



ACTIVERING VAN BURGERS

TNO innovation
for life

TNO.NL

Wat gebeurt er als de elektriciteit langdurig uitvalt? Als de levering van gas of water stagneert midden in een strenge winter? Hoe zit het als er thuis of op kantoor brand uitbreekt? Welke maatregelen kun jijzelf nemen om je veiligheid op dit soort momenten te verbeteren?

INHOUD



Voorwoord	3
Activering van burgers in relatie tot veiligheidsorganisaties	4
Gedeelde verantwoordelijkheid	5
Vrijwilligers in de veiligheid	6
Maatregelen voor zelfredzaamheid van burgers in gebouwen en de gebouwde omgeving	8
Gebruik van Sociale Media	10
Sociale Media, Burgerparticipatie en Sociale Veiligheid: een overzicht	12
Samen werken aan een veilige stad	14
Vooruitblik naar 2012	16

COLOFON

© TNO, maart 2012

Deze publicatie is uitgebracht in het kader van het programma Activering van burgers

Redactie: Gerard Veldhuis,
Hans van den Broek, Hester Stubbé,
Inge Trijssenaar, José Kerstholt,
Rob van Son

Contact: Gerard.Veldhuis@tno.nl
Eindredactie: Hester Stubbé

VOORWOORD

Wat gebeurt er als de elektriciteit langdurig uitvalt. Of als de levering van gas of water stagneert midden in een strenge winter? Hoe zit het als er thuis of op kantoor brand uitbreekt? Welke maatregelen kun jijzelf nemen om je veiligheid op dit soort momenten te verbeteren?

Op het moment van het voorval wordt wel actie ondernomen, maar mensen treffen vaak geen voorzorgsmaatregelen om de invloed van incidenten of rampen te verkleinen. Vaak weet je ook niet waarop je voorbereid moet zijn, want extreme situaties komen gelukkig weinig voor.

Omstanders en slachtoffers zijn de directe betrokkenen bij dergelijke situaties. Zij vormen de eigenlijke first respondergroep. Met hun PDA of mobiele (smart)telefoon komen zij vaak direct in actie. Sociale media zijn dan de eerste ogen en oren van hulpdiensten. De teksten, filmpjes en foto's zorgen voor actuele informatie vanaf de (ramp)plek. Dit geeft bijvoorbeeld een brandweercommandant of politieagent de informatie om sneller ter plekke op te treden.

Gebruikers verwachten dat de gegevens die ze krijgen, kloppen. Tijdens een incident of ramp is op verschillende momenten andere of anders gekleurde informatie nodig. Een effectieve aanpak kan dan helpen om mensen zo goed mogelijk te informeren en hen te helpen om een goede keuze maken. Maar ook om na een voorval incident of ramp met minder vragen of onduidelijkheden te blijven zitten.

Het gebruik van sociale media zal onherroepelijk gaan leiden tot een andere verhouding tussen burger en hulpverlener. Bovendien gaat de kleiner wordende overheid haar rol op een andere manier invullen. Dit heeft als gevolg dat burgers meer zelfredzaam moeten zijn.

In Nederland zijn veel mensen inmiddels op vrijwillige basis aan de slag gegaan in het veiligheidsdomein. Daarbij wordt gekeken naar mogelijkheden om vrijwilligers op hun sterkte in te zetten. Een vrijwilliger die in zijn of haar werk een organisatietalent blijkt te zijn, kan dan bijvoorbeeld worden ingezet bij situaties waar organiseren van initiële hulp voor slachtoffers of gewonden noodzakelijk is. De komende jaren zullen uitwijzen of de scheiding tussen professionele hulpverleners en betrokken burgers kan worden opgeheven. Daarbij moeten we ons wel realiseren dat niet alle taken van professionals zonder meer door niet getrainde burgers kunnen worden uitgevoerd.

In 2011 heeft TNO onderzoek gedaan naar de rol van de vrijwilliger, de mogelijkheden en beperkingen van sociale media in het veiligheidsdomein, de wijze van burgerbetrokkenheid en de inventarisatie van maatregelen om zelfredzaamheid te stimuleren.

In deze uitgave informeren wij u graag over de bevindingen tot nu toe en de te verwachte ontwikkelingen in 2012 en daarna.

Ida Haisma

Director of Innovation Safety and Security Research, TNO

**‘MENSEN TREFFEN
VAAK GEEN
VOORZORGS-
MAATREGELEN
OM DE INVLOED
VAN INCIDENTEN
OF RAMPEN TE
VERKLEINEN’**

ACTIVERING VAN BURGERS IN RELATIE TOT VEILIGHEIDSORGANISATIES

Hulpverleners en burgers werken samen in veel verschillende situaties. Voorbeelden hiervan zijn verkeersongelukken, calamiteiten of opsporingsacties. Vaak gaat dit spontaan en als vanzelf. In andere gevallen werkt de samenwerking onvoldoende of zelfs slecht.

Gezien de ontwikkelingen op politiek en economisch vlak zal de overheid zich de komende jaren terugtrekken op veel terreinen. Dit betekent dat burgers meer op zichzelf en elkaar zijn aangewezen. Zelfredzaamheid van mensen, de veerkracht van sociale netwerken en gemeenschappen, en de kwaliteit van de hulpverlening zijn bepalend om incidenten, calamiteiten of rampen effectief het hoofd te kunnen bieden. Om een stap te zetten naar een effectiever zelfredzaamheid en samenwerking van burgers en professionals worden in dit meerjarig onderzoeksprogramma kennis en oplossingen onderzocht en ontwikkeld.

Ten eerste is gekeken naar profielen van vrijwilligersorganisaties en vrijwilligers. Waarom gaan vrijwilligers bij deze organisaties werken? Welke persoonlijke kenmerken hebben die vrijwilligers? Hoe gaan organisaties vervolgens om met deze vrijwilligers? Met behulp van de antwoorden op deze vragen kunnen vrijwilligersorganisaties bewuster en effectiever vrijwilligers interesseren en behouden voor hun organisatie.

Er zijn experimenten uitgevoerd waarin gekeken is naar de informatiebehoefte van burgers en hulpverleners tijdens incidenten of rampen. Gerichtte informatie aan burgers, waarbij antwoord gegeven wordt op acute vragen, helpt hen zich beter voor te bereiden en te handelen. Zo blijven zij met minder vragen zitten en kunnen zij bij bepaalde situaties veiligheidsorganisaties beter ondersteunen bij de taakuitvoering.

Daarnaast is een concept model opgesteld om te analyseren welk effect beschermingsmaatregelen hebben bij verschillende incidenten of rampen. Uitgaande van bestaande modellen is gezocht naar een overkoepelend model waarin alle ramptypen en alle maatregelen bij elkaar komen. Zo wordt ook duidelijk wanneer de verschillende voorgestelde maatregelen elkaar versterken of juist tegenwerken.

Er zijn veel verschillende initiatieven met betrekking tot het gebruik van sociale media bij veiligheidsorganisaties. Wat is de stand van zaken? Welke stappen kunnen gezet worden om de effectiviteit ervan en de samenwerking met burgers te vergroten?

Tenslotte zijn verschillende vormen van burgerparticipatie verzameld en geordend naar doelstellingen en activiteiten. Dit overzicht geeft inzicht in de manier waarop burgerparticipatie ingezet kan worden en ondersteunt het maken van onderbouwde keuzes door professionals.

In dit symposium nemen we u mee in de voortgang tot nu toe en blikken we vooruit op het vervolgonderzoek.

