

Samenvatting

Bij calamiteiten, rampen of crises kunnen mensen gealarmeerd en geïnformeerd worden via NL-Alert, de sirene, radio, tv, social media, nieuwswebsites, www.crisis.nl, de websites van de veiligheidsregio's en andere mensen. Uit bestaand onderzoek naar het bereik en de effectiviteit van deze communicatiemiddelen komt het beeld naar voren dat bepaalde doelgroepen onderbelicht zijn gebleven. De onderzoeksvragen in het huidige onderzoek zijn:

1. Welke kwetsbare groepen kunnen worden onderscheiden in het kader van alarmeren en informeren bij (dreigende) calamiteiten, rampen en crises? Binnen welke specifieke context(-en) kunnen die groepen als kwetsbaar worden aangemerkt?
2. In hoeverre en hoe kan de eigen veiligheid van deze kwetsbare groepen in het kader van alarmeren en informeren bij (dreigende) calamiteiten, rampen en crises worden vergroot met het bestaande pakket crisiscommunicatiemiddelen of dienen er aanvullende voorzieningen te worden getroffen? Zo ja, welke?

Deze vragen zijn onderzocht aan de hand van een breed instrumentarium van onderzoeksmethoden, namelijk: a) literatuurstudie kwetsbare groepen, b) interviews deskundigen crisiscommunicatie, c) focusgroepen kwetsbare burgers, d) analyse websites, fora en social media en e) literatuurstudie crisiscommunicatie in andere landen.

a) Op basis van de literatuurstudie kan een verscheidenheid aan groepen als kwetsbaar worden geïdentificeerd in de alarmerings- en informatiefase van crisissituaties: mensen met een auditieve, visuele, spraak, cognitieve en/of neurologische en tijdelijke beperking, ouderen, kinderen (met name jonger dan 12 jaar), mensen met een taalbarrière (analfabeten, laaggeletterden, toeristen en migranten), mensen met een lage sociaaleconomische status, sociaal geïsoleerden en gevangenen. Uit de literatuurstudie komt ook naar voren dat de hoeveelheid tijd waarin mensen gewaarschuwd kunnen worden, tezamen met de aard van de beperking, bepaalt in welke mate de groepen kwetsbaar zijn in verschillende fasen van een crisissituatie.

SAMENVATTING

b) Uit de resultaten van de interviews met deskundigen op het gebied van crisiscommunicatie komt naar voren dat zij met name drie groepen mensen als kwetsbaar zien: mensen met een cognitieve en/of neurologische beperking, ouderen en mensen met een taalbarrière. Uit de interviews komt ook naar voren dat de veiligheid van kwetsbare groepen vergroot zou kunnen worden door mensen preventief meer te informeren. Dit kan bijvoorbeeld door middel van campagnes en ontruimingsoefeningen startend met een NL-Alert bericht op scholen en in wijken. Ook kunnen mensen preventief gestimuleerd worden hoe ze hun veiligheid tijdens een crisissituatie zelf kunnen verbeteren, zoals door NL-Alert in te stellen en (rook)melders en sensoren te plaatsen. Ook stellen de deskundigen voor om de veiligheid van de kwetsbare groepen te vergroten door een registratiesysteem voor kwetsbare mensen te ontwikkelen, door mensen uit de directe omgeving in te zetten (bv. een buddysysteem) en door bij NL-Alert berichten vaker een link naar meer informatie (bv. websites) mee te sturen.

c) De bevindingen uit de focusgroepen zijn dat:

- kinderen tussen de 12 en 18 jaar, mensen met een cognitieve en/of neurologische beperking en blinden en slechtzienden door voldoende communicatiekanalen bereikt zullen worden bij een crisissituatie;
- ouderen, analfabeten en laaggeletterden met name door de sirene en tv bereikt zullen worden, en ouderen ook door buurtgenoten;
- doven en slechthorenden, toeristen en migranten niet voldoende bereikt zullen worden via NL-Alert, de sirene, radio en andere mensen;
- analfabeten en laaggeletterden, doven en slechthorenden en toeristen en migranten een verminderd of geen begrip hebben van waarschuwingen via NL-Alert en/of de sirene;
- het opleidingsniveau van deelnemers binnen de groepen sterk varieerde en deelnemers in de meeste groepen geen baan hadden. Hierdoor kan er geen conclusie worden getrokken over de rol van sociaaleconomische status in het alarmeren en informeren in crisissituaties;
- mensen die meer sociaal geïsoleerd zijn niet verschillen in de hoeveelheid manieren waarop zij gealarmeerd en geïnformeerd zullen worden bij crisissituaties van mensen die minder of niet sociaal geïsoleerd zijn.

