersing. Toch gebeurde er weinig met deze bevinding. Via dit project hebben we daar verandering in gebracht.

Dus, voortaan niet alleen oefenen met slachtoffers die in paniek, hulpeloos of van kwade wil zijn, maar ook met burgers die spontaan hulp aanbieden. We hebben operationele functionarissen expliciet de bevoegdheid gegeven om in een noodsituatie zelf te beoordelen of ze willen en kunnen samenwerken met omstanders.

Er zijn richtlijnen en tips opgesteld, die hen hierbij helpen. Een goede tip is bijvoorbeeld: effectieve burgerinitiatieven kun je het beste erkennen en indien nodig ondersteunen, maar je moet je er niet te veel mee bemoeien. Met de in het project ontwikkelde producten is een eerste concrete stap gezet naar de integratie van (zelf)redzaamheid in het vakmanschap van de professionele hulpverlener.”

1

FLEXIBELE CRISISBEHEERSING: EEN GOED GEOEFENDE IMPROVISATIE

De aanname is dat *versterking* van (zelf)redzaamheid de ‘impact van meerdere dreigingen kan beperken’.² Hoe hoopvol en belangrijk deze koerswijziging ook is, van de *benutting* van (zelf)redzaamheid mogen we meer verwachten. Er is echt winst te behalen als overheden en veiligheidsdiensten slim omgaan met zichzelf en elkaar reddende mensen. Hiervoor is een open, interactieve manier van crisisbestrijding met burgers en bedrijven nodig.

1.1 WAT IS FLEXIBELE CRISISBEHEERSING?

Uit onderzoek en uit de praktijk blijkt keer op keer dat veel mensen tijdens noodsituaties zichzelf en elkaar effectief (willen en kunnen) helpen. Deze mensen maken feitelijk onderdeel uit van de hulpverleningsorganisatie, zonder dat dat van tevoren is afgesproken of geoefend. Op dit punt weten overheidsdiensten nooit precies waar ze rekening mee mogen houden. Om desondanks wel van de kracht van (zelf)redzaamheid gebruik te kunnen maken, is een flexibele crisisbeheersing nodig.

² Brief van ex-minister Ter Horst aan de Tweede Kamer, “Zelfredzaamheid bij rampen en crises”, juni 2009, kenmerk 2009-0000285982.

Flexibiliteit moet de norm zijn in de hulpverlening bij zowel groot-schalige als dagelijkse, kleine incidenten. Het is de bedoeling dat het benutten van (zelf)redzaamheid een normaal onderdeel wordt van de professionaliteit van hulpverleners en ordehandhavers.³ Hiervoor zijn drie belangrijke redenen.

1. *Het is er!* - Hulpverleners zien zich in hun werk geconfronteerd met (zelf)redzame burgers die zoek- en redactiviteiten uitvoeren, slachtoffers verzorgen en de eerste herstelwerkzaamheden aanpakken. Het is aan de hulpverleners zich voor te bereiden op de aanwezigheid en inzet van deze burgers.
2. *Wij kunnen het niet alleen!* - De Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland (VRAA) heeft bij grootschalige incidenten een capaciteitsprobleem. Evaluaties van dergelijke incidenten hebben aangetoond dat overheden en hulpdiensten zeker in de eerste fase ervan een capaciteitstekort hebben.
3. *Het kan beter!* - Burgers en bedrijven beschikken soms over informatie en competenties die overheden en hulpdiensten niet (kunnen) hebben. Door deze informatie en competenties toe te laten en bewust in te zetten, kan de crisisbeheersing kwalitatief beter worden.



Na het instorten van een trap vol met mensen tijdens een concert in hartje Utrecht, augustus 2006, begonnen direct tientallen mensen hulp te verlenen aan slachtoffers.

1.2 WAT WILLEN WE BEREIKEN

Het gaat erom dat de VRAA openstaat voor de kansen die (zelf)redzame burgers en bedrijven bieden. Zij moet zich hierop voorbereiden door, enerzijds de medewerkers actief uit te leggen wat de bedoeling is van de benutting van (zelf)redzaamheid via training en oefening. Anderzijds door de voorwaarden te creëren waarbinnen de operationele beroepskrachten zelfstandig kunnen bepalen hoe zij het meest effectief met burgers en bedrijven kunnen samenwerken. Dit zal uiteindelijk leiden tot een daadkrachtiger crisisbeheersing.

³ Het stuk "Visie op Noodhulp - van noodhulp naar Assistentie Burger" van de Strategische Beleids-groep Noodhulp van de politie hanteert dezelfde doelstelling.

1.3 WELKE PROBLEMEN STAAN FLEXIBELE CRISISBEHEERSING IN DE WEG?

Dat (zelf)redzaamheid allerlei operationele kansen biedt, is al jaren bekend. Desondanks lukt het maar moeizaam deze kansen op een systematische wijze te benutten. Hieronder staan drie hobbels die moeten worden overwonnen.

JURIDISERING VAN CRISISBEHEERSING

BURGERS HEBBEN STEEDS MINDER BEGRIP VOOR DIT 'MILITAIRE MODEL'

*'Ik denk dat hulpverleners meer rekening moeten en kunnen houden met omstanders bij een ongeval. Mijn partner redde onlangs een toerist van de verdrinkingsdood in een Amsterdamse gracht. Ambulance, brandweer en politie arriveerden laat en mijn partner werd aan de kant gezet alsof hij een lastige vlieg was. We hebben nooit geweten wie deze Japanse toerist was en wij mochten ons er verder niet mee bemoeien. Enige alertheid van de professionele hulpverleners tegenover de drenkeling en mijn partner was op zijn plaats geweest. Deze Japanner is mijn partner waarschijnlijk eeuwig dankbaar maar weet niet wie zijn redder was. Intussen doen de ambulance, brandweer en politie wel alsof zij de weldoeners zijn.'*¹

Omdat de precieze vorm en inhoud van (zelf)redzaam gedrag divers, veranderlijk en onzeker is, berust de succesvolle benutting ervan op de flexibiliteit van de professionele hulpverleners en crisisbeheersingsorganisatie. De consequentie van deze flexibiliteit is dat de aanpak van een crisis steeds anders is en ook moet zijn. Een ander gevolg van het serieus nemen van de (zelf)redzaamheid van burgers en bedrijven is dat de overheid zich terughoudender kan opstellen. Zij hoeft immers niet alle problemen op te lossen omdat burgers en bedrijven daar ook een rol in vervullen.

Beide consequenties staan op gespannen voet met de tendens van juridisering, protocollisering en normering van de crisisbeheersing. Doordat de aansprakelijkheid voor schade steeds nadrukkelijker en harder naar voren komt, dekken overheden en hulpdiensten zich steeds verder in via standaardisatie van de werkwijze en de output. Dit is slecht nieuws voor de benodigde operationele improvisatieruimte en het actief gebruikmaken van (zelf)redzaamheid.

Hulpverleners zijn het er bijvoorbeeld in toenemende mate over eens dat het niet veel zin heeft massaal psychosociale nazorg aan slachtoffers en betrokkenen aan te bieden. Het vergt echter (bestuurlijke) lef om tijdens een incident ook daadwerkelijk het besluit te nemen slachtofferhulp niet in te zetten.

¹ <http://rondom10.ncrv.nl/forum/toerist-te-water>.

HET KLASSIEKE IDEE VAN PROFESSIONALITEIT

Professionals is geleerd burgers weg te houden bij een crisis zodat zij hun werk kunnen doen. De crisisbeheersing is in Nederland voor een groot deel gebaseerd op een militaire *command & control* doctrine waarin burgers slechts de rol van slachtoffer, lastpost of veroorzaker kunnen vervullen. Benutting van (zelf)redzaamheid komt daarom niet voor in de taakopvatting van professionals en in de cultuur van crisisbeheersingsorganisaties. Dit leidt er onder meer toe dat sommige hulpverleners redzame burgers letterlijk niet waarne- men en dat informatie over burgerinitiatieven niet doordringt tot de formele crisisteam. Deze teams nemen op dit ogenblik nog regel- matig besluiten die nadelig zijn voor het benutten van (zelf)redzaam- heid, bijvoorbeeld door een opvanglocatie aan te wijzen terwijl er al een goed functionerende spontane opvangplek in gebruik is.



Congres WEGSTUREN OF SAMENWER- KEN? Veel belangstelling voor discussie over wat hulpverleners in relatie tot de (zelf)redzaamheid van burgers goed en fout doen.

NOG ONVOLDOENDE IDEEËN OVER HOE HET WEL MOET

In het oefenbeleid, de werkprocedures en de planvorming is de be- nutting van (zelf)redzaamheid nog nauwelijks verankerd.⁴ Er zijn onvoldoende concrete ideeën uitgewerkt over de manier waarop in noodsituaties van (zelf)redzame betrokkenen gebruikgemaakt kan worden. Improvisatie is weliswaar cruciaal, maar dit sluit oefenen, procedures en plannen niet uit. Om te kunnen improviseren zijn train- ing en richtlijnen hard nodig. Het gaat dan niet om sluitende pro- cedures maar om praktische tips en uitgangspunten die in het werk van pas komen.

CONCLUSIE

De drie obstakels laten zien dat de benutting van (zelf)redzaamheid buiten het traditionele perspectief van professionele hulpverle- ners en crisisbeheersers valt. Vanwege de toenemende nadruk op

⁴ Als burgers al een rol spelen tijdens oefeningen, doen zij dat vrijwel altijd vanuit de inmiddels klassieke burgermythe die stelt dat mensen in paniek raken, hulpeloos zijn of beginnen te plunderen.

aansprakelijkheid nemen de standaardisatie en risicomijding in de aanpak van een crisis toe. Dit leidt tot verstarring terwijl juist een flexibele houding nodig is. En vertrouwen, in de professionaliteit van de operationele beroepskracht en in de kracht van de burger.

1.4 WAT HEBBEN WE ONTWIKKELD?

In het proefproject is de basis van een werkwijze ontwikkeld die de (zelf)redzaamheid van mensen doeltreffend inzet voor de beheersing van een crisis. De in dit hoofdstuk besproken doelen en problemen vormen het uitgangspunt. De invoering komt aan het eind van dit hoofdstuk aan bod.

SCHADE EN AANSPRAKELIJKHEID

In het proefproject zijn de schade- en aansprakelijkheidsvraagstukken rondom (zelf)redzaamheid geanalyseerd. De conclusie is dat het voor hulpdiensten een verzekerbaar risico is. Een hulpverlener kan bijvoorbeeld een foute instructie aan een burger geven waardoor schade ontstaat. Het is niet waarschijnlijk dat dit gebeurt, maar het kan wel. De hulpdienst (en niet de individuele hulpverlener) is in zo'n geval aansprakelijk voor de schade. Er is geen wezenlijk verschil met andere aansprakelijkheidstellingen waarmee hulpdiensten te maken krijgen. De VRAA is hiervoor, zoals de meeste hulpdiensten, voldoende verzekerd. Het grootste probleem ligt bij de burgers die helpen en schade oplopen aan kleren of auto. Deze schade is grotendeels onverzekerbaar.

TAKEN EN COMPETENTIES VAN DE PROFESSIONAL

Men moet zich een nieuw beeld vormen van de professional die bezig is met crisisbeheersing. De benutting van (zelf)redzaamheid moet een normaal onderdeel gaan uitmaken van zijn of haar vakkennis en -bekwaamheid. Hierbij gaat het er bijvoorbeeld om: neem het (zelf)redzame gedrag van burgers waar, beoordeel dit ge-

drag en weet het effectief te stimuleren dan wel te beëindigen. Qua competenties gaat het onder meer om inlevingsvermogen, flexibiliteit en luistervaardigheid.

WERKWIJZE SAMENWERKEN

Via de *Werkwijze Samenwerken* krijgen de medewerkers van de VRAA expliciet de bevoegdheid om naar eigen inzicht hulp van (zelf)redzame burgers toe te staan, te vragen en/of te accepteren. De werkwijze bevat criteria voor de beoordeling van burgerinitiatieven, tips en afspraken per fase van het incident en over hoe zij deze het best kunnen benutten.

Criteria:

- Instemming - de hulp van burgers is vrijwillig.
- Veiligheid - de taak die burgers verrichten, is veilig uit te voeren.
- Toegevoegde waarde - de hulp levert een bijdrage aan de crisisbeheersing.
- Benodigde kennis & vaardigheden - de taak vergt geen specialistische kennis en/of vaardigheden.



Wie mag bepalen of dit een geschikte rol is voor een (zelf)redzame burger?

CHECKLISTS PER PROCES

Voor onderstaande crisisbeheersingsprocessen is in detail bepaald of en hoe de (zelf)redzaamheid het best is te benutten:

- Waarschuwen bevolking
- Redden
- Afzetten
- Evacueren

- Opvangen
- Psychosociale nazorg.

VOORBEELD VAN EEN CHECKLIST: EVACUEREN EN OPVANGEN

De dienst Werk & Inkomen (DWI) van de gemeente Amsterdam is regionaal verantwoordelijk voor evacueren en opvangen. Zij hanteert twee principes om de (zelf)redzaamheid van mensen in deze processen te benutten.

1. Organiseer het van je af

Overheden hebben de neiging de organisatie van evacuatie en opvang naar zich toe te trekken. Om dit tegen te gaan zijn de volgende werkafspraken gemaakt:

- Communiceer vanaf het begin van het incident dat evacuatie en opvang primair tot de eigen verantwoordelijkheid van burgers horen.
- Werk vraaggericht door actief te achterhalen waar de betrokkenen behoefte aan hebben.
- Onderzoek welke oplossingen burgers en bedrijven zelf al hebben georganiseerd en beslis of de gemeente zich daarbij aansluit.

2. Organiseer het samen

Als de VRAA beslist om de evacuatie en opvang zelf te organiseren, dan sporen haar medewerkers de mensen die geëvacueerd en opgevangen moeten worden, aan om mee te helpen, bijvoorbeeld bij het uitdelen van eten of het uitklappen van bedden.

Alle crisismedewerkers van de DWI hebben bovendien in het proefproject een training gekregen om te leren hoe zij deze principes in hun werk kunnen toepassen.

