

INLEIDING

Het doel van deze thesis is op een exploratieve wijze na te gaan hoe de rampenplanning en dan vooral de communicatie daarover met de verschillende groepen uit de bevolking in Vlaanderen is georganiseerd op federaal, provinciaal en lokaal vlak . We gaan tevens na of deze aanpak ook geschikt is voor het communiceren over risico's zoals terroristische dreigingen . We doen dit middels een kwalitatieve studie op basis van literatuurstudie, officiële richtlijnen van de belgische overheid, seveso-richtlijnen en gesprekken met experts . We interviewden daarom de eindverantwoordelijken voor de externe, interne communicatie van grootsteden, provincies, federale departementen, de eerste minister, het nationaal crisiscentrum van de regering, de verantwoordelijken voor de persrelaties, psycho-sociale hulpverleners en federale gezondheidsinspecteurs .

In het eerste hoofdstuk dachten we dat het misschien nuttig zou zijn om te beginnen met het verschil tussen enerzijds crisiscommunicatie en anderzijds risicocommunicatie duidelijk te stellen. Dit houdt immers implicaties in voor de invalshoek die men kiest om latere strategische beslissingen en doelstellingen te nemen binnen het rampenbeleid en communicatie met de bevolking dienaangaande.

Ook de relatie tussen de media , risicocommunicatie en de perceptie van het publiek wordt onder de loep genomen in dit deel A. van het eerste hoofdstuk.

Nadien worden in deel B. van het eerste hoofdstuk enkele begrippen toegelicht die noodzakelijk zijn om in beeld te brengen hoe men als overheid door middel van risicocommunicatie bij het publiek vertrouwen kan opbouwen, sensibiliseren, en een basis kan leggen voor de psychologische weerbaarheid van individuen en gemeenschap door deze te promoten. Daarom laten we dit ook volgen door een deel C. waarin we de verbanden leggen tussen de -in ons meetmodel significant bevonden- factoren, clusters en hun belang binnen het kader van het ontwikkelen

van een strategie voor risicocommunicatie. In deel D. wordt dan ingegaan op een aantal bestaande communicatietheoriën , -effecten en beslissingsprocessen rond de verwerking van risicocommunicatie, .

In hoofdstuk 2 gaan we proberen een vertaling te maken van de kwantitatieve, kwalitatieve data en de literatuurstudie naar een strategie die geschikt is voor risicocommunicatie waarbij we de verschillende onderdelen van een bottom-up strategie bespreken en vergelijken met de resultaten die we haalden uit onze gesprekken voor wat betreft de huidige strategie die wordt gehanteerd in Vlaanderen .

Een eerste verschil tussen risico- en crisiscommunicatie is dat crisiscommunicatie over een gebeurtenis gaat die zich reeds heeft voorgedaan en risicocommunicatie moet gebeuren vóór een ramp of incident zich voordoet. Ze is gericht op het uitwisselen van informatie tussen de verschillende belanghebbende partijen zoals de overheid, het publiek, de media,... en de aard, sterkte, belangrijkheid of het controleren en omgaan met risico's.

Goede risicocommunicatie kan wel een opmaat zijn naar crisiscommunicatie. Men kan er voordeel uithalen in die zin dat men risico's zoals angst, paniek, chaos, kosten, in te zetten middelen en mensen ermee kan beperken . De weerbaarheid van individuen en gemeenschap kan dan functioneren als een buffer voor de diverse negatieve implicaties en sociale reacties ten gevolge van bijvoorbeeld terroristische dreiging of een nucleaire ramp. De beleidsmakers en de mensen die zich bezighouden met de rampenplanning bij de overheid kunnen hier voordeel uit halen in die zin dat ze een grote risicofactor kunnen reduceren, mede door middel van hun communicatie met verschillende doelgroepen. Ze kunnen dit doen door reeds te anticiperen op zoveel mogelijk negatieve invloedsfactoren.

De factoren die weerbaarheid in hoge mate bepalen en de manier waarop ze dit doen zal worden uiteengezet in deel C. van dit hoofdstuk waarin we uitleggen hoe we kwamen tot het creëren van een kwantitatief meetinstrument voor psychologische weerbaarheid dat we binnen onze vakgroep onder leiding van prof. Gino Verleye ontwierpen. De waarde van dit instrument ligt hem o.m. ook in het feit dat het kan dienen als een nulmeting zodat oorzaken en de manier waarop deze

dynamiek leeft en reageert verder kan onderzocht en opgevolgd kan worden. Dit gaf ons tevens het idee en de fundamentele bouwstenen om, in het verlengde van onze conclusies daaromtrent, deze thesis en z'n structuur verder uit te bouwen.

In het derde deel D. van deze literatuurstudie wordt aan de hand van theoretische risicocommunicatiemodellen getracht aan te geven hoe risicopercepties worden gevormd, hoe mensen en gemeenschappen daar beslissingen aan koppelen en op welke wijze men informatie m.b.t. risico's verwerkt en beoordeelt, een attitude aanneemt en al of niet zijn gedrag gaat veranderen.

Tenslotte trekken we in hoofdstuk 3 onze besluiten .

HOOFDSTUK 1

Literatuurstudie: Risico- en crisiscommunicatie, weerbaarheid & terrorisme communicatiestrategie en -planning

A. Toelichting bij de belangrijkste begrippen en concepten.

1. Het concept "resilience".

Dit concept speelt een grote rol in de dynamiek die speelt bij de reactie van het publiek op plotse, onverwachte gebeurtenissen die vernieling en terreur tot gevolg hebben doordat het collectieve angstpsychoses kan voorkomen. Angst is een zeer primair gevoel bij de mens en wanneer we geconfronteerd worden met een gevaarlijke situatie willen we daar de juiste informatie rond kennen om een inschatting te kunnen maken van de kans die we lopen hier zelf het slachtoffer van te worden. We proberen onze onzekerheid op die manier te verminderen. Mensen zijn veerkrachtig genoeg om toch verder te functioneren, maar dit veronderstelt wel dat ze de juiste info hebben. Het in aanraking komen met alarmerende berichten kan negatieve angstreacties veroorzaken (Men wil het gevoel van controle te houden constant bevestigd zien). Angst heeft namelijk ook een generaliserend effect dat er voor zorgt dat, als we in het ongewisse blijven en de foute of geen informatie krijgen van personen, organisaties die we kennen en vertrouwen zoals media en overheid, we deze angst en het gevaar niet kunnen plaatsen waardoor deze angst alom en constant aanwezig blijft. Dit kan er toe leiden dat mensen constant angstig blijven voor alles en iedereen rondom zich en onbezonnen kunnen gaan handelen. Rationeel denken en relativeren worden onmogelijk. Je weet immers niet meer waar je nog veilig bent. Terroristen proberen juist dit effect, nog meer dan het doden van zoveel mogelijk slachtoffers, te bekomen en dit doen ze door te zorgen voor het bestaan van een constante dreiging en angst gedurende het alledaagse leven en werken van mensen binnen onze samenleving.

Gelukkig is er ook nog een ander effect van de angst dat hier een tegengif kan vormen. In zulke periodes kan er zich onder de mensen een groot gevoel van verbondenheid gaan vormen. Beleidsmensen en mensen die zich met rampenplanning en communicatie naar de bevolking toe bezighouden, moeten dit potentieel benutten en ondersteunen teinde zo ook ondermeer de psychologische weerbaarheid van individu en gemeenschap te verhogen.

2. Het concept risico.

Wanneer men het heeft over risico binnen de professionele kringen van rampenonderzoek of -management bedoelt men meestal de kans dat een gebeurtenis zich zal voordoen evenals de mate waarin de resultaten van dit voorval ernstige implicaties kunnen hebben. Om dit te beoordelen maakt men dan gebruik van statistische kansberekening. Bij deze berekening van de 'waarschijnlijkheid' speelt altijd de factor onzekerheid mee. Sommige auteurs gaan er van uit dat de wereld waarin we nu leven risicovoller zou zijn dan vroeger en dit zou samenhangen met factoren zoals ondermeer de culturele veranderingen in bepaalde landen of de ,vanwege immigratie, grotere mobiliteit. Dit zou een aanleiding zijn tot een vermindering in sociale zekerheid en globalisatie. Bij sommige mensen veroorzaken deze ontwikkelingen desoriëntatie, het zoeken naar zondebokken bij andere sociale of culturele groepen en 'moral panics'. Ook de media zou hier een versterkende, negatieve of afzwakkende, positieve rol in kunnen spelen vanwege hun onophoudelijke zoektocht naar nieuwe, sensationele nieuwsitems.

3. Het concept risicocommunicatie

"Risicocommunicatie is een interactief proces met betrekking tot het uitwisselen van informatie en meningen tussen individuen, groepen en instituties. Het betreft enerzijds boodschappen over de aard van het risico en anderzijds ook boodschappen die eerder de bezorgdheid, mening of reacties op risicoboodschappen of de legale en institutionele organisatie en regels van het risicomangement weergeven." (vertaling

van de definitie van het U.S. National Research committee on risk perception and communication, 1999 uit: Risk communication, National Academy Press, Washington DC). Het rekening houden met de risicopercepties van alle actoren, ontvangers en zenders, die betrokken zijn bij het communicatieproces is hierbij van cruciaal belang. Beleidsmakers kunnen door het verwerken van de kennis met betrekking tot deze percepties in hun beslissingen m.b.t. rampenplanning en communicatie met het publiek inspelen op de factoren die het zich vormen van een weerbare attitude en gedrag positief kunnen beïnvloeden. Door te begrijpen hoe de verschillende segmenten binnen het publiek de risico's zien, kunnen beleidsmensen efficiënter communiceren met verschillende groepen over de hierbij belangrijke onderwerpen en dit in een taal die relevant is en gericht op het wegnemen van de bezorgdheid of de verontwaardiging van mensen. Wat hierbij belangrijk is, is dat men rekening houdt met de emotionele component. Die kan immers een grote invloed hebben op de perceptie, de attitude en het gedrag van mensen. Het is een effectieve manier om mensen een idee te geven van het werkelijke risico dat bestaat.

Dit is van groot belang voor beleidsmensen en hulpverleners omdat mensen die een risico té hoog of té laag inschatten gevaarlijke beslissingen of fouten kunnen maken. Als deze risicoperceptie dan ook nog eens versterkt wordt tot een algehele bezorgdheid of verontwaardiging bij een grote groep mensen dan kan het zijn dat deze groep de overheid onder druk gaat zetten opdat ze beschermd zouden worden voor dit risico. Op deze manier worden bijvoorbeeld mensen en middelen misschien ook ingezet voor een risico dat in werkelijkheid niet zo groot is en krijgen belangrijkere zaken geen aandacht. Daarom is risicocommunicatie meer dan het opstellen en verspreiden van perscommuniqués, persconferenties en publieke campagnes . "Risk communication is walking the walk, not just talking the talk"

Sommigen vinden dat rekening houden met emotie en irrationaliteit niet doenbaar is en gaan er van uit dat een technocratische aanpak de beste aanpak is om te komen tot een rationeel, effectief risicobeleid. Hier wordt echter uit het oog verloren dat het teveel of tekort aan angst of aan een emotie zelf een risicofactor kan zijn. Een strategie voor risicocommunicatie die zich baseert op risicopercepties is een beter instrument om mensen te informeren en hen zo te helpen bij het nemen van de juiste beslissingen en het vertrouwen van de informatie van de overheid. Ook de

psychosociale diensten en andere hulpverleningsdiensten kunnen zo hun gelimiteerde voorzieningen en middelen efficiënter inzetten.

4. Risicocommunicatie en de media .

De massamedia zijn een belangrijke bron van algemene informatie over risico's en crisissen. Ze zijn tevens een zeer geschikt kanaal voor de overheid om te communiceren met het publiek. Door de wijze van selectie en presentatie van items m.b.t. deze issues dragen zij ook bij aan de risicoperceptie van dit publiek. Daaruit volgt dat ze zo ook indirect beïnvloeden welke acties ondernomen worden om met deze problemen om te gaan (Koné & Mullet, 1994; Mc Combs, 1992; Nerb, 2001; Slovic, Fischhoff & Lichtenstein, 1982 in Nerb, 2001).

Nieuwsmedia spelen een grote rol bij het beoordelen van risico's door het publiek en worden dikwijls verweten dat ze onjuiste, bevooroordeelde of geselecteerde informatie verspreiden. Overheden en mensen uit de chemische, nucleaire industrie beweerden meermaals dat de media schuld zou hebben aan het onnodig of overdreven stimuleren van bezorgdheid bij de bevolking. Dit zal dan meestal afhangen van de inhoud van bijvoorbeeld de inhoud van een reportage m.b.t. een bepaald risico (nieuwselectie) en de manier waarop iets in het nieuws wordt gebracht (nieuwskwaliteit).

4.1. Selectiecriteria van de media

4.1.1. – Kwantitatieve selectiecriteria van media-informatie.

De frequentie waarmee een topic over risico's en crisissen wordt gebracht en de gevolgen ervan bepalen daarom nog niet of een item nieuwswaardig wordt geacht (Combs & Slovic, 1979). Zo bevonden Greenberg, Sachsman, Sandman & Salomone bij een kwantitatieve analyse van nieuwsverslagen m.b.t. milieurisico's in 1989: ongevallen en spectaculaire, alleenstaande feiten werden vaker en uitvoeriger gebracht dan werkelijk gevaarlijkere risico's: zo waren er zeven maal zoveel reportages over vliegtuigcrashes dan over de aan het roken gerelateerde risico's die uiteindelijk 26.5 maal meer zorgden voor fatale sterfgevallen in die periode. Volgens Kepplinger (1994) is de reden hiervoor dat niet de ernstigheid van een risico of een

probleem maar wel het feit of het een 'key-event' is, bepaalt of het wel of niet wordt geselecteerd voor verspreiding door de media. 'Key-events' zijn buitengewone en spectaculaire, alleenstaande voorvallen die een grote invloed kunnen uitoefenen op de mediarealiteit. Na zo'n verslag in het nieuws bleek er trouwens meestal achteraf een stijging plaats te vinden in gelijkaardige nieuwsberichten ook al was er geen toename van dit soort voorvallen waar te nemen in de realiteit.

Bij eenzelfde soort onderzoek, maar dan voor de printmedia, vonden Freudenburg, Coleman, Gonzales en Helgeland in '96 geen ondersteuning voor het overdreven verslag uitbrengen over zulke gebeurtenissen.

4.1.2. Kwalitatieve selectiecriteria van de media.

We moeten dus oppassen om te snel de conclusie te trekken dat de media schuld zouden hebben aan het onnodig bezorgd of verontwaardigd maken van het publiek op basis van kwantitatieve analyse. Selectie van informatie kan ook door kwalitatieve criteria gestuurd worden. Volgens Singer & Endreny, (1987) toonde hun media-analyse van risicoreportages aan dat een zeldzame ramp meer nieuwswaarde had voor de media dan veel voorkomende rampen. Een voorval waarbij veel doden te betreuren vallen blijkt ook sneller gekozen te worden voor publicatie.

Samengevat: 'Slecht nieuws is goed nieuws en goed nieuws is geen nieuws' is volgens sommigen dikwijls het credo van de journalist. De rol van de journalist in onze Westerse cultuur vraagt er echter ook om de waakhond voor het publiek te zijn. Dit leidt ertoe dat men vanuit de media al sneller zal overgaan tot het willen onthullen en herkennen van eerder negatieve ontwikkelingen en dit op een dusdanige manier dat men er eerst bij is, maar ook liefst nog snel genoeg of zelfs op voorhand, nog vóór het risico zich uitbreidt. Dus het automatisch selecteren van negatieve voorvallen door journalisten heeft daarom ook niet steeds een pejoratief karakter. Meestal tonen journalisten trouwens de verantwoordelijkheid om risico's ook niet te overdrijven.

Mc Cartney (1997) vermeldde nog een criterium dat gerelateerd is aan negatieve selectie: de entertainmentwaarde van een verhaal. Nog een voor de hand liggende reden waarom bepaalde boodschappen sneller geselecteerd worden, ligt hem in het feit dat de onderwerpen waarover men bericht relevant zijn binnen de geografische of culturele omgeving van de ontvangers van de boodschap.

4.1.3. - Risicoperceptie en de media.

Meestal gaat men ervan uit dat de invloed van de media op de risicoperceptie van mensen een bewezen feit is. Wählberg & Sjöberg (2000), ontdekten echter met hun onderzoek dat dit enige nuance behoeft.

De hoeveelheid informatie die ons elke dag in onze huidige informatiesamenleving tegemoet komt, neemt soms gigantische proporties aan. Een zeer groot aantal mensen kan via veel meer kanalen dan vroeger bereikt worden. Risico's en het inschatten ervan hebben echter doorheen de hele evolutie van de menselijke soort een grote rol gespeeld. Door een cognitief systeem te ontwikkelen om risico's te kunnen inschatten konden we succesvol overleven en omgaan met de effecten van rampen en dergelijke. Ook in het dagelijkse leven gaan ouders hun kennis over risico's doorgeven aan hun kinderen als zijnde een deel van de culturele overlevering aan de volgende generatie. Tegenwoordig verkrijgen we de kennis voornamelijk via de media. Het werd daarom belangrijker om inzicht te krijgen in hoe mensen en de verschillende gemeenschappen waarbinnen ze leven, komen tot hun verschillende risicopercepties. Dit kan ons meer vertellen over hoe mensen ook verschillend gaan reageren op risicosituaties en hoe men daar op kan anticiperen als overheid.

We zetten een aantal onderzoeken naar de media-inhoud m.b.t. rampen op een rijtje.

Wat betreft de rechtstreekse negatieve invloed en biaseffecten die zouden kunnen uitgaan van de media lijkt het ons dat we niet te snel conclusies moeten trekken. Freudenburg, Coleman, Gonzales & Helgeland (1996) vonden in hun onderzoek dat de enige significante predictoren voor wat betreft de inhoud van gepubliceerde artikels in de media over rampen, het aantal slachtoffers en de mate van verwoesting waren.

Met hun studie wilden ze vier verschillende theorieën over massamedia toetsen aan de inhoud van artikels over rampen: van het marxistisch mediaperspectief waarbij men er van uitgaat dat de media de dienaars van het kapitalisme zijn die de effecten van rampen altijd zullen vergoelijken tot die media die tegen technologische vooruitgang zijn en sensatie nastreven. De resultaten wezen er echter op dat de meeste media een gematigde houding aannemen en zich voor

de inhoud van hun artikels gaan baseren op de informatie die ze van experts krijgen, ook al was het maar omdat velen van hen zelf niet over genoeg kennis terzake beschikken. Media lijken de tendens te vertonen vooral het beeld en de info die ze van de instellingen en diensten die zich met het rampenmanagement bezighouden in hun artikels weer te geven en te aanvaarden.

In dit deel zullen we een aantal onderzoeken naar de media hun berichtgeving over risicosituaties en de invloed ervan op de risicoperceptie(s) op een rijtje zetten. Meestal wordt er van uitgegaan dat het aandeel van de media in het bepalen van de risicoperceptie van praktisch alle groepen en mensen in de samenleving zeer aanzienlijk is. Daarom deden Wählberg en Sjöberg, (2000) een onderzoek naar de invloed van de media op de risicoperceptie van mensen.

Ze onderzochten vier zaken:

1. De media-inhoud: hierbij gingen ze de inhoud van mediabronnen vergelijken met de objectieve realiteit en zo trachten ze een idee te krijgen van de factoren die maken dat deze media-informatie de risicoperceptie anders zou beïnvloeden dan info die afkomstig is van andersoortige bronnen.
2. De psychologische theoretische concepten en modellen volgens dewelke deze invloed op de risicoperceptie zou kunnen werken en die dus als verklaringsmodellen zouden kunnen worden aangewend.
3. Het verschil in impact tussen gewone mediaberichten, verslagen en berichten die intentioneel als risicocommunicatie via en door de media worden verspreid.
4. Hoe men bovenstaand onderzoek en de resultaten ervan zou kunnen vatten binnen theoretische concepten die de invloed van de media op de risicoperceptie van mensen kunnen verklaren.

Eerst willen we hier wel vermelden dat Combs en Slovic (1979) op de studie van Wählber en Sjöberg enige kritiek hadden en tot voorzichtigheid aanmaanden om uit hun onderzoek een rechtstreekse invloed van de media op de risicoperceptie als bewezen te zien. De studie was namelijk 'correlatieel' en dit heeft dus als gevolg dat de media mogelijks invloed hebben op mensen hun risicoperceptie. Andersom kan echter ook, wederzijdse invloedseffecten vallen ook niet uit te sluiten. Meestal gaat men ervan uit dat de invloed van de media op de risicoperceptie van mensen

een bewezen feit is. Wählberg & Sjöberg (2000) bevonden echter in hun onderzoek dat dit enige nuance behoeft.

1. De media-inhoud: we bespreken een aantal onderzoeken naar de media-inhoud m.b.t. rampen.

Soms gaan mediaverslagen zelfs verrassend neutraal of zelfs mild blijven en niet de dramatische noot in het verhaal gaan zoeken. Zo bleken na evaluatie dat de berichtgeving over het nucleaire ongeval in Tsjernobyl meer gematigd dan sensationeel getind was, maar dat het probleem vanuit het oogpunt van een goede risicocommunicatie hem eerder lag in het niet genoeg geven van verstaanbare informatie over de moeilijke, technische context van het ongeval (Friedman, Gorney & Egolf, (1987). Het publiek wordt dan aan zichzelf overgelaten om zich een beeld te vormen van het risico, met alle mogelijke gevolgen vandien voor wat de risicoperceptie en het angstniveau betreft.

Dunwoody en Peters (1992), bevonden dat media die werkten onder verschillende politieke régimes daarom nog niet andere criteria gaan hanteren voor de selectie van de inhoud van hun berichten. Daarbij moet wel gezegd dat zij daarbij enkel de berichtgeving in de USA en Duitsland vergeleken. In totalitaire régimes, zoals vroeger de Sovjetunie, en dan vooral de voor het gezag minder bereikbare gebieden wordt de censuur regelmatig toegepast.

Frewer , Rowe & Sjöberg, (1998)., relateerden de data die ze hadden verzameld m.b.t. risicoberichten in de printmedia en gedeeltelijk ook televisieberichten in Frankrijk, Noorwegen, Spanje, Zweden en de UK aan surveydata i.v.m. risicoperceptie. Daaruit leidden ze de volgende zaken af:

- Bij de Scandinavische media werden aanzienlijk meer risicoverslagen aangetroffen dan bij de media in de andere vernoemde landen.
- Alhoewel er een tendens was om de berichtgeving een alarmerend tintje te geven waren er evenzo geruststellende berichten die verspreid werden. Er kon ook niet onomstotelijk aangetoond worden dat de media specifiek zouden geïnteresseerd zijn in risico's die men kan indelen bij low probability – high consequences risico's. Het merendeel van de verspreide risicoberichten waren artikels over verkeersongevallen
- Bij de tiende 'verjaardag' van het ongeluk in Tsjernobyl en de dagen er rond werd hier meer over bericht, behalve in de UK waar men zich focuste op de mond- en

klauwzeerepidemie die het land toen in z'n greep hield. Dit kan er misschien op wijzen dat de meeste media ook maar een beperkte ruimte hebben voor risicoberichtgeving en dat de meest actuele risico's daardoor ook de meeste aandacht krijgen.

- Boholm (1998) stelde dat de verslaggeving over het ongeluk in de kerncentrale wel meer uitgebreide verslagen bevatte die ook gepaard gingen met het tonen van meer visueel materiaal van een vrij pessimistisch karakter. (foto's, films, schetsen)
- De berichten over ongelukken in het verleden waren ongeveer even groot in aantal als deze over mogelijke risico's in de toekomst.
- Sommige media vertoonden een neiging om hun aandacht te richten op complottheorieën door met de vinger overheden en industrie na te wijzen omdat ze deze verdachten belangrijke risico-informatie voor potentiële slachtoffers achter te houden.
- Nieuwsitems op tv waren korter en minder diepgaand qua content dan bij de printmedia.
- Er werd geen sociale amplificatie vastgesteld voor wat het ervaren van mogelijke blootstelling aan een nucleair risico ten gevolge van de berichtgeving over het Tsjernobylongeluk betreft. Wat wel werd vastgesteld was een verhoogde en betere kennis.

2. Psychologische theorieën, modellen en hypothesen m.b.t. risicoperceptie:

Bandura's (1973;1977;1983) 'social learning' theorie is geschikt voor psychologisch media-onderzoek en gaat er van uit dat men niet enkel leert door dingen te doen of te beleven, maar ook door er naar te kijken. Dit komt er op neer dat ook tweedehands verkregen info ons iets kan bijbrengen. Ook mensen zoals Wiegman en Gutteling (1995) baseren hun onderzoek over risicoperceptie ten dele op deze theorie.

De mate van bereikbaarheid en toegang tot informatie speelt ook een belangrijke rol bij het vormen van een risicoperceptie. Het zou een invloed uitoefenen op hoe mensen de waarschijnlijkheid en mogelijkheid tot het frequent voorkomen van een bepaalde risicosituatie inschatten.

Een ander begrip dat van belang is bij de vorming van risicopercepties is volgens Kahnemann en Tversky's (1972) de representativiteit: dit houdt in dat de subjectieve beoordeling van de kans dat een bepaalde gebeurtenis zich kan/zal voordoen ook gedeeltelijk wordt bepaald door de gelijkenis die dit feit voor mensen heeft met andere reeds vroeger ervaren situaties en de psychologische en/of sociale gevolgen en processen die daaruit volgden of er aan de basis van lagen.

Het verschil in interpretaties en conclusies die men kan waarnemen tussen de verschillende auteurs die tot nog toe actief waren in het onderzoek naar de media en risicoperceptie kan deels verklaard worden door het al of niet uitgaan van hypothesen die rekening houden met de invloed die kan uitgaan van de factor persoonsgebondenheid. Hiermee bedoelen we dat mensen de impact van rampen of terroristische acties op het risiconiveau van individuen en gemeenschap subjectief verschillend gaan ervaren en beoordelen. We moeten dit echter nuanceren: indien men uitgaat van een individuele impacthypothese wil dit zeggen dat een persoon inderdaad zou kunnen beïnvloed worden door de media en zo het risico voor de samenleving zwaarder zal inschatten dan dat hij voordien deed. Echter, dit zwaarder inschatten van de impact die van een risicosituatie kan uitgaan, zal daarom de inschatting van het persoonlijke risico niet noodzakelijk doen veranderen. Anderzijds moeten we wel vermelden dat bijvoorbeeld, Sjöberg et al (1996) een betekenisvolle correlatie vaststelden tussen persoonlijke en meer algemene risicobeoordelingen en dus kan de invloed in twee richtingen verlopen.

Verder in deze scriptie vermelden we nog twee belangrijke mechanismen die van belang zijn als we het hebben over de invloed die rechtstreeks en onrechtstreeks uitgaat van de media op de risicoperceptie van mensen. Dit zijn echter geen psychologische theorieën en daarom verwijzen we naar deel D. van dit hoofdstuk waar de theorie m.b.t. "Social Amplification" en de "Cultivation Theory" worden besproken.

3. Risicocommunicatie via de media:

Vele overheidsdiensten en –organisaties maken, binnen het kader van het openbaar belang, gebruik van de media om hun boodschappen te verspreiden. Daar het

onderzoek naar risicocommunicatie tamelijk recent werd aangevat en grotendeels samenhangt met het al even jonge onderzoek naar risicoperceptie is het echter soms moeilijk om enige consistentie te vinden tussen de verschillende theorieën en resultaten. De kennis en wijze om op een efficiënte manier te communiceren over risico's is echter wel groeiende, zo besluit Fischhoff (1995) in z'n overzichtsartikel waarin hij de research naar risicocommunicatie in de laatste 20 jaren met mekaar vergelijkt.

Sharlin (1986) denkt te mogen stellen dat er een verschil is waar te nemen tussen de effecten die uitgaan van een communicatie die spreekt in termen van wetenschappelijk berekende risicokansen zoals het te verwachten aantal doden t.g.v. een ramp (macro-perspectief) en een communicatie die mensen duidt op de effecten die bijvoorbeeld een bepaalde gevaarlijke substantie kan hebben op hun praktische, persoonlijke leven (micro-perspectief). Deze laatste vorm van communiceren zal mensen meer bezorgd maken al is dit daarom niet als negatief op te vatten en kan dit evengoed betekenen dat men zich beter voorbereid en gerustgesteld en betrokken voelt. Golding, Krimsky & Plough, (1992), vonden dan weer geen ondersteunende bewijzen voor deze bewering toen ze nagingen of er een verschil was in de vraag van mensen om het testen van radon te verminderen wanneer ze meer technisch opgevatte info kregen dan persoonlijk relevante info m.b.t. tot de effecten op hun individuele situatie.

Samengevat kunnen we in ieder geval concluderen dat de bewering die sommigen opperen als zou enkel het veranderen van attitudes en kennis van mensen i.v.m. risico's voldoen om ook mensen hun gedrag te doen aanpassen voor, tijdens of na een crisis waarschijnlijk niet genuanceerd en te simpel tot zelfs onwaar is (Van der Pligt, 1996).

Volgens Baird (1986) gaan mensen de hen door de media aangeboden content ook niet steeds gebruiken om zich een mening over een bepaald risico te vormen. Hij stelde in zijn studie vast dat, alhoewel mensen hun kennis over de mogelijke gevaren van een industriële installatie in hun omgeving laag was, ze zich toch een uitgesproken mening gingen vormen over dit issue. Vallone et al (1985) kwamen zelfs tot de nog meer verrassende vaststelling dat twee groepen mensen met verschillende opinies over een issue evengoed de media verweten tendentieuze

berichtgeving te verspreiden die recht loodrecht op hun opinie zou staan. Onze perceptie over aangeboden info wordt namelijk bepaald door de visie die we voordien al hadden.

Er zijn ook effecten die uitgaan van 'media-contents' die duidelijk aantoonbaar zijn. Zo hebben dramatisch gefinte nieuwsberichten een negatieve impact op de ervaren complexiteit bij het leerproces en het zich feitelijk herinneren van risico-informatie. Milburn en Mc Grail (1992) zagen zo bijvoorbeeld dat wanneer de dramatische delen uit een nieuwsverslag achterwege werden gelaten mensen zich beter en accurater de aangeboden info konden herinneren. Omdat zulke nieuwsverslagen meer beroep doen op emotionele responsen bij het publiek is het niet ondenkbeeldig dat er van deze berichten ook een sterkere invloed uitgaat op de risicoperceptie van mensen dan van boodschappen die opgebouwd zijn rond de eigenlijke feiten. We konden echter geen research vinden die dit reeds onder de loep had genomen. In ieder geval mogen we aannemen dat de inhoud en stijl van risicoboodschappen meespeelt in de impact die risico's kunnen genereren.

Ook de manier waarop overheden en hun ondernomen acties in de mediaberichtgeving worden voorgesteld zal, zelfs onafhankelijk van de handelingen die in werkelijkheid werden ondernomen, een grote rol spelen. Sandman et al. (1993) kwamen na het presenteren van zelf gecreëerde nieuwsclips die identieke, feitelijke info aangaande risico's bevatten en waarbij hij bij een aantal van deze berichten veranderingen aanbracht in beschrijvingen die te maken hadden met de betrouwbaarheid en geheimdoenerij van overheden nog tot een andere conclusie : blijkbaar hadden deze veranderingen effect op de risicoperceptie bij het publiek. Vooral deze berichten waarin de reacties van de gemiddelde burger werden weergegeven en dan vooral deze waarbij werd gesproken over uitingen van woede of angst bleken de risicoperceptie significant te verhogen.

Andere auteurs die onderzoek verrichten naar de massamedia en de mogelijke effecten op de risicoperceptie zien dan weer een zeer aanzienlijke invloed uitgaan van de hoeveelheid informatie die iemand aangeboden krijgt en/of verwerkt (Mazur & Lee, 1993). Wat hierbij opvallend is, is dat ook positieve media-contents aanleiding kunnen geven tot negatieve emoties en reacties vanwege het publiek.

Mensen zouden zich meer zorgen gaan maken naargelang de hoeveelheid informatie die ze over een risico en de mogelijke gevaren krijgen aangeboden. Ook de tijd speelt een rol in die zin dat als we niet regelmatig geïnformeerd worden over risico's, we zaken gaan vergeten en onze inschatting van een risico gaat verlagen.

B. Resilience en invalshoeken qua overheidsbeleid m.b.t. rampen en terrorisme.

1. Inleiding

Soms wordt de term "weerbaarheid" verward met de notie van een kant en klare oplossing of tegengewicht waardoor men, middels in te spelen op een aantal van het concept zijn constituerende factoren, individuen en hun leefgemeenschap kan behoeden voor de gevolgen van rampen, ongevallen, terrorisme en zo dat er zich zelfs een positief adaptief vermogen aan gelijkaardige risicosituaties kan manifesteren. Weerbaarheid spruit echter niet als het ware rechtstreeks voort uit de acties en beslissingen van experts en overheidsinstellingen ten tijde van zulke crisissituaties.

De afgelopen jaren gingen meer en meer beleidsmensen, zoals in de US zijn National Resilience Development Act of 2003 of het rapport van het UK Cabinet Office, als invalshoek voor hun overheidscommunicatie m.b.t. dreigingen en crisissen voor een benadering kiezen die is gebouwd rond het begrip psychologische weerbaarheid. Dezelfde processen die ten grondslag liggen van deze weerbaarheid bij de bevolking gaan basiselementen uitmaken van de bescherming van dat publiek door de overheid. Er wordt in dit rapport wel niet bij verteld welke processen dit zouden zijn en de definitie van resilience wordt wel zeer breed gehouden: "the ability to detect, prevent at every relevant level, and if necessary, to handle and recover from disruptive challenges. Resilience wordt eerder als een synoniem voor effectief crisismanagement gehanteerd. Dat blijkt uit wat volgt: " the ability at every level- to anticipate, pre-empt an resolve challenges into healthy outcomes" en "the key to resilience is agility" De notie " every level" verwijst hier enkel naar instellingen, organisaties en overheidsdiensten die betrokken zijn bij de rampenplanning en niet naar het publiek, de gemeenschap of de maatschappij. En daar liggen nu juist de wortels van en de voorwaarden voor dit vermogen om succesvol om te kunnen

gaan met plotse, onverwachte en, voor zowel individu als een samenleving zijn gemeenschappen, soms traumatische voorvallen. Het is namelijk zo dat de effecten van negatieve voorvallen zoals terroristische acties zullen door de mensen als onoverkomelijk, onafwendbaar en emotioneel bedreigend worden ervaren. Daar ligt hem ook het verschil met de 'klassieke rampen': de psychologische effecten zijn talrijker en de dreiging kan zowel voor, tijdens als na een terroristische aanval blijven bestaan. Het zich baseren op de managementprincipes die men hanteerde voor rampen en het uitgaan van de kwetsbaarheid van mensen lijkt dus niet de aangewezen strategie die men moet volgen. Het alternatief ligt hem in het ontdekken van de factoren die de individuele, gemeenschaps- en institutionele weerbaarheid verhogen (Buckle, Mars & Smale, 2000; Violanti, Paton & Dunning, 2000) Lindell en Whitney (2000), bevonden in hun onderzoek trouwens dat de attitudes van mensen t.o.v. de aanpassingen aan de gevolgen van een ramp meer bepalend zijn voor de risicoperceptie van mensen dan de karakteristieken van de ramp zelf. Overeenkomstig met deze gedachtengang werd binnen onze vakgroep een aanzet gegeven voor het ontwikkelen van een meetinstrument voor psychologische weerbaarheid. Deze thesis heeft de ambitie op een exploratieve wijze na te gaan waar er, d.m.v. de communicatie met de burger, mogelijkheden liggen om deze weerbaarheid te verhogen.

Positief is dat het begrip ingang heeft gevonden en uiteindelijk moet verwarring rond wat psychologische weerbaarheid nu juist is ons eigenlijk niet verbazen. Zowel in de academische als technocratische middens werden verschillende interpretaties en omschrijvingen gepostuleerd, evenals er discussies waren rond de relevantie van dit concept. Het merendeel ervan heeft met elkaar gemeen dat de kern van het begrip resilience kan gevat worden als het aanwezig zijn bij een individu en/of gemeenschap van een vermogen om te herstellen en zich aan te passen aan een verander(en)de en eventueel bedreigende situatie.

De term weerbaarheid werd aanvankelijk vooral gebruikt om aan te geven hoe bij zogenaamde "at-risk-children", ondanks de negatieve invloed die zou kunnen uitgaan van een aantal risicofactoren in hun leven, een dynamisch ontwikkelingsproces kan ontstaan dat hen in staat stelt om te gaan met tegenspoed. Hierdoor konden ze niettemin toch nog een stabiele persoonlijkheid

ontwikkelen en als individu, evenzo in relatie tot hun omgeving, gaan open bloeien en uitgroeien tot evenwichtige en zelfzekere volwassenen.

1.1. "Top-down approach" en "bottom-up approach".

Het is misschien interessant om een historisch overzicht te geven van de verschillende betekenissen die men aan het concept gaf en de daarmee samenhangende invalshoek van waaruit men vorm gaf aan de uitwerking van theorieën en handleidingen m.b.t. crisis -en risicocommunicatie.

Definities van weerbaarheid kunnen bijvoorbeeld in het verlengde liggen van de finaliteit van hun auteurs: zo zal een psycholoog het eerder zien als de capaciteit van een individu om met risico's om te gaan en Sommigen gaan zelfs zo ver dat ze het hebben over een concept dat rechtstreeks wordt bepaald door individuele karaktertrekken.

Onderzoekers die dan weer eerder het ontwikkelen van organisatorische theorieën voor ogen hebben, gaan dit fenomeen dan weer eerder benaderen als de capaciteit van organisaties om snel en doeltreffend om te gaan met onverwachte risicosituaties.

Zij zien weerbaarheid vooral als het resultaat van voorafgaande organisatie -en managementbeslissingen en acties.

Daarnaast bestaat er de laatste 20 jaar ook een tendens in het rampenonderzoek om onderscheid te maken tussen onderzoek dat vooral de rol en het belang van de weerbaarheid van individuen benadrukt en andere bijdrages die de klemtoon eerder leggen op de weerbaarheid van de maatschappij of gemeenschap.

Masten (2001) definieert resilience als een proces, capaciteit of resultaat van een succesvolle adaptatie en dit ondanks geconfronteerd te worden met bepaalde uitdagingen of dreigende omstandigheden.

Waller (2001) ziet het als een positieve adaptatie en antwoord op tegenslagen, rampspoed. Rutter (1985) omschrijft het dan weer als een remedie tegen risico en heeft het over een individu z'n succesvolle reactie op risicosituaties.

Ondermeer omdat het proces dat leidt tot resilience voor een deel bepaald wordt door de interactie van individuen onderling kan het concept dus ook breder

gedefinieerd worden als de fundamentele eigenschap, kwaliteit van individuen, groepen, organisaties en systemen om adequaat te reageren op aanzienlijke, storende en soms met vernieling gepaard gaande veranderingen van de "normale gang van zaken". Op deze manier wordt dan vermeden dat zich attitudes, reacties en gedrag met een regressief karakter gaan vormen.

Het is dus vooral belangrijk dat men inzicht krijgt in de wijze waarop deze weerbaarheid functioneert. Weerbaarheid mag dus niet simpelweg gezien worden als zijnde de remedie voor negatieve ervaringen, situaties omdat we er dan van uitgaan dat resilience enkel zijn bestaansrecht ontleedt aan het al of niet bestaan van een toestand van kwetsbaarheid. Weerbaarheid wordt immers vanuit deze redenering enkel gezien als een stabilisatiefactor die enkel in beeld komt bij onverwachte, afwijkende situaties. Waller (2001) ziet deze functie in een soort opereren als "buffers" tussen het welzijn van individuen en de risicofactoren die hiervoor een bedreiging vormen. Hij gaat er dus impliciet van uit dat er steeds een toestand van "kwetsbaarheid" moet bestaan die het weerbaarheidsproces voorafgaat. Deze omschrijving doet echter, naar ons inzien, tekort aan de inherente relatie van weerbaarheid met de desbetreffende maatschappelijke organisatie waarin ze leeft. Men beperkt hiermee weerbaarheid tot een houding die zich beperkt tot een reflex op het moment van tegenspoed. Men gaat hier voorbij aan de creatieve dimensie van groei en ontwikkeling, die eigen is aan weerbaarheid en zelfs juist deels tot zijn recht komt door en vanuit onverwachte gebeurtenissen die potentieel verandering, onzekerheid en zelfs dreiging met zich meedragen. Voor de weerbaarheid van een maatschappij kan dit proces van homeostase i.p.v. onevenwichtigheid, chaos of paniek een surplus aan sociaal kapitaal genereren voor deze maatschappij. Door de confrontatie als gemeenschap met een crisissituatie krijgt ze inzicht in zichzelf en kan men er een, anders misschien nooit ontstane, additionele kracht uit putten .

We moeten dus trachten een idee te krijgen welke psychologische, sociale, maatschappelijke en culturele processen kunnen bijdragen tot een positieve adaptatie aan exceptionele en risicovolle omstandigheden voor individu en (leef)gemeenschap. Ook zullen we verder in dit hoofdstuk overwegen welke eventuele verbanden er zijn tussen deze verschillende vormen van weerbaarheid van zowel individu als gemeenschap en hoe mensen ze binnen een cultuur trachten

of zouden kunnen plaatsnemen als de reflecties van een voor hen gemeenschappelijk en vooral bekend en betekenisvol geheel. Eerst dient echter vermeld te worden dat tot nu toe strategieën m.b.t. rampenbeleid vooral gericht waren op het tot een zo minimaal niveau mogelijk beperken van de effecten en impact van uitsluitend rampen en daarbij legde men de focus grotendeels op het behoud van infrastructuur en technologische reserves.

De laatste jaren ging men daar echter proberen andersoortige technieken op te enten. De reden daarvoor was dat men zich tot doel had gesteld om binnen het kader van de bestaande crisisstrategieën ook met een op weerbaarheid gerichte aanpak te gaan werken om de in onze tijd steeds talrijker wordende risico's die samenhangen met mogelijke psychologische en sociale negatieve effecten en/of processen voor en na een crisis op te vangen. Door echter hierbij de notie "weerbaarheid" te gaan opvatten als een mogelijks te institutionaliseren techniek (top-down approach) waarmee men als overheid gedurende een crisis als het ware eensklaps anticipatief vermogen zou kunnen opwekken bij mensen en gemeenschappen, verwarde men echter twee totaal verschillende zaken: anticipatie en weerbaarheid.

Wildavsky (1991) ziet "anticipatie", zoals boven bedoeld, als het geheel van inspanningen die men kan maken om potentiële gevaren te voorspellen en voorkomen vooraleer de schade is toegebracht, maar "weerbaarheid" betreft vooral het aanwezige vermogen van individu en gemeenschap om op een adequate, evenwichtige manier en veerkrachtig te handelen wanneer men geconfronteerd wordt met onverwachts gevaar. Deze ervaring kan residuen nalaten die de kiemen zijn voor nieuw verworven capaciteiten en incasseringsvermogen. Bedreigende situaties worden zo voor individu en gemeenschap bijna hun eigen leerschool terzake. Het zou dus nuttiger zijn om i.p.v. op de "weerbaarheid op bestelling" via experts onze aandacht richten hoe we door het werk van psychologen, communicatiedeskundigen en hulpverleners er toe kunnen komen om gemeenschappen aan te zetten tot, initiatieven te ontwikkelen die gericht zijn op het promoten en verhogen van de "weerbaarheid".

2.1. Resilience, terrorisme en de communicatie met de bevolking: het nut en de noodzaak van risicocommunicatie als invalshoek voor de strategie

2.1.1. Een historisch groeiproces.

In een tijd waar het publiek een verhoogde gevoeligheid heeft voor risico's, de aandacht van de media aangaande allerlei dreigingen alom is, zal de reactie en houding t.o.v. de dreiging en wat er op volgt nog meer dan vroeger een beslissende rol spelen. Eén van de meest verstorende, destructieve mogelijke consequenties van terrorisme, vooral deze waar men gebruikt maakt van biologische en chemische of radiologische wapens, is paniek onder de bevolking. Daarom moet men ook niet de kop in het zand steken en er rekening mee houden dat terroristen dit als één van hun belangrijkste doelen voorop stellen. Terrorisme zijn ultieme doel is er juist op gebouwd om psychologische oorlogsvoering te gebruiken omdat de strijd met conventionele wapens t.o.v. een ganse staatsorganisatie nu eenmaal niet kan gewonnen worden.

Er is echter een onderscheid tussen verscheurd worden tussen de angst voor het onbekende en paniek. We moeten hierbij twee dingen goed voor ogen houden en beredeneren: hoe kan een overheid zijn bevolking voorbereiden op een eventuele aanslag zonder de weerbaarheid te verminderen én hoe kan men de paniek na een eventuele aanval voorkomen?

Vanuit de klinische psychologie komt meer en meer de stem op dat het algemeen geruststellen wel op de korte termijn kan zorgen voor het controleren van het angstniveau, maar als na verloop van tijd vragen, diepgewortelde meningen en misverstanden niet behandeld worden, de angst exponentieel kan toenemen. Het altijd maar kalmeren in algemene en bedekte termen doet gevoeligheid omslaan in irritatie tot verontwaardiging. Het bewustwordingsproces van en het accepteren van een dreiging op het moment zelf zal er eerder door bemoeilijkt worden. Een aanpak die er meer op gericht is te weten te komen welke de waarden zijn die mensen op zulke momenten van dreiging belangrijk vinden en hen in staat stelt de situaties te herkennen waarop men aandacht moet hebben voor bepaalde zaken en omstandigheden die duiden op deze dreiging i.p.v. hen constant in een staat van angst te doen leven zal dan ook meer opleveren dan een benadering die de kwetsbaarheid van mensen benadrukt. Algemene instructies geven en het verder vaag houden zal mensen eerder op, de toppen van hun tenen doen lopen en hen eerder bezorgd maken dan geruststellen. Het publiek vragen "niet te paniker" heeft juist dat effect of versterkt het zelfs. Elke

volgens, zij het occasionele, fout in de berichtgeving zal honderdmaal uitvergroet en geïnterpreteerd worden als een bevestiging van een reeds eerder groeiend, sluimerend wantrouwen vanwege de ,volgens het publiek, eerder door de overheid ook niet gegeven info. De mensen als volwassenen behandelen en hen toegeven dat je niet alles kan voorkomen zal op meer respect en geloof kunnen rekenen. Echter, er enkel van uit gaan dat de natuurlijk lijkende reflex van gemeenschappen om zich verenigd en weerbaar op te stellen ook op de lange termijn blijft bestaan kan men als overheid ook niet en daarom is het nuttiger om van deze reflex gebruik te maken en in goede banen te leiden door deze op te nemen binnen de strategie van zijn rampenplanning en communicatie naar de bevolking. Dit levert meer op dan hen uit te sluiten wegens gebrek aan expertise omdat dit soort aanvallen ook vereist dat er ondersteuning is voor de slachtoffers. Dit komt er op neer dat ze vooral steun en (liefst juiste) informatie nodig hebben uit hun sociale omgeving of opvang van publieke dienst (zie ps-managers) Het bereiken van zulke groepen via de juiste kanalen op zulke crisismomenten moet vooraf gepland worden. Vooraleer mensen de gebeurtenissen gaan plaatsen in andere hen aangeboden frames, kaders moet de overheid er voor zorgen zelf de eerste en juiste info te geven om zo te voorkomen zelf de aanleiding te worden van en uitbreiding van de crisis tot een crisis van een heel andere aard , namelijk die van het geloof en vertrouwen in diezelfde overheid en/of demoralisatie. M.a.w., het beoogde doel van terroristen. Men moet dus verhinderen dat dit informatievacuüm wordt opgevuld door andere, schadelijke info. Boodschappen die relevant zijn voor de verschillende groepen (met een verschillende perceptie) kunnen zo voorbereid worden en gepresenteerd door mensen die vertrouwen genieten. Achteraf hiermee beginnen betekent dat men mogelijks eerst moet opboksen tegen groeiend wantrouwen en misverstanden die de wereld werden ingestuurd. Dit zijn de machtigste wapens van terroristen: mensen ten prooi laten vallen aan hun eigen angsten en ze eigenlijk zichzelf laten terroriseren. Het levert een overheid meer op eerder vertrouwen hebben in het vermogen tot weerbaarheid van de mensen en dit promoten dan het ongekende te vrezen en te doen of het probleem niet leeft.

Daarom moet het dynamisch concept "resilience" , daarmee samenhangende factoren en zijn rol in risicocommunicatie nader en juist geduid worden. We zullen dit trachten te doen aan de hand van enkele begrippen die binnen de context van risico - en crisismangement van belang zijn.

Terrorisme is er op gericht om een maatschappij te verdelen, verlammen , angst en paniek te zaaien en het vertrouwen van de bevolking in de overheid te doen wankelen. De houding, attitude en gedragspatronen van de mensen na bijvoorbeeld een bomaanslag kan bepalend zijn voor de mate van paniek, angst voor en na conflicten en kan zowel directe en indirecte politieke, economische als sociale gevolgen hebben. Een terroristische actie z'n impact op zowel individuen als de gemeenschap wordt dus voor een groot deel bepaald door de psychologische effecten van zo'n gebeurtenis en de daaropvolgende reacties. Een potentiële aanwezigheid van een , zoals in vorig hoofdstuk beschreven, adaptief vermogen van de desbetreffende gemeenschap om met zulke situaties om te gaan is dan voor zowel individu, samenleving als overheid van cruciaal belang.

Daarom gingen veel beleidsmensen in de US en dan vooral de UK hiermee rekening houden: zowel de National Resilience Development Act of 2003 als het rapport van het UK Cabinet Office kozen ervoor om met betrekking tot overheidscommunicatie naar het publiek toe voor een benadering kiezen die is gebouwd rond het begrip psychologische weerbaarheid. De processen die aan de grondslag liggen van de weerbaarheid bij de bevolking ging men, als ware het kant en klare gerechten, de basiselementen laten uitmaken van de bescherming van dat publiek door de overheid. Er wordt in deze definitie wel niet bij verteld welke processen dit dan zouden zijn en de definitie van resilience zelf wordt wel zeer breed gehouden: "the ability to detect, prevent, and if necessary, to handle and recover from disruptive challenges. Resilience wordt hier dus eerder als een synoniem en instrument voor crisismangement gehanteerd.

Het feit dat bij een groot aantal rampsituaties en oorlogssituaties in het verleden merkwaardig genoeg paniek minimaal bleef en er soms spontane vormen van solidariteit tussen mensen ontstonden, werd bijvoorbeeld ook al door Freud opgemerkt. Hij merkt reeds op dat op het moment van rampen het vaker voorkomt dat zich tussen en onder mensen een verhoogde sociale solidariteit en gevoel voor altruïsme kan manifesteren. Het behoeden van de groep of samenleving voor

dreigend gevaar of de superieure kracht van de natuur prevaleert dan blijktbaar op onderlinge onenigheden, problemen of meningsverschillen die men tot dan toe met mekaar had. Barton (1969) gebruikte in dit verband de term "therapeutic community". Quarantelli en Dynes (1977) wezen op de resultaten van een onderzoek naar de impact van tornado's en kwamen tot de conclusie dat in een aantal gevallen deze natuurrampen voordeel hadden nagelaten binnen gemeenschappen: zo bleek dat tussen de familieleden en kennissen van slachtoffers, in tegenstelling vgl. met families van niet-slachtoffers, achteraf de familiale solidariteitsbanden en relaties versterkt uit deze crisis waren gekomen.

2.1.2. De verschuiving van zelfredzaamheid naar kwetsbaarheid als uitgangspunt voor onderzoek naar rampen en crisisbeleid.

Vanaf de 80-er jaren gingen de meeste researchers in een heel andere richting denken en daalde de interesse voor het concept "resilience". Men ging zijn analyses en aanpak veranderen en ging eerder uit van de stelling van de kwetsbaarheid van een gemeenschap wanneer ze geconfronteerd wordt met een ramp of een door mensen veroorzaakte dreiging. I.p.v. een socio-psychologisch uitgangspunt ging men bij het opstellen van een rampenplanning een ecologisch perspectief hanteren. Men gebruikte hierbij het 'deficit model' waarbij er men van uitgaat dat de professionele mensen de kennis bezitten en dat leken, het publiek een kennis deficit hebben. Hierbij ging men rampen definiëren als zijnde een extreem milieu: hiermee suggereerde men dat dit gepaard zou gaan met het afwezig zijn van het vermogen om zulk een gebeurtenis of dreiging op een betekenisverlenende wijze te interpreteren zodat eventuele negatieve psychologische en sociale effecten kunnen optreden met als resultaat een werkelijkheid die door mensen als incoherent zal ervaren worden. Volgens deze auteurs is dit zeker zo in de huidige tijd waarin mensen eerder de kans gaan lopen getroffen te worden bij door de mens veroorzaakte toxische en technologische rampen. Deze gaan, nog meer dan bij rampen het geval is, zorgen voor een patroon van economische, sociale, culturele en psychologische impact. Quarantelli noemt deze benadering de "agent specific approach" omdat men ervan uitgaat dat verschillende risico's een verschillende aanpak en analyse vereisen. Daartegenover stelt hij een "generic approach" voor omdat volgens hem een psycho-sociaal georiënteerde aanpak meer de gezamenlijke of gelijkaardige eigenschappen en oorzaken van sociale processen

onder de loep neemt. Deze processen zijn niet agent-specific, maar manifesteren zich volgens de auteur bij zowel natuurlijke als bij door de mens veroorzaakte rampen en vormen dus zo een bredere en gemeenschappelijke basis voor analyse en communicatie van risico's. De oorzaak van een ramp kan dan wel bepalend zijn voor de manier waarop men dit voorval ervaart, maar mensen willen deze oorzaken ook kunnen toewijzen binnen een voor hen bekend cultureel script zodat ze de gebeurtenissen kunnen plaatsen. M.a.w. de risicoperceptie van mensen zal medebepalend zijn voor de attitude van mensen en/of ze zich weerbaar zullen kunnen opstellen. De vraag waarom een ramp zich voordoet zal dan belangrijker zijn voor hen dan de manier waarop dit juist in zijn werk ging. Dit klinkt logisch daar bij het afwegen van en het omgaan met een risicosituatie ook de aard en herkomst van het beestje verschil kan maken voor de verscheidenheid en de omvang van effecten die ermee gepaard kunnen gaan en de manier waarop mensen een situatie nu en naar de toekomst zullen evalueren.