Gerard Veldhuis

Programmaleider Activering burgers, TNO



GEDEELDE VERANTWOORDELIJKHEID

De brandweer heeft zich beraden op hoe de brandweer van de toekomst er uit zal zien. Het wordt voor de brandweer steeds moeilijker om te voldoen aan de verwachtingen van de samenleving in termen van snelle responstijden en schadebeperking. Dit vraagt om een bestuurlijke en maatschappelijke dialoog over de verantwoordelijkheid die burgers en bedrijven zélf hebben om brand te voorkomen en schade te beperken.

De samenleving verwacht dat de brandweer overal en op ieder moment hetzelfde kan, maar dat is een illusie. Het is logisch dat aan paraatheid, capaciteit en responstijd op het platteland andere eisen worden gesteld dan in stedelijke gebieden. Dat betekent ook dat de brandweer in sommige delen van het land bepaalde scenario's niet aankan. De eigen verantwoordelijkheid van burgers en bedrijven bij het beperken van risico's is dus van groot belang. De brandweer gaat hen daarbij uiteraard helpen. Als meer wordt geïnvesteerd in het voorkomen en beperken van brand, ontstaat een ander risicoprofiel in de samenleving en kan de brandweezorg anders worden ingericht en/of georganiseerd.

Om dit effectief in te richten liggen er een aantal vragen voor. Wat betekent die grotere eigen verantwoordelijkheid van burgers en bedrijven voor de samenwerking met hulpverleners? Welke eisen stelt dit aan communicatie? Hoe kan, met behulp van sociale media, de interactie tussen burgers en hulpverleners versterkt worden? Tegelijkertijd verandert de rol van vrijwilligers in professionele hulpverleningsorganisaties. De operationele diensten zullen dat meer en meer in gezamenlijkheid gaan oppakken en de strategische positie die onderzoek hierbij inneemt is cruciaal.

Marjan Heijman

*Programmabegeleider Activering burgers
Programmacoördinator Crisisbeheersing
en Rampenbestrijding*

VRIJWILLIGERS IN DE VEILIGHEID

In Nederland doet 42% van de volwassen bevolking vrijwilligerswerk. Toch neemt de vraag naar vrijwilligerswerk toe door onder meer vergrijzing, een terugtrekkende overheid en een toenemende zorgvraag. Burgers worden dus geacht om meer zelf te doen en ook om meer vrijwilligerswerk op zich te nemen. Wat kunnen we doen om nieuwe vrijwilligers te werven? Waarom doen mensen vrijwilligerswerk? En waarom kiezen ze voor een specifieke organisatie? Wat motiveert vrijwilligers om gedurende een langere tijd bij een bepaalde organisatie te blijven? Deze vragen willen we in ons onderzoek beantwoorden.

ACHTERGROND

Het doen van vrijwilligerswerk kan niet zomaar verklaard worden vanuit het hebben van veel vrije tijd. Juist mensen met een hogere opleiding en inkomen (en een relatief drukke baan) zijn eerder geneigd vrijwilligerswerk te gaan doen. Belangrijkere redenen lijken te zijn dat mensen zich bewust zijn van problemen van anderen, empathisch zijn ten opzichte van anderen en de verwachting hebben dat vrijwilligerswerk zin heeft. Een andere verklaring zou kunnen zijn dat hoog opgeleide mensen beter geïntegreerd zijn in sociale netwerken, waardoor ze eerder gevraagd worden en daar vervolgens ook eerder mee instemmen.

De keuze om vrijwilligerswerk te gaan doen wordt ook beïnvloed door familie en religie. Mensen zijn eerder geneigd vrijwilligerswerk te doen als hun ouders dat ook deden en ook gelovige mensen

zijn eerder geneigd om vrijwilligerswerk te doen. Dit hangt samen met de sociale normen die binnen een bepaalde groep heersen: als het de norm is binnen de groep dat je vrijwilligerswerk doet, dan is de kans groot dat je dat ook gaat doen.

Of vrijwilligers gedurende een langere tijd bij dezelfde organisatie blijven, ligt aan de mate waarin hun initiële doelen en voorkeuren ook daadwerkelijk worden gerealiseerd in deze organisatie. Er zijn verschillende motieven om vrijwilligerswerk te gaan doen. Clary en Snyder (1999) onderscheiden zes sociale en persoonlijke functies die vrijwilligerswerk kunnen hebben voor mensen: Waarden, Leren, Persoonlijke groei, Carrière, Sociaal en Bescherming. Om te kunnen meten welke motieven mensen hebben om vrijwilligerswerk te gaan doen hebben we een vragenlijst ontwikkeld die in het onderzoek gebruikt is (zie de tabel hieronder).

AANPAK

Om de motieven van de vrijwilligers in kaart te brengen is de vragenlijst van Clary en Snyder (1999) in het Nederlands vertaald. Aan deze bestaande vragenlijst zijn nog enkele vragen toegevoegd om na te gaan waarom vrijwilligers bij een specifieke organisatie vrijwilligerswerk zijn gaan doen.

De vragenlijst is digitaal uitgezet onder vrijwilligers van vijf vrijwilligersorganisaties in het veiligheidsdomein. De vrijwilligers werden benaderd om mee te doen met het onderzoek via een contactpersoon van hun eigen vrijwilligersorganisatie. Dit is op twee verschillende manier gedaan: de link naar de vragenlijst is op de site van de organisatie geplaatst of rond gestuurd in een mail.

Functie	Conceptuele definitie	Voorbeeld in vragenlijst
Waarden	De persoon doet vrijwilligerswerk om belangrijke waarden als humaniteit tot uitdrukking te brengen	Ik vind het belangrijk om anderen te helpen
Leren	De vrijwilliger wil meer van de wereld weten of begrijpen of bepaalde vaardigheden gebruiken	Door het vrijwilligerswerk voel ik me beter over mezelf
Persoonlijke groei	Door het vrijwilligerswerk kan men zelfvertrouwen of zelfwaardering opdoen of zich psychisch ontwikkelen	Door het vrijwilligerswerk voel ik me beter over mezelf
Carrière	Het werk stelt in staat om carrière gerelateerde vaardigheden op te doen	Via het vrijwilligerswerk krijg ik een voet tussen de deur bij een plek waar ik graag zou willen werken
Sociaal	Door het werk worden sociale banden versterkt	De mensen die ik ken zijn allemaal geïnteresseerd in vrijwilligerswerk
Bescherming	Het vrijwilligerswerk wordt gedaan om negatieve gevoelens als schuld of t.a.v. persoonlijke problemen te reduceren	Vrijwilligerswerk is een goede manier om aan mijn eigen problemen te ontsnappen

**‘WILDE GRAAG IETS
NUTTIGS KUNNEN DOEN IN
GEVAL VAN EEN RAMP’**

‘IK HAD EEN EHBO DIPLOMA EN DIE WILDE IK IN DE PRAKTIJK GEBRUIKEN OM ERVARING OP TE DOEN EN DAT KON BIJ HET RODE KRUIS’



RESULTATEN EN CONCLUSIES

Uit de resultaten blijkt dat mensen bij drie van de vijf vrijwilligersorganisaties als het ware in het vrijwilligerswerk rolden. Zij hadden al een bepaalde belangstelling voor het specifieke domein, bijvoorbeeld zwemmen of EHBO, maar waren meestal niet actief op zoek gegaan naar een mogelijkheid om vrijwilligerswerk te gaan doen. Vaak werden ze gevraagd voor het vrijwilligerswerk of bleven ze hangen nadat ze een diploma hadden gehaald.

De twee belangrijkste motieven om vrijwilligerswerk in het veiligheidsdomein te gaan doen, waren ‘Waarden’ en ‘Leren’: deze vrijwilligers willen graag mensen helpen in combinatie met de mogelijkheid om specifieke vaardigheden toe passen of nieuwe ervaringen op te doen en dus te leren.