BASISTRAINING (ZELF)REDZAAMHEID

Deze training maakt officieren van dienst bewust van het verschil tussen het klassieke idee van professionaliteit (burger als randverschijnsel) en het nieuwe idee (burger als partner). De *Werkwijze Samenwerken* en de notitie *Schade- en Aansprakelijkheidsvraagstukken* krijgen in de training toelichting en uitleg. Bovendien geeft de training praktische en tactische tips om slim met burgers samen te werken.

OEFENSCRIPTS

Voor de normale, multidisciplinaire oefencyclus zijn kleine oefenscripts of situatieschetsen ontwikkeld. Deze scripts zijn in reguliere oefeningen te verwerken. Het is niet nodig specifieke oefeningen voor nuttig gebruik van (zelf)redzaamheid te organiseren. Het is juist beter van niet omdat zodoende wordt benadrukt dat het een integraal onderdeel van het werk is.

EVALUATIES

De VRAA evalueert incidenten. Deze evaluaties dienen ook aandacht te besteden aan de manier waarop de (zelf)redzaamheid van burgers en organisaties is benut. De criteria zijn simpel af te leiden uit de *Werkwijze Samenwerken* en de processpecifieke checklists. Via deze evaluaties kan de VRAA de verschillende werkafspraken over de benutting en versterking van (zelf)redzaamheid verder aanscherpen.

1.5 ADVIES: VOER WERKWIJZE SAMENWERKEN IN

De belangrijkste conclusie van de evaluatie van het proefproject luidt: sluit aan bij dat wat al bestaat. Het thema (zelf)redzaamheid moet niet losstaan van de bestaande werkwijzen, zowel beleidsmatig als operationeel, maar er een integraal onderdeel van uitmaken.

GEBRUIK DE CRITERIA, AFSPRAKEN EN TIPS VOOR EEN FLEXIBELE CRISISBEHEERSING



GEEN OFFICIER-VAN-DIENST(OVD) MAATSCHAPPIJ

Al een tijdje leeft op verschillende plekken het idee om aan het Commando Plaats Incident (COPI) een OvD-Maatschappij of -Burger toe te voegen. Deze officier zou dan expliciet moeten sturen op de benutting en versterking van (zelf)redzaamheid. In de professionele evaluatie (zie foto) van het project werd dit idee niet omarmd. Benutting en versterking van (zelf)redzaamheid moet juist een vast onderdeel worden van de normale manier waarop crisisteam, zoals het COPI, een incident managen. Door er een aparte functie van te maken wordt het een specialisme met als gevaar dat niet iedereen de noodzaak voelt om met (zelf)redzaamheid aan de slag te gaan.

De kern van flexibele crisisbeheersing is vastgelegd in de *Werkwijze Samenwerken* en de checklists per proces. Het allerbelangrijkst voor het benutten en versterken van de (zelf)redzaamheid van burgers is de invoering van deze set van criteria, afspraken en tips. De invoering zou uit de volgende onderdelen kunnen bestaan:

- Basistraining zelfredzaamheid voor alle officieren van dienst (VRAA: ± 400).
- Verwerken van de scripts in het multidisciplinaire oefenprogramma van de VRAA.
- De leider COPI de taak geven te bewaken dat in het COPI (zelf)redzaamheid aan de orde komt.
- Het reguliere evaluatiekader aanvullen met de criteria, afspraken en tips die zijn ontwikkeld om de (zelf)redzaamheid tijdens incidenten te benutten. Inzichten uit de evaluaties vervolgens verwerken in de *Werkwijze Samenwerken* en processpecifieke draaiboeken.
- Monodisciplinaire overdracht van de *Werkwijze Samenwerken*, checklists en *Schade- en Aansprakelijkheidsvraagstukken* aan de operationeel leidinggevenden, bijvoorbeeld via de bestaande structuur van instructiedagen en bijscholing.
- In de auto's van operationeel leidinggevenden de volgende zaken ter beschikking stellen: hesjes met 'Burgerhulp' en flyers waarmee burgers zich kunnen registreren en waarop informatie staat over de evaluatie van het incident, psychosociale klachten en schadeafhandeling.
- De conclusies uit de notitie *Schade- en Aansprakelijkheidsvraagstukken* overdragen aan de juridische afdelingen van de verschillende diensten die betrokken zijn bij de crisisbeheersingsorganisatie van de VRAA.

- Het probleem van mogelijke schade van redzame burgers met landelijke partners oplossen. De VRAA kan dit niet alleen. Dit is typisch een vraagstuk voor de rijksoverheid en andere landelijke organisaties, zoals het Verbond van Verzekeraars.

Het is niet nodig om, voor de nog niet behandelde processen, checklists op te stellen. De totstandkoming van dit soort lijsten is relatief duur, terwijl de toegevoegde waarde ten opzichte van de al gemaakte werkafspraken gering is. Nieuwe, aanvullende inzichten moeten uit de (oefen)praktijk en de evaluaties daarvan komen

Behalve regionaal zou ook in de landelijke opleidingen voor Officier van Dienst het onderwerp (zelf)redzaamheid aan bod moeten komen. Het in het proefproject ontwikkelde materiaal kan daarvoor als input dienen. Omdat dit een regio-overstijgende kwestie is, ligt het voor de hand dat de rijksoverheid hier een leidende rol in neemt.

COMMUNICEREN OVER (ZELF)REDZAAMHEID

In de werkconferentie *Wegsturen of Samenwerken* en de evaluatie is consequent benadrukt dat het leren benutten en versterken van (zelf)redzaamheid zeker ook een cultureel vraagstuk is. Cruciaal voor het verwezenlijken van de benodigde cultuuromslag is het vertellen van verhalen. Het is aan te bevelen dat de communicatieafdelingen van de verschillende hulpdiensten verhalen over (zelf)redzame mensen en hun acties uit de praktijk vertellen, bijvoorbeeld via het intranet of een personeelsblad. Hetzelfde geldt voor persvoorlichters. Ook zij zouden meer aandacht kunnen geven aan de positieve bijdrage die burgers en bedrijven tijdens incidenten leveren.

TOT SLOT: VERTROUWEN

Het is van groot belang dat het vertrouwen dat tijdens beleidsprocessen lijkt te ontstaan, ook in de praktijk intact blijft. Het operationele werk is nu eenmaal fundamenteel anders dan de pa-

pieren werkelijkheid van beleid. Stel, een medewerker schat in een *split second* in dat hij een aanwezige burger kan vragen om hem te helpen een slachtoffer te tillen, en het gaat mis. Een muur valt op de redzame burger en hij overlijdt. Het is dan heel gemakkelijk om met de voorwaarden in de hand te concluderen dat de desbetreffende officier onvoldoende rekening heeft gehouden met de veiligheid van de redzame burger en dus eigenlijk niet om hulp had mogen vragen. Dan breekt het moment van de waarheid aan. Zal de VRAA de publieke tegenwind die ongetwijfeld ontstaat, kunnen weerstaan?



KENNETH

“Het is al jaren geen eenvoudige opgave mensen te motiveren iets te doen aan hun kennis en vaardigheden op het gebied van veiligheid. We hebben het in ons leven immers druk genoeg. Nadenken over vragen als wat je vluchtplan is in geval van een brand, wie je belt in een noodsituatie of hoe het staat met de burens, en vervolgens maatregelen treffen, dat lijkt allemaal niet zo urgent. Toch gaat het om iets heel wezenlijks: je eigen veiligheid of die van je gezin. We merkten tijdens het project dat bij mensen het kwartje viel als je even de tijd nam om erover te praten. Het helpt te benoemen wat er concreet mis kan gaan in huis of in de nabije omgeving, en dat hulpdiensten er in eerste instantie niet zijn. Met de campagne Wat doe je? geven we niet alleen praktische tips en adviezen. Het is echt een oproep om in actie te komen, zowel aan burgers als aan de overheid.”

2

RISICOCOMMUNICATIE & ZELFREDZAAMHEID: VERKLEIN DE DESINTERESSE, STIMULEER DE VOORBEREIDING

In Nederland bereiden burgers zich slecht voor op noodsituaties. Ergens leeft bij mensen wel het besef dat iets kan misgaan in hun leefomgeving, maar ze investeren amper in hun (zelf)redzaamheid. De bereidheid dit wel te doen, groeit zodra burgers weten wat de consequenties zijn als risico's werkelijkheid worden, dat zij goede voorbereidingsmogelijkheden hebben, en dat overheden en hulpdiensten er niet direct zijn om te helpen.

2.1 WAT IS RISICOCOMMUNICATIE?

Via risicocommunicatie raken burgers geïnformeerd over de risico's in hun omgeving, over de maatregelen van de overheid en over wat zij zelf kunnen doen als er zich een noodsituatie voordoet (veiligheidstips). Voor de versterking en vergroting van (zelf)redzaamheid is dit soort informatie alleen echter niet toereikend. Het gaat erom dat mensen wat gaan doen. In het proefproject is risicocommunicatie daarom primair een oproep aan burgers om in actie te komen, bijvoorbeeld door een cursus te volgen of een rookmelder aan te schaffen.

2.2 WAT IS HET DOEL VAN RISICOCOMMUNICATIE?

In het proefproject is het doel van risicocommunicatie mensen te bewegen en te inspireren hun kennis en vaardigheden te vergroten, afspraken te maken en spullen te kopen, zodat zij zelf fysiek gevaarlijke situaties (beter) kunnen voorkomen en beheersen. Het doel is dus niet een verhoogd risicobewustzijn. Dat alleen heeft immers geen positief effect op de feitelijke veiligheid. Veiliger wordt het als mensen zichzelf vaardigheden aanleren, kennis opdoen, afspraken maken en nuttige spullen aanschaffen.

0-METING

In de 0-meting van het project meldde 13% van de respondenten voorbereid te zijn op noodsituaties. Dit lage percentage vat het doel van het project samen: het aandeel voorbereide burgers omhoog krijgen.

2.3 WAT STAAT EEN ACTIEVE VOORBEREIDING IN DE WEG?

Het proefproject heeft een oplossing proberen te vinden voor de volgende vier, door de wetenschap gesignaleerde en deels door de 0-meting bevestigde, oorzaken voor het gebrek aan interesse voor de eigen veiligheid bij de burger.

INSPANNING WEEGT NIET OP TEGEN VOORDEEL

Burgers bereiden zich niet voor wanneer ze de kans op een crisis laag inschatten. Ze denken dat de inspanningen die zij zich moeten getroosten om voorbereid te zijn, niet opwegen tegen de eventuele voordelen die ze er in een crisissituatie van zouden hebben. Uit de 0-meting blijkt dit ook in Amstelveen het geval te zijn: mensen zien de noodzaak van voorbereiding op een ramp niet in omdat zij de kans dat deze zich voordoet (terecht) laag achten.

ONVOLDOENDE OF ONBEKEND AANBOD

Dat burgers zich niet voorbereiden, kan ook te maken hebben met de afwezigheid van – informatie over – duidelijke veiligheidstips. Gezien het relatief hoge percentage respondenten (61%) in de o-meting dat zegt (meer) informatie te willen ontvangen, ligt het voor de hand dat dit ook in Amstelveen een rol speelt. Men zou simpelweg niet weten op welke manier men zich zou moeten voorbereiden.

AFSTANDELIJKE COMMUNICATIE

Een derde verklaring voor het gebrek aan voorbereiding, ligt in de gebruikelijke uitgangspunten van risicocommunicatie. Overheden maken onvoldoende gebruik van *fear appeals* – overtuigende boodschappen over reëel gevaar – om effect te hebben op het gedrag. Het punt is dat mensen zonder zorg om hun veiligheid, geen echte reden hebben om te investeren in hun (zelf)redzaamheid.

GEEN VERANTWOORDELIJKHEIDSGEVOEL

Een deel van de burgers ziet het niet als een eigen taak zich voor te bereiden op noodsituaties. Van de respondenten in de o-meting was dat 64%. Als deze opvatting blijft bestaan, zal het animo om te investeren in (zelf)redzaamheid uiteraard beperkt blijven.

2.4 WAT HEBBEN WE GETEST?

In het proefproject is een aantal communicatie-ideeën ontwikkeld en getest om het publiek zowel te informeren als te prikkelen. De in dit hoofdstuk besproken kansen en problemen vormen de basis. De uitkomsten van de resultaatmetingen staan in hoofdstuk 6. Een advies over invoering van de ideeën komt aan het eind van dit hoofdstuk aan bod.

2.5 COMMUNICATIESTRATEGIE

De strategie achter de publiekscampagne rust op een drietal uitgangspunten.

VAN AANBOD- NAAR VRAAGGERICHT

In de campagne is vooraf, tijdens en achteraf aan burgers gevraagd wat zij belangrijk vinden, waaraan zij aandacht zouden willen besteden, en of de adviezen en trainingen goed genoeg zijn. Risicocommunicatie en onderzoek gaan op deze wijze hand in hand zodat aanbodgerichte communicatie kan overgaan in vraaggerichte communicatie. Het onderzoek geeft als communicatie-instrument een belangrijke aanzet om tot een dialoog met burgers te komen. Het geeft inhoudelijk richting en heeft bovendien een eigen communicatieve waarde: mensen worden door de beantwoording van vragen al bewuster gemaakt.

ACHTERTUINCOMMUNICATIE ('BRENGEN EN HALEN')

In de opzet van het proefproject moet risicocommunicatie laagdrempelig en realistisch zijn, en de burger dicht op de huid zitten. Er is daarom gekozen voor het gebruik van communicatiemiddelen die de burger confronteren in zijn of haar eigen woonomgeving. De *tone of voice* is informeel en prikkelend. Door concreet een noodsituatie te benoemen kan gebruikgemaakt worden van *fear appeals*, zoals: 'Wat doe je als hier een kind in het water valt?' In het proefproject is deze benadering 'achtertuincommunicatie' genoemd. De gedachte bij achtertuincommunicatie is ook dat buurtbewoners, overheden en hulpdiensten in gesprek gaan met elkaar en elkaar beïnvloeden. Door een dialoog te initiëren komt een gedeeld belang tot stand.



Uit de 1-meting bleek dat spandoeken op bijzondere plekken een hoge attentiewaarde hebben.

