

# Rapportage focusgroepen 'Alert door Alertering'

september 2008

M.E. Baan  
Universiteit Twente

Faculteit Gedragwetenschappen  
*Psychologie & communicatie van gezondheid & risico's*



September 2008

M.E. Baan  
Universiteit Twente

Faculteit Gedragwetenschappen  
*Psychologie & communicatie van gezondheid & risico's*  
Citadel H429  
Drienerlolaan 5  
Enschede

E: [m.e.baan@utwente.nl](mailto:m.e.baan@utwente.nl)  
T: 0534894469

## **Inleiding**

De provincie Zeeland is een van de regio's die mede door klimaatsverandering in de toekomst opnieuw te maken kan krijgen met waterproblematiek. Om deze reden heeft zowel de provincie als de veiligheidsregio het thema 'watersnood' als speerpunt opgesteld voor het jaar 2007 en 2008. In het kader hiervan is het uitvoeringsprogramma WaVe: Watersnood Aanpak Veiligheidsregio opgestart. Een van de projecten binnen het WaVe programma is Alert door Alertering. Binnen dit project wordt een alerteringssysteem ontwikkeld. Het alerteringssysteem is bedoeld om in de toekomst de burger te informeren over de status van de dreiging van een overstromingsrisico. Er worden zeven fasen onderscheiden van geen dreiging tot en met het uitroepen van de noodtoestand. Bij elke fase wordt de waterstand vermeld. Daarnaast wordt er informatie gegeven over handelingen die de burger in elke fase zou moeten uitvoeren. Ook wordt er informatie gegeven over de acties die de verschillende hulpdiensten en overheden in elke fase uitvoeren.

## **Aanleiding**

Het alerteringssysteem is nog volop in ontwikkeling. Vanuit de provincie Zeeland is gevraagd om onderzoek uit te voeren naar de ervaring van burgers met het systeem. Het doel van het project 'Alert door Alertering' is een concreet systeem te ontwikkelen waarbij de overheid aan de bevolking de actuele dreiging bij hoogwater aangeeft. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in de testfase van het systeem en richt zich op de inhoud van het alerteringssysteem. Naar aanleiding van dit onderzoek kan het systeem worden bijgesteld.

In de toekomst moet het Alerteringssysteem landelijk gedragen worden. Daarom is er eerst een studie naar het systeem uitgevoerd om te achterhalen hoe de burgers met een dergelijk alerteringssysteem omgaan. Het systeem bevat namelijk naast informatie over de waterstanden ook informatie waarin wordt beschreven wat de staat van paraatheid is van verschillende operationele teams. Dit kan bij de bevolking vragen oproepen.

Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen of het alerteringssysteem zoals deze is ontwikkeld voldoet aan de behoefte en wensen van de burgers. Daarnaast wordt gekeken wat eventuele knelpunten zijn op het gebied van communicatie in het systeem.

## **Onderzoeksvraag**

De onderzoeksvraag die naar aanleiding van het bovenstaand is opgesteld luidt als volgt: 'Voldoet het 'alerteringssysteem' aan het doel van informeren van de burger en het vergroten van de zelfredzaamheid?'

## **Methode**

Voor het uitvoeren van dit onderzoek is gebruik gemaakt van een kwalitatieve onderzoeksmethode in de vorm van focusgroepen. Deze methode richtte zich namelijk op het verkrijgen van betrouwbare informatie over wát er leeft onder een bepaalde doelgroep en waarom. Daarnaast biedt deze methode de mogelijkheid om achterliggende motivaties, ideeën, meningen, wensen en behoeften van de doelgroep in kaart te brengen. In een focusgroep sessie werden de burgers instaat gesteld om mee te denken over het

alerteringsstelsel. Dit betekende dat onder leiding van een moderator een aantal burgers gestructureerd een discussie aan zijn gegaan over het alerteringsstelsel.

Er hebben 3 focusgroep sessies plaats gevonden (op 11, 22 en 23 september). In totaal waren er 28 respondenten betrokken bij de focusgroepen waarvan 12 mannen en 15 vrouwen. De gemiddelde leeftijd was 45 jaar, waarvan de jongste deelnemer 17 jaar en de oudste deelnemer 70 jaar. Ruim 51% van de deelnemers was hoger opgeleid.

Het eerste panel bestond uit deelnemers van het provinciepanel. Deze groep komt regelmatig bijeen om over verschillende onderwerpen te discussiëren. De leden uit andere panels zijn met behulp van het bureau Management Support Zeeland geselecteerd. Zij ontvingen voor hun deelname een beloning. Alle drie sessies vonden plaats in het provinciaal crisis centrum in het provinciehuis van de provincie Zeeland.

