

Zelfredzaamheid bij Rampen

Afstudeerscriptie, opleiding Toegepaste Communicatiewetenschap, Universiteit Twente

Auteur: A. A. Jonge Vos
Blekerstraat 94-A
7513 DZ Enschede
T. 06-42167447
E. mail@arjenjongevos.nl

Begeleiders: Dr. J.M. Gutteling
Universiteit Twente, Faculteit Gedragwetenschappen
Opleiding Toegepaste Communicatiewetenschap
Postbus 217 AE Enschede

Prof. Dr. E.R. Seydel
Universiteit Twente, Faculteit Gedragwetenschappen
Opleiding Toegepaste Communicatiewetenschap
Postbus 217 AE Enschede

Summary

A few years ago the Dutch government created a knowledge center for risk and crisis communication. Workers at this knowledge center realized that not much was known about how people act during disasters and how communication in general could influence this. That's how this research started. It's main goal was to get a clearer picture of how people act during disasters, why people act this way and if their actions can be optimized by communication means.

In reports of previous disaster research we found that people act in a relatively conscious way during and immediately after the disaster. Based on this findings decision was made to build a tentative process model through which behavior during disasters can be explained. Besides that we looked at how communication from the government was received by the Dutch community. People in general turned out not to be interested in information about disasters, thinking chances are too small they would ever have to cope with a disaster.

The tentative model, based on scientific literature, mainly from the psychology field, was used to build an on-line questionnaire to measure: the current readiness, precautions taken and interests and willingness to prepare. All together 134 respondents filled in this questionnaire. The questionnaire was taken amongst a research group consisting of neighborhood community workers and in a control group, randomly selected to represent the Dutch community in general. This approach was taken to find differences between those two groups in an attempt to find a way to optimize and focus government communication about this subject.

Most important finding from this research is that people who are active in the neighborhood community also seem more interested in preparing and learning about what to do during disasters. Although they do not significantly differ in precautions already taken, they seem to find it more important and seem more ready to take part than people in general

Samenvatting

In 2004 is binnen het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een Expertisecentrum voor Risico- en Crisiscommunicatie (ERC) in het leven geroepen. Dit ERC moet op centraal niveau sturing geven aan hoe er vanuit de overheden gecommuniceerd wordt over risico's. Maar daarnaast fungeert het ERC eveneens als kenniscentrum. Binnen het ERC bestond een interesse naar wat mensen op eigen initiatief allemaal doen rond het onderwerp rampen. De voorgaande jaren was men in de politiek steeds vaker gaan spreken over zelfredzame burgers. Door een verandering in het medialandschap en een beschikbaarheid van grote hoeveelheden informatie voor iedereen zouden mensen in steeds meer situaties doormiddel van creativiteit en flexibiliteit zichzelf uit probleemsituaties weten te redden.

Vanuit het ERC kwam vervolgens de vraag of deze zelfredzaamheid van de burgers ook terug te vinden is wanneer gekeken wordt naar hoe mensen handelen tijdens een ramp. Onder anderen tijdens de vuurwerkrampe die in 2000 had plaatsgevonden te Enschede en de cafébrand in Volendam was duidelijk geworden dat burgers zelf allerlei dingen deden in een rampsituatie in pogingen de schade van de ramp te beperken. Maar over dergelijk gedrag van betrokkenen en omstanders was eigenlijk nog weinig bekend. In evaluaties van rampen uit het verleden had altijd de nadruk gelegen op het functioneren van de hulpdiensten. Vandaar dat het ERC interesse toonde in meer informatie en kennis over het handelen van juist de niet professionele hulpverlener.

Met die vraag is vervolgens een verkennend literatuuronderzoek gestart waaruit naar voren kwam dat er inderdaad weinig onderzoek gedaan was naar het zelfredzame gedrag van mensen tijdens rampen in het specifiek. Wel was bekend dat mensen inderdaad in actie kwamen in dergelijke situaties. Ook werd duidelijk dat er een aantal algemeen aanvaarde aannames ongegrond waren. Een voorbeeld hiervan is het in paniek raken van mensen tijdens rampsituaties.

Paniek blijkt eerder uitzondering dan regel en eerder onderzoek had aangetoond dat veel mensen juist tamelijk rationeel tewerk gaan tijdens rampen.

Dit rationele doelgerichte gedrag tijdens rampen leidde tot het besluit een tentatief model te maken op basis van bestaande literatuur die een beeld zou geven van het proces dat ten grondslag ligt aan eventueel zelfredzaam gedrag tijdens een ramp. Voor dit model zijn verschillende theorieën gebruikt waarvan de bruikbaarheid in diverse situaties door de jaren heen bevestigd was.

Naast de doelstellig zelfredzaam gedrag tijdens rampen te begrijpen had het onderzoek een tweede doelstelling. Praktisch gezien was het ook belangrijk te kijken of en hoe er eventueel invloed uitgeoefend kan worden op de zelfredzaamheid van burgers tijdens rampsituaties. Uiteraard met als insteek om deze te bevorderen.

Op basis van het tentatieve model is vervolgens een onderzoeksinstrument ontwikkeld. Er was aannemelijk geworden dat het zelfredzaamheid tijdens de rampsituatie voornamelijk gebaat is bij het hebben van kennis over of ervaring met nuttige handelingen in dergelijke situaties. Het verzamelen van informatie of het deelnemen aan cursussen lijken de manieren voor de burger om meer zelfredzaam te worden wanneer er zich een ramp voordoet. Een tweede vorm van zelfredzaamheid rond rampen die hier relevant wordt is het op eigen initiatief nemen van preventieve maatregelen zoals het informatie verzamelen of het deelnemen aan trainingen.

Er is een on-line vragenlijst ontwikkeld waarin verschillende aspecten uit de literatuurstudie en het tentatieve model gemeten konden worden. Ook werd er in de vragenlijst ingegaan op eventuele voorbereidingen die mensen reeds genomen hebben.

Er is besloten een derde doelstelling mee te nemen in het onderzoek: is het wellicht mogelijk risicocommunicatie op een specifieke groep binnen de totale samenleving te richten? Hierbij werd gezocht naar een groep die niet alleen als dusdanig te identificeren valt maar ook als zodanig benaderd kan worden. Vanuit deze doelstelling is besloten de respondenten te zoeken uit de groep medewerkers van buurt- en wijkverenigingen en een controlegroep die de gehele samenleving vertegenwoordigt. Door een vergelijking te maken tussen deze twee groepen is er gekeken of deze onderzoeksgroep misschien bruikbaar is als doelgroep voor bepaalde overheidscommunicatie rond dit onderwerp. In de vragenlijst zijn concepten gemeten als sociale norm, risicoperceptie en self efficacy. De vragenlijst is door 134 respondenten op internet ingevuld.

Uit het onderzoek is onder anderen duidelijk geworden dat Nederlanders in het algemeen weinig belangstelling hebben om preventief informatie te verzamelen. Ook blijkt dat het risico dat er een ramp gebeurt als laag ervaren wordt. Ondanks dit alles vindt men het belangrijk te weten wat er gedaan moet worden wanneer er iets gebeurt. Het merendeel van de respondenten is er redelijk zeker van dit te weten.

Wat betreft het verschil tussen de medewerkers van buurt- en wijkverenigingen en Nederlanders in het algemeen, is de voornaamste conclusie dat deze twee groepen inderdaad verschillen vertonen. Medewerkers van buurt- en wijkverenigingen vinden het belangrijker voorbereidingen te treffen op eventuele rampen dan de mensen uit de controlegroep. Ook blijkt dat zij meer vertrouwen hebben in hun eigen handelen in dergelijke situaties. Daarnaast blijkt de onderzoeksgroep meer bereid te zijn deel te nemen aan trainingen wanneer deze door de overheid aangeboden worden.

Index

1 INLEIDING.....	7
1.1 AANLEIDING.....	7
1.2 RAMPEN.....	9
1.3 ZELFREDZAAMHEID.....	10
2 THEORETISCH KADER.....	12
2.1 WAT MENSEN DOEN TIJDENS EEN RAMP.....	12
2.2 THEORIEËN OVER DE TOTSTANDKOMING VAN GEDRAG.....	13
2.3 DE BESLUITVORMINGSTHEORIE	16
2.4 ZELFREDZAAMHEID HET PROCES TIJDENS DE RAMP.....	18
2.5 HOE MENSEN OMGAAN MET RISICO'S.....	19
2.6 HOE MENSEN REAGEREN OP RISICOCOMMUNICATIE.....	22
2.6.1 <i>Burgers zelfstandiger</i>	22
2.6.2 <i>Relatie overheid – burger</i>	23
2.6.3 <i>Burgers diversiteit</i>	24
2.7 GEVOLGEN VOOR BEVORDERING VAN ZELFREDZAAMHEID BIJ RAMPEN.....	26
2.8 PROBLEEMSTELLING EN UITEINDELIJKE ONDERZOEKSVRAAG.....	27
3 METHODE.....	29
3.1 DESIGN.....	29
3.2 RESPONDENTEN.....	29
3.2.1 <i>Medewerkers buurt- of wijkvereniging</i>	30
3.2.2 <i>Controlegroep</i>	31
3.3 MEETINSTRUMENT.....	31
3.3.1 <i>Betrokkenheid bij de vereniging</i>	31
3.3.2 <i>Zelfredzaamheid in verschillende situaties</i>	32
3.3.3 <i>Determinanten van zelfredzaamheid</i>	32
3.4 PROCEDURE.....	34
4 RESULTATEN	36
4.1 RESPONS.....	36
4.2 DE KWALITEIT VAN HET MEETINSTRUMENT.....	37
4.2.1 <i>Risicoperceptie</i>	38
4.2.2 <i>Sociale norm op het gebied van voorbereiding</i>	39
4.2.3 <i>Self Efficacy in de ramp- of ongevalsituaties</i>	39
4.2.4 <i>Self Efficacy in de voorbereidingen</i>	40

<i>4.2.5 Het is belangrijk te weten wat te doen</i>	41
4.3 VERSCHILLEN TUSSEN GROEPEN RESPONDENTEN	41
<i>4.3.1 Verklarende factoren voor gevonden verschillen</i>	<i>43</i>
4.4 CORRELATIE TUSSEN DE CONCEPTEN	45
4.5 KWALITATIEVE DATA	47
<i>4.5.1 Gebruikte informatiebronnen</i>	<i>47</i>
<i>4.5.2 Het op eigen initiatief zoeken naar informatie</i>	<i>48</i>
<i>4.5.3 Vrijwillig deel nemen aan een rampenoefening</i>	<i>48</i>
5. CONCLUSIE	49
LITERATUURLIJST	53
BIJLAGEN	I
BIJLAGE 1: DE VRAGENLIJST	I

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In Den Haag is in 2004 het nationaal Expertisecentrum voor Risico- en Crisiscommunicatie (ERC) in het leven geroepen. Het ERC maakt deel uit van de directie Crisisbeheersing, directoraat-generaal Veiligheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

In tijden van crisis of ramp op nationaal niveau, is het ERC verantwoordelijk voor de coördinatie en aansturing van de communicatie op rijksniveau. Speelt er zich een ramp af op het lokale, regionale of provinciale niveau, dan kan het ERC advies en ondersteuning bieden bij de woordvoering en de pers- en publieksvoorlichting. Het ERC moet op centraal niveau ook sturing geven aan hoe er vanuit de overheden gecommuniceerd wordt over risico's. Vanuit het ERC is de vraag gekomen het zelfredzame gedrag van mensen tijdens rampen nader te analyseren binnen de Nederlandse context.

Naast deze functies van het ERC is het ook de bedoeling dat hier kennis verzamelt worden over Risico- en Crisiscommunicatie. En dat is waar dit onderzoek onderdeel van uit zal maken. Er is in de loop der tijd veel onderzoek gedaan naar rampen in de vorm van evaluaties achteraf. Deze evaluaties hadden vaak een focus op het functioneren van de verschillende hulpdiensten.

Bij rampen uit het verleden is gebleken dat mensen ten tijde van een ramp zelf in actie komen. Mensen gaan tijdens de ramp zeer rationeel te werk. In veel gevallen weten mensen zo handelingen te verrichten die de schade en het aantal slachtoffers van de ramp beperken.

Dit zelfredzame gedrag van mensen tijdens rampsituaties is een interessant gegeven. Sinds de jaren '90 maakt men zich in Nederlandse politiek zorgen over de onhaalbaarheid van een volledige bescherming van burgers tegen rampen (Ministerie BZK, 2004). Niet alleen is het theoretisch onmogelijk je voor te bereiden op elke denkbare vorm en elk denkbaar formaat ramp. Ook is het praktisch gezien onmogelijk omdat dit enorme kosten met zich mee zou brengen. Kosten die gemaakt worden bij de opbouw en het onderhoud van voorzieningen die waarschijnlijk nooit gebruikt zullen worden.

Deze zorgen spelen binnen een bredere context. We leven in Nederland in een zogeheten verzorgingsstaat, een sociaal systeem waarin de staat primaire verantwoordelijkheid draagt voor het welzijn van zijn burgers, zoals in kwesties van gezondheidszorg, werkgelegenheid, sociale zekerheid en veiligheid. De verzorgingsstaat zoals we die in Nederland hebben is voornamelijk na de tweede wereldoorlog ontstaan, in een samenleving die in die tijd verzuild maar sterk solidair was. Door verschillende ontwikkelingen in de samenleving, zoals veranderingen in de bevolkingssamenstelling is het noodzakelijk geworden veranderingen in de opzet van deze verzorgingsstaat door te voeren.

Tijdens zijn lezing voor de Bilderbergconferentie van Stichting NCW op 22 januari 2005 sprak premier Balkenende over verschuiving van verantwoordelijkheden: "Verantwoordelijkheden komen steeds meer bij mensen en organisaties zelf te liggen. De verzorgingsstaat sloot goed aan bij een industriële samenleving die nog sterk hiërarchisch van karakter was en waarin arbeidsrelaties heel constant waren. De netwerksamenleving van nu – met geëmancipeerde burgers en dynamische arbeidsrelaties – vraagt om meer vrijheid en verantwoordelijkheid voor bedrijven en werknemers."