NETWERKBENADERING

Er zijn veel partijen die zich bezighouden met risicocommunicatie. Dit leidt mogelijk tot versplintering of dubbel werk. Het Rode Kruis en de Brandwondenstichting bijvoorbeeld voeren beide campagnes voor meer (zelf)redzaamheid. Als overheden samenhang tussen dit soort campagnes kunnen realiseren, kan er (nog) meer kracht ontstaan die de gewenste verandering voedt. Als partner voor samenwerking valt ook te denken aan organisaties die zelf belang hebben bij (zelf)redzaamheid, zoals woningbouwcorporaties, of die een belangrijke rol spelen in de beheersing van een bepaald risico, zoals energiemaatschappijen.

2.6 DE CAMPAGNE



Het nieuw ontwikkelde concept *Wat doe je?* is opgebouwd vanuit het basisidee dat deze campagne een vervolg is op de landelijke *Denk Vooruit* campagne. Vanwege deze samenhang is de hoofdkleur van *Denk Vooruit* overgenomen; het *fast forward* logo is gekanteld en de vorm van het gezichtje is nu een tekstwolk. De gebiedende campagneboodschap is veranderd in een vragende. Nadruk op denken is verschoven naar nadruk op doen. *Wat doe je?* maakt nieuwsgierig en wil mensen aanzetten tot nader onderzoek en de bereidheid om:

- De website en folders te lezen
- Een cursus te volgen
- Het risicocafé te bezoeken
- Nuttige spullen te kopen
- Afspraken met burens te maken

Wat doe je? kan onderdak bieden aan de boodschappen van verschillende organisaties omdat het concept niet de identiteit van een organisatie uitdrukt. *Wat doe je?* is bedoeld om het thema (zelf)redzaam-

heid onder de aandacht te brengen en niet een bepaalde afzender. Dus als het onderwerp ‘Wat doe je als de stroom- of watertoevoer uitvalt?’ centraal zou staan, kunnen de verschillende nutsbedrijven samen met gemeenten en veiligheidsregio via *Wat doe je?* campagne voeren.

2.7 UITVOERING VAN DE CAMPAGNE WAT DOE JE?

Om de campagne stevig neer te zetten zijn verschillende communicatie-instrumenten ontwikkeld.

ONDERZOEK

De publiekscampagne startte met onderzoek, als onderdeel van de o-meting, naar onder meer de risico’s die burgers belangrijk vinden.

KERNBOODSCHAP

’In Nederland hebben we het allemaal goed voor elkaar. Toch kan er van alles gebeuren. Ook in Amstelveen. Helaas kunnen hulpdiensten niet direct helpen en dus ben je eerst op jezelf en elkaar aangewezen. Weet jij wat je moet doen als zich een noodsituatie voordoet?’

MEDIABENADERING – DE CAMPAGNESTART

In een gesprek met de lokale Amstelveense media gaf burgemeester Jan van Zanen de aftrap van de campagne. Hij lanceerde de website www.watdoeje.nl en gaf uitleg over de doelstellingen van de campagne.

REACTIE MAARTEN G IN DE ECHO OP DE CAMPAGNE:

’Goed om eens aandacht aan te schenken. Ik heb begin dit jaar een ongeval met zwaar letsel zien gebeuren en (zonder mezelf meteen op de borst te kloppen) ik was de enige die iets deed. Ik denk dat veel mensen niet weten wat ze moeten doen en dat als excuus gebruiken om niets te doen, of iets hebben van ‘er komt toch wel iemand anders helpen.’

WEBSITE WWW.WATDOEJE.NL



watdoeje.nl Ja, ik meld me aan voor de volgende cursus(sen) en/of bijeenkomst(en):
Vul je gegevens in en geef aan waar je aan deel wilt nemen. Blauw doosje laat vervolgens op aan www.watdoeje.nl (postzegel niet nodig).

Naam m/v
Adres
Postcode Woonplaats
E-mail Telefoon (overdag)

Wat doe je Bijeenkomst Wijkcentrum De Bolder (Sloenhof 140, 31 maart 16.00 - 18.00 uur
 Wat doe je Bijeenkomst Café Uilenstede (Uilenstede 302) 12 april 19.30 - 21.30 uur
 Cursus Wat doe je in nood? Brandweer Amstelveen (Oranjebaan 1)
 6 april 19.15 - 22.00 uur 20 april 19.15 - 22.00 uur
 Cursus Maken Survival Kit Palm Kazerne (Amerstorpestraatweg 109 c, Bussum)
24 t/m 25 april 19.00 - 13.00 uur (incl. overnachting)

Kijk voor meer informatie, voorwaarden en het actuele aanbod op www.watdoeje.nl

De website is de ruggengraat van de campagne en van het risicocommunicatiemodel voor de activering van burgers. *Watdoeje.nl* is de universele afzender en biedt zo een platform voor uiteindelijk alle relevante informatie. Op de website staan:

- Veiligheidstips
- Aanbod van en gelegenheid voor inschrijving op relevante opleidingen en andere activiteiten
- Een beschrijving van de aanwezige omgevingsrisico's en van de gevolgen als een risico werkelijkheid wordt
- Een onlinetest als onderdeel van de cursus *Wat doe je in nood?*
- Een beschrijving van de overheidsinspanningen om risico's en crises te beheersen.

MAILPACK

Alle bewoners in de testwijken ontvingen een brief van de burgemeester van Amstelveen, een campagnefolder, een flyer met inschrijfmogelijkheid voor twee cursussen en risicocafés, en een folder van het Rode Kruis.

NOODEDITIE AMSTELVEENS NIEUWSBLAD

In samenwerking met het *Amstelveens Nieuwsblad* is een speciale themabijlage getiteld *De Noodeditie* gemaakt. Behalve voor informatie over het project en promotie voor de website, de cursussen en andere activiteiten, bood deze ruimte aan organisaties als Ziekenhuis Amstelland, het Rode Kruis, en de wijkplatforms van beide testwijken om zich te presenteren. In *De Noodeditie* stonden tevens advertenties van bedrijven die veiligheidsproducten verkopen.

Voor de reguliere edities heeft het projectteam aparte advertenties ontwikkeld, zogeheten stoppers, die de redactie naar eigen inzicht kon plaatsen bij nieuwsberichten over de noodsituaties die in de campagne centraal stonden. Dus als er een brand was geweest, kon de redactie de stopper *Wat doe je bij brand?* plaatsen.

SPANDOEKEN EN POSTERS

Om ook in de testwijken zichtbaar te zijn, werden zes spandoeken (3x4m) en zes posters ontwikkeld met enkele van de *Wat doe je*-vragen. De posters zijn in kokers verstuurd naar onder meer winkelcentra, huisartsen en buurtcomités. De 1-meting laat zien dat van alle middelen de posters en spandoeken het vaakst zijn waargenomen door de bevolking.

FOLDERS

Voor de campagne zijn vier folders gemaakt:

- Wat doe je in nood? (algemene campagnefolder, onderdeel van het *mailpack*)
- Wat doe je als je jezelf niet kunt helpen?
- Wat doe je bij brand?
- Wat doe je als de stroom is uitgevallen?

BUURTBIJeenKOMST: HET RISICOCAFÉ

Een risicocafé is een buurtbijeenkomst waarin burgers en professionals met elkaar in gesprek gaan over fysieke veiligheid. Er zijn twee risicocafés georganiseerd. Er is informatie te halen over brandpreventie en eerste hulp, en er is informatie te brengen over welke risico's aanwezig zijn en wat iemand zelf en samen met de buurt kan doen om de veiligheid te vergroten.



2.8 RESULTAAT VAN DE CAMPAGNE WAT DOE JE?

De campagne *Wat doe je?* blijkt stimulerend te zijn en effect te hebben op de mate waarin burgers zich voorbereiden op een noodsituatie. In de 1-meting meldde 21% van de respondenten voorbereid te zijn. Voorafgaand aan de campagne was dat 13% (stijging van 61%).

De tweede indicator van het stimulerende effect van *Wat doe je?* betreft de verdeling van verantwoordelijkheden tussen burgers aan de ene kant en overheden en hulpdiensten aan de andere kant. De respondenten zien na de campagne meer verantwoordelijkheden voor beide partijen, maar die van burgers nemen harder toe dan die van overheden en hulpdiensten. De kloof wordt dus kleiner.

Meer meetresultaten zijn te vinden in Hoofdstuk 6 Cijfers en tabellen.

2.9 ADVIES: GEBRUIK FLEXIBILITEIT VAN WAT DOE JE?

Communicatie is een kwestie van een lange adem, maar kan wel op korte termijn resultaat opleveren. Het verdient sterk de aanbeveling om (semi)publieke en private partners te zoeken om samen de doelen uit dit hoofdstuk te bereiken.

WAT DOE JE?

Mak *Wat doe je?* regionaal leidend voor de risicocommunicatie met burgers, zo luidt het advies. Het concept en de strategie blijken aantoonbaar activerend te werken op de bereidheid van burgers zich voor te bereiden op crisissituaties en begeleiden de gewenste verschuiving in verantwoordelijkheden van overheid naar burgers.

Dit advies is primair gericht op gemeenten en de VRAA omdat zij de wettelijke taak hebben over risico's in de leefomgeving te communiceren. Maar ook de brandweer, de politie en de geneeskundige hulpverlening tijdens ongevallen en rampen (GHOR) kunnen een deel

van hun communicatie in de richting van de burger via *Wat doe je?* vormgeven. Vanuit het idee dat bundeling van middelen betere resultaten oplevert, is dat zeker aan te bevelen.

GROEI-MODEL

In het verleden is er relatief weinig belang gehecht aan onderwerpen als preventie en lag de nadruk op de repressieve kant van veiligheid. Langzaam maar zeker begint deze cultuur te kantelen. Een van de consequenties daarvan is dat het belang van risicocommunicatie toeneemt. Kies daarom voor een communicatiegroeimodel zodat stapje voor stapje de hele regio te bereiken is.

Mogelijkheden om klein te beginnen en de inspanning op te voeren, zijn de volgende.

NIVEAU 1

- Alle gemeenten in Amsterdam-Amstelland hebben een eigen *Wat doe je?* -website met een lokaal risicoprofiel en, heel belangrijk, een lokaal aanbod van bestaande cursussen.
- Op gemeentehuizen en stadsdeelkantoren zijn folders en posters voor burgers om veiligheidstips mee te communiceren en *traffic* naar de website te genereren.
- De *Wat doe je?*-risicocommunicatie zoekt aansluiting bij bestaande initiatieven om de veiligheid te versterken, zoals een veiligheidsmarkt.
- De *Wat doe je?*-risicocommunicatie zoekt aansluiting bij bestaand veiligheidsonderzoek of een ander type onderzoek onder de bevolking om vragen te stellen over risicobeleving en verdeling van verantwoordelijkheden op het gebied van veiligheid.
- In het lokale nieuwsblad of een bestaand huis-aan-huisblad besteden de gemeenten een pagina aan de kernboodschap, enkele veiligheidstips en www.watdoeje.nl.

NIVEAU 2

- Een regionaal onderzoek naar de risicobeleving van mensen en de verdeling van verantwoordelijkheden op het gebied van veiligheid tussen overheid en hulpverleners enerzijds en burgers anderzijds.
- Benadering van lokale, buurtgerichte netwerken om samen activiteiten te organiseren die de (zelf)redzaamheid van mensen versterken. Bijvoorbeeld, zoals in het proefproject is gedaan, met een buurtvereniging een risicocafé organiseren, maar het kan evengoed een training op een school zijn of een evenement met een sportvereniging. Ontwikkelde spandoeken en andere communicatie-instrumenten zijn hierbij in te zetten.

NIVEAU 3

- Een regionale campagne ontwikkelen, samen met andere organisaties die belang hebben bij risicocommunicatie. Bijvoorbeeld over uitval van nutsvoorzieningen samen met water-, gas- en elektriciteitsproducenten.
- Integrale *Wat doe je?*-campagnes per gemeente of stadsdeel organiseren. Voldoende mediainzet om de hele bevolking te bereiken en voldoende cursussen, trainingen en bijeenkomsten om een grote groep mensen interessante lessen aan te kunnen bieden.
- Ontwikkeling van nieuwe communicatie-instrumenten om ook gebruik te kunnen maken van radio en tv.

GEMEENTEN EN VEILIGHEIDSREGIO

Risicocommunicatie is een wettelijke taak van de gemeente die is overgedragen aan de veiligheidsregio (art. 46 Wet op Veiligheidsregio's). In de huidige overgangperiode is het aan te raden dat gemeenten en veiligheidsregio gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen voor de risicocommunicatie. De veiligheidsregio zou dan – af-

hankelijk van de groeifase – zich meer kunnen bekommeren om het algemene beheer van *www.watdoeje.nl*, de ontwikkeling van thematische campagnes en nieuwe communicatie-instrumenten. De kracht van gemeenten ligt vooral in de aansluiting bij lokale netwerken en organisaties, en het slim gebruikmaken van bestaande middelen en activiteiten. Het organiseren van een integrale *Wat doe je?*-campagne zou een gemeenschappelijk project kunnen zijn, waar de veiligheidsregio bijvoorbeeld voor het projectleiderschap zorgt en de gemeente de inhoudelijke keuzen maakt en zorgt voor de uitvoering.



MACHIEL

“Wat mij zo aantrok in het project, was dat realisme en nuchterheid aan de basis stonden. Ik vind de overheid van nature de neiging hebben zich belerend op te stellen als zij de burger wil informeren. Tegelijkertijd weet ik dat het veel moeite kost om gedragsveranderingen te bereiken met spotjes, advertenties en websites.

Het is me tijdens dit project duidelijk geworden dat mensen wel degelijk bereid zijn zich zelfredzamer te maken. Er is genoeg belangstelling voor informatie over eerste hulp, brandbestrijding en hoe te handelen bij een ongeluk. Maar mensen willen dan wel graag goede en doeltreffende middelen ter beschikking krijgen: korte, trefzekere cursussen, waarin daadwerkelijk dóen centraal staat. Dit geeft vertrouwen en kan het verschil maken als zij als eerste hulpverlener aanwezig zijn bij een ongeluk.”