Vrijwilligers die het werk doen vanuit het motief om anderen te helpen, zijn over het algemeen meer tevreden over de vrijwilligersorganisatie dan vrijwilligers die dit minder belangrijk vinden. Het andere motief, zelf leren en ervaring opdoen, laat geen samenhang zien met tevredenheid. Dit zou kunnen betekenen dat vrijwilligers deze doelen niet altijd kunnen realiseren binnen de vrijwilligersorganisatie.

‘IK BEN GRAAG OP EN ROND HET WATER EN VIND HET FIJN DAT IK MENSEN KAN HELPEN’

VOORLOPIGE CONCLUSIES

1. Het doen van vrijwilligerswerk ontstaat voor een belangrijk deel vanuit het eigen sociale netwerk. Dit is dus meteen een mooi aanknopingspunt voor het werven van nieuwe vrijwilligers.
2. De belangrijkste motieven voor vrijwilligers in de onderzochte organisaties zijn ‘Waarden’ en ‘Leren’. De vrijwilligers zijn over het algemeen tevreden over de manier waarop de functie ‘Waarden’ gestalte krijgt in het vrijwilligerswerk. Wat betreft ‘Leren’ is er nog ruimte voor verbetering. Als er op dit gebied meer rekening gehouden wordt met de *drive* van vrijwilligers, zouden ze wel eens langer verbonden kunnen blijven aan de vrijwilligersorganisatie.
3. We moeten voorzichtig zijn met het uitoefenen van druk om mensen aan te sporen vrijwilligerswerk te gaan doen (bijvoorbeeld jongeren). Dit werkt niet of kortstondig. Het is beter om zoveel mogelijk aan te sluiten bij hun eigen motieven (intrinsieke motivatie) of hun sociale netwerk.
4. Niet alleen de motivatie, maar ook de vrijwilligerstaak zelf is van belang voor de tevredenheid met het vrijwilligerswerk (gebruik competenties, ervaren autonomie en verbinding). Het is de moeite waard om de taak beter te laten aansluiten bij de vrijwilliger. Zo kan de tevredenheid met het vrijwilligerswerk vergroot worden, wat waarschijnlijk leidt tot een grotere verbondenheid met de vrijwilligersorganisatie.

MAATREGELLEN VOOR ZELFREDZAAMHEID

IN GEBOUWEN EN DE GEBOUWDE OMGEVING

‘Als de sirene gaat, ga dan naar binnen, sluit deuren en ramen en luister naar de rampenzender. Soms waarschuwt de overheid u via geluidswagens. Doe dan precies wat er van u wordt gevraagd. U wordt ook geïnformeerd via de rampenzender of internet.’

[www.rijksoverheid.nl]

‘Er kunnen zich in Nederland verschillende soorten noodsituaties voordoen. Dan is het belangrijk om in deze situaties te weten hoe je het beste kunt handelen.’

[www.denkvooruit.nl]. De Denk Vooruit-campagne geeft rampeninstructies en adviseert de burger een noodpakket samen te stellen.

Wat is het effect van maatregelen, zoals alarmeren met behulp van sms, cell broadcast, twitter, dynamische bewegwijzering of bewegwijzering via een app op de smartphone op de zelfredzaamheid bij verschillende incidenten, calamiteiten of rampen?

ACHTERGROND

Welke maatregelen kan een burger zelf nemen en hoe effectief zijn die in verschillende situaties? Als de overheid, woningbouwcorporaties, de veiligheidsregio, of projectontwikkelaars weten welke maatregelen het meest effectief zijn in een bepaald gebied bij een specifiek soort ramp, kunnen zij daar (vooraf) meer aandacht aan besteden bij de voorlichting aan burgers. Daarnaast kunnen preventieve maatregelen worden genomen waardoor de burger zich tijdens een ramp beter kan redden. Welke rampen kunnen optreden hangt af van de risicobronnen in een gebied.

In dit project is een aanzet gemaakt voor een rekenmodel waarmee het effect van maatregelen op de zelfredzaamheid van de burger in een bepaald gebied kan worden bepaald. Dit model helpt bij het berekenen van de effecten van de te nemen maatregelen. Het zou kunnen worden gebruikt door o.a. gemeenten, veiligheidsregio's, projectontwikkelaars en woningcorporaties, om de risico's, maatregelen, effecten en kosten te vergelijken.

AANPAK

Er is een overzicht gemaakt van de typen rampen waarbij zelfredzaamheid in gebouwen of in de gebouwde omgeving een rol speelt. Hierbij is ook gekeken naar beschikbare methoden voor het prioriteren van rampen voor een specifiek gebied, zoals het regionaal risico-profiel en de nationale risicobeoordeling. Vervolgens is een conceptueel model ontwikkeld waarin alle rampen en maatregelen worden geïntegreerd zodat het effect van maatregelen op de veiligheid van de burger bepaald kan worden. Experts zijn gevraagd hun oordeel te geven ten aanzien van de effectiviteit van maatregelen. Waar mogelijk is gebruik gemaakt van bestaande modellen.

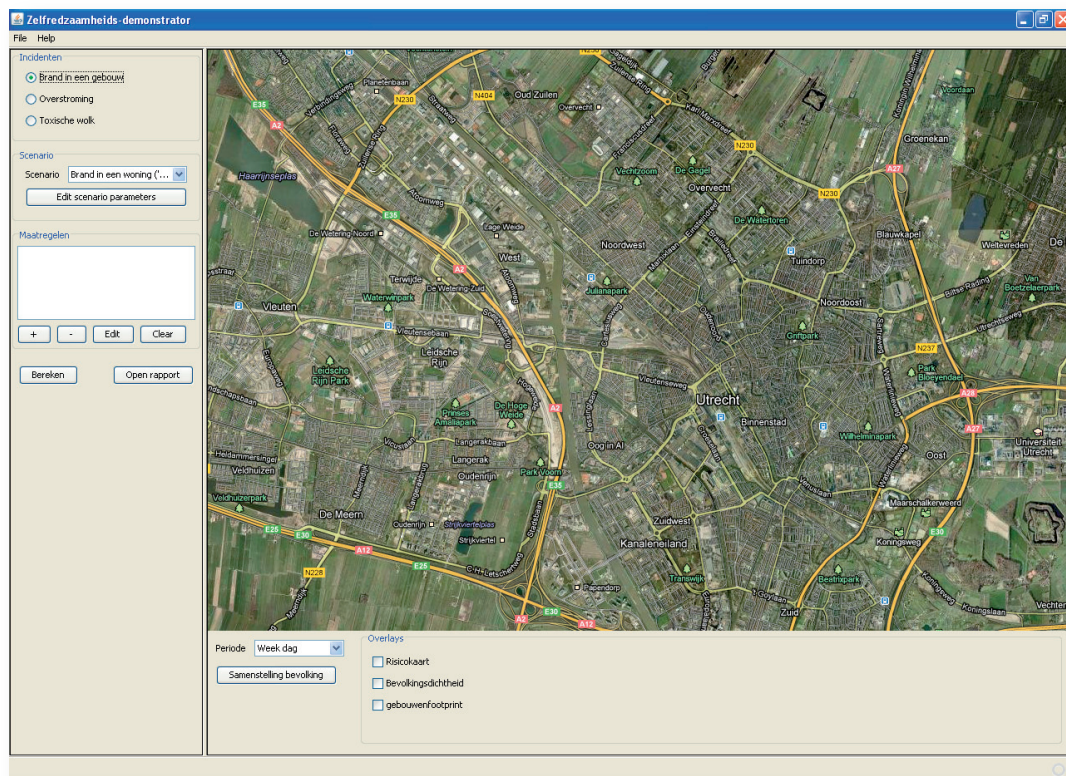
In de eerste versie van het maatregelen model zijn een aantal ramp-typen uitgewerkt met behulp van rekenvoorbeelden: een brand in een gebouw, een overstroming en het vrijkomen van gevaarlijke stoffen. Er is een demonstrator gebouwd, waarmee de werking van het model kan worden gedemonstreerd. Tijdens de ontwikkeling zijn verschillende stakeholders en potentiële gebruikers betrokken om de voortgang te toetsen en ideeën op te doen.