Risicocommunicatie is gegroeid uit de nood van risicomangers om een beleid dat gebaseerd is op rationele inschattingen van risico's, ingang te doen vinden bij het publiek. Toen begon er zich echter een conflict te vormen tussen deze kwantitatieve methode om risico's in te schatten en de risicopercepties van het publiek (Plough & Krimsky, 1987). Het resultaat was dus, zoals boven uiteengezet, dat experts in kwantitatieve risicoberekening en risicomangers zouden proberen om, vanuit hun perceptie, modellen te ontwerpen om met het publiek te communiceren. Hierdoor werden risico's gedecontextualiseerd en hield men geen rekening met psychosociale factoren die de perceptie en het communicatieproces kunnen beïnvloeden. Risicocommunicatoren gebruiken tegenwoordig meestal psychometrische factoren om te bepalen hoe ze het best hun boodschap overbrengen en vanuit welke perceptie ze dat best doen. Er wordt enkel gelet op het risico zelf en niet aan het publiek of de context gedacht op deze manier. Deze institutionele, patriarchale houding of 'decide-announce-defence' beleid dat achter gesloten deuren wordt gevoerd zelf kan echter al doorslaggevend zijn voor de risicoperceptie van het publiek, namelijk om deze boodschappen in twijfel te trekken, bezorgd of verontwaardigd te zijn. De risicoproblematiek zal in de toekomst trouwens enkel uitbreiding kennen en conflicten hier rond eveneens.

Overheidscommunicatie kan pas dan succesvol zijn als ze gericht is op het verhogen van kennis bij de verschillende belanghebbende actoren m.b.t. relevante issues of

acties. Deze zullen tevreden zijn omdat ze adequaat werden geïnformeerd en geraadpleegd zodat ze ook sneller hun medewerking zullen verlenen en andersoortige crisissen kunnen vermeden worden. Communicatie is een 'two-way process' en dit betekent dat de overheid zowel moet luisteren als spreken en dit heeft als gevolg dat men dus ook moet beginnen praten vooraleer beslissingen terzake worden getroffen of alvorens een crisis toeslaat. Zo kunnen waarden, interesses en zorgen van het publiek worden vervat in het beslissingsproces. Dat wil niet zeggen dat het publiek steeds zijn zin moet krijgen: wettelijke of situationele omstandigheden kunnen dit ondoenbaar maken, maar het is belangrijk dat men op deze manier als eerlijke communicator het vertrouwen van de mensen kan winnen en houden.

Risicocommunicatie die wel rekening houdt met psychologische en sociale factoren is als dusdanig gebaseerd op een netwerk en een interactief proces waarbinnen informatie, meningen en waarden wordt uitgewisseld tussen alle betrokken partijen. In contrast met de lineaire modellen worden de negatieve effecten die uitgaan van de hiërarchische verhouding tussen expert en leek en de technische informatie betreffende een risico geïncorporeerd in een breder kader waarbij rekening wordt gehouden met sociale, psychologische, politieke en economische factoren. Dit gaf aanleiding voor nieuwe strategieën zoals die van een Katherine Rowan, (1991) waarbij risicocommunicatie wordt opgevat als een proces met de nadruk op participatieve democratie zodat burgers niet enkel tevreden zijn met de resultaten, maar ook met hun betrokkenheid bij het beslissings- en beleidsproces. Het is niet de bedoeling om te zeggen dat experts zoals wetenschappers, statistici, economen en medici overbodig zijn: integendeel er komt er één bij, namelijk het publiek. Zonder deze participatie en het teveel rekenen op de effectiviteit van een hiërarchische relatie tussen overheden en publiek bij het reduceren of oplossen van crisissen kan het publiek namelijk met een gevoel van hulpeloosheid achterblijven waarbij geen plaats is voor hun emoties of waarden. Het idee dat je hét publiek kan samenvatten in één woord, als zouden alle mensen dezelfde vragen, noden, zorgen en meningen hebben, en ook als dusdanig kan bereiken in je communicatie lijkt ons eerder een fictie dan realiteit. Dialoog met datzelfde publiek kan helpen om de verschillende segmenten daarbinnen te identificeren. Factoren zoals inkomensniveau, geslacht, ras en andere issues die voor deze gemeenschappen belangrijk zijn kunnen helpen

bij het inschatten van het totaal aan risico's die op het voorplan kunnen treden bij terroristische dreiging of rampen.

a - "Expert-perception en "lay-perception.

Vanuit deze stelling werd dan het voornoemd concept van kwetsbaarheid overgeheveld van een ecologische argumentatie naar een psychologisch denkkader. Het werd a.h.w. een therapeutisch concept waarmee benadrukt werd dat individuen en gemeenschappen zelf niet over de nodige emotionele en psychologische reserves zouden beschikken om rampen of welke tegenspoed dan ook te confronteren. Zo kwam men ertoe om mensen en hun gemeenschappen voorbestemd te zien om getroffen te worden: men introduceerde het begrip van "kwetsbare groepen". Men bedoelde hiermee vooral ouderen, kinderen, gehandicapten en kansarmen. De identificatie van deze groepen leidde er zelfs toe dat wetenschappers a priori er van uit gingen dat ze leden van deze groepen moesten aanwenden om bijvoorbeeld focusgroepen samen te stellen : een mogelijke vertekening van formaat voor wat betreft de indeling en het onderzoek naar en geen weerspiegeling van de werkelijkheid die overigens wel zou kunnen gemaakt worden mits gebruik van de juiste methodiek. Dit had verregaande implicaties voor het gewicht en de rol die men toebedeelde aan de, vanuit dit opzicht noodzakelijke, interventie van experts en andere professionelen. Daardoor ontstond er een juxtapositie tussen de mogelijkheid tot spontane sociale ondersteuning vanuit deze gemeenschappen zelf en de professionele psychosociale hulp. Een evolutie die tot het gevaar kan leiden dat informele netwerken onbenut blijven en hun functie verliezen. Beter zou zijn dat men deze bevestigt, stimuleert en incorporeert binnen zijn beleid zodat dit natuurlijk aanwezig potentieel benut wordt.

Experts en leken, wat het gemiddelde publiek betekent, plaatsen risico's en het inschatten ervan in verschillende frames en dit heeft belangrijke implicaties voor risicocommunicatie. Aandacht hebben voor verschillende concepten en van wat 'kans' betekent, zal latere misverstanden voorkomen. Het enkel uitleggen van de zuiver wetenschappelijke termen in leken taal is niet genoeg: wetenschappers omschrijven risico meestal in termen van welke effecten dit heeft op een grote populatie, terwijl een lekenpubliek begaan is met de effecten ervan op individuen

en zichzelf en hun situatie niet zien als het 'doorsnee-geval'. De eersten zullen bijvoorbeeld eerder de kans inschatten dat een risico zich tot een crisis ontwikkelt, maar gewone mensen zijn meer begaan wat de kans is dat zij zelf zullen getroffen worden en dan nog niet zozeer wat de statistische kans daarop is. Deze kans kan namelijk nog altijd sterk verschillen van de individuele kans die iemand maakt om negatieve gevolgen te ondervinden en bovendien risico's zijn nu éénmaal ook niet willekeurig verdeeld over een populatie. Men mag dus niet zomaar generaliseren en als men dus bijvoorbeeld weet dat een risico onevenredig verdeeld is over de bevolking kan men dat ook beter als dusdanig erkennen.

Het perspectief van de leek gaat er van uit dat de 'gemiddelde persoon' niet bestaat. Het opdelen van wetenschappelijk info in termen van geslacht, job, leeftijd, origine, levensstijl kan de kloof tussen de twee verschillende perspectieven enigszins dichten.

Er kan nog een verschil aangestipt worden m.b.t. hoe leken en experts een verschillende waarde hechten aan het er mogen van uitgaan dat er voldoende bewijs is geleverd om oorzaak en effect te duiden. Wetenschappers zullen dit pas doen als er voldoende sluitend bewijs is geleverd en tot dan worden andere veronderstellingen niet bewezen geacht. Een lekenpubliek gaat meer intuïtief te werk en gaat voor hen plausibel lijkende verklaringen pas verwerpen als er daar voldoende bewijs tegen is voor geleverd. De waarden van beide groepen zijn in dit opzicht dus verschillend. In het kader van risicocommunicatie kan men dit echter niet oplossen door er op aan te dringen dat de wetenschappelijke invalshoek de enigste valide is en te zeggen dat er niet voldoende bewijs is. Beter is te erkennen dat er een mogelijk verband bestaat, uit te leggen welke omstandigheden men dan zou verwachten en indien dit zo is dan duidelijk te maken dat na grondig onderzoek niets is gevonden wat in die richting wijst. Zo zullen mensen meer geloof hechten aan je verklaringen. Zonder dit verklaringsproces heeft dezelfde verklaring veel minder waarde voor een leek om van standpunt te veranderen.

b - Het "vulnerability paradigma" t.ov. het "resilience paradigma"

Wij zien trouwens geen reden waarom de twee uitgangsposities; het "vulnerability paradigm" en "resilience paradigm" mekaar zouden moeten uitsluiten. Toch kreeg de eerste van deze 2 premissen de laatste 20 jaar de bovenhand. We zullen trachten te verklaren hoe en waarom deze verschuiving in aanpak van risicoanalyse en risicomanagement plaats kon vinden en wat de implicaties waren voor de wijze waarop men van overheidswege de risico- en crisiscommunicatie met het publiek ging opvatten en uitvoeren. Deze uiteenzetting heeft eveneens tot doel om inzicht te verschaffen in hoe en waarom men tegenwoordig deze problematiek conceptualiseert zoals men dat doet: waarschijnlijk zijn de context, het moment waarop en de positie van waaruit men dit doet hierbij van belang

RESILIENCE PARADIGM	VULNERABILITY PRARADIGM
<ul style="list-style-type: none"> -georiënteerd op de gemeenschap -men gaat ervan uit dat individu en gemeenschap zo over coping-skills beschikken. -onderbouwing door informele netwerken en sociaal kapitaal. -men gaat er van uit dat meeste psychische problemen dan van korte duur zullen zijn. -crisis, tegenspoed wordt gezien als te overwinnen uitdaging en mogelijkheid tot groei. -problemen worden vooral op psychologisch vlak gezien. -bevordert de zelfredzaamheid. 	<ul style="list-style-type: none"> -focus ligt op het individu. -men neemt aan dat de gemeenschap/individuen beschikken niet over coping-skills. -afhankelijk zijn van proffesionele hulp en interventie. -men neemt aan dat psychologische problemen van lange duur zijn. -negatieve effecten nav van de tegenspoed zijn onoverkomelijk en preventief op te vangen. -focus op fysische en materiële problemen. -gaan er van uit dat mensen niet zonder hulp kunnen en alle initiatief bij overheid ligt.
<p style="text-align: center;">BOTTOM-UP (onderhandelend) Lay-perception Generic approach</p>	<p style="text-align: center;">TOP-DOWN (technocratisch) Expert-perception (Kletz, '96) Agent-specific approach (Quarantelli, '77)</p>

De perceptie en dus manier waarop men rampen ervaart is een sociaal fenomeen dat in sterke mate bepaald wordt door de cultuurcontext waarbinnen het publiek zich op dat moment een beeld vormt van dit soort gebeurtenissen.

Zo werd bijvoorbeeld vijftig jaar geleden het verband tussen het gat in de ozonlaag en uitlaatgassen van auto's, industrie niet als problematisch ervaren, maar vandaag weten we wel beter. Het regelmatig geconfronteerd worden met problemen zoals chemische ongevallen of rampen wekt bij de mensen het idee dat we in een potentieel veel gevaarlijkere tijd en wereld leven dan pakweg drie decennia terug.

In een door het publiek ervaren risicovolle tijd en samenleving en een verhoogde confrontatie met terrorisme en mediabeelden die vele psychologische effecten kan teweegbrengen, zal meer dan vroeger de reactie en houding t.o.v. de dreiging en wat er op volgt een beslissende rol gaan spelen. Men zegt in dit verband dat de notie "kwetsbaarheid" ook geen begrip is dat z'n oorsprong kent in de verschillende gemeenschappen van een samenleving. De bedoelde kwetsbaarheid m.b.t. tot rampen komt voort uit de perceptie van diensten die begaan zijn met rampenmanagement of hulpverlening. Men realiseert blijkbaar niet dat gemeenschappen, die blootgesteld werden aan of waar de mogelijkheid bestaat dat ze getroffen worden door een ramp, hun eigen interpretatie zullen geven aan de omstandigheden waarbinnen deze ramp zich voltrekt.

Deze zienswijze is gekoppeld aan een typisch westerse cultuurvisie die de wereld meer en meer als oncontroleerbaar en potentieel gevaarlijk beschouwd en dit ten gevolge onze onverantwoorde houding t.o.v. het milieu. Hierdoor ontstond de impressie dat gemeenschappen gevoeliger werden voor de frequentie en impact waarmee rampen of terroristen hen kunnen treffen. De psychische gezondheid van mensen zou aan onophoudelijke bedreiging van allerlei risico's blootgesteld staan. Deze kwetsbaarheidsidee is eerder het gevolg van een tijdsgebonden "cultuurstemming" dan dat ze de sociale werkelijkheid weerspiegelt en recht doet. Het is tevens een onhandelbaar begrip binnen effectieve rampenplanning daar het moeilijk te definiëren, kwantificeren en vooral te operationaliseren valt.

2.1.3. Welke aanpak is toegesneden op de terrorismeproblematiek en het promoten van de potentiële psychologische weerbaarheid?

De reactie van de bevolking op de aanslagen van 9/11, Madrid en Londen bewezen dat een gemeenschap over het vermogen beschikt om zich weerbaar op te stellen en te handelen na een terroristische aanval. Als men echter blijft uitgaan

van de idee van kwetsbaarheid zal dit vermogen zich niet kunnen ontwikkelen en zullen negatieve psychologische effecten meer kans krijgen en enkel nog deels kunnen bestreden worden met professionele hulp achteraf. Een situatie die perfect overeenkomt met de doelstellingen van terroristen: angst zaaien, bepaalde bevolkingsgroepen tegen mekaar opzetten en het vertrouwen in hun leiders doen wankelen. Daarom is het belangrijk dat men een omgeving creëert waar informele netwerken en voor de gemeenschap ondersteunende systemen kunnen gecultiveerd worden waarbij men dan weerbaarheid als leidend thema vooropstelt. Tegenspoed geeft een gemeenschap ook de mogelijkheid inzicht in zichzelf te verschaffen en niet enkel zijn zwakheden, maar ook sterktes te leren kennen zodat mensen gemotiveerd, optimistischer en zelfzekerder worden, ook bij crisissituaties. Dit leerproces kan dan in de toekomst bij gelijkaardige omstandigheden de nodige kennis en instrumenten leveren om adequaat en snel met risicosituaties om te gaan. Kendra en Wachtendorf argumenteren n.a.v. hun studie over de weerbaarheid na de gebeurtenissen op 9/11 dat creatief denken, flexibiliteit en het kunnen improviseren bij zulk onverwachtse noodsituaties van cruciaal belang is gebleken. De tendens om dan toch het antwoord en beslissingen en het handelingsinitiatief na een gebeurtenis als deze volledig in de handen van professionelen te leggen, kan ertoe leiden dat gemeenschappen en individuen er van weerhouden worden om hun weerbaarheid te ontwikkelen. Het gevolg is dan inderdaad passiviteit en hulpeloosheid en uiteindelijk mogelijks zelfs sociale desorganisatie of institutionele crisissen binnen de getroffen gemeenschap. Tierney was van dezelfde mening toen hij zei dat frames en constructies die (waarmee hij zowel doelde op bestaande cultureel bepaalde percepties en crisismanagement als overheidsbeleid terzake) de dreiging en oncontroleerbaarheid die uitgaan van terroristische acties, massavernietigingswapens en een onredelijk angstig, hulpeloos en onbekwaam publiek benadrukken en zo eerder een maladaptieve attitude en gedrag bij het publiek kunnen ontwikkelen die crisismanagers juist eerder moeten willen vermijden dan omgekeerd.

Het promoten van individuen en gemeenschappen hun weerbaarheid in het licht van mogelijke risico's kan zo de kans op slecht geadapteerde reacties van collectief gedrag verminderen. Deze weerbaarheid kan niet "geleverd" worden door professionelen: het is een dynamisch leerproces dat zich binnen en vanuit de sociale context van gemeenschappen moet ontwikkelen en waarbij professionelen enkel

kunnen aangeven hoe mensen binnen en vanuit hun gemeenschap en sociale kring, ondanks het bestaan van angstgevoelens, negatief denken kunnen omzetten in positieve actie en vorm kunnen geven aan de vaardigheden daaromtrent: resilience mag hier niet gezien worden als een beschermende factor t.o.v. kwetsbaarheid en de impact van risicofactoren. Het kan en mag enkel aangemoedigd of gecultiveerd worden, maar niet aangeleerd zoals binnen de technocratische visie op rampenbeleid omdat natuurlijk aanwezige creativiteit dan beperkt wordt door de gecentraliseerde top-down approach omdat deze uitgaat van een bevolking die a-priori kwetsbaar zou zijn en dus volkomen afhankelijk van professionele interventie. Professionele hulp is niet per definitie slecht, maar mag niet als prioritaire en enig mogelijke oplossing vooruitgeschoven worden. Dit zou zelfs leiden tot het afbrokkelen of afremmen van informele netwerken die hun wortels in de gemeenschap zelf hebben en ook op lange termijn duurzaam aanwezig blijven als vangnet. Deze natuurlijk aanwezige sociale reserves hebben zeker bij crisissen met psychologische en sociale gevolgen een vitale en logisch aanwijsbare functie en zijn potentieel voor de weerbaarheid van individu, gemeenschap en overheid.

Vooraf bij onze houding t.o.v. en reactie op terroristische dreiging speelt de bevolking een grote rol zowel als actoren dan als publiek. Het is van belang dat er al gecommuniceerd wordt voor er zich in dit verband een crisis aandient

Daarom moet het dynamisch concept "psychologische weerbaarheid", de factoren die deze bepalen en hun rol in en relatie tot risicocommunicatie nader en juist gedefinieerd worden. We zullen dit laatste o.m. trachten te doen aan de hand van enkele begrippen die binnen de context van risico- en crisismanagement van belang zijn.

De factoren die weerbaarheid in hoge mate bepalen en de manier waarop zal worden uiteengezet in deel C. van dit hoofdstuk waarin we uitleggen hoe we kwamen tot het creëren van een kwantitatief meetinstrument voor psychologische weerbaarheid dat we binnen onze vakgroep onder leiding van prof. Gino Verleye ontwierpen. De waarde van dit instrument ligt hem o.m. ook in het feit dat het kan dienen als een nulmeting zodat oorzaken en de manier waarop deze dynamiek leeft en reageert verder kan onderzocht en opgevolgd kan worden. Dit gaf ons tevens het idee en de fundamentele bouwstenen om, in het verlengde van onze conclusies daaromtrent, deze thesis en z'n structuur verder uit te bouwen.

In het derde deel D. van deze literatuurstudie wordt aan de hand van theoretische risicocommunicatiemodellen getracht aan te geven hoe risicopercepties worden gevormd, hoe mensen en gemeenschappen daar beslissingen aan koppelen en op welke wijze men informatie m.b.t. risico's verwerkt en beoordeelt, een attitude aanneemt en al of niet zijn gedrag gaat veranderen.

C. Een meetinstrument voor psychologische weerbaarheid

Eind vorig jaar begonnen we met vier studenten en onder leiding van de promotor van onze thesis prof. Gino Verleye aan het opbouwen van een meetinstrument voor psychologische weerbaarheid met betrekking tot terroristische dreigingen door een survey op te stellen waarbij we probeerden uit te gaan van een zelf opgesteld meetmodel waarin we de factoren verwerkten waarvan we dachten dat ze konden bijdragen tot iemands psychologische weerbaarheid .

Het blootgesteld worden aan een traumatische ervaring zoals een bomaanslag of terroristische dreiging kan leiden tot het zich ontwikkelen van langdurige mentale en fysische problemen zoals 'post traumatic stress disorder', depressie of angstpsychose. Na dat aanvankelijk vooral research werd verricht naar de factoren die maken dat iemand kwetsbaar, vatbaar is voor deze negatieve trauma-effecten is het onderzoek de laatste jaren meer en meer verschoven en kwam de nadruk te liggen op die karakteristieken die maken dat iemand iemand meer kans maakt beschermd te zijn deze negatieve effecten omdat individuele- en omgevingsinvloeden hem in staat stellen toch evenwichtig te blijven functioneren . Deze overgang van een probleemgeoriënteerde aanpak naar een aanpak die zich focust op de factoren die maken dat mensen dit adaptief vermogen al of niet bezitten om om te kunnen gaan met de negatieve effecten van rampen was het begin van het 'resilience'-gericht onderzoek. Vaardigheden voor het oplossen van problemen zoals zelfdiscipline, controle, zin voor verantwoordelijkheid die kunnen maken dat men het ervaren van traumatische ervaringen als een soort van uitdaging gaan zien door zijn attitude en gedrag daar op in te stellen . Het zich weerbaar kunnen opstellen tegenover de ervaring van traumatische ervaringen hangt volgens Bandura, (1982) ook samen met het beeld dat men van zichzelf heeft om efficient

met een risico om te gaan . Kobassa, (1979) wees dan weer op het belang van de duurzaamheid van iemands vermogen om zich sterk te kunnen blijven opstellen, hardiness. 'Cognitive hardiness' heeft drie componenten, te weten : toegewijd zijn aan de rol die men vervult in zijn sociale-, werk- leefomgeving, een gevoel controle te hebben en invloed te kunnen uitoefenen over een aantal aspecten wanneer men in zijn leven geconfronteerd wordt met tegenslagen, problemen en deze problemen benaderen met de attitude deze als een uitdaging te zien en er ook zo mee om te gaan . Wilkinson, (2000) maakt dan nog eens onderscheid tussen 'emotion-oriented coping' dat negatieve, directe effecten kan veroorzaken en 'task-oriented coping' welke de negatieve effecten van stress op de mentale gezondheid zou kunnen verminderen . Vooral mannen zouden deze laatste vorm van coping gebruiken, maar vrouwen gaan daarom 'emotion-oriented coping' daarom niet meer dan mannen gaan gebruiken.

Frederickson, Tugade, Waugh & Larkin, (2003) gingen na welke rol positieve emoties speelden bij mensen na de bomaanslag op het World Trade Center in New-York. Mensen rapporteerden het gevoel te hebben dankbaar te zijn omdat zij zelf en hun naasten ongedeerd zijn gebleven, meer aandacht te schenken na 9/11 aan de mensen die belangrijk zijn .

Rutter (1990) zegt dat er ook een onderscheid moet gemaakt worden tussen 'beschermende factoren' die reeds gegeven zijn (zoals IQ of temperament) en 'beschermende mechanismen' zoals de manier waarop men met problemen omgaat zijnde 'coping style' of de manier waarop men deze problemen kadert. Deze mechanismen zouden zich volgens hem ontwikkelen door het in het verleden reeds succesvol omgaan met tegenslagen . Beasley, M., Thompson, T., Davidson, J., (2003) maken een onderscheid tussen enerzijds 'coping styles' die mee bepalen hoe men een stressvolle ervaring zal ervaren en ermee omgaan. (handelen, ontkenen, vluchten) en 'cognitive hardiness' .

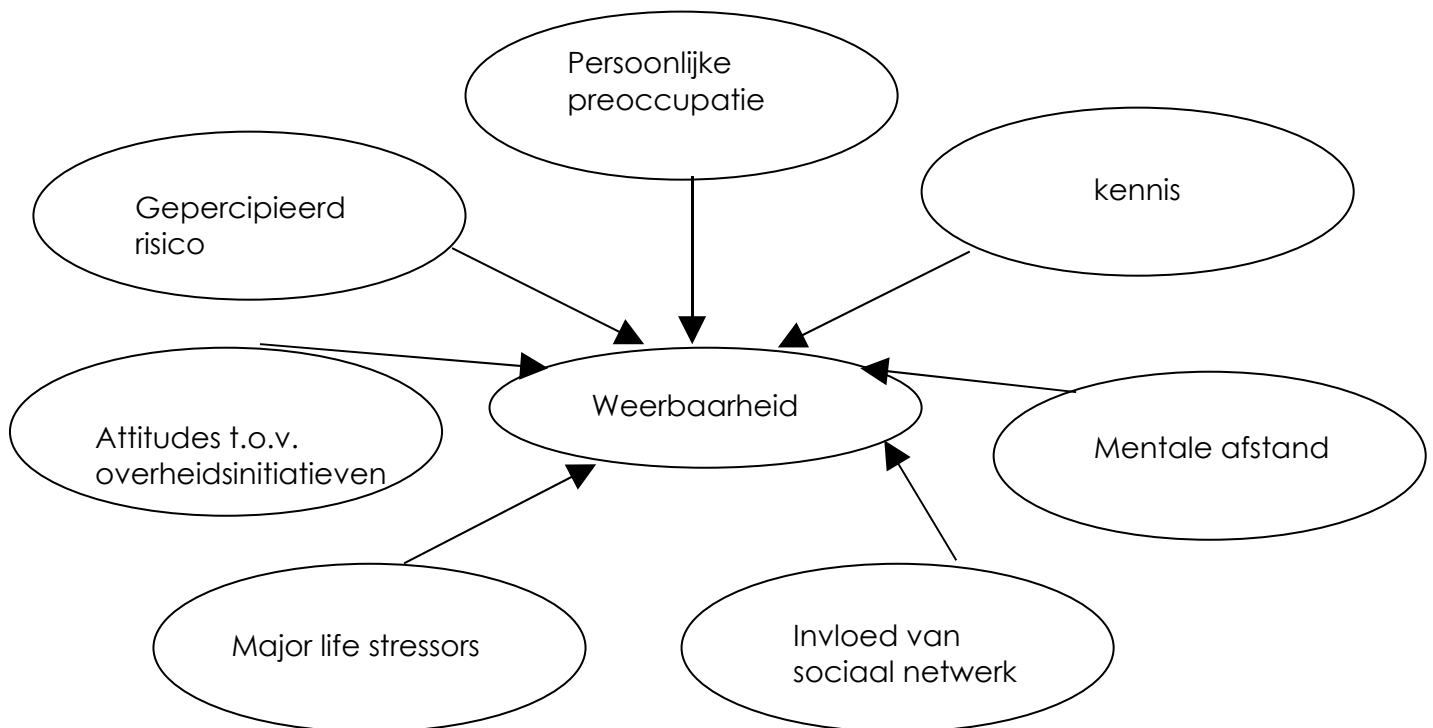


Fig.1: Meetmodel

a) de attitude t.o.v. overheidsinitiatieven en de waardering die men heeft voor de overheid in de vorm van vertrouwen, geloof in de competentie van de overheid om terroristische dreigingen te kunnen reduceren.

b) persoonlijke preoccupatie is de mate waarin men bezig is met terrorismeproblematieken en of men reeds voorzorgen nam .

c) kennis is belangrijk voor mensen omdat het kennen van objectieve feiten en kennis over terrorisme in het algemeen er toe kan bijdragen dat iemand het risico kan inschatten, beoordelen en zijn gedrag er op afstemmen.

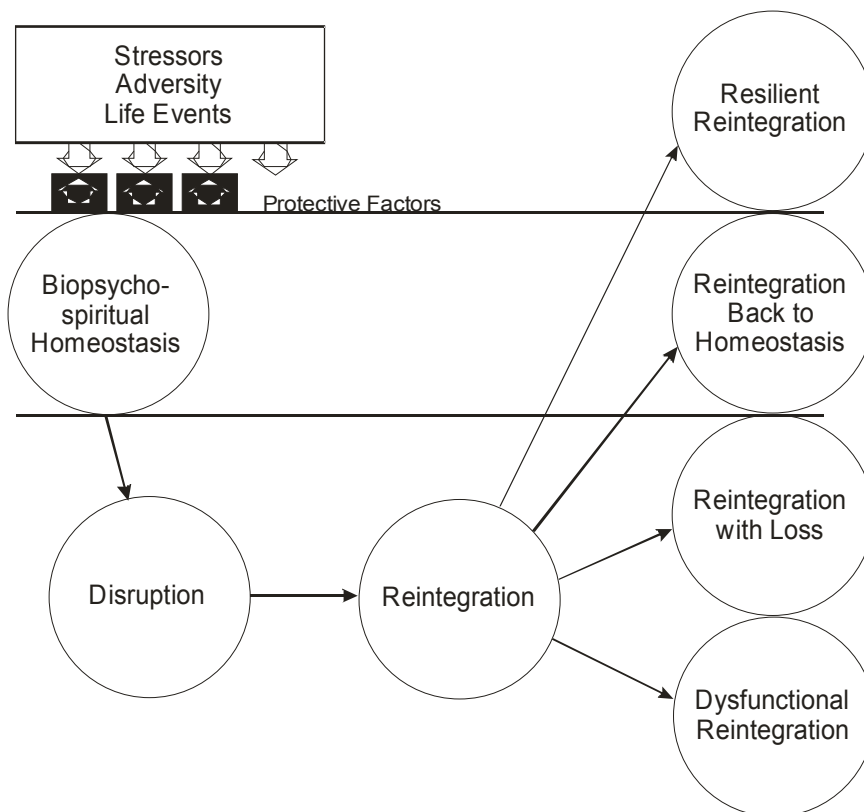
d) sociale ondersteuning is een factor die zowel het steunen van familie, vrienden, kennissen, burens, collega's als het zelf kunnen terugvallen op zijn sociale omgeving omvat evenals hoezeer men iemands perceptie deelt.

e) mentale afstand betreft de mate waarin terrorisme en de dreiging die er vanuit gaat deel uitmaakt van iemands leefwereld en of dit hem/haar bezig houdt.

f) gepercipieerd risico gaat over hoe groot iemand de kans acht dat hij met terroristische dreiging in aanraking zou kunnen komen.

g) major life stressors zijn stressfactoren die hebben meegespeeld in het nabije verleden iemand en kunnen zowel een groot verlies, scheiding als een levensbedreigende operatie of ziekte zijn.

h) persoonlijke resources zijn persoonlijkheidskenmerken van iemand die hun weerslag kunnen hebben op iemands risicoperceptie. Deze werden in twee deelaspecten opgedeeld: enerzijds inherente karaktertrekken van iemand zoals zelfredzaamheid, pessimisme of optimisme, zelfvertrouwen, 'self-esteem' en anderzijds omgevingsinvloeden zoals de geborgenheid die iemand als kind heeft genoten, traumatische ervaringen zoals mishandeling, geweld.



Richardson : " The Resiliency Model ", 2002.

De resultaten van deze survey lieten ons toe om beter de relaties tussen de acht dimensies onderling en met het concept 'psychologische weerbaarheid' in te schatten en te verduidelijken. Daaruit bleek dat vooral kennis en social support evenals vertrouwen in de overheid wel eens de aan psychologische weerbaarheid sterkst gerelateerde dimensies zouden kunnen zijn van de acht dimensies uit ons model. Zoals we zullen zien zijn dat nu ook net de factoren die in de risicocommunicatieliteratuur veelvuldig ter sprake komen :

-Het besef van een risico spruit voort uit de bekommernissen die men zich maakt over de kans dat er zich een risicovolle situatie zou voordoen .

-Vertrouwen staat in de risicocommunicatie voor het vertrouwen dat men stelt in personen of organisaties, overheden in de zin dat men deze competent, eerlijk, oprecht, open en consistent acht.

-Cognitieve betrokkenheid ontstaat als een persoon beseft dat hij zich voor de risicoproblematiek moet gaan interesseren omdat deze zijn belangen raakt. Dit zal

ondermeer het zoekgedrag naar informatie en de informatieverwerkingsprocessen beïnvloeden.

De resultaten van ons kwantitatief onderzoek lieten ons tot onderzoek te verrichten in hoeverre een aantal van onze dimensies in belangrijke mate mee de psycho-sociale weerbaarheid van iemand bepalen en dan via kwalitatief onderzoek ondermeer te toetsen of men deze ook gebruikt als basiselementen in de communicatie die de overheid met het publiek heeft aangaande risico's zoals terroristische dreiging . Onze resultaten lieten namelijk zien dat tweederde van de Vlamingen weinig tot geen vertrouwen hebben in het voorbereid zijn van de overheid op terroristische aanslagen en dat de helft van deze populatie zich ook onvoldoende geïnformeerd voelt over terrorisme. Dit is een belangrijk gegeven daar we ook konden vaststellen dat de mate waarin iemand de info van de overheid met betrekking tot terrorisme betrouwbaar vindt ook invloed zal hebben op zijn angstniveau. De vlaming heeft ook een redelijke kleine mentale afstand ten aanzien van de terrorisme problematiek en deze houdt hem dus wel degelijk bezig .

De kennis die men heeft over deze problematiek kan ook bijdragen aan iemands weerbaarheid, alhoewel wel een negatieve invloed kan uitgaan van de preoccupatie met de media . Dit hoeft echter niet te betekenen dat de media een negatieve impact uitoefent : ook iemands sociale omgeving en het mediagebruik binnen die groep hangen dikwijls samen zodat de media misschien wel een versterkend effect uit kan oefenen op de attitude van de groep en het individu . Social support kan dus ook een positief buffereffect uitoefenen tegen negatieve effecten van terroristisch dreiging.

Door middel van discriminantieanalyse kwam men dan tot een segmentatiestudie waaruit drie clusters naar voren kwamen : angsthazen, individualisten en weerbaren. De angsthazen zijn de groep die waarschijnlijk de meest ineffectieve respons zullen vertonen wanneer ze geconfronteerd worden met terroristische dreiging . Zij hebben over het algemeen ook geen sociaal netwerk waar zij op kunnen terugvallen en zijn dus dé doelgroep voor riscicommunicatie .

De belangrijkste bevindingen uit dit onderzoek waren :

In december 2004 werden 1000 Vlamingen (representatief staal) bevraged naar hun beleving en perceptie van verschillende sociaal psychologische aspecten zoals: angst, objectieve kennis, gedrag, informatiezoeken, relatie met overheid, preoccupatie, sociale dimensie rond verwerking, edm. Deze bevraging is een pilootonderzoek met als doelstelling het bouwen van een wetenschappelijk meetinstrument dat verschillende deelaspecten van weerbaarheid in kaart kan brengen. In de schoot van de NAVO werkgroep 'sociaal psychologische gevolgen van terrorisme' bleek namelijk nood aan een dergelijk instrument. De Vakgroep communicatiewetenschappen van de UGent stelde het meetinstrument op en Innoxys, een Gents informatietechnologie bedrijf, bouwde het rapporteringsluik via internet.

- Overheid: met 70% respondenten onder een score van 3,5 op 6 krijgt de overheid qua kwaliteit van voorbereid zijn een matige score. De overheid scoort slecht op hoeveelheid (90% onder 3.75 op 6) en betrouwbaarheid van de informatie (idem). Locale Vlaamse overheden en US in het algemeen scoren slechter. Variabiliteit in perceptie van overheid heeft geen rechtstreekse gevolgen voor weerbaarheid.
- Gedragmatig volgt de gemiddelde Vlaming de berichtgeving nauw maar pleegt quasi geen voorbereidende acties.
- De preoccupatie met terrorisme is, ondanks de afwezigheid van aanslagen in België, substantieel: de variabele mentale afstand toont aan dat 80% ten hoogste een score van 3 op 6 haalt: dit betekent een zeer korte mentale afstand, terrorisme is voor de Vlaming niet een ver van zijn bed gegeven.
- Ongeveer 15% van de Vlamingen vertonen verhoogde angstniveau's in publieke plaatsen; een goede 30% denkt dat we een aanslag moeten verwachten, dit mede door de aanwezigheid van NATO en EC in Brussel.

Conclusies:

De Vlaming is behoorlijk bezig met terrorisme, objectieve kennis en sociale interactie zijn de determinanten van weerbaarheid. Overheid wordt niet positief gepercipieerd. Een substantieel deel van de bevolking leeft met verhoogde angstniveau's.

D. Theoretische communicatiemodellen .

1. Risicocommunicatie: nuttig of gevaarlijk ?

Het publiek inlichten over hoe zich te gedragen bij potentiële crisissituaties om de voorbereidheid van de mensen te promoten is belangrijk, maar men heeft ook recht om de weten welke risico's in zijn leef- en werkomgeving de aanleiding kunnen vormen tot rampen, chemische ongevallen, voedselvergiftiging of terroristische acties. Doordat men trouwens als overheid laat blijken open kaart te willen spelen en al pro-actief wil meedenken wat het risico inhoudt voor de verschillende doelgroepen kan er een vertrouwen- en solidariteitsband ontstaan tussen mensen die in dezelfde situatie verkeren en/of gelijke risico's lopen. Het verschaffen van kennis en handelingsperspectieven aan mensen om de controle over hun leven te houden en zichzelf en zijn omgeving te kunnen beschermen, kunnen de risicopercepties van mensen grondig veranderen. Men creëert zo ideaal mogelijke voorwaarden om het evolueren naar meer weerbaarheid en zelfredzaamheid de best mogelijke kansen te geven.

1. Resilience en risicocommunicatie

Rampen, natuurlijke of door mensen veroorzaakt, komen meestal onverwacht en overvallen ons en onze leefomgeving. Volgens actuele auteurs kunnen echter zulke problemen ook op het moment zelf en achteraf zorgen bij de getroffen gemeenschap voor organisatie op het crisismoment zelf, alsmede later herstel en adaptatievermogen. Deze problemen en het vinden van een attitude bij de mensen om met deze situatie om te gaan, laten blijikbaar bij zowel individuen als bij gemeenschappen residuen m.b.t. emoties, lotgenootschap, verbondenheid na. Veel studies m.b.t. tot natuurlijke rampen meldden een grotere emotionele verbondenheid en wederzijdse bereidheid tot ondersteuning en mekaar helpen bij eerder getroffen populaties

In een tijd waar het publiek een verhoogde gevoeligheid heeft voor risico's, de aandacht van de media aangaande allerlei dreigingen alom is, zal de reactie en houding ten opzichte van de dreiging en wat er op volgt nog meer dan vroeger een beslissende rol spelen. We zullen daarom trachten het concept "resilience", zijn dynamiek en zijn rol in risicocommunicatie nader en juist te duiden. We zullen dit trachten te doen aan de hand van enkele begrippen die binnen de context van risico- en crisismangement van belang zijn.

D. THEORETISCHE MODELLEN: COMMUNICATIETHEORIEËN

1. Twee grote theorieën over risicoperceptie.

1.1 – Het “Psychometrisch paradigma”.

Dit uitgangspunt vindt zijn oorsprong in de psychologie, het onderzoek naar beslissingsprocessen en vertrekt vanuit de visie dat “leken” (zie eerder: over ‘experts & layperception’) de betekenis die ze aan een risico toebedelen binnen een heel ander kader zien dan experts dat doen. Voor hen zijn factoren zoals de mate van controle die ze hebben om zich al of niet aan een risico bloot te stellen, het feit of men onmiddellijk of later de effecten zal voelen en het risico dat latere generaties kunnen lopen van belang. Het paradigma werd ontwikkeld door Slovic, Fischhoff en collega's waarbij het basisprincipe was dat leken en experts bij hun beoordelingen van een risico uitgaan van verschillende definities van dit risico. Zoals eerder al vermeld houdt dit voor experts meer in dat men risicokansen uitdrukt in termen van bijvoorbeeld het aantal slachtoffers terwijl leken meer kwalitatieve criteria hanteren zoals de vrijwilligheid waarmee men zich blootstelt, het “catastrofisch gehalte”. Slovic, (1987) kwam tot een 18-tal beïnvloedende karakteristieken die ze dan opdeelden in drie factoren zijnde angstniveau of ‘dread’, onzekerheid of ‘unknown’ en blootstelling of ‘exposure’. Vooral bij issues die hoog scoorden op de twee eerste factoren, zoals dat overigens bij nucleaire energie en terrorisme het geval is, gingen gepaard met een hogere risicoperceptie. Een belangrijke bevinding in hun onderzoek was dat strategieën van risicomangement die zich er op focusten om mensen de feiten, vertaald als statistische gegevens, effectiever uit te leggen er niet in slaagden de mate waarin dat mensen zich zorgen maakten om die risico's met een hoog ‘dread’ en ‘unknown’-gehalte te reduceren.

Een nadeel aan de theorie in zijn oorspronkelijke vorm was dat geen onderscheid werd gemaakt tussen groepen, individuen hun risicoperceptie (uitgezonderd dan lay en expert).

Latere theorieën spraken dan weer wel over mogelijke correlaties tussen risico's en demografische variabelen zoals geslacht, leeftijd, inkomensklasse of herkomst. Men

hield bovendien ook geen rekening met factoren zoals vertrouwen, verantwoordelijkheid (stigma) die eveneens invloed zullen uitoefenen op de risicoperceptie van 'high dread –high unknown' risico's.

Meer recentelijk ging bijvoorbeeld ook Slovic onderzoeken wat de invloed is die kan uitgaan van waarden bij de vorming van een risicoperceptie (Slovic, 1986).

Wat echter interessant zou kunnen zijn om te onderzoeken is of het onderzoek dat verricht werd naar de culturele context van risicopercepties en het psychometrisch paradigma niet complementair kunnen aangewend worden om zo niet enkel vast te stellen welke verschillende risicopercepties er zijn, maar ook verklaringen te bieden waarom bepaalde karakteristieken samengaan met bepaalde risicopercepties.

De 'Cultural theory' kan ons hier gedeeltelijk bij op weg helpen:

1.2. - De "Cultural Theory "

Deze theorie komt uit de sociologische en antropologische hoek en gaat er van uit dat een zeker aantal beelden die mensen hebben over risico's onlosmakelijk verbonden zijn met de wijze waarop men de sociale realiteit waarneemt en ervaart. De culturele theorie werd aanvankelijk uitgewerkt door Douglas en laat, in tegenstelling tot het psychometrisch paradigma, toe de verschillen in de reacties van mensen op risico's te bestuderen. Risicopercepties verlopen volgens deze theorie parallel met het beeld dat men heeft van de maatschappij waarbij dan de verschillen in perceptie zouden samenhangen met de verschillen tussen sociale structuren (Douglas & Wildavsky, 1982). Vanuit deze auteurs hun oogpunt is het psychometrisch paradigma ontoereikend omdat het enkel een abstracte inschatting van een risico omschrijft, terwijl de elementen die de beslissingen van mensen omtrent risico's bepalen niet in beschouwing worden genomen. Het betreft vragen zoals: wie zien mensen als voldoende betrouwbaar om het risicomanagement op zich te nemen ? wie draagt de verantwoordelijkheid ? wat zet mensen ertoe aan om akkoord te gaan met de beslissingen die worden genomen bij risicosituaties?

Het denkkader dat deze theorie ons biedt, bestaat uit twee delen. Ten eerste gaat men er van uit dat de binding met en het loyaal blijven aan een bepaald sociaal relatiepatroon ertoe leidt dat men op een bepaalde manier tegen de wereld en de realiteit aankijkt en vice versa.

Een tweede deel vertrekt vanuit de veronderstelling dat er een onderverdeling kan gemaakt worden op basis van combinaties tussen enerzijds cultureel bepaalde overtuigingen en anderzijds sociale organisatie. Deze indeling is gebaseerd op twee dimensies, zijnde 'grid' en 'group'. Grid geeft de mate waarin iemands leven wordt bepaald door extern opgelegde regels weer en group slaat op de mate waarin iemand deel uitmaakt van een afgebakende groep. Hoe meer de betrokken persoon onderworpen is aan deze externe regels, hoe minder ruimte er overblijft voor onderhandeling. (Thompson et al., 2000).

Cultural theory gaat nu deze twee dimensies op de twee assen van een kwadrant zetten en zo verkrijgen we vier culturele archetypen: "hierarchists, egalitarians, individualists en fatalists".

- Hierarchists: worden gekenmerkt door sterk omliggende groepen met strikt bindende regels. (high grid-high group). Iemands positie in de samenleving wordt dan bepaald door institutioneel omliggende groepen die zijn gebaseerd op leeftijd, geslacht of ras. Het ontbreken van de mogelijkheid tot onderhandeling wordt verantwoord door de nood aan harmonieus samenleven.

- Egalitarians: hier hebben we te maken met groepen die nog steeds zeer vast omschreven zijn (high-group), maar binnen deze sociale context is er wel plaats voor onderhandeling.

- Fatalists: deze mensen zijn geen vaste leden van de groep (low-group) die deel uitmaakt van de instituties die zeggenschap hebben bij het opstellen van regels en het nemen van beslissingen. Zij zien zichzelf ook als buitenstaanders.

- Individualists: deze mensen zijn niet gebonden door een welomlijnde groep of regels en binnen deze sociale context is er onderhandeling.

Deze vier typen van sociale relaties hangen dan volgens de theorie ook samen met cultureel bepaalde overtuigingen en beslissingsprocedures en dit geldt evengoed voor issues zoals risico's als het managen ervan.

Zo gaan hiërarchisten sneller de grote staatsapparaten en diensten vertrouwen. Ze gaan zich niet teveel bekommeren om risico's omdat ze er op rekenen dat experts

dit allemaal zeer goed in de hand hebben. Hun voornaamste zorg is dat de sociale orde wordt verstoord en issues zoals criminaliteit en terrorisme staan dus bovenaan hun lijstje.

Egalitaireren zullen overheidsmensen en diensten en dan vooral experts eerder wantrouwen. Hun principe van gelijkheid staat in schril contrast met gecentraliseerde autoriteit, het geheimhouden van bepaalde info en de privileges voor de machtigen in de samenleving. Zaken zoals industriële vervuiling of nucleaire energie of afval dragen hun bezorgdheid mee.

Individualisten staan voor grote individuele vrijheid om mee te denken en te beslissen en zijn tegen te grote regelgeving, betutteling en technocratie vanwege de overheid.

Fatalisten voelen zich te machteloos om hun stem te laten meetellen of zaken mee te bepalen binnen de samenleving. Het geconfronteerd worden met bepaalde voorvallen en de gevolgen ervan worden als onafwendbaar beschouwd.

De vier types hebben dan ook nog eens typische voorkeuren en opinies voor wat betreft hun houding t.o.v. beslissingsprocessen zoals dat dus ook bij het risicomanagement het geval is.

Hiërarchisten zullen kiezen voor een managementstrategie die gebouwd is op experts en universele regelgeving, terwijl egalitaireren eerder kiezen voor beslissingsprocessen die gevoed worden door participatie vanuit het publiek waarvoor ze bedoeld zijn. Individualisten zullen eerder affiniteit vertonen voor een management dat vertrekt vanuit een kosten-batenanalyse en fatalisten hebben het gevoel dat beslissingen toch buiten hun medeweten en mening worden gevoerd. Ze leggen zich dan ook bij deze beslissingen neer.

Uiteraard is deze theorie niet allesomvattend, maar biedt overheden toch een mogelijkheid om de reacties, voorkeuren en eventuele tegenwerking van de verschillende groepen te begrijpen en er rekening mee te houden bij risicosituaties.

De basis van risicocommunicatie: 4 theoretische modellen.

(Covello,2001)

Zoals reeds eerder vermeld is risicocommunicatie gebaseerd op 4 theoretische modellen waarin wordt beschreven hoe men deze info verwerkt, hoe risicopercepties vorm krijgen en hoe men vervolgens beslissingen aangaande die risico's neemt.

Het geheel van deze modellen zullen ons een basis geven voor het opbouwen en coördineren van een effectieve communicatiestrategie en -planning.

2.1 - Het "Mental noise"-model.

Hier wordt meer de nadruk gelegd op hoe men onder stress informatie verwerkt en hoe eventuele veranderingen daarin kunnen bepalend zijn voor hun communicatie. Als mensen gewaar worden dat voor hen belangrijke waarden worden bedreigd, kan men reacties gaande van angst tot woede verwachten. De hevige emotionele gewaarwordingen en/of mentale agitatie kunnen er dan voor zorgen dat er "mental noise" gecreëerd wordt. Dit is zeker het geval bij blootstelling aan risico's die negatieve psychologische effecten met zich meebrengen (onvrijwillige blootstelling aan risico's, niet zelf controleerbare, onredelijke of bedreigende risicosituaties). Mensen krijgen moeite met het beredeneerd, effectief en efficiënt verwerken van info. Een rationele dialoog tot stand brengen wordt dan soms heel moeilijk, zometijds onmogelijk.

2.2. Het "Negatieve dominantie"-model.

De basis van dit model berust op een principe uit de psychologie waarbij er men van uitgaat dat mensen het ervaren van een verlies of negatieve effecten een groter gewicht toe kennen dan de voordelen die men uit een situatie of gebeurtenis bekomt. Zo gaat men ook bij high-concern situaties, zoals boven omschreven door Covello, negatieve informatie m.b.t. dit soort situaties veel zwaarder laten wegen bij het verwerken van deze info en de daaruit volgende attitude, beslissingen en gedrag. Deze relatie wordt benoemd als het "asymmetric principle" Hieruit volgt tevens dat negatieve verwijzingen of bijklanken en termen bij de communicatie over deze situaties meer aandacht gaan trekken, langer onthouden worden en ook meer impact kunnen hebben. Bij de communicatie van de overheid met de verschillende

belanghebbende groepen uit de samenleving verspert men dan de weg naar het brengen van positieve oplossingsgerichte informatie met het risico op wantrouwen en een publieksattitude in dezelfde richting. Ook het bekomen of behouden van vertrouwen bij deze groepen wordt dan een moeilijke zaak. Benadrukken of duidelijk maken wat kan of wordt gedaan lijkt hier de aangewezen strategie.

2.3. Het "Trust determination"-model

Aansluitend op vorig model lijkt het ons logisch dat vertrouwen wordt opgebouwd, vooral tijd nodig heeft en dat negatieve voorvallen of acties dit proces kunnen vertragen en zelfs onmogelijk maken. Pro-actieve communicatie is van groot belang hierbij. Het belang van het daadwerkelijk ondernemen van zichtbare acties, vooral luisteren en goede communicatie vaardigheden zijn hierbij onmisbare instrumenten. In de literatuur over risicocommunicatie wordt meermaals verwezen naar vier wegen om dit vertrouwen te vestigen, namelijk het zich bekommeren om en tonen van empathie, toewijding en engagement, competentie en expertise evenals eerlijkheid en openheid. Later zullen we zien dat het werken met kleinere typische groepen uit de samenleving, informatievergaderingen, lezingen, publieke workshops, internet hiervoor de ideale kanalen kunnen zijn.

Dit is het geval omdat het principe dat een bron die minder vertrouwd wordt dit vertrouwen wel kan winnen doordat zijn beweringen of info ondersteund wordt door mensen die buiten de overheidsdiensten staan, maar een groot vertrouwen genieten bij de verschillende groepen. Dokters, brandweerlui, onderwijzend personeel, veiligheidsmensen, wetenschappers, mensen uit de sociale sector, mediamensen, religieuze leiders kunnen in situaties waar een laag vertrouwen in de overheid over bestaat dienen als een soort van brug om efficiënt te communiceren. Verder zijn zaken zoals een goede verbale en non-verbale houding bij het communiceren en bij interacties met andere partijen medebepalend bij het opbouwen van vertrouwen. Niet-coherente, inconsistente uitspraken of acties van verschillende vertegenwoordigers van de overheid; gebrek aan coördinatie, dialoog of participatie van de verschillende bevolkingsgroepen; niet tijdig informeren of incompetentie en nalatigheid zullen worden afgestraft.

2.4 - Het "Risicoperceptiemodel".

De manier waarop mensen een risico waarnemen, ervaren en er zich een beeld van vormen kan door vele factoren en in verschillende mate bepaald worden.

Deze bepalen in grote mate gevoelens van bezorgdheid, angst, woede, vijandigheid, verontwaardiging en het in het algemeen begaan zijn met risico's. Zoals we weten kunnen deze de aanleiding gaan vormen voor veranderende attitudes en gedrag. Zo zal men meer bezorgd zijn ngl. het risico onvrijwillig, oneerlijk verdeeld, nadelig en/of niet persoonlijk controleerbaar is. Ook de associaties met onbetrouwbare individuen of organisaties en eventuele bedreigende tegenslagen en onomkeerbare gevolgen hebben hier een negatieve invloed.

Covello verzamelt deze factoren onder de term "outrage"-factoren en besluit uit researchbevindingen dat een individu zijn risicoperceptie zowel door de ramp of voorval en hun gevolgen als door de mate van verontwaardiging m.b.t. één van deze factoren bepaald wordt.

Wanneer deze in grote mate aanwezig is, kan dit leiden tot hevige morele en emotionele (re)acties. Deze reacties versterken dan alleen nog maar het niveau van de risicoperceptie in dezelfde richting. Het is daarom belangrijk dat d.m.v. survey's, focusgroepen en interviews men empirische informatie gaat verzamelen m.b.t. de verschillende betrokken belanghebbenden zoals overheid, publiek, media, economische sector. Zo kan men een idee krijgen welke van deze factoren bij elk van deze groepen een rol spelen wat hun risicoperceptie betreft (zoals bijvoorbeeld vertrouwen in de overheid, gevoel van zelfcontrole, zich bedreigd voelen). Deze zullen ons dan in staat stellen te komen tot een goede communicatie strategie.

3. Communicatieprincipes, -effecten en beslissingsprocessen

3.1. Informatieverwerkingsprocessen, framing en bias-effecten.

3.1.1. "Informatieverwerkingsprocessen"

Volgens Slovic is het zo dat mensen risico's beredeneren of inschatten op 2 manieren. Zowel in werken uit het veld van de cognitieve psychologie als de neurologische wetenschap is men het er over eens dat dit gebeurt via ofwel een

analytische inschatting ofte 'analytic system of thinking', gebruikmakende van logica, wiskunde en rekenkunde ofwel via een snellere methode, namelijk die van het intuïtief inschatten. Dit laatste systeem noemt men het 'experiential system' omdat het gebaseerd is op het beoordelen van beelden en associaties die dan verbonden worden met emoties en indrukken (Slovic, Finucane, Peters & Mc Gregor, 2004) Slovic & Finucane noemen dit 'de affectheuristiek' (een goed of slecht gevoel bij iets hebben). Zo bleef de menselijke soort gespaard doorheen de evolutie en is dit nog steeds een natuurlijk aanwezige reactie. Wiskundige kennis was toen zelfs nog niet zo prominent aanwezig. Op basis hiervan gaan mensen hun beslissing laten afhangen of een bepaalde situatie of handeling wel of niet veilig is voor hen. De formele risicoanalyse van zijn kant ziet dit systeem als irrationeel. Eigenlijk heeft dit wel enige overeenkomst of is afgeleid van het 'elaboration likelihood model' van Petty & Caccioppo, (1981) waarbij mensen volgens hen de aangeboden informatie langs twee wegen kunnen verwerken, namelijk een centrale route die gebaseerd is op het afwegen van argumenten of een perifere route waarbij men zich een beeld vormt op basis van affectieve, cognitieve of gedragsignalen. De keuze voor één van deze routes zou dan bepaald worden door persoonlijke relevantie, gewoonte en de mate waarin de inhoud van een boodschap overtuigend is.