Binnen deze context vond het ERC het interessant om ook op het gebied van rampenpreventie eens te kijken naar wat de Nederlandse burger op eigen kracht en op eigen initiatief onderneemt, tijdens rampsituaties, maar zeker ook op preventief gebied. Theoretisch gezien is het belangrijk te begrijpen hoe en

waarom mensen tot bepaalde handelingen komen. En vanuit praktisch oogpunt is het interessant te kijken naar de huidige stand van zaken. In hoeverre hebben mensen in Nederland bijvoorbeeld al voorbereidingen getroffen op eventuele rampen? In de loop van dit onderzoek komen beide insteken ter sprake.

1.2 Rampen

Dit onderzoek heeft in eerste instantie betrekking op het handelen van mensen in rampsituaties. Om onduidelijkheid te voorkomen zal hier in het kort ingegaan worden op wat er verstaan wordt onder een ramp. Een ramp kan namelijk op verschillende manieren gedefinieerd worden. Zo zijn er een aantal definities uit verschillende beleidsstukken en wetenschappelijke literatuur naar voren gekomen:

- Een gebeurtenis waardoor veel slachtoffers (kunnen) vallen en/of grote schade wordt aangericht
- Er is een situatie ontstaan waarin voor enige tijd de normale gang van zaken binnen de samenleving (op wat voor schaal dan ook) verstoord is geraakt
- Een gebeurtenis (uit: Wet Rampen en zware ongevallen) waardoor een ernstige verstoring van de openbare veiligheid is ontstaan, waarbij het leven en de gezondheid van vele personen, het milieu of grote materiële belangen in ernstige mate worden bedreigd of zijn geschaad, en waarbij een gecoördineerde inzet van diensten en organisaties van verschillende disciplines is vereist om de dreiging weg te nemen of de schadelijke gevolgen te beperken.

In dit onderzoek spreken we van een ramp wanneer er een ernstige verstoring van de openbare veiligheid is ontstaan, waarbij het leven en de gezondheid van meerdere personen en materiële belangen in ernstige mate worden bedreigd of zijn geschaad.

1.3 Zelfredzaamheid

Zelfredzaamheid is een tweede, veel omvattende term die centraal staat in dit onderzoek en een nadere toelichting vooraf verdient. Het is een term die vaak (en steeds vaker) terugkomt in beleidsteksten. Het gaat dan om het vermogen van mensen om zelf door flexibiliteit en creativiteit het hoofd te bieden aan probleemsituaties in het algemeen.

In dit onderzoek gaat het specifiek om de zelfredzaamheid van mensen rond rampen. Een strikte definitie van de term blijft op dit specifieke gebied meestal achterwege (COT, 2005). In dit onderzoek wordt gekeken naar twee vormen van zelfredzaamheid. Zelfredzaamheid tijdens een ramp wordt hierbij gedefinieerd als:

“het ten tijde van de ramp uitvoeren van handelingen waarmee de nadelige gevolgen van de ontstane situatie, voor de persoon zelf en/of voor anderen, kunnen worden beperkt.”

In hoofdstuk 2 zal duidelijk worden dat de inschatting die mensen zelf van hun eigen capaciteiten in dergelijke situaties groot belang zal zijn. Het blijkt een zeer belangrijke voorspeller van zelfredzaam gedrag te zijn die tevens meetbaar is voor de ramp.

Dit onderzoek is gestart als een queeste om dit zelfredzame gedrag tijdens de rampsituaties te leren begrijpen en verklaren om vervolgens te kunnen kijken naar de mogelijkheden deze vorm van zelfredzaamheid te bevorderen. Deze bevordering zal plaats moeten vinden voordat de rampsituatie zich daadwerkelijk voordoet. Het op eigen initiatief treffen van voorbereidingen op een eventuele ramp is een tweede vorm van zelfredzaamheid die in dit onderzoek meegenomen wordt. Wellicht zijn er methoden te vinden waardoor overheidscommunicatie op een doelgerichte wijze bij kan dragen aan een grotere zelfredzaamheid van burgers tijdens een ramp.

Naast de zelfredzaamheid tijdens een ramp wordt er in dit onderzoek ook gekeken naar wat mensen in normale situaties kunnen doen ter voorbereiding op rampsituaties. Misschien is hier ook een vorm van zelfredzaamheid te herkennen die in de overheidscommunicatie, of de focus daarvan, meegenomen moet worden.

Naast vormen van zelfredzaamheid voor en tijdens de ramp wordt de term zelfredzaamheid bij rampen in de literatuur vaak ook gebruikt voor de herstel- en verwerkingshandelingen die men na een ramp zelf oppakt (COT, 2005). Dit aspect van zelfredzaamheid dat betrekking heeft op de situatie na de ramp wordt in dit onderzoek verder niet belicht.

2 Theoretisch kader

Om een beeld te krijgen van hoe mensen tijdens een rampsituatie handelen is een analyse gemaakt van gerelateerde wetenschappelijke kennis die in de literatuur gevonden werd. Al deze kennis is samengevat in een tentatieve procesmodel dat verbanden legt tussen verschillende factoren voor en tijdens de rampsituatie en het zelfredzame gedrag. Dit procesmodel, dat later in dit hoofdstuk besproken zal worden, heeft in het volgende stap binnen dit onderzoek gediend als leidraad bij de ontwikkeling van het onderzoeksinstrument.

2.1 Wat mensen doen tijdens een ramp

Vooraf in het buitenland is erg veel onderzoek gedaan naar wat er gebeurt tijdens rampen. Een goed voorbeeld hiervan is het Disaster Research Center aan de University of Delaware. Zij hebben veel casestudies gedaan naar het wat er voornamelijk tijdens natuurrampen gebeurt. Zo blijkt er tijdens een rampsituatie vaak een spontane toestroom van mensen te ontstaan en deze mensen blijken zich vroeger of later in meer of mindere mate te organiseren in groepen. Deze groepen worden “emergent groups” genoemd. Door de jaren heen is er veel onderzoek gedaan naar dergelijke “emergent groups” maar de resultaten van deze onderzoeken preken elkaar tegen, waardoor deze theoretische inslag weinig aanhang meer heeft (Stallings & Quarantelli, 1985).

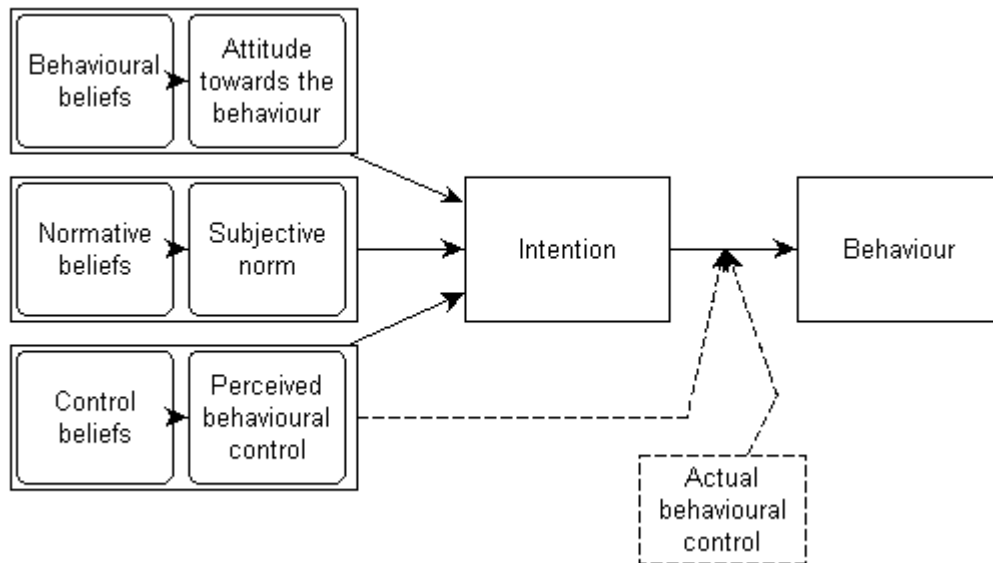
Wat uit dergelijke onderzoeken wel naar voren is gekomen is dat deze spontane activiteit van grote groepen mensen lang niet altijd een positieve invloed heeft op het verloop van de situatie. Zo gebeurt het geregeld dat de massaal toegestroomde mensen de professionele hulpverleners in de weg lopen. Vandaar ook dat de term “emergent groups” ook veel voorkomt in de instructies voor hulpverleners. Het is zeker voor hulpverleners van groot belang te weten hoe er met deze spontane toestroom van mensen omgesprongen moet worden.

Over het gedrag van mensen tijdens rampsituaties blijken ook een aantal misverstanden te bestaan. Er wordt bijvoorbeeld vaak gedacht dat mensen in een rampsituatie door verstandverbijstering een apathische houding aannemen of dat er massaal geplunderd zal worden. Geen van beide aannames lijkt empirisch onderbouwd te zijn (COT/Nibra, 2004). Dat mensen in paniek raken lijkt ook eerder de uitzondering die de regel bevestigt, dan de regel zelf te zijn. In enkele gevallen is er vast gesteld dat een aantal mensen een paniecreactie heeft laten zien. Maar over het algemeen gaan mensen tijdens de ramp juist zeer rationeel te werk. Mensen zoeken naar mogelijkheden de geleden schade te beperken. (Mileti & Peek, 2000) Waar mogelijk verrichten ze handelingen waarvan ze verwachten dat die de schade en het aantal slachtoffers van de ramp beperken.

2.2 Theorieën over de totstandkoming van gedrag

Uitgangspunt voor het tentatieve procesmodel is de “theory of planned behaviour”, een vernieuwde versie van de “theory of reasoned action”, welke de totstandkoming van gedrag onder normale omstandigheden beschrijft. Uit verschillende literatuur blijkt dat het handelen van mensen onder stressvolle omstandigheden anders tot stand komt dan onder normale omstandigheden. De vraag is op welke wijze en in welke mate verschilt dit proces van het proces bij normale omstandigheden.

De oorspronkelijke theory of reasoned action werd reeds in 1980 door Ajzen en Fishbein ontwikkeld en was een resultaat van attitude onderzoeken naar het zogenaamde Expectancy Value model. Dit model zegt dat mensen de wijze waarop zij zich in de wereld manifesteren afgeleid kan worden van het beeld en de verwachtingen die mensen hebben van deze wereld. De theory of reasoned action ging uit van volledig vrijwillig gedrag. Men ging ervan uit dat men het gedrag volledig vanuit de ratio kon sturen. Al snel bleek dat dit niet het geval was, wat leidde tot een uitbreiding van de theorie.



Figuur 1: Theory of planned Behaviour

De mate waarin mensen verwachten in staat te zijn een bepaald gedrag op effectieve en efficiënte wijze uit te voeren werd vanaf dat moment ook meegenomen als een bepalende factor voor het wel of niet daadwerkelijk uitvoeren van het overwogen gedrag. Met deze uitbreiding wordt de theorie de theory of planned behaviour genoemd.

De theory of planned behaviour die als uitgangspunt genomen wordt voor het te ontwikkelen model voor gedrag tijdens rampen gaat uit van een drietal factoren die de intentie tot een bepaald gedrag bepalen. Deze intentie wordt gezien als de directe aanleiding tot het uitvoeren van een bepaald gedrag. Ten eerste is er de persoonlijke attitude betreffende het gedrag. Hoe denkt de persoon zelf over het gedrag in termen van wenselijkheid? Daarnaast is er de subjectieve norm. Hoe zullen anderen oordelen over het gedrag? En als derde factor is er de mate waarin iemand zichzelf in staat acht een bepaald gedrag te vertonen. Er kan gesteld worden dat naarmate de attitude ten opzichte van een bepaald gedrag positiever is het waarschijnlijker is dat er een intentie zal zijn het gedrag te

vertonen. Hetzelfde verband bestaat tussen een positieve subjectieve norm en de intentie. En naarmate men een positief oordeel heeft over het eigen vermogen het gedrag uit te voeren zal de intentie om dat gedrag uit te voeren eveneens groter zijn.

Als de theory of planned behaviour gebruikt wordt om gedrag van mensen in stressvolle situaties te verklaren of te voorspellen is de kans aanwezig dat dit anders werkt dan in een normale situatie. Er is in deze situaties namelijk sprake van verschillende factoren die invloed kunnen hebben op de concrete werking van de verschillende factoren uit het model. Tijdsdruk, angst en desoriëntatie zijn eventuele factoren die tijdens een ramp mee gaan spelen. De vraag is nu welke invloeden deze veranderde omstandigheden hebben op de verschillende factoren uit het model en de relatieve bijdrage die zij leveren aan de gedragsintentie.

Mensen blijken in rampsituaties vaak rationeel te werk te gaan (Perry & Lindell, 2003). Dit in tegenstelling tot het beeld dat door de media geschapen wordt. Paniek is bijvoorbeeld een begrip dat waarschijnlijk voornamelijk door populaire media gebruikt wordt om een reportage of verhaal interessanter of spannender te maken voor de lezers. In realiteit blijkt paniek slechts in zeer uitzonderlijke gevallen voor (Lindell & Perry, 2003). Concrete voorbeelden hiervan kunnen gevonden worden rond de aanslagen van 9 september 2001. Mensen van de brandweer verbaasden zich erover hoe gedisciplineerd de mensen de WTC torens verlaten (Dwyer & Flynn, 2005). Dit gedisciplineerde gedrag van mensen tijdens rampsituaties maakt aannemelijk dat algemene kennis die beschikbaar is over de totstandkoming van gedrag ook toepasbaar is op een rampsituatie. Drabek (1986) geeft al aan dat de afwezigheid van paniek erop duidt dat het gedrag in dergelijke rampsituaties gebaseerd wordt op bewuste keuzes en pogingen zichzelf en anderen te helpen.