RAMP-TYPEN

Uit een overzicht van alle mogelijke ramptypen of calamiteiten die in Nederland of Nederlandse (veiligheids)regio's van belang zijn, is een eerste selectie gemaakt. Hierbij is gekeken naar het belang van het ramp-type, de mogelijkheden om zelfredzaamheid bevorderende maatregelen te treffen en de mogelijkheid om deze te kwantificeren. Op basis hiervan is het model uitgewerkt.

CONCEPTUEEL MODEL

Het conceptueel model is een rekenmodel waarin 'de veiligheid van de burger' wordt berekend voor de verschillende ramp-typen en de mogelijke maatregelen met hun interacties. De veiligheid van de burger wordt uitgedrukt in de kans op letsel. De maatregelen voor verschillende ramp-typen of rampscenario's kunnen elkaar versterken of juist tegenwerken. Hierbij kan gedacht worden aan het beveiligen van deuren met sloten en knippen; dat heeft een positief effect op veiligheid als we kijken naar inbraak, maar een negatief effect op de vluchtmogelijkheden in geval van een brand in de woning.



Demonstrator

In een database zijn een groot aantal maatregelen verzameld. Per maatregel is aangegeven of het een positieve of negatieve invloed heeft op de veiligheid van de burger/de zelfredzaamheid van de burgers/het voorkomen van letsel. Hierdoor krijgt de gebruiker bij de selectie van maatregelen voor een gebied inzicht in de gevolgen van die maatregelen (zie de figuur van de demonstrator). In deze demonstrator heeft de gebruiker in zijn gebied te maken met de ramp-typen: 'brand in een gebouw', 'een toxische wolk' en 'een overstroming'. De demonstrator toont alleen de relevante maatregelen voor de geselecteerde ramp-typen en laat zien op welke ramp-typen de maatregelen invloed hebben.

BESTAANDE MODELLEN

Uit de inventarisatie blijkt dat er voor sommige ramp-typen al complete modellen zijn waarmee zelfredzaamheid-bevorderende maatregelen doorgerekend kunnen worden. Voor tunnelveiligheid bijvoorbeeld bestaan al rekenmodules voor maatregelen zoals alarmering, afstand tussen vluchtdeuren, etc. Bij dergelijke ramp-typen wordt dan ook gebruik gemaakt van bestaande tools. De resultaten van deze modellen kunnen dan als input voor het overkoepelende maatregelmodel gebruikt worden.

VUISTREGELMODEL

Op het gebied van brandveiligheid is er al veel kennis en zijn er tools waarmee de invloed van zelfredzaamheid bevorderende maatregelen bestudeerd kan worden.

Tot nu toe is er echter geen model waarmee het effect van alle verschillende maatregelen op de veiligheid – op een eenvoudige wijze – doorgerekend kan worden. Voor dit soort ramp-types is een vuistregelmodel gemaakt, dat verder wordt uitgebreid, waarbij we per scenario kijken naar de beschikbare tijd die een persoon heeft voordat hij risico loopt op letsel. Deze beschikbare tijd wordt afgezet tegen de tijd die de persoon nodig heeft om zichzelf in veiligheid te brengen. De maatregelen beïnvloeden de beschikbare en/of de benodigde tijd. Daarmee kunnen we berekenen hoe effectief de maatregel is.

Er kan gebruik gemaakt worden van zogeheten 'Geo Informatie Systemen (GIS)' om gebiedsgegevens zoals bevolkingsdichtheden en locatie en type gebouwen te kunnen gebruiken in het maatregelmodel.

VOORLOPIGE CONCLUSIES

- › Het effect en de aard van effectieve maatregelen is sterk afhankelijk van het tijdsverloop van de ramp: sommige overstromingen zie je lang van tevoren aankomen, andere gaan zeer plotseling. Daarom moeten er per ramp-type enkele representatieve scenario's worden gekozen.
- › Het effect van maatregelen is voor sommige ramptypen veel lastiger te kwantificeren dan voor andere. Maatregelen die de veiligheid vergroten raken aan menselijk gedrag, wat soms lastig valt te voorspellen. Juist deze component zou in het model opgenomen moeten worden.

GEBRUIK VAN SOCIALE MEDIA TIJDENS INCIDENTEN

‘Twee vrienden rennen in paniek met een noodvaart door een stad ... ze klimmen over muren, springen over auto’s; op weg naar het huis van een vriend waar vermoedelijk iets verschrikkelijks mee is gebeurd. Nadat ze deur ingebeukt hebben, roepen ze hun verbaasde vriend (die net zijn telefoon – die onder de bank gevallen was – oppakt) toe: ‘Gast, we hadden al 12 seconden niks meer van je gehoord: geen tweets, geen sms, zelfs niet eens een pingetje, geen whats app ... What’s up?’

Deze commercial wil ons doen geloven dat iedereen altijd actief is op sociale media. Nu is dat natuurlijk niet waar, maar het is een feit dat er al tijdens incidenten op de situatie en op nieuwsberichten gereageerd wordt via sociale media zoals Facebook, Hyves en Twitter. Dit betekent dat de hulpdiensten deze media tijdens een incident in de gaten kunnen houden en op hun beurt kunnen reageren op informatie, sentimenten en vragen van betrokkenen.

Deze ontwikkelingen nodigen uit om de informatie uitwisselingscyclus tussen burgers en hulpverleners met nieuwe ogen te bekijken. In dit project is geïnventariseerd hoe informatie uitgewisseld wordt tijdens een (gesimuleerd) incident en hoe dit proces verbeterd kan worden.

ACHTERGROND

De overheid hecht veel waarde aan zelfredzame burgers. Bij grote rampen maar ook bij incidenten is de overheid niet in staat om alle getroffen direct te helpen, ondanks de hoge standaard van hulpverlening in Nederland. Burgers zullen dus ook zelf in actie moeten komen. Een belangrijke vraag is daarom hoe burgers geactiveerd en ondersteund kunnen worden om zichzelf en anderen te ondersteunen tijdens, maar ook na een incident.

CRISISCOMMUNICATIE

Crisiscommunicatie speelt een cruciale rol in het informeren, ondersteunen en activeren van burgers. Goede crisiscommunicatie draagt ertoe bij dat een incident of ramp zo efficiënt mogelijk en met zo min mogelijk schade en slachtoffers wordt aangepakt en opgelost. De drie doelstellingen zijn:

- 1** Informatievoorziening: informeren van mensen over de situatie, het verloop daarvan en de genomen maatregelen;
- 2** Schadebeperking: waarschuwen van mensen voor dreigende situaties, maar ook om (imago)schade te beperken;
- 3** Betekenisgeving: betekenis geven aan een crisissituatie en de gebeurtenissen in een breder perspectief duiden.

MENSELIJK BESLISGEDRAG

Mensen beslissen om actie te nemen als ze zelf de perceptie hebben dat dit nodig is, dat het hun verantwoordelijkheid is en dat ze ook de mogelijkheden hebben om te handelen.

Kort samengevat zoeken mensen antwoord op de volgende vragen: Is er een probleem?, Is dit een probleem waar ik last van heb?, Moet ik er iets aan doen? en Kan ik daar iets aan doen? Wanneer alle vier deze vragen met ‘Ja’ beantwoord worden, zal iemand besluiten actie te nemen. Goede crisiscommunicatie helpt burgers dus om deze vragen voor zichzelf te beantwoorden.