3

ZELFREDZAAMHEID VAN BURGERS: EEN GELOOFWAARDIG LEERAANBOD TREKT BURGERS OVER DE STREEP

Mensen kunnen hun (zelf)redzaamheid alleen versterken als zij zelf actief worden. Uitsluitend informatie opnemen is onvoldoende. Training, afspraken maken of spullen kopen zijn allemaal acties die mensen laten ervaren wat nodig is om (zelf)redzaam te zijn en te blijven. ‘Door de cursus weet ik wat het is om een noodsituatie te ondervinden’, reageert een deelnemer.

3.1 WAT IS ZELFREDZAAMHEID VAN BURGERS?

Tot nu toe maakt preventie geen onderdeel uit van de definitie van (zelf)redzaamheid. Dat is echter wel wenselijk. Ten eerste sluit een aangepaste definitie aan bij de praktijk van de politie, geneeskundige kolom, gemeente en brandweer om burgers te informeren over de voorkoming van misdaad, ongelukken, ziekte, brand, enzovoort. Ten tweede past zo’n definitie goed bij de overtuiging van de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland (VRAA) dat de veiligheid vooral te vergroten is door zo vroeg mogelijk te investeren in de veiligheidsketen.

In de nieuwe definitie van zelfredzaamheid die in het proefproject is ontwikkeld, is daarom de zinsnede opgenomen: 'om crisissituaties te voorkomen'.

DE NIEUWE DEFINITIES

Zelfredzaamheid betreft alle handelingen van burgers om crisissituaties te voorkomen en om zichzelf tijdens crisissituaties te (kunnen) helpen en de gevolgen te beperken.

Redzaamheid betreft alle handelingen van burgers, families, buurt-netwerken en organisaties om crisissituaties voor anderen te voorkomen en om anderen tijdens crisissituaties te (kunnen) helpen en de gevolgen te beperken.

Burgerhulp betreft alle handelingen die burgers verrichten om zichzelf en anderen tijdens crisissituaties te (kunnen) helpen en de gevolgen te beperken op verzoek van overheden en haar diensten.

BURGERCURRICULUM

Om de (zelf)redzaamheid te kunnen versterken is een antwoord op de volgende vraag nodig: wat stelt burgers in staat daadwerkelijk crisissituaties te voorkomen, dan wel tijdig te ontdekken en vervolgens zichzelf en/of anderen te helpen en de gevolgen ervan te beperken?

Het antwoord op deze vraag heet het 'burgercurriculum'. Het burgercurriculum, of curriculum voor (zelf)redzaamheid, levert een geobjectiveerd en meetbaar ideaalbeeld van de (zelf)redzame burger. Een van de inzichten die het curriculum biedt, is dat de dingen die mensen in staat stellen zichzelf en anderen tijdens kleine crises te helpen, ook van belang zijn voor de (zelf)redzaamheid tijdens grote crises.

DE NIEUWE DEFINITIES



BURGERCURRICULUM - (ZELF)REDZAME BURGERS:



Wat zou een burger moeten weten en kunnen om deze taak goed te kunnen uitvoeren?

- Maken afspraken met burens over hulp bij noodsituaties
- Zijn op de hoogte van de risico's in hun omgeving
- Alarmeren en informeren hulpdiensten effectief
- Handelen in een noodsituatie volgens het vierstappenmodel
- Maken een kritische en juiste inschatting van een (potentieel) gevaarlijke situatie
- Weten hoe te handelen bij verschillende noodsituaties
- Weten waar zij tijdens een noodsituatie informatie kunnen verkrijgen
- Hebben een geschikt en werkend waarschuwingsmiddel voor brand en/of koolmonoxide
- Bestrijden een beginnende brand
- Hebben (enkele) EHBO-vaardigheden aangeleerd
- Kunnen een verantwoorde reddingspoging doen bij bijvoorbeeld een waterongeval
- Hebben zich voorbereid op een langdurige situatie zonder water, gas of elektriciteit
- Handhaven zich enige tijd in een situatie zonder water, gas of elektriciteit
- Hebben oog voor anderen in de buurt en mensen die zichzelf niet goed kunnen redden.

3.2 WAT IS HET DOEL VAN EEN CURRICULUM VOOR (ZELF)REDZAAMHEID?

Het ideaalbeeld van de (zelf)redzame burger dient in de eerste plaats om een leeraanbod te kunnen creëren dat voorziet in een behoefte. Een gevarieerd leeraanbod stelt burgers in staat vanuit hun eigen verantwoordelijkheid hun (zelf)redzaamheid naar eigen inzicht te benutten en versterken. Het ideaalbeeld is niet bedoeld als norm waaraan iedere burger in Nederland zou moeten voldoen. Het is eerder een keuzemenu. Sommigen zullen meer interesse en noodzaak voelen bij het voorkomen en bestrijden van brand terwijl anderen zich meer aangesproken voelen door eerste hulp of informatie over de aanwezige risico's.

Het doel van het burgercurriculum in het proefproject was dan ook een, voor burgers gemakkelijk toegankelijk en door hen en hulpverleningsexperts, hooggewaardeerd leeraanbod.

Het streven is dus niet dat, net als in Duitsland, dat 80% van de bevolking een EHBO-diploma moet hebben. Overheden zouden geen scherp doel moeten stellen voor de mate van (zelf)redzaamheid. Een scherp doel impliceert verantwoordelijkheid: als de overheid stelt dat 80% van de bevolking een EHBO-diploma moet hebben, dan is zij aan zet en aanspreekbaar. Als de boodschap is dat alle burgers in Nederland voor hun eigen veiligheid moeten zorgen, dan ligt de verhouding anders. Dan is de overheid niet verantwoordelijk voor het eindresultaat. Wel kan zij de taak op zich nemen burgers te ondersteunen en te faciliteren in hun (zelf)redzaamheid, bijvoorbeeld via het toegankelijk maken van goede informatie en cursussen. Het gaat om gelijke kansen en niet om gelijke uitkomsten.

DOEN IS OPLEIDEN

Het proefproject laat zien dat als risicocommunicatie beperkt is tot ‘platte’ informatie, mensen onvoldoende leren wat te doen in noodsituaties. Het is cruciaal dat mensen leren door te doen. Kennis die als het ware in het lichaam gaat zitten, is kennis die beklijft. De cursisten stelden zelf:

- ‘Door de cursus en oefening denk ik meer aan mijn eigen veiligheid.’
- ‘De cursus op de kazerne werkt beter dan de internetmodule.’
- ‘De cursus helpt tijdens de oefening.’
- ‘Door de cursus weet ik hoe het is om een noodsituatie te ondervinden.’
- ‘Ik vind de training op de kazerne handig omdat ik de handeling dan een keer heb gedaan; deksel op de pan, van boven naar beneden met een blusdeken.’⁵

3.3 WELKE DREMPELS HINDEREN (ZELF)REDZAAMHEID IN DE PRAKTIJK?

Burgers bereiden zich in Nederland praktisch niet voor op noodsituaties. Zoals in hoofdstuk 2 is besproken, heeft dit onder meer te maken met een onvoldoende overtuigend aanbod van voorbereidingsmogelijkheden. Het idee is dat burgers wel investeren in hun (zelf)redzaamheid als zij geloven dat zij daardoor meer greep op hun veiligheid krijgen. Deze voorbereidingsmogelijkheden zijn nu nog onvoldoende beschikbaar. De vraag is dus: hoe moet het leeraanbod eruit zien om burgers te stimuleren bij de ontwikkeling van hun (zelf)redzaamheid?

⁵ Opmerkingen cursisten *Wat doe je in nood?, Urban survival* en oefening Uilenstede.

3.4 WAT HEBBEN WE GETEST?

In het proefproject is een aantal producten ontwikkeld en getest specifiek om het nu bestaande hiaat in de opleidingsmogelijkheden voor burgers te dichten. Het eerder besproken burgercurriculum vormt de basis. De uitkomsten van de resultaatmetingen staan in hoofdstuk 6 en een advies over invoering komt aan het eind van dit hoofdstuk aan de orde.

VEILIGHEIDSTIPS

Veiligheidstips zijn kwalitatief goede adviezen over hoe mensen noodsituaties kunnen voorkomen of beheersen (wat vroeger 'handelingsperspectieven' heetten). Hiervoor is een selectie van relevante risico's nodig en een advies per risico. De selectie is gebaseerd op het onderzoek naar de risico's die burgers belangrijk vinden (zie hoofdstuk 2), op het CBS-onderzoek naar de meestvoorkomende ongelukken met dodelijke afloop⁶ en op het bestaande regionale risico-profiel. Dat leverde de volgende risico's op:

- Brand (groot en klein)
- Verslikking
- Bewusteloosheid
- Vallen
- Gasexplosie
- CO₂-vergiftiging
- Water- en verkeersongevallen
- (Langdurige) uitval van stroom of watervoorzieningen

⁶ <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=37683&HD=100523-1041&HDR=T&STB=G1,G2,G3>.

- Explosie van LPG-station of gaspijpleiding
- Vliegtuigongevallen

Voor alle risico's zijn tips ontwikkeld die mensen helpen om de gebeurtenis te voorkomen of te beheersen. Deze tips hebben we opgebouwd volgens het vierstappenmodel van het Rode Kruis. Dit model structureert de veiligheidstips waardoor deze beter zijn over te brengen en te onthouden. De stappen zijn:

1. Zorg voor eigen veiligheid,
2. Beoordeel de situatie,
3. Alarmeer de hulpdiensten,
4. Verleen hulp.

COÖRDINATIE BESTAANDE CURSUSSEN

De bestaande cursussen waarin mensen leren te handelen tijdens noodsituaties, zijn in kaart gebracht en via watdoeje.nl (zie hoofdstuk 2) voor het publiek toegankelijk gemaakt. In Amstelveen zijn de volgende relevante cursussen gevonden:

- EHBO-cursus bij EHBO-vereniging Amstelveen of het Nederlandse Rode Kruis, afd. Amstelland;
- Reanimatiecursus bij het Nederlandse Rode Kruis, afd. Amstelland
- Burgercursus Politie, Politieacademie Amsterdam-Amstelland
- Cursus Reddingszwemmen, Reddingsbrigade Amstelveen
- Cursus Auto te Water, Reddingsteam Amsterdam

Het bestaande aanbod is vergeleken met het curriculum en het risicoprofiel om eventuele hiaten te ontdekken. Hieruit bleek dat er onvoldoende aanbod was voor 'brandbestrijding' en 'langdurige uitval nutsvoorzieningen'. Daarom zijn de cursus *Wat doe je in nood?* en de cursus *Urban survival* ontwikkeld.

CURSUSSEN *WAT DOE JE IN NOOD?* EN *URBAN SURVIVAL*

De nieuwe cursus *Wat doe je in nood?* brengt burgers in korte tijd basiskennis en vaardigheden bij voor eerstehulpverlening en voor brandbestrijding. Hij is gezamenlijk ontwikkeld door de Brandweer Amsterdam-Amstelland, het Oranje Kruis, het Rode Kruis en het ministerie van Defensie. Per keer kunnen zo'n twintig tot dertig mensen meedoen. De cursus bestaat uit een onlinedeel en een praktisch deel uitgevoerd op de brandweerkazerne Amstelveen.

Het praktijkdeel is opgebouwd rond de volgende thema's:

- **Ervaren:** deelnemers doven een vlam in de pan en een brandend slachtoffer (pop), gaan aan de slag met een bewusteloos persoon (lotus) en ervaren wat het is om in dichte rook te lopen.
- **Eerste Hulp:** in 50 minuten leren deelnemers van een EHBO-instructeur vier EHBO-basisvaardigheden: controleren bewustzijn, de Rautegreep, de Heimlichgreep en de stabiele zijligging.
- **Brandbestrijding:** in 50 minuten krijgen deelnemers van een brandweerman tekst en uitleg over de oorzaken en gevaren van brand en over hoe bij brand op te treden. Ook leren de deelnemers hoe zij op de juiste manier een kleine brand moeten bestrijden.

In de nieuwe cursus *Urban survival* leren deelnemers zich voorbereiden op een situatie waarin zij langdurig geen beschikking hebben over gas, water en licht. Deze mogelijkheid bestond in Nederland niet voor burgers, behoudens via een enkele preventiewebsite.



Zowel voor als na de les worden de cursisten met enkele noodsituaties geconfronteerd. Op deze manier krijg je een sterk leereffect.



Persoonlijke hygiëne en sanitaire voorzieningen zijn tijdens grootschalige, langdurige uitval van nutsvoorzieningen een serieus probleem. Tijdens de cursus Urban Survival leren cursisten een veilig noodtoilet te maken.

In Zweden organiseert de zogeheten Civil Defense trainingen voor burgers om zich op dit soort stedelijke noodsituaties voor te bereiden. In het proefproject is samen met de Zweedse Civil Defense en het Nederlandse bedrijf Fylgur een Nederlandse variant ontwikkeld.

Urban survival is een cursus van 28 uur waarin twaalf tot zestien deelnemers kennis en vaardigheden opdoen die van pas komen bij een langdurige noodsituatie. De deelnemers krijgen zowel praktische handvatten als veel ruimte om al doende te leren over onder meer: vuur maken en blussen, water zuiveren, voedselveiligheid, eerste hulp en preventieve gezondheidszorg.

3.5 RESULTAAT BURGERCURRICULUM

Aan de hand van het curriculum is feitelijk te meten hoe (zelf)redzaam de Nederlanders zijn. De enigszins abstracte definitie van (zelf)redzaamheid is erdoor geoperationaliseerd en het maakt het bovendien mogelijk te sturen op een interessant en effectief leeraanbod dat Nederlanders gelijke kansen geeft op het gebied van veiligheid.

De bewoners van de twee testwijken hebben gedurende de publiekscampagne (zie hoofdstuk 2) in verschillende vormen van (zelf)redzaamheid kunnen investeren. De belangrijkste conclusie van de professionele evaluatie was: voor het versterken van (zelf)redzaamheid is het aanleren van vaardigheden effectiever dan het geven van informatie.