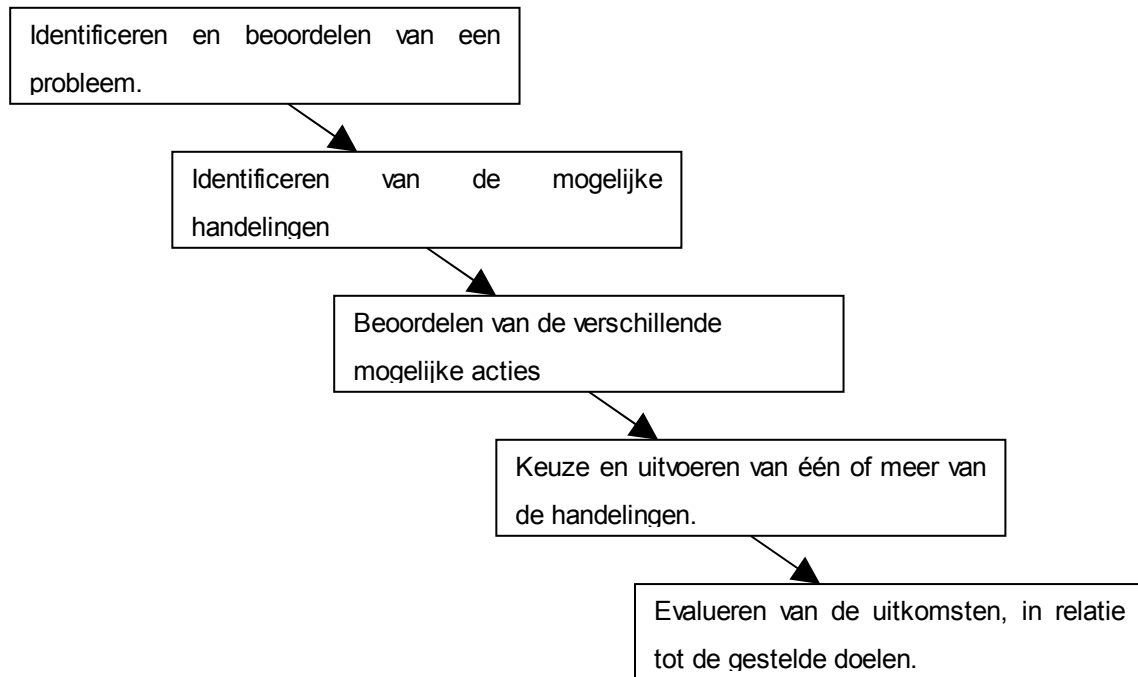
Tijdens een ramp is de eerste vereiste voor zelfredzaam gedrag dat de mensen weten wat ze kunnen doen. Wanneer men geen kennis heeft van de handelingen die de uiteindelijke schade van de ramp kunnen beperken (voor de persoon zelf of voor anderen), is het niet mogelijk dat men dergelijk gedrag gaat vertonen.

Uitgaande van een situatie waarin men wel weet welke handeling nuttig zijn in de betreffende rampsituatie, kan de vraag gesteld worden of de drie factoren uit de theory of planned behaviour nog van toepassing zijn op dit gedrag. Wel is deze theorie al in veel verschillende situaties toegepast en bruikbaar bevonden (Armitage & Conner, 2001). Op basis van dit gegeven wordt in dit onderzoek uitgegaan van de aanname dat de basisideeën uit deze theorie ook gelden wanneer het gaat op de zelfredzaamheid tijdens rampen.

2.3 De besluitvormingstheorie

Toen duidelijk werd dat mensen tijdens een ramp op rationele wijze tot actie overgaan kon ook gesteld worden dat besluitvormingstheorieën toegepast kunnen worden op het ontstaan van zelfredzaam gedrag in dergelijke situaties.

Keeney (1982) beschrijft de volgende stappen in het besluitvormingsproces dat iemand uitvoert alvorens hij/zij overgaat tot een bepaalde handeling.



Figuur 2: Procesmodel: besluitvorming van Keeney (1982)

De eerste stap in dit procesmodel is het identificeren van het probleem. Toegepast op het onderwerp van dit onderzoek beseft iemand zich in deze fase dat er een ramp heeft plaatsgevonden of zich aan het afspeelen is. Bovendien wordt er in deze fase een beeld gevormd van hoe ernstig de situatie is. De eerste stap richting zelfredzaamheid is het correct en snel identificeren en beoordelen van de situatie.

In de volgende fase binnen het besluitvormingsproces wordt gekeken naar wat men zou kunnen doen. Wat zijn de mogelijkheden? In de rampsituatie wordt valt dan bijvoorbeeld te denken aan vluchten of schuilen.

Wanneer er meerdere mogelijke handelingsalternatieven zullen deze tegen elkaar afgewogen worden. Dit gebeurt onder anderen op basis van de verwachte

uitwerking die elk alternatief heeft. Hoe men deze afweging maakt is volledig afhankelijk van persoonlijke kennis en vaardigheden. Een volledig objectieve afweging van de handelingsalternatieven is alleen in theorie mogelijk.

2.4 Zelfredzaamheid het proces tijdens de ramp

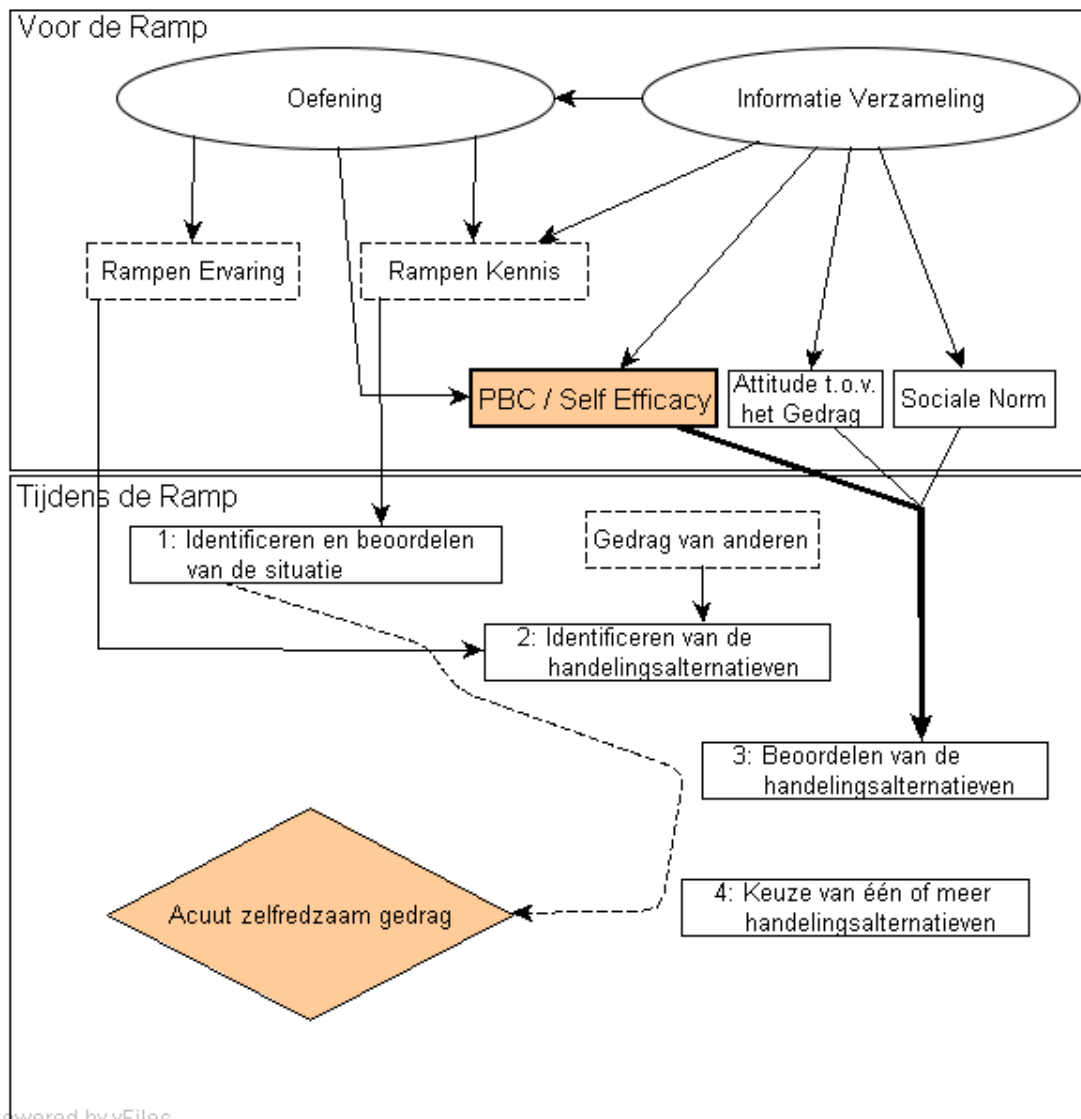
De constatering is gedaan dat er tijdens een ramp rationeel handelingen worden uitgevoerd door slachtoffers en directe omstanders. Dit gaf aanleiding algemene theorieën over de totstandkoming van gedrag te gebruiken om het zelfredzame gedrag tijdens een rampsituatie te kunnen begrijpen. Er is een tentatief procesmodel geconstrueerd op basis van deze theorieën, dat gediend heeft als leidraad voor de rest van het onderzoek.

Tijdens een ramp zal er sprake zijn van een besluitvormingsproces. De stappen van uit het besluitvormingsmodel van Keeny (1982) worden daarom ook tijdens de ramp verwacht. Als input voor deze besluitvorming tijdens de ramp dienen naast het gedrag van anderen, een aantal zaken die voor het ontstaan van de rampsituatie tot stand zijn gekomen.

De factoren uit de theory of planned behaviour: Self Efficacy, Attitude en de Sociale norm zijn factoren die tijdens een de besluitvorming over het handelen tijdens de rampsituatie een rol spelen. Maar deze factoren zijn grotendeels voor de tijd tot stand gekomen. Daarom zijn ze in het tentatief procesmodel gepositioneerd in de situatie voor de ramp.

In onderstaand figuur is een schets gegeven van de huidige verwachting van de samenhang tussen de concepten die invloed lijken te hebben op zelfredzaam gedrag tijdens rampen. In het model worden duidelijk de situaties voor en tijdens de ramp onderscheiden. In de situatie voor de ramp kunnen aangrijppunten

gevonden worden voor een eventuele bevordering van de zelfredzaamheid tijdens een ramp.



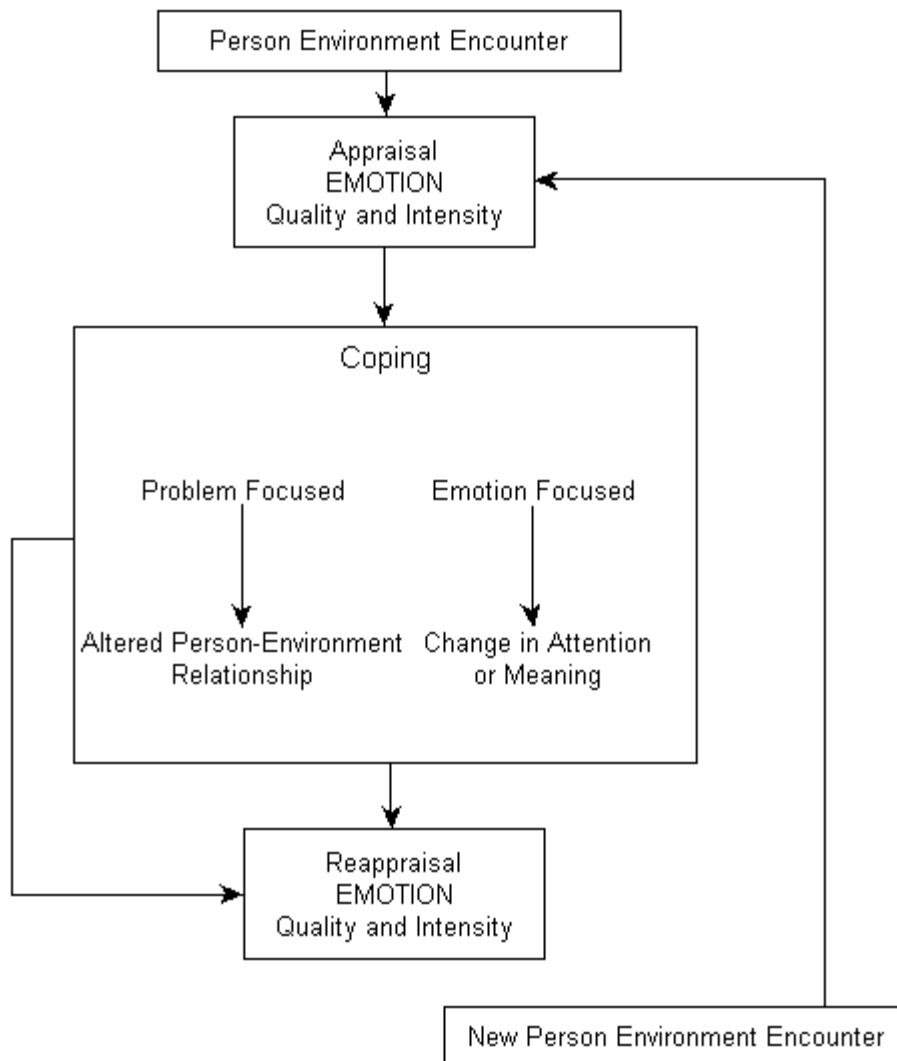
Figuur 3: Tentatief Procesmodel: totstandkoming zelfredzaamheid tijdens rampen.

2.5 Hoe mensen omgaan met risico's

Iedereen loopt bepaalde risico's en vrijwel iedereen is zich daarvan bewust. Hoe men hiermee omgaat verschilt. Het soort risico, de ernst, de situatie en de

persoon zijn voorbeelden van het grote scala aan factoren dat hierin een rol speelt.

Een beschrijving van het psychologische proces dat zich afspeelt wanneer iemand met een risico geconfronteerd wordt, wordt gegeven door Folkman en Lazarus (1988). Belangrijke termen die door hen gebruikt worden zijn “appraisal” en “coping”. Appraisal kan vertaald worden in “waardering.” Het gaat hier om het waarderingsproces dat iemand bij een bepaald risico doorgaat. Deze appraisal resulteert in een impact die het risico heeft op het psychologische welzijn van de persoon. Coping staat hier voor hoe iemand met het risico omgaat.