SOCIALE MEDIA

De opkomst van sociale media beïnvloedt de eisen die aan crisiscommunicatie gesteld worden op verschillende manieren. Allereerst is de snelheid waarmee de eerste berichten beschikbaar komen enorm omhoog gegaan. Al in de eerste fase (meldingsfase) van een incident of ramp verzenden betrokken burgers berichten over de situatie. Hierdoor verwachten zij dat ook hulpdiensten sneller informatie delen en naar buiten brengen. Hulpdiensten zijn hier nog niet altijd op ingericht; snelheid kan nog wel eens op gespannen voet staan met betrouwbaarheid. Sociale media bieden tegelijkertijd kansen om veelzijdiger te communiceren met burgers. Communicatie hoeft niet meer beperkt te worden tot informatie verstrekken (zenden), maar kan uitgebreid worden met monitoren, reageren en vragen.

AANPAK

In dit project hebben we eerst een verkenning uitgevoerd door middel van interviews met domeindeskundigen, een studie van evaluatierapporten van incidenten en een korte literatuurstudie met betrekking tot menselijk beslisgedrag en crisiscommunicatie. Op basis van deze verkenning zijn twee tests uitgevoerd.

Test 1: Communicatiedeskundigen

Doel: Achterhalen van de behoefte aan ondersteunendmiddelen om de veelheid aan informatie die via sociale media beschikbaar is te ordenen.

Deelnemers: Vier communicatiespecialisten uit de veiligheidsregio’s Groningen, Hollands Midden en Brabant-Noord.

Opzet: De communicatiedeskundigen kregen via een low-tech ‘demonstrator analysetool’ toegang tot een werkelijke set tweets van de brand in het regelcentrum van de NS in Utrecht in 2010. Na een verkenning van de analysemogelijkheden van de demonstrator hebben ze aangegeven wat ze hiervan vonden.

‘EEN WORDCLOUD
MAAKT IN ÉÉN OOGOPSLAG
DUIDELIJK WAT ER SPEELT’

Test 2: Burgers

Doel: Achterhalen wat de behoefte aan informatie is tijdens een incident, om zo ook vast te stellen welke vragen blijven liggen voor de fase na het incident.

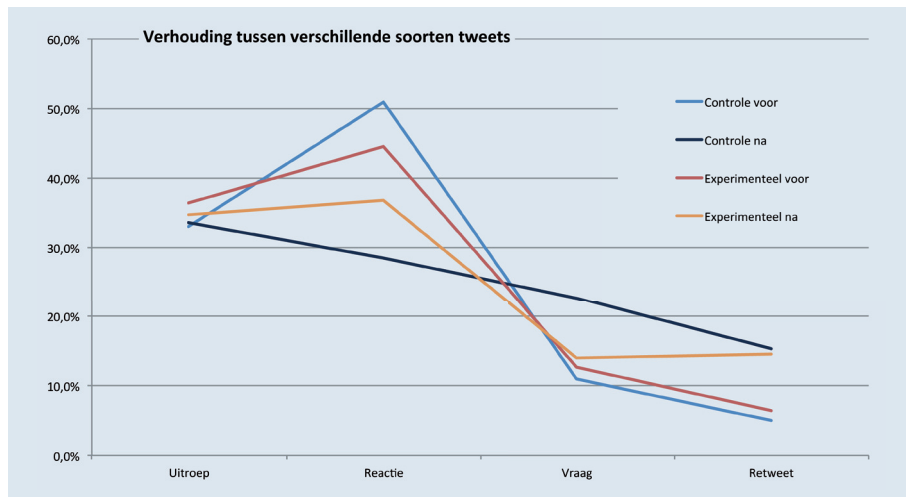
Deelnemers: 20 burgers in vier groepen van vijf.

Opzet: De proefpersonen kregen een simulatie van een incident tijdens een concert voorgeschoteld.

gevolgde twitteraars of de twitteraars met het grootste bereik gaf in één oogopslag een gevoel bij de zender van een bericht. Het algemene gevoel was, dat ze met dit soort analysemogelijkheden de informatie-overload die door het monitoren van sociale media kan ontstaan, binnen de perken kunnen houden. De communicatie-deskundigen zouden op basis van deze informatie niet zozeer anders gaan handelen maar wel gericht en daarmee effectiever kunnen communiceren.

perspectief en als laatste aan duiding. Het afnemen van vragen nadat ze beantwoord zijn, geeft aan dat het zin heeft om de vragen van burgers specifiek te beantwoorden: daarmee neem je vragen weg en versterk je het gevoel dat ze zich serieus genomen voelen. Algemene informatie had dit effect niet.

De deelnemers uit de experimentele groep gaven in het nagesprek aan dat zij het gevoel hadden adequaat antwoord te hebben gekregen op hun vragen. De controlegroep gaf juist aan dat de gegeven informatie te weinig was, en te laat. Beide groepen vonden mobiele communicatie (SMS of Twitter) het meest prettig: als je direct betrokken bent bij een incident, heb je niet altijd de mogelijkheid om een website op te zoeken of de radio of TV aan te zetten.



Er werd hen vooraf gevraagd zoveel mogelijk te twitteren. Voor en na de test hebben de deelnemers een vragenlijst ingevuld waarin gevraagd werd naar hun gemoedstoestand. Twee groepen kregen tijdens de test standaardinformatie, bij de andere twee groepen werd de verstrekte informatie beter afgestemd op hun eigen vragen. Vooraf hadden we een lijst gemaakt van de vragen die we verwachtten. Hierop hadden we standaardantwoorden voorbereid. Op het moment dat zo'n vraag gesteld werd, werd het gescripte antwoord gegeven.

GERICHTER EN EFFECTIEVER COMMUNICEREN

De communicatiedeskundigen waren overwegend positief over de analyse-functionaliteiten van de low-tech demonstrator. Ze vonden vooral de 'wordcloud' van woorden die veel voorkwamen in de tweets handig. Ze kregen hiermee een beter beeld van wat er leefde dan van de sentimenttrend. Ook de verdeling van tweets in vragen en uitroepen was een eye-opener. Hiermee kregen ze snel een overzicht over de soort vragen die worden gesteld. Naast deze inhoudelijke analyse vonden ze de betrouwbaarheidsanalyse ook erg belangrijk. De 'Top 10' van de meest

'GELUKKIG HIER NIEMAND GEWOND'

Gegeven de scores op de vragenlijst naar hun gemoedstoestand, bleken de burgers behoorlijk aangedaan te zijn door het gefingeerde incident. Ze voelden zich over het algemeen minder op hun gemak en kwader. Het was opvallend dat de groep die antwoord kreeg op zijn vragen daarin nog extremer reageerde dan de controlegroep. Dus: hoe meer informatie, hoe minder op hun gemak.