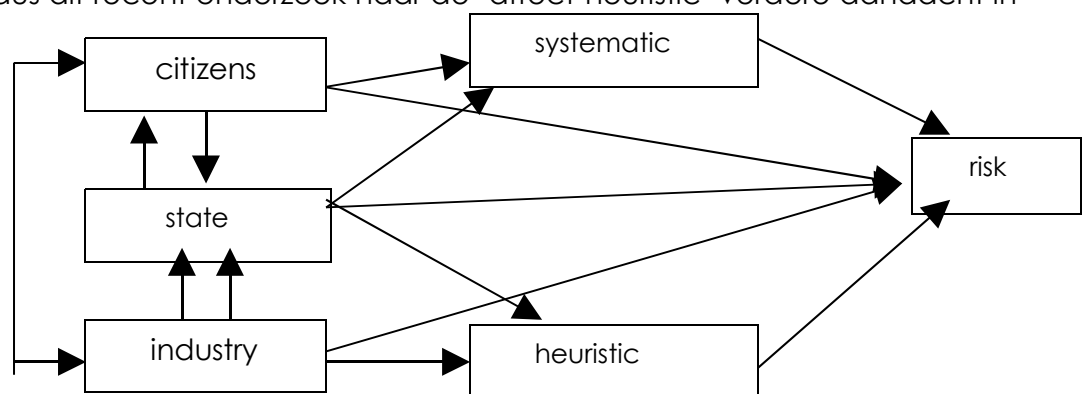
Het al of niet een goed gevoel bij iets hebben speelt dus een grote rol bij theorieën die uitgaan van dit duaal proces van denken, weten en informatieverwerking. (Trumbo, (1990)) Volgens vele auteurs kan het ook niet dat men de twee soorten van 'kansberekening' apart hanteert en men gaat nog verder door te zeggen dat zeker in gevaarlijke, onzekere situaties ook het emotioneel beoordelen van risico's een grote rol gaat spelen omdat men dan juist snel, makkelijke en efficiënte manieren zoekt om tot een beslissing over de validiteit van de boodschap te kunnen komen en te overleven. (Barrett & Salovey, 2002; Clark & Fiske, 1982; Forgas, 2000; Zajonc, 1980 uit Slovic, Finucane et al. (2002))

Door beide systemen, emotie en redeneren, nu mekaar te laten aanvullen en te combineren bij het inschatten van een risico kunnen we tot, een voor ons gevoel, gebalanceerde afweging van het risico komen. Volgens Epstein gaat dit als volgt te werk: men gaat in z'n geheugen zoeken naar andere, gerelateerde voorvallen en de gevoelens die deze genereerden: wanneer deze negatieve bijklank hebben gaat men eerder geneigd zijn om acties en situaties die met deze negatieve gevoelens verbonden worden dan ook te mijden (Epstein, 1994). Volgens Zajonc

gaan deze met affectie verbonden reacties meestal de initiële zijn en dienen ze om onze informatie te verwerken en te sturen bij het nemen van beslissingen in een wereld die ons met gevaar omringt (Zajonc, 1980).

Het ineen verweven van de twee mogelijke routes van emotie en analyse noemt Finucane heel mooi de 'dans van affectie en rationaliteit' (Finucane, 2000).

Wat is nu de relatie tussen het verstaan en beoordelen van een risico o.b.v. emotie en het kunnen omgaan met terroristische dreiging? Dit is een vraag die volgens ons grote aandacht verdient omdat o.m. onderzoek aantoonde dat juist de dreiging van dit soort voorvallen, zelfs al is de kans klein, zulke grote emoties kan teweegbrengen dat we er door overweldigd worden. Door bijvoorbeeld zich angstig te voelen voor terroristen kan men al sneller geneigd zijn zich een vuurwapen aan te schaffen. Door als overheid dan bijvoorbeeld de rationele tegenhanger of manier van redeneren te verwerken in een boodschap die zegt dat de kans dat men iemand van z'n naasten met dit zal verwonden 22 maal groter is dan dat dit wapen van pas zal komen in een terrorismecontext kan men effectief en risicoreducerend communiceren. Volgens ons verdient dus dit recent onderzoek naar de 'affect-heuristic' verdere aandacht in de toekomst.



3.1.2. "Bias-effecten"

Het inschatten van een risico komt voor een groot stuk neer op het inschatten van de kans op een slechte afloop. Echter, onze wiskundige logica kan ook overschaduwd worden door andere effecten. Onze hersenen kunnen de geboden informatie niet steeds op een simpele manier verwerken doordat deze effecten hierbij een manipulerende invloed uitoefenen. Deze effecten kunnen zowel bij leken als bij professionelen, experts spelen. We geven enkele voorbeelden:

- "Availability bias": memorabele gebeurtenissen blijven verser in het geheugen liggen zodat bij herhaling van zulke feiten het lijkt dat ze veelvuldig voorkomen.

- "Confirmation bias": van zodra mensen zich een beeld, idee hebben gevormd gaat het effect spelen dat men bij introductie van nieuwe info dat er gaat uitfilteren wat tegenstrijdig is met z'n eerste idee. Onduidelijke info wordt geïnterpreteerd als bevestiging en consistente info wordt voor mensen een duidelijk bewijs.

- "Overconfidence bias: zolang we geen constante feedback krijgen over onze "kansberekening" zullen we geneigd zijn de correctheid van onze oorspronkelijke inschatting te overschatten.

3.1.3. "Framing-effecten"

Bij risicocommunicatie spelen hier voornamelijk twee variabelen bij het communiceren m.b.t. issues, risico's, zijnde het referentiekader van de ontvangers van de boodschap en dat van de zender. Het inspelen op de verschillende frames van de verschillende stakeholders dmv manipulatie zoals bij commerciële reclame is in dit werkgebied niet mogelijk wegens onethisch en de noodzaak tot het behouden van vertrouwen in de overheid.

Wat we wel kunnen doen is voorkomen dat zaken verkeerd gekaderd worden omdat we ons niet genoeg geïnformeerd hebben over de stakeholders hun situatie, perceptie of zelfs de mogelijkheid daartoe over het hoofd gezien hebben. Workshops binnen de eigen diensten om al te snelle veronderstellingen m.b.t. een risico of stakeholders te voorkomen, survey's naar opinies onder de bevolking, het uittesten van boodschappen, focusgroepen van omwonenden van risicobedrijven kunnen hiervoor goede instrumenten zijn. Alternatieve manieren om een issue te zien, te kaderen moeten overwogen worden.

Ook bij het opstellen van boodschappen moet hier op gelet: het te sterk benadrukken van ofwel negatieve of positieve info m.b.t. een issue, risico kan veel verschil uitmaken.

3.2. Indirecte effecten , “ Social Amplification” en de “Cultivation Theory”

3.2.1. De “Cultivation Theory” van Gerbner

Volgens Gerbner beweert met z'n theorie ondermeer dat angstiger zouden worden naargelang de hoeveelheid tijd die men voor de buis doorbracht omdat men dan geneigd is van zijn wereldbeeld te vormen op basis van deze tv-beelden en niet op de realiteit (Gerbner & Gross, 1974, 1976). Nadat ze echter een aantal jaar nadien de data uit de door hen afgenomen survey's terug gingen analyseren onder strengere voorwaarden verdwenen de meeste van deze effecten. Wat er wel overbleef van deze theorie was wat Gerbner het principe van 'mainstreaming' benoemde en waarmee hij beweert dat de belangrijkste culturele waarden via televisie verspreid worden en ervoor zorgen dat deze waarden worden versterkt.

Hirsch (1980), stelde' het anders en ons inziens logischer voor: mensen worden niet angstiger omdat ze meer tv gaan kijken, maar worden angstiger en gaan meer tv kijken omdat ze in buurten wonen waar veel criminaliteit is. Het samengaan van deze factoren en dus een verhoogde relevantie van de berichten voor de persoonlijke situatie kan tot meer angst leiden, maar de relatie is niet causaal. Wober & Gunter (1982) bevestigen deze veronderstelling toen ze na het wegnemen van de persoonlijke variabele 'interne en externe controle' geen relatie meer konden vaststellen tussen het aantal uren tv kijken en het angstniveau.

Dit sluit aan bij de “Impersonal Impact Hypothesis” waar we het eerder al over hadden en die er van uitgaat dat de algemene risicoperceptie onder mensen misschien wel verhoogd kan worden naarmate men meer gebruik maakt van de media, maar dat dit geen effect heeft op de individuele risicoperceptie. De meeste mensen denken namelijk dat zij en de mensen uit hun omgeving minder risico lopen dan het gemiddelde individu. Dit is natuurlijk in de veronderstelling dat deze kennissenkring niet bestaat uit mensen die reeds veelvuldig met risico's en negatieve effecten werden geconfronteerd. Er zijn nog zaken die in het verlengde liggen van deze hypothese: zo hebben onze collega's van de universiteit van Twente, Wiegeman & Gutteling (1995), waargenomen dat mensen die zelf direct werden geconfronteerd met een ramp, de neiging gaan vertonen om de informatie die verschaft wordt door de massamedia te gaan negeren. Daaruit volgt dat mensen

ervaringen van een lagere orde naast zich neer gaan leggen als informatie kan worden verstrekt die van een hogere orde is.

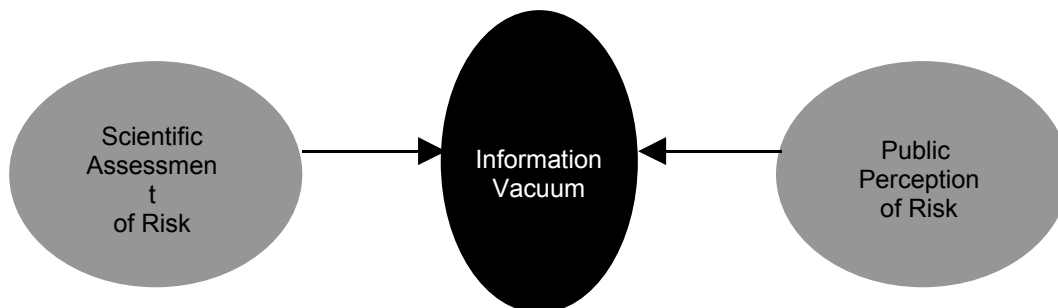
3.2.2. “ Social Amplification Theory “ van Kasperson et al (1988).

Verschillende theorieën duiden er op dat de communicatie m.b.t. risico's verloopt via transmissie-stations zoals personen, groepen, media of belangengroepen die de informatie filteren en deze dan verspreiden. Het ontstaan van een risicovacuum gedurende dit proces zou hierbij nefast zijn omdat mensen om vertrouwen te kunnen stellen in een boodschap het verhaal van meer dan één kant willen belicht zien.

Risicocommunicatie kan zelf ook indirecte effecten veroorzaken. Zo leefde er in de wereld tot het ongeval met de kerncentrale in Tsjernobyl het relatieve vertrouwen onder de mensen dat men deze technologie onder controle had en dat genoeg veiligheidsmaatregelen waren getroffen om mens en milieu te beschermen.

Na de berichtgeving in de media ging dit voorval werken als een signaal dat de geruststellingen van overheden m.b.t. nucleaire veiligheid niet te vertrouwen waren of dat men deze technologie gewoonweg niet onder controle had. De effecten op de industrie waren navenant toen verschillende landen daarop besloten hun nucleair park niet verder uit te bouwen, zij het af te bouwen. De consequentie was dat de informatie de toon kreeg die eigen was aan de verschillende 'transmissiestations' en van daaruit verspreid werd volgens een aantal sociale mechanismen (Kasperson et al., 1989).

Risk Communication Failure



Men kan dit vergelijken met het laten vallen van een steen in het water zodat een zogenaamde 'ripple effect': de indirecte effecten die samenhangen met de buitenste kringen van de deining kunnen de oorspronkelijke directe effecten van het voorval zelfs overtreffen; het sociale systeem z'n reactie versterkt zo de effecten van het oorspronkelijke risico en kan aanleiding geven tot een beschadigd vertrouwen in of afbrokkeling van de politieke verantwoordelijken hun gezag en krediet bij de bevolking.

De mate waarin deze effecten kunnen optreden zal ondermeer weer afhangen van de verschillende factoren die de angst van mensen in meer of mindere mate en met verschillende effecten kunnen beïnvloeden : het feit dat men vertrouwd is met bijvoorbeeld regelmatige overstromingen kan er toe leiden dat men hiervoor minder angst zal hebben dan voor terroristische dreiging omdat dit mensen onverwachts overkomt, men de gevolgen er van niet goed kan inschatten en vele dodelijke slachtoffers kan eisen . Er komen echter nog bijkomende zaken bij kijken vanwege het feit dat we het hier eerder hebben over het ganse sociale systeem en niet enkel individuele risicopercepties, maar ook bijvoorbeeld de media hier een rol spelen. De media heeft namelijk een invloed op hoe bepaalde zaken aanvankelijk worden gepresenteerd aan de mensen en op de wijze waarop men deze gebeurtenissen in een bepaald kader, frame presenteert. De wijze waarop ze later de reacties van het

publiek op die eerste berichtgeving zullen weergeven zal de basis vormen voor de indirecte effecten die daaruit volgen.

Naast de media zijn er echter andere sociale netwerken waar mensen deel uit van maken die bepalend zullen zijn zoals de informele netwerken van vrienden en kennissen. Het is namelijk zo dat mensen eerder vertrouwen stellen in vrienden en familie dan in institutionele bronnen van informatie en de toegang tot gedecentraliseerde media zoals internet verhoogt de invloed die uitgaat van zelf opgezette netwerken. Het is echter niet de media die het risico tot stand brengt door sensationele verslagen, maar ze kunnen dit wel versterken

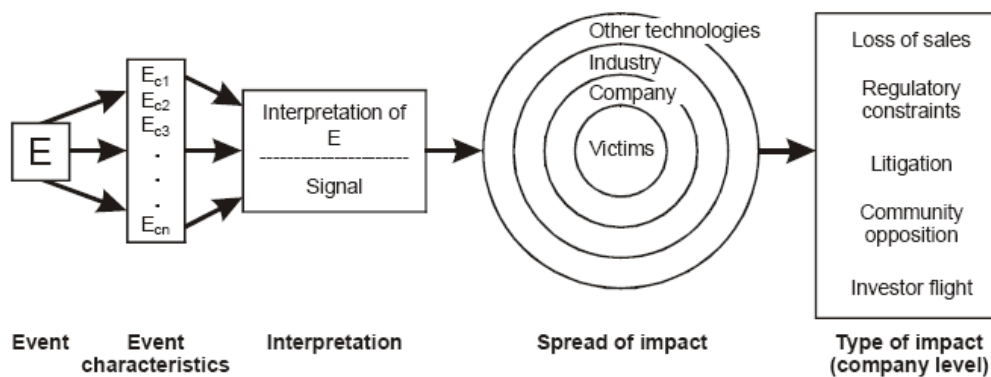


Fig. Social amplification : the ripple effect. (Kasperson, 1989)

HOOFDSTUK 2

Empirisch luik: De praktische vertaling van theorie, kwantitatieve en kwalitatieve data naar een communicatiestrategie en -planning

A. Een robuuste en flexibele communicatiestrategie

Volgens Covello gaan overheidsambtenaren, mensen uit de industriële sector en wetenschappers er dikwijls vanuit dat de burger een leek is die irrationeel reageert op risico-informatie en niet in staat is om deze op correcte wijze te evalueren. Burgerverenigingen en individuele burgers stellen op hun beurt meermaals het juist inschatten of managen van risico's door de overheid in vraag en verwijten deze laatste desinteresse of het onwelwillend zijn om actie te ondernemen. Complexe, verwarrende, inconsistente of incomplete risicoboodschappen evenals het gebrek aan vertrouwen in selectieve media of andere infobronnen en een aantal psychologische factoren gaan dan bepalend worden m.b.t. hoe risicoinformatie wordt verwerkt en begrepen.

Risicocommunicatie is een two-way, interactief proces dat rekening houdt met de verschillende waarden van het publiek en dit ook als volwaardig partner betreft. Zo kunnen mensen ingelicht worden over het betreffende risico, het inschatten en beheersen ervan en de overheid krijgt info over vragen en noden van de verschillende belanghebbenden en mogelijke reacties op de risico's. Mensen proberen deze risico's en de manier waarop erover gecommuniceerd wordt namelijk binnen de algemene en dan actuele sociale, economische, politieke of culturele bekommernissen en agenda's te plaatsen, m.a.w. binnen een coherent kader. Het is vooral een uiterst geschikte manier om het vertrouwen van het publiek te bekomen zodat men ingeval een crisissituatie of vooraf informeren over een risico op genoeg begrip, vertrouwen en kalmte kan rekenen van publiek en media.

Daarom moet men zich als overheid informeren over een aantal zaken en deze ook grondig evalueren:

- wie ziet men als vertrouwenspersoon ?
- wie is er best geplaatst om risicoboodschappen te communiceren ?
- welke boodschappen zijn effectief ?
- welke van deze houden rekening met verschillende waarden en wereldbeeld.
- waar, wanneer en hoe moet risico-info gecommuniceerd ?

De manier waarop men het begrip risicoperceptie definieert en ook dusdanig hanteert als uitgangspunt voor het organiseren en managen van een rampenplanning kan bepalend zijn voor het succes en efficiëntie ervan. Het bij voorbaat uitgaan van een aantal veronderstellingen zoals bijvoorbeeld de kwetsbaarheid of reacties van bepaalde groepen kan er toe leiden dat men geen ruimte laat voor alternatieve interpretaties, oplossingen, bekommernissen en onverwachte effecten. Men wil bijvoorbeeld enkel korte instructies ingeval een crisis verspreiden om zelfzekerheid, krachtdadigheid uit te stralen en paniek of twijfel te voorkomen. Dit blind vertrouwen m.b.t. de vaste positie en houding die men in zijn strategie t.o.v. het publiek moet innemen kan door de cohesieve structuur en organisatiecultuur binnen de verschillende diensten die met rampenplanning en beleid bezig zijn nog meer versterkt worden en leiden tot verstarring i.p.v. flexibiliteit. Er bijvoorbeeld van uitgaan dat alle mensen steeds veiligheidsinstructies zonder verdere uitleg zullen opvolgen kan er toe leiden dat, wanneer dit tijdens een crisis niet het geval blijkt te zijn, dit resulteert in een situatie waar men als overheid niet of te laat weet mee om te gaan. Dit kan dan weer leiden tot verhoging van de crisis of het zich uitbreiden tot risico op bijvoorbeeld crisissen van politieke (bv. extremisme), psychologische (bv. angst, paniek, trauma), sociale (bv. racisme) en zelfs economische aard (bv. beurscrash).

1. Vertrouwen en pro-actief informeren.

Door reeds preventief de bevolking/bevolkingsgroepen in te lichten en/of voor te bereiden zal de nodige armslag geven om, met minder schade dan t.g.v. een paternalistische houding, zijn houding als overheid t.o.v. het publiek nog te kunnen aanpassen. Grondig wetenschappelijk onderzoek, dialoog met de verschillende stakeholders kunnen helpen bij het grondig afwegen van de mogelijke diversiteit en

belangrijkheid van de strategieën die zouden kunnen gevolgd worden. De belangrijkste eigenschap van een goede risicocommunicatiestrategie is robuustheid. Hiervoor moet deze grosso modo voldoen aan twee essentiële voorwaarden:

- initiële verklaringen en acties moeten binnen verschillende scenario's door de verschillende stakeholders als logisch kunnen gezien, gekaderd worden.
- men moet zoveel mogelijk mogelijkheden en keuzes open laten voor de toekomst om, naargelang men over meer informatie komt te beschikken, zichzelf voldoende bewegingsruimte te laten.

In hoeverre moet men echter dit beslissingsproces als overheid publiekelijk duidelijk laten worden? Veel beleids mensen zijn bang dat bijvoorbeeld, het berichten over negatieve, onverwachte, dramatische scenario's of reacties van bepaalde (groepen) mensen voor paniek kan zorgen.

De meeste literatuur lijkt in de richting te wijzen dat men beter open kan communiceren over deze onzekerheidsgenererende elementen. Dit toegeven zal misschien geen onmiddellijke sympathie opleveren van media en publiek, maar het niet toegeven en nadien met de gevolgen geconfronteerd worden zal nog minder krediet opleveren en laat een incompetent, enggeestige indruk na. Een reeds gevestigd wantrouwen is immers een slechte basis om later vertrouwen op te bouwen, laat achteraf minder mogelijkheden open en geeft kans op negatieve effecten bovenop die van de eigenlijke crisis.

2. Vertrouwen en open communiceren.

Naast het open informeren over het gehele proces van rampenplanning en/of een risico, crisis zou open communicatie, zijnde 'two-way communication', nog meer voordelen kunnen opleveren. Buiten het feit dat dit nog meer bijdraagt aan het vestigen van een vertrouwen bij het publiek biedt dit namelijk ook het voordeel dat we nieuwe, waardevolle informatie bekomen die ons toelaat nog sneller, efficiënter en effectiever te werken en reageren. Bovenop het feit dat men te weten komt waarom sommige mensen bezorgd of verontwaardigd zijn over bepaalde risico's

kunnen diezelfde mensen namelijk een bijdrage leveren hoe met deze risico's of de problematiek erom heen te gaan. Omwonenden van een risicobedrijf hun info, vragen en noden kunnen bijvoorbeeld helpen om de zaken vanuit een ander perspectief te zien omdat zij a.h.w. met dat bedrijf, of een ander risico, leven. Zaken en vragen die voor henzelfsprekend zijn, zijn dat niet steeds voor iemand die met de globale planning bezig is. Dit open communiceren voorkomt dat men in zijn beleid en rampenplanning te snel tot een consensus komt m.b.t. de aard en oplossing van problemen bij risico's of crisissen.

Tenslotte voorkomt deze dialoog ook dat men het publiek debat gaat voeren over wie er de schuld heeft aan de onzekerheid, met een kans op verhoging van het dramatische gehalte dat aan eventuele latere veranderingen, risico's of crisissen zal worden toegeschreven.

B. De praktische implementatie van een “bottom-up” strategie die gericht is op het bevorderen van de psychologische weerbaarheid .

1. Risico's inschatten, analyseren en risicomanagement en -communicatie.

Dit is het proces dat erop gericht is om de gevolgen van het blootstaan aan risico's te reduceren door een beleid te voeren dat zo efficiënt mogelijk probeert een bepaald risico te benaderen en te reduceren.

Deze benadering kan zowel interventies van de overheid als aanpassing van mensen hun gedrag beogen.

Belangrijk is echter dat men eerst het risico en de kans dat het negatieve gevolgen genereert voor mens of omgeving goed inschat door rekening te houden met alle elementen die de aard en omvang van het risico bepalen. Dit wil zeggen dat men naast kwantitatieve schattingen ook kwalitatieve beoordelingen maakt van een risico.

Wat is er nu zo speciaal aan terroristische dreiging als risico en waarom heeft dit implicaties op de inschatting van dit risico en de communicatie met het publiek?

Dit risico is complex, heeft vele facetten en vraagt dan ook dat mensen uit verschillende sectoren zoals management, exacte en sociale wetenschappers, hulpverleners, beleidsmensen, technici, communicatiespecialisten, psychologen en statistici zullen moeten samenwerken en hun kennis terzake coördineren. Terrorisme is er ook op gericht de gehele samenleving angst aan te jagen en de overheid of bepaalde sectoren (vliegwezen, beurswereld, transport, voedselindustrie) disfunctioneel en vleugellam te maken.

Men gaat dan snel geneigd zijn mekaar met de vinger te gaan wijzen, verantwoordelijkheid door te schuiven en uiteindelijk het vertrouwen van de mensen verliezen of paniek doen ontstaan. Solidariteit benadrukken is hier het sleutelwoord.

Terroristische acties hun gevolgen zijn ook moeilijk in te schatten en kunnen zowel indirect als direct zijn. Van drie dingen mogen we echter zeker zijn: ze zijn onverwacht, ongewoon en verreikend. Vandaar weer een pleidooi voor een multidisciplinaire aanpak. Onze oude instrumenten om de gevolgen van de klassieke rampen in te schatten, zijn niet meer valide voor het issue terrorisme.

Wat zeer prominent op de voorgrond treedt als gevolg van een dreiging of aanslag is de intensiteit van de emoties die op zulk een moment vrijkomen. Angst, woede of verdriet zullen alledrie andere reacties teweeg brengen bij de personen die er aan zullen onderhevig zijn. De mate waarin iemand psychologisch weerbaar is zal dan in grote mate bepalen of hij/zij met deze emoties zal kunnen omgaan, risico's efficiënt beoordelen en er naar handelen.

De rol die communicatie kan spelen bij het voorkomen, zich voorbereiden en reageren op biologische en conventionele terroristische dreiging wordt zwaar onderschat. Deze communicatie kan nochtans nuttig zijn bij het identificeren van terroristische dreiging, het coördineren van de acties van hulpverleners en veiligheidsdiensten, het verspreiden van relevante info over de meest prangende risico's voor het publiek en dan vooral de meest kwetsbare mensen binnen onze samenleving, het coördineren van de respons van dit publiek om uitbreiding van het risico te voorkomen en het promoten van de psychologische weerbaarheid. Ongekende, controversiële aspecten van een risico kunnen duidelijk worden gemaakt en opgelost in interactie met het publiek.

De crisiscommunicatie is dan weer geschikt om te reageren op eventuele dreiging en is het sociale proces waarbij relevante info wordt gedeeld tussen de beleidsmakers, ambtenaren die instaan voor de veiligheid, hulpverleners en leden van het uit publiek .

De principe die gelden bij een effectieve risico – en crisiscommunicatie zijn:

- het verzamelen van relevante informatie.
- het communiceren van de risico-informatie naar media en mensen uit de sector van de hulpverlening.
- het samenstellen van effectieve en overtuigende boodschappen voor verschillende deelpublieken.
- het selecteren van de geschikte kanalen om info te verspreiden onder de verschillende groepen uit het publiek.
- het interpreteren van de feedback van de groepen die informatie ontvangen.
- het 'up-to-date' houden van de risico- en crisiscommunicatie



Belangrijk is echter dat men eerst het risico en de kans dat het negatieve gevolgen genereert voor mens of omgeving goed inschat door rekening te houden met alle elementen die de aard en omvang van het risico bepalen. Dit wil zeggen dat men naast kwantitatieve schattingen ook kwalitatieve beoordelingen maakt van een risico.

De informatie die men tot z'n beschikking heeft om de strategische analyse te maken van verschillende 'risk-issues', ze te vergelijken om zo beleidsprioriteiten te stellen kan echter soms te uitgebreid of specifiek zijn om te komen tot praktische oplossingen en juiste inschattingen. Men moet risico's zien zowel vanuit een technisch (de expert), sociaal (het publiek) en economisch perspectief om de volledige impact ervan te kunnen bevatten. De klassieke manier om risico's zuiver rationeel en op basis van technische gegevens in te schatten is ontoereikend bij risico's zoals terroristische dreiging omdat we hier te maken hebben met een risico waarvan zowel de kans dat men ermee geconfronteerd wordt als de draagwijdte van de gevolgen ervan niet rekenkundig te berekenen noch door vergelijking met risico's zoals natuurrampen te omschrijven zijn.

We kunnen grosso modo 4 beleidsinstrumenten onderscheiden die men hierbij kan hanteren die, afhankelijk van de rekenkundige risicokans en de sociale impact ervan, passend zijn om als strategische benadering van bovenstaande onderverdeling in soorten risico's te dienen. Dit wil echter niet zeggen dat deze benaderingen mekaar uitsluiten: combinaties zijn mogelijk. In ieder geval laten ze toe tot meer efficiënte beleidsbeslissingen te komen:

- a) de 'precautionary approach': deze wordt meestal gebruikt bij risico's met een 'low -to-medium probability', potentieel grote, onomkeerbare gevolgen waarover binnen de samenleving grote bezorgdheid bestaat zoals nucleaire energie.
- b) de 'firm enforcement approach': betreft gekende 'high-probability', 'high-consequence' risico's waarover ook grote sociale bezorgdheid bestaat zoals het omgaan met gevaarlijke stoffen.
- c) risicocommunicatie en participatorische benadering: hier zijn grote sociale implicaties
de focus waarop men zich vooral richt, ook al zijn de fysische implicaties niet steeds noodzakelijk hoog of waarschijnlijk. Terroristische dreiging is zulk een risico.
- d) monitoring van milieu en educatie: vooral gericht op risico's waarbij de probabiliteit moeilijk in te schatten valt en waar mensen weinig of gemiddeld mee begaan zijn of zich zorgen over maken.

Risicocommunicatie kunnen we dus samenvatten als een benadering om effectief te kunnen communiceren met het publiek in 'high-concern', 'high-stress'- situaties en controversiële discussies die gepaard kunnen gaan met sterke emoties onder de mensen.

" ...the major public health challenges since 9/11 were not just clinical, epidemiological, technical, issues. The major challenges were communication. In fact, as we move into the 21st century, communication may well become the central science of public health practice.' (Edward Baker, MD, MPH, Assistant US Surgeon General. zie www.centerforriskcommunication.org)

2) Opstellen van communicatiestrategie en –planning voor risicocommunicatie : een kwalitatieve analyse .

2.1. Het doel van risicocommunicatie

Waarom is RC geschikt en vereist voor bekomen van trust en credibility en het reduceren van risico's en dan vooral die zoals terroristische dreiging waarbij de risicoperceptie en de daaruit volgende psychologische reacties bij het publiek zelf een risicofactor kunnen worden ?

Risicocommunicatie is de manier waarop beleids mensen met verschillende groepen uit het publiek, media, industrie kunnen communiceren over de aard, omvang van risico's en bestaat uit het opzetten van strategieën om deze risico's te verminderen. Ze maakt het mogelijk om risicoplaning en –management efficiënt te laten verlopen en gevoelens van paniek, verontwaardiging en hulpeloosheid bij het publiek tot een minimum te beperken.

Deze strategieën zijn er op gericht het zo nodige vertrouwen in en geloofwaardigheid van de overheid tot stand te brengen bij de verschillende groepen uit het publiek. Dit kan gedaan worden nog voor het eigenlijke risico tot een crisissituatie leidt. Men kan dit bereiken door contacten te leggen, netwerken uit

te bouwen onder de verschillende betrokken partijen. Het op maat snijden van deze communicatie teneinde deze te richten op de medewerking van deze groepen speelt hier een belangrijke rol in. Als men bijvoorbeeld pas na een terroristische actie mensen gaat inlichten en/of draconische maatregelen moet gaan nemen omdat de praktische voorbereiding ontbreekt gaat de boodschap niet of slecht begrepen worden en loopt men het risico dat mensen paniker en de overheid als schuldige aanwijzen.

Een effectieve risicocommunicatie:

- bepaalt voor een deel ook de issues waarmee mensen begaan zijn, zich zorgen kunnen maken en probeert daarom vragen daarrond te beantwoorden.
- zwakt de spanningen die daarover kunnen ontstaan tussen overheid en publiek af.
- kan de angst of woedegevoelens doen afnemen en vertrouwen wekken door op een geordende manier de informatie duidelijk te maken en als overheid z'n bezorgdheid en betrokkenheid te tonen.

De belangrijkste stappen hierbij zijn:

- het uitbouwen van een communicatiestrategie
- het contact leggen met de verschillende groepen en evalueren
- boodschappen samenstellen die gericht zijn op de verschillende doelgroepen
- relaties met de media verzorgen

Als mensen de indruk en het gevoel hebben zich in een risicovolle situatie te bevinden, in het ongewisse gelaten te zijn door de overheid zal het zeer moeilijk worden hen gerust te stellen of hen nog van het tegendeel ervan te overtuigen.

Verskillende factoren zullen mee bepalend zijn voor iemands risicoperceptie zoals bijvoorbeeld genoten onderwijsniveau, de mate van ongenoegen, verontwaardiging omwille van de risicovolle situatie waarin men zich bevindt, de manier waarop zij daar gevolgen van ondervinden en de mate van controle over de situatie. Kortom, de risicoperceptie van mensen wordt niet alleen bepaald door de mathematische kans om getroffen te worden of de statistische informatie die hen gepresenteerd wordt. Zoals we in het eerste hoofdstuk al zeiden ging men zo in de

jaren '70 het begrip 'risico' omschrijven op een wijze die gebaseerd is op een 'de minimus' risicoprincipe. Deze denkwijze vond z'n oorsprong in hoe experts m.b.t. deze materie de kans definiëren om getroffen te worden door de gevolgen van een risico, nl. 'Risk = P(probability) * (impact)'.

Echter, het publiek gaat de kans getroffen te worden door risico's en hun gevolgen vanuit hun eigen, specifieke positie inschatten. Het publiek speelt bij de strategie die we uitstippelen om terrorisme aan te pakken ook een rol als actor en daarom moeten we met hen communiceren voorafgaande aan een eventuele dreiging. Men kan hen informeren over mogelijke ontwikkelingen, de implicaties voor hun dagelijkse routine duidelijk stellen zodat ze een kans maken om de juiste beslissingen te nemen wanneer ze met een risicosituatie geconfronteerd worden.

Verder moeten we te weten komen wat de mogelijke reacties van mensen kunnen zijn en zorgen dat we kunnen anticiperen mocht dit nodig blijken. Zoniet zal onze planning terzake ook niet beschikken over een voldoende realistisch gehalte en door de mensen als irrelevant of ondoordacht worden beschouwd.

In de literatuurstudie hebben we het 'assymetrisch principe' besproken volgens hetwelk de overtuiging die mensen vandaag de dag hebben, zullen bepalen hoe ze in de toekomst een situatie zullen beoordelen. Pro-actieve communicatie laat nu juist toe dat iemand zijn perceptie en attitude al of niet gaat veranderen .

Ook het vermogen van iemand om aan te voelen hoe groot het risico is en boodschappen te verwerken over allerlei onderwerpen die kunnen bijdragen tot een beter besef wat een risico zoals terrorisme juist inhoudt en het door deze opgedane kennis te herkennen (vb. een anthrax-brief of profiel van een terrorist) zullen bepalend zijn voor een effectieve communicatie. Verder zijn er, zoals eerder al besproken, allerlei psychologische, sociale en biaseffecten die hun stempel kunnen drukken op de richting en wijze waarop de verwerking van risico-informatie verloopt. De ontvanger van deze informatie kan dan verder zoeken naar al of niet bevestigende info. In het slechtste geval wordt een eerste contact met onvolledige, sensationele of zelfs propagandistische info van terroristen zelf voor waarheid aanzien en zo bepalend dat een angstig, woedend klimaat ontstaat. Dit als overheid nog doen omslaan door dan pas te gaan communiceren met en te luisteren naar mensen wordt zeer moeilijk. Door dit pas te doen als een crisis zich al aangediend heeft speelt men zelfs in de kaart van diegenen die een belang

hebben bij het terrorisme. Zij spelen bijvoorbeeld om heel andere redenen dan het geloof bewust in op de geïsoleerde positie van allochtone jongeren, hun woede en gebrek aan identiteit om dit te bereiken.

Nog een bijkomend probleem dat specifiek geldt voor terroristische dreiging is dat mensen hiermee niet frequent geconfronteerd worden en, mede door de vele emoties die hun beoordelingsvermogen kunnen aantasten, ervoor zorgen dat men ook niet zo goed weet om te gaan met dit soort van risico.

Allerlei zaken kunnen er dus toe leiden dat mensen zich hulpeloos gaan voelen en zelfs verontwaardigd t.o.v. de overheid gaan reageren. Daarom moet men dit opvangen door te communiceren en de interactie aan te gaan voor het zover komt.

Alhoewel communicatie strikt gedefinieerd neerkomt op een 'two-way'-proces is het primordiaal dat men eerst luistert naar de verschillende groepen die belanghebbende partij zijn. Dit zal ons ook helpen vertrouwen op te bouwen bij de verschillende gemeenschappen en additionele inlichtingen te krijgen over wat hen bezighoudt, hun doelstellingen, attitudes, verleden en samenstelling en de mogelijke effecten van een terroristische dreiging op hun levenswijze. Experts betrekken veelal de zogenaamde 'outrage factors' die bij het publiek kunnen meespelen niet in hun berekeningen. Beide zijn echter belangrijk, zowel de kennis van het publiek over de alledaagse realiteit als de technische bagage van de professionelen. Bij bijvoorbeeld een terroristische actie zullen de overheid en de hulpverleners trouwens al sowieso hun handen vol hebben aan het verlenen van acute medische, psychologische hulp en politieel werk zodat een coöperatieve attitude en vanwege het publiek meer dan welkom zal zijn bij zowel het reduceren van de gevolgen ervan, het opsporen van eventuele verdachten en herkennen van verdachte en ongewone situaties.

Baruch Fischhoff ¹(2002),wees er trouwens op dat experts ook blootstaan aan onzekerheid en emoties. Onverwachte situaties brengen met zich mee dat experts ook blootstaan aan onzekerheid en bijvoorbeeld en daarom ook zullen moeten samenwerken met andere experts uit andere disciplines. Experts zijn het derhalve

¹ Dit is een samenvatting van een deel van een verslag, "Assessing and communicating the risks of terrorism", dat Fischhoff maakte van het 27^e AAAS Colloquium on Science and Technology Policy op, 11 & 12 april, 2002 in Washington.

aan het publiek ook verschuldigd zichzelf niet buiten de grenzen van hun specialiteit te begeven en op zulke momenten samen te werken met andere op dat vlak meer bekwame mensen. Het publiek zal dit als bewijs van competentie en openheid zien en meer geneigd zijn hun vertrouwen te geven.

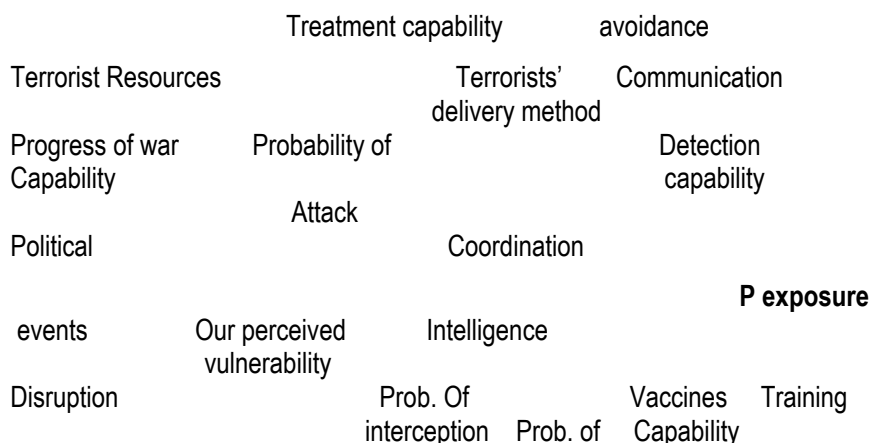
Verder moeten experts hun rol op een duidelijke manier vertolken door ofwel de mensen in te lichten ofwel proberen ze te overtuigen, maar deze twee rollen tegelijkertijd spelen zal mensen doen twijfelen hoe ze bepaalde beweringen moeten interpreteren en of ze die zelfs wel serieus moeten nemen.

Men mag van mensen ook niet verwachten dat ze voor hen nieuwe informatie zoals die m.b.t. terrorisme onmiddellijk en volledig kunnen opnemen en verwerken. Bij dit soort info is gebleken dat dit proces een eigen leercurve kent. Soms hebben experts dan de neiging mensen te gaan zeggen wat ze moeten doen en niet waarom ze dit moeten doen en hen de nodige info te geven zodat ze voor zichzelf een keuze kunnen maken.

Soms is het ook zo dat als men mensen wil motiveren, betrekken men te snel de neiging gaat hebben om bepaalde aspecten van een risico te gaan uitvergroten of andersom bezorgdheid weg te wimpelen door de vergelijking met de maken met andere, minder riskante, risico's.

Experts laten soms ook hun ego meespelen om de meest uiteenlopende redenen en vertonen dan soms een quasi-arrogantie door er van uit te gaan dat men het beter weet dan het publiek. Zo gaat men ook soms snel in het defensief omdat men zijn expertstatus veilig wil stellen of ontzien.

Fischhoff besluit zijn verslag ermee dat, uitgezonderd voor zeer dringende en extreme situaties zoals evacuaties, professionele slachtofferverzorging, men als experts moet vertrekken vanuit een samenwerking met het publiek .



Fischhoff, (2002): allerlei factoren kunnen de risico-inschatting, kans aan blootstelling bepalen.

2.1.2 ONDERZOEKSOPZET.

a) Doelstelling en vraagstelling :

Het onderwerp van deze thesis is toegespitst op het uitzoeken hoe men als overheid zichzelf en het publiek dmv risicocommunicatie kan voorbereiden op en het omgaan met de psycho-sociale effecten die rampen en vooral de zeer specifieke gevolgen die terroristische acties teweeg kunnen brengen . Dit kwalitatief en exploratief onderzoek richt zich op volgende onderzoeksvragen :

1) Het uitzoeken of in ons land de uitgangspunten, wettelijke bepalingen, inhoud en structuur v/d rampenplanning en de communicatie mét en naar de bevolking hierbij voldoende en/of efficiënt, consistent en coherent gericht zijn op het verhogen van psychologische waarbaarheid en promoten van het vermogen tot zelfredzaamheid bij individu en gemeenschap

2) Een tweede daarmee samenhangende vraag heeft tot doel na te gaan of de richtlijnen naar de verschillende communicatiediensten en de organisatie bij de verschillende overheidsniveau's hierbij op mekaar zijn afgesteld. Samengevat zou men kunnen zeggen dat we nagingen : - vanuit welke invalshoek rampenplanning is opgevat ; - hoe dat zich uit in strategie, de verschillende onderdelen planning ;- de implicaties en eventuele problemen w.b.t. coördinatie, organisatie en structuur .

Begrippen, communicatietheorieën, bevindingen en algemene principes uit de literatuur en ons eerder ontworpen kwantitatief meetinstrument worden hierbij aan de realiteit getoetst . Bij de bespreking van de verschillende thema's wordt voor het grootste deel de indeling van vorige hoofdstukken gevolgd omdat dit ons inziens voor de lezer ook de meest logische en overzichtelijke manier leek om inzicht te krijgen in deze materie . Via semi-gestructureerde interviews met beleidsmensen, woordvoerders en mensen uit het veld wordt getracht een idee krijgen van de stand

van zaken in België, vooral Vlaanderen, en gaan we deze manier vergelijken met de theorie, de resultaten van ons eerder verricht kwantitatief onderzoek, principes van efficiënte communicatiestrategie en -planning. Ook proberen we zoveel mogelijk aanwezige opportuniteiten voor het inspelen op verhoging van weerbaarheid te vermelden. Bestaande initiatieven die kunnen geïncorporeerd in onze strategie worden eveneens geduid.

Om dit alle na te kunnen gaan werden interviews genomen van personen die verantwoordelijk zijn voor en werkzaam binnen de communicatiediensten bij stedelijke, gemeentelijke, provinciale en federale overheidsniveau's. Telkens wordt hiertoe binnen elk apart niveau een controle-interview afgenomen evenzo als er interviews werden afgenomen ter controle tussen de hogere en de lagere niveau's. Deze laatste hebben dan meer betrekkingen op onderwerpen zoals coördinatie, het delen van informatie en overleg tussen verschillende niveau's.

Bij het opstellen van de vragen werd er vertrokken van twee grote groepen qua soorten vragen mbt enerzijds uitgangspunt en structuur van de overheidscommunicatie en anderzijds vragen mbt praktische organisatie en inhoud van deze communicatie naar het publiek, media, intermediaire organisaties of personen. Bij de verwerking van de interviews werd dan een uitgebreidere onderverdeling gemaakt in alle voor de communicatieplanning en -strategie, belangrijke thema's. Onder deze thema's gingen we dan de uit onze interviews en bij deze thema's geselecteerde quotes indelen. Daarna gingen we binnen deze thema's de quotes gebruiken als een eerste toetsing van de actuele invalshoek van het door ons bestudeerd communicatiebeleid inzake rampen en terrorisme aan door ons vooropgestelde communicatiedoelstellingen en strategisch belangrijke basisvoorwaarden zoals: onderzoek en werkgroepen, strategie en doelstellingen, promoten van weerbaarheid van en pro-actieve communicatie met individu en gemeenschap, doelgroepgericht werken, de communicatiekanalen en middelen, consistentie en coherentie van de inhoud van boodschappen, de relatie met de media en de keuze van de woordvoerders, coördinatie en overleg, informatiedoorstroming in twee richtingen en zowel vertikaal als horizontaal tussen de verschillende diensten en niveau's onderling, oefeningen en evaluatie van de communicatie m.b.t. rampen, terrorisme, beschikbare mensen en middelen.

Terugkoppelingen van deze interviews en de stand van zaken, in Vlaanderen dan vooral, w.b.t. management en communicatie i.v.m. rampen en terrorisme naar theoretische begrippen en principes worden vooral vermeld onder de vorm van een inleiding, quotes en daarnaast wordt bij elk onderdeel, thema van communicatiestrategie-en planning tussenevaluaties gemaakt in de vorm van een samenvatting op de gegeven antwoorden en m.b.t. elk thema dat bevroegd werd binnen elk interview .

Obv onze verschillende dataverzamelmethodes zijnde literatuur en praktische handleidingen mbt overheidcommunicatie, kwantitatieve data en kwalitatieve data zullen we dan uiteindelijk dmv "triangulatie" trachten te komen tot een algemeen besluit en evaluatie . Daaruitvolgende suggesties mbt onderzoek, invalshoek, organisatie, strategie en planning voor risico- (en crisis) communicatie van de overheid worden weergegeven in het laatste hoofdstuk .

a) Onderzoeksontwerp en methodologie :

Om vooraf kort en bondig duidelijk te maken wat de bedoeling was van onze werkwijze zouden we kunnen zeggen dat dit neerkwam om op basis van onze kennis en de bevindingen van dit kwalitatief onderzoek te komen tot het maken van een duidelijke schets en evaluatie van de actuele situatie in België, vooral Vlaanderen en voor een deel ook de perceptie van beleidsmensen en woordvoerders . D.m.v. analyse gingen we dan zien of de overheidscommunicatie toegesneden was op en geschikt voor het adequaat reduceren en omgaan met de gevolgen van risicosituaties en dan vooral tgv terroristische dreiging, nl. de psychologische effecten en reacties van het publiek . Om dat dit voor een goede risicocommunicatie van groot belang is werd hierbij o.m. gekeken of er een breed genoeg platform of mogelijkheid bestaat voor dialoog met en het peilen naar de mogelijke vragen en noden bij de verschillende groepen van de bevolking .

Vooraleer we begonnen met het uitbouwen van dit empirisch onderzoek zorgden we ervoor dat we d.m.v. kennis van de theoretische literatuur en de organisatie van

rampenplanning in België en andere landen ons grondig documenteerden . Dit is een vereiste die bij de ontwikkeling van deze kwalitatieve werkwijze van onmisbaar belang was om verschillende redenen : tijdens het interview werd geprobeerd de vragen zowel vanuit de geïnterviewde ('verstehen' door 'role-taking'), de doelgroep en, ter objectivering en toetsing van de theorie vanuit de interviewer zijn positie te stellen. Deze objectivering kwam tot stand door middel van een cyclus bestaande uit materiaal van verschillende bronnen te verzamelen, te analyseren en dan te toetsen om vanuit dit meerzijdig aftasten, van deze zo steeds meer "groeïende werkelijkheid", reflectie mogelijk te maken en tot een 'insiders-view' te komen (Blumer ,1969) Dat was ook één van de redenen waarom we het ontwerp zo open en flexibel mogelijk hielden . Het moeilijke van deze werkwijze zit hem erin dat men langs de ene kant wel geprobeerd wordt zich de leefwereld en perspectief van de respondent eigen te maken, maar in het achterhoofd moet men toch de nodige afstand bewaren om reflectie naar de theorie mogelijk te houden.

Dit bij aanvang hanteren van een zo breed mogelijke open uitvalsbasis voor ons onderzoeks- kader en het combineren van quasi verschillende bronnen om het onderwerp van ons onderzoek in al zijn aspecten te belichten, baseerden en werkten we uit door middel van triangulatie .

c) Onderzoekseenheden .

Algemeen kunnen we zeggen dat we bij de selectie van onze respondenten twee methodes hanteerden

1-We vingën aan met het afnemen van ons eerste interview bij iemand van het laagste overheidsniveau, het stedelijke en gemeentelijke, omdat ons dit consistent leek met zowel de organisatie van rampen en de in het wettelijk kader en naar elk overheidsniveau en crisisomvang (territorium) gebonden opdeling in bevoegdheids- en verantwoordelijkheidsfasen in België ingeval een confrontatie met rampen, industriële ongevallen of terroristische acties .

Een eerste simpele reden hiervoor is dat vernoemde voorvallen het meest voorkomen op dit niveau waar crisissituaties van algehele en met nationale omvang gebonden gevolgen minder frequent zijn .

2 - Omdat we willen komen tot een "resilience"-geïnspireerde communicatiestrategie leek deze werkwijze ons verder ook nuttig om het bestaan van daarvoor onmisbare lokale niet gouvernementele initiatieven na te gaan, mogelijkheden tot dialoog met doelgroepen, vragen en noden bij de bevolking . Bij sommige van deze lagere overheden zijn deze het best bekend en bij sommige werd dit zelfs deels opgenomen in hun rampenplanning en -organisatie . Ook om de eventuele problemen, dilemma's en de gang van zaken bij een overgang naar een hogere alarmfase en overheidsniveau te kunnen duiden evenals om stof te vinden voor de daaruitvolgende vragen voor de respondenten van de bijbehorende hogere overheidsniveau's en als basis bij de latere selectie van controleinterviewees vertrokken we van de lagere niveau's . We hebben de methode van cyclisch interviewen niet enkel binnen elk interview en tussen interview en controleinterview binnen elk overheidsniveau toegepast. We deden dit ook tussen lagere en hogere niveau's door deze eerste interviews voorlopig te evalueren en op deze manier te trachten zoveel mogelijk alle problemen en opportuniteiten bloot te leggen en deze dan te verwerken in bijkomende interviewvragen voor de hogere overheidsniveau's .

Om al bovenstaande redenen kozen we voor het opbouwen van ons netwerk van respondenten voor de "sneeuwbalmethode" en dit op zulke wijze dat we later obv theoretische gronden de respondenten voor onze controleinterviews konden selecteren. Deze gerichte keuze van onderzoekseenheden noemt men ook wel 'theoretical sampling'. Bevindingen uit de eerste interviews konden zo bevestigd, bijgesteld of gecorrigeerd .

Als interviewvorm kozen we dus voor het semi - of halfstructureerde interview . We begonnen met een 'guided interview', op basis van een interviewgids die bestond uit aanvankelijk drie grote onderwerpen : het vergelijken van de praktische situatie w.b.t. inhoud van boodschappen, houding van de overheid als communicator en de theorie ; vragen m.b.t. de onderdelen van communicatieplanning en -strategie en tenslotte vragen m.b.t. coördinatie, overleg, enz..

Na deze exploratiefase gingen we dan in een specificatiefase over tot het stellen van vragen die verder en dieper op het onderwerp gingen. Als we op een bepaalde vraag geen of een ontwijkend antwoord kregen, stelden we deze vraag onder een andere vorm later in datzelfde interview nog eens. Zulke vragen werden dan in het controle interview zeker herhaald om bij onze latere analyse het mogelijk te maken om bepaalde samenhangen te kunnen zien.

W.b.t. de volgorde van de vragen verkozen we geen vaste volgorde aan te houden en dit om het gesprek, interview zo natuurlijk mogelijk te houden en de respondenten zo vrijuit mogelijk en vanuit hun eigen referentiekader te laten spreken. Onze eigen idee of overtuiging m.b.t. het bevroegde topic probeerden we daarbij niet te tonen om de respondent zijn antwoord niet in een bepaalde richting te sturen. We probeerden onze tussenkomsten zoveel mogelijk te beperken tot het vragen van toelichting of verduidelijking. We begonnen meestal met vragen die betrekking hadden op globale begrippen en principes om dan gedurende het interview d.m.v. een cyclisch proces van waarnemen, ordenen en analyseren en de interactie met de respondent te komen tot het naar voren brengen van meer gespecificeerde vragen.

Afspraken voor de interviews werden pas gelegd na het versturen van e-mails waarin kort werd uitgelegd wat het onderzoek en zijn doelstellingen waren. Dan werd telefonisch contact gelegd om nog eventuele vragen van de potentiële respondenten te beantwoorden. Bij het begin van elk vraaggesprek hebben we er ook steeds op gelet de mensen duidelijk te stellen dat deze exploratieve evaluatie van de rampenplanning in België niet tot doel had een kritisch journalistiek verslag te maken. We namen deze interviews namelijk af van politiek verantwoordelijken en ambtenaren en deze legden, zo stelden we vast, toch enige gereserveerdheid en voorzichtigheid dienaangaande aan de dag.

Naast het registreren van elk interview op audiocassette werden ook memo's bijgehouden om ons de belangrijke punten die we opmerkten tijdens een eerste voorlopige evaluatie gedurende de interviews zelf voor ogen te kunnen houden bij latere vragen of bij de interviews met de andere respondenten van hetzelfde of de andere niveau's.

d) Analyse.

1) Inleiding :

Vanuit onze eerst vergaarde kennis hebben we, vertrekkende van een open en exploratieve onderzoeksbenadering door voortdurende evaluatie (cyclisch karakter) tijdens en vergelijking tussen de verschillende interviews zoveel mogelijk ideeën en hypothesen uitgetoetst. Het beeld dat we ons hiermee vormden, hebben we dan geanalyseerd vanuit de onderzoeksvragen en toetsing aan de verschillende theoretische invalshoeken m.b.t. risicocommunicatie die we in vorige hoofdstukken hebben besproken. De volgorde in bespreking van de onderdelen, thema's van onderstaand analyseverslag volgt dan ook grotendeels de structuur van deze eerdere hoofdstukken.

We gaan daarbij de belangrijke onderdelen van een communicatiestrategie af en toetsen deze aan de actuele, feitelijke situatie.

Eerst geven we voor elk thema kort weer wat de respondenten binnen de verschillende overheidsniveau's ons hierover wel of niet konden vertellen en wat de eventuele verschillen waren die daarbij naar voren kwamen. Dit illustreren we dan a.h.v. parafraseringen en quotes i.v.m. elk thema en we gaan het al of niet aanwezig zijn na van de, naar ons inziens, voor een goed opgezette risicocommunicatiestrategie en -planning belangrijke onderdelen. Deze quotes vormen enkel een selectie en maken slechts een klein deel uit van de in de interviews gestelde vragen en antwoorden. De volledige transcriptie van alle interviews beslaat een te groot aantal pagina's om in deze al lijvige thesis te verwerken. (140 blz.) Op het einde trekken we dan over de verschillende onderdelen, thema's een algemeen besluit bij het analyseverslag.