Figuur 4: Relatie tussen appraisal, coping en emoties volgens Folkman en Lazarus (1988)

Wanneer iemand een risico constateert kan hij/zij hier op twee manieren op reageren. Soms reageert men door op zoek te gaan naar ontkennende feiten die het probleem ontkrachten. Door zo het eigen geloof in het bestaan van een probleem of de ernst van de situatie weg te nemen creëert iemand voor zichzelf een mogelijkheid de eigen gemoederen te sussen. Mensen die op deze wijze met risico's omgaan zijn moeilijk benaderbaar met risicocommunicatie.

De tweede manier van coping die door Folkman en Lazarus (1988) beschreven wordt biedt meer mogelijkheden voor eventuele invloeden van overheidscommunicatie. Het gaat hier om problem focussed coping. Men probeert hierbij niet alleen de gemoederen te sussen maar men probeert dit te doen door werkelijk iets aan de situatie te veranderen. Wanneer we het hebben over mensen die geconfronteerd worden met een risico op een rampsituatie, betekend deze vorm van coping het feitelijk veranderen van de situatie. Er kan dan bijvoorbeeld geprobeerd worden het risico weg te nemen of het treffen van voorbereidingen in de vorm van trainingen of het verzamelen van informatie. Risicocommunicatie impliceert dat de ontvanger gewezen wordt op het bestaan van bepaalde risico's. Het copingproces dat hierdoor in gang gezet wordt heeft invloed op de effectiviteit van de risicocommunicatie.

Verwant hieraan is de "Protection Motivation Theory" van Rogers (1983) die het omgaan met gezondheidsrisico's beschrijft. op basis van de waardering van twee factoren: de ernst van het risico en de bruikbaarheid van de beschikbare oplossing die het risico vermindert of wegneemt. Deze theorie stelt dat intentie iets te doen aan een risico afhangt van vier factoren. Vertaald naar de context van dit onderzoek zouden dat zijn: De verwachte ernst van de ramp, hoe waarschijnlijk het is dat die ramp zich voordoet, de effectiviteit van de beschikbare voorbereiding en de mate waarin men verwacht zelf in staat te zijn de voorbereidingen succesvol te treffen (Boer & Seydel, 1996).

2.6 Hoe mensen reageren op risicocommunicatie

Informatieverzameling en training zijn de twee mogelijke voorbereidingsactiviteiten die uit het tentatief procesmodel naar voren komen. Beide activiteiten bieden kennis of vaardigheden die gebruikt kunnen worden tijdens een ramp. Het zou daarom ideaal zijn wanneer de gehele bevolking gemotiveerd kan worden zichzelf te onderwijzen en te trainen voor eventuele rampen. Of dit een realistisch streven is, is echter de vraag. In de volgende paragrafen wordt op basis van literatuur een analyse gemaakt van de mate waarin dit mogelijk zou zijn.

Verschillende factoren spelen een rol in het effect dat risicocommunicatie heeft op mensen (Mileti & Peek, 2000; Anderson, 1969; Lindell & Perry, 2004). Het is zeker niet het geval dat alle overheidcommunicatie over rampen en risico's een positieve uitwerking heeft op mensen. Een voorbeeld hiervan is het vaak beschreven probleem van uitblijven van een ramp. Wanneer er bijvoorbeeld keer op keer gewaarschuwd wordt voor het mogelijk doorbreken van de dijken en het blijkt elke keer niet te gebeuren, raken mensen gewend aan die waarschuwingen. Volgens Kuivenhoven (2005) Het reageren op deze waarschuwingen wordt dan minder vanzelfsprekend (Kuivenhoven, 2005). De veronderstelling dat het toch wel nooit zover zal komen heeft speelt ook een belangrijke rol in dit onderzoek. Een deel van dit onderzoek richt zich erop te vinden waarom mensen wel of niet bereid of gemotiveerd zijn zich voor te bereiden op rampen. Het is te verwachten dat een lage risicoperceptie hierin ook een rol zal spelen.

2.6.1 Burgers zelfstandiger

Een fenomeen dat gesignaleerd wordt is het feit dat de burger niet alleen interesse verliest in het doen en laten van de overheid, maar daarvoor in de

plaats steeds meer zaken zelfstandig regelt. Ondersteund door nieuwe media als internet zijn mensen in staat veel zaken zelf te regelen die eerder door overheden gedaan of geregeld werden. Dit is eigenlijk een bredere vorm van zelfredzaamheid dan waar dit onderzoek zich op richt.

Een bijkomstigheid die voor de interpretatie van de uitkomsten van dit onderzoek straks wel relevant is, is het feit dat de overheid steeds minder als enige bron van informatie gezien wordt. Op het gebied van risicocommunicatie is het belangrijk dat de overheid haar rol kent. Mensen vergaren tegenwoordig veel kennis via het internet. Waar men eerder de gemeente, de politie of misschien postbus 51 zou benaderen voor informatie, kiest men er nu vaak voor eerst het internet te raadplegen. De verschillende overheden zijn op internet ook vertegenwoordigd. Maar er is ook een groot aanbod van informatie afkomstig van andere partijen. Andere partijen met soms ook andere doelstellingen (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2002).

2.6.2 Relatie overheid – burger

Mensen kunnen tegenwoordig via verschillende media, van een groot scala aan bronnen een grote diversiteit aan informatie verkrijgen. De overheid is één van de bronnen die geraadpleegd kan worden maar heeft zeker niet meer het monopoly op de voorlichtende rol die zij in het verleden had. Dit maakt het interessant te weten hoe de relatie tussen de burger en de overheid is. Rond overheidscommunicatie is de laatste jaren op dit gebied veel onderzoek uitgevoerd. Er is sprake van een veranderende maatschappij waarbinnen ook de rollen van overheid, bedrijfsleven en burgermaatschappij aan verandering onderhevig zijn. Burgers lijken een steeds minder hechte band te hebben met de overheid. Een steeds grotere groep voelt zich niet of nauwelijks betrokken bij dat wat overheden doen. Hierin ligt de oorzaak van een groot probleem voor de overheid. Communicatie vanuit de overheid wordt slecht gehoord. Interesse

ontbreekt bij de ontvangende burger, waardoor de boodschap in veel gevallen niet over komt en in veel andere gevallen verkeerd geïnterpreteerd wordt.

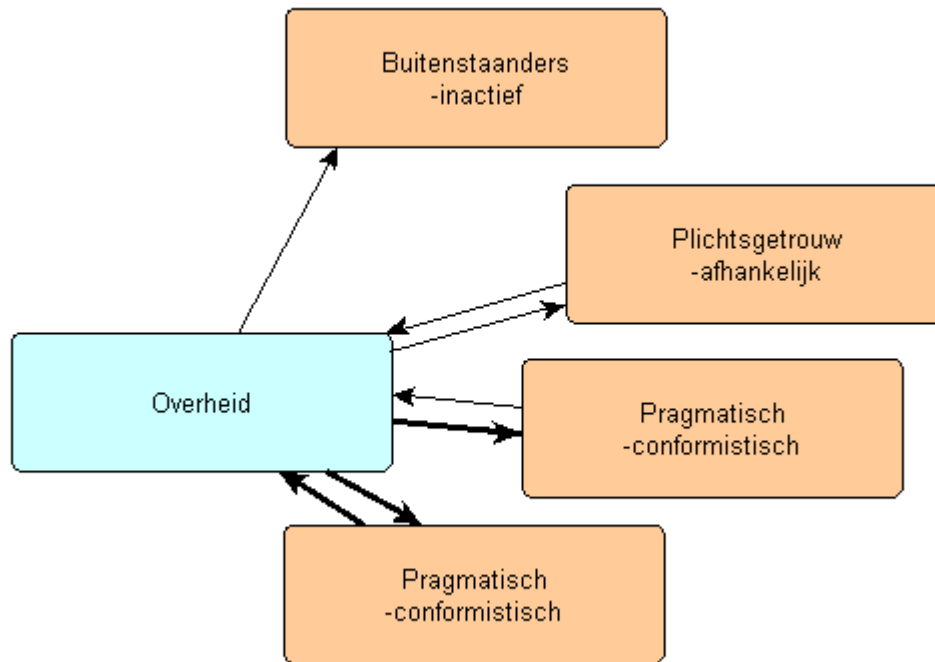
2.6.3 Burgers diversiteit

Een van de voornaamste uitkomsten van het onderzoek dat gedaan is, is dat burgers zich steeds minder gemakkelijk laten onderverdelen in groepen die van elkaar te onderscheiden zijn op basis van duidelijke kenmerken.

Vroeger was de Nederlandse samenleving op te delen in zuilen. Deze verzuiling hield in dat mensen tot een bepaalde levensbeschouwelijke groep behoorde. Deze groepen waren destijds ook georganiseerd en daardoor benaderbaar voor overheden. Eind jaren zestig van de twintigste eeuw zette echter de ontzuiling in. Mede door nieuwe media als televisie raakte men steeds beter geïnformeerd over opvattingen die binnen andere zuilen heerste. Hierdoor kwamen de grenzen tussen de verschillende zuilen te vervagen. Anno 2006 is er van de verzuiling zo goed als niets meer terug te vinden in de Nederlandse maatschappij. Dit levert een behoorlijke uitdaging op voor de communicatie vanuit de overheid en dus ook voor de risicocommunicatie. Het is tegenwoordig erg lastig een specifieke, monotonische doelgroep te definiëren of te bereiken.

Door de overheid wordt nog wel een opdeling gemaakt in de samenleving. Het samenleving wordt dan opgedeeld op basis van bijvoorbeeld de relatie die mensen hebben met de overheid. Wallage (2001) en zijn Commissie Toekomst Overheidscommunicatie constateerde bijvoorbeeld dat er grofweg vier verschillende relaties zijn die de Nederlandse burger heeft met de overheid. Deze relaties met de overheid, die burgerschapstijlen genoemd worden, zijn een gevolg van de verhouding tussen verschillende rollen die de burger heeft ten aanzien van de overheid. Iemand met een maatschappijkritische, verantwoordelijke burgerschapstijl zal bij voorbeeld in hogere mate de rol van

coproducent van beleid vervullen dan iemand met een plichtsgetrouwe, afhankelijke burgerschapsstijl.



Figuur 4: De vier burgerschapsstijlen die gevonden zijn door onderzoeksbureau Motivaction in opdracht van de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie.

Deze burgerschapsstijlen bieden wel een theoretische verdeling in groepen. Maar deze verschillende groepen zijn in de dagelijkse werkelijkheid niet als dusdanig te benaderen. Dit maakt deze indeling minder bruikbaar in de planning van het communicatiebeleid. Ook op het gebied van voorlichting over rampen is het moeilijk zo niet onmogelijk deze onderverdeling van de maatschappij te gebruiken om praktische een doelgroep te vinden.

Deze vier burgerschapsstijlen en de overlap ertussen zijn illustratief voor het probleem dat ook binnen het kader van dit onderzoek interessant is. Hoe kiezen, vinden en bereiken we de juiste doelgroep voor overheidscommunicatie ter bevordering van zelfredzaamheid tijdens rampen?

2.7 Gevolgen voor bevordering van zelfredzaamheid bij rampen

Uit de literatuur komt dus naar voren welke processen er bijdragen aan de zelfredzaamheid van de bevolking tijdens rampen. Ook is duidelijk geworden dat oefening van rampsituaties en kennis over handelingsalternatieven tijdens (en de beoordeling van) een rampsituatie bij zal dragen aan een grotere effectiviteit van deze processen. Er mag aangenomen worden dat getrainde en geïnformeerde burgers tijdens een ramp doelgerichter, effectiever en efficiënter te werk zullen gaan in hun zelfredzame gedrag.

Naast deze eerste conclusie is er ook gekeken naar de wijzen waarop mensen gemotiveerd kunnen worden zichzelf te informeren en of te trainen. In dit proces zijn een aantal factoren naar voren gekomen die invloed hebben op het wel of niet accepteren en geloven van dergelijke risicocommunicatie. Dit is gedaan om een inschatting te kunnen maken hoe deze factoren bij zullen dragen aan een succesvolle communicatie vanuit de Nederlandse overheid richting haar burgers.

Dit heeft geleid tot de conclusie dat de situatie niet optimaal is. De huidige verstandhouding tussen overheid en burger, samen met de instelling die mensen over het algemeen lijken te hebben in de huidige Nederlandse maatschappij, maken het onwaarschijnlijk dat doormiddel van een campagne, mensen gemotiveerd kunnen worden zich te laten informeren over mogelijke rampen, of deel te nemen aan trainingen. Een dergelijke algemene insteek is ten eerste erg duur, en de hiervoor beschreven bevindingen doen verwachten dat de resultaten beperkt zullen zijn.

Het lijkt kansrijker te kijken of er groepen bestaan binnen onze maatschappij, die wel te motiveren zijn voor cursussen en trainingen. Wellicht zijn er persoonskarakteristieken te vinden die samenhangen met een dergelijke bereidheid. Er is geen onderzoek gevonden waarin dergelijke eigenschappen eerder bekeken of gezocht zijn.

Om dergelijke eigenschappen boven water te krijgen is er gekozen om een specifieke groep binnen de Nederlandse bevolking te bekijken. Zo is er in dit onderzoek gefocust op medewerkers van buurt- en wijkverenigingen. Deze mensen zetten zich actief in voor hun vereniging. En de verenigingen houden zich in meer of minder strikte zin bezig met de belangen van de buurt en haar bewoners. Vanuit deze gedachte werd verondersteld dat er iets in deze mensen is dat maakt dat juist zij zich inzetten voor hun buurt. Misschien dat dit iets er ook voor zorgt dat deze mensen meer betrokken zijn bij de overheid en meer open staan voor de overheidscommunicatie ter bevordering van zelfredzaam gedrag tijdens rampen.