VEILIGHEIDSTIPS

Enkele duizenden Amstelveners hebben een of meer van de veiligheidstips tijdens de campagne gelezen. Uit een steekproef van ongeveer 50 mensen bleek dat men de tips nuttig, belangrijk en begrijpelijk vindt (zie hoofdstuk 6).

INZET BESTAANDE CURSUSSEN

Er was tijdens de publiekscampagne een actueel aanbod aan relevante cursussen. De inschrijfpagina op *watdoeje.nl* was een van de drukstbezochte pagina's. Er is niet gemeten hoeveel mensen zich voor de bestaande cursussen via *watdoeje.nl* daadwerkelijk hebben ingeschreven.

WAT DOE JE IN NOOD? EN URBAN SURVIVAL

In de campagneperiode is de cursus *Wat doe je in nood?* tweemaal gegeven en namen er in totaal 44 burgers uit Amstelveen deel. Het gemiddelde oordeel over de cursus was hoog, een 3,32 op een vierpuntsschaal. De cursus levert bovendien positieve effecten op voor de mate van (zelf)redzaamheid (zie hoofdstuk 6 Cijfers & tabellen). Via de antwoordkaart uit het *mailpack* schreven 21 mensen zich in en via de website 23.

De effectiviteit van de cursus is getest in een oefening in de studentenwijk Uilenstede. Twee groepen studenten werden met dezelfde situatie geconfronteerd: keukenbrand in een studentenhuus met een bewusteloos slachtoffer. De ene groep studenten had de cursus gevolgd, de andere niet. Het verschil was duidelijk zichtbaar:

- De geoefende studenten handelden via het vierstappenmodel, communiceerden op een gestructureerde manier met elkaar, verplaatsten en behandelden het slachtoffer op de aangeleerde manier, doofden de panbrand en alarmeerden op de juiste manier de brandweer.
- De niet-geoefende studenten handelden en communiceerden minder gestructureerd, gingen niet op de juiste manier met het slachtoffer om, deden geen poging om de brand te blussen en alarmeerden de hulpdiensten niet op de juiste manier.



Een van de succesfactoren van de urban survival was de ervaring van de docenten. Stuk voor stuk overlevingsexperts onder moeilijke omstandigheden.

Van de oefening is een videoverslag gemaakt dat is te vinden op <http://watdoeje.nl/uploads/oefening.flv>

De cursus *Urban survival* is in de campagneperiode eenmaal georganiseerd voor zestien deelnemers. De evaluatie laat zien dat de deelnemers de cursus goed vonden en waardeerden met een 3,4 op een vierpuntsschaal. Net als bij de cursus *Wat doe je in nood?* leverde *Urban survival* positieve effecten op voor de mate van (zelf)redzaamheid (zie hoofdstuk 6 Cijfers & tabellen). Via de antwoordkaart uit het *mailpack* meldden vier mensen zich aan en via de website 12.

3.6 ADVIES: DE OVERHEID ALS MARKTMEESTER VAN LEERAANBOD

Het advies is om mensen te stimuleren actief te investeren in (zelf)redzaamheid: Afspraken maken met de burens, de cursus *Wat doe je in nood?* volgen, een rookmelder installeren, ze dragen allemaal bij.

DE VEILIGHEIDSREGIO ALS MARKTMEESTER

Het bestaande aanbod van cursussen is best groot en relatief gemakkelijk uit te breiden. Zo geeft de MEE7 in de regio Amsterdam-Amstelland een cursus waarin mensen met een beperking leren hoe zij een eigen netwerk kunnen organiseren. Hierin zou een onderdeel veiligheid kunnen worden opgenomen. Dat is in het proefproject nog niet gerealiseerd, maar het verdient aanbeveling dat in de toekomst te doen. Aanpassing, coördinatie en toegankelijk maken van het bestaande cursusaanbod is de efficiëntste manier om tot een kwalitatief goed aanbod te komen. De website *watdoeje.nl* is een goede weg om dit aanbod vervolgens toegankelijk te maken (zie hoofdstuk 2).

7 Zie www.meenederland.nl.

DE NIEUWE CURSUSSEN

De cursussen *Wat doe je in nood?* en *Urban survival* zijn inhoudelijk en qua waardering van de deelnemers succesvol. Het zijn daarmee welkome aanvullingen op het reeds bestaande aanbod.

INSTITUTIONALISEREN VAN (ZELF)REDZAAMHEID?

Om effectief voorbereid te zijn op noodsituaties zouden mensen tijdens hun leven ongeveer vijf keer een training moeten volgen. Deze scholing is prima te institutionaliseren. De Brandweer Amsterdam-Amstelland ontwikkelt bijvoorbeeld de stage brandveilig leven voor de maatschappelijke stage, die vanaf 2011 verplicht is voor middelbare scholieren. Een ander bekend voorbeeld is het verplichte eersteponderwijs in de opleiding voor het rijbewijs. De mogelijkheden zijn onbeperkt: een onlinecursus bij de introductieweek van een universiteit, een uitgebreide training via het consultatiebureau van een pasgeboren kind, enzovoort. Echter, in een scenario van institutionalisering ontbreekt de stimulans die nodig is om de verschuiving van verantwoordelijkheden van overheid naar burgers en bedrijven voor elkaar te krijgen. Daarom zouden er naast geïnstitutionaliseerde altijd vrijwillige vormen van voorbereiding moeten bestaan.

Het maakt natuurlijk ook uit op welke wijze (zelf)redzaamheid geïnstitutionaliseerd wordt. Uit Duitsland en Denemarken komt bijvoorbeeld het idee om ‘wilde’ speelplaatsen voor kinderen te ontwikkelen. In deze speelplaatsen is niet al het gevaar weggenomen maar juist heel bewust toegelaten vanuit de visie dat kinderen moeten leren uit te kijken voor gevaar.



YVETTE

“Mensen met een beperking zijn kwetsbaar in noodsituaties, vooral als er acuut gevaar dreigt en snel handelen noodzakelijk is. Daarom is het voor deze burgers extra belangrijk zich goed voor te bereiden op de risico’s in hun omgeving. Tijdens dit project bleek dat evenwel niet zo vanzelfsprekend te zijn. Een verrassend groot deel van hen houdt zich helemaal niet met de eigen veiligheid bezig, terwijl ze wel steeds vaker en steeds langer zelfstandig wonen. Soms komt dat doordat zij er zonder meer van uitgaan dat zij in geval van nood geholpen worden, bijvoorbeeld door de overheid of hulpdiensten. Maar tevens is gebleken dat het spreken over risico’s en veiligheid, over wat je zelf wel en niet kunt, soms te confronterend is en uit de weg gegaan wordt. Dit moet echt veranderen. We moeten serieus met hen praten over zelfredzaamheid, bijvoorbeeld aan de hand van de door ons ontwikkelde tips en vragen in een veiligheidsgesprek.”

4

BURGERS MET EEN BEPERKING: VOORUIT KIJKEN VOOR EEN GROEIENDE GROEP

Burgers met een verstandelijke of fysieke beperking lopen meer veiligheidsrisico's dan mensen zonder beperking. Desondanks investeren zij niet méér in hun veiligheid. Er is zelfs sprake van ontkenning of berusting bij deze groep. Het nogal magere aanbod aan voorbereidingsmogelijkheden versterkt die houding. Dit veiligheidsprobleem groeit de komende jaren omdat meer mensen met een beperking langer zelfstandig wonen.

4.1 WANNEER HEBBEN BURGERS EEN BEPERKING IN (ZELF)REDZAAMHEID?

In dit hoofdstuk gaat het nadrukkelijk niet om niet-zelfredzame burgers, maar om beperkt of verminderd zelfredzame burgers. De definities van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) geven een beeld van dit onderscheid:

- 'Niet zelfredzamen' zijn mensen die in handen van de overheid/instellingen zijn en die niet zelf kunnen/mogen beslissen.'⁸

⁸ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Nationale Veiligheid Capaciteiten-analyse voor de taak 'grootschalige evacuatie'* 2008, p.5.

‘Deze groep *verminderd zelfredzamen*... bestaat uit volwassenen met mentale of fysieke beperkingen die een zelfstandig leven leiden. Kenmerkend voor deze doelgroep is dat zij dikwijls onvoldoende mobiel zijn om zich snel uit de voeten te maken en te vluchten, zij signalen niet waarnemen door een zintuiglijke handicap of zij sneller in paniek (kunnen) raken als zij door een verstandelijke beperking niet weten hoe te handelen. Zij leven vaak zelfstandig of in kleine woongemeenschappen, waardoor ze moeilijk te traceren zijn in geval van een ramp of crisis.’⁹

Omdat deze verminderd zelfredzamen steeds langer en vaker zelfstandig wonen, ontstaan er veiligheidsproblemen. Zo kwam in het proefproject naar voren dat er in de testwijken mensen wonen die ’s avonds in hun eigen huis zitten opgesloten omdat zij anders misschien over straat gaan dwalen. Anderen zijn zo beperkt in hun mobiliteit dat ze niet of niet snel genoeg hun huis kunnen verlaten bij dreigend gevaar. Van de zelfstandig wonende verstandelijk gehandicapten kan een deel alleen met een heel grote inspanning leren omgaan met kleine en grote risico’s.

4.2 WAT ZIJN DE VEILIGHEIDSDOELEN VOOR MENSEN MET EEN BEPERKING?

De doelstelling van risicocommunicatie (zie ook hoofdstuk 2) geldt ook voor mensen met een beperking. Het gaat erom hen te motiveren om te investeren in hun (zelf)redzaamheid. De grote vraag is hoe dat zo effectief mogelijk kan gebeuren: hoe bereik je verminderd zelfredzame mensen met de lastige boodschap dat zij kwetsbaar zijn en niet direct geholpen worden als het mis gaat? Aan de andere kant gaat het er ook om dat zij hulp krijgen als hun veiligheid op het spel staat. Het is dan ook van belang mensen met een beperking in staat te stellen tijdens noodsituaties effectief hulp te vragen aan redzame

⁹ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Zelfredzaamheid bij rampen*, juni 2009.



Workshop tweede zorgring. Hoe kunnen lokale zorgnetwerken aansluiting vinden bij de crisisbeheersingsorganisatie van de VRAA?

burgers in de buurt. Overheden kunnen helpen door vooraf voorzieningen beschikbaar te stellen, ondermeer via de wet maatschappelijke ondersteuning. Daarnaast kan zij proberen om, tijdens incidenten, effectiever van het hulpaanbod van lokale zorgnetwerken gebruik te maken. Dit laatste punt is een aanvulling op de ontwikkelde werkwijze uit hoofdstuk 1.

4.3 WELKE PROBLEMEN STAAN DE VEILIGHEID VAN MENSEN MET EEN BEPERKING IN DE WEG?

In het proefproject zijn vier knelpunten gevonden voor enerzijds het versterken van de (zelf)redzaamheid van mensen met een beperking en anderzijds het benutten van de redzaamheid van burgers en organisaties om deze mensen te helpen.

ONTKENNING

Een deel van de mensen met een beperking sluit zich af voor de eigen kwetsbaarheid en voor de mogelijkheden om (zelf)redzamer te worden:

- In het proefproject bleek het onmogelijk om met de doelgroep een realistische oefening te organiseren. Zij zagen het nut er niet van in of schaamden zich ervoor hulp te moeten vragen.
- Uit een verkennend onderzoek is gebleken dat mensen met een beperking in sterkere mate dan mensen zonder beperking verwachten dat de overheid en hulpdiensten hen tijdens (grootschalige) crises redden.¹⁰
- Het effect van het proefproject op de intentie van mensen met een beperking om zich op noodsituaties voor te bereiden, was kleiner dan het effect op mensen zonder beperking (zie hoofdstuk 6 Cijfers & tabellen).

¹⁰ Quickscan, *Zelfredzaamheid van verminderd zelfredzamen*, Rvarium, 2008, pp.42-3.

ONVOLDOENDE AANTREKKELIJK AANBOD

Om mensen met een beperking te stimuleren in zelfredzaamheid te investeren, is een breder en diverser aanbod van voorbereidingsmogelijkheden nodig dan nu voorhanden is. Zo is in het proefproject geen onderwijs in eerste hulp gevonden dat specifiek gericht is op mensen met een beperking

Uit onderzoek¹¹ blijkt dat gemeenten in hun risicocommunicatie weinig aandacht besteden aan de groep van verminderd zelfredzamen. Het meest gebruikt is de folder *Niet bang maar voorbereid*, die door BZK en de Taakgroep Gehandicapten ontwikkeld is. Ook is het voor mensen met een beperking niet gemakkelijk een overzicht te vinden met informatie over handige veiligheidsspullen.

BELEIDSMATIGE HIATEN

Als steeds meer mensen met een beperking steeds langer zelfstandig willen wonen, zullen er meer woningen moeten komen die hiervoor geschikt zijn. De huidige kwaliteitseisen die de overheid aan woningen stelt, gaan nauwelijks over gebouwen waarvan de functie zich bevindt tussen wonen en zorg.¹² Het is serieus de vraag of de Nederlandse woningmarkt wel 'vergrijzingsproof' is als het gaat om veiligheid.

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) biedt mensen met een beperking mogelijkheden hun (zelf)redzaamheid te versterken. Zo voorziet de wet in een vergoeding voor de kosten van een alarmeringsmiddel waarmee iemand mensen in de buurt om hulp kan vragen. De doelgroep blijkt onvoldoende op de hoogte te zijn van dit soort mogelijkheden. Verder is het pakket vrij beperkt: het sleepma-

¹¹ Irene van der Craats (2010), Risicocommunicatie naar verminderd zelfredzamen, in: Ira Helsloot, Barry van 't Padje (red.) Zelfredzaamheid – Concepten, thema's en voorbeelden nader beschouwd, Boom Juridische uitgevers, Den Haag

¹² Gemeente Amsterdam, *Beleidsregels voor brandveilig groepswonen met 24-uurs zorg*, april 2009, p.2.

tras of de zogeheten evac chair komen bijvoorbeeld niet aanmerking voor vergoeding terwijl dat voor sommige mensen belangrijke hulpmiddelen zijn om snel uit een woning te komen.