Middels het werken met een cyclisch karakter in het onderzoeksproces en het voortdurend vergelijken binnen en tussen interviews van zowel gelijke als verschillende overheidsniveau's probeerden we dus door toetsing en reflectie tot inzichten te komen m.b.t. de werkelijke situatie. Dit is het cognitieve aspect dat aan deze werkwijze is verbonden. De memo's die we eerder in dit hoofdstuk bespraken diende daarbij in zekere zin als geheugensteuntje en gaven richting aan ons denkproces.

2) Korte beschrijving v/d verschillende ondernomen stappen bij de analyse

* Registratie en transcriptie : van elke op audiocassette opgenomen vraaggesprek hebben we eerst een letterlijke versie op papier uitgetikt In totaal werden 16 interviews afgenomen

Zoals eerder vermeld begonnen we met het laagste niveau, het stedelijke, en gingen dan verder met achtereenvolgens een interview met de verantwoordelijke voor rampenplanning, diegene die instaat voor de praktische opmaak van het communicatieplan op provinciaal niveau en een psycho-sociaal manager . Om de keten volledig te maken werd deze eerste ronde van vraaggesprekken afgesloten met resp. een interview met de persoon die instaat voor de verbinding tussen het beleid, de regering, en het crisiscentrum . We gingen zo te werk om verschillende redenen :

- we kregen zo een idee van de organisatie en implementatie van het beleid terzake .
- het gaf ons de mogelijkheid om een eerste evaluatie te maken van de overeenkomsten en verschillen tussen de verschillende overheidsniveau's w.b.t. organisatie, communicatie met de bevolking, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, enz...
- ter identificatie van de verschillende thema's die een belangrijke rol vervullen m.b.t. onze eerste grote indeling in drie blokken qua vragen, nl. het inspelen op belangrijke dimensies van psychologische weerbaarheid zoals bevonden in ons kwantitatief meetmodel, uitgangspunten (vulnerability of resilience paradigm) van het rampenbeleid en de daaruitvolgende aandachtspunten waarop de nadruk werd gelegd bij communicatiestrategie en – planning (bvb dialoog, participatie, informele netwerken, onderzoek) en ten laatste zaken die belangrijk zijn voor een coherent en efficiënt rampenbeleid .

Zo kwamen we, na een eerste open codering van het materiaal, in totaal tot negen thema's . Elk thema werd van een code voorzien . Dit stelde ons in staat om tijdens de tweede ronde interviews op deze thema's door te vragen, detailvragen te stellen en de kennis, inzichten die we door onze voorafgaande literatuurstudie hadden

opgedaan voor een eerste maal te toetsen . Een derde ronde interviews had tot doel : controlevragen te stellen, bepaalde topics grondiger te bevragen en de structuur van de relaties tussen bepaalde thema's, waarvan dat we weten dat ze van belang zijn bij risicocommunicatie en die ons door een eerste reflectie waren duidelijk geworden, te toetsen . We gingen m.a.w. de coderingen gerichter naast mekaar gaan leggen. Dit deden we door de thema's met een zelfde code uit de verschillende interviews onderling, binnen en tussen de niveau's, te vergelijken en terug te koppelen aan de theorie . Zo probeerden we uiteindelijk te komen tot een aantal kernbegrippen en basisprocessen die ons bij onze analyse in staat stelden om op een dusdanige wijze vragen te stellen aan ons verkregen materiaal zodat we in de volgende fase een antwoord konden formuleren op onze twee onderzoeksvragen De laatste fase bestond er dan in om de, in de vorige stappen beschreven, bekomen informatie niet enkel meer te omschrijven , maar ook te duiden en interpreteren zodat we tot conclusies en besluiten konden komen .

3. ANALYSEVERSLAG

3.1.1 Evaluatie van de dimensies en de algehele invalshoek

—

Een eerste zaak die we wilden nagaan was of men in België(Vlaanderen) binnen het kader van zijn rampenplanning werkt met een communicatieuik dat enkel en alleen gericht is op het communiceren met de bevolking wanneer men te maken heeft met een crisis of wel degelijk ook op het communiceren met de bevolkingsgroepen vooraleer men getroffen wordt . Zoals we zullen zien werd het al snel duidelijk dat de aandacht vooral op crisiscommunicatie is gericht, maar dat sinds enkele jaren toch op sommige vlakken en op sommige overheidsniveau's en vanuit bepaalde diensten er ook al wordt gedacht aan preventieve maatregelen .

Deze vallen dan ook nog eens uiteen in initiatieven die er op gericht zijn op het reduceren van de problemen die kunnen ontstaan binnen het operationele veld tijdens een crisis en ten gevolge van het versterken van de emotionele reacties zoals mediamanagement . Men begint dus ook de risicoperceptie van de mensen als een belangrijk onderdeel van het risico zelf te zien, maar men benadert deze dimensie enkel binnen de communicatie tijdens en na de crisis . Men houdt zich dan ook vooral bezig met de organisatorische kant van de rampenplanning .

Daarnaast is er de laatste jaren ook meer en meer aandacht gekomen voor de psycho-sociale zorg, maar worden weer enkel de voor het crisismanagement belangrijke zaken hierbij benadrukt. Men erkent de belangrijkheid van zelfredzaamheid van mensen en vertrouwen in de overheid, maar de aanpak is gebaseerd op het 'vulnerability paradigm' zoals we dat in hfstk. I definieerden. Ook wordt bvb het belang van lotsverbondenheid en 'social support' beaamt, maar de werking die gericht is op deze dimensies speelt zich weer grotendeels af na de crisis. De idee dat 'psychologische weerbaarheid' pro-actief promoten en de dialoog stimuleren met de bevolking wordt in sommige diensten wel toegejuicht, maar zit niet als dusdanig vervat in de communicatie of de algehele aanpak van risico's zoals bedrijven, rampen of terrorisme. Dit heeft tot gevolg dat met de verhoogde terroristische dreiging in onze westerse wereld en dan meer bepaald door de implicaties ervan de nadruk echter wel is komen te liggen op het psycho-sociale vlak zodanig dat meer aandacht vereist wordt voor deze specifieke gevolgen van terroristische dreiging. Er is dus wel aandacht voor de mogelijke psychologische en sociale gevolgen van een ramp of terroristische actie, maar dit moet nog uitgewerkt worden en geïncorporeerd in een pro-actieve communicatie. De risicoperceptie en de eventueel verhoogde angst als gevolg daarvan speelt hier een veel te grote rol zodat achteraf reduceren misschien wel eens te laat zou kunnen zijn. Men werkt met een top-down approach en de risicoperceptie wordt bepaald door deze van experts. Het inschatten van de risico's wordt overigens gedaan o.b.v. de eigenschappen van het fysieke risico of de effecten daarvan moest het tot een crisis komen. Men focust zich vooral op de materiële en fysieke gevolgen. Men werkt dus 'agent-specific' (Hfst.I). Emotionele reacties zoals verontwaardiging, paniek of angst worden vooraf niet mee ingerekend. Men staat overigens soms nogal huiverig t.o.v. het idee mensen pro-actief in te lichten en dan vooral w.b.t. het issue terroristische dreiging. Men hanteert het 'deficit model' (Hfst.I) Alhoewel er tendensen zijn in de richting van een resilience gerichte aanpak blijft het toch nog grotendeels strategie die gericht is op een 'decide-announce and reassure-defence' beleid.

Het installeren van de PSYPS('psycho-sociaal interventieplan') is in ieder geval een eerste stap in de goede richting evenals de andere wind die er de laatste jaren door het crisiscentrum waait.

We zullen beginnen met weer te geven welke notaties we gebruikten om aan te geven welke functie bij welk overheidsniveau de betrokken respondent heeft aan

wie we de vraag stelden . We bespreken in totaal 9 thema's die elk een belangrijk onderdeel uitmaken binnen een goede, volledige communicatiestrategie en –planning en gaan daarbij na hoe elk thema met de huidige stand van zaken al of niet aan bod komt bij de manier waarop men op de verschillende overheidsniveau's de rampenplanning of dreigingen zoals terrorisme probeert voor te bereiden en dan vooral de wijze waarop men met de verschillende groepen of de bevolking in zijn geheel hierover communiceert . In het bijzonder wordt nagegaan of er een strategie wordt gehanteerd waarvan de doelstellingen ondermeer bestaan uit het pro-actief en interactief communiceren met het publiek, of dit doelgroepgericht gebeurt, of dit ook bestaat uit het bevorderen van de mogelijkheid tot een grotere psychologische weerbaarheid van individu en gemeenschap door in te spelen op de factoren die deze weerbaarheid positief kunnen beïnvloeden zoals gemeenschapszin, zelfredzaamheid, solidariteit, optimisme, kennis over het risico en zijn effecten, geven en krijgen van sociale ondersteuning aan en van zijn omgeving en niet te vergeten geloof en vertrouwen in de competentie en betrokkenheid van de overheid . We geven de parafrazeringen of quotes gaande van het hoogste niveau naar de lagere, lokale niveau's weer . Dit is een kwalitatieve analyse die exploratief is opgevat waarvan het doel is na te gaan welk soort communicatiestrategie er op dit moment is, of er een algemene strategie is en of deze geschikt is om mogelijkheden te scheppen voor risicocommunicatie en het bevorderen van de mogelijkheden en factoren waarvan we weten dat ze bijdragen aan de psychologische weerbaarheid die bij risico's zoals terroristische dreiging mensen zou kunnen helpen om op een redelijke manier met de emotionele, psychologische effecten die hier van uitgaan om te gaan en derhalve adequaat te kunnen blijven functioneren en reageren .

OVERZICHT VAN DE BESPROKEN THEMA'S

THEMA 1 : EEN ONDERZOEKSGEBASEERDE COMMUNICATIESTRATEGIE - EN PLANNING ?

THEMA 2 : DOELSTELLINGEN ?

THEMA 3 : MENSEN EN MIDDELEN ?

THEMA 4 : PROMOTEN VAN PSYCHOLOGISCHE WEERBAARHEID EN PRO .ACTIEVE
COMMUNICATIE ?

THEMA 5 : COHERENTIE EN CONSISTENTIE INHOUD BOODSCHAPPEN ?

THEMA 6 : COMMUNICATIEKANALEN -EN MIDDELEN ?

THEMA 7 : DE RELATIE MET DE MEDIA EN DE KEUZE VAN DE WOORDVOERDERS ?

THEMA 8 : INFORMATIEDOORSTROMING EN COÖRDINATIE

THEMA 9 : OEFENINGEN EN EVALUATIE VAN DE COMMUNICATIE ?

VOLGORDE INTERVIEW QUOTES PER THEMA

- 1) "verantwoordelijke voor externe communicatie regering(1^e minister)"
- 2) "algemeen verantwoordelijke nationaal crisiscentrum van de regering"
- 3) "hoofd communicatie binnenlandse zaken"
- 4) "adviseur praktische communicatie, wetgeving, binnenlandse zaken.
- 5) "verantwoordelijke communicatie FOD volksgezondheid "
- 6) "psycho-sociaal manager 1, verantwoordelijk voor twee provincies "
- 7) "psycho-sociaal manager 2, verantwoordelijk voor twee provincies "
- 8) "federaal gezondheidsinspecteur en overste v/d ps-managers"
- 9) "verantwoordelijke van de coördinatie rampenplanning van provincie 1
+ federaal adviseur"
- 10) "verantwoordelijke praktische communicatie en persrelaties van deze
provincie 1"
- 11: "verantwoordelijke van de coördinatie rampenplanning van provincie 2"
- 12) "verantwoordelijke praktische communicatie en persrelaties van provincie 2
- 13) " hoofd coördinatie rampenplanning van provincie 3 "
- 14) "verantwoordelijke communicatie van deze provincie 3 "
- 15) "verantwoordelijke communicatie van grootstad 1 "
- 16) " verantwoordelijke communicatie van grootstad 2 "

De verschillende officiële regels in verband met fasen bij het afkondigen van het alarm met betrekking tot rampen, de verschillende disciplines en de organisatie van rampenplanning kan men terug vinden in een publicatie van de dienst externe communicatie van de federale overheid en het crisiscentrum van de regering op www.p-o.be bij de rubriek "Algemene informatie" –"Publicaties" en kan nuttig zijn om deze analyse beter te kunnen volgen .

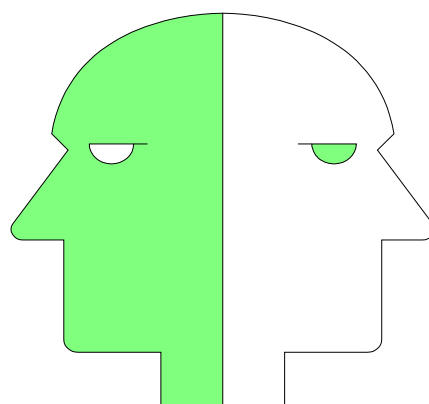
3.1.2. Een risicocommunicatiestrategie bestaat uit volgende stappen :

A . Risico's inschatten : de noodzaak voor een stevige basis voor de communicatie o.b.v. onderzoek .

Bij analyse van risico's zoals terroristische dreiging teneinde een doeltreffende communicatiestrategie op te zetten is meer nodig dan enkel rationele risicoanalyses

of enkel intuïtief risico's inschatten . Zowel de visie van het publiek als de expert op de risicosituatie moeten we incalculeren in onze communicatie willen we op een effectieve wijze met een risico of crisis omgaan en ze kunnen beperken . In het kort komt dit er op neer dat we moeten vertrekken met vast te stellen wat mensen al weten en wat ze nog moeten weten . Hetzelfde geldt voor de beleidsmensen en communicatoren . Dit alles moet dan in de informatie gegoten worden op zo'n wijze dat mensen er een voor hen realistisch, coherent mentaal model in kunnen herkennen dat voor hen een kwalitatieve betekenis kan geven aan de kwantitatieve gegevens . Dit zal hen toelaten de aangeboden informatie te verwerken en te begrijpen zodat ook het hiernaar (gewenst) handelen hen logisch zal lijken en vertrouwen geven in de competentie en betrokkenheid van de overheid, hulpverleners .

Zoals we eerder in deze thesis vermeldden werd vanuit de sociale wetenschappen vanaf de 80-er jaren ook het argument geopperd dat een risico ook door elke persoon anders zal worden ervaren en ingeschat,geconcipieerd en dit afhankelijk van bvb. z'n waarden, mate van sociale ondersteuning, leeftijd, eerdere stresservaringen, cultuur, opleiding en aan de gevolgen die men van dit risico kan ondervinden .




PERCEPTION = REALITY

Covello & Sandman (2001, internetbronnen) zien deze perceptie als mede beïnvloed door wat ze zgn. 'outrage factors' noemen en leiden daaruit hun definitie af, nl. '(perceived) risk = hazard (vb slacht –offerstatistieken) + outrage'.

Outrage Factors*

(Think of how many of these apply to biosolids.)




HIGH OUTRAGE	LOW OUTRAGE
Involuntary	Voluntary
Artificial/Industrial	Natural
Exotic	Familiar
Hard to understand	Well understood / self-explanatory
Memorable	Not memorable
Dreaded	Not dreaded
Potentially catastrophic in time & space	Diffuse in time & space
Not reversible	Reversible
Unknowable / Uncertainty	Knowable / Well-known
Delayed effects	Immediate effects

* Courtesy of Peter Sandman and Vincent Covello, with interpretation by Mary McDaniel, and Barry Connell.

De risicoperceptietheorie kan dus nuttig zijn om een inschatting te maken van de diverse reacties en interpretaties van mensen m.b.t. risico's en de informatie die ze daarover tot hun beschikking hebben . Dit kan ons helpen om mensen duidelijk te maken wat het risico inhoudt en de communicatie omtrent de controversie die hier rond zou kunnen groeien in goede banen te leiden zodat men als overheid het vertrouwen krijgt en behoudt indien het tot een crisis zou komen . Achteraf pas informeren of richtlijnen geven kan er toe leiden dat, ingeval een fout of aanzienlijke verhoging van het risico, de meningen en bijbehorende risicoperceptie die zich in een specifieke culturele en/of sociale cultuur hierover hebben gevestigd nog maar moeilijk te veranderen zullen

zijn . Paniek, chaos en onrust kunnen hiervan de gevolgen zijn . De inadequate reacties bij het publiek kunnen gaan van ontkenning tot stigmatisatie van bvb. andere gemeenschappen of de overheid zelf, gevoelens van hulpeloosheid, stress, vluchten en algehele verwarring . We zullen nu opsommen welke factoren de risicoperceptie nog verder kunnen bepalen .



Outrage Factors (con'd)

HIGH OUTRAGE	LOW OUTRAGE
Affecting children (and mothers)	Not affecting children (and mothers)
Affecting future generations	Not affecting future generations
Identifiable victim(s)	Statistical victim(s)
Personal stake	No personal stake
Controlled by “system” or others	Controlled by individual
Unfair	Fair
Morally / ethically objectionable	Morally / ethically neutral
Associated with untrustworthy people	Associated with trustworthy people
History of major accidents	Little or no such history
Closed process	Open process
More media attention	Less media attention
No visible (or only diffuse) benefits	Visible benefits

Who is manipulating outrage factors to increase biosolids risk? And who is manipulating outrage factors to decrease risk?

Met een goede risicocommunicatie kan men het vertrouwen van het publiek winnen door de kennis van mensen te verhogen zodat ze begrijpen waarover het gaat evenals door tegelijkertijd een constructieve dialoog met het publiek aan te gaan .

Zoals we eerder zagen in het deel over de communicatietheorieën moeten we rekening houden met volgende praktische implicaties bij 'high-concern' situaties :

- 'Mental Noise' : als mensen gestresseerd of geschokt zijn, hebben ze problemen om de aan -geboden informatie te horen, ze te verstaan en te onthouden . Dit kan men in zijn communicatie oplossen door beknopt en helder te informeren en gebruik te maken van visuele hulpmiddelen .

- 'Negative Dominance' : als mensen over hun toeren zijn, geldt volgende verhouding . 1 negatief element = 3 positieve elementen . Oplossingen zijn hiervoor in z'n non-verbale communicatie een positieve houding aan te nemen (met bvb. ogen, handen, kleding, stem) en negatief woordgebruik te vermijden (bvb. "nee, niet, nooit,, niets, geen enkele") .

-'Trust Determination' : als mensen gestresseerd of verbolgen zijn, wantrouwen ze dikwijls het feit dat anderen luisteren, empathie tonen , eerlijk en open zijn of zich als competent en expert voorstellen . Oplossingen zijn hier bvb. het gebruik van derden hun steun (testimony) en het verdelen van zijn inspanningen op dat vlak.

THEMA 1 : EEN ONDERZOEKSGEBASEERDE COMMUNICATIESTRATEGIE - EN PLANNING ?

Hier stelden we vragen in hoeverre dat onderzoek werd verricht naar inhoud van de communicatie, de gebruikte kanalen en communicatiemiddelen, of er onderzoek is welke communicatie best geschikt is voor mensen, op welke groepen men zich dan best zou richten en of de risicoperceptie van mensen en groepen bij de risico-analyse, inschatting in rekening werd gebracht . Verder vallen vragen over het al of niet bestaan en desgevallende samenstelling van multidisciplinaire overlegorganen en werkgroepen onder dit thema .

a) Risico's inschatten en risicoperceptie ?

19/En naar risicoperceptie onder de bevolking ? (aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“Dat is een domein dat ons enorm interesseert om bvb te weten in welke mate van aanvaardbaarheid van maatregelen meespeelt in je communicatie.”

43/Wat wil u nog onderzocht zien , wil u veranderen, enz...?

“Wat mij vooral interesseert is de risicoperceptie. Wij hebben ons hier ook al de vraag gesteld met welke elementen in de communicatie rekening moet worden gehouden. Hoe kunnen we dat op die moment meten ? We proberen dat te capteren enerzijds via wat er in de media over verschijnt en anderzijds de vragen die er in de callcenters gesteld worden.”

44/Hebt u zo'n lijst ?

“Voor nucleair bestaat er één, maar dat is voorlopig nog maar een intern werkdokument en we hebben nog niet de praktijkervaring met callcenters om dit onmiddellijk toe te passen.. Bij volksgezondheid is men in werkgroepen ook bezig de risico's te inventariseren waarbij telkens een FAQ-lijst zal opgesteld worden.”

45/Is het de bedoeling dat die samengebracht gaan worden?

“Niet echt, de verschillende risico's zijn namelijk nogal verschillend in aard en dit zou niet makkelijk consulteerbaar zijn. De bedoeling is dat ze in de infocel van het departement nog besproken worden en dan te raadplegen vallen via website en callcenter : het is echter nog wel een hele weg voor we daar zijn.”

Het analyseren van de gegevens die men bekomt uit de FAQ lijst van het callcenter kan hierbij wel al een hulpmiddel zijn, maar geeft enkel maar suggesties in de goede richting voor wat het herkennen van belangrijke issues betreft . De risico's, de specifieke risicocontext voor bepaalde doelgroepen en hun risicoperceptie kan men hier net echt uit af leiden .

4/ Wordt er ook onderzoek gedaan en wie doet dat dan? Onderzoek naar risicoanalyse en risicoperceptie bijvoorbeeld? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 1)

“Dat gebeurt samen. In samenwerking tussen alle betrokken departementen. Ik ga nu een voorbeeld aanhalen, dat is nu natuurlijk geen ramp, maar het bezoek van Bush. Dat was een nationaal evenement. En bij dat... allé, je hebt een ramp en je hebt gewoon bezoek. Een ramp kan je niet voorzien... je kunt je daar wel op voorbereiden, je kan een aantal percepties maken en een aantal plannen en zo voort. Maar Bush, dat is concreet. Je weet: die man gaat de NAVO bezoeken, die gaat de Europese Gemeenschap bezoeken, en dan kan je een scenario uitwerken. ??? En dat is dan weer perceptie, je moet voorkomen dat er een ramp zou gebeuren. Tegenover Gellingen, dat was een ramp.”

5/En wie doet er dan het onderzoek op voorhand, van die perceptie bijvoorbeeld?

“Dan zitten wij samen, dus ook met diensten van de politie, dan komen wij in het crisiscentrum samen. Ook je hebt de beleidsmensen die dat doen.”

Dus ook de persmedewerkers ?

“Ja, die zitten op het crisiscentrum. Dat is wel interessant om dan eens te kijken... bijvoorbeeld bij het bezoek van Bush, die zitten allemaal samen, die werken met videoconferenties, die hebben inlichtingendiensten, die werken samen met de inlichtingendiensten van het leger, de staatsveiligheid. Dus iedereen is daar echt bij betrokken, maar de kern daarvan, het kloppende hart, is het crisiscentrum van de Belgische regering dat onder de bevoegdheid valt van de premier en Binnenlandse Zaken.”

3/Bedoelt u dat deze(reacties v/d bevolking) zelf een potentiële risicofactor kan worden ? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“Wanneer is iets een crisis? Dat wordt bvb grotendeels bepaald door de aandacht die de media daaraan geeft, het beeld dat zij schetsen en hoe de bevolking daar op reageert. Nu, niet bij alles is dat zo : als je bvb zo'n ramp hebt zoals in Gellingen (Gillengien), dan is de crisis duidelijk en prominent aanwezig.”

Tussenevaluatie :

De meeste respondenten zeggen een goede relatie met de pers te hebben, maar wel op hun hoede te zijn . Eén ging zover de media een risicofactor te noemen . Zoals we zagen is de media eerder de versterker van een signaal, opinie of perceptie die meestal al langer deel uitmaakten van het beeld dat mensen daarvoor reeds hadden . Ook de aard van sociale omgeving waarbinnen een individu leeft en de mate waarin hij zich laat leiden door de perceptie van de meerderheid binnen die groep, er met zijn emotie terecht kan zal bepalend zijn voor iemands risicoperceptie en attitude ten aanzien van de communicatie van overheidsdiensten .

15/Worden er bvb risicomatrixen opgesteld waarbij voor een specifiek risico de noden en vragen van desbetreffende doelgroepen worden ingeschat en ondervangen ?

“Jawel, maar eerder per doelgroep en dan in niveau's : de vaste doelgroepen voor ons zijn dan ziekenhuizen, artsen, apothekers en dan wordt er zo verder gedaan, maar wijzelf hebben te weinig mensen

En het beter en efficiënter inrichten van de coördinatie van de verschillende departementen, overheidsniveau's en binnenlandse zaken: zou dat geen mensen en tijd kunnen besparen ?

“Wel, daar komen we ook al mensen tekort .”

Tussenevaluatie :

Op het niveau van het crisiscentrum is men zich wel al bewust van het feit dat de perceptie en reactie van de verschillende groepen uit de bevolking zal verschillen, maar men gaat tot nu toe uit van de risicoperceptie op het moment van de crisis zelf . Op het moment zelf zal men echter weinig tijd hebben om deze in te schatten en beperkt men zich dus tot het verspreiden van algemene boodschappen aan een zo groot mogelijk publiek. Op dat moment pas de risicoperceptie gaan meten zal echter ook weinig zin op zichzelf hebben als men niet weet wat de risicoperceptie daarvoor was . Als deze immers negatief georiënteerd is en men probeert daar preventief geen verandering in te brengen zal de poging dat wel te doen op een crisismoment niet op voldoende vertrouwen of begrip van deze mensen kunnen rekenen en hebben ze misschien ook van zichzelf niet genoeg vermogen om zich weerbaar op te stellen en te reageren .

Kort samengevat wordt de risicoperceptie van de ontvangers van de risico –of crisisinformatie op geen enkel niveau echt in rekening gebracht bij de inschatting van het totale risico dat een ramp of terroristisch dreiging zou kunnen vormen of bij de communicatie daarover met het publiek . Factoren zoals gefundeerde research, inventarisaties van risico's en pro-actieve communicatie zijn op dit moment niet voorhanden en de totale organisatie van de rampenplanning is op dit moment eerder

aan modernisering en herstructurering toe . Zoals we zullen zien begint er zich toch iets te roeren sinds 2 jaar door veranderingen in het personeelsbestand en de aanpak van Peter Mertens .

26/Is er onderzoek gedaan naar de mogelijke psychologische effecten bij de bevolking tengevolge van een terroristische aanslag?

“ De mensen die daar mee bezig zijn, zijn ook allemaal wetenschappers dus ja, die lezen dat wel , dat is standaard ”...

21/Wordt er nagedacht over de mogelijke psychologische effecten die terroristische aanvallen kunnen teweeg brengen,bvb anthrax-dreiging ? (aan psycho-sociaal manager 1)

“ Normaal denk ik dat volksgezondheid dan een callcenter opricht. “Ik denk trouwens dat het ook beter zou zijn dat overheden en bvb ook vlaams en federaal niveau meer op de hoogte zouden zijn van mekaars doen en laten. Nu ik denk wel dat het provinciaal niveau in dat geval mee zou overleggen . Het komt wel voor dat men preventief samenkomt : ik herinner me bij de vogelpest dat we ook samenkwamen in een coördinatiecomité en heel specifiek op de website een tekst hebben geplaatst met uitgebreidere info en daar was er dus wel doorstroming tussen de niveau's .”

1/Richt men zich in de rampenplanning ook op de risicopercepties van de mensen ? (aan verantwoordelijk coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 1)

“Het crisiscentrum heeft ook bvb een project mbt risicoanalyse. Ik denk dat de universiteit van Luik daarin heeft meegewerkt. In gans het systeem van risicoanalyse is risicoperceptie ook een afdruk, hein...”

2/Hoe bedoelt u ?

“Daarbij heb ik het over het veiligheidsgevoel dat men heeft”

4/Wordt er bij de risicoanalyses een inventarisatie gemaakt en wat houdt dit in : opsommende lijst of meer...?

“Het is een soort systeem waarbij men gaat zien welke risico's er bestaan en welke men eerst moet aanpakken als crisiscentrum. Daarop hebben wij de vraag gesteld om dit te verwerken in een algemene methodologie zodat we dit kunnen doortrekken naar provinciale,gemeentelijke, lokale overheden hun potentiële risico's. Maar zoals al gezegd zijn ze zo ver nog niet. Het is wel positieve evolutie,want het is de eerste keer dat men op dit vlak sinds jaren actiever is geworden. (Ik ben al heel blij)”

14/ En die risicoanalyse: wordt daar de risicoperceptie van mensen in rekening gebracht ?

“Nee, het is eerder een technische aangelegenheid om de risico's in kaart te brengen : zijn er bvb overstromingsrisico's of nucleaire risico's ? Er is wel een studie geweest van Brice de Ruyver ivm het (on)veiligheidsgevoel . ”

15/Is dit geen onderzoek naar grenscriminaliteit?

“Ja, rampen komen daar niet echt aan bod.”

3/Bestaat er een risico-inventarisatie(kaarten) voor vlaanderen, België ?

“ In Nederland werken ze met risicokaarten, maar u weet dat daar een ganse discussie rond deze kaarten is gegroeid vanwege de gevarenperimeters die erop vermeld werden. In het kader van terrorisme vindt men dat als men publiek maakt welke effecten een actie zou hebben in een bepaalde risicoregio men eigenlijk de terroristen de pap in de mond geeft. Ik denk zelfs dat er een richtlijn is van de minister van binnenlandse zaken dat die eraf moeten. Ik vind het wel een positief project, maar in nederland is er ook nog maar één provincie die daar mee geleerd is . Bepaalde info geef je beter niet, vooral pseudoterroristen kunnen zo op verkeerde ideeën komen: zo kan je heel Gent onder water zetten door één sluizeke te saboteren. Jij kent dat sluisje niet hein, ik wel..We hebben een aantal jaren geleden meegemaakt bij overstromingen dat als men dit vernietigt, men met een catastrofe zit. Zulke dingen kan je niet op zo'n kaart zetten. Bij ons worden enkel de sevesobedrijven op een rijtje gezet, maar zonder de risicoafstanden, de producten die men produceert. We gaan absoluut niet zover als in Nederland.”

11/Hanteert u binnen uw communicatie ook een bottom-up strategie waarbij u doelgroepgericht en interactief gaat communiceren, dus gaat uitgaan van de risicoperceptie van het publiek ofis het vooral dan de perceptie van experts die gaat gecommuniceerd, verwerkt worden in de informatieverbreiding van boodschappen, persberichten ,enz...?

(aan verantwoordelijke praktische communicatie & persrelaties provincie 1)

“Nee, zo werken we niet echt . Mensen hebben ook geen boodschap aan informatie voordat er iets is. We gaan dus inderdaad vanuit de perceptie en mening van experts en adviseurs om onze communicatie in te vullen en te verspreiden naar de doelgroepen”

Tussenevaluatie :

Gecombineerd met een inventarisatie door de verschillende FOD's van de potentiële risico's binnen hun werkgebied en een infodoorstrooming vanuit en naar het lokale niveau van kennis over de verschillende gemeenschappen, hun specifieke risicocontext en het ondervinden van gevolgen binnen hun dagelijkse leven of werking zou men dan al tot een realistischere inschatting van de werkelijke risicopercepties kunnen komen .

4/ V: wordt er een inventaris van de risico's gemaakt en wat zijn de criteria hierbij?
(aan verantwoordelijk coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 2)

A: dat is een heikel punt ; wij zelf zijn grote voorstanders van het werken met dergelijke risicoanalyse om de dingen wat duidelijker te krijgen allemaal. Dat zit al een paar jaar op BZ in de pijplijn : er zijn o.a. proefprojecten geweest rond een aantal brandweerzones – voor Vlaams-Brabant was dit de zone Zaventem-Vilvoorde-Overijse- ; het ging erom hoe snel een korps de totale zone kon bestrijken maar een echte risicoanalyse zoals in Nederland bestaat hier niet : daar gaat men ook kijken wat de gevolgen zijn van sommige risicovolle ondernemingen, wat daar moet tegenover staan qua externe veiligheid (zonder de interne te vergeten) maar zover staan we hier nog niet. Het is wel zo, er is een nieuw KB in de maak over de rampenplannen : daarin staat o.a. dat er in elke provincie en elke gemeente een veiligheidscel wordt opgericht bestaande uit vertegenwoordigers van alle hulpdiensten onder voorzitterschap van de gouverneur; de ambtenaar bevoegd voor de rampenplanning, mijn functie dus, zit er ook in. Eén van de taken van die cellen is juist het opmaken van zo'n risicoanalyse voor het grondgebied. Nu, ook zonder opmaak van risicoanalyse kent men de risicovolle punten en waar deze gelegen zijn; voor Vlaams-Brabant zijn dit de Seveso-bedrijven en de luchthaven van Zaventem.

5/ V: En wordt er ook rekening gehouden met andere risicofactoren dan die exacte factoren van 'inname van die stof heeft dat en dat tot gevolg'; wordt ook de risicoperceptie zelf van de mensen in rekening gebracht ?

A: Nee

2/Hebt u al onderzoek gedaan naar de nood aan informatie bij bevolking ?
(aan verantwoordelijke praktische communicatie & persrelaties provincie 1)

“Nee, dat hebben we niet onderzocht.

Is er onderzoek gedaan naar de perceptie van de bevolking of hoe men zou communiceren rond bvb. een terroristische dreiging . Ik denk maar aan de diamantbuurt, of de kerncentrale...

(aan verantwoordelijke praktische communicatie & persrelaties provincie 2)

Je ziet de mappen hier liggen. Dat zijn standaardprocedures. Er wordt niet echt een onderscheid gemaakt tussen ramp en terrorisme, dat gebeurt niet.

b) Attitude bevolking en geloofwaardigheid ?

20/Geloofwaardigheid van de overheid? (aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“Daar verschijnen regelmatig verslagen over in de media, maar zelf deden we nog geen onderzoek.”

13/Is er onderzoek of wordt er rekening gehouden met het vertrouwen van de bevolking in overheidsinfo?

(aan verantwoordelijk coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 1)

“Nee, ik heb geen weet van wetenschappelijk onderzoek rond deze materie.

5/Is er onderzoek, een werkgroep of nagedacht over psychologische effecten die bij de bevolking of via de media kunnen gaan spelen bij terroristisch acties ? (aan verantwoordelijke praktische communicatie & persrelaties provincie 1)

“Nee.”

28/ V: Is er onderzoek of heeft men een idee hoe de bevolking aankijkt tegen de informatie van de overheid ?
(aan verantwoordelijke praktische communicatie & persrelaties provincie 2)

A2: wij voeren wel jaarlijks een enquête maar dat gaat via ons informatiemagazine, dat is echt wel een afgescheiden groep van mensen die de informatie van de provincie lezen. Maar onlangs is er dacht ik een onderzoek gehouden naar hoe betrouwbaar de overheid is, wie ze kennen van de provincie en dergelijke

29/ V: was dat onderzoek federaal of provinciaal ?

A2: het was dacht ik een onderzoek van de KUL maar wij hebben dat wel opgevolgd .Om zelf enquêtes op te zetten zijn we als dienst te klein

Tussenevaluatie :

Psychologische weerbaarheid en de kennis die men (voorhanden) heeft over het risico en zijn mogelijke effecten op de eigen leef –en, werksituatie of die van zijn omgeving zijn twee zaken die nauw met elkaar verbonden zijn en zijn vereist om een goed adequate inschatting van risico's te maken, beslissingen te nemen . De grote ontbrekende factor blijft echter pro-actieve communicatie en dit is nu wat juist vereist is om tot inzichten te komen over der risicopercepties van het publiek en het opbouwen van het vermogen van individuen en gemeenschappen om te beseffen wat een risico inhoudt en op crisismomenten met eventuele gevolgen in zijn omgeving te kunnen omgaan . Ook het motiveren van mensen om zich veerkrachtig op te stellen en een optimistische, vechtlustige attitude aan te nemen ten aanzien van de risicoproblematiek of zich solidair te tonen met burens, collega's, slachtoffers zijn zaken die door pro-actieve communicatie bevorderd worden . Als de reden waarom er geen onderzoek is om de kennis te verwerven over de maatschappelijke relevante issues die verbonden zijn met een risico zoals vb terrorisme wordt dezelfde reden genoemd als waarom er met deze issues ook geen rekening kan gehouden worden in de communicatie naar het publiek : geen mensen en geen middelen, geen infodoorstroming of geen feedback naar de lagere niveaus .Er wordt ook wel enige inhoudsanalyse gedaan van de berichtgeving in de media, maar ook hier zou dan toch weer een feedback moeten voorzien worden omdat men anders ook niet onmiddellijk zal kunnen vaststellen wat de effecten van deze berichten op mensen hun mening en gedrag zijn . Let wel , hiermee willen we niet zegen dat er op het crisiscentrum de laatste twee jaar geen andere invalshoek wordt gezocht in de communicatie met het publiek en dat er op het provinciale niveau geen mensen op de verschillende diensten zijn die geen ideeën en de wil hebben om bottom –up, te werken . De idee dat echter de visie op en beoordeling van de experts en de mensen van de verschillende FOD's echter moeten aangevuld met de risicoperceptie en de daar uit volgende beoordeling van de communicatie of de inhoud van de boodschappen langs ontvangerszijde is noodzakelijk om te komen tot een doeltreffende risicocommunicatie die ook door het publiek als dusdanig wordt ervaren .

2/Is er onderzoek naar de nood aan informatie bij de bevolking zoals bvb de hoeveelheid? (aan communicatieverantwoordelijke regering)

“We hebben maandenlang gewerkt aan die thematiek van communicatie in het geval van grote crisis met een werkgroep rond te nemen stappen en de te volgen strategie hierbij. U bent misschien al in contact met het Crisiscentrum geweest?Want in de eerste lijn zullen zij de coördinatie doen, waarbij ik de tussenschakel zal vormen tussen de regering en het centrum, maar zij dus eigenlijk echt bevoegd voor deze thematiek.”

18/Is er onderzoek onder de bevolking ivm de toegankelijkheid, bereikbaarheid van de informatie ?

“Daarvoor is geen specifiek onderzoek ondernomen. Wel kunnen we nagaan hoeveel mensen onze federale site bezoeken. We hebben wel gekeken naar algemene studies mbt tot welk soort mensen welk soort communicatiemiddelen gebruikt.”

18/Is er al onderzoek geweest naar de nood aan info bij de bevolking(hoeveelheid, credibility) ? (aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“Bij mijn weten niet.”

22/Is er onderzoek naar de communicatie in verband met het feit of mensen ze bereikbaar genoeg, toegankelijk genoeg vinden? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 1)

“Dat gebeurt geregeld. Laat ons zeggen, bij al die oefeningen en testen .”

2/Wordt er binnen uw departement aandacht besteed aan het nagaan of er bij de bevolking nood bestaat aan informatie ? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“Daar zijn zeker mensen mee bezig en er zijn ook internationale instanties die daar op hameren zoals de wereldgezondheidsorganisatie. Nu, ik denk wel dat het voor iedereen duidelijk is dat , ingeval van een crisis, een groot deel toch schuilt in de reactie van de bevolking.”

Tussenevaluatie :

Psycho-sociaal managers geven duidelijk aan dat uit hun ervaring bij de nazorg blijkt dat mensen inderdaad veel vragen hebben, een kanaal en forum nodig hebben en er op crisismomenten voordeel uithalen indien er een sociaal vangnet is waar ze een gevoel van lotsverbondenheid kunnen ervaren en hun verhaal kunnen doen . Het reeds preventief informeren over belangrijke zaken kan veel vragen wegnemen, het opdoen van kennis die het mogelijk maakt het risico voor zichzelf in te schatten leidt tot meer vertrouwen in zichzelf en de overheid en tot het zich beschermd voelen door zijn omgeving .Dit kan mensen weerbaarder en zelfredzamer maken .

10/Wordt er gepeild of er vragen zijn vanuit de bevolking of omwonenden ivm informatie mbt veiligheid, noden, richtlijnen ?

(aan psycho-sociaal manager 1)

“ Ik denk niet dat daar al onderzoek naar gedaan is bij mensen zelf of naar het feit dat ze daar bezig zijn. Mijn ervaring is dat mensen sowieso altijd veel vragen en een drang naar informatie hebben , zeker als ze zelf iets meemaken. Je moet ze zeker een kanaal aanbieden waar ze hun vragen kwijt kunnen en antwoorden kunnen krijgen. Het preventieve en in hoeverre mensen zich daar van bewust zijn, in welke buurten dat zij wonen enz., is nog een andere zaak.”

(quote federaal gezondheidsinspecteur)

“De tijd dat mensen dom waren en dingen niet begrepen, is voorbij . Mensen weten tegenwoordig trouwens ook veel beter waar ze de info dan wel kunnen zoeken indien de overheid niet ze geeft . Met alle mogelijke problemen vandien als ze bvb. gaan surfen naar verkeerd gedocumenteerde of doemdenkende websites. Een gevaarlijke situatie kan zo verkeerd worden ingeschat en weer resulteren in meer paniek of wantrouwen bij de mensen . Er moet een algemeen klimaat worden geschapen waarbij men als volwassenen praat over wat er kan gebeuren en moet zorgen dat er middelen kunnen worden vrijgemaakt door het opzetten van een soort rampenfonds als verzekering naar de toekomst .De garantie dat mensen hun kosten gaan vergoed zien of kunnen worden geholpen gaat ook meer vertrouwen en krediet voor de overheid genereren . De cultuur binnen de overheid heeft tot gevolg dat men niet de houding heeft om te zeggen wat men weet en mensen gaan dat vertalen als zou men bepaalde zaken niet willen vertellen : als mensen in paniek zijn, gaan ze de negatief getinte informatie eerst geloven en ook later niet meer open staan voor info, richtlijnen of samenwerking . ”

7/Probeert men zich een beeld te vormen naar de vraag vanuit de bevolking naar informatie?(hoeveelheid, onderwerp,moment) (aan verantwoordelijk coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 1)

“ Ik denk niet dat dit al gebeurd is. De enigste gerichte informatie die er rond rampen gegeven is die mbt seveso-risico's. Daar werd een preventieve folder uitgedeeld waarin uitgelegd werd wat de risico's zijn waar zij aan blootgesteld kunnen raken en : “indien er iets gebeurd, moet u op die en die wijze reageren”.

15 Is er al aan gedacht info ivm terrorisme en/of zaken waarbij bvb mensen moeten opletten, tips?

“Nee .”

16/ Is er al onderzoek naar het mediagebruik geweest?

“ Als we onze nieuwe website lieten ontwikkelen was er evaluatie van de oude en nieuwe site via testpanels .

2/Hebt u al onderzoek gedaan naar de nood aan informatie bij bevolking ?

(aan communicatieverantwoordelijke en persrelaties grootstad 1)

“Nee, dat hebben we niet onderzocht .

5/ Hebt u al een onderzoek gedaan naar de nood van informatie en hoeveel informatie mensen willen?

(aan communicatieverantwoordelijke en persrelaties grootstad 2)

“ Nee daar hebben we nog geen inhoudsanalyse van gedaan . “

Denkt u eraan om bepaalde maatschappelijke organisaties zelf handelingsperspectief te geven zodat mensen zelf al iets kunnen ondernemen want het is aangetoond dat ze zich daardoor geruster voelen, de overheid betrouwen en meer controlegevoel hebben over hun situatie en de voor hen belangrijke zaken ?

Dat is voor mij nieuw. Daar heb ik nog niet over nagedacht. Ik heb nog maar een jaar ervaring en er is nog geen echte ramp uitgebroken, maar mijn vroegere collega heeft de broomramp meegemaakt en uit die ervaring blijkt dat mensen verwachten dat de overheid iets onderneemt. Dat is ook logisch. Misschien kan je wel vragen, eens de strategie bepaald is om de doelstellingen mee te helpen bereiken

Tussenevaluatie :

Er is ook geen onderzoek naar het vertrouwen dat de overheid en zijn communicatie met de burger uitstralen. Nochtans is dit bij het stabiliseren van risicosituaties en het efficiënt communiceren een factor voor belangrijke risicoreductie. Vertrouwen moet echter reeds aanwezig zijn voor dat er een dreiging of crisis is en moet onderhouden worden.

Er zijn een aantal werkgroepen opgestart mede onder de impuls van het cc, waaronder een werkgroep bioterrorisme. Onderzoek door of aanwezigheid van iemand uit de communicatiediscipline, psychologische of sociale wetenschappen ontbreekt echter hier ook om van voldoende doorstroming naar het communicatieluw te kunnen spreken.

Enquetes, survey's of testen van boodschappen bij verschillende groepen uit de bevolking worden praktisch niet uitgevoerd. Evenmin is er onderzocht of de informatie toegankelijk is voor de verschillende doelpublieken of dat mensen bereikt worden. Onderzoek naar wat mensen reeds aan kennis hebben over risico's, welk soort info ze kennen en wat ze willen weten konden we ook nergens terugvinden.

c) Kenniscentrum en workshops, evaluatie communicatie : inhoud, hoeveelheid van boodschappen

32/Worden er workshops met de verschillende, bij de risico(crisis)- communicatie betrokken actoren, georganiseerd ? (aan communicatieverantwoordelijke regering)

“Door de eerder vernoemde structuren van “Commnet” werden werkgroepen opgericht zoals werkgroep “crisiscommunicatie”. Permanent zijn er 4 à 5 werkgroepen actief”

Tussenevaluatie :

Er worden dus wel inventarisaties van risico's gemaakt, maar er is meer voeling met de basis nodig. Een deel van deze kennis kan ook al nu bekomen worden door de info en kennis door te laten gaan van lagere naar hogere niveau's, feedback te geven en eveneens de inbreng van psycho-sociaal managers mee een bepalende rol te laten spelen in de contacten met het publiek. Sommige respondenten gingen er van uit dat mensen niet echt geïnteresseerd zijn in pro-actieve communicatie, tenzij er iets gebeurt is. We denken dat de reden dat iemand dan geïnteresseerd raakt hem in het feit ligt dat mensen gaan zoeken naar info die hen kan helpen om de implicaties voor zichzelf in te schatten. Om diezelfde reden zouden ze ook geïnteresseerd kunnen zijn in pro-actieve communicatie als men die zo maakt dat men met mensen juist over de gevolgen voor hen praat en luistert. Dit is ook de reden waarom mensen niet geïnteresseerd zijn in seveso-brochures : weten wat je moet doen op een moment dat er nog niets is, lijkt inderdaad niet relevant genoeg als informatie. Het luisteren naar mensen is ook niet enkel realiseerbaar door face-to-face communicatie, maar ook door focusgroepen, survey's. Het op voorhand weten wat er kan gebeuren, wat de gevolgen kunnen zijn en wat je dan kan doen omdat te voorkomen of adequaat te handelen wanneer dat nodig is. Dat interesseert mensen.

12/Wordt er bvb ook aan onderzoek gedaan door het Crisiscentrum zoals in het onlangs door Nederland opgerichte crisis -en expertisecentrum? (aan communicatieverantwoordelijke regering)

“We hebben het slapende callcenter en ook een kadercontract met de bedrijven met duidelijke instructies. We kunnen daar tevens ambtenaren naartoe sturen en aan de telefoon zetten, mocht dit nodig blijken. Wat zeer belangrijk is, is een permanente evaluatie en aanpassing aan de noden. Praktisch onderzoek op voorhand is er niet al zou het nuttig zijn resultaten van wetenschappelijk onderzoek te hebben.”

32/Worden er workshops met de verschillende, bij de risico(crisis)- communicatie betrokken actoren, georganiseerd ?

“Door de eerder vernoemde structuren van “Commnet” werden werkgroepen opgericht zoals werkgroep “crisiscommunicatie”. Permanent zijn er 4 à 5 werkgroepen actief”

3/Welke werkgroepen (en rond welke thema's) zijn er? (aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“Voor 2005 zijn er hier werkgroepen die lopen waaronder luchtvaart, besmettelijke dierenziekten,.....”

*4/En (bio)terrorisme?(zie volksgezondheid + iemand van UGent zelf(klinische sector))**EXPERT8888***

“Bioterrorisme, daar is vorig jaar aan begonnen en die is gebaseerd op een risico-inventarisatie. : is misschien goede basis om zelf suggesties te geven voor ontwikkelen van kaarten in België. De universiteit van Luik heeft daar samen met ons op gewerkt en zij hebben een methodologie ontwikkeld die toelaat om prioriteiten te leggen in de risico's, met welke

risico's men potentieel eerst geconfronteerd kan worden. Het is een lijst met criteria die een bepaalde waarde meekrijgen. Op basis daarvan komt men tot een lijst van risico's, een hulpmiddel om tot een wegging te komen. Het is geen sluitende formule !!

14/Is er een initiatief zoals in Nederland voor een crisis-en expertisecentrum(onderzoek)?

“Ben er toevallig vrijdag gaan kennismaken. Nee, specifiek op het vlak van crisiscommunicatie hebben we nog niets. Echter, in '88 werd het crisiscentrum opgericht, maar ondertussen hebben we ook de bevoegdheden voor noodplanning geërfd van de civiele bescherming. Door deze verandering tgv de copernicushervorming zijn wij ook verantwoordelijk geworden voor het Hoger Instituut voor Noodplanning (ligt in Florival : contacteer) Zijn eigenlijk gewoon gebouwen : we zijn begonnen met daar sessies te geven. We organiseren voorlopig minimum vier van zulke sessies per jaar.”

Tussenevaluatie :

Onderzoek naar wat mensen reeds aan kennis hebben over risico's, welk soort info ze kennen en wat ze willen weten, wordt niet verricht. Op provinciaal vlak worden sommige communicatiemiddelen wel al enigszins worden gebruikt voor pro-actieve commie zoals websites met info over rampen en hun gevolgen. Er was wel geen mogelijkheid tot interactief netwerk. In 1 provincie werd de oude en nieuwe site zelfs getest door een panel.

Nochtans wordt op regeringsniveau het belang benadrukt van een constante evaluatie en aanpassing aan de noden van mensen. Wil men dit bereiken dan zal men ook op een of andere manier contact moeten zoeken met mensen. Tot hiertoe is dit nog steeds dus een duidelijke top-downstrategie, met advies en risicoperceptie van de expert als criteria voor de hoeveelheid en inhoud van de boodschappen.

Men gaat dus wel in de richting van een algemene aanpak die multidisciplinair overleg als basis heeft, maar deze gaat uit van de expert zijn inschatting van een risico en de mathematische risicoberekening van de mogelijke effecten. Ons inziens wordt zo enkel een fractie van het risico gedekt als we een strategie beogen die toegerust moet zijn op risico's zoals terroristische dreiging.

Ook bij operationale veiligheidscel wordt de communicatiediscipline meestal niet betrokken en zodoende kan de ervaring met wat relevante informatie zou kunnen zijn voor mensen en deze ook onmiddellijk te kunnen communiceren, terwijl men ook een inschatting heeft van wat er gebeurt in het veld, op dat moment niet opgedaan en ingebouwd worden binnen de communicatieplanning, de keuze van de communicatiemiddelen, kanalen, enz...

Lagere niveau's laten meedenken over scenario's en dan bespreken of dit wel haalbaar is op nationaal niveau kan ook al een vorm van onderzoek zijn voor wat de goede coördinatie en informatiedoorstroming betreft.

8/Als we het dan hebben over terreur en de psychologische effecten die mogelijk zijn bij een atmosfeer die beheerd wordt door terroristische dreiging, welke sociale problemen en spanningen er zich kunnen ontwikkelen....: is daar al eens over nagedacht? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 1)

“Ja, maar ik zeg dat men daar niet mee bezig is he. Want nu is er ook, de regering heeft dat beslist, ik geloof vorig jaar, van de aanpak van terrorisme specifiek, van daar ook een overkoepelend coördinerend orgaan op te richten waarin dus alle betrokken diensten, Staatsveiligheid, Veiligheid van het leger, Buitenlandse Zaken, Binnenlandse Zaken, zelfs Volksgezondheid zouden betrokken zijn.”

12/Bedoelt u zo'n kenniscentrum zoals er nu in Nederland één is opgericht? (aan psycho-sociaal manager 2)

“Ah, dat ken ik niet...”

Ja, er is ook een nieuw centrum onlangs geopend in Nederland, expertise- en risicocentrum van de overheid. Die houden zich bezig met onderzoek en research, zodanig dat demensen die zich met praktische rampenplanning en communicatie naar de bevolking bvb. doelgroepgericht kunnen werken en rekening houden met de in het onderzoek belangrijke bevonden factoren voor een efficiënte risicocommunicatie ;

“Ja, er is nu een mogelijkheid dat er een kenniscentrum zal opgericht worden, maar onder voorbehoud... specifiosociale problematiek betreft.”

13/Worden er communicatietests gedaan?

“Tests?”

Ja, bij rampenoefeningen of na een ramp bijvoorbeeld, wordt er dan een audit gemaakt van de mogelijke psychologische effecten die informatie aan bevolking kan hebben, of ze begrepen wordt, mensen doet handelen op de juiste manier in een risicosituatie : wordt dat getest?

“Geen idee...”

18/Zijn er binnen de provincie ook werkgroepen rond risico's, terrorisme ?

(aan verantwoordelijk coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 1)

“Om de maand komt de provinciale veiligheidscel, die multidisciplinair is samengesteld, samen.

19/Welke disciplines ?

“De gouverneur is in theorie voorzitter en er zijn een aantal mensen van zijn diensten aanwezig.

Voor discipline 1 zit er een brandweerbevelhebber van de stad Gent, Beveren en één van Kluisbergen (omdat deze voorzitter is van de KOB?) en Sint-Niklaas. Namens de politie zitten daar de DIRKO'S (federale coördinatoren voor de provincies). Voor de medische discipline Dr. Haenen, federaal gezondheidsinspecteur. Jaal Alonsius(???) is van 't rode kruis. (DSI) en Elke Allaert als psych.soc.manager en dan de bevelhebber van de civiele bescherming van Liedekerke. Maar er zitten ook vertegenwoordigers van sevesobedrijven die daar instaan voor de veiligheid in het bedrijf. (1 uit de gentse regio en 1 uit Beveren)

10 b)Zijn er werkgroepen in de provincie? (aan verantwoordelijke praktische communicatie & persrelaties provincie 1)

“Nee. We zijn wel bezig een rampenmanagementopleiding voor ambtenaren te geven waar ik les aan geef. Er is wel de werkgroep vande pcop's (operationele cel), maar daar zitten wel de vier andere disciplines, maar discipline 5 zit daar niet in en dat kan problemen opleveren omdat er niemand de pers kan ontvangen of tegengehouden aan een rampsite De politie zal ze wel proberen tegen te houden, maar journalisten kunnen soms, laat ik zeggen... ongedisciplineerd zijn. We kunnen het ons echter ook niet veroorloven daar speciaal een persoon voor neer te zetten. Maar het is dus wel gevaarlijk als sommige media zomaar zouden gaan communiceren zonder te weten wat de juiste feiten zijn, zouden overdrijven of paniek veroorzaken. Zo kan er veel onherstelbare schade aangericht worden.”