SAMENVATTING

De meerderheid van de deelnemers prefereert om gealarmeerd en geïnformeerd te worden bij een crisissituatie via een tekstbericht op hun mobiele telefoon, die door de stilte- of trilstand door kan breken. Ouderen, analfabeten en laaggeletterden prefereren meer traditionele waarschuwingmethoden, zoals radio, tv, de sirene en via andere mensen. Daarnaast komt uit de focusgroepen naar voren dat deelnemers waarschuwingen en informatie die wordt aangeboden via de verschillende informatiekanaalen aangepast op taal en taalniveau zouden willen ontvangen.

d) Uit de analyses van websites, fora en social media blijkt dat klachten en wensen inzake crisiscommunicatie voor kwetsbare groepen niet een veelvoorkomend onderwerp van gesprek is op websites, fora en social media. Voor de groep ouderen komt de sirene en het behoud van de sirene als veelvoorkomend onderwerp naar voren.

e) De bevindingen van de literatuurstudie van hoe andere landen burgers alarmeren en informeren bij een crisissituatie laten zien dat veel landen gebruik maken van een diversiteit aan communicatiekanalen, waardoor de mogelijkheden vergroot worden om kwetsbare groepen te bereiken. Specifieke manieren voor het vergroten van de veiligheid van kwetsbare groepen die uit de literatuurstudie naar voren komen, zijn: het preventief informeren met behulp van informatietrainingen, websites met video's in verschillende talen en modaliteiten, de inzet van de lokale bevolking (huis-aan-huis checks, buddysystemen), persoonlijke digitale assistenten, identificatie tags en traditionele methoden, zoals radio, tv en sirenes.

Alle deelonderzoeken tezamen laten zien dat:

1. Groepen die als kwetsbaar kunnen worden onderscheiden in het kader van alarmeren en informeren bij (dreigende) calamiteiten, rampen en crises zijn:

- Doven en slechthorenden
- Mensen met een taalbarrière (analfabeten, laaggeletterden, toeristen, migranten)
- Ouderen (65 jaar en ouder)
- Kinderen jonger dan 12 jaar
- Mensen met een cognitieve en/of neurologische beperking
- Mensen met een lage sociaaleconomische status

De factoren hoeveelheid tijd waarin mensen gewaarschuwd kunnen worden, aard van de beperking, en locatie en bezigheden van mensen ten tijde van de crisissituatie zijn bepalend voor in hoeverre burgers op tijd bereikt zullen worden en of ze de informatie goed begrijpen. Voor de groepen doven en slechthorenden, mensen met een taalbarrière, ouderen, kinderen jonger dan 12 jaar en mensen met een lage sociaaleconomische status geldt dat zij door de aard van hun beperking door minder communicatiekanalen bereikt worden en dat zij tevens moeite hebben de informatie te begrijpen. Voor mensen met een cognitieve en/of neurologische beperking geldt dat zij moeilijkheden ondervinden bij het begrijpen van informatie.

Uit de gecombineerde resultaten van de deelonderzoeken blijkt ook dat:

2. De veiligheid van kwetsbare groepen in het kader van alarmeren en informeren bij (dreigende) calamiteiten, rampen en crises kan worden vergroot door:

- Aanpassingen en/of uitbreidingen van bestaande communicatiekanalen:
 - aanbieden van waarschuwingen en informatie in verschillende talen en modaliteiten (gebarentaal, braille, af te luisteren via Voice over, ondertiteling, Engels en liefst eigen taal) en op aangepast taalniveau
 - doorbreken van stilte- en trilstand op mobiele telefoon bij NL-Alert
 - bij NL-Alert vaker gebruik te maken van links naar meer informatie
- Preventief meer te informeren (bv. informatietrainingen, campagnes, ontruimingsoefeningen) en gebruik van (rook)melders en sensoren te stimuleren
- Additionele middelen, zoals een registratie- of buddysysteem en berichten via e-mail

De toegevoegde waarde van de voorgestelde manieren om de veiligheid van de kwetsbare groepen te vergroten is in wetenschappelijk onderzoek weinig systematisch onderzocht, maar wordt wel deels ondersteund door analyses van crisissituaties (zoals de orkaan Katrina in 2005 en de aardbeving en tsunami van Japan in 2011). Daarnaast vergroot een diversiteit aan kanalen de mogelijkheid om kwetsbare groepen te bereiken.