De toename van tweets markeerde duidelijk de start van het incident. Ondanks dat we de deelnemers gevraagd hadden veel te twitteren, wat ze ook deden, was er een duidelijke piek net nadat de stroom uitviel. Eerst begonnen beide groepen te vragen naar wat er gebeurd was. De groep die hierop geen specifiek antwoord kreeg, bleef deze vragen stellen. De experimentele groep, die wel antwoord kreeg op haar vragen naar informatie, begon vervolgens andere vragen te stellen: zij vroegen nu naar handelingsperspectief (Wat moeten we doen?) en later naar duiding (Hoe heeft dit kunnen gebeuren? Wie is verantwoordelijk?). Dat lijkt erop te wijzen dat er bij direct betrokkenen van een incident allereerst behoefte is aan informatie over het incident, dan aan handelings-

VOORLOPIGE CONCLUSIES

- › Zelfredzaamheid van burgers (en daarmee burgerparticipatie) kan het best gestimuleerd worden door voldoende en tijdig informatie te geven over een incident;
- › Direct betrokkenen worden tijdens een incident het liefst mobiel geïnformeerd (SMS, Twitter). Daarna, of voor andere doelgroepen, kan dat ook een website of persconferentie zijn;
- › De volgorde van de soort vragen die gesteld worden, lijkt de volgende: informatie, handelingsperspectief en duiding;
- › Met de juiste ondersteunende analysetools kunnen hulpdiensten burgers gericht en daarom ook efficiënter informeren;
- › Vragen stoppen niet als de acute fase van een incident voorbij is. Ook na het incident moet communicatie gefaciliteerd worden;
- › Vragen die al zijn beantwoord of geduid, worden niet meer gesteld. Dit leidt tot minder vragen nadien en helpt dus om onzekerheid, angst of irritatie bij burgers te voorkomen. Tegelijkertijd vermindert dit de druk op hulpverleners, zodat zij hun tijd en energie aan andere taken kunnen besteden.

Burgers spelen een belangrijke rol bij het voorkomen of vroegtijdig signaleren van (potentiële) gevaren en kunnen de ‘ogen en oren’ zijn van de hulpverleners tijdens een incident. Door snel, lokale informatie te verstrekken dragen ze bij aan de effectiviteit van het optreden van officiële instanties en dus aan de sociale veiligheid.

SOCIALE MEDIA, BURGERPARTICIPATIE EN SOCIALE VEILIGHEID

EEN OVERZICHT

Professionele veiligheidsorganisaties, zoals de politie, maar ook gemeenten, openbaar vervoer organisaties en organisatoren van evenementen, zien in sociale media een middel om burgers actief te betrekken bij de zorg voor meer sociale veiligheid.

Wat zijn de ervaringen tot nu toe? Hoe ver zijn organisaties met het gebruik van sociale media? Om hier meer zicht op te krijgen is een verkenning gedaan door het sociale media landschap om het ervaren klimaat en de ontwikkelmogelijkheden te schetsen.

ACHTERGROND

Hoewel burgerparticipatie op zichzelf niets nieuws is, veranderen de manier waarop we erover denken en de middelen die we ervoor in zetten wel. Hieronder geven we een korte definitie van de verschillende begrippen die een rol spelen.

Sociale media: verzamelbegrip voor online platformen waar gebruikers de inhoud verzorgen. Er is sprake van interactie en dialoog tussen de gebruikers onderling. Voorbeelden hiervan zijn onder andere weblogs, fora, sociale netwerken als Hyves, Facebook en LinkedIn en diensten als Twitter.

Sociale veiligheid: aan- of afwezigheid van bedreigingen als gevolg van criminaliteit, overlast en verloedering tussen (groepen) burgers, bedrijven en/of de overheid (CBS, 2010). We spreken van sociale veiligheid als de volgende voorwaarden gelden:

- › Het gaat om gebeurtenissen die vrij vaak voorkomen, in verhouding tot ernstige gebeurtenissen zoals natuurrampen en terrorisme.
- › Het voelt voor mensen alsof het in hun directe omgeving ook zou kunnen gebeuren/gebeurt. Het voelt dichtbij.

Burgerparticipatie (in de context van sociale veiligheid): gebruik maken van het probleemoplossend vermogen en de zelfredzaamheid van burgers. In de ‘Strategie aanpak criminaliteit’ worden begin 2011 door de Raad van Korpsschefs drie rollen onderscheiden voor de burger.

- › De burger als opsporingsmedewerker: Initiatieven als Burgernet, Amber Alert, maar ook programma’s als ‘Opsporing gezocht’ zijn bedoeld om de kans op succesvolle opsporing te vergroten door middel van burgerparticipatie: hoe meer ogen en oren, hoe groter de kans op nuttige informatie.
- › De burger als baas in eigen wijk
- › De burger als moreel ondernemer

Met behulp van sociale media worden burgers op grotere schaal bereikt en kan burgerparticipatie sneller, breder en toegankelijker worden vormgegeven.

Om te kunnen nadenken over de mogelijkheden die organisaties hebben met de inzet van sociale media, bijvoorbeeld voor het versterken van de rollen hierboven, is een raamwerk ontwikkeld dat hieronder is afgebeeld.

Mogelijkheden sociale media:

- › *Kijken:* inzicht te krijgen in wat er leeft in de samenleving door te observeren;
- › *Zenden:* informatie verspreiden, zonder noodzakelijke wijs reacties te verwachten;
- › *Vragen:* (gerichte) vragen stellen aan burgers om reacties en medewerking te krijgen;
- › *Interacteren:* door middel van *real-time* communicatiemogelijkheden van sociale media werken aan binding en een duurzame dialoog met burgers.



eParticipatie: een samentrekking van de woorden ‘elektronische hulpmiddelen’ en ‘burgerparticipatie’. Hiermee kan beschreven worden welke vorm en inhoud gebruikt kunnen worden voor burgerparticipatie. Burgerparticipatie hoeft natuurlijk niet noodzakelijkerwijs via een elektronisch hulpmiddel plaats te vinden.

AANPAK

Om het landschap goed in beeld te brengen hebben we interviews gehouden met organisaties die te maken hebben met sociale veiligheid, zoals politie, openbaar vervoer, Schiphol, gemeenten en evenementen-organisaties. Daarnaast hebben we gebruik gemaakt van publicaties, rapporten, aangevuld met workshop bezoek en gesprekken met consultants op het gebied van sociale media.

Het *overall* beeld is dat bedrijven en organisaties werken met verschillende snelheden en in verschillende stadia van ontwikkeling zijn. Om deze verschillende stadia van ontwikkeling goed in kaart te brengen is gebruik gemaakt van het maturiteitsmodel.

In dit model wordt uitgegaan van vier niveaus van maturiteit: observatie, experiment, consolidatie en strategisch.

RESULTATEN EN CONCLUSIES

Over het geheel genomen zien organisaties die bezig zijn met het organiseren en bevorderen van sociale veiligheid dat er

een wereld te winnen valt als het gaat om sociale media. Organisaties realiseren zich dat de impact van sociale media groot is, maar ook dat die impact een tweeslachtig karakter heeft: aan de ene kant kan de ‘wisdom of the crowds’ snel en makkelijk gemobiliseerd worden. Aan de andere kant kunnen sociale media ook bijdragen aan sociale verstoring en kunnen ze leiden tot imagoschade. Deze downside is voor een aantal organisaties een reden om er toch (nog) maar niet aan te beginnen. Een analysemethode voor bepaling van de effectiviteit van de inzet van sociale media zou hierbij kunnen helpen.

Het effectief volgen en gebruiken van sociale media is voor organisaties op dit moment nog een uitdaging. Veel organisaties hebben nog onvoldoende talent en mogelijkheden in huis om sociale media als communicatie en informatie-middel optimaal te benutten.








Kortom, er zal nog verder verkend moeten worden hoe de mogelijkheden van sociale media ten volle benut kunnen worden. Daarnaast zullen we de gevaren en risico’s in hun volle omgang moeten leren kennen en beheersbaar zien te maken. De wijze van inzet en de keuze van media is nog niet altijd gebaseerd op de te bereiken doelstellingen.

Idealiter zou de wijze van inzet en de keuze van media gebaseerd moeten zijn

op de eigen doelstellingen (matching). Daarbij moeten dan ook bewuste keuzes gemaakt worden voor een passende eParticipatie oplossing. Zo kan de eParticipatie oplossing een belangrijke bijdrage leveren aan de effectiviteit van hulpdiensten. Nadat de eParticipatie middelen een tijdje ingezet zijn, zou de meerwaarde ervan op de organisatie doelstellingen gemeten moeten worden.