Voorafgaande aan de sessies hebben de deelnemers zich kunnen voorbereiden. Zij kregen vooraf het alerteringsstelsel thuis gestuurd om deze door te lezen. Ook zijn vooraf vragen opgesteld die als leidraad dienden voor de moderators. Ieder panel beschikte over een andere moderator. De volgende vragen zijn opgesteld om aan de groepen voor te leggen:

#### **Hoofdvragen**

Behoeft: Is er behoefte aan een early warning system

Inhoud: Welke informatie moet deze bevatten

Handeling: is er behoefte aan een handelingsperspectief (respons en zelf effectiviteit)

Inhoud handelingsperspectief: bevat het systeem voldoende en bruikbare informatie.

Mist u iets? Wat is overbodig

Plaats: Waar zoekt men deze informatie?

Vormgeving: Hoe moet deze er uitzien

#### **Suggestie voor vragen**

*Starten met een 'open brainstorm', wat is de eerste reactie van de mensen?*

#### *Inhoud*

Wat vindt u van de inhoud van dit systeem?

Wat vindt u er van dat u kunt lezen wat de staat van paraatheid is van de hulpdiensten/ waterschappen?

Welke informatie spreekt u het meest aan?

Wat is overbodig?

Wat mist u?

#### *Handelingsperspectief en effectiviteit*

Wat vindt u van het handelingsperspectief dat u wordt geboden?

Hoe effectief vindt u deze aanbevelingen?

Denkt u dat uzelf in staat bent deze aanbevelingen uit te voeren?

#### *Argumenten*

Vindt u dat de aanbevelingen beargumenteerd moeten worden?

Denkt u dat er andere of betere argumenten gebruikt moeten worden met betrekking tot handeling?

#### *Behoeft*

Hebt u behoefte aan een systeem als deze?

Ziet u het nut hiervan in?

### *Plaats/ medium*

Op welke plaats(en) zou u deze informatie zoeken?

### *Vormgeving*

Hoe ervaart u de vormgeving van het systeem? Heeft u suggesties?

Wat vindt u van het kleurensysteem?

## **Resultaten**

### *Behoefte: Is er behoefte aan een early warning system?*

Door de deelnemers werd het systeem als zeer nuttig ervaren. Een groot deel van de deelnemers heeft zeker behoefte aan het systeem.

### *Inhoud: Welke informatie moet deze bevatten?*

De inhoud werd door de deelnemers vooral beoordeeld op begrijpelijkheid, praktische aanbevelingen, verwijzing naar uitgebreide informatie en feitelijk informatie.

Een zeer grote meerderheid van de respondenten kon moeilijk betekenis geven aan de informatie over kansen. Zij zien deze informatie liever niet terug in het alerteringssysteem.

Een aantal praktische zaken kloppen niet in het systeem, aldus de respondenten. Deze hebben vooral betrekking op het handelingsperspectief.

Daarnaast mist men bronvermeldingen voor het zoeken van verdere informatie en mist men de vermelding van de radiofrequentie.

De melding van waterstanden wordt als zeer nuttig en interessant ervaren. Wel zou men hierbij graag een aantal concrete referentiepunten beschreven zien om zo de informatie beter te kunnen plaatsen. Waterstanden koppelen aan gebeurtenissen in het verleden (bijvoorbeeld 1953) werd als optie genoemd.

De tekst bij de toelichting roept bij een aantal personen vragen op. Deze vragen hebben voornamelijk betrekking op de verantwoordelijkheid en de leiding van verschillende hulpdiensten.

Een aantal colommen bevat dezelfde informatie die veelvuldig herhaald wordt. Een aantal respondenten ervaart dit als overbodig.

Een kaart waarop vlucht routes en hoge gebieden worden aangegeven zou men ook graag terug zien bij de inhoud.

Het taalgebruik roept in sommige gevallen vragen op: afkortingen en woorden als coupures en waterkering. Ook de inleidende tekst wordt als 'wollig' en nietszeggend ervaren.

### *Handeling: is er behoefte aan een handelingsperspectief*

Het handelingsperspectief liep als een rode draad door de discussies. Het onderwerp kwam vaak aan de orde. Er is zeker een behoefte aan een helder en concreet handelingsperspectief. Het kan volgens de deelnemers nooit concreet genoeg.

Het is de deelnemers niet precies duidelijk hoe je contact kan maken tijdens een ramp wanneer mobiele telefonie uit valt.

Er is veel vraag naar concrete informatie over evacuatie routes. Rondom dit thema bestaan er veel vragen bij de deelnemers.

Ook acht men een scenario nuttig om een beeld te kunnen krijgen van hoe men zou kunnen handelen in een noodsituatie.