TWEE CRISISPROBLEMEN

Er zijn twee grote problemen bij de organisatie van noodhulp aan mensen met een beperking: snelle vaststelling om wie het gaat en mobilisatie van voldoende capaciteit. Zowel het kennis- als het capaciteitsprobleem¹³ kan de overheid ondanks haar wettelijk vastgelegde verantwoordelijkheden¹⁴ niet alleen oplossen. Het is voor haar noodzakelijk partners te vinden en af te rekenen met het gangbare ‘overheidscentrisch’ denken, dat bijvoorbeeld te herkennen is in de oplossing die de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (IOOV) in 2006¹⁵ adviseerde voor het kennisprobleem. Deze oplossing houdt in dat de gemeente mensen registreert als zij een beperking hebben, zodat tijdens noodsituaties aan de hand van die registratie hulp naar hen gestuurd kan worden. In het proefproject is weinig steun gevonden voor zo’n aanpak. De belangrijkste argumenten hiervoor zijn:

- De privacywetgeving laat het niet toe.
- Het is ingewikkeld om dit soort databases actueel en toegankelijk te houden.
- Een dergelijke aanpak suggereert ten onrechte dat de hulpdiensten en overheden tijdens noodsituaties in staat zullen zijn iedereen te helpen.

¹³ Zie voor het capaciteitsprobleem bijvoorbeeld Taskforce Management Overstromingen, *Rapport van bevindingen*, 2009.

¹⁴ Onder meer in het Besluit kwaliteitscriteria planvorming rampenbestrijding. Dit besluit stelt dat gemeenten in hun evacuatieplan rekening moeten houden met gehandicapten, ouderen, zieken en gedeteneerden.

¹⁵ Inspectie OOV, *Verminderde zelfredzaamheid en rampenplannen*, november 2006.

4.4 WAT HEBBEN WE GETEST?

In het proefproject is een aantal ideeën ontwikkeld en getest om mensen met een beperking te motiveren te investeren in hun (zelf) redzaamheid en om de redzaamheid van burgers en organisaties te benutten. De in dit hoofdstuk besproken doelstellingen en problemen vormen de basis. De uitkomsten van de resultaatmetingen staan in hoofdstuk 6 en een advies volgt aan het einde van dit hoofdstuk.

VERLEIDING: GA MEE IN DE REGULIERE COMMUNICATIE

De reguliere campagne *Wat doe je?* is ook ingezet voor mensen met een beperking. Hiermee doen we recht aan het verlangen van deze groep niet gestigmatiseerd te worden. De campagne maakt geen onderscheid tussen mensen met of zonder beperking. De aanbevolen veiligheidstips, cursussen en middelen zijn in principe voor iedereen interessant en van belang.

Om dezelfde reden maakt *Wat doe je?* geen gebruik van het begrip ‘verminderd zelfredzamen’. De campagne spreekt mensen aan op de consequenties van hun beperkingen en niet op wie of wat zij zijn. Zij spreekt mensen aan met de vraag: wat doe je *als* je jezelf niet goed kunt redden?

VEILIGHEIDSTIPS

Mensen zijn niet in alle situaties op dezelfde manier kwetsbaar. Daarom zijn er voor mensen met specifieke beperkingen aanvullende veiligheidstips nodig. Met de betrokkenen en met zorgorganisaties zijn verschillende scenario’s doorgenomen voor mensen met:

- Zintuiglijke beperkingen
- Mobiliteitsbeperkingen
- Verstandelijke beperkingen

Dit leverde enkele tientallen veiligheidstips op waarvan een beperkt deel is verwerkt in de communicatiemiddelen van *Wat doe je?* Ook is er een aparte folder ontwikkeld. De kern van de tips is samengevat in vier vragen:

- Wat doe je om zelf hulp te organiseren?
- Wat doe je als je gevaar moeilijk herkent?
- Wat doe je als je niet goed kunt vluchten?
- Wat doe je om de hulpdiensten goed te informeren?

VEILIGHEIDSGESPREKKEN

Om mensen met een beperking te verleiden om te investeren in hun eigen veiligheid is het veiligheidsgesprek ontwikkeld. Dit is een persoonlijk gesprek van ongeveer tien minuten tussen een zorgprofessional en iemand met een beperking over de vier kernvragen van de veiligheidstips.

Veiligheidsgesprekken zijn volgens een stappenplan te organiseren:

1. Maak afspraken met zorgorganisaties die contact hebben met de doelgroep.
2. Instrueer de zorgprofessionals: hoe voer je een veiligheidsgesprek?
3. Geef de zorgprofessionals folders en enquêteformulieren om de mening van de doelgroep te meten.
4. De zorgprofessionals voeren veiligheidsgesprekken tijdens hun reguliere contact met leden van de doelgroep, aan de hand van de folders.

NETWERKEN IN CRISIS: DE ZORGRINGEN

De al aanwezige zorgstructuren kunnen beter benut worden dan nu vaak het geval is. Mensen met een beperking die zelfstandig wonen, krijgen informele zorg van familie, vrienden en burens en/of formele zorg via onder meer zorgorganisaties en huisartsen. Daarnaast weten de buurtprofessionals van de politie en de gemeente meestal heel goed waar in hun buurt mensen wonen die zichzelf tijdens noodsituaties niet goed kunnen redden. Deze ‘zorgringen’ moeten op de een of andere manier worden aangesloten op de crisisbeheersingsorganisatie van de VRAA.

EERSTE ZORGRING

De aansluiting tussen de betrokkenen en de eerste zorgring hoort primair tot de eigen verantwoordelijkheid van burgers. De veiligheidstips, gepubliceerd via website en folders, voor mensen met én zonder beperking stimuleren burgers om deze verantwoordelijkheid te nemen. Daarnaast zou de overheid extra maatregelen kunnen nemen om tijdens noodsituaties de eerste zorgring te activeren. Bijvoorbeeld door telefooncirkels, huis-aan-huisacties met de buurt of een oproep in de media.

TWEDE ZORGRING

Zorgorganisaties zoals Thuiszorg weten waar mensen wonen die zichzelf mogelijk niet goed kunnen redden, en hebben capaciteiten om hulp te bieden. In het proefproject is ervoor gekozen om de aansluiting tussen deze zorgring en de formele crisisbeheersingsorganisatie enigszins informeel te organiseren. Onderstaande punten geven richting aan een praktische werkwijze:

- Er is een vast contactpersoon nodig vanuit de crisisbeheersingsorganisatie (gemeente en/of Geneeskundige Hulpverlening tijdens Ongevallen en Rampen (GHOR)) en vanuit de tweede zor-

ZORGRINGEN ROND MENSEN MET EEN BEPERKING





*Workshop tweede zorgring, gespreksta-
fel WWZ-teams.*

gring. Deze twee moeten tijdens incidenten beschikbaar zijn. Vaak zijn er 24 uursvoorzieningen in zowel de crisisbeheersingsorganisatie als de tweede zorgring, die de contactpersonen kunnen leveren.

- De tweede zorgring heeft in de meeste gemeenten al een bestaande coördinatiestructuur, in Amstelveen onder de naam Wonen-Welzijn-Zorg-Teams (WWZ-Teams). Het is het handigst om voor het maken van afspraken aan te sluiten bij zo'n bestaande structuur.
- Tijdens een reguliere vergadering van deze coördinatiestructuur kan 1 of 2 keer per jaar de contactpersoon van de crisisbeheersingsorganisatie aanschuiven en de aansluiting tijdens incidenten worden besproken.

4.5 RESULTAAT BURGERS MET EEN BEPERKING

Tijdens de campagneperiode maart-april 2010 hebben ongeveer 300 unieke bezoekers op de website, gemiddeld gedurende twee minuten, de veiligheidstips *Wat doe je als je jezelf niet goed kunt redden?* doorgenomen.

Het meeste onderzoek is gedaan naar het veiligheidsgesprek. Hieruit blijkt dat dit een positief effect heeft op de intentie om zich voor te bereiden. Dit effect is vergeleken met dat van andere instrumenten wel beperkt. Mensen die bijvoorbeeld een cursus *Wat doe je in nood?* volgen, zijn na afloop van de cursus gemotiveerder om te blijven investeren in hun (zelf)redzaamheid dan de mensen die een veiligheidsgesprek hebben gehad. Hoe dat precies komt, is onduidelijk. Dat de mensen die deelnamen aan het veiligheidsgesprek, ervan uitgaan dat zij in geval van nood worden geholpen, lijkt ermee te maken te hebben.

Meer meetresultaten zijn te vinden in hoofdstuk 6 Cijfers en tabellen.

4.6 ADVIES: GEDEELDE VERANTWOORDELIJKHEID VOOR KWETSBAARHEID

Er is structureel te weinig aandacht voor de veiligheid van mensen met een beperking die zelfstandig wonen, zowel vanuit henzelf als vanuit overheden en zorgorganisaties. De ontwikkelde en geteste middelen zijn in hun effect nog beperkt. De uitdaging moet ook niet worden onderschat: jarenlang is uitgestraald dat er voor mensen met een beperking wordt gezorgd. Deze boodschap verandert: iedere burger is op de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor zijn of haar veiligheid. De kernboodschap van de publiekscampagne *Wat doe je?* is daarom ook voor deze groep cruciaal.

VEILIGHEIDSGESPREKKEN: LEREN ZELF DENKEN

Een groot deel van de oplossing ligt in de directe omgeving van de mensen met een beperking. Ook voor veiligheid geldt dat hun sociale netwerken moeten helpen. Door de betrokkenen aan te spreken op hun eigen verantwoordelijkheid, te helpen bij het bedenken van praktische oplossingen en het bieden van directe hulp. Een goed begin is het veiligheidsgesprek. In het proefproject is het getest met professionele zorgorganisaties, maar in principe kan natuurlijk iedereen zo'n gesprek voeren. Het veiligheidsgesprek zou dus niet alleen bij professionele zorgverleners gepromoot moeten worden maar ook bij de eerste zorgring. Via watdoeje.nl zijn de ondersteunende folders beschikbaar.

VEILIGHEIDSTIPS EN -SPULLEN

De veiligheidstips moeten goed inzoomen op de specifieke problemen die mensen ervaren bij verschillende scenario's. Het advies is deze tips op landelijk niveau verder te ontwikkelen en niet iedere regio afzonderlijk het wiel te laten uitvinden, mede omdat dit zeer arbeidsintensief is.

De Wmo en zorgverzekeraars vergoeden diverse veiligheidsspullen voor mensen met een beperking.¹⁶ De Hoge Raad heeft bijvoorbeeld bepaald dat mensen met een auditieve beperking recht hebben op een rookmelder met licht- en trilsignalen.¹⁷ In de publiekscampagne is hiervoor speciale aandacht nodig, onder meer met het doel informatie samen te brengen die nu erg verspreid is. Er moet een standaardoverzicht komen van alle interessante veiligheidsspullen. Om deze structurering te realiseren is samenwerking met de Wmo-loketten nodig.

NETWERKEN IN CRISIS: *QUICK WINS*

De bestaande, reguliere zorgstructuren kunnen mensen met een beperking het snelst helpen tijdens noodsituaties. De VRAA, en dan vooral de gemeenten, bijvoorbeeld via de GGD, Wmo, buurtwerk of Openbare Orde & Veiligheid, zullen moeten investeren in het opbouwen van contacten en informele werkafspraken met professionele zorgnetwerken. Deze netwerken zijn in de regio Amsterdam-Amstelland goed georganiseerd en bieden daardoor mogelijkheden voor *quick wins*. Bij het maken van de afspraken over crisisbeheersing kan dan direct het veiligheidsgesprek worden geïntroduceerd als effectief middel om de doelgroep te stimuleren.

¹⁶ Websites die een overzicht geven van de beschikbare hulp: http://www.zorgsamenleven.nl/producten_en/superlinks/langer_zelfstandig (website van gemeente Amsterdam) en <http://www.regelhulp.nl>.

¹⁷ <http://www.hoorwijzer.nl/downloads/rookmelder-jurisprudentie.pdf>.



LIDWIEN

“Mensen kunnen meer dan wij denken. Ook minder zelfredzame mensen die verblijven in zorgcentra, ziekenhuizen en verpleeghuizen (zgn. kwetsbare organisaties). Natuurlijk is het goed dat er regels, protocollen en (bedrijfs)hulpverleners zijn, die de veiligheid in dit soort organisaties vergroten. Maar dat betekent niet dat de bewoners, gasten en cliënten van zo’n organisatie niets hoeven te doen. Zo is er het voorbeeld van het verzorgingshuis waar ’s nachts één BHV’er aanwezig is. Wat gebeurt er als er dan brand uitbreekt? Dan zullen de bewoners, gasten en cliënten ook zelf aan de slag moeten. Gelukkig zijn zij daar vaak meer toe in staat dan we van tevoren denken.

In ons project hebben we manieren bedacht waarop zorgcentra die zelfredzaamheid verder kunnen stimuleren en benutten. Het belangrijkste leerpunt: neem de verantwoordelijkheid van mensen in verzorgingshuizen niet van hen over.”

5

KWETSBARE ORGANISATIES: WEG MET DE CULTUUR VAN AFHANKELIJKHEID

Organisaties die voor verminderd zelfredzame mensen zorgen, maken vaak dezelfde ‘fout’ als overheden: zij trekken de verantwoordelijkheid voor veiligheid te sterk naar zich toe.

5.1 WAT ZIJN KWETSBARE, (ZELF)REDZAME ORGANISATIES?

Het beleidsthema (zelf)redzaamheid is in het bijzonder voor twee typen organisaties van belang: voor gevaarlijke en voor kwetsbare organisaties. Gevaarlijke organisaties veroorzaken risico’s voor hun omgeving. Kwetsbare organisaties hebben de zorg voor verminderd of niet-zelfredzame mensen. Dit hoofdstuk gaat grotendeels over het laatste type. De definities hierna hebben echter eveneens betrekking op gevaarlijke organisaties.

De definities volgen in grote lijnen dezelfde lijn als die voor burgers (zie hoofdstuk 3).

DE DEFINITIES

Zelfredzaamheid betreft alle handelingen die de medewerkers en gasten¹⁸ van organisaties verrichten zonder wettelijke verplichting om crisissituaties te voorkomen, en om zichzelf tijdens crisissituaties te (kunnen) helpen en de gevolgen te beperken.