Het verdere onderzoek zal zich onder anderen richten van de risicocommunicatie op buurt- en wijkverenigingen ter de bevordering van de zelfredzaamheid bij rampen een verstandige keuze zou zijn. Op basis van de literatuur alleen is vastgesteld dat een de maatschappij als geheel moeilijk te benaderen zal zijn. De keuze voor een doelgroep die slechts een onderdeel is van deze maatschappij maar makkelijker te benaderen en te beïnvloeden is, is daarmee onderbouwd. Maar of de keuze voor de doelgroep buurt- en wijkverenigingen een juiste is geweest zou moeten blijken uit nader onderzoek van deze groep.

2.8 Probleemstelling en uiteindelijke onderzoeksvraag

De verhoudingen tussen de Nederlandse overheden en de burger zijn niet optimaal. Bovendien is “de Nederlander” in het algemeen, noch geïnteresseerd is in risicocommunicatie noch gemotiveerd zichzelf voor te bereiden op een eventuele ramp. Dit alles maakt een positieve beïnvloeding van de zelfredzaamheid van de Nederlandse burger niet eenvoudig.

Op welke personen moeten overheden hun risicocommunicatie richten? Een subgroep van de Nederlandse bevolking wordt gezocht. Er wordt gezocht naar de eigenschappen van mensen, die een rol spelen of een verband houden met

de bereidheid informatie te verzamelen. De bevolking kan opgesplitst worden op basis van verschillende kenmerken van de individuen. De vraag is echter welke persoonskenmerken, eigenschappen of andere factoren een goede indicatie kunnen zijn voor preventieve leergierigheid.

- Wie zijn het best te benaderen met risicocommunicatie over rampen, wanneer gepoogd wordt mensen voorbereidende acties te laten ondernemen?

- Vinden we een onderscheid tussen de onderzoeksgroep (medewerkers van buurt- en wijkverenigingen) en de rest controlegroep (bestaande uit Nederlanders die niet actief zijn binnen een dergelijke vereniging)

Naast de hoofddoelstelling van dit onderzoek is het ook interessant te kijken of er gegevens verzameld kunnen worden die iets zeggen over het tentatief procesmodel dat op basis van de literatuur is samengesteld

- Zijn er aanwijzingen te vinden die het tentatief procesmodel onderbouwen of tegenspreken?

Een derde vraag die in dit onderzoek is meegenomen is de vraag hoe de Nederlandse bevolking er momenteel voor staat.

- Zijn mensen geïnteresseerd in informatie of training?

- Hebben mensen reeds informatie verzameld of deelgenomen aan trainingen?

Om al deze vragen te beantwoorden is een enquête ontwikkeld en uitgezet. In het volgende hoofdstuk meer hierover.

3 Methode

3.1 Design

Voor dit onderzoek is uiteindelijk gekozen voor een vragenlijst als dataverzamelmethode. Er waren verschillende redenen deze methode te verkiezen boven andere mogelijke onderzoeksdesigns. Uit de literatuurstudie zijn een aantal factoren naar voren gekomen die waarschijnlijk een rol zouden spelen in de mate van zelfredzaam handelen van mensen in rampsituaties. Veelal gaat het hierbij om eigenschappen van de persoon. Bij onderzoek van deze aard wordt meestal een vragenlijst design gebruikt. Daarnaast is de vragenlijst een kosten efficiënte methode. Gezien de beperkte beschikbare middelen is ook dit meegenomen als argument in de design keuze. De vragenlijst is aan twee groepen respondenten voorgelegd.

3.2 Respondenten

De vragenlijst is ingevuld door twee groepen respondenten. Allereerst door een groep medewerkers van buurt- of wijkverenigingen. Deze groep is een interessante onderzoeksgroep voor deze studie omdat zij zich onder normale omstandigheden bezighoudt met het organiseren van verschillende dingen voor zichzelf maar ook voor anderen. Er bestaat een kans dat zij ditzelfde ook doen in een rampsituatie en zo meer dan anderen zelfredzaam gedrag zullen vertonen. Daarnaast is de vragenlijst ingevuld door een controlegroep bestaande uit mensen die niet actief zijn binnen een dergelijk orgaan. Deze controlegroep wordt binnen het onderzoek gebruikt om met meer zekerheid verbanden te kunnen vaststellen tussen verschillende eigenschappen van de respondenten.

3.2.1 Medewerkers buurt- of wijkvereniging

Ondanks dat Nederland erg veel buurt- en wijkverenigingen telt zijn deze niet eenvoudig als groep benaderbaar. Er bestaat geen landelijke registratie van dit type organisaties. Bij de Kamer van Koophandel (KvK) zijn wel veel verenigingen geregistreerd en zo ook veel buurt- en wijkverenigingen. Maar de categorisering die bij de KvK gehanteerd wordt biedt geen mogelijkheden deze specifieke groep verenigingen op te vragen. De landelijke overheid heeft in het verleden wel over een database van alle buurt- en wijkverenigingen beschikt. Maar deze database is in verband met onderhoudsproblematiek niet gehandhaafd.

Hierdoor was de onderzoeksgroep moeilijk te benaderen. Werving van respondenten is eind Juni 2005 van start gegaan. Dit gebeurde in de vorm van een e-mail aan 194 buurt- en wijkverenigingen waarvan een e-mailadres op het internet gevonden was. Na twee weken bleken slechts 24 respondenten de vragenlijst ingevuld te hebben. Om dit aantal te verhogen zodat statistische analyses mogelijk zouden zijn is vervolgens besloten extra buurt- en wijkverenigingen telefonisch benaderen met het verzoek deel te nemen aan dit onderzoek. In de landelijke telefoongids werden nog eens 104 telefoonnummers gevonden van buurt- of wijkverenigingen die nog niet eerder benaderd waren. De bereikbaarheid van deze verenigingen bleek laag te zijn. Na drie belpogingen waren 64 van de 104 verenigingen bereikt. In deze telefonische werving werd gevraagd of de betreffende vereniging actieve leden had die over internet beschikten. Vervolgens werd gevraagd of deze leden via e-mail benaderd konden worden voor een on-line onderzoek. Dit leverde 54 nieuwe email-adressen op.

Ook is er een tweede e-mail verzonden aan alle verenigingen die niet hadden gereageerd op het eerste verzoek. Ook de e-mail adressen die telefonisch verkregen zijn hebben tweede verzoek ontvangen wanneer er geen respons kwam naar aanleiding van de eerste e-mail.

3.2.2 Controlegroep

De selectie van de controlegroep is gebaseerd op de woonlocatie van de respondenten uit de eerste groep. Er is bij elke respondent telefonisch een persoon uit dezelfde postcoderegio gezocht voor de controlegroep. Deze manier van kiezen van de controlegroep beperkt de kans op een verschil in onbekende omgevingsfactoren tussen de twee groepen respondenten.

Nadat er voldoende respons was van medewerkers van de verenigingen, is gestart met het benaderen van de controlegroep. Er werd de mogelijke respondenten gevraagd of men bereid was de on-line vragenlijst in te vullen. Wanneer dit inderdaad het geval was werd een e-mailadres van de respondent genoteerd zodat uitgebreidere instructies toegestuurd konden worden. Lang niet iedereen die telefonisch aangaf de vragenlijst in te willen vullen bleek dit ook daadwerkelijk te doen. Waardoor er voor verschillende regio's opnieuw respondenten voor de controlegroep benaderd moesten worden.

3.3 Meetinstrument

De on-line vragenlijst bestond uit 48 vragen verdeeld over verschillende onderwerpen. Het merendeel van de items in de vragenlijst waren stellingen. De respondenten konden aangeven in welke mate zij het eens of oneens waren met de stellingen door middel van vijf punts Likert-schalen. Wat er in de vragenlijst gemeten wordt, wordt hieronder besproken. De volledige vragenlijst is opgenomen in bijlage 1.

3.3.1 Betrokkenheid bij de vereniging

In dit onderzoek worden medewerkers van buurt- en wijkverenigingen vergeleken met een willekeurige Nederlanders. Om hierin een onderscheid te kunnen maken begint de vragenlijst met een aantal vragen over de betrokkenheid van de respondent bij de lokale buurt- of wijkvereniging. Er wordt gevraagd naar de

doelstellingen van een dergelijke vereniging, de mate van actief zijn binnen de lokale vereniging en het soort functie dat de respondent binnen de vereniging vervult.

3.3.2 Zelfredzaamheid in verschillende situaties

In de vragenlijst is een aantal vragen gesteld over rampsituaties aan de hand van een viertal situatieschetsen. De eerste situatie betrof een klein ongeval, de volgende situatie betrof steeds een groter ongeval. De vierde situatieschets was uiteindelijk een echte rampsituatie. Deze opbouw is gekozen zodat er een geleidelijke opbouw in de vragenlijst zat. Zo werd getracht mogelijke schrikreacties bij de respondent te voorkomen.

Situatie: 4

In uw woonomgeving (wijk) doet zich een ramp voor. Een enorme explosie wordt gevolgd door een grote brand. Dat er naast veel schade ook veel gewonden en misschien zelfs wel doden gevallen zijn, is het enige dat meteen duidelijk is.

Per situatie werd gevraagd: hoe hoog de respondent het risico inschatte dat hij/zij in een dergelijke situatie terecht zou komen, of de respondent wist wat er gedaan moest worden in de betreffende situatie en of de respondent het belangrijk vond te weten wat er gedaan moest worden in die situatie.

3.3.3 Determinanten van zelfredzaamheid

Risicoperceptie

Uit de verschillende gebruikte theorieën is naar voren gekomen dat de risicoperceptie van mensen invloed zal hebben op het wel of niet treffen van voorbereidingen. Daarom zijn een aantal vragen opgenomen die deze factor meten. Hoe waarschijnlijk achten de respondenten bepaalde situaties waaronder de daadwerkelijke rampsituatie. In de vragenlijst kwamen negen vragen voor die

betrekking hadden op de risicoperceptie. Vier van die vragen hadden betrekking niet op de een werkelijke rampsituatie maar op minder hevige ongevallen.

Self efficacy in de rampsituatie

Naast kennis en ervaring is het belangrijk hoe iemand denkt over zijn eigen capaciteiten. Deze determinant van gedrag in het algemeen wordt zeker ook in zelfredzaam gedrag bij rampen verwacht. Vandaar dat er hierover ook een aantal vragen opgenomen zijn in de vragenlijst.

Self efficacy in de voorbereiding

Uit de protection motivation theory van Rogers (1983), word duidelijk dat self efficacy ook een rol speelt in het wel of niet nemen van preventieve maatregelen. Vandaar dat deze vorm van self efficacy ook in de vragenlijst opgenomen is. Het gaat hier dan feitelijk om de mate waarin men zichzelf in staat acht de voorbereidingen te treffen.

Belang van sociale norm

Een andere factor die uit de literatuur naar voren kwam was de sociale norm. Ook deze determinant wordt in de vragenlijst getoetst door middel van een aantal vragen

Reeds getroffen voorbereidingen

Training en informatie spelen beiden een belangrijke rol in het zelfredzaam handelen [referentie Nibra]. Daarom zijn in de vragenlijst drie vragen opgenomen over dit onderwerp.

vb. vraag 37: Ik heb wel eens deelgenomen aan: (meerdere antwoorden mogelijk)

Behoeft- en interessepeiling

Alleen een beeld vormen van de zelfredzaamheid van de respondenten is niet voldoende om antwoord te kunnen geven op alle onderzoeksvragen. Daarom zijn

in de vragenlijst ook een aantal vragen opgenomen die de behoefte en interesse in trainingen en informatie over mogelijke rampen meten.

Demografische basisgegevens

Naast de vragen die ingaan op het onderwerp van dit onderzoek, werden ook een aantal algemene vragen over de respondenten gesteld in de vragenlijst. Dit om later iets te kunnen zeggen over de mate waarin de resultaten generaliseerbaar zijn over de gehele populatie.

3.4 Procedure

De vragenlijst werd door de respondenten ingevuld op een internet pagina die speciaal voor dit onderzoek ingericht was. Hierdoor kon de respondent zelf kiezen wanneer hij/zij de vragenlijst in wilde vullen. Alvorens de vragenlijst ingevuld kon worden werd een korte inleidende tekst gepresenteerd. Hierin werd duidelijk gemaakt dat de antwoorden van de respondent vertrouwelijk behandeld zouden worden. Daarnaast werd er zowel in deze inleidende tekst als in het internetadres (www.9minuten.nl) een voorspelling gedaan van de tijd die het zou kosten de vragenlijst in te vullen. Het internetadres 9minuten.nl is gekozen vanuit de gedachte dat dit een neutrale naam is die geen invloed zal hebben op de resultaten van de vragenlijst.

Wanneer de respondent de inleidende tekst gelezen had werd de vragenlijst in zijn geheel gepresenteerd. Door de totaal 48 vragen op één pagina weer te geven, slechts onderbroken door de situatieschetsen en tussenkopjes, kan de respondent zien hoe snel het einde van de vragenlijst in zicht komt. Dit heeft een drempelverlagende werking waardoor de respondent minder snel geneigd is halverwege de vragenlijst te stoppen (Lingeman & Berntsen, 2004). De situatieschetsen en de tussenkopjes werden vet gedrukt weergegeven om zo ook visueel een structuur te geven aan de lange lijst met vragen.

Na het invullen van de vragenlijst werd de respondent bedankt voor de medewerking. Vervolgens kreeg de respondent de mogelijkheid terug te keren naar het inleidende scherm, zodat een eventuele volgende respondent de vragenlijst in kon vullen. Dit is voornamelijk zo gedaan als drempelverlagende factor voor eventuele extra respondenten.

4 Resultaten

4.1 Respons

In totaal hebben 134 respondenten de vragenlijst ingevuld. Nadat de data gefilterd was op foutieve en ontbrekende antwoorden bleken de resultaten van 129 respondenten bruikbaar voor dit onderzoek. In de uiteindelijke dataset bestond de onderzoeksgroep nog uit 67 respondenten en de controlegroep uit 62 respondenten.

Er is gekeken naar de demografische gegevens van de respondenten. Met behulp van een one-sample T-toets is gekeken of de samenstelling van de onderzoeksgroep en de controlegroep op significant niveau van elkaar verschillen. Wat de leeftijd betreft is er een indeling gemaakt in drie leeftijdscategorieën. De eerste categorie bevat respondenten van 45 jaar en ouder. De tweede categorie bestaat uit respondenten die een leeftijden hebben variërend van 30 tot 45 jaar. En de derde categorie is de resterende groep respondenten met een leeftijd tot 30 jaar.