Respondenten missen de mogelijkheid om de informatie af te stemmen op de persoonlijke situatie. Er leven vragen als: Op welke verdieping ben ik veilig in mijn huis en hoe hoog komt het water bij mij.

Men mist specifieke informatie om zich voor te bereiden. Er wordt niet beschreven wat er in een noodpakket aanwezig moet zijn.

Naast gegevens over wat je wel moet doen, missen deelnemers de informatie over wat je vooral niet moet doen.

Het lijkt de deelnemers lastig om het advies over zandzakken en vloedschotten op te volgen en uit te voeren.

*Plaats: Waar zoekt men deze informatie?*

Tijdens een dreiging ziet men het liefst informatie op de reguliere kanalen als tv, internet en radio. Veel deelnemers zijn niet op de hoogte van het bestaan van crisis.nl en van de rampenzender Omroep Zeeland. Bij veel deelnemers is deze zender niet voorgeprogrammeerd. Daarnaast wordt zeegat.nl en buienradar.nl als mogelijke optie genoemd.

*Vormgeving: Hoe moet deze er uitzien?*

De deelnemers waren erg tevreden over de vormgeving. Er is wel discussie geweest over de herhalingen in de eerste drie kolommen. Een aantal deelnemers waren van mening dat deze eventueel verwijderd of samengevoegd konden worden. Een aantal deelnemers vond dat er te veel tekst aanwezig was voor een bruikbare kaart in noodsituaties.

Veel deelnemers vallen terug op het bestaande idee van een kaart in de meterkast die duidelijke handelingsperspectieven biedt. Deze zou dan ondersteund moeten worden door een extra brochure die uitgebreide (achtergrond) informatie verstrekt.

Men is tevreden over het verschillende kleurgebruik per fase. Dit zouden de respondenten graag terug zien tijdens de melding van een dreiging.

*Argumentering:*

Een grote meerderheid van de gedragsaanbevelingen zijn voor de burger duidelijk en behoeven geen argumentatie. Waarom chemicaliën naar een droge plaats moet is velen niet duidelijk (evenals wat er onder chemicaliën moet worden verstaan).

*Slot opmerkingen:*

De deelnemers waarderen zeer dat het systeem ontwikkeld wordt. Men geeft aan enigszins tot redelijk veel vertrouwen te hebben de overheid als het gaat om het handelen en informeren rondom overstromingsrisico's. Daarnaast wordt ook de expertise en

geloofwaardigheid bovengemiddeld beoordeeld. Men wil één overheid als zender. De activiteiten van verschillende hulpdiensten roepen deze reactie op.

Ruim de helft van de ondervraagden (66%) ervaart geen angstgevoelens bij het onderwerp overstromingsrisico's. De overige 33% geeft aan een beetje angstgevoelens te hebben bij het onderwerp.

## **Conclusie en Aanbevelingen**

Doormiddel van focusgroepen is er een antwoord gezocht op de vraag: Voldoet het 'alerteringsysteem' aan het doel van informeren van de burger en het vergroten van de zelfredzaamheid?

De resultaten van de drie focusgroepen laten zien dat *het systeem zeker voorziet in de behoefte aan informatie bij de burger, maar om de zelfredzaamheid te vergroten zouden er een aantal aanpassingen en aanvulling aan het systeem gemaakt moeten worden.*

Deze aanpassingen bevinden zich vooral op het terrein van handelingsperspectief. De burger heeft behoefte aan zeer concrete aanbevelingen. Het gaat hierbij dan om een beschrijving van de inhoud van een noodpakket en een beschrijving van een evacuatie route. De opdracht alleen om deze te maken is voor de burger te vaag geformuleerd. Deze moeten dus concreet worden gemaakt. Ook de informatie over het zoeken van verdere informatie voorafgaande aan een ramp en ten tijde van een ramp zou gespecificeerd moeten worden.

Veel deelnemers kunnen zich moeilijk een voorstelling maken bij een overstroming. Er is een duidelijke vraag naar informatie dat helpt om een goed beeld te krijgen naar de situatie tijdens een overstroming. Ook missen deelnemers specifiek informatie over waterhoogte. Er is veel behoefte aan plaatselijk afgestemde informatie.

Over de vormgeving zijn de deelnemers tevreden. Wel ziet men liever ook een beknopte variant van het systeem waarop snel af te lezen is hoe te handelen in een crisissituatie.

De uitleg over de acties van verschillende hulpdiensten zoals deze nu vermeldstaat bij de toepassing van het systeem draagt niet bij aan het vertrouwen. De informatie is te specifiek en verward de burger over wie de leiding heeft. Deze informatie heeft wel de interesse van de burger maar heeft meer uitleg, achtergrond informatie en voorbeelden.

## **Bijlage**