Redzaamheid betreft alle handelingen die de medewerkers en gasten van organisaties verrichten zonder wettelijke verplichting om hulp te geven aan getroffen medewerkers en gasten en de gevolgen van een crisissituatie te beperken.

Burgerhulp betreft alle handelingen die medewerkers en gasten van organisaties verrichten op verzoek van hulpdiensten en overheden tijdens crisissituaties om zichzelf en anderen te helpen en de gevolgen van de crisissituatie te beperken.

Diverse wettelijke eisen hebben direct invloed op het vermogen van organisaties om risico's en crises te beheersen. Denk bijvoorbeeld aan de Arbowetgeving en het Besluit Rampen en Zware Ongevallen. In het proefproject zijn deze wettelijke vereisten bewust buiten beschouwing gelaten, omdat wij de nadruk wilden leggen op de eigen verantwoordelijkheid. Eigen verantwoordelijkheid en keuzevrijheid zijn twee kanten van dezelfde medaille en dus vallen wettelijke verplichtingen daarbuiten.

DE NIEUWE DEFINITIES

Zelfredzaamheid

Redzaamheid

Burgerhulp

¹⁸ Het gaat in organisaties niet alleen om de veiligheid van personeel, maar ook om de veiligheid van gasten, klanten, cliënten, patiënten, enz. In de definitie staat alleen gasten maar wordt deze brede groep bedoeld.

VIER PIJLERS IN ZELFREDZAAMHEID VAN ORGANISATIES

Om deze algemene omschrijving van (zelf)redzaamheid concreter te maken, kozen we in het proefproject vier ‘zachte’ pijlers die iets zeggen over het vermogen van organisaties om noodsituaties te voorkomen, ze te bestrijden en (zelf)redzame handelingen te verrichten:

- De veiligheidscultuur¹⁹
- De kwaliteit van de bedrijfshulpverlening (BHV)²⁰
- De capaciteit om tijdens noodsituaties met externe partijen (politie, brandweer, ambulance) samen te werken;
- De bereidheid om andere organisaties in de buurt (waar mogelijk) te helpen, bijvoorbeeld door opvang van hun gasten te regelen.

5.2 WAT MOET HET PROJECT BEREIKEN?

De definitie van een (zelf)redzame organisatie is allereerst bedoeld om een interessant leeraanbod voor organisaties te vinden en te creëren (hetzelfde doel als in hoofdstuk 3 *Zelfredzaamheid van burgers*). Ook hier dient het lesaanbod te voorzien in een behoefte. En net als bij burgers, neemt de overheid de zorg voor de veiligheid van organisaties niet over maar speelt zij een stimulerende en ondersteunende rol.

¹⁹ Veiligheidscultuur is een concept afkomstig uit de organisatietheorie (High Reliability Organization Theory) en geeft een verklaring voor organisaties, zoals vliegdekschepen of nucleaire energiecentrales, die in staat zijn om complex en risicovol werk op een betrouwbare manier uit te voeren.

²⁰ Alhoewel BHV een wettelijke verplichting is, vond het projectteam het toch zinvol om aandacht aan dit onderwerp te besteden vanuit de aanname dat er buiten de wettelijke verplichtingen om grote verschillen in de kwaliteit van BHV kunnen bestaan.

Het doel in het proefproject is dan ook te komen tot een door kwetsbare organisaties en veiligheidsexperts hooggewaardeerd aanbod van leerproducten waarmee organisaties voor hun (zelf)redzaamheid kunnen zorgen.

5.3 WAAROM IS (ZELF)REDZAAMHEID VOOR KWETSBARE ORGANISATIES ZO BELANGRIJK?

Het is voor kwetsbare organisaties niet mogelijk om 24 uur per dag, 7 dagen per week voldoende capaciteit te hebben voor een snelle, effectieve ontruiming. Het bekende voorbeeld is de aanwezigheid van slechts twee nachtelijke bedrijfshulpverleners (BHV'ers) in verzorgingshuizen. In het kader van het inspectieproject intramurale zorg 2003²¹ werden ruim 300 van de 1700 Nederlandse verpleeg- en verzorgingshuizen bezocht. Hieruit kwamen nogal wat tekortkomingen naar voren. De brandweer en andere hulpdiensten zijn ook niet direct ter plaatse: de brandweerstatie 2006²² laat zien dat de opkomsttijd bij brand al jaren toeneemt. In 2000 was de gemiddelde opkomsttijd nog ruim vier minuten, in 2006 is die opgelopen tot bijna acht minuten. Een effectieve ontruiming rust daarmee voor een belangrijk deel op de (zelf)redzaamheid van de gasten van kwetsbare organisaties.

Echter, in dergelijke organisaties is het niet gebruikelijk de (zelf)redzaamheid van gasten te stimuleren. Integendeel, zij hebben de neiging de verantwoordelijkheid voor veiligheid volledig op zich te nemen. Het gaat vaak niet eens bewust, maar veel organisaties denken dat zij hun gasten hier niet mee moeten 'lastigvallen'. Deze 'bescherming' maakt de gasten echter nog afhankelijker en kwetsbaarder. Zo'n cultuur van afhankelijkheid was in het proefproject bijvoorbeeld

²¹ Arbeidsinspectie, [cursief]Projectverslag Inspectieproject Intramurale Zorg 2003[teind cursief], nummer A575, Den Haag, 2004.

²² CBS, *De brandweerstatie 2006*, Voorburg: Centraal Bureau voor de Statistiek, 2007.

duidelijk waarneembaar bij een oefening in een verzorgingshuis. Tijdens de oefening nam geen van de gasten initiatief om te ontruimen. Iedereen wachtte af tot de BHV'ers hen naar buiten begeleidden. De BHV'ers spoorden de gasten ook niet aan om elkaar te helpen. Een (zelf)redzaamheid activerende houding zit gewoon nog niet in het systeem.

5.4 WAT HEBBEN WE GETEST?

In het proefproject zijn ideeën ontwikkeld en getest om de (zelf)redzaamheid van kwetsbare organisaties te vergroten. De in dit hoofdstuk besproken kansen en mogelijkheden vormen de basis. De uitkomsten van de resultaatmetingen staan in hoofdstuk 6 Cijfers en tabellen. Een advies over de invoering van de geteste ideeën komt aan het einde van dit hoofdstuk aan bod.

DE VEILIGHEIDSEXPEDITIE

De veiligheidsexpeditie is bedoeld om BHV'ers en gasten bewust te maken van de risico's en gevaren in hun gebouw. De expeditie leidt tot een fotoreportage die de risico's en gevaren in beeld brengt, en een checklist van maatregelen.

De deelnemers aan de veiligheidsexpeditie trekken door het gebouw van een kwetsbare organisatie. In de huidige opzet zijn dat een brandweerpreventist, een BHV'er, een bewoner en een trainer. Zij bespreken en signaleren risico's en gevaren en bedenken tips voor hoe ze ermee kunnen omgaan.

De veiligheidsexpeditie is ontwikkeld door Taakgroep Gehandicapten en Lokale Samenleving, Hulpverlening Gelderland Midden en Siza Dorp Groep. Het concept heeft de Innovatieprijs Brandveiligheid 2010 gewonnen.

DE (ZELF)REDZAME ONTRUIMINGSOEFENING

Ontruimingsoefeningen laten vaak een scherp onderscheid zien tussen hulpverlener en slachtoffer: de BHV-organisatie redt samen met de brandweer de gasten. In het proefproject is het idee ontwikkeld voor een oefening met een tekort aan hulpverleners, zowel bij de BHV als bij de hulpdiensten. Het is de bedoeling dat de gasten zelfstandig en door samenwerking, ondersteund door enkele BHV'ers, zichzelf en elkaar in veiligheid brengen.

TRAINING: COMMUNICEREN ZONDER GÊNE

Het doel van de training *Communiceren zonder gêne* is brandweerpersoneel en BHV'ers te leren hoe zij tijdens noodsituaties effectief kunnen communiceren met mensen met een beperking. Achterliggend doel: de samenwerking tussen BHV en brandweerpersoneel versterken.

De training heeft de volgende onderdelen: een parcours waarin de deelnemers zelf een handicap ervaren, groepsgesprekken met de trainer met een beperking, een evacuatieoefening waarbij brandweer en BHV samen iemand met een beperking moeten ontruimen, en een aantal theoretische lesmodules.

ZELFTEST VEILIGHEIDSCULTUUR

Met de Zelftest veiligheidscultuur kunnen organisaties inzicht krijgen in de sterke en zwakke punten van de manier waarop zij met veiligheid omgaan, en in hoe deze verbeterd en geborgd kunnen worden.

De test bestaat uit een onlinevragenlijst met een geautomatiseerd rapport en een adviesfunctie. De questionnaire is ontwikkeld door de Vrije Universiteit en gebaseerd op de *High Reliability Organization Theory*.

ZELFTEST KWALITEIT BHV

De Zelftest kwaliteit BHV geeft inzicht in de sterke en zwakke punten van de BHV in organisaties en de manier waarop deze verbeterd en geborgd kunnen worden.

De test bestaat uit een onlinevragenlijst met een geautomatiseerd rapport en een adviesfunctie. De questionnaire is ontwikkeld door de Vrije Universiteit en gebaseerd op het INK-managementmodel.

5.5 RESULTAAT KWETSBARE ORGANISATIES

De veiligheidsexpeditie leidde bij de bewoner en de BHV'er tot bewustwording van risico's en gevaren om hen heen. Het is echter maar een klein groepje dat de expeditie maakt. Of er een echte verbetering tot stand komt, hangt af van de vraag wat een kwetsbare organisatie met het beeldverslag en de checklist doet.

De (zelf)redzame oefening heeft in het proefproject niet gebracht wat ervan verwacht werd. Omdat het oefenen van een ontruiming met gasten wezenlijk anders is dan met getrainde bedrijfshulpverleners, komt zo'n oefening niet vanzelf tot stand. Dat is onderschat, waardoor er eigenlijk een normale oefening is gedraaid.

De training *Communiceren zonder gêne* werd door de deelnemers hoog gewaardeerd en de leerdoelen werden grotendeels gerealiseerd.

Meer meetresultaten zijn te vinden in hoofdstuk 6 Cijfers en tabellen.

5.6 ADVIES: STIMULEER KWETSBARE ORGANISATIES OM HUN GASTEN SERIEUS TE NEMEN

Kwetsbare organisaties maken eigenlijk dezelfde fout als overheden hebben gemaakt. De manier waarop zij veiligheid professionaliseren via *safety managers* en bedrijfshulpverlening, verzwakt de (zelf)redzaamheid van hun gasten (en niet-veiligheidsfunctionarissen) op dezelfde manier als de verzorgingsstaat dat deed met burgers. Het belangrijkste advies is dan ook om organisaties te stimuleren de voordelen van professionalisering te behouden en te versterken zonder de verantwoordelijkheden van gasten (en niet-veiligheidsfunctionarissen) weg te organiseren. In dit geval zou de sterkste vorm van beïnvloeding door de overheid wel eens *managing by example* kunnen zijn.

RISICOCOMMUNICATIE

Net zoals op www.watdoeje.nl het leeraanbod voor burgers te vinden is, kan daar het leeraanbod voor organisaties bekend gemaakt worden. Daar kan een organisatie dan de onlinetesten maken en informatie vinden over bijvoorbeeld de veiligheidsexpeditie en de (zelf)redzame ontruimingsoefening. In het proefproject is dat nog niet gerealiseerd, maar het verdient zeker aanbeveling dat wel te doen.

DE ADVIESROL VAN DE BRANDWEER

De brandweer zou het onderwerp zelfredzaamheid van kwetsbare organisaties bijna terloops kunnen bespreken tijdens oefeningen of inspecties. Zij is daar beter toe in staat dan de gemeente, omdat de gemeente meestal het bevoegd gezag is en daardoor moeilijk informeel kan adviseren. De informele adviezen zouden de volgende punten kunnen bevatten:



Zelfredzaamheid gaat over het serieus nemen van mensen en het bieden van interessante mogelijkheden om te investeren in veiligheid.

- Investeer in (zelf)redzaamheid door veiligheidsgesprekken te promoten tussen gasten onderling (zie hoofdstuk 4).
- Doe een veiligheidsexpeditie en communiceer de checklist en het beeldverslag breed binnen de eigen organisatie en naar de gasten.
- Werk aan de veiligheidscultuur en de kwaliteit van de BHV door de onlinezelftesten te maken en met de verbeterpunten aan de slag te gaan.

STRATEGISCHE PARTNERS

Zelfredzaamheid heeft betrekking op eigen verantwoordelijkheid en staat op gespannen voet met opgelegde (wettelijke) verplichtingen. Overheden moeten daarom terughoudend zijn in de promotie van het leeraanbod en de schijn van verplichting zien te voorkomen. Helemaal omdat zij voor kwetsbare (en gevaarlijke) organisaties soms ook vergunningverlener en handhaver zijn. Zij moeten de rol vervullen van ‘kennismakelaar’ of ‘partner’, die aansluit bij de professionalisering van veiligheid in kwetsbare (en gevaarlijke) organisaties

Net als voor publieke hulpverleners is het voor bedrijfshulpverleners en veiligheidsmanagers van belang om de benutting en versterking van (zelf)redzaamheid een normaal onderdeel uit te laten maken van hun beroepsuitoefening. Deze doelstelling is alleen te realiseren samen met andere organisaties die zich bezighouden met professioneel veiligheidsmanagement, zoals het Nederlands Instituut Bedrijfshulpverlening (NIBHV), en/of die belang hebben bij versterking en benutting van (zelf)redzaamheid, zoals het LOC Zeggenschap in Zorg.²³ Omdat dit een regio-overstijgende doelstelling is, ligt het voor de hand dat de rijksoverheid hierin het voortouw neemt.