Daarnaast zijn de respondenten op basis van het opleidingsniveau opgedeeld in drie groepen. Te weten een groep lager opgeleiden die voortgezet onderwijs of vergelijkbaar als hoogst genoten onderwijs hebben doorgegeven, een groep tot MBO niveau en een groep op HBO of universitair niveau.

Tabel 1

Aantallen respondenten vallend binnen demografisch te onderscheiden groepen

Geslacht	Onderzoeksgroep	Controlegroep	Totaal
Mannen	41	39	80
Vrouwen	26	23	49
Opleidingsniveau			
Hoog opgeleid	39	33	72
Middelbaar opgeleid	23	25	48
Laag opgeleid	5	4	9
Leeftijd			
tot 30 jaar	1	8	9
30 t/m 44	24	28	52
45+	42	26	68

In tabel 1 wordt weergegeven hoe de beide groepen opgebouwd zijn. Het enige significante verschil tussen de onderzoeksgroep en de controlegroep betreft de leeftijd. Na toetsing blijken er in de onderzoeksgroep aanzienlijk meer mensen in de hoogste leeftijdscategorie te zitten dan in de controlegroep. Dit verschil blijkt een overschrijdingskans te hebben van minder dan 1% en mag daarom significant genoemd worden.

4.2 De kwaliteit van het meetinstrument

Op basis van een betrouwbaarheidsanalyse (Cronbach's alpha) is nagegaan of het gerechtvaardigd is te veronderstellen dat de vragen binnen elke schaal eenzelfde construct vertegenwoordigen.

Tabel 2

Resultaten betrouwbaarheidsanalyse van de verschillende schalen en de gemiddelde scores op de bruikbare schalen.

Schaal	Aantal Items	Alpha
Risicoperceptie	9	0.75
Sociale norm	5	0.70
Self efficacy 1	4	0.80
Self efficacy 2	2	0.61
Belang te weten wat te doen	4	0.89
Belang van voorbereiding	3	0.55

In tabel 2 staan de resultaten van de betrouwbaarheidsanalyse weergegeven. Op basis van deze analyse zijn twee schalen komen te vervallen. Ten eerste de schaal die de Self efficacy betreffende de voorbereiding op rampen moest

meten. Deze schaal bestond uit slechts twee items. Dit in combinatie met een alpha van slechts 0.61 is niet voldoende om te veronderstellen dat deze items een gezamenlijk construct meten. De schaal die zou meten hoe nuttig men het vind zich voor te bereiden op een ramp vertoonde dezelfde problemen. Een lage Alpha in combinatie met een klein aantal items zorgde er ook hier voor dat deze groep items niet als één schaal meegenomen kon worden in de verdere analyse.

De overige schalen bleken tijdens de betrouwbaarheidsanalyse wel als schaal bruikbaar. De score op deze schalen is berekend door het gemiddelde te nemen van de itemscores op de items binnen de schaal. Zo ontstond er voor de schalen net als voor de afzonderlijke items een score op een schaal van één tot vijf. Dit is gedaan om de interpretatie van de scores op de schalen te vereenvoudigen.

4.2.1 Risicoperceptie

In het onderzoek kwamen negen vragen voor die betrekking hadden op de risicoperceptie van de respondent. Deze groep vragen kan op basis van een betrouwbaarheidstoets gezien worden als een schaal. Cronbach's alpha voor deze schaal bleek 0.75 te zijn.

Alle items binnen de schaal waren stellingen die betrekking hadden op dit onderwerp. De respondenten gaven doormiddel van vijf-punts likert schalen aan in welke mate zij het eens waren met de stellingen. Een score van één op een item geeft aan dat de respondent het helemaal oneens was met de betreffende stelling. Een score van vijf geeft aan dat de respondent het volledig eens is met de stelling. Waar nodig zijn de resultaten op de items omgeschaald zodat een hoge score overeen komt met een hoge risicoperceptie. De score op de schaal is vervolgens tot stand gekomen door het gemiddelde te berekenen van de scores op de verschillende items binnen de schaal. Hierdoor is de hoogst mogelijke score op de schaal vijf. De theoretisch laagst denkbare score op de schaal is één.

De totale groep respondenten scoorden een gemiddelde van 2.26 op deze schaal. Deze waarde geeft aan dat de gehele groep een risicoperceptie heeft die beneden neutraal ligt. Dit kan gesteld worden op een betrouwbaarheidsniveau van 95%.

4.2.2 Sociale norm op het gebied van voorbereiding

De schaal betreffende de sociale norm over het ondernemen van voorbereidende activiteiten bestond uit vijf items. De Cronbach's alpha voor deze schaal bleek 0.70 te zijn. Deze alpha is niet extreem hoog, maar gezien het aantal items wel acceptabel. De alpha kon niet worden verhoogd door een specifiek item uit de schaal te verwijderen.

Ook de score op deze schaal kwam tot stand door de gemiddelde score op de vijf items te berekenen. De items bestonden hier uit hetzelfde type stellingen als bij de hierboven beschreven schaal. Ook het theoretisch mogelijke scorebereik op deze schaal komt overeen met de risicoperceptie schaal.

De gemiddelde score van de totale groep respondenten op deze schaal kwam op 2.89. Wanneer deze score vergeleken wordt met de neutraal gestelde score 3.00, mag het verschil niet significant genoemd worden.

4.2.3 Self Efficacy in de ramp- of ongevalsituaties

In de vragenlijst werden een viertal situaties geschetst. Bij elke situatie werd de respondent gevraagd aan te geven in hoeverre hij/zij het eens was met de stelling: "Ik zou weten wat ik in deze situatie zou moeten doen." Dit leverde vier items op die gezamenlijk iets zeggen over de risicoperceptie van de respondent. Deze schaal blijkt een Cronbach's alpha van 0.80 te hebben. Deze waarde is

hoog genoeg om zonder twijfel te stellen dat deze items een gezamenlijk construct vertegenwoordigen.

De gemiddelde score van de totale groep respondenten op deze schaal bedroeg 3.70. Hiermee wordt aangetoond dat de respondenten over het algemeen verwachten wel te weten hoe ze moeten handelen in de verschillende situaties.

4.2.4 Self Efficacy in de voorbereidingen

Hier betreft het de mate waarin de respondent zichzelf in staat acht voorbereidingen te treffen op een eventuele rampsituatie. Deze schaal bestond uit slechts twee items. Mede hierdoor bleek tijdens de betrouwbaarheidsanalyse dat deze twee items beter als afzonderlijke items beschouwd konden worden.

Tabel 3

One-sample T-test, vergelijking gemiddelde score op self efficacy items met een neutraal gestelde score 3.

Item:	Gemiddelde	T
22 – Het is eenvoudig informatie te verzamelen over wat te doen tijdens een ramp.	3.06	0.56
25 – Ik kan zelf voldoende informatie verzamelen om mij voor te bereiden op een ramp.	3.29	3.03**

Opmerking 1: * = $p < 0.05$, ** = $p < 0.01$

Bekijken we de totale groep respondenten dan valt op dat men het verzamelen van informatie over wat te doen bij rampen niet als uitgesproken eenvoudig beschouwt, maar dat men zichzelf wel in staat acht deze informatie te verzamelen. Dit blijkt uit een lage t-waarde en een hoge overschrijdingskans op item nummer 22 in combinatie met de hoge t-waarde en de lage overschrijdingskans bij item nummer 25 (zie tabel 2).

4.2.5 Het is belangrijk te weten wat te doen

De gehele groep van 129 respondenten is gebruikt om de betrouwbaarheid van de verschillende schalen te berekenen. De items die maten hoe belangrijk een goede voorbereiding gevonden werd, werden ook samengevoegd tot één schaal. De Cronbach's alpha van deze schaal bleek 0.89 te zijn. Ook bij deze schaal waren de laagst en hoogst mogelijke scores respectievelijk 1.00 en 5.00. De gemiddelde score van alle respondenten op deze schaal bleek maar liefst 4.21 te bedragen. Dit geeft aan dat men het erg belangrijk vindt goed te weten wat men moet doen in de verschillende ongevals- en rampsituaties.

4.3 Verschillen tussen groepen respondenten

Verschillen tussen de verenigingsmensen en de controlegroep

Op basis van een independent samples T-toest is gekeken of deze twee groepen significant verschillend scoren op de verschillende schalen en overige interessante items. In tabel 3 zijn de resultaten van deze T-toets weergegeven. Wat vooral interessant is, is of de vooraf verwachte verschillen inderdaad op een significant niveau aangetoond kunnen worden. Zo is er vooraf verondersteld dat verenigingsmensen zich meer zouden interesseren en eerder open zouden staan voor preventieve trainingen of informatievergaring.

De overschrijdingskans "p" geeft aan op welke schalen de groepen significant anders scoren. Een hoge overschrijdingskans duidt erop dat het gemeten verschil door toeval kan zijn ontstaan. Een lage overschrijdingskans duidt op een significant verschil.

De resultaten uit tabel 3 wijzen erop dat mensen die actief zijn binnen een buurt- of wijkvereniging bleken er meer van overtuigd zijn te weten wat te doen in de verschillende situaties. Ook werd duidelijk dat zij het belangrijker vonden dit te weten. Opmerkelijk is dat beide groepen het duidelijk de taak van de overheid

vonden om de burger te informeren over mogelijke rampen. Beide groepen scoorden gemiddeld erg hoog op dit item.

Tabel 4

Verschillen in score op de schalen en items tussen onderzoeks- en controlegroep

Schaal:	Groep		t
	Onderz	Controle	
Risicoperceptie	2.17	2.36	-1.78
Sociale norm	2.94	2.85	0.77
Self efficacy 1	3.88	3.51	2.68**
Belang voorbereiding	4.44	3.95	3.56***

Opmerking 1: * = $p < 0.05$, ** = $p < 0.01$, *** = $p < 0.005$

Tabel 5

Verschillen in score op losse items tussen onderzoeks- en controlegroep. uitkomsten Kruskal-Wallis Test, rankings en Chi squares

Losse Items:	Groep		Chi Square
	Onderz	Controle	
19 – Als ik laat zien dat ik weet wat ik doe, zullen anderen mijn voorbeeld volgen	64.8	65.2	0.003
26 – Ik vind het belangrijk dergelijke informatie zelf op te zoeken	71.3	58.2	4.224*
32 – Ik ben van plan informatie te verzamelen over rampen	68.1	61.7	1.057
33 – Het is de taak van de overheid mij te informeren over rampen	72.1	57.3	5.821*
43 – Wanneer mij zo'n training/cursus aangeboden zou worden, zou ik daaraan deelnemen.	76.6	52.5	14.219***
44 – Dat mensen aan mij kunnen zien dat ik training gehad heb vind ik belangrijk	70.1	59.6	2.680 (sig 0.10)
24 Als ik (meer) gelezen en gehoord zou hebben over wat te doen tijdens een ramp, dan zou ik beter reageren in eventuele rampsituaties.	64.4	65.7	0.042
35 Als ik deel zou nemen aan dergelijke trainingen/cursussen zou ik daarna beter reageren in rampsituaties.	70.2	59.3	3.113 (sig 0.08)
36 Wanneer ik (meer) geoefend zou hebben met de rampsituatie, dan zou ik mij minder zorgen maken over rampen.	65.7	64.3	0.047

Opmerking 1: * = $p < 0.05$, ** = $p < 0.01$, *** = $p < 0.005$

4.3.1 Verklarende factoren voor gevonden verschillen

Het vergelijken van de twee groepen leverde een aantal significante verschillen op, uitgaande van een 95%-betrouwbaarheidsniveau. Het is niet vanzelfsprekend

dat deze verschillen ook verklaard worden doordat de respondenten wel of niet actief zijn binnen buurt- of wijkvereniging. Daarom is gekeken of er andere factoren gevonden kunnen worden op basis waarvan de verschillen kunnen worden verklaard.

Allereerst zijn de verschillende scores op de schalen “Self efficacy” en “Belang voorbereiding” bekeken. In tabel 6 staan de resultaten van een drietal ANOVA toetsen waarin gekeken wordt of de gemeten verschillen verband kunnen hebben met het geslacht, de leeftijd of het opleidingsniveau van de respondenten.

Tabel 6

Resultaten one-way-ANOVA toets

	F	Sig.
	Geslacht	
Self efficacy 1	0.021	0.89
Belang voorbereiding	0.017	0.90
	Leeftijd	
Self efficacy 1	0.029	0.97
Belang voorbereiding	0.307	0.74
	Opleidingsniveau	
Self efficacy 1	0.194	0.82
Belang voorbereiding	0.473	0.62

Direct valt op dat de variatieanalyse hoge overschrijdingskansen geeft. Dit betekent dat we deze verschillen tussen de onderzoeksgroep en de controlegroep niet kunnen verklaren op basis van de gemeten demografische kenmerken. Deze blijken namelijk geen van allen een significante invloed op de score op deze schalen te hebben.

Voor de losse vragen waarop door de twee groepen een verschillende respons gegeven werd is eveneens getoetst of de demografisch te onderscheiden groepen ook van elkaar verschillen. Hiervoor is de Kruskal-Wallis test gebruikt.

Tabel 7

Kruskal-Wallis non-parametische test. Verschillen in score op losse items verklaarbaar door demografische factoren?