14/ V: Hebt u al stilgestaan bij de vraag welke psychische reacties er zijn bij bvb een terroristische aanval?

(aan verantwoordelijk coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 2)

A: dat is natuurlijk ook zoets eh

15/ V: het is anders dan bij rampen, het is ook de dreiging achteraf die blijft bestaan.

A (beaamt volmondig) : maar dat zijn, denk ik, eerder vragen voor het federaal niveau, de regering en wij zijn maar uitvoerders want alles wat met terrorisme te maken heeft is gelinkt aan fase 4, dat wordt nationaal overkoepeld door het crisiscentrum van de regering. Zij geven richtlijnen...

16/ V: ik krijg eerder de indruk dat er op het provinciaal vlak op dit terrein meer wordt nagedacht dan op het federale niveau

A: er wordt federaal natuurlijk ook wel nagedacht maar het is niet zo makkelijk op het federale niveau iets erdoor te krijgen, da's natuurlijk een stuk eenvoudiger dan in de provincie. Voor terrorisme is wel voorzien naar Londen te gaan met enkele mensen in de loop van september – dr Haenen heeft er misschien iets over gezegd want hij organiseert het – om daar eens te luisteren hoe men de eerste aanpak daar heeft georganiseerd

17/ V: dat gaat dan ook over preventie en de rol die verhogen psychische weerbaarheid daarbij kan spelen ?

A: Precies en daar gaan we ons licht eens opsteken. En dat is geen federaal maar een provinciaal initiatief

30/ V: zien jullie daar voordelen in, in dergelijke onderzoeken? Bvb in Nederland hebben ze een expertisecentrum opgericht om alleen op dit gebied allerlei onderzoeken te doen omdat inderdaad de diensten zich daar allemaal moeilijk kunnen mee gaan bezig houden naast hun praktische taken .

A+A: Ja, hoe meer informatie hoe beter eigenlijk.

Tussenevaluatie :

De mensen van de communicatiediensten moeten echter ook de middelen en mensen krijgen vanuit het beleid om dit voordien allemaal te kunnen uitwerken. De respondenten meldden ons dat op het moment van de crisis er meestal enkel tijd zal zijn om overleggen, te communiceren over operationele zaken en de situatie te stabiliseren. Dit veronderstelt echter dat er geen effecten zullen spelen zoals paniek, angstpsychose, protest onder of zelfs geweld tussen de verschillen, de groepen binnen de bevolking. Voor veel risico's is dat ook het geval, maar niet voor “low probability-high risk”, “highrisk – highconcern - outrage” risico's zoals terroristische dreiging of een groot nucleair, chemisch ongeval. De psychologische effecten spelen hier een veel grotere rol en zijn niet à la minute op te lossen middels technische kennis of rationele management technieken. Voorafgaand overleg met verschillende wetenschappelijke disciplines, andere experts, beleids mensen, interactie met en onderzoek onder de bevolking kunnen leiden tot een communicatie met het publiek

waardoor betrokkenheid, initiatief en vertrouwen aan zender en ontvangerszijde bij de communicatie betreffende de risico's ontstaat . De goede afloop belangt beiden aan .

31/ V: en zijn er inderdaad genoeg mensen en middelen hier in de provincie om dat ook al zelf te doen voor bepaalde zaken..?

A: voor sommige zaken moeten we nu al de mensen bijeen zoeken en dan alles dat erbij komt op vrijwillige basis, dan denk ik dat het op korte termijn hier niet mogelijk is. Denken we maar aan BZ; als ik zie de mensen op BZ die ermee bezig zijn met brandweeropleiding, die kan je op één hand tellen. In Nederland zijn dit misschien 2-300 mensen; dat is het verschil

52/ V: Nog één vraag: zijn er zaken waarvan U zegt: 'daar zou eens moeten naar gekeken worden hetzij door de provincie hetzij door de federale overheid' of: 'die en die zaken moeten verbeterd worden ?

A: ik denk, in eerste instantie, aan publieksvoorlichting op plaatsen waar heel wat mensen samen zijn en dan denk ik aan Werchter, waar je 70 à 80 000 mensen op de wei hebt ; als daar dringend informatie nodig is – en we spreken er elk jaar over – weet ik nog steeds niet hoe dat het beste kan gebeuren om daar zonder paniek te veroorzaken..

V: en daar buiten : familieleden die willen weten wat er gebeurd is,..

A: neem dat je daar moet evacueren : hoe ga je dat op een ordentelijke manier kunnen doen ? Misschien lukt dat heel goed ; ik weet dat men voetbalstadions heeft ontruimd zonder enig probleem

A2 : het stond onlangs in de krant dat bij een manifestatie iets was gebeurd waardoor het terrein moest ontruimd worden, dat waren een 1200 man of zo en dat liep toch heel moeilijk .

V: U denkt dan aan panieksituaties zoals in Roskilde, Denemarken waar mensen mekaar vertrappelden ?

A: inderdaad, als je zo plots moet evacueren, wij hebben daar zo geen ervaring mee. Misschien dat dat het voorwerp zou kunnen zijn van een onderzoek over: hoe pak je zoiets aan .”

B . DE COMMUNICATIEDOESTELLINGEN EN - ACTIES VASTLEGGEN

The Risk Communication Model

- Hearing*
- Confirming
- Understanding
- Believing
- Personalizing
- Responding

“But [for] a tornado warning you probably get about 30% [of individuals] that if they see it coming their way, I mean at their house, they may do something. The other 70% will probably go outside and look at it” (Emergency Manager in Oklahoma, 2004).

* See Blanchard-Boehm, 1997; Milet and Fitzpatrick, 1992; Milet and Sorenson, 1990.

De doelstellingen van risicocommunicatie zijn het verwerven van vertrouwen en geloofwaardigheid . De technische expert mag het dan makkelijker vinden zich te focussen op het risico als dusdanig en zo onbedoeld voorbijgaan aan de zgn. 'outrage – factoren', maar het publiek zal zijn aandacht wel op deze factoren richten en zo het risico misschien zelfs verkeerd inschatten . Daarom moeten deze eerst aangepakt worden, want iemands risicoperceptie is voor hem ook de realiteit . Iemand vertellen dat hij zich niet ongerust hoeft te maken zal deze realiteit niet wegnemen . Terroristische acties zijn onvoorspelbaar en bijna oncontroleerbaar . Daarom zal het gevoel over de controle en nodige kennis te beschikken om een situatie te beoordelen en een beslissing te kunnen nemen die persoon zijn risicoperceptie kunnen veranderen . Ook educatie door een als betrouwbare geconcipieerde bron

kan een verschil maken . Zo zullen bvb. opinion leaders uit de eigen gemeenschap, hulpverleners en onderwijzend personeel een grotere geloofwaardigheid kunnen genieten dan mensen uit de commerciële sector, de overheid, advocaten of adviseurs en dit o.m. omdat bij deze laatsten er de tendens is om van technologie gebruik te maken en zich moeilijk los te maken van hun oorspronkelijke uitgangspunten . Een goede kennis laten blijken van de context waarbinnen mensen op hun manier met het risico te maken hebben en nauw samenwerken met leden uit de gemeenschap of professionelen die als betrouwenswaardig en competent worden beschouwd is een meer solide basis om een goede relatie en effectieve communicatie te hebben met de burgers zowel voor, tijdens als na een risicosituatie .

Als mensen zich over een risico grote zorgen maken zal de geloofwaardigheid van de informatiebron een grote rol gaan spelen bij het al of niet beschouwen van deze bron als betrouwbaar . Door mensen als een gelijkwaardige partner te behandelen naar hun bekommernissen te luisteren, onmiddellijk eerlijk te zijn over wat men wel en niet weet en ter hunner beschikking te staan kan men krediet bekomen voor eventuele crisismomenten in de toekomst .

$$P = R$$

Dus :

$$\text{Perception} = \text{Reality}$$

$$G = T+K$$

$$\text{Goal} = \text{Trust}$$

$$C = C^2$$

$$\text{Communication} = \text{Credibility} \times \text{Competence}$$

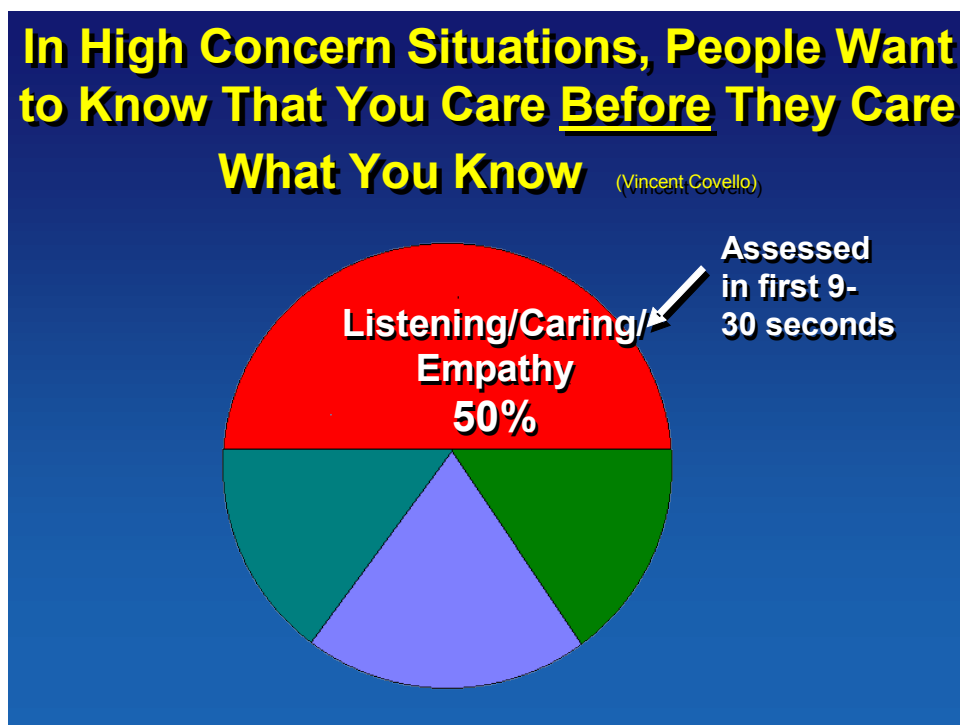
Het al of niet slagen van je communicatie zal dus afhangen van het feit of het publiek de informatie en diegene die de boodschap overbrengt als geloofwaardig en betrouwbaar beschouwd .

Hun beslissing daaromtrent zullen mensen maken o.b.v. 4 zaken die dus, mits al de punten hierboven in acht gehouden worden, de basishouding samenvatten voor de praktische communicatie . Het enkel aannemen van deze houding bij crisismomenten zal eerder een omgekeerd effect hebben : mensen gaan dit niet eensklaps gaan aanvaarden als bewijs van geloofwaardigheid of als bewijs van competentie, vooral niet op momenten van grote onzekerheid of angst . Het doel is het opbouwen van een band en verstandhouding met verschillende groepen uit de

samenleving om op psychologische, sociale risicofactoren en hun mogelijke negatieve implicaties te anticiperen . Het aanhouden en uitdragen van volgende waarden bij de communicatie van zijn boodschappen en informatie naar de bevolking kan hiertoe bijdragen :

- 1) de mate waarin men als overheid empathie toont en begaan is, zorgt.
- 2) competentie en expertise.
- 3) eerlijkheid en openheid.
- 4) engagement en toewijding, verantwoordelijkheidsgevoel .

(Covello, 2001)



THEMA 2 : DOELSTELLINGEN .

INLEIDING

De meest vermelde doelstellingen waren zowat op alle niveau's het snel en juist communiceren, geen leugens verspreiden .

Op het provinciale niveau werd ook het open communiceren benadrukt wat op de hogere niveau's niet zo naar voren kwam .
Op het hogere niveau werd wel gerefereerd naar de doelstellingen die in de gids van het crisiscentrum werden opgenomen :

de toetsing van deze vooropgestelde en talrijkere doelstellingen aan de realiteit komt in latere thema's en het eindbesluit aan bod. Het lijkt ons dat de politieke geladenheid van sommige crisissen en risico's soms de aanleiding kunnen vormen voor dilemma's waarmee beleidsmakers zichzelf geconfronteerd zien voor wat betreft het snel en preventief informeren en communiceren van gevoelige issues of informatie waarvan men niet zeker is hoe de bevolking daar op zal reageren. Er wordt ook vooral wetenschappelijke info of zeer algemene richtlijnen gegeven bij de risico – en crisiscommunicatie met de burger die gericht is op een zo groot mogelijk publiek.

Geen enkele dienst of respondent werkt echt pro-actief of doelgroepgericht. Er wordt vooral gecommuniceerd met experts als intermediairen naar de bevolking toe? Misschien zijn dit wel al twee zaken die we kunnen onthouden bij het ontwikkelen van een communicatie strategie die, geïntegreerd in alle facetten van de rampenplanning, tot een grotere efficiëntie en een betrouwbaar beeld van de overheid zal bijdragen.

De psycho-sociaal managers hun taken liggen op een heel ander vlak en hun doelstellingen dus ook: zij verlenen acute zorgen aan slachtoffers en achteraf wordt er ook wel nazorg verleend, maar zoals de respondent zelf aangaf, hebben mensen best wel vragen over risico's en de gevolgen voor hun situatie en is de beste manier om mensen meer zelfredzaam te maken het duidelijk informeren over de situatie en vooral uitleg verschaffen en uitleggen waar ze voor welke zaken terecht kunnen of wat ze zelf kunnen doen. Het geven van een, zo mogelijk preventief, forum en kanaal aan mensen werd hier ook vernoemd als een doel dat men moet nastreven, maar zoals we later zullen zien zijn er verschillende zaken die hiervoor eerst moeten besproken, voorzien, georganiseerd en uitgevoerd moeten worden.

6/Wat als ten gevolge van een ramp u te maken krijgt met bv een grote elektrische panne? (aan communicatieverantwoordelijke regering (aan communicatieverantwoordelijke regering)) “Als er bv een nationale, elektrische panne zou zijn zal vooral de radio een belangrijk middel blijken, de radiowagens. De pers moet in ieder geval goed geïnformeerd worden; het moet duidelijk zijn voor de pers dat officiële info onmiddellijk doorgegeven wordt. We willen vermijden dat we de indruk wekken bepaalde zaken te verzwijgen, onware info verspreiden. Toch moet er zeer snel gecommuniceerd worden. We communiceren over de stappen die ondernomen werden, zelfs als we de ware afmetingen van het voorval nog niet juist kennen.”

17/Zijn er afspraken met de media zodat bv bij het begin van een crisis (zoals bij terrorisme) omtrent de inhoud van hun boodschappen zodat ook geen onnodige paniek ontstaat of men door het al geven van de info bv terroristen ahw waarschuwt, voor onnodige spanningen onder de bevolking zorgt of zelf zijn institutionele crisis creëert?

“België is natuurlijk een land met vrije meningsuiting dus dat moet beschermd worden. Situaties zoals in Spanje waar de eerste minister met een beschuldigende vinger naar de Basken had gewezen, moeten vermeden worden. Dus zeker geen leugens en in het begin geen info geven zonder dat men echt zeker is. Wel moet er dan uitleg verschaft worden wat er wel ondernomen wordt om een oplossing te vinden.”

7/Wat doet u met info waar u niet volkomen zeker van bent: gaat u daar eerder niet over spreken of juist wel, maar dan met voorbehoud met wbt het zekerheidsgehalte?

“We zouden bv de mensen de verschillende hypotheses die worden nagegaan, kunnen voorleggen en tonen dat er iets gebeurt, dat de zaak in handen werd genomen en er zo snel mogelijk iets ondernomen zal worden. Daarvoor hebben we een procedure aangaande afspraken met de pers, maar dit zou ook via een rechtstreekse uitzending kunnen geschieden.”

8/Gaat u dan ook, met het oog op vermijden van eventueel ongeloof en wantrouwen bij de bevolking, aangeven hoe de aangeboden oplossingen aangaande de crisis in hun werk gaan zodat mensen ook ergens zicht hebben omtrent het hoe en waarom men bepaalde keuzes maakt en hoe deze werken?(ivm met mensen “aware” te maken, te doen “begrijpen, te” betrekken en zo te doen aanvaarden of zelfs hun attitude(wantrouwen) te wijzigen)

“Afhankelijk van het soort crisis en de omvang ervan, gaan we mensen al of niet verzekeren van het feit dat we een oplossing kunnen bieden. Het is hierbij belangrijk dat de verschillende wegen om tot een oplossing te komen, worden voorgesteld.”

15/Is er gekozen voor een bepaalde communicatiestrategie en wat zijn hierbij de hoofddoelstellingen?

“Ik verwijst u naar een door het Crisiscentrum opgesteld document hieromtrent dat werd uitgewerkt binnen het kader van de Commnetwerkgroep.” Het Centrum heeft, in tegenstelling tot over enkele jaren geleden, communicatiespecialisten onder de arm genomen.

28/Probeert u ook aan communicatie-initiatieven te denken bv naar jonge moslims of moslimexecutieve toe omdat men daar toch enerzijds een rekruteringsplatform heeft door de specifieke problematiek van deze jongeren(geen identiteit, zelfwaarde, integratie)en anderzijds een communicatiekanaal bv via islams, buurtwerkers)?

“Dat is voorzien bij de staatsveiligheid, maar naast ontmoetingen is er geen directe boodschap aan de moslimgemeenschap. België is toch een land waar er veel dialoog is tussen de structuren. We zijn niet constant geobsedeerd door terrorisme. We proberen iets te doen aan de werkeloosheid bij jonge moslims. Integratie van de verschillende bevolkingsgroepen in België is wel zeer belangrijk.(cohesie)”

**17/Hoe zorgt u er voor dat de aanbevolen strategische doelstellingen , zoals geïmplementeerd en gecommuniceerd worden ?
(aan verantwoordelijk coördinatie rampenplanning en communicatie provincie 1)**

“Ik dacht dat men daaraan werkte, maar dat die nog niet af is. We zijn daar wel mee bezig met die opleiding, maar ik heb geen weet van die gids.”

24/Is er een vooraf bepaalde communicatiestrategie en wat zijn de grote doelstellingen daarin ?

“ Wel, er is een communicatiestrategie in die zin in oost-vlaanderen dat we zeggen dat we op een open wijze willen communiceren door zoveel en zo vlug mogelijk de waarheid te vertellen via de media.”(is niet echt veel qua doelstellingen)

25/Door wie wordt die strategie opgesteld : door de prov. overheid of een extern bureau?

“ Binnen de veiligheidscel hebben we die houding aangenomen om dit zelf te doen en waar iedereen mee akkoord gaat.”

4/Zorgt men er voor dat de inhoud die de boodschappen en de frequentie of moment waarop men die verspreidt een zekere betrouwbaarheid vanwege de overheid, in dit geval FOD, uitstralen ? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“ Zeker wel. We hebben nl., ook minder een rol te spelen in zaken zoals sommige ministers te gaan beschermen of in de pers te doen verschijnen. Bij ons gaat het in de eerste plaats meer om het verspreiden van wetenschappelijke informatie of uitleg te geven bij logistieke acties die we ondernemen. Bvb. mensen van onze dienst en mensen van de dienst 100 zijn daarbij aanwezig of we doen mailings naar de ziekenhuizen, artsen, apothekers

8/Wat brengt die tijdsdruk dan juist mee als bemoeilijking? Is dat bvb de vrees om overhaastig (onzekere) info te verspreiden of de angst voor paniek ? (aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“Het is vooral een kwestie van tijdsmanagement. We willen dan zeer snel de grootst mogelijke groep bereiken.”

4/Zorgt men er voor dat de inhoud die de boodschappen en de frequentie of moment waarop men die verspreidt een zekere betrouwbaarheid vanwege de overheid, in dit geval FOD volksgezondheid, uitstralen ?

“ Zeker wel. We hebben nl., ook minder een rol te spelen in zaken zoals sommige ministers te gaan beschermen of in de pers te doen verschijnen. Bij ons gaat het in de eerste plaats meer om het verspreiden van wetenschappelijke informatie of uitleg te geven bij logistieke acties die we ondernemen. Bvb. mensen van onze dienst en mensen van de dienst 100 zijn daarbij aanwezig of we doen mailings naar de ziekenhuizen, artsen, apothekers

3/Kan u mij een idee geven wat dit allemaal juist inhoudt ? Uit welke zaken bestaat dit : zuiver op crisismomenten directe hulp en nazorg bieden en/of tevens bvb het uitbouwen van een psycho-sociaal netwerk ?) (aan psycho-sociaal manager 1)

“Het is uiteindelijk alletwee , want we delen het werk in enerzijds preventief werken en anderzijds operationele hulp bieden. Het preventieve werk bestaat er voor mij in om een psycho-sociaal netwerk uit te bouwen : ik zoek uit welke diensten binnen de provincie kunnen instaan voor psycho-sociale zorg en nazorg zodat, als er een grootschalig ongeval of collectieve noodsituatie zou ontstaan, die diensten zouden kunnen samenwerken of hoe wij hen zouden kunnen inschakelen om die noodhulp te kunnen bieden. Aangezien ik onder discipline 2 val in de rampenplanning is de federaal gezondheidsinspecteur mijn directe overste en hij is verantwoordelijke .Hij zal in het coördinatieteam zitten en ik zit daar bij als zijn adviseur voor wat de psycho-sociale aspecten betreft.

Maar dat is natuurlijk allemaal in de veronderstelling dat er iets gebeurt : dan moet er advies gevraagd worden, beslist worden en dan moeten er acties ondernomen worden.(=operationele) Dit terwijl het preventieve heel belangrijk is om diensten te sensibiliseren mbt de nood aan psycho-sociale zorgen : dus informeren, info uitwisselen, afspraken met mekaar maken, maar dus zeker ook sensibiliseren en diensten duidelijk maken van deze nood binnen de rampenplanning.”

13/Denkt u dat de meeste mensen genoeg vertrouwen hebben in de overheid en deze diensten om daar naar toe te gaan en hun verhaal te doen of blijven ze meestal in eigen kring(als die er is) ?

“ Ik denk dat het heel belangrijk is dat mensen een goede uitleg krijgen, want bvb in onze samenwerking met de dienst slachtofferhulp worden zij ook op informatievergaderingen uitgenodigd : het is heel belangrijk dat zij uitleggen waar hun dienst voor staat, hoe ze werken en dan merken we wel dat mensen minder sceptisch zijn en er gebruik van maken. Enkel folders uitdelen en er geen uitleg bij geven zou minder reactie geven en mensen niet bewegen om naar deze samenkomsten te gaan. In de communicatie is het dus nodig aan te geven om welke redenen ze allemaal beroep kunnen doen op en waarvoor deze diensten staan.

17/Wat vindt u van het idee mensen en meer zelfredzaam te maken bvb door hen te informeren, empowerment te geven om een gevoel van betrokkenheid bewustwording, geruststelling door zelf met situaties om te kunnen gaan en er dus ook al op voorhand over na te denken ?

“ Eigenlijk is dat wel één van de doelen van ons “PSYP, “de zelfredzaamheid van de mensen verhogen. Maar dat is natuurlijk niet gemakkelijk. Alléé, ik vind dat eigenlijk een heel moeilijk onderwerp . Nu op onze informatiebijeenkomsten zeggen we wel dat ze alle vragen mogen stellen , maar wij weten ook niet alles en dat is na een crisis . We geven aan dat als zij bvb als ze proces willen beginnen in buitenland omdat ze daar iets meemaakten, wij daarin ondersteunend kunnen werken, maar je moet, het zelf wel doen. Ik denk dat dat ook belangrijk is . Je kan ook niet al die mensen blijvend opvolgen en ’t is ook niet goed vr de mensen om hun handje vast te nemen, na de ramp van alles te doen vr hen en dan een tijdje later te moeten zeggen dat het niet meer kan . Dan vallen ze in een put Dus ondersteunend werken en de mensen zelf dingen laten doen . Het is belangrijk dat je die mensen een forum geeft, een kanaal geeft waarbij dat ze kunnen ventileren en vragen stellen .

C. HET OPSTELLEN VAN JE COMMUNICATIEPLAN

Bij het opmaken van een communicatieplan voor risicocommunicatie moet men er rekening mee houden dat verschillende kanalen en boodschappen moet gebruikt worden voor de verschillende groepen in de samenleving . Men moet trachten de waarden, zorgen en percepties van z'n publiek te kennen en boodschappen te verspreiden die consistent zijn met hun handelingen .

Men moet proberen zich met zijn publiek te identificeren en van daaruit proberen te anticiperen en mee te voelen in wat hen bezorgd maakt . De groepen kunnen belangengroepen, civiele diensten, studenten, religieuze groepen, scholen, bedrijven, gezinnen zijn . De kanalen moet men afstemmen op het mediagebruik van zijn doelpubliek en de situatie en context .

Bij het communiceren van onzekerheid of wetenschappelijke informatie moet men :

- alle info zo snel mogelijk verspreiden .
- positieve evoluties melden ;
- de relatie met de gemeenschappen onderhouden .
- als men iets niet weet, dat dan ook toegeven .
- uitleggen hoe men samen tot een oplossing kan komen .
- verklaren hoe men aan zin info is geraakt .
- jargon vermijden .
- goed overwegen welke informatie er vereist is en deze voorstellen binnen een kader waarmee het publiek vertrouwd is .

I. Eventuele beperkingen en mogelijkheden van je communicatie : mensen en middelen

THEMA 3 : MENSEN EN MIDDELEN.

INLEIDING

Het enige onderzoek dat nu gebeurt is vooral gericht op de operationele middelen voor een crisisbeheersing en niet zozeer op het wetenschappelijk nadenken over de manier van communiceren en de inhoud van de boodschappen . Psychologische, sociale wetenschappen die toch nodig zijn voor het verschaffen van inzicht in de sociale structuur van een samenleving komen niet aan bod bij het zoeken naar een leidraad voor het communiceren met de bevolking . Bij issues zoals terrorisme zijn het echter juist die psycho-sociale factoren die kunnen leiden tot een crisis . De reden die wordt genoemd is dat men noch de mensen noch de middelen heeft daarvoor . Samenwerken met universiteiten, hervormen van diensten en duidelijke taakomschrijvingen en procedures kunnen echter kostenbesparend werken .

a) Waar zijn er tekorten ?

7/dat elk departement toch wel beperkt is in middelen... (aan communicatieverantwoordelijke FOD 1)

“In middelen en natuurlijk de globaliteit van de middelen is ook niet oneindig he. Dus, je moet het eigenlijk ook een beetje doen met de middelen en de mensen die je ter beschikking hebt, en ik denk dat het belangrijk is dat je maximaal gebruik maakt van die mensen, maar ook van de gegevens die iedereen afzonderlijk heeft, en daarom is die coördinatie zo belangrijk. Maar echt wetenschappelijk..., omdat u nogal focust op wetenschappelijk, daar wordt wetenschappelijk onderzoek gedaan, maar ik denk dat dat in de huidige stand van zaken eigenlijk toch vooral onderzoek naar de mogelijkheden op het terrein is. Maar echt wetenschappelijk onderzoek, ik denk dat men daar maar nog in de beginfase zit.”

20/Zijn voorlichtingscampagnes (over langere termijn) of educatieprojecten, zoals die van euregio scheldemond, rond bepaalde risico's een optie die kan overwogen worden ? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“ Dat is een tweede zeer moeilijke situatie : uiteindelijk is dat onze rol niet, want het zijn de gemeenschappen die bevoegd zijn voor sensibilisatie en de rampen meer de core-business van de provincies .. Nu, over preventieve campagne voor de vogelpest ofzo is nagedacht, maar vanwaar haal je het geld? Dat is het probleem. Er zijn niet genoeg middelen voor de communicatie. Ik denk, en dat is een beetje stom, alleen van ons uit enkel op het moment v/d crisis naar de media wordt gekeken en voordien krijgen we daar geen middelen voor. Wij moeten die plannen opstellen en er blijft de vraag of preventieve campagnes mensen niet nodeloos ongerust maken.”

21/Hangt dat niet eerder af van zaken zoals de wijze waarop je die mensen naar mensen voorstelt ? Uiteindelijk is de kostenbeperking die je hiermee kan behalen misschien groter dan de schade die je anders achteraf niet meer kan voorkomen?

“Ja dat is juist : 't hangt af van je boodschap, maar als je wil gaan werken in de zin van “als dit of dit ooit gebeurt , dan....: algemene info kunnen mensen vinden op onze site, het tropisch centrum.... maar zo'n specifieke info verschaffen en volledig zijn naar iedereen toe via bv mailings is onmogelijk. Een oplossing zou misschien zijn met campagnes via TV te werken, maar daar is geen geld voor.”

22/En digitale mappen ?

“ Daar is ook geen geld voor en het probleem bij ons is....want ik heb daar eens een keer een map over opgesteld en contact opgenomen met een aantal communicatiebureau's...dat het kabinet de middelen moet vrijmaken en dat wil dan zeggen dat ergens anders middelen moeten afgenomen worden :de diensten hebben al niet genoeg geld en dus kunnen bijkomende programma's zeker niet gedragen worden. Dan geven ze eerder (versta niet goed) liever geld af voor een rookcampagne omdat dat ergens ook een epidemie is en ook kosten veroorzaakt .

De personeelsbezetting van het callcenter is op, het vlak van verlenen van psycho-sociale hulp of het doorverwijzen naar lokale civiele diensten uit deze sector niet voldoende opgeleid hiervoor .

Andere diensten op de provincie hebben enkel middelen om vooral met de media te communiceren over risico's en dan vooral de pers op het moment van de crisis zelf . Men heeft geen eigen werkbudgetten voor communicatie .

42/Kan u me toch wat meer over het callcenter vertellen: staat dat ondertussen op poten ?

“Het is een callcenter voor de medische expertise en we willen dat uitbreiden naar de gehele set .Dat wil zeggen dat er meer mankracht moet komen, maar in tijden van crisis kunnen wij minimale scenario's geven, want dat zijn niet echt hooggeschoolde mensen (1 persoon maar) om toch al een eerste opvang te kunnen doen.”

19/Denkt u niet dat er zo op de provincies in de praktijk bij een nationale crisis toch een zware last zal liggen en heeft men daar wel genoeg middelen voor om dat aan te kunnen ? (aan psycho-sociaal manager 1)

Euh,...Waar ik wel op wil drukken is dat duidelijk moet worden dat het provinciale niveau heel belangrijk is.....sommigen durven daar de laatste jaren wel eens aan twifelen of dit niveau wel nodig is . Er moet een verbinding zijn tussen het federale niveau en het lokale(de burgemeester)op het gebied van rampenplanning . Ik weet niet goed hoe ik het moet zeggen, maar ik zal zeggen dat wij

wel merken dat als wij bvb samenwerken met de Nederlanders in het kader van Euregio Scheldemond dat zij veel meer mensen en middelen hebben op vlak van rampenplanning . Ja, dan vallen wij achterover bij manier van spreken . Ik denk dat het ook te maken heeft met de rampen van Volendam en Enschede . Bij ons zijn er eigenlijk geen middelen voor werkbezoeken en derg. , alle ik denk wel dat er een nucleair fonds bestaat specifiek voor die situaties, maar als ik nu bvb denk a/h psycho-sociale : ik denk niet dat de gouverneur daar middelen voor krijgt . Als er bvb een informatiebijeenkomst georganiseerd wordt via de gouverneur dan wordt hier wel een zaal gereserveerd en dan krijgen de mensen wel een tas koffie, maar die middelen zitten nergens in een budget vast . We krijgen dus eigenlijk heel weinig middelen voor wbt het psycho-sociale, eigenlijk niets... 't is simpel...er is geen geld . Het enigste wat volksgezondheid geeft is een half-time ps-manager, maar wij hebben geen werkingsbudget. Dat is ook de reden waarom wij zoveel mogelijk samenwerken met publieke diensten . Slachtofferhulp vraagt bvb geen geld. Als wij zouden moeten werken met privé-organisaties die ons bvb psychologen zouden kunnen leveren, dat is niet mogelijk want er is geen geld. “

5/Zijn er genoeg middelen in die zin dat bvb de informatievegaderingen die soms 3à4 weken na de ramp wordt gegeven ook al preventief zou kunnen georganiseerd worden ? (aan federaal gezondheidsinspecteur)

“Daar hebben we nu al geen middelen voor . We moeten zo'n vergadering aanvragen en het hangt van de gouverneur die dat dan uit eigen goodwill mogelijk maakt . Men heeft mij beloofd dat er in de toekomst meer geld zou zijn .”

Ziet u daar oplossingen voor ?

“ Jazeker , het creëren van een rampenfonds waardoor ook voor zulke zaken mogelijkheden ontstaan, maar dat valt politiek gezien moeilijk te verkopen in België .”

Tussenevaluatie :

Men heeft geen middelen of die bevoegdheden liggen ergens anders was de meest vernoemde reden die we op alle niveau's behalve binnenlandse zaken of het crisiscentrum hoorden . Samenwerking, infodoorstroming en feedback kunnen hierbij helpen, maar dit staat, zoals we zullen zien, niet op punt . De sinds enkel jaren nieuwe verantwoordelijke voor het crisiscentrum lijkt dit echter terdege te beseffen en probeert toch al de aanzet te geven tot aan andere manier van werken en organiseren .

Voor de info en contacten van het psycho-sociale luik komt niet aan bod als een onderdeel van de basis die men zou moeten leggen voor inhoud en organisatie van pro-actieve en preventieve communicatie met het publiek . Daarmee zou men nochtans vertrouwen kweken als overheid en in zijn communicatie, competentie tonen . Risico's zouden zo al deels gereduceerd worden . Om bij een crisis overbelasting van het callcenter tegen te gaan zou het niet onverstandig zijn op op andere manieren voordien al voor een groot deel mensen hun vragen over risico's en de eventuele effecten te beantwoorden .

Op het moment van een crisis is er geen tijd om mensen uitgebreid uitleg te geven en al zeker niet over de specifieke zaken en gevolgen die hen en hun omgeving aanbelangen. Nochtans gaan mensen dit wel willen en in het slechtste geval gaan panikeren of woedend worden wanneer ze nergens terecht kunnen .

32/Welke middelen heeft de provincie voor de communicatie ? (aan verantwoordelijke coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 1)

“We hebben een communicatiedienst die gespecialiseerd is in het opstellen van persberichten, enz..., dus op zulke zaken zijn we voorbereid. We hebben ook een website die we activeren op het moment van een ramp.”

56/Krijgt de provincie een apart communicatiebudget of moet u dat zelf zien te vinden ?

“Wel, dat is een probleem : rampenplanning is principieel een federale materie en dwz dat binnenlandse zaken of volksgezondheid de middelen moet voorzien, de provincie draagt als rechtspersoon niet bij in dit geheel tenzij via eigen initiatieven zoals steun aan vzw's. Als wij een bepaald systeem in leven willen roepen, moet dat federaal goedgekeurd en gefinancierd worden. Zo bvb het rechtstreeks kunnen inbreken op de kabeltelevisie : dat kan dus, maar er moet voor betaald worden. We hebben daarvoor een voorstel opgemaakt , maar vanuit het crisiscentrum van Beveren kunnen ze bvb gratis via een akkoord met de kabelmaatschappij een boodschap verspreiden: wij hebben geen kredieten ter beschikking gekregen van binnenlandse zaken. We hebben wel de dag-en nachttelefoons van VRT en VTM om te communiceren via radio en tv.”

31/ V: en zijn er inderdaad genoeg mensen en middelen hier in de provincie om een communicatieluik uit te bouwen, ook preventief? (aan verantwoordelijke coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 2)

A: voor sommige zaken moeten we nu al de mensen bijeen zoeken en dan alles dat erbij komt op vrijwillige basis, dan denk ik dat het op korte termijn hier mogelijk is, ja. Denken we maar aan BZ; als ik zie de mensen op BZ die ermee bezig zijn met brandweeropleiding, die kan je op één hand tellen. In Nederland zijn dit misschien 2-300 mensen; dat is het verschil

50/ V: En de middelen? komen die integraal van de provincie of komt de federale overheid daar in tussen?

A: We plannen bvb een CO-2 campagne : die zal voor een groot stuk door de provincie worden gefinancierd .

V: en is daar een verdeelsleutel of is er een vast deel dat door de federale overheid wordt gegeven aan de provincie of is dat variabel, of..?

A: wij hebben als federale dienst onze eigen werkingsbudgetten en de provincie staat daar los van. Er is eigenlijk geen interferentie tussen de twee.

4/ In dat call center zitten daar mensen die kunnen omgaan met emotionele oproepen, omdat ze niet direct een antwoord krijgen? (aan communicatieverantwoordelijke grootstad 1)

“ Dat klopt maar dat is nog niet echt voorzien . Daar willen we wel aan werken .”

12/Zijn plannen om bvb op lange termijn via educatie of informatiecampaagnes te communiceren ? (aan communicatieverantwoordelijke grootstad 1)

“Er is een federale campagne geweest van een waalse liberale minister(*Duquesnes* ?) die een campagne heeft gedaan rond Seveso. Wij hebben dan hier honderdduizend folders gekregen met de bedoeling ze dan te verspreiden. We hebben die verspreid via de stadsdiensten, in de haven, er waren ook spots op de tv.....maar deze campagne was niet echt effectief. Ik denk dat, als we de middelen zouden hebben, het nuttiger zou zijn informatievergaderingen voor de woongebieden rond die bedrijven te geven om te weten wat zij daar doen, wat er gebeurt in geval van een ramp. Men zou ook kunnen gaan praten met schooldirecties in die buurten. Veel mensen zijn nl overdag niet aanwezig, maar willen weten wat eraan de hand is, of ze hun kind kunnen ophalen. Met waterrampen hebben we dat nu tamelijk goed onder controle, maar bij rampen in bedrijven wordt dit nog veel complexer, want er zijn veel onzekere factoren : waar gaat de wind naartoe, hoe giftig is bvb een rookwolk...Dit is volgens mij veel moeilijker omdat men geen scheikundige formules kan communiceren, mensen gaan over bvb de perimeters die werden ingesteld, gaan discussiëren.”

Tussenevaluatie :

Er zijn wel ideeën en engagement genoeg bij een aantal mensen op verschillende niveau's, maar ondersteuning van het federale en vooral regeringsniveau is in grote vraag bij deze mensen en naar ons gevoel ook noodzakelijk . Het betreft hier dan voornamelijk het peilen naar de mogelijkheden en uitwerking van zaken zoals sensibiliseren van mensen bedrijven, personeel om de kennis te verzamelen en te integreren in boodschappen voor het publiek die doelgroepgericht zijn en mensen handelingsperspectief en een zeker controle en mogelijkheid tot het zich weerbaar opstellen geven indien er zich een risicovolle situatie of crisis zou voordoen . Ook onderzoeksgebaseerde gegevens van universiteiten, inzichten en kennis vanuit de hoek van lokale buurt –of regiowerking, het preventief voorlichten in scholen, het opstellen van een aantal aanbevelingen die tot een weerbare houding kunnen bijdragen zijn allemaal zaken die door de respondenten binnen het lokale, provinciale niveau en het psycho-sociale luik realiseerbaar worden geacht mits hier enige sturing en organisatie aan wordt verleend . Ook door de federale diensten, het crisiscentrum en de beleidsmede kan hieraan bijdragen worden onder de vorm van coördinerend en ondersteunend optreden .Dit zou ook geen blijvende kost zijn omdat mensen met deze aanpak zelf een strategie gaan kunnen aanbrengen in hun leven en omgaan met een risico en de effecten ervan .Misschien een betere investering dan de sevesofolders die zowel bij het publiek al de provinciale, stedelijke, als psycho-sociale diensten niet echt op veel sympathie kunnen rekenen .

Door beter overleg en indoorstroming, feedback en advies geven, communicatie en uitwisseling van kennis tussen overheidsdiensten en civiele diensten mogelijk en te promoten kan al veel gerealiseerd worden volgens deze geïnterviewden.

Tevens werd er ons meermaals gewezen op het belang van het provinciaal niveau en de contacten met het stedelijke niveau omdat zij toch het meest ervaring hebben met rampen .

Eén verantwoordelijke van een Fod verklaarde zelfs geen middelen te hebben om binnen de communicatiecel de communicatie met het publiek, tenzij via de media, apart binnen de noodplanning te organiseren . De persoon die daar voor verantwoordelijk zou moeten zijn, moet nog aangeworven, worden . Personeel of geld voor onderzoek door de Fod's is er niet om een communicatieluik binnen de noodplanning te organiseren. Ook de coördinatoren van de rampenplanning , tevens verantwoordelijke voor de communicatie bij rampen zijn federale ambtenaren en verklaren dat ze blij zijn op de

communicatiedienst van de provincie beroep te kunnen doen . Ook zij hebben hun handen al vol met de communicatie naar de media .

Psycho-sociaal managers combineren twee half-time functies waarbij ze verantwoordelijk zijn voor het uibouwen van een netwerk van contacten, bestaande uit een amalgaam van civiele psycho-sociale diensten en zijn verantwoordelijk voor de acute en nazorg van slachtoffers en familieleden . Binnen hun functie moet ze dan ook nog dit werk volbrengen voor twee provincies . Ze hebben daar bovendien niet echt de budgetten voor .

Oplossingen voor veel van bovenstaande aan ons gemelde problemen waren ondermeer het tot stand brengen van een soort rampenfonds waaruit ook zou kunnen geput worden voor psycho-sociale nazorg en pro-actieve communicatie . Dit zou echter ook politiek gevoelig liggen . Binnenlandse zaken was de enigste dienst waar men niet echt een tekort meldde aan mensen of middelen . Verdere voorstellen waren ook het maken van afspraken met zenders en distributiemaatschappijen om dringende informatie onmiddellijk zelf op de kabel te kunnen brengen, het tot stand brengen en structureel vastleggen van uniforme procedures en goed afgebakende taken, bevoegdheden en het pro-actief verschaffen van informatie en verdergaande uitleg over risico's aan de bevolking

II . Het identificeren van je doelgroepen, hun vragen en noden door pro-actieve communicatie

Een effectieve communicatie is er op gericht om relevante info op een toegankelijke en op een voor verschillende subgroepen verstaanbare manier te brengen . Daarbij moeten zowel cultuur, taal, (an)alfabetisme, handicaps, enz. van deze groepen in acht genomen worden . Lundgren & Mc Makin, (1998) wezen er op dat niet aan de cultuur van de ontvanger aangepaste communicatie kan leiden tot vijandigheid, wantrouwen t.o.v. de officiële communicatoren en contraproductiviteit .

Ook sociale invloeden van verwanten, collega's of de bredere sociale, culturele, politieke kring, deze hun perceptie en eventuele versterking door bvb. de media kunnen van invloed zijn op iemands individuele inschatting en omgang met een risico .

De brede doelgroepen kunnen zowel de aan het risico blootgestelde mensen zijn, bedrijven, wetenschappelijke instellingen, algemeen publiek, overheidsadministratie en de media .

Zoals we in onze literatuurstudie al aanhaalden gaat men de laatste jaren van de 'vulnerability' invalshoek van het klassieke rampenmanagement meer en meer overgaan tot een aanpak die verder gaat dan enkel pas op het moment van een crisis te gaan reageren . Men gaat een meer pro-actieve aanpak aanwenden teneinde risico's en crisissen te beperken, te vermijden en dit mede door middel van een effectieve risicocommunicatie .

Tot nu toe bestond de aanpak van de meeste overheden van de meeste landen er uit dat men de mensen, de bevolking ging informeren over eventuele rampen of risico's en dit door middel van op voorhand door experts, overheidsdiensten opgestelde brochures waarin richtlijnen stonden vermeld over welke acties moesten ondernomen worden om zichzelf en zijn eigendom te beschermen ingeval van een crisis . Dit was een communicatie die maar in één richting ging en er van uitging dat het publiek bestond uit mensen met dezelfde vragen en noden . Deze manier van werken heeft echter geen gedragsveranderingen kunnen genereren . Door mensen enkel te informeren, veronderstelde men dat mensen ook automatisch bewust gaan worden van de risico's, actie gaan ondernemen en uiteindelijk komen tot een blijvende gedragsverandering .

Of een individu er al of niet toe bewogen kan worden om zijn gedrag aan te passen zal afhangen van het feit of iemand gelooft dat het risico reëel voor hem is en dat de aanpassing hem voordeel zal opbrengen . Verder spelen volgens de Social Cognitive Theory een individu zijn self-efficacy, het zelfvertrouwen dat hij een zekere controle heeft door met zijn gedrag de uitkomst van de risicosituatie mee te kunnen bepalen, een grote rol . De theorie van het beredeneerd gedrag noemt nog een belangrijke factor : de mate waarin een persoon zijn gedrag zal aanpassen wordt in grote mate mee bepaald door de attitude van deze t.o.v. deze aanpassing en zijn perceptie van hoe zijn omgeving hun attitude hier tegenover is . Daarom zijn er principiële factoren die men in het oog moet houden bij het ontwikkelen van een goede communicatieplanning :

a . de aard van het risico en de eventuele effecten .

Mensen zijn zich nu éénmaal soms niet echt bewust van de risico's en eventuele gevolgen en lijken zelfs soms onverschillig omdat ze er van uitgaan dat dit een zaak is van de overheid en omdat zich niet voelen alsof ze risico lopen . Dit is zeker het geval voor risico's die niet frequent iemands leven doorkruisen zoals bvb terrorisme of radioactieve straling . In ieder geval laat deze houding aan de risicomanager niet veel opties dan te denken dat hij alles zelf zal kunnen oplossen en dat mensen gedwee zijn richtlijnen gaan volgen . Ons lijkt dit ijdele hoop tenzij hij probeert te

weten komen welk beeld mensen hebben van het risico en wat hen ertoe kan bewegen efficiënt te handelen .

Dit brengt ons tot ons volgend punt waar we rekening mee moeten houden willen we een realistische communicatiestrategie opzetten .

b. mensen hun risicoperceptie en hun wil om te handelen .

Mensen hebben de neiging een risico te onderschatten of overschatten afhankelijk van hun risicoperceptie en het al of niet beseffen welke de impact is die een risico kan hebben op hun leven .

Zeker in situaties zoals bij terroristische dreiging is dit zo omdat we te maken hebben met onverwachte, zeldzame risico's waarvan de gevolgen grote impact kunnen hebben . Dit alles maakt het beslissingsproces voor mensen op het moment van een crisis er niet makkelijker op . Sandman (1994) kwam tot de conclusie dat mensen soms vijandig of weigerachtig stonden tegenover het idee dat ze een risico lopen omdat men liever gelooft dat men in veiligheid leeft en geen aanpassingen moet maken aan zijn normale routine .

c. een gefaseerde pro-actieve communicatie

Risicocommunicatie begint met luisteren . De middelen daartoe zijn velerlei en kunnen gaan van survey's tot focusgroepen, interactieve websites, een telefoonlijn voor informatie en zelfs publieke informatievergaderingen of face-to-face communicatie .

Belangrijk is dat men vooropstelt dat het aannemen van een attitude en eventuele gedragsveranderingen door mensen een leerproces is en niet iets dat men kan bereiken door enkel infobrochures te bedelen . De oplossing ligt hem in het ontwikkelen van een communicatiestrategie die erop gericht is mensen hun risicoperceptie te veranderen indien nodig en hun bereidwilligheid tot medewerken en vertrouwen te verkrijgen . Zo zal info i.v.m. de omvang van een risico geschikt zijn in een eerste fase waarin men mensen het besef wil meegeven van het risico waar ze aan zijn blootgesteld . Informatie die meer toegesneden is op iemands persoon

-lijke situatie of de groep waar hij deel van uitmaakt kan dan weer belangrijker zijn wanneer men iemand ertoe wil aanzetten om te beslissen dat hij actie zal ondernemen . Daarvoor moeten we onderzoek verrichten dat het herkennen van de verschillende 'deelpublieken' en de daarvoor bestemde boodschappen mogelijk maakt . Daartoe dienen we verschillende zaken in acht te nemen :

- segmentatie van het publiek :

Eerder research maakte reeds uit dat een indeling op basis van enkel demografische variabelen niet afdoende en moeilijk haalbaar bleek . Vanuit de psychologie heeft men geprobeerd een indeling te maken van de verschillende attitudes die men kan aannemen t.o.v. een risico op basis van het beeld dat iemand van zichzelf heeft wat zelfredzaamheid betreft (self-efficacy), het angstniveau(anxiety) en de mate van onafhankelijkheid (independence) . Men gaat er hierbij dus vanuit dat iemand die zelfzeker is en onafhankelijk wil zijn het risico met open vizier zelf wil aanpakken en wegwerken . Op basis van deze redenering kwamen O'Neill & Robinson tot een matrix met vier types van mensen die elk aparte communicatienoden hadden. Na analyse van de resultaten van zes focusgroepen kwamen ze tot de twee hoofdvariabelen, nl. 'level of personal independence' en 'level of anxiety' , bijbehorende groepen, hun waarschijnlijke reacties en verschillende noden qua communicatie, nl. 'risk seekers' (mensen met zelfvertrouwen en een wil), 'risk deniers' (wachten op beslissingen en acties van de overheid), 'risk averse' (zij gaan verder dan risk seekers, willen absoluut controle in hun leven), 'risk tolerant' (zij zullen zich wel zelf voorbereiden, maar zullen hulp nodig hebben).

- de weerbaarheid ('resilience') van individu en gemeenschap .

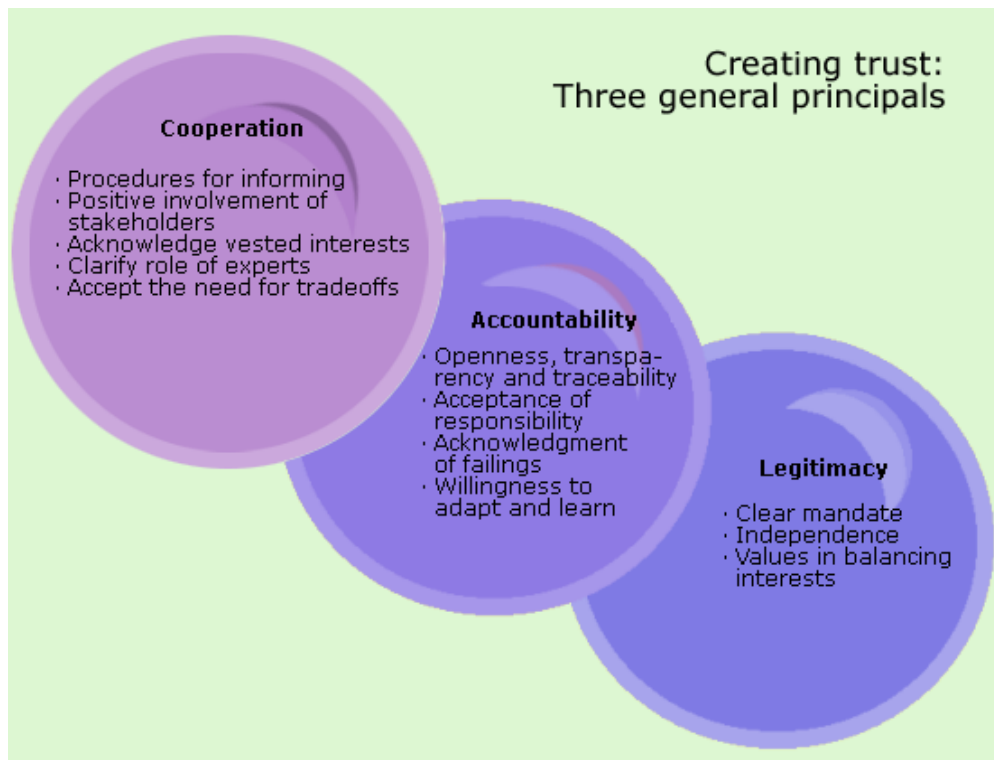
Vulnerability en resilience zijn belangrijke concepten gebleken binnen het werkgebied van het risicomanagement en gaven aanleiding in het verleden reeds aanleiding tot het uitbouwen van een strategie die of op het ene concept of op het andere is gebaseerd, nl. een benadering die respectievelijk enkel maar top-down is georganiseerd of in het andere geval gericht op het opwekken van weerbaarheid op het moment van een crisis zelf . Zo werkt het echter niet : resilience is het vermogen van individuen en gemeenschappen om een te voorkomen dat een

risicosituatie escaleert en indien men er toch mee wordt geconfronteerd toch adequaat met het risico te kunnen omgaan, er van te herstellen en er zelfs capaciteiten aan over te houden die zullen toelaten in de toekomst beter te anticiperen op gelijkaardige situaties . De twee concepten zijn dus geen twee aparte vertrekpunten voor een strategie, maar zijn nauw met elkaar verbonden . Risicoperceptie is daarbij het sleutelwoord .

-Evalueer de kennis en het beeld dat mensen hebben over het onderwerp door de informatie of desinformatie waaraan ze blootstonden .

Hierbij moet nagegaan worden of de mensen /groepen binnen onze samenleving voldoende bewust zijn van de risico's die komen kijken bij terroristische dreiging, welke stappen zij zelf kunnen ondernemen mocht het zover komen en in welke mate zij hierbij een zeker gevoel van controle ervaren . Dit laat ons toe al beter te kunnen inschatten hoe zij desgevallend zouden reageren . Hiermee willen we niet zeggen dat dit een gemakkelijk proces zal zijn en het is duidelijk dat men eerst onderzoek zal moeten verrichten d.m.v. bvb. focus -groepen en survey's . De vraag is dan bij wie men deze moet afnemen en wat er moet bevraagd worden . Daarvoor moeten we ons afvragen welke gedragsveranderingen nodig zijn om een gemeenschap voor te bereiden op zoiets als terroristische dreiging . Vroeger was men van de overtuiging dat als een individu maar de nodige info en richtlijnen kreeg deze persoon ook op een effectieve manier zou handelen . Nu weet men dat er verschillende stadia zijn die iemand doorloopt tussen het ontvangen van de boodschap en het daar op afstellen van zijn gedrag en dat dit daarenboven verschilt van persoon tot persoon . (Boura 1998, Nielsen & Lidstone 1998, Johnston et al 1999, Rhodes & Reinholdt 1999)

Eiser et al (1994) beweren trouwens dat attitudes zichzelf in stand houden door niet enkel zichzelf aan te passen aan nieuwe info die word aangeboden, maar ook te gaan bepalen welke info men zal zoeken en op welke manier men die zal beoordelen .