Het is ondoenlijk gebleken om het maturiteitsmodel los te laten op organisaties als geheel. Het is bijvoorbeeld moeilijk om het maturiteitsniveau van sociale media van de politieorganisatie te bepalen. Het is beter om dit op een lager niveau te bekijken, zoals bijvoorbeeld per hoofdtak (handhaving, opsporing en noodhulp) of specifieke doelstellingen (verhoging heterdaadkracht of de burger als opsporingsmedewerker). Op grond hiervan komen we op het volgende model.

Toekomstig onderzoek zou zich moeten richten op het vergroten van het bewustzijn wat betreft het gebruik van sociale media en het meetbaar maken van de effectiviteit ervan. De inzet van sociale media zou ondersteund moeten worden door een integrale, interdisciplinaire aanpak (onder andere gedragsbeïnvloeding, multi-informatiestromen, multi-party samenwerking en genetwerkt optreden).

	Maturiteit	Matching	Implementatie	Evaluatie
De burger als moreel ondernemer 				
Meer heterdaadkracht 				
Communicatie 				
De burger als opsporingsmedewerker 				
Crowd management 				
Imago en betrokkenheid 				
De burger als baas in eigen wijk 				

SAMEN WERKEN AAN EEN VEILIGE STAD

INTERACTIEVE BURGERPARTICIPATIE VOOR HET UITWERKEN VAN VEILIGHEIDSOPLOSSINGEN

Er bestaat een algemene consensus dat burgers van toegevoegde waarde kunnen zijn bij het vormen en uitvoeren van veiligheidsoplossingen en -beleid en dat ze hier in toenemende mate bij betrokken dienen te worden. Burgers beschikken immers over een enorme schat aan ervaring en kennis. Daarnaast kan het betrekken van burgers leiden tot een toegenomen wederzijds begrip en een breed gedragen beleid.

Ondanks dat men zich in toenemende mate bewust is van de toegevoegde waarde van burgerparticipatie en er al veel participatie initiatieven uitgevoerd zijn, bestaat er geen duidelijk beeld hoe specifieke doelstellingen behaald kunnen worden. Dit blijkt uit de volgende vragen:

- › Wanneer en op welke wijze kun je burgers betrekken bij het ontwikkelen van veiligheidsoplossingen?
- › Hoe maak je gebruik van de ervaringen, inzichten en kennis van burgers?
- › Hoe houd je rekening met opvattingen, wensen en verwachtingen van burgers?

De huidige maatschappelijke context en deze vragen nodigen uit tot een nadere beschouwing van het fenomeen burgerparticipatie. Dit project heeft zich gericht op de vraag hoe burgerparticipatie optimaal ingezet kan worden voor het ontwikkelen van veiligheidsoplossingen.

ACHTERGROND

In de afgelopen decennia is een toename zichtbaar van projecten waarbij beleid niet alleen vóór burgers wordt ontwikkeld, maar ook juist samen mét hen. Deze manier van samenwerken met de burger, ook wel 'interactieve burgerparticipatie' genoemd, kan op diverse manieren bijdragen aan de legitimiteit van het beleid.

Specifiek op het gebied van sociale veiligheid kan samenwerking met burgers leiden tot veiligheidsoplossingen die gedragen worden door de bevolking en van kwalitatief hoog niveau zijn. Daarnaast kan invloed en participatie leiden tot een verhoogd gevoel van veiligheid bij de burger.

**‘OM [...] POSITIEVE INVLOED
UIT TE OEFENEN OP HET
SUBJECTIEVE VEILIGHEIDS-
GEVOEL VAN DE BURGER,
BIEDT BURGER-PARTICIPATIE
DE OPLOSSING’**

(Annemarie Jorritsma-Lebbink, 2010)

Een belangrijke vraag is daarom hoe er optimaal met burgers samengewerkt kan worden bij het ontwikkelen van veiligheidsoplossingen.

WAAROM SAMENWERKEN MET BURGERS?

Over het algemeen worden initiatieven rondom interactieve burgerparticipatie gestart vanuit een beperkte verzameling verschillende motieven:

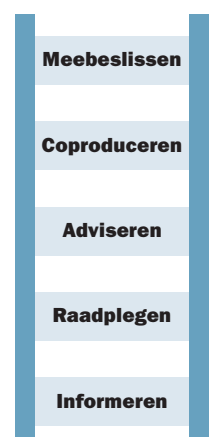
- › Instrumentele benadering: burgerparticipatie als middel ter inhoudelijke verrijking van het beleid (effectiviteit), vergroten van draagvlak en acceptatie van beleid (legitimiteit);
- › Substantiële benadering: burgerparticipatie als middel voor het verkleinen van de kloof tussen burgers en overheid, beoefening burgerschap en democratisch recht;
- › Overige motieven: Burgerparticipatie omdat het moet (beleid, juridische argumenten) of omdat het hoort (hype).

WELKE MATE VAN INVLOED HEBBEN BURGERS?

Het meest gebruikte raamwerk waarin activiteiten rond burgerparticipatie gekaderd worden is de zogenaamde 'participatieladder*'. De participatieladder combineert een aantal verschillende dimensies van het participatieproces in begrijpelijke termen. (zie de figuur hiernaast)

De participatieladder combineert een aantal verschillende dimensies van het participatieproces in begrijpelijke termen. (zie de figuur hiernaast)

* (Edelenbos & Monnickhof, 2001)



**SAMENWERKEN MET BURGERS
BINNEN LIVING LAB VEILIGHEID**

Binnen het Living Lab Veiligheid (LLV) in Den Haag wordt samenwerking met burgers beschouwd als één van de beschikbare middelen om veiligheidsoplossingen – zowel producten als diensten – te ontwikkelen en te evalueren. Hierbij is het de vraag hoe en onder welke voorwaarden samenwerking met burgers effectief ingezet kan worden.

AANPAK

1. Middels een literatuurstudie inzicht krijgen in burgerparticipatie en het toepassen ervan. Specifiek heeft de studie zich gericht op:
 - › Theoretische inkadering van het fenomeen burgerparticipatie;
 - › Methoden en instrumenten om burgers te betrekken – een overzicht –;
 - › Ervaringen uit eerdere projecten;
 - › Bestaande richtlijnen en afwegingskaders voor burgerparticipatie.
2. Vanuit de verzamelde informatie een integraal afwegingskader formuleren voor het samenwerken met burgers om veiligheidsoplossingen te ontwikkelen.
3. Vanuit de verzamelde informatie én de specifieke doelstellingen van Living Lab Veiligheid een specifiek en praktisch bruikbaar afwegingskader formuleren dat klantvragen koppelt aan participatiemethoden.

BEVINDINGEN/MEERWAARDE

Uit de verkenning is gebleken dat de vraag ‘Welke samenwerkingsmethode is geschikt voor een specifieke doelstelling’ bijzonder moeilijk te beantwoorden is en dat het antwoord sterk afhankelijk is van de context waarbinnen deze doelstelling moet worden ingevuld. Instrumenten die specifieke methoden koppelen aan specifieke doelstellingen bestaan feitelijk niet.

Echter, juist door specifieke ‘klant’vragen binnen bijvoorbeeld het Living Lab Veiligheid systematisch te ontleden is een instrument ontwikkeld dat, zonder daarbij de fijne nuances en valkuilen uit het oog te verliezen, de gebruiker stapsgewijs de meest geschikte methode(n) voor samenwerking met burgers laat bepalen.