	Chi square	Ranking
<u>Geslacht</u>		
19 – Als ik laat zien dat ik weet wat ik doe, zullen anderen mijn voorbeeld volgen	0.185	
33 – Het is de taak van de overheid mij te informeren over rampen	0.005	
43 –Wanneer mij zo'n training/cursus aangeboden	1.545	
<u>Leeftijd</u>		
19 – Als ik laat zien dat ik weet wat ik doe, zullen anderen mijn voorbeeld volgen	1.464	
33 – Het is de taak van de overheid mij te informeren over rampen	16.555***	
43 –Wanneer mij zo'n training/cursus aangeboden	0.237	
<u>Opleidingsniveau</u>		
19 – Als ik laat zien dat ik weet wat ik doe, zullen anderen mijn voorbeeld volgen	8.051*	
33 – Het is de taak van de overheid mij te informeren over rampen	1.584	
43 –Wanneer mij zo'n training/cursus aangeboden	2.654	

Opmerking 1: * = $p < 0.05$, ** = $p < 0.01$, *** = $p < 0.005$

4.4 Correlatie tussen de concepten

Om te kijken in hoeverre de resultaten van dit onderzoek overeen komen met de veronderstellingen die gedaan zijn op basis van de theorie, zijn er in dit onderzoek correlaties berekend tussen de verschillende concepten. De correlaties tussen de verschillende schalen zijn getoetst door middel van Pearson-product-moment Correlaties en een Spearman's Rho toets.

Tabel 8

Correlaties tussen verschillende concepten.

	Self efficacy	Sociale norm	Risicoperceptie	Belang voorbereiding	24 - Info helpt	35 - training helpt	36 - Oefening vermindert zorgen
Self efficacy	1						
Sociale norm	-0.039	1					
Risicoperceptie	-0.173	0.453**	1				
Belang voorbereiding	0.554**	0.240**	0.042	1			
24 - Info helpt	0.034	0.066	-0.130	-0.012	1		
35 - training helpt	0.168	0.335**	0.019	0.364**	0.399**	1	
36 - Oefening vermindert zorgen	0.043	0.407**	0.291**	0.185*	0.182*	0.360**	1

Opmerking 1: * = $p < 0.05$, ** = $p < 0.01$, *** = $p < 0.005$

Opmerking 2: De correlaties tussen de schalen zijn berekend met Pearson's parametrische test. De overige correlaties vereisten een non-parametrische toets en zijn daarom berekend met de Spearman's Rho toets.

Opmerkelijk hierin is het beeld dat de sociale norm met zowel de risicoperceptie als het ervaren belang van voorbereiding correleert. Het belang van voorbereiding correleert eveneens sterk met de gemeten self efficacy.

Binnen het tentatieve procesmodel uit hoofdstuk 2 blijkt de self efficacy een belangrijke factor die bijdraagt aan het zelfredzame gedrag tijdens een rampsituatie.

Naast de berekende correlaties is er ook een regressieberekening gemaakt waarin deze self efficacy als afhankelijke variabele werd gezien.

Tabel 9

Regressieanalyse van de verschillende factoren met self efficacy als afhankelijke variabele

	Beta	t
Risicoperceptie	-0.14	-1.657
	1	
Belang voorbereiding	0.597	7.446***
Sociale norm	-0.13	-1.458
	5	
Self efficacy in voorbereiding	0.065	0.864
24 - Informatie helpt	0.036	0.444
35 - Training helpt	-0.03	-0.392
	6	
36 - Oefening vermindert zorgen	0.034	0.397

Opmerking 1: * = $p < 0.05$, ** = $p < 0.01$, *** = $p < 0.005$

Uit deze analyse komt naar voren dat de mate waarin mensen het belangrijk vinden zich voor te bereiden op rampen, bij lijkt te dragen aan de mate van self efficacy.

4.5 Kwalitatieve data

Naast de hierboven beschreven resultaten leverde dit onderzoek, door de aanwezigheid van een aantal open vragen, ook kwalitatieve data op.

4.5.1 Gebruikte informatiebronnen

Er is gevraagd waar men de informatie vandaan zou halen in het geval men op zoek zou gaan naar informatie over rampen. Opvallend is dat maar liefst 81 van de totaal 129 respondenten aangeeft internet te gebruiken als informatiebron. De gemeente is een andere bron die veel genoemd wordt. En ook postbus 51 wordt meerdere malen genoemd door de respondenten als eerste informatiebron op dit gebied.

4.5.2 Het op eigen initiatief zoeken naar informatie

Het op eigen initiatief zoeken naar informatie over rampen is in de inleiding beschreven als een vorm van zelfredzaamheid rond rampen. Ondanks dat dit onderzoek slechts in tweede instantie deze zelfredzaamheid voor de ramp wil belichten is er in de vragenlijst wel een aantal vragen opgenomen over dit onderwerp. Dit is gebeurt in de vorm van open vragen. De respondenten werd gevraagd naar de voornaamste reden om wel en de voornaamste reden om niet zelf op zoek te gaan naar informatie over rampen.

De voornaamste reden om wel informatie te zoeken blijkt het wegnemen van onzekerheid. Andere redenen die veel genoemd worden zijn: jezelf en anderen kunnen helpen wanneer er wat gebeurt en de aanwezigheid van een concreet risico. Ook geven veel respondenten aan geen enkele reden te zien informatie te verzamelen. Aan de andere kant vormen: een gebrek aan tijd, een lage risicoperceptie en het idee al voldoende te weten de voornaamste redenen om geen verdere informatie te zoeken over dit onderwerp.

4.5.3 Vrijwillig deel nemen aan een rampenoefening

Wat betreft de deelname aan door de overheid aangeboden trainingen komen min of meer dezelfde overwegingen naar voren als genoemd werden bij het zoeken naar informatie. Zo is het wegnemen van angst hier ook weer een veelgenoemde reden om deel te nemen aan dergelijke trainingen. Net als het leren helpen van jezelf of anderen en de aanwezigheid van een concreet risico. Het ontbreken van een dergelijk concreet risico komt hier ook weer naar voren als één van de voornaamste redenen geen deel te nemen aan dergelijke trainingen. Er geen tijd voor over hebben en het ontbreken van voldoende interesse blijken andere veelgenoemde redenen te zijn.

5. Conclusie

In het algemeen is opgevallen dat de respondenten van dit onderzoek het risico dat zij in een rampsituatie terecht zullen komen laag inschatten. Hiervoor zijn een aantal verklaringen te bedenken. Een belangrijk gegeven gezien de invloeden die deze risicoperceptie volgens de literatuur heeft op het gedrag van mensen. Bovendien komt uit de kwalitatieve resultaten van het onderzoek duidelijk naar voren dat een lage risicoperceptie door de respondenten zelf wordt aangegeven als een zeer belangrijke reden om geen informatie te verzamelen of andere preventieve maatregelen te nemen. Deze conclusie roept meteen de vraag op of het verhogen van het ervaren risico bij de bevolking een manier zou zijn de preventieve zelfredzaamheid te stimuleren. Door mensen bewust te maken van de risico's of ze zelfs een beetje angst aan te jagen worden ze wellicht gemotiveerd om preventief te handelen. Kanttekening die hierbij gemaakt dient te worden is echter dat deze aanpak zeker niet nieuw is en dat de effectiviteit van zogeheten 'scare tactics' niet vanzelfsprekend zijn (Perry, 2001). Wel is het zeker de moeite waard om in deze specifieke context verder onderzoek te doen naar een dergelijke motivatie strategie.

Dat ook de sociale norm, wat betreft het voorbereiden op rampen, laag scoort kan te maken hebben met de lage risicoperceptie. Het kan er ook mee te maken hebben dat het onderwerp rampen en hoe je je erop voor kunt bereiden niet of nauwelijks door het publiek besproken wordt. Waardoor ook de sociale norm minder tot uiting komt.

Zowel de controlegroep als de onderzoeksgroep vinden het belangrijk te weten wat te doen tijdens een ramp. De mensen van buurt- en wijkverenigingen blijken hierin wel veel sterker van mening te zijn dan de controlegroep.

Over de self efficacy rond het preventieve informatie zoeken, wordt duidelijk dat men in geen uitgesproken mening heeft over het wel of niet kunnen vinden van relevante informatie over rampen. Daarnaast geeft men aan voor hun eigen behoeften wel voldoende informatie te kunnen vinden. Dit hangt waarschijnlijk samen met de eerder beschreven lage risicoperceptie en de lage sociale norm. Er bestaat een lage interesse in dit soort informatie waardoor het wel makkelijk is voldoende informatie te vinden om de aan de informatiebehoefde te voldoen. Maar wanneer men informatie nodig zou hebben is men er minder zeker van ook in staat te zijn deze te vinden. Het kan dus zijn wanneer de overheid erin slaagt de interesse naar dergelijke informatie te verhogen dat er een bottleneck ontstaat in deze vorm van self efficacy.

Een ander interessant gegeven dat naar voren komt is dat men in de meeste gevallen tot op heden niet of nauwelijks op eigen initiatief informatie over rampen gezocht heeft. Ook heeft men meestal niet concreet de intentie om informatie te gaan zoeken. Dit is opmerkelijk omdat er wel hoog gescoord wordt op de factoren die hier invloed op zouden hebben volgens de prevention motivation theory van Rogers (?) een positieve invloed op zouden hebben.

Uit dit onderzoek blijkt dat de respondenten verwachten wel te weten wat te doen tijdens een ramp. Of dit ook daadwerkelijk het geval is blijft echter de vraag. Om deze vraag te beantwoorden is praktijkonderzoek nodig. Gezien het hier gaat om het handelen van mensen tijdens rampen is dit echter lastig in de praktijk te onderzoeken omdat een ramp niet gepland kan worden. Wel is het belangrijk om ook het zelfredzame gedrag van burgers te analyseren in de evaluaties die plaats vinden na rampen in de toekomst.

In dit onderzoek is gekozen om medewerkers van buurt- en wijkverenigingen te vergelijken met een controlegroep bestaande uit de rest van de Nederlandse bevolking. Dit is gedaan op basis van een aantal verwachtingen en in een poging aan te kunnen tonen dat er groepen bestaan binnen de Nederlandse

samenleving die wellicht kunnen dienen als doelgroep voor overheidcommunicatie met bepaalde doeleinden. Momenteel gebruikt de overheid modellen van de Nederlandse burger die minder bruikbaar zijn om concrete en als zodanig bereikbare doelgroepen te definiëren. Overheidscommunicatie richten op de gehele bevolking is naast erg duur ook vaak inefficiënt omdat lang niet iedereen iets doet met dergelijke communicatie. De verschillen die in dit onderzoek gevonden zijn tussen de onderzoeksgroep en de controlegroep wijzen erop dat er in het kader van overheidcommunicatie misschien andersom gedacht moet worden. Door te kijken welke groepen binnen de samenleving relatief eenvoudig als groep bereikbaar zijn, wat de eigenschappen zijn van deze groepen en of en hoe zij vervolgens als doelgroep gebruikt kunnen worden voor communicatie over bepaalde onderwerpen. Als het bijvoorbeeld gaat om het voorbereiden van burgers op rampsituaties lijkt de gekozen onderzoeksgroep een geschikte doelgroep te zijn. Deze groep mensen blijkt namelijk een bovengemiddelde interesse te hebben in informatie en cursussen op dit gebied. Ook zien zij nog meer dan de gemiddelde Nederlander het belang in van dergelijke preventieve maatregelen. Zij zien het ook meer als hun eigen verantwoordelijkheid om voorbereidingen te treffen op dit gebied.

Wat betreft het ontwikkelde tentatieve procesmodel voor zelfredzaamheid rond rampen kan gezegd worden dat de aard van het model het lastig maakt deze te toetsen. Het model is om die reden ook niet als hypothetisch model opgenomen in dit verslag. Het model geeft een samenvattend beeld van de concepten die uit de literatuur naar voren zijn gekomen. Bovendien geeft het een beeld van hoe deze concepten waarschijnlijk hun invloed hebben op het uiteindelijke zelfredzame gedrag in een rampsituatie. De onderlinge verbanden en de sterkte van deze invloeden zijn in dit onderzoek echter niet verder geverifieerd.

Ook methodisch gezien moeten er enkele kanttekeningen gemaakt worden bij dit onderzoek. Door gebrek aan tijd en middelen was het tijdens dit onderzoek niet mogelijk het gebruikte meetinstrument uitgebreid te pre-testen. Hierdoor zijn een

aantal schalen uit de resultaten komen te vervallen na de betrouwbaarheidsanalyse. Het onderzoek is een erg breed onderzoek geweest. Dit geldt ook voor het gebruikte meetinstrument. Hierdoor konden er voor de verschillende te meten concepten relatief weinig items gebruikt worden.

Vervolgonderzoek zou erop gericht kunnen zijn een gedetailleerder beeld te vormen van de samenhang tussen self efficacy en gerelateerde begrippen als perceived behavioral control, response efficacy. Om vervolgens te kijken in hoeverre dit daadwerkelijk een juiste maatstaf is voor zelfredzaamheid onder anderen in rampsituaties. Verder verdient het aanbeveling dieper in te gaan op specifieke doelgroepen voor bepaalde overheidscommunicatie. Uit dit onderzoek blijkt dat medewerkers van buurt- en wijkverenigingen meer geïnteresseerd blijken te zijn in voorbereidingen op eventuele rampsituaties. Vervolgonderzoek kan erop gericht worden dit verschil te verklaren.

Literatuurlijst

- Ajzen, I. (2002) Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior, *Journal of Applied Social Psychology*, 32, 1-20.
- Ajzen, I., Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Armitage C.J., Conner M. (2001). Efficacy of the Theory of Planned Behaviour: a meta-analytic review. *British Journal of Social Psychology*, 40, 471-99.
- Anderson, W. A. (1969). Disaster Warning and Communication Processes in Two Communities. *Journal of Communication*, 19, 92-104.
- Boer, J. de, & R.R.R. Huijsman-Rubingh (1998). *Geneeskundige hulpverlening bij Rampen*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Boer, H., & Seydel, E.R. (1996). Protection motivation theory. In M. Connor & P. Norman (Eds.), *Predicting Health Behavior*. (pp.?-?) Buckingham: Open University Press.
- Ruitenbergh, A.G.W. & Helsloot, I. (2004). *Zelfredzaamheid van burgers bij rampen en zware ongevallen*. Den Haag: COT instituut voor Veiligheids- en Crisasmanagement.
- Drabek, T.E. (1986). *Human System Responses to Disaster: An inventory of sociological findings*, New York: Springer.

Dillard, J.P. (1992). *Rethinking the study of fear appeals*. Unpublished manuscript.