²³ 24 <http://www.loc.nl/>

6

CIJFERS EN TABELLEN

Dit hoofdstuk bevat de resultaten van de ideeën die in het proefproject in Amstelveen zijn ontwikkeld en getest tussen augustus 2009 en juni 2010. Ze werden in dit rapport steeds besproken in de paragraaf *Wat hebben we getest?*

6.1 RISICOCOMMUNICATIE & ZELFREDZAAMHEID

Eerst komen de resultaten van de 0- (november 2009, n=147) en de 1-meting (juni 2010, n= 135) onder de bevolking van de twee testwijken aan de orde. Door deze twee metingen ontstaat inzicht in de effecten van de campagne *Wat doe je?* op de (zelf)redzaamheid van mensen.

In paragraaf 6.2 volgen enkele kwantitatieve resultaten per communicatie-instrument.

DE 0- EN DE 1-METING

Effect van de campagne *Wat doe je?* op voorbereid zijn op een crisis en op de mate waarin mensen zich (zelf)redzaam vinden

AANDEEL RESPONDENTEN DAT	0-METING	1-METING	EFFECT
meldt voorbereid te zijn	13%	21%	+ 8%-punt (+61%)
denkt zichzelf te kunnen redden in een noodsituatie	44%	50%	+ 6%-punt (+14%)
denkt anderen te kunnen redden in een noodsituatie	46%	47%	+ 1%-punt (+2%)

Effect van de campagne *Wat doe je?* op de opvattingen van burgers over (zelf)redzaamheid

AANDEEL RESPONDENTEN DAT VINDT DAT:	0-METING	1-METING	EFFECT
zij de taak hebben zich voor te bereiden op noodsituaties	36%	40%	+ 4%-punt (+11%)
buurtbewoners de taak hebben zich voor te bereiden op noodsituaties	20%	27%	+ 7%-punt (+35%)
zij de taak hebben snel ter plaatse te zijn in noodsituaties	10%	14%	+ 4%-punt (+40%)
buurtbewoners de taak hebben snel ter plaatse te zijn in noodsituaties	7%	11%	+ 4%-punt (+57%)
hulpdiensten de taak hebben snel ter plaatse te zijn in noodsituaties	96%	96%	-



Tot voor kort was het voorkomen van paniek een normale doelstelling in crisisbeheersingsplannen. Paniek is echter een uitzondering. Het is realistischer om te veronderstellen dat mensen er alles aan zullen doen, zoals hier tijdens de vuurwerkcramp in Enschede, om zichzelf en hun geliefden in veiligheid te brengen.

Effect van de campagne *Wat doe je?* op de informatiepositie van burgers betreffende noodsituaties

AANDEEL RESPONDENTEN DAT:	0-METING	1-METING	EFFECT
zegt actief naar informatie op zoek te gaan	7%	15%	+ 8%-punt (+114%)
zegt informatie te hebben over de mogelijke noodsituaties in de eigen buurt	18%	26%	+ 8%-punt (+44%)
zegt te weten hoe te handelen in een noodsituatie	19%	26%	+ 7%-punt (+37%)
behoefte heeft aan meer informatie over wat te doen in een noodsituatie	61%	57%	+ 4%-punt (+7%)

6.2 RESULTATEN PER COMMUNICATIE-INSTRUMENT

De campagne *Wat doe je?* is uitgevoerd in Amstelveen in maart en april 2010.

Tabellen bij hoofdstuk 2.

Het bereik van de campagne *Wat doe je?*

VRAAG	ANTWOORD	1-METING
website <i>Wat doe je?</i>	gehoord - gezien	28%
	gebruikt	11%
brief en informatiepakket	gehoord - gezien	34%
	gebruikt	17%
kleine posters met vragen over noodsituaties	gehoord - gezien	38%
grote spandoeken met vragen over noodsituaties	gehoord - gezien	39%
noodeditie <i>Amstelveens Nieuwsblad</i>	gehoord - gezien	20%
	gelezen	5%
cursus <i>Wat doe je in nood?</i>	gehoord - gezien	29%
cursus <i>Urban survival</i>	gehoord - gezien	19%
buurtbijeenkomst / risicocafé Uilenstede, 12 april	gehoord - gezien	23%
buurtbijeenkomst / risicocafé Groenelaan, 31 maart	gehoord - gezien	31%
oefening Uilenstede studenten	gehoord - gezien	15%

WEBSITE WAT DOE JE?

Uit de statistieken van *watdoeje.nl* blijkt de site te functioneren zoals van tevoren bedacht. Mensen melden zich er aan voor cursussen en vinden er informatie over specifieke risico's in Amstelveen en de bijbehorende veiligheidstips. De bezoekers van *watdoeje.nl* lezen gemiddeld acht pagina's en verblijven meer dan zes minuten op de site.

Uit de 1-meting blijkt een aanzienlijke stijging van het gebruik van internet om informatie te vinden (van 27% naar 47%). Ook dit is een indicatie dat de website een effectief middel is dat bovendien via een campagne goed onder de aandacht van de bevolking is te brengen.

De cijfers:

- Aantal bezoekers: 1.214 (maart) en 597 (april), 1811 in totaal.
- Gemiddeld aantal *pageview* per bezoeker: 9.2 (maart) en 6.05 (april), 8.16 in de twee maanden.
- Gemiddelde tijd op de site: 07:47 min. (maart) en 04:53 min. (april)

Top 5 pagina's maart:

1. Wat kan er gebeuren in Amstelveen
2. Aanmelden bijeenkomst
3. Als er brand uitbreekt in/om huis (kleine brand)
4. Wie doet wat in Amstelveen
5. Wat doe je als je jezelf niet kunt helpen.

Top 5 pagina's april:

1. Agenda/aanmelden voor bijeenkomst
2. Wat kan er gebeuren in Amstelveen
3. Als er brand uitbreekt in/om huis (kleine brand)
4. Wie doet wat in Amstelveen
5. Als iemand zich verslikt.

MAILPACK

Mensen die het informatiepakket doorgenomen hebben, melden dat de samenstelling goed is. Directe boodschappen met (bescheiden) *fear appeals* hebben geen negatief effect. Als mensen de middelen kennen en tot zich nemen, weten ze deze te waarderen. Via het *mailpack* schreven mensen zich in voor de cursussen. Dat was het geval voor:

- 6% van de deelnemers aan de cursus *Urban survival*, en
- 25% van de deelnemers aan de cursus *Wat doe je in nood?*

Het *mailpack* is een goed middel om burgers persoonlijk te benaderen, zij het dat de kosten vrij zwaar op het budget drukken. Soms is een mailing voor een specifieke doelgroep effectief (ouderen, mensen met een beperking, jonge gezinnen).

PERSGESPREK EN *DE NOODEDITIE*

Om te bereiken dat mensen willen deelnemen aan cursussen, lijkt media-aandacht een effectievere weg dan het *mailpack*:

- 25% van de deelnemers aan de cursus *Urban survival* geeft te kennen via de media van de cursus te weten, evenals
- 45% van de deelnemers aan de cursus *Wat doe je in nood?*

Naast haar grote bereik heeft *De Noodeditie* als voordeel dat andere organisaties uit het interessegebied met een belang bij (zelf) redzaamheid, tegen betaling, een platform kan worden geboden om zichzelf te presenteren.

RISICOCAFÉ

In totaal kwamen 40 mensen naar een risicocafé; 35 naar het eerste en 5 naar het tweede. Het grote verschil in opkomst heeft te maken met de bevolkingssamenstelling van de wijken waarin de cafés werden georganiseerd. Het eerste café ging open in een buurt met relatief veel oudere mensen. Het tweede café was in een studentenwijk. Studenten hebben geen behoefte aan een buurtbijeenkomst, ouderen wel.

De waardering voor het café is goed (een 3 op een vierpuntsschaal) maar de effecten zijn minder dan die van de cursussen. Gezien de inhoudelijke opmerkingen van de deelnemers aan het risicocafé – men verwachtte meer veiligheidsadvies – kan het interessant zijn om toekomstige cafés in te richten als een soort openbaar college. Ook kan het een idee zijn de onderwerpen specifiek op een oudere doelgroep af te stemmen.

Gemiddelde algemene beoordeling van het risicocafé (41 deelnemers)

HET RISICOCAFÉ IS	DE BOLDER	CAFÉ UILENSTEDE	BEIDE GROEPEN SAMEN
nuttig	3,4 (N=26)	3,0 (N=3)	3,3 (N=29)
belangrijk	3,3 (N=28)	3,0 (N=5)	3,3 (N=33)
teleurstellend	1,7 (N=17)	2,33 (N=3)	1,8 (N=20)
leuk	3,1 (N=21)	3,0 (N=3)	3,1 (N=24)

N.B. Beoordeling op een schaal van 1 (helemaal oneens) tot en met 4 (helemaal eens), Aantal bezoekers De Bolder: 35, Café Uilenstede: 5.

Effect van het bezoek aan een risicocafé op (zelf)redzaamheid

	DE BOLDER	CAFÉ UILENSTEDE	BEIDE GROEPEN SAMEN
ik weet door het risicocafé hoe ik mij kan voorbereiden op noodsituaties	2,9 (N=30)	2,8 (N=5)	2,9 (N=35)
ik weet door het risicocafé wat ik kan doen tijdens noodsituaties	2,8 (N=29)	3,2 (N=5)	2,9 (N=34)
door het risicocafé ben ik me meer bewust van de risico's die in mijn omgeving spelen	3,1 (N=30)	2,4 (N=5)	3,0 (N=35)
ik ben door het risicocafé van plan mij beter voor te bereiden op noodsituaties	3,1 (N=29)	3,4 (N=5)	3,2 (N=34)

N.B. Beoordeling op een schaal van 1 (helemaal oneens) tot en met 4 (helemaal eens).

6.3 ZELFREDZAAMHEID EN BURGERS

Tabellen bij Hoofdstuk 3.

Beoordeling van de cursus *Wat doe je in nood?* (40 deelnemers)

DE CURSUS IS:

nuttig	3,4 (N=23)
begrijpelijk	3,4 (N=23)
belangrijk	3,5 (N=24)
oninteressant	1,4 (N=21)

N.B. Beoordeling op een schaal van 1 (helemaal oneens) tot en met 4 (helemaal eens).

Effect van de cursus *Wat doe je in nood?* op (zelf)redzaamheid

	6 APRIL	20 APRIL	BEIDE GROEPEN
ik weet door de cursus hoe ik mij kan voorbereiden op noodsituaties	2,9 (N=15)	3,3 (N=19)	3,1 (N=34)
ik weet door de cursus wat ik kan doen tijdens noodsituaties	3,1 (N=15)	3,3 (N=20)	3,2 (N=35)
door de cursus ben ik mij meer bewust van de risico's die in mijn omgeving spelen	3,2 (N=14)	3,2 (N=19)	3,2 (N=33)
ik ben door de cursus van plan om mij beter voor te bereiden op noodsituaties	3,4 (N=14)	3,5 (N=19)	3,4 (N=33)

N.B. Beoordeling op een schaal van 1 (helemaal oneens) tot en met 4 (helemaal eens).

Beoordeling van de cursus *Urban survival* (16 deelnemers)

DE CURSUS IS:

nuttig	3,9 (N=16)
begrijpelijk	3,8 (N=16)
belangrijk	3,8 (N=16)
oninteressant	1,0 (N=16)

N.B. Beoordeling op een schaal van 1 (helemaal oneens) tot en met 4 (helemaal eens).

Effect van de cursus *Urban survival* op (zelf)redzaamheid

door <i>Urban survival</i> ben ik beter voorbereid op langdurige noodsituaties	3,4 (N=16)
door <i>Urban survival</i> ben ik bewuster van mogelijke problemen bij langdurige noodsituaties	3,7 (N=15)
door <i>Urban survival</i> ga ik mij in de toekomst beter voorberei- den op noodsituaties	3,5 (N=16)

N.B. Beoordeling op een schaal van 1 (helemaal oneens) tot en met 4 (helemaal eens)

6.4 BURGERS MET EEN BEPERKING

Tabellen bij hoofdstuk 4.

Beoordeling van het veiligheidsgesprek

HET VEILIGHEIDSGESPREK IS:	OUDEREN	GEHANDICAPTEN/ CHRONISCH ZIEKEN	BEIDE GROEPEN SAMEN
nuttig	3,3 (N=12)	3,3 (N=8)	3,3 (N=20)
belangrijk	3,3 (N=7)	3,3 (N=7)	3,3 (N=14)
teleurstellend	1,0 (N=2)	1,5 (N=6)	1,4 (N=8)
leuk	4,0 (N=2)	2,8 (N=4)	3,2 (N=6)

N.B. Beoordeling op een schaal van 1 (helemaal oneens) tot en met 4 (helemaal eens).

Beoordeling van de folders (30 deelnemers)

DE FOLDERS ZIJN:	OUDEREN	GEHANDICAPTEN/ CHRONISCH ZIEKEN	BEIDE GROEPEN SAMEN
nuttig	3,2 (N=10)	3,2 (N=6)	3,2 (N=16)
begrijpelijk	3,5 (N=6)	3,4 (N=5)	3,5 (N=11)
belangrijk	3,2 (N=5)	3,4 (N=5)	3,3 (N=10)
langdradig	1,8 (N=4)	1,4 (N=5)	1,6 (N=9)

N.B. Beoordeling op een schaal van 1 (helemaal oneens) tot en met 4 (helemaal eens).

Effect van het veiligheidsgesprek op (zelf)redzaamheid

	OUDEREN	GEHANDICAPTEN/ CHRONISCH ZIEKEN	BEIDE GROEPEN SAMEN
ik weet door het veiligheidsgesprek hoe ik mij kan voorbereiden op noodsituaties	3,3 (N=10)	2,9 (N=8)	3,1 (N=18)
ik weet door het veiligheidsgesprek wat ik kan doen tijdens noodsituaties	3,3 (N=11)	2,8 (N=8)	3,1 (N=19)
door het veiligheidsgesprek ben ik me meer bewust geworden van de risico's die in mijn omgeving spelen	2,6 (N=11)	3,3 (N=8)	2,9 (N=19)
ik ben door het veiligheidsgesprek van plan mij beter voor te bereiden op noodsituaties	2,6 (N=9)	2,9 (N=7)	2,7 (N=16)

N.B. Beoordeling op een schaal van 1 (helemaal oneens) tot en met 4 (helemaal eens).