Algemeen afwegingskader voor burgerparticipatie

- Het algemene afwegingskader voor burgerparticipatie brengt alle verzamelde inzichten en issues bijeen. Dit afwegingskader bestaat uit:
- › Een verzameling basisvoorwaarden voor samenwerken met burgers;
 - › Een keuzebepalingsmodel voor het bepalen van de meest geschikte participatiemethode. Dit model is in het algemene afwegingskader uitgewerkt als een ‘bewustmakende keuzelijst’;
 - › Een verzameling aanvullende richtlijnen voor de verdere invulling van het samenwerkingstraject;
 - › Een opsomming van kritische succesfactoren.

Het algemene afwegingskader vormt hiermee een startpunt voor eenieder die samen met burgers tot kwalitatief hoogwaardige en breed gedragen (veiligheids) oplossingen wil komen.

Specifiek afwegingskader voor Living Lab Veiligheid

Het specifieke afwegingskader voor burgerparticipatie – ingekleurd voor een specifiek project LLV – verrijkt het algemene afwegingskader met een nieuw keuzebepalingsmodel. Dit keuzebepalingsmodel loodst de gebruiker, stapsgewijs en bewustmakend, van vraag naar de meest geschikte methode(n). Het specifieke afwegingskader LLV is een unieke tool die een pragmatische insteek en kant-en-klare antwoorden enerzijds combineert met een nuancerend en bewustmakend karakter anderzijds. Hiermee is het niet alleen bruikbaar binnen Living Lab Veiligheid, maar ook in andere vergelijkbare experimenteer- en ontwikkeltrajecten.

Ja, ik wil samenwerken met burgers! >>>	KEUZESTAP: Welke (klant)vraag dient beantwoord te worden?	Karakterisering vraag	KEUZESTAP: Welke achterliggende motieven zijn er voor samenwerking met burgers?	Karakterisering rol van burgers	Participatieniveau van burgers	Aanbevolen methoden of instrumenten	Toelichting
	"Welke veiligheidsproblemen spelen er in de buurt?"	Probleemanalyse; wat is er nu eigenlijk aan de hand in de buurt? Wat zijn de echte oorzaken van onveiligheid of onveiligheidsgevoelens?	Inhoudelijke verrijking door inzichten burgers; Door burgers gedragen keuzes	Burgers geven aan wat er speelt en dragen onderwerpen aan	Raadplegen	Debat, Focusgroep, Dynamic Mindmapping, Interview	Het beoogde resultaat van het participatietraject heeft een sterk kwalitatief en open karakter. Tevens dienen er in het proces mogelijkheden en ruimte te zijn voor deliberatie vanwege probleemcomplexiteit.
		Door burgers gedragen en (daarom) gefundeerde keuzes met grote impact	Burgers (helpen bij) prioriteren veiligheidsproblemen	Raadplegen	Opiniewijzer, Deliberative Poll, Keuze-enquete	Het beoogde resultaat van het traject heeft een gesloten karakter. Vanwege verwachte complexiteit van probleem en domein is een methode te prefereren die mogelijkheden en ruimte voor deliberatie biedt	
	"Er is een (bekend) veiligheidsprobleem, maar we weten niet precies hoe we dat het beste aan kunnen pakken!"	Verzamelen van ideeën voor een veiligheidsoplossing; bepalen van oplossingsrichting	Inhoudelijke verrijking; creativiteit burgers benutten	Burgers dragen ideeën aan voor een bepaalde probleemoplossing	Adviseren, Cocreatie	Burgerpanel, Burgerplatform, Open Space Technology, Versnellingskamer	Het beoogde resultaat heeft een kwalitatief en zeer open karakter. Een zekere mate van expertise bij de burgers is in deze van het proces nog niet noodzakelijk en kan zelfs belemmerend zijn t.o.v. creativiteit.
			Door burgers gedragen en (daarom) gefundeerde keuzes met grote impact	Burgers (helpen bij) kiezen uit oplossingsrichtingen	Raadplegen	Opiniewijzer, Deliberative Poll, Keuze-enquete	Het beoogde resultaat van het traject heeft een gesloten karakter. Vanwege probleemcomplexiteit is een methode te prefereren die mogelijkheden en ruimte voor deliberatie biedt

VRIJWILLIGERS IN DE VEILIGHEID

Na de inventarisatie in 2011 van de motieven van burgers om vrijwilligerswerk te gaan doen, willen we ons in 2012 richten op mogelijke interventies om meer mensen te bewegen vrijwilligerswerk te gaan doen. De resultaten van ons onderzoek laten zien dat betrokkenheid bij een vrijwilligersorganisatie een goede ingang is om burgers te vragen vrijwilliger te worden. Daarnaast valt er nog veel te winnen als vrijwilligersorganisaties meer rekening houden met persoonlijke motieven van burgers om vrijwilligerswerk te doen, zoals het leren van nieuwe vaardigheden of het opdoen van ervaring.

COMMUNICATIE TIJDENS INCIDENTEN

Uit de tests van 2011 bleek dat hulpdiensten zoekende zijn om een stap te zetten in het gebruik van sociale media tijdens incidenten, terwijl burgers zich serieus genomen voelen als er daadwerkelijk op hun vragen gereageerd wordt. De inhoud van hun vragen verandert door de antwoorden op hun vragen van informatie naar handelingsperspectief.

In 2012 willen we ons specifiek richten op dat omslagpunt bij burgers: welke communicatie (vorm en inhoud) ondersteunt burgers om de stap richting zelfredzaamheid en burgerparticipatie te zetten? Met deze kennis kunnen communicatie-deskundigen getraind worden om burgers nog beter te activeren.



ZELFREDZAAMHEID IN GEBOUWEN EN IN DE GEBOUWDE OMGEVING

In 2012 zal een prototype model ontwikkeld worden dat inzicht geeft in de werking en meerwaarde van maatregelen bij bijbehorende ramp-types. Hierbij worden de relaties (versterkend of verzwakkend) die maatregelen onderling hebben bij verschillende ramp-typen geëxpliciteerd. Om de psychologische aspecten van de maatregelen mee te nemen, wordt het (beslis)gedrag van burgers in relatie tot de maatregelen bekeken.

SAMEN WERKEN AAN EEN VEILIGE STAD SAMENWERKEN MET BURGERS

TOEPASSING BINNEN LIVING LAB VEILIGHEID

In 2012 zal het middel 'samenwerken met burgers' ingezet en geëvalueerd worden als één van de mogelijkheden die Living Lab Veiligheid aanbiedt. Ervaringen met het toepassen hiervan zullen worden verzameld en gebruikt worden om het afwegingskader voor Living Lab Veiligheid verder te verfijnen.

TOEPASSING ALS RICHTLIJN VOOR DE ONTWIKKELING VAN NIEUWE SAMENWERKINGSMETHODEN

In veel gevallen zal een nieuwe, specifieke samenwerkingsmethode ontwikkeld moeten worden om te voldoen aan een bepaalde vraagstelling. Het ontwikkelde afwegingskader vormt hiervoor een ideaal startpunt en confronteert de ontwikkelaars met belangrijke vragen en issues.

SOCIAL MEDIA IN DE VEILIGHEID

Een belangrijke bevinding van de verkenning in 2011, is dat de mogelijkheden van sociale media nog veel beter benut zouden kunnen worden. De wijze van inzet en de keuze van media is nog niet altijd gebaseerd op de te bereiken doelstellingen. Een bewuste keuze voor een passende e-Participatie oplossing kan een belangrijke bijdrage leveren aan de effectiviteit.

Om de effectiviteit van de inzet van sociale media te kunnen meten wordt in 2012 gewerkt aan de ontwikkeling van een concept meetinstrument. Hiervoor zullen allereerst indicatoren geïdentificeerd moeten worden, waarna gewerkt kan worden aan het meetbaar maken van die indicatoren.