Dwyer, J., Flynn, K. (2005). *102 minutes. The untold story of the fight to survive inside the Twin Towers*. New York: Times Books.

Evers, J. & Kleijer, H. (2002). *Rampen onderzoek*. Amsterdam: SISWO.

Folkman, S. & Lazarus, R.S. (1988). Coping as a mediator of emotion, *Journal of Personality and Social Psychology* 54, 466-475.

Keeney R.L. & Raiffa H. (1993). *Decisions with multiple objectives: preferences and value tradeoffs*. Cambridge: University Press.

Keeney R.L. (1982). Decision analysis: an overview, *Operations Research* 30(5), 803-838.

Kreps, G.A. (1984). Sociological Inquiry and Disaster Research, *Annual Review of Sociology*, 10, 309-330.

Kuivenhoven, A. (2005). *Vrouwen en kinderen eerst? Zelfredzaamheid tijdens rampen*. Handboek voor de brandweer.

Lazarus, R.S. (1966). *Psychological Stress and the Coping Process*. New York: McGraw-Hill.

Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.

Lindell, M. K. & Perry, R.W. (2003). *Communicating environmental risk in multi ethnic communities*. London: Sage Publications.

- Lindell, M. K. & Perry, R.W. (2003). Understanding Citizen Response to Disasters with Implications for Terrorism, *Journal of Contingencies and Crisis Management* 11(2), 49.
- Lingeman, H. & Berntsen, M. (2004). *On-line Marktonderzoek een praktische handleiding*. Amsterdam: Kluwer.
- Mileti, D.S. & Peek, L. (2000). The social psychology of public response to warnings of a nuclear power plant accident, *Journal of Hazardous Materials*, 75, 181-194.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2000). *Leidraad Maatramp*, Apeldoorn: SAVE & Van Dijke.
- Perry, D.K. (2001). *Theory and Research in Mass Communication, Contexts and Consequences* (2nd Edition). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Perry, R.W. & Lindell M.K. (2003). Understanding Citizen Response to Disasters with Implications for Terrorism. *Journal of Contingencies and Crisis Management*. 11(2), 49
- Quarantelli, E.L. & Dynes, R.R. (1977). *Response to Social Crisis and Disaster*. *Annual Review of Sociology*, 3, 23-49.
- Quarantelli, E.L. (1989). *How individuals and groups react during disasters: Planning and managing implications for EMS delivery*. (Preliminary Paper 138) Disaster Research Center, University of Delaware.

Rogers, R.W. (2003). Cognitive and physiological processes in fear appeals and attitude change: A revised theory of protection motivation. In J. Cacioppo & R. Petty (Eds.), *Social Psychophysiology*, 56, 179-182.

Stallings, R., Quarantelli, E.L. (1985). Emergent Citizen Groups and Emergency Management, *Public Administration Review*, 15, 93-100.

Wallage, J. (2001). *In dienst van de democratie, Het rapport van de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie* [On-line]. Available:
<http://www.minaz.nl/wallage/>

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2002). *Mondiger of Moeilijker, Een studie naar de politieke habitus van hedendaagse burgers*. Den Haag: Sdu Uitgevers.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2005). *Vertrouwen in de buurt*. Amsterdam: University Press

Witte, K. (1992). Putting fear back in to fear appeals: the extended parallel process model. *Communication monographs*, 59, 329-349.

Wright, G. (1985). *Behavioural Decision Making*. New York: Plenum Publishing Corp.

Bijlagen

Bijlage 1: De vragenlijst

Hieronder de volledige vragenlijst zoals deze in ingevuld door de respondenten van dit onderzoek. De vragenlijst werd voorafgegaan door een inleidende tekst. De meeste vragen hadden de vorm van stellingen. Bij deze stellingen gaf de respondent door middel van een 5-punts Likert-schaal aan in hoeverre hij/zij het met de stelling eens was. Bij overige meerkeuzevragen was het niet mogelijk meerdere antwoorden aan te vinken, tenzij dat aangegeven is in de vraag.

Welkom,

Deze enquête bevat een aantal vragen die bedoeld zijn om een algemeen beeld te krijgen van de Nederlandse bevolking. Wij verzoeken u zo eerlijk mogelijk antwoord te geven. Er bestaan geen goede of foute antwoorden.

De resultaten zullen vertrouwelijk behandeld worden en uw antwoorden zullen niet aan derden doorgespeeld worden. Uw antwoorden zullen op geen enkele wijze gekoppeld worden aan uw persoonlijke identiteit.

Bij voorbaat willen wij u danken voor uw medewerking.

Start de vragenlijst

In vrijwel alle buurten en wijken in ons land zijn tegenwoordig buurt- en/of wijkverenigingen actief. We beginnen met een aantal vragen over dergelijke buurt- of wijkverenigingen.

1 Wat vindt u dat behoort tot de taken van een buurt- of wijkvereniging?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- Organiseren van leuke activiteiten
- Sociale controle
- Belangen van de wijk behartigen richting plaatselijke overheid
- De verbinding tussen de bewoners en de gemeente vormen
- Buurtbewoners helpen met uiteenlopende problemen
- Anders nl:

2 In welke mate bent u actief binnen de buurt- of wijkvereniging? Niet

- Ik ben wel lid maar verder niet actief
- Ik neem wel eens deel aan activiteiten
- Ik zet me actief in voor de vereniging

3 Welke taken neemt u voor uw rekening binnen de buurt- of wijkvereniging?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- Geen
 - Organiseren van leuke activiteiten
 - Sociale controle
 - Belangen van de wijk behartigen richting plaatselijke overheid
 - De verbinding tussen de bewoners en de gemeente vormen
 - Buurtbewoners helpen met uiteenlopende problemen
 - Anders nl:
-

Hieronder volgen een aantal situatieschetsen, met daarbij steeds een aantal vragen.

Situatie 1:

U staat in de rij voor de kassa van de supermarkt. De man voor u heeft het zweet op zijn voorhoofd staan, ondanks dat het helemaal niet warm is in de supermarkt. Ineens zakt de man in elkaar. Hij blijft stil liggen op de vloer.

4 Hoe groot schat u de kans in dat u in deze situatie terecht zult komen.

Erg klein Erg groot

5 Ik zou weten wat ik in deze situatie zou moeten doen.

Mee oneens Neutraal Mee eens

6 Weten wat ik in deze situatie zou moeten doen vind ik...

Totaal onbelangrijk Erg belangrijk

Situatie: 2

U rijdt met een auto door een stad. Onverwacht blijkt iemand twee auto's voor u, te remmen. De auto direkt voor u botst daar met een harde klap bovenop. Uzelf kunt de stilstaande auto's gelukkig net ontwijken. U stopt uw auto en stap uit. De bestuurders van beide auto's in het ongeluk zijn duidelijk zwaar gewond.

7 Hoe groot schat u de kans in dat u in deze situatie terecht zult komen.

Erg klein Erg groot

8 Ik zou weten wat ik in deze situatie zou moeten doen.

Mee oneens Neutraal Mee eens

9 Weten wat ik in deze situatie zou moeten doen vind ik...

Totaal onbelangrijk Erg belangrijk

Situatie: 3

U bent thuis en zit televisie te kijken. Ineens ruikt u een brandlucht. U staat op om te kijken waar deze lucht vandaan komt. Als u de keuken binnenloopt blijkt hier een grote brand te zijn.

10 Hoe groot schat u de kans in dat u in deze situatie terecht zult komen.

Erg klein Erg groot

11 Ik zou weten wat ik in deze situatie zou moeten doen.

Mee oneens Neutraal Mee eens

12 Weten wat ik in deze situatie zou moeten doen vind ik...

Totaal onbelangrijk Erg belangrijk

Situatie: 4

In uw woonomgeving (wijk) doet zich een ramp voor. Een enorme explosie wordt gevolgd door een grote brand. Dat er naast veel schade ook veel gewonden en misschien zelfs wel doden gevallen zijn, is het enige dat meteen duidelijk is.

13 Hoe groot schat u de kans in dat u in deze situatie terecht zult komen.

Erg klein Erg groot

14 Ik zou weten wat ik in deze situatie zou moeten doen.

Mee oneens Neutraal Mee eens

15 Weten wat ik in deze situatie zou moeten doen vind ik...

Totaal onbelangrijk Erg belangrijk

Op deze laatste situatie gaan we in deze vragenlijst wat verder in.

16 In mijn woonomgeving zijn bedrijven gevestigd die de kans op een ramp verhogen.

Mee oneens Neutraal Mee eens

17 Ik maak me zorgen over een mogelijke ramp in mijn omgeving.

Mee oneens Neutraal Mee eens

18 De gedachte aan zo'n ramp vind ik angstaanjagend.

Mee oneens Neutraal Mee eens

19 Als ik in zo'n situatie laat zien dat ik weet wat ik moet doen, zullen anderen mijn voorbeeld volgen.

Mee oneens Neutraal Mee eens

20 Als er een dergelijke ramp in mijn woonomgeving plaats vindt, is het waarschijnlijk dat ik lichamelijk letsel oploop.

Mee oneens Neutraal Mee eens

21 Als er een dergelijke ramp in mijn woonomgeving plaats vindt, is het waarschijnlijk dat ik bezittingen verlies.

Mee oneens Neutraal Mee eens

De volgende vragen gaan over het verzamelen van informatie als voorbereiding op eventuele rampen.

22 Het is eenvoudig informatie te verzamelen over wat te doen tijdens een ramp.

Mee oneens Neutraal Mee eens

23 Wanneer u informatie zou gaan verzamelen over mogelijke rampen, waar zou u dat als eerst gaan doen? (*open vraag*)

24 Als ik (meer) gelezen en gehoord zou hebben over wat te doen tijdens een ramp, dan zou ik beter reageren in eventuele rampsituaties.

Mee oneens Neutraal Mee eens

25 Ik kan zelf voldoende informatie verzamelen om mij voor te bereiden op een ramp.

Mee oneens Neutraal Mee eens

26 Ik vind het belangrijk dergelijke informatie zelf op te zoeken.

Mee oneens Neutraal Mee eens

27 Wat is de voornaamste reden dat u geen informatie zou verzamelen over wat te doen bij eventuele rampen? (*open vraag*)

28 Wat zou de voornaamste reden zijn om juist wel informatie te zoeken over wat te doen bij rampen? (*open vraag*)

29 Ik heb wel eens gezocht naar informatie over wat ik zou moeten doen bij een ramp.

Mee oneens Neutraal Mee eens

30 Mensen in mijn omgeving zouden mij waarderen als ik informatie zou verzamelen over wat ik moet doen bij een eventuele ramp.

Mee oneens Neutraal Mee eens

31 Ik denk dat mensen om mij heen zelf wel eens informatie zoeken over rampen.

Mee oneens Neutraal Mee eens

32 Ik ben van plan informatie te verzamelen over rampen.

Mee oneens Neutraal Mee eens

33 Het is de taak van de overheid mij te informeren over rampen.

Mee oneens Neutraal Mee eens

34 Ik heb veel gelezen over... (meerdere antwoorden mogelijk)

- Rampen in het algemeen
- Wat ik tijdens een ramp met gewonden moet doen
- Wat ik zelf kan/moet doen tijdens een ramp
- Waar ik naartoe moet gaan tijdens een ramp
- Wanneer ik moet vluchten
- Wanneer ik moet schuilen

- niets dergelijks

Stel: De overheid zou cursussen en/of trainingen verzorgen waarmee u zich kan voorbereiden op mogelijke rampen. Het doel hiervan zou zijn: u ervaringen en kennis te geven waarmee u tijdens een ramp uzelf en de mensen om u heen kunt helpen. Deelname hieraan is vrijwillig. Als u deze cursussen en/of trainingen afrondt, dan krijgt u een officieel certificaat. Daarnaast krijgt u ook een duidelijk herkenbaar kledingstuk. Dit kledingstuk kunt u, wanneer er zich een ramp voordoet in uw omgeving, gebruiken om aan te geven dat u zo'n training of cursus gevolgd heeft.

35 Als ik deel zou nemen aan dergelijke trainingen/cursussen zou ik daarna beter reageren in rampsituaties.

Mee oneens Neutraal Mee eens

36 Wanneer ik (meer) geoefend zou hebben met de rampsituatie, dan zou ik mij minder zorgen maken over rampen.

Mee oneens Neutraal Mee eens

37 Ik heb wel eens deelgenomen aan: (meerdere antwoorden mogelijk)

- Een EHBO-cursus
- Brandoefeningen op het werk
- Een rampenoefening
- Geen van de drie

38 Mensen in mijn omgeving zouden mij waarderen als ik mee zou doen aan dergelijke trainingen/cursussen.

Mee oneens Neutraal Mee eens

39 Wat zou de voornaamste reden zijn om niet mee te doen aan dergelijke trainingen/cursussen? (*open vraag*)

40 Wat zou de voornaamste reden zijn om juist wel mee te doen aan dergelijke trainingen/cursussen? (*open vraag*)

41 Mensen in mijn omgeving zouden het nuttig vinden als ik mee zou doen aan dergelijke trainingen/cursussen.

Mee oneens Neutraal Mee eens

42 Ik denk dat mensen om mij heen deel zouden nemen aan dergelijke trainingen/cursussen.

Mee oneens Neutraal Mee eens

43 Wanneer mij zo'n training/cursus aangeboden zou worden, zou ik daaraan deelnemen.

Mee oneens Neutraal Mee eens

44 Dat mensen tijdens een ramp aan mij kunnen zien dat ik training gehad heb vind ik:

Totaal onbelangrijk Erg belangrijk

Tot slot een paar persoonlijke gegevens

45 Ik ben een: Man / Vrouw

46 Wat is uw geboortejaar?

47 Wat is uw hoogst genoten onderwijs?

- Basisschool (of vergelijkbaar)
- Voortgezet onderwijs (of vergelijkbaar)
- LBO (of vergelijkbaar)
- MBO (of vergelijkbaar)
- HBO (of vergelijkbaar)
- Universitair (of vergelijkbaar)

48 Wat is uw postcode?

Controleert u alstublieft nog even of u alle antwoorden heeft ingevuld, voordat u op de onderstaande knop klikt om uw antwoorden te verzenden.