THEMA 4 : PROMOTEN VAN PSYCHOLOGISCHE WEERBAARHEID EN PRO-ACTIEVE
COMMUNICATIE

INLEIDING

Hier gingen we na of men doelgroepgericht communiceert en of men bekend is met het promoten van weerbaarheid van en pro-actieve communicatie met het publiek vanuit een bottom-upstrategie door te 'luisteren' door het afnemen van survey's, focusgroepen, interviews of infovergaderingen . Zo kunnen inzichten uitgewisseld en info over de specifieke implicaties van rampen of terroristische acties voor gemeenschappen en individuen verkregen worden . De voordelen van deze aanpak zijn velerlei en zullen toelaten dat mensen en groepen voor een deel zelf al weten welk risicogedrag het best geschikt is om controle te houden over zijn situatie en te anticiperen op eventuele negatieve implicaties die bijvoorbeeld kunnen samengaan met de onzekerheid die een terroristische dreiging kan genereren . Mensen hebben vooral nood op zulke momenten aan het

min of meer kunnen voortzetten van hun dagelijkse activiteiten, weten waar ze terecht kunnen voor antwoorden en hulp bij hun vragen of het duiden en verwerken van de emoties die ze ervaren . De additionele kennis over eventuele vragen en noden, dilemma's en zorgen rond de risico's waar mensen of groepen mee zitten, laat toe effectieve info en boodschappen op te stellen, efficiënter en zelfs kostenreducerend te communiceren, oprechte empathie te tonen en geloofwaardig geacht te worden door de verschillende groepen, organisaties en individuen uit de bevolking . Vragen m.b.t. het evenwicht tussen de invalshoek, perceptie van de expert en dat van de gewone man uit het publiek dat men tracht te houden bij het opstellen van de inhoud van informatie, boodschappen maken zowat het onderwerp uit van de hoofdvragen en 'quote –topics' binnen dit thema..

Daarnaast gaan we na of er aandacht wordt besteed aan pro-actieve communicatie : het sensibiliseren van mensen, het geven van meer specifieke info aan mensen en groepen zoals omwonenden van een risicobedrijf of potentiële terroristische doelwitten, educatiecampagnes via scholen, communicatie binnen het kader van informatiebijeenkomsten, sociale marketing, enz..... Zoals we uitvoerig hebben geïllustreerd in onze literatuurstudie is het bij onverwachte en door de mens veroorzaakte risico's met een hoog 'high risk –high outrage' potentieel en het gepaard gaan met hevige moeilijk te controleren emotionele reacties zoals terrorisme belangrijk om uit te gaan van een preventieve risicocommunicatie met een bottom-up strategie . Deze is gebaseerd op het scheppen van een vertrouwensband en verkrijgen van krediet bij diverse groepen uit de samenleving voor de strategie en communicatie die men als overheid voert, nu en naar de toekomst . Vooral in onzekere, chaotische momenten zal het preventief verschaffen en uitwisselen van kennis tussen overheid en de verschillende deelpublieken, groepen die nog meer specifieke info behoeven zoals omwonenden van risicobedrijven, scholen, intermediairen , sociale en medische civiele organisaties, buurtwerking, pendelaars die gebruik maken van het openbaar vervoer of mensen die werkzaam zijn in risicosectoren zijn nut bewijzen . Daarom zochten we ook uit in hoeverre men doelgroepgericht werkt in de voorbereiding en verspreiding van informatie betreffende risico's . Met volgende vragen probeerden we in ons onderzoek naar de organisatie en werkwijze van de overheid in verband met rampen of terroristische dreiging te peilen.

8/Wordt er in de communicatie een onderscheid gemaakt tussen risico -en crisiscommunicatie? (aan verantwoordelijke communicatie regering)

“Daarom hebben we onlangs de werkgroep gestart (zie conclusie) Men besprak hier risico(preventieve) communicatie. Wat zouden de risico's kunnen zijn en wat zou onze houding hierbij kunnen zijn ? Daarbij zou moeten gelet worden op gelijklopende procedures vooral wanneer aanpassingen nodig zouden blijken op het moment zelf. Vragen zoals ” wie doet wanneer en zo snel mogelijk ? ” zijn hierbij belangrijk. Gelukkig heb ik dat persoonlijk in mijn ambtsperiode nog niet moeten beleven dat ik dit aan den lijve heb moeten ondervinden. Wbt crisiscommunicatie heb ik wel ervaring gehad met preventieve maatregelen in mijn vorige functie op buitenlandse zaken, maar het betrof dan geen belgische slachtoffers of crisis in België zelf. Mijn ervaring leerde me dat het cruciaal is de waarheid te vertellen en ook uit te leggen wat men doet. Als mensen zich bv de vraag stellen waarom de premier niet onmiddellijk het woord neemt, moet men uitleggen dat dit bv zo is omdat de premier zich op dat moment laat voorlichten en adviseren door experts ter zake. Uitleg geven dus om te tonen dat er iets ondernomen wordt.”

10/Wordt er dan ter opvang niet gedacht aan bv preventieve communicatie?(vermijd de vraag, maar zie verder vraag opnieuw gesteld als “risicocommunicatie”)

“Samen met dat KB fase 4 wordt er ook voorzien in de oprichting van departementale crisiscellen zodat wij als crisiscentrum een intredepunt hebben . Zij bereidden de noodplanning voor voor hun thema's.”

**11/En werken zij dan met bepaalde doelgroepen(al ngl het crisisthema)en zo ja, hoe bereiken ze die, hebben ze netwerk ?
(aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)**

“ Wij rekenen erop dat zij contacten hebben”

12/U heeft kennis van diezelfde contacten ?(houdt u lijst bij?)

“Ikzelf niet, maar hier in het crisiscentrum zijn er mensen die daaraan werken, regelmatig vergaderen met de departementen : het moet nog vorm gegeven worden, ook zulke inventarisaties .”

13/Wordt er ook een verschil gemaakt tussen risicocommunicatie en crisiscommunicatie? Dus, risicocommunicatie dan meer preventief gericht., op doelgroepen en vanuit interactieve communicatie met deze groepen .(aan verantwoordelijke communicatie FOD 1)

“Ja...”

Kunt u daar wat meer over vertellen, over die risicocommunicatie?

“Ja, preventief... ik werk alleen altijd het liefste met een voorbeeld. Ik ben nog op zoek naar een actie die gevoerd is waaruit dat duidelijk blijkt uit het verleden. Men heeft ook zo'n actie gevoerd in verband met kerncentrales.”

Hmm, was dat Puyenbroeck, of nee, dat is al een paar jaar geleden...

“Nee, nee, dat was vorig jaar. Dat gebeurt geregeld trouwens he, maar dat hangt dan niet altijd aan de grote klok natuurlijk he, omdat men dan ook bij zo'n oefening moet zien dat men de mensen niet in paniek brengt. Want dikwijls, als je die communicatie voert, dan lekt er iets uit of de mensen horen iets.”

Tussenevaluatie :

Op regeringsniveau heeft men het wel over het feit dat men nadenkt over preventief communiceren, maar dit gebeurt vooral binnen werkgroepen en is niet structureel uitgebouwd met inbreng van verschillende diensten, niveau's en van groepen uit het publiek , organisaties en bedrijven (buiten seveso) . Op alle niveau's bestaat er ook een vraag naar duidelijke bepalingen wat de bevoegdheden en taakomschrijving van de verschillende ambtenaren en diensten betreft zodat iedereen weet waar hij aan toe zal zijn bij een nationale crisissituatie. De huidige regelingen en procedures bleken soms onduidelijk voor de meerderheid van zowel de respondenten van de federale departementen als deze van de provincies,vooral dan voor wat een overgang van fase 3 naar 4 betreft .

Wat er in dit verband ook meermaals vermeld werd is dat niet alle diensten en overheidsniveau's, ook die van een gelijk niveau op, een uniforme manier werken . Nog een veelgehoorde opmerking bij vooral de provinciale niveau's en het psycho - sociale luik is dat ook de infodoorstroming aangaande relevante en realistische info over wat er leeft bij het publiek en de actuele risicocontext stroef of slechts in één richting verloopt . Deze elementen zijn belangrijk om de inzichten en kennis van het lokale niveau doorgang te doen vinden naar de hogere niveau's en ontbreekt meestal . Indien deze info de hogere niveau's toch bereikt, volgt er echter geen feedback en worden er beleids -of managements beslissingen genomen zonder deze op hun adequaatheid en realiteitsgehalte te toetsen . Al deze zaken leiden er toe dat er een onzekerheid bestaat over wie er nu juist wat en wanneer gaat doen . Op het moment van een crisis zelf zal dit duidelijk worden voor de verschillende actoren uit het publiek en kunnen leiden tot de vorming van een overheidsimago dat vereenzelvigd kan worden met incompetentie en wantrouwen vanwege de bevolking .

8/Toch blijft dan de vraag of men zowel risico- als crisiscommunicatie voor ogen heeft en daarmee bedoel ik dan preventieve communicatie, al is het maar om mensen in kennis te stellen waar ze terecht kunnen voor psycho-sociale zorg bij een terroristische actie, bvb voedselvergiftiging ? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“Nee, omdat dat altijd een beetje moeilijk is : bvb als dat in zo'n streek gebeurt zoals met die toren v. Malie of in Gellingen is het vooral de provinciegouverneur die daarvoor verantwoordelijk is en dan is er bij ons een verhoogde alertheid ofzo, als dat dan meerdere provincies zou aanbelangen komt dat bij ons en als dat dan nog meerdere diensten aanbelangt dan komt dat bij binnenlandse zaken. Crisissen zijn vaak lokaal en wanneer ze uitbreiden komen ze al snel bij binnenlandse zaken terecht : ze spelen vooral ,bvb bij de vogelpest , een ondersteunende en zij hebben ook de middelen ervoor. Als ze bvb ons ook op dat vlak middelen gaan geven, moeten ze dat ook bij andere FOD's doen en alles tesamen zouden dat grote investeringen worden. Dat is een heel moeilijke discussie en steekt, denk ik, ook B.Z. soms stokken in de wielen in die zin dat ze zich afvragen wanneer er

eens iets bij ons terecht komt en blijft . 'T is een moeilijke oefening waar we eigenlijk nog niet helemaal uit zijn : zo is er bvb met het plan voor vogelgriep, dat eigenlijk wel preventief is en waar ze wel een trekkersrol in speelden, maar ergens op een bepaald moment zeggen ze ...ah nee dat doen wij niet en... dat ook niet.....en dan hebben wij soms het gevoel van.. jamaar zeg..allez wat doen jullie wél ? Ze hebben dan een hele hoop procedures die eigenlijk boven op die van ons komen te liggen en daardoor wordt het moeilijk. Dus persoonlijk zou het voor mij eigenlijk zelfs makkelijker zijn dat er wordt afgesproken dat iedere ramp op federaal niveau in samenwerking met hen opgelost en ondertussen, als er geen rampen zijn, doen zij aan netwerking (met andere overheden, politiediensten, de pers,de departementen) . Dat doen zij nu wel, maar voor mij is het na de laatste vergadering nog steeds niet duidelijk geworden vanaf wanneer dat BZ juist in actie schiet.. Wat er wel een vernieuwing en goede evolutie is ... en eigenlijk ligt dat officieel en technisch ook niet helemaal vast, maar er wordt aan gewerkt om dat uit te werken ,...is dat er nu altijd een luik communicatie voorzien is in de crisisplannen . Daar gaat dan iemand voor aangeworven en in geval van een crisis zal dat dan, schematisch gezien, mijn eerstelijnscontact worden met wie ik kan samenwerken : wat zegt het plan, wat gaan we doen ? Ik ben dan woordvoerder en die persoon is zo'n beetje diegene die informatie aanlevert, een back-up is, experts, die organiseert die dingen. Maar sowieso zal igv een crisis de minister van binnenlandse zaken ook willen tonen dat hij ermee bezig is : dan wordt er daar een cel opgericht, samen met hen, waarbij mijn collega rampenmanagement en ik aansluiting vinden. Dus dat is allemaal wel positief, maar moet beter uitgewerkt worden.”

Tussenevaluatie

De departementale crisiscellen (zie deel over gids voor federale communicatoren) die werden opgericht en nog steeds worden uitgebouwd hebben nochtans, volgens het regeringsniveau en de FOD binnenlandse zaken, ondermeer als doel de noodplanning voor te bereiden voor de risico-issues die onder hun bevoegdheid en verantwoordelijkheid vallen . Bij navraag bij die verschillende Fod's blijkt echter dat zij niet zeker zijn bij welke situaties zij ook daadwerkelijk op het moment van een crisis zullen moeten instaan voor de communicatie met de media en de verschillende groepen uit de bevolking .

16/Wordt er een onderscheid gemaakt tussen risico-en crisiscommunicatie ? (aan verantwoordelijke coördinatie en communicatie rampenplanning van provincie 1)

“ Crisiscommunicatie is er natuurlijk meer op het moment zelf, maar we hebben geen communicatie die risicospecifiek gericht is . “

5/Waar bestaat dan juist het “preventieve” uit ?Hiermee bedoel ik of naast wat u me juist zei ook bvb duidelijk wordt gemaakt aan mensen welke deze diensten zijn en waar ze voor welke zaken terecht kunnen of beperkt dit zich tot contactenlijsten voor ingeval dat ?

“ Nee, het preventieve werk is de contacten leggen met de reguliere diensten zoals Slachtofferhulp. (worden gesubsidieerd door vlaamse gemeensch.)of “Geestelijke gezondheidszorg”. Zij leveren sowieso dagelijkse hulp aan slachtoffers van misdrijven, maar ook aan deze van collectieve noodsituaties. We bespreken met deze diensten wat hun taken zijn en leggen ook uit dat in een crisissituatie wij een psycho-sociaal interventieplan zullen ontplooien (=PSYP) en zij worden daarbij mee ingeschakeld. We leggen hen dus in feite uit wat de coördinatiestructuur is zodat ze op voorhand weten wat hun plaats daarin is. Dat is alles wat betreft het preventieve : voor de rest doen ze waar ze altijd mee bezig zijn. Geestelijke gezondheidszorg is wel vooral nazorg, maar je hebt natuurlijk ook wel die acute zorg(de eerste uren na de ramp). Om mensen dan te kunnen opvangen is het inderdaad belangrijk om communicatielijnen op te zetten voor familieleden en vrienden, enz.. Dit zien wij binnen de rampenplanning echter heel specifiek als een taak van de gemeente. (en die zeggen dan weer DSI) De burgemeester is sowieso verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn burgersen ook omdat wij merken dat het “lokale” belangrijk is. In die acute zorg zullen ook lokale diensten optreden zoals bvb “slachtofferbejegening” van de lokale politie, een ocmw kan ingeschakeld worden en in sommige gemeentes zijn er zorgteams. Met die diensten werken we vooral samen in de acute zorg.”

8/Wordt er ook aan gedacht om bvb toch al mensen uit risicogebieden ook kennis te laten hebben van dit soort info of te laten weten waar ze terecht kunnen indien er iets zou gebeuren ?

“ Ik denk niet dat ze daar specifiek mee bezig zijn , maar wat we wel al gedaan hebben enkele jaren geleden was een nucleaire oefening in Puyenbroeck in Wachtebeke omdat dat ook vrij dicht bij Doel ligt. Stel dat er een nucleair ongeval gebeurt : dan kunnen de mensen daar terecht om zich te laten testen (die onzekerheid geeft onveilig gevoel: spreek uit ervaring) , eventueel te laten ontsmetten en daar kunnen ze ook opgevangen worden. Auto's werden ontsmet, mensen speelden mee gedurende heel de route(vanaf ingang ,de douches tot en met het opvangcentrum

23/Probeert men ook via het onderwijs of andere kanalen preventief aan sensibiliseren en informeren te doen ? (aan psychosociaal manager 1)

“ Ik weet wel dat hier op de provincie eens iets in stripvorm is gemaakt over rampen; We hebben wel eens een brochure gemaakt voor nucleaire ongevallen waarin uitgelegd welke stappen mensen moesten ondergaan en waarom, maar in hoeverre dat men die info preventief al naar buiten brengt weet ik niet. Ik denk persoonlijk dat dat ook riskant kan zijn. Er is al genoeg te zien op tv rond

terroristische actie dat mensen gaan denken dat er effectief iets aan de hand is. Wel is er op initiatief van federaal gezondheidsinspecteur al een handboek igv overstromingen met allemaal praktische zaken in vr de mensen. Bij zulke zaken kan je de mensen op die manier inderdaad wel goed voorbereiden .

Je kan ze op voorhand gerust al een brochure geven en we weten daar waar we over spreken omdat we er ervaring mee hebben wat op zo'n momenten belangrijk is voor mensen . Voor terroristische aanslagen is dat moeilijk want wat kan je zeggen aan de mensen. Ren voor uw leven ?

Da's het zelfde met het nucleaire: we hebben wel een opvangcentrum , maar bij wijze v spreken kan iedereen al lang dood liggen voor we kunnen reageren. Beleidsmensen moeten over zulke dingen nadenken hoe ze dat best kunnen aanpakken zulke zaken;”

Wordt er een onderscheid gemaakt in risico in die zin dat er ook al preventief voorlichting wordt gegeven aan mensen? (aan psycho-sociaal manager 2)

“Euhm, niet echt nee.”

Ook niet bijvoorbeeld bij risicobedrijven, buiten SEVESO (denk ik) is er wel ook een verplichting nucleair dat ze vanuit de overheid voorlichting verschaffen of zo?

“Euh, vanuit nucleair is dat gebeurd ja. Maar bij mijn weten is dat zo wat het enige geweest.”

29/Geeft u dan ook bijvoorbeeld preventief informatievergaderingen of zo?

“ Preventief niet .Wanneer wij een informatievergadering doen, en we hebben er toch al een paar gedaan, vind ik eigenlijk drie grote doelstellingen belangrijk. Ten eerste, dat je mensen informatie gaat geven. De tweede doelstelling is van: “Kijk, je nodigt op die informatievergadering een aantal diensten uit, die dan een bepaalde betekenis zouden kunnen spelen bij verdere problemen. Zo krijgen die mensen die aanwezig zijn de kans om die hulpverleners te leren kennen of contacten te leggen. En dan vind ik dat eerste contact ook toch wel belangrijk. Van als ze dan zeggen: “Goed ja, binnenkort zouden we daar wel problemen kunnen mee hebben, maar daar heb ik iemand leren kennen, daar kan ik naar toe”. Een derde belangrijke doelstelling vind ik dan van kijk goed, je brengt die mensen in groep samen, zo geef je hen de kans om elkaar te ontmoeten (niet helemaal duidelijk), te leren kennen, en ook te ontmoeten. Mensen die een zelfde gebeuren hebben meegemaakt, door die samen te brengen kunnen zij heel veel verhalen kwijt: “Ken jij dat ook, of kom jij dat ook tegen?” En die begrijpen het precies veel beter.”

Gaat dat van de provincie uit, zo'n informatievergadering, of federaal of...

“Nee, dat is één van de mogelijkheden die wij gewoon hebben. Ons manier van werken is zo dat wij na een ramp precies wat de problematiek betreft terug een coördinatiecomité gaan samenstellen. En de bedoeling is dat we alle affecties daar gaan bespreken. En nogal vaak merken wij, kijk, zo'n informatievergadering, wordt beslist in dat comité om dat te organiseren.”

Opmerking : Belangrijk is dat men weet welke verschillende deelpublieken er zijn, welke groepen nog meer specifieke info behoeven zoals omwonenden van risicobedrijven, scholen, intermediären zoals sociale en medische civiele organisaties, buurtwerking, enz.....

20/Ja, maar, wat ik bedoel is dat bv in wijken die gevestigd zijn in de onmiddellijke risicobedrijven zoals de chemie er met een infoverspreiding, eigen initiatieven of aanspreekpunt zou kunnen gewerkt worden die eigen is aan en gekend onder de mensen die in deze risicogebieden wonen, werken. (aan verantwoordelijk communicatie regering)

“ Het staat mensen, buurcomité's natuurlijk vrij zelf initiatieven te ontwikkelen, maar evacuaties zullen toch door politie, civiele bescherming gedaan worden. Die dingen kunnen de burens zelf niet organiseren. De rest is eigenlijk geen federale bevoegdheid : ik vind dit eerder dan een taak van de gemeentes die met Seveso-bedrijven hier over afspraken, contacten kunnen maken .”

22/België die in zulke risicogebieden(wijken) wonen niet echt preventief over deze info kunnen beschikken omtrent hun situatie.

“Wbt nucleaire risico's wel. Mensen in zulke gebieden zoals bv in Doel werden op de hoogte gebracht via een campagne. Zelf organiseerden we een lokale campagne op vraag van binnenlandse zaken waar mensen werden ingelicht wat ze bij de apotheke konden krijgen ingeval van een ongeluk, we hebben jodiumpillen verspreid. Wat bij dit soort informatie belangrijk is, is dat de boodschap duidelijk is, ze weten waar ze met vragen terecht kunnen, maar geen paniek zaaien.”

48/Zijn er plannen om ook te werken op lange termijn via educatie, social-marketing, campagnes, enz..? (aan verantwoordelijke coördinatie en rampenplanning v. provincie 1)

“Ik denk dat dit niet eenvoudig is : vanaf dat je begint te spreken over terrorisme breng je ook de boodschap dat je erin gelooft. Als je naar uw bevolking gaat en zegt dat je hen wil voorbereiden op...dan moet je daar zeer voorzichtig mee zijn. Maar bij mijn weten bestaat er nog niets.”

49/Denkt u dat de reden hiervoor ligt bij het feit dat men denkt zo onnodige paniek te veroorzaken ?

“Ik denk dat dat er voor een stukje wel mee te maken heeft.”

30/Wordt er gedacht op lange termijn communicatieprojecten op te starten, bvb in scholen?

“Ik zou weer willen duiden op wat ik u zei ivm maatregelen rond nucleaire risico's. Om de twee jaar is er daar een campagne en informatie. Wat bvb terrorisme betreft zouden mensen moeten vertrouwd geraken met ahw bepaalde reflexen zoals:“als er iets gebeurt, wie contacteer ik dan?” Lokaal worden mensen dan ook via radiowagens verwittigd die algemene raadgevingen geven zoals :”sluit ramen en deuren en luister naar de radio”

23/Weet u iets over de communicatie preventief voor de omwonenden van risicobedrijven?

(aan verantwoordelijke communicatie FOD 1)

“Ja, dat gebeurt. Die worden ook ingepast in die oefeningen die gebeuren.”

Ja, maar ik bedoel gewoon op voorhand, voor die oefeningen, gewoon mensen die komen wonen in de buurt van ik zeg zo maar iets chemische bedrijven?

“Ja, bijvoorbeeld wat bij kerncentrales betreft is men begonnen met het uitdelen van een tekst over gevolgen voor de schildklier en dat men bij verhoogd bestralingsgevaar jodumpillen moet nemen, waarvan de verdeling is gebeurd (nog even te controleren of deze formulering goed is). Mensen die daar komen wonen, worden ook ingelicht en kunnen bij de apotheker die jodumpillen gaan halen.”

En mensen die in de buurt van chemische fabrieken wonen, weten ze welke producten daar in die bedrijven zijn, wat de persoonlijke effecten voor hen kunnen zijn als er iets gebeurt en wat ze dan kunnen / moeten doen en waarom ?

“Ja, dat gebeurt ook.”

...en wat de effecten kunnen zijn als er iets gebeurt...?

“Ik weet niet of dat zo grondig gebeurt, maar daar wordt ook... (onderbreking) Ja, de vraag was of we dus ook van die chemische bedrijven en zo iets geven van...”

“Ja, daarbij is er ook een belangrijke rol die moet gespeeld worden door de bedrijven zelf, hein.. Dat wordt ook aangemoedigd van overheidswege, dus...”

24/Er is ook een Europese richtlijn die zegt dat ze eigenlijk verplicht zijn...

“Ja, verplicht zijn, dat gebeurt ook, dat wordt ingevoerd, daar wordt maximaal werk van gemaakt.”

...en campagnes via onderwijs en zo?

“Dat is ook al gebeurd, want wij hebben onder andere... maar ik zeg het, die concrete dingen, die ken ik niet zo van buiten. Wij zijn een aantal keren, ook met minister Duquesnes voordien, naar een aantal scholen getrokken voor campagnes toe te lichten.”

En dat ging over?

“Ook veiligheid van kerncentrales. Dat ging over campagne sensibilisering naar het onderwijs over de veiligheid in... euhm rondom kerncentrales. Dat was in de streek rond Sint-Niklaas, en zo. En dat is voor alle groepen . Dus de minister ging zelfs... vooral wat de campagnevoering betreft was dat de minister die les ging geven over veiligheid, wat is een kerncentrale, hoe werkt die, wat kan er gebeuren, wat moeten we doen als er iets gebeurt.”

2/ V : Hoe is die informatie m.b.t. nucleaire installaties opgevat ?

Zijn het meer algemene richtlijnen of duidelijk gericht op de leefwereld van bvb groepen als scholen ? wat kan het effect zijn binnen hun situatie ? (aan verantwoordelijke coördinatie rampenplanning, communicatie van de provincie 2)

A: het betreft algemene folders, die nationaal aangemaakt worden en die dan verdeeld worden in de provincies waar dergelijke installaties zich bevinden ; meestal wordt – in geval van een bepaalde campagne – overleg gepleegd. Ik herinner me een campagne waar die folders in de bussen werden gestoken samen met de reclame en het grootste deel belandde ongelezen bij het oud papier, da's dan weer niet de bedoeling eh. Meestal gaat dit samen met een of andere vorm van informatie binnen de gemeente, dat men een bepaalde wijk eens apart voorlicht omtrent bepaalde risico's. De vorige campagne op nucleair vlak ging gepaard met de opvoering van een toneeltje binnen de gemeente om die dingen aanschouwelijk voor te stellen. Of dit veel succes had weten we dus niet; dat zal heel waarschijnlijk wel geëvalueerd zijn daar ter plaatse

3/ V: dergelijk initiatief gaat uit van BZ ?

A: inderdaad.

13) Ik heb een vraag ivm die vier richtlijnen in sevesobrochures en die (blijf binnen, laat uw kinderen op school, ramen en deuren sluiten) blijven geldig rond de nucleaire installaties. Ik kan me dan indenken dat die politiemann, die kinderen heeft, geen zin heeft om in die radiowagen te gaan rondrijden op dergelijke momenten. Mensen gaan ook met die vier richtlijnen beginnen panikeren

A: Hetgeen dat er ook bestaat, dat zijn die sirenes die geluid, ook een gesproken boodschap kunnen weergeven, en die ruim geplaatst zijn rond die nucleaire installaties maar dan rest nog de vraag: hoe gaat erop gereageerd worden. Ze zijn ruim geplaatst, ik ben zelf woonachtig in Mol, ik heb die sirene nog nooit gehoord en bij ons staan ze overal verspreid en ik heb ze nog nooit gehoord. Het is eigenlijk op die boodschap dat men moet verder gaan maar dan nog, men heeft bij mijn weten nooit een inschatting gemaakt wat voor effect zo'n mededeling heeft op de bevolking, wat de reactie kan zijn.

14/ V: Hebt u al stilgestaan bij de vraag welke psychische reacties er zijn bij bvb een terroristische aanval?

A: dat is natuurlijk ook zoiets eh

15/ V: het is anders dan bij de meest rampen, er is ook de dreiging achteraf die blijft bestaan

A (beaamt volmondig) : maar dat zijn, denk ik, eerder vragen voor het federaal niveau, de regering en wij zijn maar uitvoerders want alles wat met terrorisme te maken heeft is gelinkt aan fase 4, dat wordt nationaal overkoepeld door het crisiscentrum van de regering. Zij geven richtlijnen...

Tussenevaluatie

We kunnen wel rustig stellen dat er nog geen structureel bepaald aanpak is die pro-actieve communicatie binnen zijn strategie inpast . De respondenten geven voor het merendeel trouwens aan dat het vooral de luiken communicatie bij de verschillende departementen zijn die, gezien het gebrek aan middelen en onderzoeksgebaseerde kennis, niet volledig zijn uitgebouwd : noch wat de bezetting van het daarvoor benodigde personeel noch wat de expertise aangaande de diverse facetten en gevolgen van mogelijke risico's betreft . Wat betreft het incalculeren van andere risicopercepties dan deze van experts die zich vooral focussen op de technische en materiele effecten van een risico (agent-specific) bestaat er wel het besef dat deze elementen van groot belang zijn voor het inschatten en reduceren van risico's . Een veelgehoorde opmerking bij zowel de FOD's als provinciale rampendiensten die er dan echter op volgde was dat men hier niet toe komt omdat vooral de coördinatie en organisatie op het operationele veld nog eerst moet uitgebouwd worden zodat deze alle aandacht opeist en dat daarenboven de middelen daarvoor al beperkt genoeg zijn. Nochtans zijn er wel enkele schuchtere initiatieven die dan vooral uitgaan van het lokale, stedelijke niveau, al of niet met ondersteuning van provinciale diensten waarbij wordt vertrokken uit kennis opgedaan uit de interactie met verschillende belanghebbende groepen uit het publiek.(bottom –up en generic specific) Deze houding is echter niet alom, aanwezig of structureel uitgebouwd en ontstond vooral nadat uit zich herhalende crisisituaties (zoals regelmatige overstromingen van bepaald regio's) toen bleek dat mensen hier nood aan hadden, zich ergerden en de efficiënte werking van het rampenmanagement hierbij gebaat was . Zulke initiatieven kunnen, mits men structureel voorziet in het verzamelen van info over deze projecten, evenals een minimaal peilen naar vragen en noden van mensen via rechtstreeks contact, survey's of interactie met intermediairen en opinion leaders uit deze specifieke gemeenschappen combineert met de kennis van experts zodat dit de basis kan gaan vormen voor een afspiegeling naar andere regio's die met gelijkaardige risico's te maken hebben. Zo komt men ook tot een management dat op een consequente en coherente manier risico's en crisissen aanpakt en dit ook uitstraalt naar het publiek .Aan zulke inventarisaties, samenwerkingsverbanden en netwerken ontbreekt het echter (nog) op alle niveau's . We denken echter dat dit realiseerbaar is mits een minimum aan meer mensen, middelen die instaan voor het uitbouwen van contacten, verzamelen van info en kennis zodat doorstroming naar federale diensten en samenvoegen met de kennis op andere vlakken mogelijk is . Door het in rekening brengen van deze factoren en het up to date houden van info en voeling met specifieke effecten van risico's in diverse contexten zal dat zelfs op langere termijn kostenreducerend werken en de verregaande implicaties van dreigingen op sociaal, psychologisch en materieel vlak voorzien en beperken . Het vertrouwen dat mensen daardoor gaan hebben in de competentie en eerlijkheid van de overheid, de steun van en voor hun sociale omgeving zijn allemaal factoren die door pro-actieve communicatie en doelgroep -gericht informeren kunnen gestimuleerd en mogelijk gemaakt worden . Hierdoor krijgen mensen het gevoel dat men het risico kan beperken en zelfs controleren, dat zij en hun verwanten en kennissen kunnen blijven functioneren en eventuele tegenslagen in de toekomst aan zullen kunnen . Veelvuldig werd het argument geopperd dat elk risico anders is en men dus moeilijk op voorhand de reacties van mensen en vertraagde, indirecte of secundaire effecten van een risico als terroristische dreiging kan inschatten. Nu, uit de research blijkt

echter dat niet zozeer het soort risico hiervoor bepalend is, maar het vertrouwen dat mensen stellen in de houding en handelingen die de overheid stelt en de interesse die deze overheid voor mensen en in kennis over specifieke risicosituaties van mensen stelt . Deze aspecten de nodige aandacht geven kan zorgen voor het reduceren van de impact van de gebeurtenis zelf en latere effecten op allerlei vlak en dus ook het succes van terroristische groeperingen .Dit geeft mensen het gevoel dat de situatie te controleren valt en dat de overheid ook heeft nagedacht over wat voor hen een adequaat risicogedrag is als respons op de hulpeloosheid en onzekerheid die hen te beurt valt . Dit zijn de zaken waarop men zich moet richten als men niet wil dat het risico dat schuilt in escalatie van de psychologische effecten en negatieve sociale processen die kunnen volgen op een crisis met als resultaat dat deze nog groter, complexer,diverser en meoijliker(te controleren wordt .

11/Hanteert u binnen uw communicatie ook een bottom-up strategie waarbij u doelgroepgericht en interactief gaat communiceren, dus gaat uitgaan van de risicoperceptie van het publiek of is het vooral dan de perceptie van experts die gaat gecommuniceerd, verwerkt worden in de informatieverbreiding van boodschappen, persberichten ,enz...?

(aan verantwoordelijke praktische communicatie en persrelaties provincie 1)

“Nee, zo werken we niet echt . Mensen hebben ook geen boodschap aan informatie voordat er iets is. We gaan dus inderdaad vanuit de perceptie en mening van experts en adviseurs om onze communicatie in te vullen en te verspreiden naar de doelgroepen”

12/Is er communicatie naar de omwonenden van sevesobedrijven?

“Niet van bij ons uit, maar zij moeten wel een plan klaar hebben liggen en de mensen informeren . Dat is verplicht .”

13/ Wie ziet er op toe dat dit ook gebeurt ?

“Niet de provincie . Misschien binnenlandse zaken ?”

2/Hoe zou de psycho-sociaal manager dan eventueel, een bijdrage kunnen leveren, functioneren bij bvb het preventief informeren en aanknopen van de dialoog met de verschillende groepen binnen de bevolking ? (aan federaal gezondheidsinspecteur)

“Wel, nu is de praktische uitvoering van onze taak strikt beperkt tot het mogen/moeten optreden als er zich een ramp of crisis voordoet. Het preventieve deel is omschreven als het opzetten van een psycho-sociaal netwerk door het leggen van contacten bij allerhande diensten die dan op zo'n moment kunnen inzetten . De acute zorg ligt vooral medisch daar onze voornaamste taak in zulke gevallen het tot een minimum beperken van de effecten van die ramp is en bvb zorgen dat mensen terug gewoon hun routine zoals gaan werken kunnen opnemen .

Bij zaken zoals terroristische dreiging zou deze praktische taak dan ook moeten inhouden het op voorhand informeren van mensen omdat een dreiging onverwachts kan komen en zowel vooraf als nadien kan blijven bestaan . De psychologische effecten komen waarschijnlijk ook meer op het voorplan dan bij bvb . natuurrampen of een industrieel ongeval . Als men zo zou gaan werken zou de taak en profilering van de psycho-sociaal managers moeten aangepast worden .

Ook wat de hulpverleners zelf betreft kan er gewerkt worden aan het verhogen van de kennis m.b.t. hoe men moet handelen bij het stabiliseren en toedienen van de eerste zorgen aan mensen omdat bvb. bij een biochemisch aanval de gevolgen zeer anders en specifiekere kunnen zijn als gewone ongevallen of rampen , zowel voor de slachtoffers, de rest van de bevolking en de hulpverlener zelf . Ik denk bij deze laatste dan vooral ook aan apothekers en dokters die zulke omstandigheden niet gewend zijn, maar dan wel desgevallend zullen worden ingeschakeld . De spoeddiensten alleen zullen dit niet kunnen slikken en de chaos is op zulke momenten en vooral in het begin toch zeer groot . Men kan mensen ookn niets zeggen vooraleer alles in Brussel dan is op tafel gelegd, keuzes werden gemaakt en beslissingen genomen . Er kan zo veel tijd verloren gegaan zijn .

Bij crisissituaties zijn er sowies nl. namelijk al een groot aantal factoren waarmee men rekening moet houden .

3/Hoe kan je dat het best doen, gelet op de mogelijke psychologische reactie bij mensen ?

“Door hen erbij te betrekken, hen praktische wenken te geven waarmee ze binnen hun situatie iets mee zijn, dus ten behoeve van hen ...

We hebben in die richting al gewerkt met de provincie oost – en westvlaanderen en zeeuws-vlaanderen (NL.) . Binnen het kader van de samenwerking ‘Euregio Scheldemond’ hebben we een rapport samengesteld met allerlei wenken . Zoiets zou ook kunnen voor andere zaken , soort crisis . Het ging in dat geval wel om niet acute nazorg, maar door een preventieve aanpak en het vooraf afwegen van de mogelijke gevolgen binnen verschillende contexten kan waarschijnlijk veel opgevangen worden .

Vraag 19: Zou men niet beter een netwerk uitbouwen op provinciaal niveau gezien zij het best op de hoogte zijn van de terreinen? Ik dacht eigenlijk een verbinding te maken tussen het federaal niveau en het provinciaal niveau om de provinciediensten te laten werken als ambtenaar van volksgezondheid.

(aan verantwoordelijke coördinatie rampenplanning, communicatie van de provincie 3)

B1- Dat zou misschien ideaal zijn, maar zo zijn onze instructies niet. Onze gesprekspartner is de gezondheidsinspecteur en de PSM. Dit uitwerken is de taak van de gezondheidsinspecteur in dat kader hebben wij een project opgesteld samen met de politiezones. De psychosociale hulpverlening ligt bij de politie.

Wordt er gewerkt aan initiatieven om bepaalde maatschappelijke groepen, organisaties te betrekken, hen handelingsperspectief te geven, zelf informatieverspreiding te laten verzorgen, inspraak te geven zodat de gemeenschap de indruk heeft zelf iets te kunnen ondernemen als groep, inzichten kunnen uitgewisseld tussen de verschillende groepen uit het publiek en de psycho-sociale en rampenmanagemendiensten van de overheid ?

“ Daarvoor hebben we afspraken met bv het Rode Kruis en politie, maar het bestaan van een centraal contactpunt is van belang. De media heeft bv ook nood aan verschillende informatiebronnen.” ***(verantwoordelijke communicatie regering)***

29/Zijn er plannen om via educatie of campagnes voorlichting te geven ivm rampen en/of terrorisme ? (aan verantwoordelijke communicatie v/h nationale crisiscentrum)

“Ik kan een heel concreet vb geven op het nucleaire domein : op initiatief van de provincie Luik hebben we een concreet plan gestart om scholen te betrekken door een intern plan op te stellen en gericht te informeren. Dat pilootproject heeft uitbreiding gekregen in heel Wallonië : de bedoeling is dat dat nog gespiegeld wordt naar Vlaanderen en aan vlaamse zijde is er een ander initiatief van Cemac om een noodplangids voor scholen te maken, maar dat zal dan gaan over alle mogelijke risico’s waarmee een school kan geconfronteerd kan worden. Daar zijn we ook zijdelings bij betrokken : volgens mij zal dit starten in de regio Mol en dan zo naar de rest van Vlaanderen. Later wordt dit dan weer gespiegeld naar Wallonië. “

31/Wat is bv de houding, het standpunt van de overheid mbt campagnes rond terrorisme ?

“Daar heb ik niet direct een concreet beeld van. Ik stel alleen maar vast dat dit de vandaag de dag niet gebeurt. We maken ons inderdaad de dubbele bedenking : enerzijds willen we mensen niet nodeloos ongerust maken, anderzijds is er toch de wil om te informeren. Voorlopig zijn de vijf, standaardaanbevelingen (ramen en deuren,) ook van toepassing en zullen specifiek te nemen, concrete maatregelen variëren.”

33/Probeert u ook mensen, maatschappelijke groeperingen, psychische hulpverleners te laten meedenken over de communicatie ?

“Dat participatieve element in crisiscommunicatie gebeurt op dit moment nog niet . “

20/Zijn voorlichtingscampagnes (over langere termijn) of educatieprojecten zoals die van euregio scheldemond rond bepaalde risico’s een optie die kan overwogen worden ? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“ Dat is een tweede zeer moeilijke situatie : uiteindelijk is dat onze rol niet, want het zijn de gemeenschappen die bevoegd zijn voor sensibilisatie – of educatiecampagnes en de rampen zijn dan weer meer de core-bussines van de provincies *(maar die hebben daar geen middelen voor)*. Nu, over preventieve campagne voor de vogelpest ofzo is nagedacht, maar vanwaar haal je het geld? Dat is het probleem.

En de provincies hebben ook geen financiële (of andere)middelen voor de communicatie ?

“Er zijn niet genoeg middelen voor de communicatie. Ik denk, en dat is een beetje stom, alleen van ons uit enkel op het moment van een crisis naar de media wordt gekeken en voordien (campagnes enzo) krijgen we daar geen middelen voor. Wij moeten die plannen opstellen en er blijft de vraag of preventieve campagnes mensen niet nodeloos ongerust maken.”

21/Hangt dat niet eerder af van zaken zoals de wijze waarop je die mensen naar mensen voorstelt ? Uiteindelijk is de kostenbeperking en betere samenwerking die je hiermee kan behalen misschien groter dan de schade die je anders achteraf niet meer kan voorkomen?

“Ja dat is juist : ’t hangt af van je boodschap, maar als je wil gaan werken in de zin van “als dit of dit ooit gebeurt , dan....: algemene info kunnen mensen vinden op onze site, het tropisch centrum.... maar zo’n specifieke info verschaffen en volledig zijn naar iedereen toe via bvb mailings is onmogelijk. Een oplossing zou misschien zijn met campagnes via TV te werken, maar daar is geen geld voor.”

28/Probeert men maatschappelijke groepen, verenigingen zoals organisaties waarvan, ik zeg maar iets mensen uit de omgeving van risicobedrijven, kerncentrales deel uit maken te laten meedenken over mogelijke probleempunten,vragen , noden en eventuele oplossingen dmv surveys, vergaderingen en dit met als doel om kostenbesparende, efficiënte informatiedoorstroming te bewerkstelligen ?

“ Nu, voor kerncentrales bestaat er zo’n andere organisatie die daarmee bezig zijn (bedoelt respondent seveso mee)Daar is dat dus wel goed geregeld omdat toen bij de oprichting van die centrales vroeger een voorwaarde was die werd ingesteld vanwege het feit dat dat dus een duidelijke risicomaterie was, dwz als er iets zou gebeuren, heeft dat onmiddellijk grote gevolgen enzo. Op die momenten wordt er toch ook al gekeken wat er zoal uit zo’n callcenter naar voren komt om al ten dele een aantal zaken in te schatten .

51/Probeert u maatschappelijke groeperingen bvb via de psycho-soc.managers te laten meedenken over de mogelijke gevolgen van een ramp op het leven van specifieke bevolkingsgroepen en hoe hen best te bereiken ? (aan verantwoordelijke communicatie en coördinatie rampenplanning v. provincie I)

“ Neen.”

52/Ziet u voordelen in het meer zelfredzaam maken van mensen : welke zijn dat en hoe kunnen die bewerkstelligd ? (aan psycho-sociaal manager I)

“ Ik denk dat bij grootschalige rampen je er moet van uitgaan dat mensen voor een deel zelfredzaam zijn. De overheid kan niet alles regelen. Wat er op dit vlak wel gebeurd is, vooral door stad Gent, is mensen al voorbereiden op grote overstromingen. Brochures met raadgevingen kunnen hun toelaten zelfredzaam te zijn. Mensen zelf actie laten ondernemen is belangrijk : vooral in de UK en Nederland waar men de overstromingsproblematiek beter kent, hebben ze daar goede resultaten mee en wordt dit zelfs geïntroduceerd in het onderwijs. Ik kan u zo’n DVD bezorgen die gemaakt is binnen het kader van internationale samenwerking, euregio scheldemond.”

12/Wat u daarnet zei over dat gevoel lotgenootschap, verstandhouding tussen mensen die dezelfde of gelinkte schokkende ervaring delen, interesseert me. Men zou zich nl. kunnen afvragen of hier geen opportuniteit in bestaat : om ook preventief, via de uitgebouwde p.s.-netwerken, deze groepen als doelgroepen op te nemen en via communicatie dit gevoel van verbondenheid te gebruiken om mensen en hun risicopercepties(bvb scholen in de buurt van risicobedrijven of eventuele doelwitten) te betrekken in risico-analyse scheppen van vertrouwen en relatie met de overheden,sensibilisatie, zelfredzaamheid en risicomangement. Doet men dit reeds of ziet u dit als realiseerbaar, haalbaar..?

“Men speelt daar op in door, na een rampsituatie, een platform aan te bieden aan de mensen: we noemen dat een informatiebijeenkomst. Drie à vier weken na bvb.het ongeval, gaan we de mensen allemaal uitnodigen om nog eens samen te zijn. Wij zien daar twee grote delen in : een informeel en een formeel gedeelte. Formeel gaan we de mensen uitleg geven(+/- 45min.) en waar bij we verschillende mensen laten spreken zoals bvb. iemand van de eerstelijns hulpverlening, de burgemeester of gouverneur kan bvb de inleiding doen, een vertegenwoordiger v/d verzekeringsm.ijen. hierbij kunnen de mensen ook concrete vragen stellen. Het tweede, informele deel begint ermee dat we de mensen iets te drinken aanbieden en hen de kans geven met elkaar te praten, info uit te wisselen, ervaringen te delen. We zien dat dit deel meestal heel lang duurt en dat mensen echt de behoefte hebben met elkaar te kunnen praten.”

13/Denkt u dat de meeste mensen genoeg vertrouwen hebben in de overheid en deze diensten om daar naar toe te gaan en hun verhaal te doen of blijven ze meestal in eigen kring(als die er is) ?

“Ik denk dat het heel belangrijk is dat mensen een goede uitleg krijgen, want bvb in onze samenwerking met de dienst slachtofferhulp worden zij ook op informatievergaderingen uitgenodigd : het is heel belangrijk dat zij uitleggen waar hun dienst voor staat, hoe ze werken en dan merken we wel dat mensen minder sceptisch zijn en er gebruik van maken. Enkel folders uitdelen zou minder reactie geven en mensen niet bewegen om naar deze samenkomsten te gaan. In de communicatie is het dus nodig aan te geven om welke redenen ze allemaal beroep kunnen doen op en waarvoor deze diensten staan. Bij de tsunami hebben we ook op nationaal niveau achteraf zo’n vergadering georganiseerd en dan zie je mensen die reeds contact hadden met slachtofferhulp, mensen die door de bijeenkomst ertoe bewogen zijn en mensen die zegden op dat moment geen behoefte te hebben aan die hulp. Deze laatste kunnen dan misschien terugvallen op naasten of familie, zijn al of niet omringd door een gezin . Mensen die er alleen voor staan of sociaal geïsoleerd zijn gaan soms ook minder snel hulp v. buitenaf zoeken. Er zijn ook mensen die juist liever terecht kunnen bij voor hen vreemde mensen dan bij familie met deze problemen of vragen.

17/Wat vindt u van het idee mensen en meer zelfredzaam te maken bvb door hen te informeren, empowerment te geven om een gevoel van betrokkenheid bewustwording, geruststelling door zelf met situaties om te kunnen gaan en er dus ook al op voorhand over na te denken ?

“ Eigenlijk is dat wel één van de doelen van ons “PSYP, “de zelfredzaamheid van de mensen verhogen” Maar dat is natuurlijk niet gemakkelijk. Alléé, ik vind dat eigenlijk een heel moeilijk onderwerp . Nu op onze informatiebijeenkomsten zeggen we wel dat ze alle vragen mogen stellen , maar wij weten ook niet alles. We geven aan dat als zij bvb als ze proces willen beginnen in buitenland omdat ze daar iets meemaakten, wij daarin ondersteunend kunnen werken, maar je moet, het zelf wel doen. Ik denk dat dat ook belangrijk is . Je kan ook niet al die mensen blijvend opvolgen en ’t is ook niet goed vr de mensen om hun handje vast te nemen, na de ramp van alles te doen vr hen en dan een tijdje later te moeten zeggen dat het niet meer kan . Dan vallen ze in een put Dus ondersteunend werken en de mensen zelf dingen laten doen . ’t Is ook niet zo dat een gewezen slachtoffer ineens niets meer zelf zou kunnen. Mensen kunnen wel nog veel en je mag daar ook nog veel van verwachten .Het is belangrijk dat je die mensen een forum geeft, een kanaal geeft waarbij dat ze kunnen ventileren en vragen stellen . Als je dan bvb ook merkt dat , EN ik heb hier in B niet direct een vb van, dat er zoals in Enschede een belangengroep of zelfhulpgroep ontstaat : dat is dan eigenlijk ideaal. Dat blijft dan bestaan en mensen blijven daarmee bezig en dat is ideaal om aan doorwerking te doen.

28/Hoe denkt u dat u mensen naar rampen en dergelijke toe meer weerbaar zou kunnen maken?(aan psycho-sociaal manager 2)

“Euhm, door informatie te verstrekken, door de kans te geven om op hun tempo het gebeuren terug te laten vertellen... dat zijn eigenlijk de eerste stappen die ondernomen worden. En het blijkt dat dat al in de meeste gevallen voldoende is.”

En gebeurt dat persoonlijk met die mensen of gebeurt dat in groep?

“Bij voorkeur in groep.”

14/Probeert u ook maatschappelijke groepen, ik denk bijvoorbeeld maar aan buurtgroepen en zo mee te laten denken, ik zeg nu niet direct mee te laten beslissen, maar mee te laten denken over wat mogelijke noden en vragen kunnen zijn bij rampen en dergelijke? (aan psycho-sociaal manager 2)

“Niet systematisch, nee.”

“Het is wel de bedoeling dat als er zich een ramp bijvoorbeeld voordoet, en er is een bepaalde wijk die getroffen is, en er is een sterke wijkwerking, want in bepaalde wijken bestaat dat en in andere wijken bestaat dat niet, dan ben ik wel geneigd om daar contact mee te zoeken.”

Maar dat is dan uw eigen initiatief, dat is niet echt...

“Euhm, ja... ik denk wel dat mijn collega’s dat ook wel zo doen.”

Maar bijvoorbeeld in Enschede is er uit die crisissituatie vanuit de mensen zelf een zelfhulpgroep opgericht . Dus blijkbaar is er wel, een nood onder de mensen voor zulke initiatieven .

“Die ontstaan uit? Ja, dat kan altijd. Dat is ook voor een stuk gebeurd bij de Fitel-brand (niet zeker...) hier in Antwerpen, een aantal jaren terug. Maar dat ontstaat dan uit het gegeven, uit het gebeuren, op het moment zelf.”

En denkt u dat er mogelijkheden zouden bestaan om daar ergens preventief voorlichting op uit te bouwen op zo’n... .

“Ik denk dat niet. Ten eerste, de mensen weten dat ergens wel dat ze ooit wel eens kunnen betrokken zijn bij rampen, maar die staan er eigenlijk nooit bij stil. Nu, de kans dat je ooit eens betrokken wordt bij een ramp is eigenlijk relatief klein. Als je dan al die mensen wil gaan sensibiliseren, en er een stuk laten over nadenken, ik weet niet in welke mate dat effect gaat hebben.”

Omdat mensen dan meer zelfredzaam zouden kunnen zijn en daar een gevoel bij hebben dat hen minder hulpeloos maakt, Het gevoel hebben dat ze controle hebben over hun leven ...?

“Dat weet ik niet... ja, het kan...”

5/Op welke manier verloopt die vorm van burgerparticipatie: worden er dan bv. suggesties gedaan door de bewoners ? (aan communicatieverantwoordelijke grootstad 1)

“We hebben daar samen met een extern bureau een communicatieplan voor opgesteld. We hebben dan samen gezeten met de betrokken ambtenaren, de bewoners. We wilden vroeger kunnen reageren in zowel voorbereiding, in de alarmfase zelf. Zo gaan we sowieso in die buurten vanaf november zandzakjes leggen op plaatsen die in de verschillende buurten gekend zijn. We hebben daarbij gemerkt dat we aan de mensen vooral moeten uitleggen wat we aan het doen zijn naarmate het gekende scenario tijdens een alarmfase wordt uitgevoerd. Indien nodig zullen ze worden uitgenodigd op een eerste coördinatievergadering .

Is er een manier om interactief te communiceren? Als er op voorhand al vragen zijn ivm een ramp. (aan communicatieverantwoordelijke grootstad 2)

Preventief is er zeker ...

Burgerparticipatie ontwikkelen of zo. Bv van er zijn risico's in mijn wijk, wat kan ik eventueel doen?

Maar dat gebeurt wel. Dat noemt “logo lokaal gezondheidsoverleg”. Dat zijn mensen die naar aanleiding van de Broomaffaire vorige jaar hebben die achteraf een rapport opgesteld van potentiële risico's naar gezondheid toe. Die rapporten en conclusies, in bevattelijke taal geschreven, zijn in alle betrokken wijken in de bus gestoken. Met de vraag om tijdens een hoorzitting erover te komen praten. Preventief is dat wat moeilijker, ik weet bv. dat bij Umicore in Hoboken dat is ook een of ander chemisch bedrijf, in die tijd van de loodvervuiling in die wijken, ook hoorzittingen doen voor de bewoners. Dat gebeurt wel. Systematisch niet, achteraf wel. Met die Broom ook, hebben we alle inwoners, 2 dagen erna samen geroepen in de sporthal. Dan is er een babbel met die mensen geweest. Achteraf wordt dat wel systematisch opgevolgd.

6/Men zei me ook bij vorige interviews dat het moeilijk is om preventief en/of doelgroepgericht te werken omdat de risicoperceptie van verschillende groepen mensen en elk risico anders is .

Wat is uw mening hierover ? (aan federaal gezondheidsinspecteur)

“Of dat nu een gasontploffing is zoals in Gillengien of iets anders. Voor ons maakt dat niet veel verschil welk risico dat is. Er moet een plan zijn om te stabiliseren op het eerste moment na een crisis als je hulp wil kunnen verlenen. Het antwoord op mensen hun vragen moet zoveel mogelijk aansluiten bij wat mensen zich daarbij kunnen inbeelden en bij hun dagelijkse routine. Hoe raarder en afwijkender van hun alledaagse realiteit, hoe minder de boodschap zal begrepen en gevolgd worden.”

Opmerking :

Men moet er ook opletten dat men bepaalde groepen niet gaat isoleren door er niet mee te communiceren, hen dus niet te betrekken en het gevaar lopen dat ze beïnvloedt worden door andere info. Het grootste gevaar hierbij is namelijk dat ze zo zowel door de rest van de bevolking worden gezien als apart binnen deze situatie en dit zelf ook zo gaan ervaren. Hier ligt een bron voor radicalisering en sociale spanningen van allerlei aard: een droom voor wie de sociale stabiliteit, de ‘lijm’ van een samenleving en het vertrouwen in de overheid wil doen uiteenvallen. Terroristen dus.

28/Probeert u ook aan communicatie-initiatieven te denken bv naar jonge moslims toe omdat men daar toch een rekruteringsplatform heeft door de specifieke problematiek van deze jongeren (geen identiteit, zelfwaarde, integratie)? (aan verantwoordelijke communicatie van de regering)

“Dat is voorzien bij de staatsveiligheid, maar naast ontmoetingen is er geen directe boodschap aan de moslimgemeenschap. België is toch een land waar er veel dialoog is tussen de structuren. We zijn niet constant geobsedeerd door terrorisme. We proberen iets te doen aan de werkloosheid bij jonge moslims. Integratie van de verschillende bevolkingsgroepen in België is wel zeer belangrijk.(cohesie)”

Daarbij is het ook belangrijk dat men bij de risicoanalyse, communicatie en de inhoud van zijn boodschappen rekening houdt met de perceptie van verschillende groepen.....

