
Overheid kan ook leren van burgers Peter Werkhoven

In het laatste decennium is het denken over crisisbeheersing gekanteld van een volledig verantwoordelijke overheid, naar een zorgzame en informerende overheid met eigen verantwoordelijkheid van burgers. Adequate crisisbeheersing zou gebaat zijn bij een verdere kanteling waarbij burgers niet alleen van de overheid leren, maar de overheid ook van de burgers leert. Burgers zijn bij een crisis behoorlijk zelfredzaam (60%-90% redt zichzelf of wordt door andere burgers gered), in staat tot rationeel denken, en het is een mythe dat ze snel in paniek raken. Op basis van de huidige overheids campagnes zal een rationeel burger zich echter niet specifiek voorbereiden. Deze campagnes geven burgers namelijk informatie om adequaat te laten beslissen bij een crisis, maar zeggen tegelijkertijd dat de kans erg klein is dat het nodig is. Risicoperceptie en gedrag van burgers kan veel effectiever beïnvloed worden via 'community interventions'.

Meningen en gedragingen van sleutelfiguren in een community bepalen sterk de risicoperceptie van de andere leden en daarmee tevens hoe serieus de overheid wordt genomen. Het is verder bekend dat de belangrijkste informatiebron voor burgers de burger zelf is. In diezelfde communities is namelijk een schat van lokale ervaring en kennis aanwezig over lokale risico's, beschikbaarheid van middelen en hulpbehoefte. In een interactie tussen overheid en communities kan deze kennis worden aangeboord en kan veel worden geleerd op zowel operationeel als beleidsniveau (crowd sourcing).

Dus om de zelfredzaamheid van burgers te beïnvloeden én het leren van burgers mogelijk te maken zijn interacties in en met communities nodig. Deze combinatie pleit voor een gerichte inzet van social media zoals serious gaming, zowel gericht op bewustwording van burgers als op crowd sourcing.

Zelfredzaam ben ik in Frankrijk Rob de Wijk

Zelfredzaamheid betekent 'jezelf kunnen redden'. Logisch eigenlijk. Maar wat zijn de beleidsimplicaties voor rampenbestrijders en crisisbeheersers die dit begrip omarmen als het nieuwe paradigma? Is het 'wij kunnen weinig, dus red je zelf maar'? Ik hoop van niet. Als burger wil ik dat mijn zelfredzaamheid wordt gefaciliteerd. Kijk naar vliegen. De noodprocedures die voor het opstijgen worden uitgelegd, moeten de zelfredzaamheid vergroten. Ik heb vaak nagedacht over zelfredzaamheid in mijn eigen omgeving, zeker ten tijde van Oefening Waterproef. Wij wonen in het putje van Nederland, dus tijdens een watersnood houden wij het niet droog. Maar wat kan ik doen? Alle wegen staan vol met vluchtende medeburgers. Ik heb geen idee of alle rijbanen van de A12 voor het uitgaande verkeer kunnen

worden gebruikt. En ik weet niet waar ik mij moet melden. Wel heb ik bedacht dat ik de auto laat staan en mij op de motor door de file wring op weg naar het hooggelegen huis van mijn moeder. Maar of ik dat haal is twijfelachtig als ik bij het benzinestation niet kan pinnen omdat de stroom eruit ligt. Als het hier echt fout gaat hoop ik dat ik mijn huisje in Frankrijk kan bereiken. Het dorp kent nog onderlinge solidariteit, zelfs naar buitenlanders. Er is altijd wel iets te eten. We stoken en koken op hout en er is een bron. En bij kaarslicht valt best te lezen. Iedere keer als ik daar ben voel ik hoe kwetsbaar we in de drukbevolkte Randstad zijn en hoe afhankelijk van anderen bij een ramp. Zelfredzaam ben ik in Frankrijk.