

De (zelf)redzaamheid van burgers bij rampen en crises is een onderwerp waar steeds meer over geschreven wordt.¹ Dit blijkt bijvoorbeeld al uit deze uitgave van het magazine Nationale Veiligheid en Crisisbeheersing. De aandacht die het onderwerp daarmee krijgt, is terecht. Als we crisisbeheersing op een zo realistisch mogelijke manier willen vormgeven, dan is de onderkenning van de (zelf)redzame burger noodzakelijk.



Burgerparticipatie en (zelf)redzaamheid bij rampen en crises

De overheid worstelt met de vraag hoe concreet met de (zelf)redzame burger moet worden omgegaan tijdens rampen en crises. Van 't Padje en Groenendaal stellen dat "de verleiding tegenwoordig groot is om (zelf)redzaamheid te vertalen in eisen voor burgers, bedrijven en verenigingen. Iedere burger moet een EHBO-diploma halen. Iedere burger moet een overlevingskit hebben."² Door het stellen van eisen aan burgers wordt (impliciet) geprobeerd de normatieve aanpak van de overheid te plakken op zelfredzaamheid. Maar één van de belangrijkste kenmerken van zelfredzaamheid is dat het 'spontaan' gebeurt en zich daarmee slecht laat normeren.

Het omgaan met het fenomeen (zelf)redzaamheid is in de wereld van rampenbestrijding en crisisbeheersing een lastige, omdat deze wereld zich kenmerkt door coördinatie- en sturingsmechanismen. Nog los van de effectiviteitsvraag of (zelf)redzame burgers gestuurd zouden moeten worden, laat (internationaal) onderzoek op voorhand zien dat (zelf)redzame burgers zich sowieso niet laten sturen. De (zelf)redzame burger laat zich slechts sturen door bijvoorbeeld zijn eigen altruïsme tijdens rampomstandigheden of de zorg voor zijn familie en vrienden.

Wanneer we de zelfredzaamheid van burgers daadwerkelijk willen benutten dan vergt dit een andere – niet sturende – aanpak. De vraag die we ons zouden moeten stellen is hoe we de burgers kunnen ondersteunen, maar zodanig dat dit de (zelf)redzaamheid niet ondermijnt. Een eerste stap is dan om te begrijpen waar de (zelf)redzame burger behoefte aan heeft. En dan niet door vanuit de overheid te bedenken wat het beste voor de burger is, maar door echt te begrijpen wat er bij de burger speelt.

Dit vergt een andere manier van kijken naar de praktijk, een manier die wat mij betreft ook gevolgen heeft voor het

doen voor incidentonderzoek. Al jarenlang onderzoeken we in Nederland na incidenten het (interne) functioneren van de overheid(sorganisaties), maar vrijwel nooit het effect ervan op burgers of hun handelingen.

Wat bijvoorbeeld opviel in het onderzoek naar stroomuitval in de Bommelerwaard (december 2007), was dat er veel aandacht voor het proces communicatie was, maar dat dit werd ingevuld als klassieke eenrichtingsvoorlichting. Er was daarmee geen bewuste aandacht voor terugkoppeling over het effect van de crisisbeheersing vanuit de bevolking. Een gevolg daarvan was dat er geen inzicht was in de concrete informatiebehoefte van de burgers in het getroffen gebied. Een behoefte naar bijvoorbeeld concrete handelingsperspectieven die, zo bleek uit de gehouden publieksenquête, er wel degelijk was.

Een (andere) verrassende uitkomst van het onderzoek was dat de belangrijkste informatiebron voor burgers de medeburgers zelf waren. Hoewel we voorzichtig moeten zijn met het op basis van dit ene voorbeeld neerzetten van een standaard over de juiste wijze van informeren van de burger, zou dit kunnen betekenen dat we er niet meer naar hoeven te streven om alle burgers te bereiken. Deze bevinding lijkt erop te duiden dat wanneer een voldoende representatieve verzameling van de bevolking is bereikt, informatie verder verspreid zal worden door de getroffen burgers zelf. Dat kan dan versterkt worden door de burgers op te roepen elkaar te informeren want ook dat bleek uit het onderzoek: burgers zijn zeer bereid om op een verzoek van de overheid tot vormen van 'noaberschap' te reageren.

dr. Astrid Scholtens, lector crisisbeheersing aan de Politieacademie en het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid

¹ Onder zelfredzaamheid wordt doorgaans verstaan alle handelingen die door burgers worden verricht ter voorbereiding op, tijdens en na rampen en zware ongevallen om zichzelf en anderen te helpen en de gevolgen te beperken. Als dit handelen niet gericht is op zichzelf maar op anderen is er sprake van redzaamheid (A. Ruitenbergh & I. Helsloot, *Zelfredzaamheid van burgers bij rampen en zware ongevallen*, 2004).

² 'Redzame burgers als vliegwiel voor verandering', in: *Tijdschrift voor Veiligheid* 2008 (7) 2, pp. 25-41.