14/ En die risicoanalyse: wordt daar de risicoperceptie van mensen in rekening gebracht ?

(aan verantwoordelijke coördinatie rampenplanning en communicatie van provincie 1)

“Nee, het is eerder een technische aangelegenheid om de risico’s in kaart te brengen : zijn er bvb overstromingsrisico’s of nucleaire risico’s ? Er is wel een studie geweest van Brice de Ruyver ivm het (on)veiligheidsgevoel in de grensstreek.”

5/ V: En wordt er ook rekening gehouden met andere risicofactoren dan die exacte factoren van ‘inname van die stof heeft dat en dat tot gevolg’; wordt ook de risicoperceptie zelf van de mensen in rekening gebracht ?

(aan verantwoordelijke communicatie en coördinatie rampenplanning provincie 2)

A: Nee

16/ Worden de gebruikte communicatiekanalen afgestemd op de verschillende doelgroepen, mbp de meest kwetsbare groepen of groepen die bvb niet weten om te gaan met bepaalde communicatiemiddelen? (knowledge-gap,ouderen, omwonenden risicopunt) (aan communicatieverantwoordelijk regering)

“Naast internet is de pers en de openbare omroep hier van belang. Vooral de radio lijkt het middel waarmee de grootste groep kan bereikt worden. “

Peilt men naar de risicoperceptie van mensen, doelgroepen in het publiek en probeert men daar midels zijn communicatie en boodschappen op in te spelen om duidelijk, relevant en betrouwbaar te informeren en te interacteren ?

19/ peilt men naar risicoperceptie bij de verschillende groepen, belanghebbenden onder de bevolking ? (aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“Dat is een domein dat ons enorm interesseert om bvb te weten in welke mate van aanvaardbaarheid van maatregelen meespeelt in je communicatie.”

35/ Probeert men daarbij aan mensen ook uit te leggen wat er aan de hand is, waarom, enz...?

“Het nadeel bij crisiscommunicatie is dat je weinig ruimte hebt voor nuancering en veel te zeggen.

Op dit moment proberen we de officiële communicatie duidelijk en beknopt te houden, maar zouden we wel via interviews in de media, persoonlijke brieven , mondelinge uitleg willen gaan geven. Zo zou elk medium zich ook bvb op aparte onderdelen, problemen kunnen richten .”

Tussenevaluatie

Ook het pro-actief communiceren door het geven van specifieke info mbt risico's (buiten crisistijd) aan de media gebeurt, op enkele uitzonderingen bij vooral het lokale niveau, op geen enkele dienst of niveau . De meest genoemde reden hiervoor was dat er of geen middelen voor waren of dat men twijfelt of verspreiding via de media geen paniekeffecten zou kunnen veroorzaken. Zo werd bvb de mening geopperd dat mensen niet alles moeten weten zoals bijvoorbeeld de problemen die naar voren waren gekomen tijdens een oefening . Als mensen echter deze info gaan horen via een andere bron zit het gevaar er nochtans in dat ze dit stilzwijgen gaan interpreteren als een doofpootaffaire, sceptisch worden t.a.v. de overheid en hun vertrouwen zal in de toekomst nog zeer moeilijk terug te winnen zijn . We constateerden trouwens een dubbele attitude vanwege de hoger overheidsniveau's ten aanzien van de media: enerzijds wordt er op gelet geen info te geven uit vrees dat die achteraf al of niet terecht op nalatigheid zou kunnen wijzen of tot paniek onder de mensen zou kunnen leiden . Langs de andere kant gaat men ook , door niet in te zetten op pro-actieve communicatie, zichzelf niet veel meer keuze laten dan te communiceren via de media wil men op het moment van een crisis nog het merendeel van de mensen bereiken . Sommige van de respondenten pleitten dan ook voor een soort samenwerkingsakkoord met de media waardoor voor de overheid de mogelijkheid tot communicatie met de bevolking makkelijker en diverser wordt en de media zeker is van onmiddellijke, volledige info voor de inhoud van hun artikels of reportages en het halen van deadlines . Beiden hebben voordeel aan zo een akkoord dat tegelijkertijd 'goodwill' scheidt bij al de betrokken partijen. Een onmisbaar ingrediënt voor de stabilisering van crisissituaties .

Nochtans kunnen duidelijke afspraken over het verspreiden door en het geven van onmiddellijke, volledige informatie aan de media geruchten die afkomstig zijn van andere bronnen of het zoeken naar een zondebok voorkomen .

9/Hoe denkt u dat men bvb. ingewikkelde, technische termen het best kan vertalen naar mensen hun concrete leefsituatie ?

(aan federaal gezondheidsinspecteur)

“De tijd dat mensen dom waren en dingen niet begrepen, is voorbij. Mensen weten tegenwoordig trouwens ook veel beter waar ze de info dan wel kunnen zoeken indien de overheid niet ze geeft. Met alle mogelijke problemen vanden als ze bvb. gaan surfen naar verkeerd gedocumenteerde of doemdenkende websites. Een gevaarlijke situatie kan zo verkeerd worden ingeschat en weer resulteren in meer paniek of wantrouwen bij de mensen.

De cultuur binnen de overheid heeft tot gevolg dat men niet de houding heeft om te zeggen wat men weet en mensen gaan dat vertalen als zou men bepaalde zaken niet willen vertellen: als mensen in paniek zijn, gaan ze de negatief getinte informatie eerst geloven.”

2/Wordt er binnen volksgezondheid aandacht besteed aan het nagaan of er bij de bevolking nood bestaat aan informatie (en dewelke)? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“Daar zijn zeker mensen mee bezig en er zijn ook internationale instanties die daar op hameren zoals de wereldgezondheidsorganisatie. Nu, ik denk wel dat het voor iedereen duidelijk is dat, ingeval van een crisis, een groot deel toch schuilt in de reactie van de bevolking.”

3/Bedoelt u dat deze zelf een potentiële risicofactor kan worden(zijn) ?

“Wanneer is iets een crisis? Dat wordt bvb grotendeels bepaald door de aandacht die de media daaraan geeft, het beeld dat zij schetsen en hoe de bevolking daar op reageert. Nu, niet bij alles is

dat zo: als je bvb zo'n ramp hebt zoals in Gellingen (Gillengien), dan is de crisis duidelijk en prominent aanwezig.”

Of werkt men niet bottom-up, interactief en werkt en communiceert men enkel vanuit de invalshoek en kennis van de expert

32/Worden er workshops met de verschillende, bij de risico(crisis)- communicatie betrokken actoren, georganiseerd ? (aan communicatieverantwoordelijke regering)

“Door de eerder vernoemde structuren van “Commnet” werden werkgroepen opgericht zoals werkgroep “crisiscommunicatie”. Permanent zijn er 4 à 5 werkgroepen actief”

35/Ik had ook een vraag in verband met welke criteria gehanteerd worden in verband met het aanstellen van woordvoerders. Zijn dat dan experts? (aan communicatieverantwoordelijke FOD.1)

“Ja, dat hangt ook een beetje af van de omstandigheden en de aard van zo'n geval he. Het is natuurlijk ook als woordvoerder belangrijk dat men kan praten met kennis van zaken he. Ik neem aan dat een woordvoerder van een kabinet of zelfs een woordvoerder van een crisiscentrum minder goed de boodschap kan brengen dan iemand die er mee bezig is. Iemand die weet over welke producten het gaat of van de site waar de ramp gebeurt, of van de aanpak.”

En mensen van de bedrijven zelf?

“Tuurlijk ook...”

Is dat niet riskant, wegens het feit dat mensen deze niet altijd gaan betrouwen?

“Ja, maar die hebben hun eigen... omdat men misschien dikwijls gaat zeggen, en ik denk niet altijd terecht of ten onrechte, die spreker gaat alleen de goeie kant tonen of spreken over hun goeie kanten en die gaan zaken die fout gelopen zijn misschien verzwijgen of moedwillig verzwijgen. Maar ik denk dat, en zeker op het vlak van communicatie naar rampen toe, en zo voort dat het belangrijk is dat het gebeurt met kennis van zaken. Want wij kunnen mensen maar gerust stellen als zij al vertrouwen hebben in de boodschapper. Dan gaan zij vlugger... en een begrijpelijke boodschapper. Niet iemand die aan het doorslaan is, in een stresssituatie (over dit eerste deel van de zin niet helemaal zeker), een slachtoffer van een ramp, een overstroming, een brand in een groot bedrijf, of een zwaar verkeersongeval of een gasramp zoals in Gellingen. Als hij iemand hoort praten die hij voor de helft nog niet verstaat omdat die in geleerde woorden spreekt. Goed, de communicatie op dat vlak moet dan ook nog op mensenmaat gesneden worden, op maat van de mensen die er bij betrokken zijn. En dat kan maar indien de woordvoerder ook weet waarover hij praat, natuurlijk. De mensen hebben niets aan algemeenheden op dat moment, he, ze moeten gerust gesteld worden. Ten eerste, niet alleen gerustgesteld worden, maar ook ingelicht op een begrijpelijke en voorzichtige manier over de stand van zaken.”

15/Worden er bvb risicomatrixen opgesteld waarbij voor een specifiek risico de noden en vragen van desbetreffende doelgroepen worden ingeschat en ondervangen ? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“Jawel, maar eerder per doelgroep en dan in niveau’s : de vaste doelgroepen voor ons zijn dan ziekenhuizen, artsen, apothekers(“*vulnerability en expert*”) en dan wordt er zo verder gedaan, maar wijzelf hebben te weinig mensen .

34/Hoe probeert u via communicatie bvb zeer technische aangelegenheden te vertalen naar mensen hun concrete leefsituatie? (aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“Dat is ook een stuk de verantwoordelijkheid van de communicatoren in de informatiecel om aan de experts die vaak in de evaluatie-of beleidscel zitten te raadplegen om deze zaken te verwoorden in begrijpelijke taal. Anderzijds zitten er bvb ,wat nucleair betreft, er ook experts in de informatiecel van o.a. het federaal agentschap voor nucleaire controle om ons te helpen om zulke zaken simpel te verwoorden : deze mensen zijn ook gevormd in communicatie. “

43/Wat wil u nog onderzocht zien , wil u veranderen, enz....?

“Wat mij vooral interesseert is de risicoperceptie. Wij hebben ons hier ook al de vraag gesteld met welke elementen in de communicatie rekening moet worden gehouden. Hoe kunnen we dat op die moment meten ?We proberen dat te capteren enerzijds via wat er in de media over verschijnt en anderzijds de vragen die er in de callcenters gesteld worden.”

43/ V: Technisch moeilijk verstaanbare informatie : hoe proberen jullie dat te vertalen naar de mensen?(aan verantwoordelijke coördinatie rampenplanning en communicatie van provincie 2)

A2: wij hebben daar wel wat ervaring mee in die zin dat we bvb de ambtenarentaal in de mate van het mogelijke proberen te vermijden. En aangezien ik helemaal geen expertise heb in al die chemische en andere zaken, is voor mij het eerste criterium ‘versta ik het wel’. Van al die chemische producten is niet zozeer de benaming interessant maar wat de gevolgen ervan zijn. Als ik niet weet wat een bepaalde stof betekent, dan is dat voor mij een teken om een en ander uit te zoeken want ik kan het zo niet naar buiten brengen. Iedereen weet natuurlijk dat je een tekst zo leesbaar mogelijk moet houden, dat je hem moet opstellen zodanig dat hij door een 14-jarige kan begrepen worden. Dat doen we altijd.

Heeft men een idee wat de vragen, noden van mensen zijn i.v.m. rampen, terrorisme en de gevolgen ? Wat ze dus zouden willen weten, wat hen aanbelangt .

2/Wordt er binnen volksgezondheid aandacht besteed aan het nagaan of er bij de bevolking nood bestaat aan informatie (en dewelke)?

“Daar zijn zeker mensen mee bezig en er zijn ook internationale instanties die daar op hameren zoals de wereldgezondheidsorganisatie. Nu, ik denk wel dat het voor iedereen duidelijk is dat , ingeval van een crisis, een groot deel toch schuilt in de reactie van de bevolking.”

7/Probeert men zich een beeld te vormen naar de vraag vanuit de bevolking naar informatie?(hoeveelheid, onderwerp,moment) (verantwoordelijke coördinatie en communicatie rampen planning van provincie 1)

“ Ik denk niet dat dit al gebeurd is. De enigste gerichte informatie die er rond rampen gegeven is die mbt seveso-risico’s. Daar werd een preventieve folder uitgedeeld waarin uitgelegd werd wat de risico’s zijn waar zij aan blootgesteld kunnen raken en : “indien er iets gebeurd, moet u op die en die wijze reageren .

8/Wordt die brochure op geregelde tijdstippen aangevuld, verbeterd of was dit iets éénmalig ?

“Dit zijn brochures die, in samenwerking met FOD-binnenlandse zaken, worden opgemaakt en waarop wij een impact hebben en die ook soms via de gouverneur betekend worden aan de mensen.”

2/Hebt u al onderzoek gedaan naar de nood aan informatie bij bevolking ? (communicatieverantwoordelijke grootstad 1)

“Nee, dat hebben we niet onderzocht.

5/Wordt er bij het inschatten van die risico’s en vastleggen van die prioriteiten ook rekening gehouden met de specifieke belangen, noden, vragen van de verschillende stakeholders(van industrie tot bevolking, tot overheid en hulpverleners) en dan meer bepaald bij de implementatie en het communiceren daarvan ? (aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“Niet echt, wat wij hier doen is gaan zien hoe we prioriteiten moeten leggen, keuzes maken in welke fase4-domeinen(thema’s zoals overstromingen, voedselvergiftiging, besmettelijke dierenziekten, luchtvaart). Daarbinnen kan het inderdaad zijn dat verschillende doelgroepen aan bod moeten komen, maar dat is dan aan die werkgroep om te bepalen(dus contacteer werkgroepen) hoe en via welke wegen die groepen moeten bereikt worden(en die doen het dus ook niet bij mijn weten).

6/Doen ze dat ook en hoe ?

“ Er moet nog éénvormigheid in bereikt worden.”

3/ Maar de communicatie in verband met rampen doet u dan? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 1.)

“De communicatie in verband met rampen doen wij. Vooral omdat dat een ramp wordt dan op dat vlak....., zoals je zegt, in fase 4, een aangelegenheid van een minister. En dat gebeurt dan van hier uit, in samenwerking met het crisiscentrum en de civiele veiligheid. Maar het crisiscentrum neemt daar wel een beetje een aparte plaats in omdat zij zich eigenlijk ook bezig houdt met de coördinatie van de verschillende diensten. Als er nu echt een zeer nationale ramp is, of een evenement, allé, dat is misschien verkeerd uitgedrukt (denk dat hij dit zei), dan treedt het crisiscentrum naar voren omdat deze net de samenwerking tussen de verschillende departementen coördineren. Bijvoorbeeld Gellingen: daar zat Landsverdediging bij, daar zat Volksgezondheid bij, daar zat zelfs Buitenlandse Zaken bij en Binnenlandse Zaken.”

4/ Wordt er ook onderzoek gedaan en wie doet dat dan? Onderzoek naar risicoanalyse en risicoperceptie bijvoorbeeld?

“Dat gebeurt samen. In samenwerking tussen alle betrokken departementen. Ik ga nu een voorbeeld aanhalen, dat is nu natuurlijk geen ramp, maar het bezoek van Bush. Dat was een nationaal evenement. En bij dat... allé, je hebt een ramp en je hebt gewoon bezoek. Een ramp kan je niet voorzien... je kunt je daar wel op voorbereiden, je kan een aantal percepties maken en een aantal plannen en zo voort. Maar Bush, dat is concreet. Je weet: die man gaat de NAVO bezoeken, die gaat de Europese Gemeenschap bezoeken, en dan kan je een scenario uitwerken. En dat is dan weer perceptie, je moet voorkomen dat er een ramp zou gebeuren. Tegenover Gellingen, dat was een ramp.”

5/ En wie doet er dan het onderzoek op voorhand van die perceptie en op basis van welke criteria bijvoorbeeld?

“Dan zitten wij samen, dus ook met diensten van de politie, dan komen wij in het crisiscentrum samen. Ookje hebt de beleidsmensen die dat doen.”

En de mensen van de communicatiecel, persdienst ?

“Ja, die zitten op het crisiscentrum. Dat is wel interessant om dan eens te kijken...bijvoorbeeld bij het bezoek van Bush, die zitten allemaal samen, die werken met videoconferenties, die hebben inlichtingendiensten, die werken samen met de inlichtingendiensten van het leger, de staatsveiligheid. Dus iedereen is daar echt bij betrokken, maar de kern daarvan, het kloppende hart, is het crisiscentrum van de Belgische regering dat onder de bevoegdheid valt van de premier en Binnenlandse Zaken.”

Krijgt men relevante info en is de inhoud boodschappen zodanig dat mensen de bedoeling van de voor hen bedoelde info kunnen plaatsen en herkennen binnen hun dagelijkse, routine, leef – en werkcontext . Neemt men mensen serieus, geeft men echt uitleg of beperkt zich tot algemene richtlijnen die er van uitgaan dat alle mensen dezelfde noden en vragen hebben . Zal men alles zeggen of bang zijn dat mensen in paniek schieten als men dit doet?

33/Hoe probeert u eerder technische aangelegenheden over te brengen in uw boodschappen aan het publiek zodat ze die bvb kunnen vertalen naar hun eigen leefwereld ? (aan communicatieverantwoordelijke regering)

“Uw boodschap moet “serieus” blijven : men moet zeer voorzichtig zijn en de boodschap moet begrijpbaar zijn zoals bvb sluit uw ramen, sluit uw deuren, ga niet naar buiten zodat het klaar en duidelijk is. De technische uitleg moet begrijpelijk zijn voor een zo groot mogelijk deel van de bevolking, maar als men simplificieert, moet men zeer voorzichtig zijn ook geen foute informatie te geven zodat er bvb geen expert of universitair is die kan zeggen : “maar dit is niet waar, zo werkt dit niet”..... Dat is een gevaar : je moet steeds de instructies aan de bevolking zeer duidelijk houden. Ten tweede, als het een wetenschappelijke boodschap is, moet de boodschap begrijpelijk, maar absoluut zonder fout zijn. Men moet dus oppassen met “versoepelingen”.

29/Hoe probeert u bvb meer technische aangelegenheden naar mensen hun eigen situatie, leefwereld toe te vertalen?(gaf respondent vb v/2 camions die botsten op E17 onlangs en waarbij, aanvankelijk ongekende, gassen vrijkwamen: gaat men die stoffen en effecten benoemen, hoe doet men dat en communiceert men dilemma's,onzekerheden) (aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“ Dat is inderdaad eigenlijk het laatste vb waarbij ik dan wel met de pers heb gesproken over zo'n crisis. Ja, je zegt dat daar zuren inzitten : dat zijn nu niet de ergste zuren en we geven een vb dat nog iets zegt, appelzuren .Daar bestaat een heel moeilijke naam voor, maar ook een vulgariserende naam voor.”

Tussenevaluatie

Wat de respondenten uit het psycho-sociale luik betrof, kregen we van hen unaniem de opmerking dat noch hun taakomschrijving noch de hen ter beschikking staande middelen hen toelaten de preventieve aanpak, die hier toch enigszins al bestaat onder de vorm van het uibouwen van een netwerk van contacten met civiele diensten met ervaring in psychologische en sociale hulpverlening, ten gronde aan te houden. Zij moeten zich beperken tot het achteraf opvangen van beperkte doelgroepen, zoals slachtoffers en familieleden, nadat een crisis reeds is geweest. Nochtans melden zij allemaal dat mensen veel vragen hebben, zelf specifieke en waardevolle info hebben en dat de nood bestaat aan een kanaal om hun bezorgdheid te uiten. Daarnaast wezen deze respondenten op het grote vermogen dat er schuilgaat in het feit dat als mensen met lotgenoten of mensen die in dezelfde situatie verkeren als zij kunnen praten, van gedachten kunnen uitwisselen zij ook beter met de emotionele effecten kunnen omgaan: deze interacties reduceren angst en geven antwoorden op hun onzekerheden, machteloosheid of wantrouwen tov de diensten die het beleid of rampenmanagement uitvoeren.

Ook drukten de geïnterviewde psycho-sociaal managers op het belang van het lokale niveau als basis voor de kennis en de aandachtspunten waarmee men rekening moet houden binnen het kader van rampenplanning – en preventie. Diensten zoals lokale politie, ocmw, verenigingen van senioren, buurtwerking kunnen een cruciale rol spelen bij de interactieve communicatie met en informeren van zowel de burger als media. In sommige gemeenten ressorteren deze onder de noemer zorgteams. Verder wees men ook, op het belang van mensen vooraf reeds te informeren waar deze diensten uit het netwerk voor staan en waarvoor ze daar terecht kunnen. We zouden dit kunnen beschouwen als een uitbreiding op de 'social support' die men al of niet in zijn directe omgeving reeds kan genieten.

15/Bij de stad Gent zei iemand me nav een vraag mbt het vooraf informeren van omwonenden van risicobedrijven in de haven dat dit moeilijk is omdat mensen zulke info moeilijk begrijpen? Wat denkt u hierover: zijn er manieren om dit toch te doen? (aan psycho-sociaal manager 1)

“Nu ik ga het anders zeggen: als men het mij zou vragen vanuit het coördinatiecomité...en omdat dit ook wel voor een stuk psycho-sociale materie en “naar de bevolking toe” is...zou ik daar graag, nee zoveel mogelijk mee in willen gaan. Wat mensen vooral willen weten is of iets gevaarlijk is of niet. Belangrijk zijn wel de algemene instructies van of men binnen moet blijven of niet, enz...en specifiekere info kan later komen.”

5/Waar bestaat dan juist het “preventieve” uit? Hiermee bedoel ik of naast wat u me juist zei ook bvb duidelijk wordt gemaakt aan mensen welke deze diensten zijn en waar ze voor welke zaken terecht kunnen of beperkt dit zich tot contactenlijsten voor ingeval dat? (aan psycho-sociaal manager 1)

“Nee, het preventieve werk is de contacten leggen met de reguliere diensten zoals Slachtofferhulp, of “Geestelijke gezondheidszorg”. Zij leveren sowieso dagelijkse hulp aan slachtoffers van misdrijven, maar ook aan deze van collectieve noodsituaties. We bespreken met deze diensten wat hun taken zijn en leggen ook uit dat in een crisissituatie wij een psycho-sociaal interventieplan zullen ontplooiën (=PSYP) en zij worden daarbij mee ingeschakeld. We leggen hen dus in feite uit wat de coördinatiestructuur is zodat ze op voorhand weten wat hun plaats daarin is. Dat is alles wat betreft het preventieve: voor de rest doen ze waar ze altijd mee bezig zijn. Geestelijke gezondheidszorg is wel vooral nazorg, maar je hebt natuurlijk ook wel die acute zorg (de eerste uren na de ramp). Om mensen dan te kunnen opvangen is het inderdaad belangrijk om communicatielijnen op te zetten voor familieleden en vrienden, enz.. Dit zien wij binnen de rampenplanning echter heel specifiek als een taak van de gemeente. (en die zeggen dan weer DSI) De burgemeester is sowieso verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn burgers...en ook omdat wij merken dat het “lokale” belangrijk is. In die acute zorg zullen ook lokale diensten optreden zoals bvb “slachtofferbejegening” van de lokale politie, een ocmw kan ingeschakeld worden en in sommige gemeentes zijn er zorgteams. Met die diensten werken we vooral samen in de acute zorg.” (vraag via mail over diensten nazorg)

8/Wordt er ook aan gedacht om bvb toch al mensen uit risicogebieden ook kennis te laten hebben van dit soort info of te laten weten waar ze terecht kunnen indien er iets zou gebeuren?

“Ik denk niet dat ze daar specifiek mee bezig zijn, maar wat we wel al gedaan hebben enkele jaren geleden was een nucleaire oefening in Puyenbroeck in Wachtebeke omdat dat ook vrij dicht bij Doel ligt. Stel dat er een nucleair ongeval gebeurt: dan kunnen de mensen daar terecht om zich te laten testen (die onzekerheid geeft onveilig gevoel: spreek uit ervaring), eventueel te laten ontsmetten en daar kunnen ze ook opgevangen worden. Auto's werden ontsmet, mensen speelden mee gedurende heel de route (vanaf ingang, de douches tot en met het opvangcentrum)

11/Wordt er, naast het geven van richtlijnen, ook aandacht besteed aan het uitleggen aan de mensen waarom bepaalde te nemen maatregelen noodzakelijk zijn bvb? (aan verantwoordelijk coördinatie en communicatie rampenplanning v. provincie 1)

“Ja, er wordt zelfs een deel verteld over de aanwezige producten en de wijze waarop men moet reageren als er iets gebeurt. Het is eigenlijk informeren en geruststellen.”

26/Hoe wordt de bereikbaarheid en toegankelijkheid tot de informatie verzekerd?

“ Een klein beetje, in die zin dat we vaste contactpunten hebben met de media. Zo gaan we ook met kleuren werken : een rode zone is gevaarlijke zone, een gele minder... We pogen zo de mensen een boodschap te geven die ze verstaan. Ik weet niet of dat ook lukt.”

27/ Probeert u technische, moeilijk verstaanbare info door te geven aan mensen? En hoe ?

“ Ik zal een voorbeeld geven nav persconferenties die we hadden mbt crisissituaties in Beveren en Gent. Dan wordt daar wel iets gezegd over wat er nu uiteindelijk was gebeurd, maar ... welk produkt en derg. daar wordt en moet niet op ingegaan.”

48/Zijn er plannen om ook te werken op lange termijn via educatie, social-marketing, campagnes, enz.)?

“ Ik denk dat dit niet eenvoudig is : vanaf dat je begint te spreken over terrorisme breng je ook de boodschap dat je erin gelooft. Als je naar uw bevolking gaat en zegt dat je hen wil voorbereiden op...dan moet je daar zeer voorzichtig mee zijn. Maar bij mijn weten bestaat er nog niets.”

8/ V: en is daar voorzien dat de burgers ook interactief mee hun zeg hebben; zij beschikken soms over informatie over hun gemeente of buurt waar niemand anders aan zou denken, dit kan toch nuttig zijn ? (aan verantwoordelijke coördinatie en rampenplanning provincie 2)

A: dat is niet zo direct voorzien. Momenteel is er op de site van de provincie een plaatsje gereserveerd waarop we informatie geven ivm die rampenplannen, over de verschillende situaties, over de fasering en er wordt doorverwezen naar de e-mail van de mensen die direct betrokken zijn zodat, als mensen willen reageren, ze dat ook kunnen via die ter beschikking staande e-mail-adressen

31/Wat is bvb de houding, het standpunt van de overheid mbt campagnes rond terrorisme ? (aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“Daar heb ik niet direct een concreet beeld van. Ik stel alleen maar vast dat dit de vandaag de dag niet gebeurt. We maken ons inderdaad de dubbele bedenking : enerzijds willen we mensen niet nodeloos ongerust maken, anderzijds is er toch de wil om te informeren. Voorlopig zijn de vijf, standaardaanbevelingen (ramen en deuren, ...) ook van toepassing en zullen specifiek te nemen, concrete maatregelen variëren.”

Zouden de provincies en meer bepaald de psycho-sociaal managers daar in een fase 4(al of niet met overgang uit fase3: is provincie) niet van nut kunnen zijn, daar zij misschien meer vertrouwd zijn met de verschillende doelgroepen en hun eigenheden ?

7/“Nu, we hebben veelvuldig contact met de provincies, maar ik ken geen provincie die doelgroepgericht werkt omdat crisissituaties altijd een zekere spanning meebrengen qua tijd en dit vermoeilijkt de zaak. Desondanks weten we dat het interessanter zou zijn om doelgroepgericht te kunnen werken om zo bvb landbouwers of apothekers ten kunnen bereiken. De idee leeft dus wel , maar de uitwerking verschilt nogal van provincie tot provincie.”

Tussenevaluatie

Ook voor een andere mogelijke doelgroep, nl de omwonenden van risicobedrijven is er preventief niet veel gerichte, op hen toegesneden, informatie of boodschappen voorzien :

om de 5 j word een brochure opgesteld met daarin algemene info voor de omwonenden van de zogenaamdse Sevesobedrijven in België . Deze handelt niet over wat de betreffende risico's inhouden, wat de fysische effecten kunnen zijn en de repercussies op omwondenden en hun omgeving . Het betreft algemene aanbevelingen, vergezeld van een pictogram of kleuraanduidingen . (zie gids voor federale communicatoren) Dit is geen uitleg over de risico's of mogelijke gevolgen zelf . De infowaarde is dus beperkt tot nihil en kan op deze manier naar ons gevoel weinig geruststelling en adequaat handelen als resultaat hebben . Ook op de diensten van provinciaal en lokaal niveau wordt deze mening door de meeste respondenten gedeeld . Sommigen maakten trouwens de opmerking dat deze richtlijnen eerder meer vragen oproepen dan beantwoorden en zelfs paniek en onzekerheid in de hand kunnen werken . Ze bevorderen in ieder geval niet dat personen de mogelijkheid geboden wordt zelfredzamer te worden en met meer veerkracht op risicosituaties zouden kunnen reageren zodat ze toch nog adequaat functioneren . Een andere preventieve maatregel ivm sevesobedrijven bestaat eruit dat men regelmatig de alarmsirenes van zulke bedrijven test en dit dan voordien aan zou kondigen in de pers . Weer moeten we toch de opmerking maken dat gezond verstand ons influistert dat als men zo een sirene hoort bij een echte crisissituatie de eerste reactie van mensen er waarschijnlijk uit zal bestaan zich zo snel mogelijk van de plaats van het onheil

te willen verwijderen, voor kinderen en andere naasten te willen zorgen ipv richtlijnen zonder verdere uitleg op te volgen die juist het tegendeel vragen, nl blijf binnen, sluit uw ramen en laat uw kinderen waar ze zijn.

Ook de lokale en provinciale diensten die deze folders krijgen van de federale overheid en ze dan moeten verspreiden over de omwonenden van zulke bedrijven op hun grondgebied hebben de ervaring dat deze folder bij de mensen in de prullebak eindigt omdat hij in niets refereert naar mensen hun vragen, hun persoonlijke situatie en hen dus ook niet interesseert of helpt. We vragen ons trouwens ook af hoe de ramen sluiten en jodiumpillen innemen iemand beschermt tegen radio-actieve straling: een vraag die andere mensen zich dus waarschijnlijk ook stellen en een aanleiding voor sommigen onder hen om zich af te vragen of de relevante info dan wel niet verborgen wordt gehouden.

Vanuit de dienst binnenlandse zaken werd er trouwens ook geopperd dat dit inlichten van omwonenden gestimuleerd wordt van overheidswege en dat de lokale overheden de contacten met sevesobedrijven moeten opzetten, maar hoe dat stimuleren dan wel moet gebeuren wordt er niet bij verteld. Bedrijven zouden volgens deze respondent voor contact met de omwonenden moeten instaan. Misschien is dit geen slecht idee, maar dan niet onder de vorm van het geven van info. Mensen zijn niet geneigd om te geloven in de altruïstische bedoelingen van grote industriële zoals uit de sector van chemie en nucleaire energie: deze hun geloofwaardigheid zal in veel gevallen in twijfel worden getrokken. Misschien zouden zij echter wel mee kunnen toe bijdragen door mee kapitaal te voorzien dat nodig is voor rampenplanning en pro-actieve communicatie met de omwonenden die toch rechtstreeks de negatieve gevolgen kunnen ondervinden van hun winstgevende ondernemingsactiviteiten.

Er is trouwens een Europese richtlijn terzake. We konden in ons land echter zelfs nergens een echte rampenwet of sporen van het naleven van deze richtlijnen terugvinden en niemand kon ons een antwoord geven of en welke overheidsdienst nu moest controleren of al deze bedrijven wel degelijk een communicatieplan hebben voor interactie met de omwonenden. Dit zou misschien ook kunnen opgenomen worden in een rampenwet voor België.

1/ Wat vindt u van de algemene richtlijnen van de overheid ingeval een crisis, nl. "ramen en deuren, sluiten, binnen blijven, naar de radio luisteren en uw kinderen op school laten." Zouden deze adequate info vormen ingeval een nucleair ongeval of terroristische aanval, op bv de kerncentrale in Doel, waarbij toch vooral psychologische effecten en ook dreiging achteraf meespelen? (aan federaal gezondheidsinspecteur)

"Mijns inziens is adequate info iets anders. Mensen willen op zulk een moment echte antwoorden op hun vragen zoals: wie, wat is er gebeurd, wat zijn de gevolgen, kan ik iets doen en wat mogen we naar de toekomst verwachten? Ze willen weten wat hen te wachten staat en liefst op een eerlijke en snelle manier. Zowel de mensen die daar in de buurt zijn tot zelfs de politiemann (stel je voor die man heeft bv 4 kinderen) die met de radiowagen deze richtlijnen moet verspreiden zullen eerder in paniek wegvlugten. Dat is een heel normale reactie. Dit is in de praktijk niet toepasbare info. Men heeft geen rekening gehouden met de factor paniek, angst of verontwaardiging. Het sluit ook niet aan bij de alledaagse zaken die mensen hun leven bepalen. Wat niet vertrouwd en relevant klinkt, wordt ook niet snel vertrouwd. Dit is theorie, geen hulpverlening. Het geeft een vals gevoel van veiligheid wat je misschien niet kan inlossen en dit kan wel resulteren in meer angst, paniek en/of wantrouwen t.o.v. latere informatieverspreiding en maatregelen. Het plan gaat ervan uit dat deze info volstaat en dat er door die te verspreiden panieken zal voorkomen worden. Zoniet zal, als later een andere toedracht boven water komt, de paniek en het wantrouwen tov de overheid nog groter zijn. Nu, onze taakomschrijving is op het moment anders en ingeval een terroristische actie zou de profilering van de psycho-sociaal managers anders moeten omschreven worden.

31/ Probeert u technische aangelegenheden, moeilijkere zaken, producten of, namen die mensen niet echt iets zeggen, probeert u die te vertalen naar mensen in hun situatie? (aan verantwoordelijke communicatie FOD 1.)

"Dat gebeurt ook. Dat is toch, daar wordt de laatste toch steeds meer aan aandacht aan besteed."

En hoe wordt dat precies gedaan?

"Vulgariserende brochures, en hoe langer hoe meer de elektronische mogelijkheden. Elektronische mogelijkheden die er zijn he."

14/ Hoe probeert eerder technische aan gelegenheden te vertalen naar mensen hen reële leefwereld? (aan psycho-sociaal manager 1)

"Ik denk persoonlijk dat dit nogal gevaarlijk is. Ik denk dat het belangrijk is dat mensen de juiste correct informatie krijgen, maar wat in de rampenplanning natuurlijk een beetje typisch is, is dat men het ook niet onmiddellijk weet. Dus, mensen verwachten ook heel veel informatie, hé: ze willen weten waarom er bv een brand is en verwachten beelden op tv. Als het echter gaat om gevaarlijke stoffen moet dit echter eerst gemeten worden: om welke stoffen gaat het, hoe gevaarlijk zijn die en dat zijn zaken die eerst in een coördinatiecomité worden besproken."

Tussenevaluatie

Door twee van de drie mensen die verantwoordelijk zijn voor de coordinatie en communicatie tijdens rampen werd gezegd dat ze er vanuit gaan dat mensen geen nood hebben aan info als er niets gebeurt is . Dit lijkt ons een eerder onvoorzichtige uitspraak daar er ook geen onderzoek of evaluatie werd verricht waar men zich op kan steunen , noch weet men welke vragen mensen hebben en of ze tevreden zijn met de info die nu wel gegeven wordt . Men moet opletten dat men zijn wensen niet voor waarheid neemt .

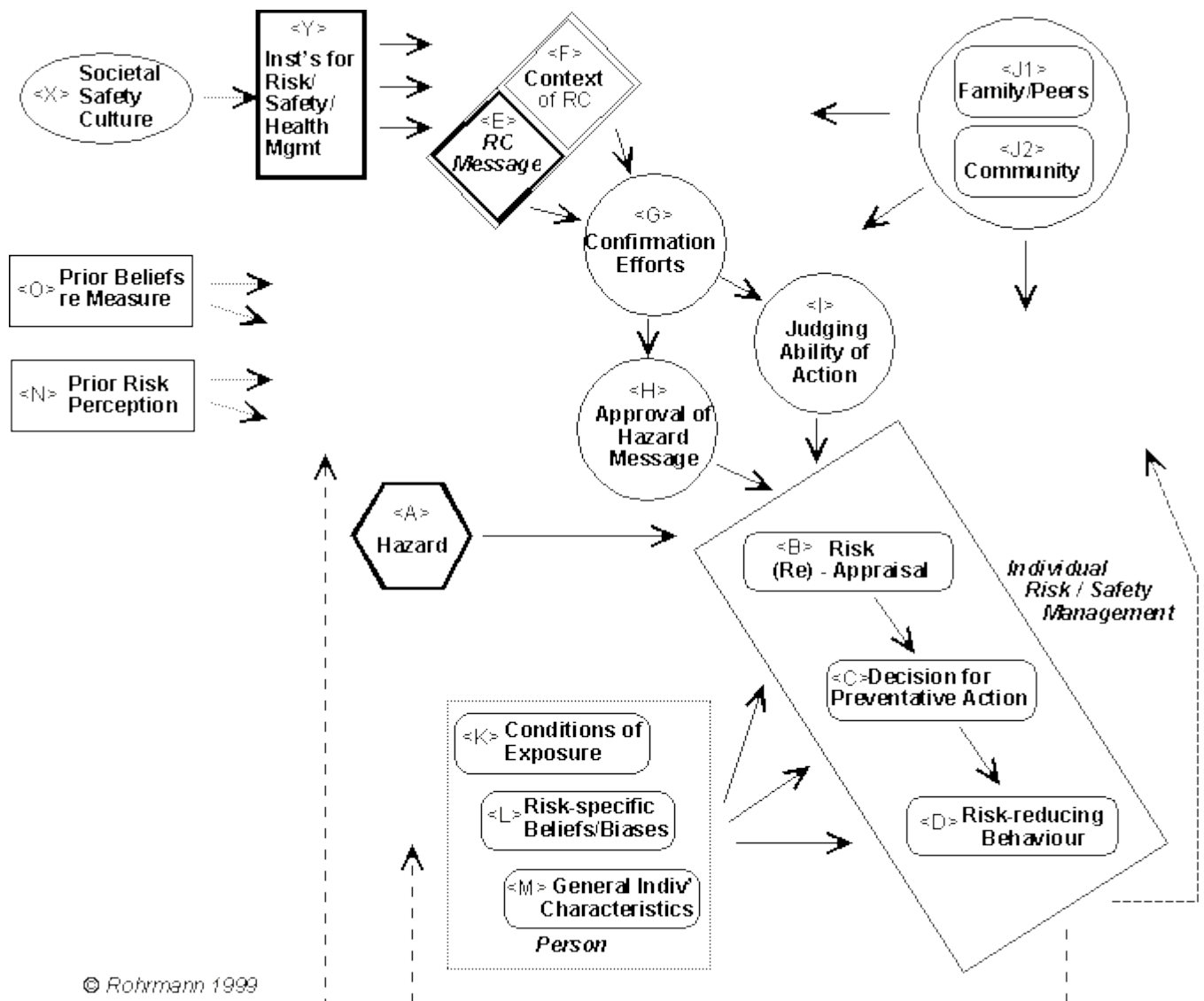
Een tweede opmerking die we een aantal keren hoorden was dat men info kort en duidelijk moest houden zodat een 'veertienjarige' dit zou kunnen verstaan . Zoals door een andere respondent van het psycho-sociale luik werd opgemerkt zijn mensen tegenwoordig mondiger, meer op de hoogte en kunnen ze beter omgaan met communicatiemiddelen om zelf info op te zoeken . Het betuttelen van mensen zou dus wel eens omgekeerde effecten kunnen hebben ,nl dat mensen inderdaad niet geïnteresseerd, zelfs beledigd of wantrouwig gaan zijn en bronnen gaan raadplegen die hen een verkeerd of negatief beeld geven .

De federaal gezondheidsinspecteur wees ons er tenslotte op dat zowel de bevolking als de hulpverlener bijkomende info, vragen en noden zullen hebben om adequaat te kunnen reageren bij bvb een bioterroristische aanslag . Temeer daar bij de problematiek van zulke risico's twee vertragende factoren zullen spelen : de vraag of een gebied, wijk toegankelijk is voor hulpverleners, wat de effecten kunnen zijn van een vuile bom en hoe ze moeten handelen. Deze vragen kunnen niet beantwoord worden zonder een voorafgaande inschatting van risico's zoals besmettingsgevaar en paniek, chaos . Vermits dit crisissen zijn die binnen fase 4 (nationale crisis) vallen, zal er trouwens niet onmiddellijk op het operationele veld kunnen beslist worden, maar zal alles eerst Brussel passeren die na afweging van de informatie die ze krijgen van diensten uit de verschillende disciplines, adviseurs en provincies hun instructies zullen geven .

Ondertussen blijft de burger dus ook op zijn honger naar inlichtingen zitten, kunnen hulpverleners niet onmiddellijk interveniëren en kan de angst of verontwaardiging enkel maar toenemen . Het resultaat voor de communicatoren is dat men achteraf te maken zal krijgen met een zeer sceptisch en moeilijk publiek .

Het lijkt ons vrij duidelijk dat een groot deel van deze problemen opgevangen en gepareerd kunnen worden mits pro-actief luisteren, communiceren en informeren een kans geboden wordt. We zouden ons tenslotte nog willen permitteren om de opmerking te maken dat terrorisme inderdaad een probleem is waar alle landen mee te maken kunnen krijgen. De risico's mogen dan misschien onderling verschillen voor wat aantal en verspreiding betreft, maar mensen zijn mensen en dus kan internationale samenwerking , kennisuitwisseling en gezamenlijk investeren in onderzoek om te komen tot het uitbouwen van efficiënte pro-actieve communicatiestrategie enkel maar voordelen opleveren. Hier ligt trouwens weer een mogelijkheid om te komen tot een verhoging van het potentieel om effectiever te kunnen reageren en anticiperen via risicocommunicatie, kosten te reduceren en een sterk solidair, internationaal en duidelijk signaal te zenden naar terroristische organisaties .

Rohrman (1998) ontwierp een framework waarin hij een voorstelling maakt van allerlei invloeden die in kunnen spelen op iemand tijdens het proces van risicocommunicatie . Daaruit blijkt dat risicoreducerend gedrag niet enkel wordt beïnvloedt door de verspreide informatie, maar het resultaat is van een evaluatieproces waarbij zowel vooraf bestaande attitudes, persoonlijke karakteristieken als contextuele elementen mee kunnen spelen .



© Rohrmann 1999

Risk Communication Framework (Rohrmann, '99)

- Het kernproces dat hier weergegeven wordt is iemands evaluatie van en de manier waarop hij/zij omgaat met een gegeven risico – A - : dit is onderverdeeld in drie stappen, nl. de inschatting van het risico – B -, de beslissing die hij vervolgens neemt om al of niet te handelen of eerst meer info te zoeken – C -, risicoreducerend gedrag – D - .
In termen van stresstheorieën komt dit neer op een threat appraisal en coping appraisal .

De inhoud en receptie van de risicocommunicatie – E – wordt in grote mate bepaald door contextuele factoren zoals de betrouwbaarheid van de bron, de boodschappen van andere bronnen, de karakteristieken van het gebruikte kanaal, enz...

- Het evalueren gebeurt in twee stadia : de al of niet in de communicatie vermeldde gevolgen van een risico en de mate waarin men de gegeven preventieve richtlijnen persoonlijk als relevant ziet .
- Ook de mening over en het beeld van het risico dat men voor de communicatie had, zal blijven meespelen.

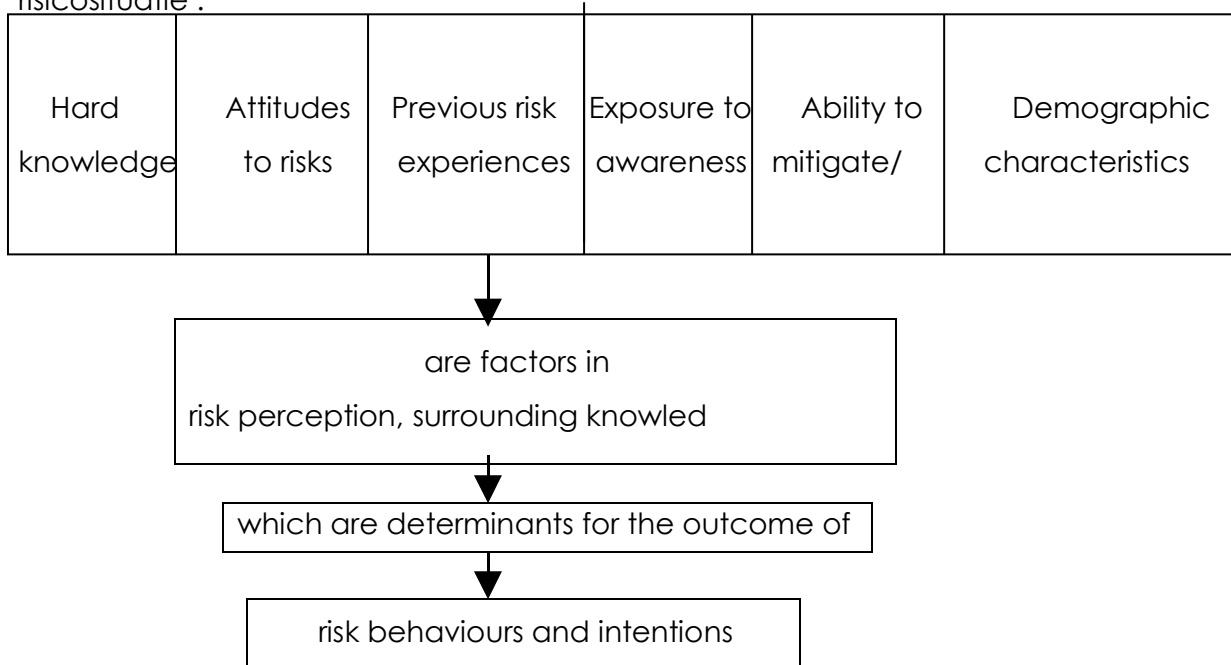
Uit dit model komt vooral naar voren dat het aannemen van risicoreducerend gedrag niet enkel wordt bepaald door de gebruikte boodschappen, maar het resultaat is van een complex evaluatieproces, vorige attitudes inbegrepen, dat wordt beïnvloedt door zowel persoonlijke karakteristieken als contextuele factoren, attributen van de informatiebron en de door verschillende bronnen gebruikte kanalen . Ook de sociale, culturele kring van de ontvangers en hun attitude t.o.v. het gestelde risico zijn hier van invloed .

Dit model kan gebruikt worden als een hulp –en leermiddel om de resultaten van campagnes te meten en te evalueren . Ook de eventuele barrières bij mensen om zich bewust te zijn van een risico en een attitude aan te nemen om hiermee met een gevoel van controle mee om te gaan, kunnen met dit model geduid worden . Het is ook breed genoeg opgevat om meer dan 1 soort risicoproblematiek en publiek te blijven gelden .

Russel et al (1995) wezen er op dat een aantal van deze factoren ook kunnen uitgedrukt worden volgens de mate van 'community involvement of beter de welwillendheid om verantwoordelijkheid te aanvaarden .

Rhodes en Reinholdt ('99) legden op basis hiervan een framework vast dat er van uitgaat dat de manier waarop mensen kiezen om te reageren op een bepaald risico afhankelijk is van deze factoren en waarbij dat de mate waarin een persoon voorbereid is op deze risicosituatie wordt bepaald door de positie binnen elk van de niveau's die in hun schema weergegeven worden .

Enders (2001) komt uiteindelijk tot een framework dat geschikt is voor het analyseren van de mate waarin een gemeenschap zich bewust is van en voorbereid is op een risicosituatie .



Merk hierbij op dat de relatie tussen de kennis m.b.t. een ramp of terrorisme en de attitude t.o.v. een risico in twee richtingen kan verlopen . Beide kunnen een impact hebben op mekaar .

- a) 'attitude t.o.v. het risico' omvat zowel de individuele risicoperceptie, het begrijpen van de wetenschappelijke inschatting van het risico en de perceptie van die inschatting ;
- b) 'previous risk experience' is een breed begrip dat concepten zoals vorige directe en/of indirect ervaringen met een crisisituatie .

- c) 'exposure to awareness' raising slaat op het feit of een persoon al of niet in contact kwam met initiatieven, informatie om zijn besef en begrijpen van het desbetreffende risico te verhogen .
- d) 'ability to mitigate/prepare/respond ' heeft betrekking of men zich als competent beschouwd om efficiënt te reageren in een risico situatie op basis van : deze competentie wordt bepaald door het gevoel van verantwoordelijkheid en zijn band met de gemeenschap . Social support speelt een grote rol bij een individu zijn vermogen om adequaat te reageren in zulke situaties .

Het eerder vernoemde schema van Rohrmann kan gebruikt worden om onderzoeksvragen m.b.t. een bepaalde populatie te beantwoorden en geldt voor allerhande risico's . Vanuit deze vragen kan men dan zowel kwantitatieve (d.m.v. survey's) als kwalitatieve (d.m.v. focusgroepen en diepte-interviews) data gaan verzamelen . Rohrmann ('98) zegt hierover dat kwantitatieve data ons hierbij in staat stellen om te weten te komen hoeveel mensen bvb. een bepaalde attitude aannemen terwijl de kwalitatieve data ons meer zeggen over waarom ze dit doen en welke omstandigheden daarbij belangrijk zijn . De twee vullen mekaar dus perfect aan . De effecten die de context waarin men met een risico te maken krijgt kan veroorzaken kunnen we nu gaan meten door 'benchmarks' voorop te stellen en bvb. survey's te herhalen op geregelde tijdstippen bij de onderzocht populatie . De ijkpunten die men stelt hebben dan de functie van minimale of ideale niveau's van 'awareness' en 'preparedness' .

III . Stel de boodschappen voor die groepen op .

Nog een manier om de geloofwaardigheid van boodschappen te verbeteren is door er er voor te zorgen dat deze consistent zijn over de verschillende boodschappen en kanalen waarlangs men die verspreidt .(Boodschappen die elkaar tegenspreken zullen leiden tot verwarring, frustratie, desinformatie en geruchten .

Daar men verschillende informatie zal geven aan verschillende groepen omdat de aard van de dreiging bvb. specifieke implicaties voor bepaald groepen heeft moet men duidelijk maken welke boodschappen juist voor die groepen bedoeld zijn, deze

info regelmatig herhalen en verschillende strategieën en kanalen aanwenden om deze te verspreiden. Tegelijkertijd moet men ook in het oog houden dat men de mensen niet overstelpt of irriteert met informatie. Teveel info kan ook angst genereren.

Verder zullen enkele belangrijke onderdelen van de boodschap onder de loep moeten worden genomen, nl. de inhoud (argumentatie), de duidelijkheid, relevantie, juistheid en de mate waarin de boodschap wordt geaccepteerd. De inhoud moet daarenboven gericht zijn op kennis, attitude en adequaat risicogedrag van de ontvangers.

THEMA 5 : COHERENTIE EN CONSISTENTIE INHOUD BOODSCHAPPEN

a) Consistentie ?

Bij nationale crisissen zou het de verantwoordelijkheid van het crisiscentrum zijn om te zorgen dat de communicatie van de verschillende diensten en niveaus consistent en coherent verloopt, maar deze hebben (nog) geen ervaring op dit vlak en er is geen infodoorstroming van het psycho-sociale luik. De departementen leveren geen info over doelgroepen aan daar zij niet zo werken of de mogelijkheid daartoe hebben, informatiecellen zijn nog niet uitgebouwd in elk departement of focussen zich vooral op het opstellen van persberichten en organiseren van persconferenties op het moment van een crisis zelf. De communicatie met de bevolking is beperkt en zeker niet gericht uitgebouwd, ook mede omdat er geen doortrooming is van de gemeenten hun info en waar dit wel zo is, gebeurt dit niet op een basis van overleg en feedback die teruggaat van de federale naar de lagere niveaus. Iedereen bij de lagere niveaus verklaarde trouwens niet te weten ze te verwachten hebben bij een overgang van een fase 3 naar 4 en of ze hun werk wel zullen kunnen doen. Er is m.a.w. toch een gebrek aan voorbereiding en samenwerking voor een nationale crisis zoals terroristische dreiging. Dit is niet enkel zo binnen en naar de communicatieuiken toe, maar ook wat de coördinatie en het overleg tussen de verschillende niveaus betreft het geval. Lokale, provinciale en psycho-sociale diensten zijn nochtans juist de diensten zijn die het dichtst bij het publiek of intermediairen staan. Zij zullen instaan voor het opvangen van mensen met emotionele problemen en aangezien het crisiscentrum (nog) niet de contacten heeft verzameld van de lagere niveaus en de sociale en psychologische civiele diensten uit de PSYP's zal consistent mensen informeren of doorverwijzen niet echt kunnen slagen.

Mensen die instaan voor de coördinatie en communicatie op provinciaal vlak verklaarden dat omdat alles pas op het moment van een crisis wordt besproken alles ook veel langer duurt voor er wordt beslist en dat er zo ook meer kans bestaat op inconsistente boodschappen, ook van de media. Het feit dat het merendeel van de respondenten ook aangaf dat zij moeten afwachten wat er kan en zal moeten gebeuren kan geen goed voorteken zijn.

24/Hoe verzekert u de coherentie en consistentie over de verschillende informatiebronnen ? (aan communicatieverantwoordelijke regering)

“Dat is ook een zaak die onder de bevoegdheid van het crisiscentrum valt. Dit is ook weer afhankelijk van de grootte van de ramp.”

27/Zijn er coördinatie-regelingen om consistentie en coherentie van boodschappen te verzekeren ? (aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“Daar is de rol van de informatiecel van belang. Uiteraard zal er tussen de beleidscel en de provinciale crisiscel overleg zijn, maar de communicatie wordt verder verfijnd in de informatiecel waarin de betrokken federale overheidsdiensten zitten. (er kan ook contact zijn met de uitbater v/h sevesobedrijf) Men probeert zo de infostroom te harmoniseren. Vooraf gaat de noodplanning trouwens afspraken maken.”

16/Hoe zorgt u ervoor dat bij die coördinatie dan de consistentie en coherentie van de informatie over de verschillende bronnen verzekerd wordt ?

(communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“Nu, het begint meestal bij de provincie. *(legt dan niveau 1,2, enz uit)*. Bij een hoger niveau komen wij er dan bij en bij 4 wordt er dan uiteindelijk doorverwezen naar het nummer van het crisiscentrum hun callcenter : er wordt op zulke zaken gelet en het is niet dat éénieder zomaar doet of vertelt: er zit een (quasi) lijn in.”

29/Hoe probeert u bvb meer technische aangelegenheden naar mensen hun eigen situatie, leefwereld toe te vertalen?(gaf haar vb v/2 camions die botsten op E17 onlangs en waarbij, aanvankelijk ongekeerde, gassen vrijkwamen: gaat men die stoffen en effecten benoemen, hoe doet men dat en communiceert men dilemma's, onzekerheden)

“Dat is inderdaad eigenlijk het laatste vb waarbij ik dan wel met de pers heb gesproken over zo'n crisis. Ja, je zegt dat daar zuren inzitten : dat zijn nu niet de ergste zuren *(vraag aan Clément van provincie ook eens)* en we geven een vb dat nog iets zegt, appelzuren hé *(check wat dat is, anders slecht vb, dacht was gevaarlijk)* . Daar bestaat een heel moeilijke naam voor, maar ook een vulgariserende naam voor.”

30/Is dat de regel, vulgariseren ?

“Je moet wel iets zeggen en waar het op aan komt, maar toch niet meer dan drie zinnen ofzo...”

36/ Ik vraag dat vooral ook ivm zaken zoals gewaarborgde consistentie en coherentie tussen de door de bedrijven en de door overheden verschaft boodschappen.

“Zij gaan sowieso op ons moeten vertrouwen en als de mensen schade kunnen berokkenen ofzo, gaan de mensen hen ook hen niet als eerste vertrouwen en zullen ze ook niet als eerste aan het woord komen. Maar zij zullen zeggen dat ze al het mogelijke gaan doen om het probleem op te lossen en dan gaat later het OVAM ofzo aan het woord komen om te zeggen dat ze metingen aan het uitvoeren zijn over, ik zeg maar, de luchtvervuiling.”

37/Is er ook niets op voorhand gedaan ? Ik denk bvb aan gewoon het opstellen van lijsten zodat, wanneer ze contact opnemen met het crisiscentrum, er een coherentie bestaat tussen de verstrekte info in Brussel en die door lokale overheden(denk nog maar aan overbelasting die anders kan ontstaan), ze verwezen worden naar diensten in hun omgeving, de info “up to date” is enz...? *(aan verantwoordelijke coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 1)*

“Er zijn modelvragen : we hebben die al een keer uitgetest voor nucleaire rampsituaties, maar bvb voor terrorisme hebben we geen beeld van eventuele vragen of antwoorden. Ik wacht evengoed als iemand anders af.

b) Doelgroepgerichte boodschappen ?

Er wordt vooral een algemene boodschap verspreid en deze zijn er enkel op gericht mensen aan te geven wat er van hen verwacht wordt en hoe de overheid de zaak wil proberen op te lossen . Het aanbieden van kennis aan mensen die relevant zou kunnen zijn voor deze mensen om het risico beter te kunnen inschatten en ze als overheid op te vangen of te motiveren om hun leven in de hand te houden wordt niet in rekening gebracht .

Weerom komen we hier terug op een strategie die top-down wordt uitgevoerd, opgebouwd en uitsluitend gebaseerd is op adviezen van experts en hun risicoperceptie . Pro-activiteit wordt beperkt tot het geven van zeer vaag gehouden richtlijnen die enkel vanuit technisch standpunten en overwegingen zijn opgesteld (bvb omwonenden en de gevaarperimeter, besmettingsgevaar beperken) en het indelen in enkele kwetsbare groepen .(bvb slachtoffers en hun familie) De communicatie beoogt dus niet het promoten van participatie, weerbaarheid van individu en groep, maar is gestoeld op de typische aanpak voor de beheersing van klassieke rampen en hun effecten .

Er kan moeilijk doelgroepgericht gewerkt worden omdat er ook geen poging ondernomen wordt de doelgroepen te herkennen door onderzoek of doorstroming van de kennis van psycho-sociale managers, de civiele sociale diensten of de lokale overheidsniveau's . Daarvoor hoeven deze diensten ook niet aanwezig te zijn op elk overleg van de andere niveau's . Het enigste dat er nodig is, is een structurele uitbouw van de informatievoorzieningen en uitwisseling van de kennis bij verschillende diensten . Een speciale cel binnen het crisiscentrum die zich op federaal niveau zou enkel zou bezighouden met de samenwerking met en de afstemming op de verschillende niveau's en diensten hun kennis , de kennis van experts , de kennis van sociale, psychologische en de communicatiewetenschappers en het verwerken van deze kennis in de communicatie en boodschappen voor de verschillende doelgroepen (groepen, bedrijven, media) bij verschillende risico's

zou er dan voor kunnen zorgen dat alles wordt geassimileerd en geïntegreerd binnen eenzelfde kader . Zo zal men ook consistent, betrouwbaar en betrokken met het publiek zijn situatie, overkomen en kunnen rekenen op meer positieve respons en positieve attitude vanwege dat publiek .

Daar men verschillende informatie zal geven aan verschillende groepen omdat de aard van de dreiging bvb. specifieke implicaties voor bepaald groepen heeft moet men duidelijk maken welke boodschappen juist voor die groepen bedoeld zijn, deze info regelmatig herhalen en verschillende strategieën en kanalen aanwenden om deze te verspreiden . Tegelijkertijd moet men ook in het oog houden dat deze de mensen niet overstelpen of irriteren met informatie

***27/Denkt men na over zijn positionering als overheid tov terroristische organisaties ?Houdt u daar soms rekening mee bij het opstellen van de inhoud van uw boodschap?Wat ik hiermee wil zeggen is dat een overheid die zich aggressief of juist zwak en niet besluitvaardig opstelt hier ook een houding bij het publiek teweegbrengt die al of niet resulteert in het al of niet vertrouwen of zelfs steunen van hun overheid?Iets waar terroristen op speculeren.
(aan communicatieverantwoordelijke regering)***

“Ik denk dat in België toch een andere situatie geldt. Wij zetten het woord terrorist niet in elke speeches van de regeringsleden.(cfr’.NL:’het is oorlog!’)Dit is belangrijk. Het risico wordt wel in de gaten gehouden, maar we sturen geen boodschap naar terroristen.”

7/Maakt u ook deel uit van dat comité om te zorgen dat info mbt psycho-sociale hulp op een coherente en doeltreffende manier gecommuniceerd wordt naar de bevolking toe? (aan psycho-sociaal manager 1)

“Aangezien ik onder discipline 2 val in de rampenplanning is de federaal gezondheidsinspecteur mijn directe overste en hij is verantwoordelijke(interviewen!) .Hij zal in het coördinatiecomité zitten en ik zit daar bij als zijn adviseur voor wat de psycho-sociale aspecten betreft.

Maar dat is natuurlijk allemaal in de veronderstelling dat er iets gebeurt : dan moet er advies gevraagd worden, beslist worden en dan moeten er acties ondernomen worden.(=operationele) Dit terwijl het preventieve heel belangrijk is om diensten te sensibiliseren(nota ivm int volksgez.: is ook mogelijk en minder duur,wat doen ze) mbt de nood aan psycho-sociale zorgen : dus informeren, info uitwisselen, afspraken met mekaar maken, maar dus zeker ook sensibiliseren en diensten duidelijk maken van deze nood binnen de rampenplanning.”

Niet overstelpen of irriteren ?

Tussenevaluatie

Men zegt ook op de meest diensten dat op crisismomenten men zo snel moet zijn dat men niet alles kan beginnen uitleggen op dat moment zelf .

Het is inderdaad zo dat als men niet pro-actief communiceert dit kan betekenen dat men op het moment van een crisis zelf ook niet meer de tijd heeft om veel uit te leggen of daarbij zelfs fouten maakt . Dit kan mensen irriteren evenals het niet onmiddellijk vrijgeven van gevoelige gegevens of gegevens waarvan men niet volledig zeker is .. Men zegt dit op het federale niveau dit soms liever niet onmiddellijk vrij te geven, maar pas nadien om geen surplus aan paniek te genereren of geen foute info te willen geven . Mensen gaan echter minder geïrriteerd zijn daardoor dan dat men geen info vrijgeeft op het moment er zelf over te beschikken : mensen kunnen dit gaan interpreteren alsof men bepaalde zaken wil stilhouden . De goodwill en het geloof in de overheid kan hierdoor een flinke deuk krijgen en een nog moeilijker te veranderen attitude tov de wel gegeven informatie ten gevolge hebben. De eventuele kans om de vraag tot samenwerking vanwege mensen bij de beheersing van een risico nog te kunnen stellen in de toekomst verkleint eveneens . Je kan dan, beter direct alles zeggen met eventueel voorbehoud .

14/Hoe probeert eerder technische aan gelegenheden te vertalen naar mensen hen reële leefwereld?

“ Ik denk persoonlijk dat dit nogal gevaarlijk is . Ik denk dat het belangrijk is dat mensen de juiste correct informatie krijgen, maar wat in de rampenplanning natuurlijk een beetje typisch is, is dat men het ook niet onmiddellijk weet . Dus, mensen verwachten ook heel veel informatie, hé : ze willen weten waarom er bvb een brand is en verwachten beelden op tv . Als het echter gaat om gevaarlijke stoffen moet dit echter eerst gemeten worden : om welke stoffen gaat het, hoe gevaarlijk zijn die en dat zijn zaken die eerst in een coördinatiecomité worden besproken . “

15/Hoe probeer je technische aangelegenheden een beetje te vertalen naar mensen hun leefwereld? Wordt dat gedaan, en hoe wordt dat dan opgevuld? (aan psycho-sociaal manager 2)

“Ik denk dat dat een heel moeilijke oefening is. Als je... da's dikwijls kritiek die je krijgt van dokters zelf. Die zeggen van: "Kijk, ze hebben u onderzocht, en je mankeert dat en dat en dat..." Er zijn een aantal dokters die er niet in slagen om dat op een menselijk niveau uit te leggen. En dat heb je met technische zaken ook.”

Wordt er bijvoorbeeld ook aan mensen uitgelegd wat de effecten kunnen zijn van bepaalde zaken. Je hebt die richtlijnen van “Sluit uw deuren, ramen en dergelijke”, maar wordt er ook ergens uitgelegd: “Dat is het probleem en dat kunnen de effecten zijn”, dat er een waarom wordt gegeven...

“Op het moment dat het acuut is, is er eigenlijk weinig tijd om nog veel uit te leggen. Dan heb je die tijd gewoon niet, dan is het gewoon van “Sluit uw deuren en blijf binnen”. En dan achteraf kan er wel uitleg gegeven worden van “Kijk, dat was de situatie”.

Vraag 8- De vier Sevesorichtlijnen waarvan er een zegt sluit U ramen en deuren. En ik kan mij voorstellen dat er vb een radioactieve straling wordt vastgesteld en men niet onmiddellijk radiowagens zal inzetten en dat mensen zich andere vragen gaan stellen dan ramen en deuren te gaan sluiten?

(aan verantwoordelijke coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 3)

B1- Ik kan niet in een glazen bol kijken, maar ik denk niet dat je tegen ouders moet zeggen: uw kinderen zitten veilig op school, blijf thuis. Anderszijds indien wij als maatregel schuilen, is een voldoende maatregel of men toch niet bv een ramp met Doel uit eigen beweging zal evacueren.

1/ Wat vindt u van de algemene richtlijnen van de overheid ingeval een crisis, nl. “ramen en deuren, sluiten, binnen blijven, naar de radio luisteren en uw kinderen op school laten “ Zouden deze adequate info vormen ingeval een nucleair ongeval of terroristische aanval, op bvb de kerncentrale in Doel, waarbij toch vooral psychologische effecten en ook dreiging achteraf meespelen? (aan federaal gezondheidsinspecteur)

“Mijns inziens is adequate info iets anders. Mensen willen op zulk een moment echte antwoorden op hun vragen zoals: wie, wat is er gebeurd, wat zijn de gevolgen, kan ik iets doen en wat mogen we naar de toekomst verwachten? Ze willen weten wat hen te wachten staat en liefst op een eerlijke en snelle manier. Zowel de mensen die daar in de buurt zijn tot zelfs de politiemann (stel je voor die man heeft bvb 4 kinderen) die met de radiowagen deze richtlijnen moet verspreiden zullen eerder in paniek wegvlugten. Dat is een heel normale reactie. Dit is in de praktijk niet toepasbare info. Men heeft geen rekening gehouden met de factor paniek, angst of verontwaardiging. Het sluit ook niet aan bij de alledaagse zaken die mensen hun leven bepalen. Wat niet vertrouwd en relevant klinkt, wordt ook niet snel vertrouwd. Dit is theorie, geen hulpverlening. Het geeft een vals gevoel van veiligheid wat je misschien niet kan inlossen en dit kan wel resulteren in meer angst, paniek en/of wantrouwen t.o.v. latere informatieverspreiding en maatregelen. Het plan gaat ervan uit dat deze info volstaat en dat er door die te verspreiden paniek zal voorkomen worden. Zoniet zal, als later een andere toedracht boven water komt, de paniek en het wantrouwen tov de overheid nog groter zijn. Nu, onze taakomschrijving is op het moment anders en ingeval een terroristische actie zou de profilering van de psycho-sociaal managers anders moeten omschreven worden.

Verder zullen enkele belangrijke onderdelen van de boodschap onder de loep moet worden genomen, nl. de inhoud (argumentatie), de duidelijkheid, relevantie, juistheid en de mate waarin de boodschap wordt geaccepteerd.

c) Inhoud duidelijkheid, juistheid en vooral volledigheid ?

Over het algemeen konden we wel stellen dat er met het belang van juist en snel communiceren wel overal rekening gehouden wordt. Preventief communiceren of gevoelige info steeds vrijgeven is echter een principe waaraan toch nog een groot deel twijfelt vanwege de kans die zou bestaan op onnodige of overdreven paniek. Het feit dat deze idee echter vooral weer bestaat op de hogere niveau's doet vermoeden dat ook imago, politieke verantwoordelijkheden en zelfs gerechtelijke aansprakelijkheid hier aan de oorsprong liggen van het voorzichtig willen zijn met het geven van gevoelige of onzekere informatie. Uit de literatuur en reserarch blijkt echter dat mensen eerder deze houding niet op prijs zullen stellen en dat deze zelfs aanleiding kan geven tot stigmatisering van alles wat met overheid of risico's te maken heeft.

Moelijk verstaanbare, technische boodschappen worden in de regel simpel en op een vulgariserende manier voorgesteld. Dit kan echter eerder het effect hebben bij de ontvangers van de info dat de dreiging die van het risico uitgaat nog als te algemeen en moeilijker te vatten wordt voorgesteld. Mensen slagen er op deze manier niet in te schatten wat dit risico voor hen en hun sociale omgeving inhoudt en wat de eventuele zaken zijn waar zijzelf rekening mee moeten houden.

Wordt er gedacht aan "credibility", vertrouwen dat de boodschappen uitstralen?

(aan communicatieverantwoordelijke regering)

"In het geval van een grote crisis is dat wel belangrijk en is er een procedure voorzien rond zaken als: de woordvoerders die op dat moment meest aangewezen worden. In geval van medische zaken zal dit iemand met medische opleiding zijn, bij militaire zaken iemand van het leger, buitenlandse zaken. De meest bevoegde persoon komt aan het woord zoals laatst waarbij alles onder de bevoegdheid van Volksgezondheid gebeurde: voorzitter van de persconferentie was iemand van Volksgezondheid (Inge Jooris zie verder) die dan het woord gaf aan dokters of diplomaten. Experts geven dan uitleg. Dat is één niveau, een tweede niveau is het politieke niveau."

Vraag 15- Wordt er ook onderzoek gedaan naar het vertrouwen van de bevolking inzake overheid informatie?

(aan verantwoordelijke coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 3)

B1- Dat wordt gedaan op politieel vlak nadien schrijft de gouverneur naar alle betrokken partijen. De monitoring naar het veiligheidsgevoel heb ik nog niet weten

35/Probeert men daarbij aan mensen ook uit te leggen wat er aan de hand is, waarom, enz...?

(aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

"Het nadeel bij crisiscommunicatie is dat je weinig ruimte hebt voor nuanceren en veel te zeggen.

Op dit moment proberen we de officiële communicatie duidelijk en beknopt te houden, maar zouden we wel via interviews in de media, persoonlijke brieven, mondelinge uitleg willen gaan geven. Zo zou elk medium zich ook bvb op aparte onderdelen, problemen kunnen richten."

38/Als u voor dilemma's, onzekere info staat, communiceert u dat dan als dusdanig of wacht u dan nog eerder met het vrijgeven van die info?

"Dat hangt er van af: als er over gecommuniceerd wordt, moet er duidelijk bij vermeld worden dat het onzekere info betreft. De beleidscel beslist of er al of niet gewacht wordt. Als de info enkel bijkomende paniek zou veroorzaken, is het misschien beter om nog te wachten. Omgekeerd bestaat het risico dat de media de info(en soms fout) eerst uitbrengt. Dan kan het vertrouwen in de overheid geschaad worden. Het is een precaire evenwichtsoefening."

4/Zorgt men er voor dat de inhoud die de boodschappen en de frequentie of moment waarop men die verspreidt een zekere betrouwbaarheid vanwege de overheid, in dit geval FOD volksgezondheid, uitstralen?

(aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

"Zeker wel. We hebben nl., ook minder een rol te spelen in zaken zoals sommige ministers te gaan beschermen of in de pers te doen verschijnen. Bij ons gaat het in de eerste plaats meer om het verspreiden van wetenschappelijke informatie of uitleg te geven bij logistieke acties die we ondernemen. Bvb. mensen van onze dienst en mensen van de dienst 100 zijn daarbij aanwezig of we doen mailings naar de ziekenhuizen, artsen, apothekers."

27/ Probeert u technische, moeilijk verstaanbare info door te geven aan mensen? En hoe?

(aan verantwoordelijke coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 1)

"Ik zal een voorbeeld geven nav persconferenties die we hadden mbt crisissituaties in Beveren en Gent. Dan wordt daar wel iets gezegd over wat er nu uiteindelijk was gebeurd, maar... welk product en derg. daar wordt en moet niet op ingegaan."

28/U zou toch de mogelijke effecten, repercussies op de reële levenssituaties van mensen kunnen duiden?

"Onlangs is er nav van een botsing tussen vrachtwagens (nb met gevaarlijke stoffen) op de E17 een hele dramatiek ontstaan, maar die brandende vrachtwagen... ach hein... of dat nu product A of product A en 75402 is, daar hebben mensen geen boodschap aan. De mensen weten: als't gevaarlijk is, dan moeten ze altijd onderdoen."

29/Maar, gaat u dan niet aangeven wat de mogelijke effecten zijn en welke maatregelen er moeten genomen worden?

"Jaja, het kan zelfs zo ver gaan dat er een gezondheidsonderzoek aanbevolen wordt!"

Achteraf!?

"Euh, ja.."

54/Hoe reageert u als u onzeker bent of met bepaalde dilemma's worstelt: communiceert u deze of wacht u dan met het vrijgeven van informatie?

"Dat is afhankelijk van de situatie: niets zeggen is altijd gevaarlijk omdat je dan al het risico loopt dat de pers zijn informatie elders gaat zoeken en er verkeerde zaken of geruchten verspreid worden. Je kan bvb wel zeggen dat je binnen de twee uur met meer info zal komen. Je moet op een open wijze communiceren."

Tussenevaluatie

Aan aandacht voor familieleden wordt wel aandacht besteed, maar in het begin van een crisis zijn deze toch nog enige tijd afhankelijk van de info die ze krijgen van het callcenter. Om te voorkomen dat deze mensen zelf hun getroffen familieleden gaan zoeken, emotioneel gaan reageren, schuldigen of verantwoordelijken gaan zoeken zou men misschien ook al beter voordien een vaste procedure inbouwen waarbij gezorgd wordt voor een locatie waar deze mensen kunnen samengebracht worden. Daar kunnen ze worden geïnformeerd via face to face communicatie en hebben ze de mogelijkheid mekaar te steunen op, zulke momenten.

In het callcenter zitten ook niet direct mensen met de nodige psychologische opleiding om mensen een eerste opvang te kunnen bieden. De psycho-sociaal managers zijn met te weinig en zullen op crisismomenten hun handen vol hebben met het informeren en coördineren van het netwerk dat ze uitbouwden. Bij de tsunami-ramp gaf er wel een psycho-sociaal manager kort advies aan de telefonist en stonden er contactnummers op een bord vermeld, maar ingeval een bomaanslag in België zelf zal dit callcenter veel meer oproepen te verwerken hebben en meer dan enkel bezorgde familieleden aan de lijn krijgen. Dit zijn echter zaken die voor te bereiden zijn als er infodoorstroming is van het psycho-sociale luik naar het crisiscentrum en terug zodat men weet heeft van dezelfde diensten waar mensen naartoe kunnen worden gestuurd en dit zo dat dit op een consistente en vooraf afgesproken manier gebeurt. Anders loopt men de kans dat ook deze civiele diensten overbezet geraken, mensen verkeerd of niet worden ingelicht en dit met alle gevolgen van dien.

***Als u niet zeker bent van iets, of ge zit met een dilemma hoe gaat u dat dan communiceren en op welke manier?
(aan communicatieverantwoordelijke grootstad 2)***

Dan zeggen we “we weten dat er doden zijn, maar nog niet hoeveel” dat zeggen we wel. We moeten niet vergeten dat de journalisten zelf soms rapper ter plaatse zijn dan de hulpdiensten, die hebben ook hun eigen netwerken. En we proberen met alle dingen zo openlijk mogelijk te communiceren maar ge moet wel correct communiceren. Het heeft geen zin dat er mogelijk sprake is van - ik zeg maar iets - 50 doden maar uiteindelijk zijn het maar 20, dat geeft een totaal andere dementie. We zeggen wel “er zijn vele doden” maar ge gaat nooit zeggen van het zijn er zoveel of zoveel. Ik zeg maar iets, als er iets in bv een fabriek of zo gebeurd, om de familie van de slachtoffers niet direct van “oei er zijn zoveel doden en we weten niet wie enz.” dat vind ik persoonlijk een heel moeilijke zaak de discipline 5 wijst dan niet naar de communicatie naar de bevolking toe, alé via de pers naar de bevolking toe. daar hebben we een hele trits van kanalen voor. Die kan ik misschien seffens eventjes

Dat is 1 van de vragen.

Ale voila, maar de communicatie naar de familieleden van de slachtoffers, dat zit niet bij ons en dat vind ik een beetje raar maar het is wel zo. Dat zit bij een andere discipline maar ik weet niet meer dewelke. Dat wordt doorgetrokken naar het lokale vlak zodat de zelfstructuur wordt behouden, gelukkig. Maar dat wring bij mij een beetje.

Wat is daar de reden van of waarom zou het beter zijn ...?

We hebben eens een simulatieoefening gedaan van een ramp hier op de luchthaven van Deurne. dan gaat het over een oefening en niet over de ware praktijk want dan hou ik mijn hart al vast als dat gebeurt. Dat was een oefening, er waren al een aantal doden in het begin stond nog niet vast hoeveel maar uiteindelijk waren dat er 6. dan is het wel van belang van “wie zijn die 6 namen” zodat die families kunnen verwittigd worden.

Zodat die andere families zich niet ongerust moeten maken.

Inderdaad. Nu die gewonden en doden werden afgevoerd naar diverse ziekenhuizen. Sommigen waren identificeerbaar en anderen niet. Dan begint het. Wat moeten we nu gaan zeggen, uiteindelijk na een paar aantal uur waren we er uit - alé we waren er niet uit - maar hadden 7 namen en 6 doden. Dus dat matchte niet, dat kan 7 keer fout zijn. Wat moet ge dan doen op zo een moment. Daar zijn we niet uitgeraakt. dat kan in real time ook zo gebeuren en dat ik vind ik heel moeilijk. De familie zit ook te wachten of die bellen. We proberen 1 nummer te creëren voor de pers en 1 voor slachtofferhulp.

Is dat een call center?

Dat is een call center.

Zitten er in dat call center ook andere organisaties? Civiele organisaties, slachtofferhulp?

Momenteel is dat de Blauwe Lijn van de politie die we niet hebben. Maar we zijn eraan aan het werken de Stedelijke Infolijn in te schakelen. Die mensen moeten ook gebriefd worden. Die doorstroming van informatie moet vlot kunnen gaan, dat er soms aan mankeert. Op het terrein zelf een volledige informatie doorkrijgt die 2 minuten later wordt ingeroepen. En het is

altijd moeilijk wanneer gaan we communiceren en wat gaan we communiceren waarvan we zeker zijn.

In dat call center zitten daar mensen die kunnen omgaan met emotionele oproepen, bvb. maar omdat mensen nog moeilijk te kalmeren vallen als ze niet direct een antwoord krijgen?

Dat klopt maar dat is nog niet echt voorzien. Daar willen we wel aan werken.

Hebt u al een onderzoek gedaan naar de nood van informatie en hoeveel informatie mensen willen?

Nee daar hebben we nog geen inhoudsanalyse van gedaan.

d) Relevantie en gericht op het verhogen van kennis door de kansen daartoe te bieden ?

Aangeven wat adequate gedragspatronen kunnen zijn in risicosituaties wordt niet echt gedaan :

er word vooral wetenschappelijke of logistieke info en waarschuwingen gegeven en niet zozeer info die is toegesneden op mensen en het kunnen blijven functioneren tijdens een risicosituatie. Dit is typisch voor de precautionary approach, maar risico's zoals terroristische dreiging en de effecten zijn onverwacht en niet te berekenen in cijfers . Er spelen zowel kwantitatieve als kwalitatieve effecten .

Het is vooral belangrijk te zorgen dat mensen hun weerbaarheid de kans krijgt zich te ontwikkelen voor zulke omstandigheden en als overheid, media en bevolking op één rij achter die houding te gaan staan .

De mensen verantwoordelijk voor de praktische communicatie zijn over het algemeen bekwaam mensen en zien ook de noodzaak met het perspectief en capaciteiten van de ontvanger van de boodschap rekening te houden, maar zouden zich ook moeten kunnen beroepen op allerhande info om terdege rekening te kunnen houden met alle mogelijke factoren die het communicatieproces zouden kunnen beïnvloeden bij specifieke groepen en individuen . Bij de meeste stelden wij een gezonde attitude vast die er, zij het minimaal, alvast voor het samenstellen van boodschappen met bvb technische, wetenschappelijke info op neer komt dat men als vorm van test eerst gaat zien of men zelf wel de boodschap als leek verstaat Dit alles moet echter weer gebeuren op het moment van een crisis zelf . Andere gingen dan weer vooral uitsluitend af op het advies van de experts in het coördinatiecomité . Deze mensen zijn zeer bekwaam in hun discipline , maar kunnen ook geen psychologische effecten inschatten en op het moment van een crisis nog snel de nood aan informatie voldoen. Deze mensen zullen trouwens op deze momenten zelf hun handen vol hebben . Al bij al hebben we dus te maken met een strategie die gebaseerd is op crisiscommunicatie aan de hand van boodschappen waarin enkel de wetenschappelijke feiten worden weergegeven zonder specifieke aandacht voor bepaalde groepen of vragen . Multidisciplinaire samenwerking en delen van kennis is een noodzaak bij communicatie over risico's evenals het peilen naar wat mensen reeds weten en wat ze zouden willen weten . Het is duidelijk dat het zelf bedenken van scenario's aan de hand van table-top oefeningen misschien wel toereikend is voor het analyseren van materiele en technisch te berekenen risico's , maar niet voor de analyse van mogelijke psychologische reacties en sociale processen .

De korte boodschappen die nu gegeven worden kunnen dan misschien wel kort en duidelijk zijn maar relevant voor bepaalde groepen of situaties kan men ze moeilijk noemen . De inhoud moet gericht zijn op kennis, attitude en adequaat risicogedrag van de ontvangers .

De veronderstelling dat mensen deze aanbevelingen zouden opvolgen of zelfs maar begrijpen zonder dat ze werden gekaderd en dit juist op het moment dat ze door emoties worden overmand kan ten eerste betwijfeld worden. Als mensen op voorhand weten wat deze korte boodschappen als doel hebben en waarom men deze moet volgen zullen ze sneller geneigd zijn deze serieus te nemen en ze op te volgen .

Vanuit het crisiscentrum werd ons echter wel gezegd dat men wel van plan is om dan misschien nog niet onmiddellijk volledig doelgroepgericht te werken, maar toch al te proberen de verschillende ter beschikking staande media aan te wenden voor diepgaandere uitleg te geven over aparte onderdelen of problemen . Er bestaat natuurlijk wel het risico dat mensen slecht gaan reageren als men die info pas geeft als ze al verward, angstig en onzeker zijn . Voordien communiceren heeft het voordeel dat mensen dan ook nog niet terstond snelle oplossingen verwachten en de risicoproblematiek kunnen inschatten . Indien dit dan ook preventief zou gebeuren, op basis van degelijk onderzoek en bronnen, gecombineerd met goede coördinatie en tweerichtingsverkeer tussen de verschillende diensten en vooral niveau's dan zou dit toch een goede stap in de richting van een goede strategie voor risicocommunicatie . Enige hervorming en modernisering zou dan wel nodig zijn, maar we dachten dat dit mogelijk moet zijn nu het crisiscentrum op dit moment toch al andere aspecten van de rampencoördinatie –en planning onder handen neemt .

7/Wat doet u met info waar u niet volkomen zeker van bent: gaat u daar eerder niet over spreken of juist wel, maar dan met voorbehoud met wbt het zekerheidsgehalte? (aan communicatieverantwoordelijke regering)

“We zouden bvb de mensen de verschillende hypotheses die worden nagegaan, kunnen voorleggen en tonen dat er iets gebeurt, dat de zaak in handen werd genomen en er zo snel mogelijk iets ondernomen zal worden. Daarvoor hebben we een procedure aangaande afspraken met de pers, maar dit zou ook via een rechtstreekse uitzending kunnen geschieden.”

8/Gaat u dan ook, met het oog op vermijden van eventueel ongelooft en wantrouwen bij de bevolking, aangeven hoe de aangeboden oplossingen aangaande de crisis in hun werk gaan zodat mensen ook ergens zicht hebben omtrent het hoe en waarom men bepaalde keuzes maakt en hoe deze werken ? Gaat men daarbij info verschaffen over wat bepaalde risico's betekenen , ze helpen 'begrijpen, mensen te betrekken en zo de handelingen die u stelt doen aanvaarden , hun attitude te wijzigen . Mensen m.a.w. vatbaar te maken voor gedragsveranderingen die vereist worden door de risicosituatie.(vb het waakzaam zijn bij terroristische dreiging .)

“Afhankelijk van het soort crisis en de omvang ervan, gaan we mensen al of niet verzekeren van het feit dat we een oplossing kunnen bieden. Het is hierbij belangrijk dat de verschillende wegen om tot een oplossing te komen, worden voorgesteld.”

33/Hoe probeert u eerder technische aangelegenheden over te brengen in uw boodschappen aan het publiek zodat ze die bvb kunnen vertalen naar hun eigen leefwereld ?

“Uw boodschap moet “serieus” blijven : men moet zeer voorzichtig zijn en de boodschap moet begrijpbaar zijn zoals bvb sluit uw ramen, sluit uw deuren, ga niet naar buiten zodat het klaar en duidelijk is. De technische uitleg moet begrijpelijk zijn voor een zo groot mogelijk deel van de bevolking, maar als men simplificieert, moet men zeer voorzichtig zijn ook geen foute informatie te geven zodat er bvb geen expert of universitair is die kan zeggen : “maar dit is niet waar, zo werkt dit niet”..... Dat is een gevaar : je moet steeds de instructies aan de bevolking zeer duidelijk houden. Ten tweede, als het een wetenschappelijke boodschap is, moet de boodschap begrijpelijk, maar absoluut zonder fout zijn. Men moet dus oppassen met “versoepelingen”.

34/Hoe springt u om met het geven van cijfers, percentages enz...? Zou u die bvb snel verstrekken ?

“Als ze beschikbaar zijn wel ja. U moet daar zeer voorzichtig mee zijn. Neem de Tsunami : in de beginfase na de ramp was er sprake van wel 150 doden, terwijl het er uiteindelijk 8 bleken. Dat is minder als op de straten in ons land per dag. Je moet dus voorzichtig zijn met het geven van cijfers, maar als ze iets betekenen dan is het wel belangrijk die cijfers te geven.

26/Hebt u sleutelboodschappen? (aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“We hebben ooit 5 aanbevelingen gegeven die bijna vrijwel op alle crisissituaties van toepassing zijn.(nvdr zijn er 4 en zeer algemeen) : luister naar de media om geïnformeerd te geraken, sluit ramen en deuren, vermijd teveel te telefoneren, laat de kinderen op school, ga of blijf binnen

27/Zijn er bepaalde sleutelboodschappen die zo zijn opgesteld dat, omdat u weet dat in bepaalde crisissituaties zoals een terroristische de psychologische effecten een grote rol kunnen gaan spelen bij het beheersen van die crisis en zo, de mensen zichzelf en hun situatie, vragen en noden, kunnen terugvinden in die informatie (aan communicatieverantwoordelijke FOD 1)

“Dat gebeurt ook. Ik kan niet zo meteen uit mijn hoofd, maar u bedoelt: “Sluit deuren en ramen”, en...”

Ja, maar ik bedoel niet alleen dat, maar worden bij het opstellen van die boodschappen ook rekening met de specifieke risicoperceptie van bvb ouderen, scholen die...ik zou zeggen... ook criteria vereisen waarmee rekening moet worden gehouden bij het geven van info zodat de voor hen belangrijkste vragen en onzekerheden geadresseerd worden ?

“Ja, daar zijn al spotjes over gemaakt, tv-spotjes, algemeen, voor de ganse bevolking, radio-spotjes, die bestaan ook...”

Van?

“Vanuit het crisiscentrum, van Binnenlandse Zaken, vanuit de regering...”

14/Zijn er bepaalde sleutelboodschappen voorzien ?

“(lacht eens) Sleutelboodschappen zijn altijd : vraag raad aan uw behandelende arts ofzo, sluit ramen en deuren : 't hangt er van af ...

23/Werkt u met sleutelboodschappen en in welke situaties worden die aangewend ?(aan verantwoordelijke coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 1) A:

“Ramen en deuren sluiten blijft één van de (verspreekt zich dan : ipv sleutel..) “pseudo-boodschappen”. Dat is eigenlijk dé grote sleutelboodschap en gebruik uw GSM niet teveel, laat kinderen op school, ...”

Heeft u een aantal sleutelboodschappen die uiteraard nog moeten worden aangepast aan de specifieke situatie?

(aan communicatieverantwoordelijke grootstad 2)

Ja, bv bij mensen met psycho-traumatische ervaringen die informatie komt uit verschillende disciplines en meestal uit de medische natuurlijk. De vragen die ge krijgt zijn meestal vragen rond gezondheidsrisico's. Er bestaan standaard oproepnummers waar mensen terecht kunnen.

Ik bedoel echt sleutelboodschappen.

Ja maar dat is niet echt standaard. Dat hangt van situatie tot situatie af.

Als je een boodschap opstelt zijn er dan toch geen aantal vaste richtlijnen die gelden bij bepaalde situaties?

Nee, alles hangt af van aard en omvang.

Hebt u ... lijsten?

ja, bv er is iets gebeurt en in de onmiddellijke nabijheid is er een school dan wordt er gedacht aan de kinderen. Er drijft een wolk moet ik mijn ramen en deuren dichtdoen? Het zijn vragen die ge meestal krijgt. Van de mensen ga je nooit de vraag krijgen "hoeveel doden zijn er", maar wel "mijn man werkt daar, heeft die dat overleefd". Dat kunt ge inschatten.

21/ V: Probeert men zich een beeld te vormen van de verwachtingen van de bevolking : welk soort info dat ze willen, hoeveel, wordt dat ergens geëvalueerd ? (aan verantwoordelijke praktische communicatie, persrelaties provincie 2)

A2: Uiteraard. We zijn allemaal communicatiemensen. We weten dat je je boodschap zodanig moet formuleren dat ze afgestemd is op wie de ontvanger is. We houden er wel rekening mee, proberen ons in te beelden met welke vragen zitten die mensen nu

22/ V: Wordt dat geëvalueerd dan ? Zijn er kanalen langs dewelke mensen vragen kunnen stellen ?

A2: Wij hebben hier een informatielijn, een speciaal nummer waar de mensen kunnen naar bellen, en dan is er ons e-mail-systeem met onze website waar ze formulieren kunnen invullen waar ze vragen kunnen stellen

23/ V: wordt er veel gebruik van gemaakt ?

A2: ja

42/ V: zijn er bepaalde sleutelboodschappen voor bepaalde situaties die al op voorhand worden opgesteld ?

A: de standaarddingen : binnen blijven, deuren sluiten

V: maar ik dacht aan bepaalde situaties; ik weet niet juist wat de potentiële risico's zijn in deze provincie : zo van 'als er daar iets gebeurt dan moeten we zeker dat en dat doen'

A: niet echt nee; alleen bij de grote risico's staat min of meer vast wat moet gedaan worden qua communicatie, maar voor andere zaken is er nog geen standaardinformatie

43/ V: Technisch moeilijk verstaanbare informatie : hoe proberen jullie dat te vertalen naar de mensen?

(aan communicatieambtenaar, verantw. persrelaties provincie 2) A2:

A2: wij hebben daar wel wat ervaring mee in die zin dat we bv de ambtenarentaal in de mate van het mogelijke proberen te vermijden. En aangezien ik helemaal geen expertise heb in al die chemische en andere zaken, is voor mij het eerste criterium 'versta ik het wel'. Van al die chemische producten is niet zozeer de benaming interessant maar wat de gevolgen ervan zijn. Als ik niet weet wat een bepaalde stof betekent, dan is dat voor mij een teken om een en ander uit te zoeken want ik kan het zo niet naar buiten brengen. Iedereen weet natuurlijk dat je een tekst zo leesbaar mogelijk moet houden, dat je hem moet opstellen zodanig dat hij door een 14-jarige kan begrepen worden. Dat doen we altijd.

44/ V: en als je voor een dilemma staat of dingen waar je nog niet zeker van bent : ga je dat dan sowieso communiceren of liever wachten tot we zeker zijn ?

A: dat hebben we nog niet voor gehad. Uit ervaring kan ik dus niet spreken. Er zal zeker overlegd worden op dat ogenblik binnen het coördinatiecomité ; ik denk dat dat voor al die zaken trouwens het geval is : in dat coördinatiecomité zetelen afgevaardigden van alle hulpdiensten onder voorzitterschap van de gouverneur. Op dat ogenblik zijn die mensen zowat het criterium.

A2: bij de vorige oefeningen, als het gaat om cijfers van gewonden of slachtoffers, dan vraag ik eerst steeds of dat dit bevestigd is en in welke mate is er een zekerheid en dan pas ik mijn communicatie uiteraard aan : in de formulering laat ik dan horen of dit een zekerheid is of niet

45/ V: als de communicatie constant verandert, komt de geloofwaardigheid in het gedrang

A2 : ja maar ik denk dat de mensen toch liever.. – je ziet dat ook aan de voorbije situaties zoals in Londen, de pers neemt dat wel meer over nu – .Er waren verschillende gewonden volgens BBC World en ik dacht dat gaan ze nooit zo overnemen maar blijkbaar weet men toch liever wat er aan de hand is..

V: Mensen zouden achteraf ook kunnen zeggen : ze hebben het proberen stil te houden.

A2 : ja, daar moet je altijd de afweging maken als je getallen of informatie krijgt die nog niet 100% zeker is maar in Londen hadden mensen doden gezien, men wist het dus maar het aantal was niet gekend. Ik denk dat het belangrijk is open te zijn maar je informatie moet wel zodanig zijn dat ze bij de mensen geen overdreven reacties gaat oproepen. Je moet ergens de middenweg zien te vinden.

24/ V: en wat voor vragen hebben mensen zoal ?

A2: dat kan gaan over de werking van de provincie uiteraard maar dat kan ook gaan over heel andere zaken. Dat gaat van een simpele aanvraag voor een bepaalde brochure maar bvb ook mensen die meedelen dat een beek vrij hoog staat en of die niet kan geruimd worden **(communicatieambtenaar provincie 2 : verantw. persrelaties)A2**

A: het is voor ons als rampenplanners een groot voordeel om te kunnen werken met de communicatiedienst van de provincie want onze dienst is er helemaal niet voor uitgerust (om in het kader van een noodplan de nodige stappen te voorzien en de bevolking in te lichten), we hebben daar de mensen niet voor, ook niet de mensen met de juiste opleiding, dus vallen we terug op de dienst van de provincie maar dat is natuurlijk gebaseerd op goodwill, die hulp ligt nergens vast, en niet in alle provincies werkt het zo vlot als hier **(verantwoordelijke coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 1)A**

25/ V: is er veel overleg tussen de provincies en is er een uniforme manier van werken vastgelegd ?

A: ik moet zeggen, de laatste jaren, sinds het crisiscentrum in Brussel een aparte directie geworden is en Peter Mertens het daar een beetje in handen heeft genomen, werden, ook in het kader van de MPM's, de moderniseringsprojecten van de overheid, verschillende werkgroepen opgericht en in dat kader is er heel regelmatig overleg met alle provincies, met Peter Mertens. Dus, dat zit wel goed denk ik

26/ V: En hoe zit dat met de inrichtingen en met al die benamingen : je hebt de Directeur Veiligheid in Oost-Vlaanderen, arrondissementscommissaris in Antwerpen, zijn al die verschillende diensten wat gelijkwaardig geïnstalleerd ?

A: Min of meer. 't Zijn andere mensen die de rampenplannen leiden maar ieder werkt toch op zowat dezelfde manier. Op sommige plaatsen is dat de arrondissementscommissaris, op andere kan dat iemand van de Vlaamse Gemeenschap zijn

27/ V: Ja dat heb ik ook niet goed gesnapt

A: Dat is historisch gegroeid. Ik zelf ben ambtenaar van Binnenlandse Zaken. In het nieuw ontwerp van KB staat 'de ambtenaar bevoegd voor de noodplanning', dus daar kan je alle richtingen mee uit. Er wordt niet opgeplakt dat het die of die moet zijn. De gouverneur bepaalt eigenlijk zelf wie hij aanduidt.

**9/Wat doet u met informatie waar u bvb nog niet geheel zeker van bent of met slecht nieuws ?
(aan communicatieverantwoordelijke grootstad 1)**

“Wij hebben hier in toch een traditie om een zekere openheid te hebben omdat vroeg of laat zulk nieuws toch uitkomt en de schade aan het vertrouwen is dan in verhouding veel groter dan het risico. We kunnen dan beter zelf ,en met eventueel voorbehoud, de mensen op de hoogte brengen met de vermelding niet of nog niet geheel zeker te zijn. Anderzijds moet je de mensen niet alarmeren door alles te zeggen. Zeker niet als het in de haven is, de chemische bedrijven....

IV . Kies de meest geschikte kanalen om die groepen te bereiken .

Ook de keuze van communicatiekanaal kan doorwegen op het feit of mensen boodschappen als betrouwbaar gaan beoordelen . Alhoewel mensen initieel misschien een reactie zullen hebben om boodschappen niet voor waarheid aan te

nemen, gaan ze meestal later toch moeite doen om bevestiging voor deze boodschap te zoeken via andere kanalen en bronnen, de waarschuwing serieus te nemen en hun persoonlijk risico te gaan inschatten. (Drabek, 2001; Rowan, Sparks, Pecchioni & Villagran, 2003)

Daarom moet men deze inspanningen om boodschappen te gaan 'dubbelchecken' ook door de overheid worden ondersteund in de vorm van 'hotlines', websites, mailadressen waar men terecht kan voor bijkomende informatie en antwoord op z'n vragen.

Net zoals mensen de betrouwbaarheid van boodschappen anders beoordelen, zullen ze ook voorkeuren hebben voor bepaalde communicatiekanalen.

Verscheidene auteurs wezen er op dat de nieuwe informatietechnologieën een belangrijke rol kunnen vervullen voor de verspreiding van berichten over veiligheid, bescherming van de nationale gezondheid, enz. in tijden van crisis.

(Eysenbach, 2003) Sommige groepen die in het dagelijkse leven hun e-mail regelmatig checken, kunnen zo met vrij grote zekerheid op de hoogte gebracht worden van eventuele dreiging, terwijl anderen zoals ouderen, blinden dit minder of niet zullen doen.

Daar komt nog bij dat de verschillende communicatiekanalen die we ter onze beschikking hebben unieke voor- en nadelen vertonen ngl. de complexiteit van de inhoud: zo zal tv en radio de informatie op een vrij vluchtige, dramatische manier brengen voor een groot publiek. Belangrijke info kan zo verloren gaan of verkeerd begrepen worden. (Neuhauser & Kreps, 2003) Omdat deze kanalen zo'n uitgebreid en divers publiek hebben kan men deze beter gebruiken voor eerder algemene info dan voor specifieke info te geven aan specifieke groepen.

Ook omdat men bepaalde info voor sommige mensen beter privé houdt zal het beter zijn meer persoonlijke kanalen zoals e-mail, telefoon of face-to-face communicatie aan te wenden in dat geval.

Binnen de context van planning, management en communicatie bij rampen of terroristische dreiging spelen de gebruikte communicatiekanalen en -middelen en criteria zoals doelgroepgerichtheid, het doel, dringendheid en inhoud een belangrijke rol als men het publiek op een efficiënte en geloofwaardige manier wil informeren, vragen beantwoorden en beantwoordt zien. Ook de mate waarin

mensen een geduldige, begripvolle houding en samenwerking gaan aannemen zal ook voor een deel afhangen of je ze weet te bereiken, de bronnen toegankelijk maakt en er voor zorgt dat de mogelijkheden benut en de middelen doelgericht ingezet worden .

Succesvolle risicocommunicatie maakt gebruik van 'two-way ' interactie tussen zender en ontvanger waarbij het van belang is om te zorgen dat er ook feedback kanalen zijn voor de verschillende externe publieksgroepen en interne diensten . Daardoor zal men weten of de boodschap begrepen werd en kan men eventuele misvattingen rechtzetten door mensen hun vragen te beantwoorden . Hiervoor zijn middelen zoals interactieve website en telefoonlijnen geschikt .

Verder zijn het anticiperen op eventuele communicatieproblemen of uitval, overbelasting van bepaalde kanalen, zaken waarop men moet letten .

THEMA 6 : COMMUNICATIEKANALEN -EN MIDDELEN

Men zou voordien aan mensen al duidelijk moeten maken, vooral omwonenden van risicovolle plaatsen, waar ze welke info kunnen vinden of bevragen . Ook wanneer de normale kanalen bijvoorbeeld zouden uitvallen of hulpverleners niet onmiddellijk hulp kunnen bieden . Misschien zouden samenwerkingsverbanden met opinion leaders binnen deze gemeenschappen die bij risicopunten gelegen zijn ook voordien besproken moeten worden .

In de plaats van radiowagens bij uitval van bvb; electriciteit of bij een bioterroristische aanval de afgrenzing van een gebied kan men dan bijvoorbeeld de boodschap aan de politie of lokale communicatiediensten via het astrid-systeem verspreiden en deze kunnen dan als intermediair die buurt contacteren en informeren via e-maillijsten, persoonlijk contact nemen of een centraal contactpunt doorgeven aan de mensen . Dit kan allemaal door lokale overheden georganiseerd, maar info en contacten moeten doorstromen naar het crisiscentrum die ook feedback moet geven ingeval een nationale crisis .

a) Uitval, overbelasting van bepaalde kanalen ?

***5/Wat als ten gevolge van een ramp u te maken krijgt met bvb een grote elektrische panne?
(aan communicatieverantwoordelijke regering)***

“Als er bvb een nationale, elektrische panne zou zijn zal vooral de radio een belangrijk middel blijken, de radiowagens. De pers moet in ieder geval goed geïnformeerd worden; het moet duidelijk zijn voor de pers dat officiële info onmiddellijk doorgegeven wordt. We willen vermijden dat we de indruk wekken bepaalde zaken te verzwijgen, onware info verspreiden. Toch moet er zeer snel gecommuniceerd worden. We communiceren over de stappen die ondernomen werden, zelfs als we de ware afmetingen van het voorval nog niet juist kennen.”

6/Hoe wordt die info dan aan de bevolking kenbaar gemaakt?

“Deze zal verstrekt worden via de pers, onze federale en desgevallend de verschillende, betrokken FOD's hun website, telefonisch .”

***22/Van welke communicatiekanalen wordt er gebruik gemaakt en wat bij uitval v. deze kanalen?
(aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)***

“Vooral de media : zowel nationaal als lokaal, openbaar als commercieel en daar naast het hele gamma zoals callcenter, website, radiowagens, Bij een grote elektrische panne zitten we inderdaad met een probleem : het is makkelijker om dan de communicatie te organiseren op basis van bvb generatoren, maar het probleem zit aan ontvangerszijde (mensen hebben niet steeds batterijen) Sowieso blijven we dan informeren via de media of via politiewagens in de straat”

**2/Misschien, in het kort gewoon, wat het ondersteunend werk dan inhoudt, de pers, daar heb ik wel een idee van.
(aan communicatieverantwoordelijke communicatie FOD 1)**

“De pers, wij verzorgen persberichten, briefings, de minister vooral inlichten over wat er in de pers staat en raad geven, advies geven over: “Gaan we reageren, gaan we niet reageren en op welke manier dan. Dus ook samenwerken met de adviseurs die ieder een specifiek werkterrein hebben hier. Dus, we coördineren dat allemaal samen. We maken ook een communicatieplanning op per week en voeren dat ook maximaal uit. Daarin zit natuurlijk ook de samenwerking en de contacten met... laat ons zeggen diensten die voor Binnenlandse Zaken werken of die onder de bevoegdheid vallen van Binnenlandse Zaken.”

56/Krijgt de provincie een apart communicatiebudget of moet u dat zelf zien te vinden ?

(aan verantwoordelijke coördinatie rampenplanning en communicatie provincie 1)

“Wel, dat is een probleem : rampenplanning is principieel een federale materie en dwz dat binnenlandse zaken of volksgezondheid de middelen moet voorzien, de provincie draagt als rechtspersoon niet bij in dit geheel tenzij via eigen initiatieven zoals steun aan vzw's. Als wij een bepaald systeem in leven willen roepen, moet dat federaal goedgekeurd en gefinancierd worden. Zo bvb het rechtstreeks kunnen inbreken op de kabeltelevisie : dat kan dus, maar er moet voor betaald worden. We hebben daarvoor een voorstel opgemaakt , maar vanuit het crisiscentrum van Beveren kunnen ze bvb gratis via een akkoord met de kabelmaatschappij een boodschap verspreiden: wij hebben geen kredieten ter beschikking gekregen van binnenlandse zaken. We hebben wel de dag-en nachttelefoons van VRT en VTM om te communiceren via radio en tv.”

8/Zijn er maatregelen voorzien om het uitvallen van energie, communicatiekanalen op te vangen ?

(aan communicatieverantwoordelijke grootstad 1)

“ Als de website platligt hebben we de politie die rondrijdt met een radiowagen om de bevolking te waarschuwen. Als we daarvoor nog tijd hebben kunnen ook bewonersbrieven in de bus gestopt worden. Ik weet dat er nu systemen zijn om de mensen ook via sms te waarschuwen, maar daar hebben we nog geen tijd voor gehad om dat uit te zoeken; We zijn er ons echter wel van bewust dat er ook een aantal mensen zijn die we niet via e-mail of de site kunnen bereiken of dat mensen op het moment van een ramp zelf andere dingen aan hun hoofd hebben dan op hun pc te gaan zoeken.”

16/ Is er al onderzoek naar het mediagebruik geweest? (verantwoordelijke praktische communicatie & persrelaties provincie 1)

“ Als we onze nieuwe website lieten ontwikkelen was er evaluatie van de oude en nieuwe site via testpanels. (kwamen in tijdschrift Netwerk??)

b) Doelgroepgericht kanalen selecteren?

**16/Worden de gebruikte communicatiekanalen afgestemd op de verschillende doelgroepen, mbp de meest kwetsbare groepen of groepen die bvb niet weten om te gaan met bepaalde communicatiemiddelen? (knowledge-gap,ouderen)
(aan communicatieverantwoorelijke regering)**

“Naast internet is de pers en de openbare omroep hier van belang. Vooral de radio lijkt het middel waarmee de grootste groep kan bereikt worden. “

Vraag 35- Zijn er nog zaken waarvan u zelf zegt daar zou nog eens naar gekeken moeten worden?

(aan verantwoordelijke coördinatie rampenplanning en communicatie provincie 1)

B1- U overvalt mij wel een beetje met die vraag. Misschien over de communicatie naar de bevolking toe. Het probleem is welke info verwacht de burger en hoe frequent ? Wij hebben hier ooit een testje gedaan met een bedrijf uit WVL. In het kader van een ramp een website te openen. Wij hebben daaraan meegewerkt maar dat was zo arbeidsintensief daar heb je veel volk voor nodig. De stad heeft eengrote info dienst maar voor kleine gemeenten is dat niet vanzelfsprekend het belangrijkste is de bevolking info aanreiken in de zin van wat moet ik doen. Wat betreft de AV die kan je direct uitsturen maar net zij staan er niet klaar voor. Ik vind het heel belangrijk dat die communicatie er is. Een ongeval gebeurt soms heel snel om die mensen op een goede manier te informeren.

8/Wat brengt die tijdsdruk bij een crisis dan juist mee als bemoelijkijng? Is dat bvb de vrees om overhaastig (onzekere) info te verspreiden of de angst voor paniek ? (aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“Het is vooral een kwestie van tijdsmanagement. We willen dan zeer snel de grootst mogelijke groep bereiken.”

9/En maken dus vooral gebruik van de massamedia ?

“ Ja. We sturen dan algemene boodschappen aan een algemeen publiek.”

42/Welke criteria spelen mee bij de keuze van een bepaald communicatiekanaal : hoeveelheid, doelgroep, soort boodschap, dringendheid ?

“Vaak de dringendheid(het juiste moment), het bereik en aangezien de doelgroepbenadering nog niet echt is doorgedrongen, valt de keuze vooral op de massamedia.”

12/En van welke communicatiekanalen wordt er dan meestal gebruik gemaakt in een dergelijke situatie, buiten de massamedia dan? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 1)

“Ja, via de pers gebeurt dat verder...”

19/Worden er afwegingen gemaakt rond het gericht en strategisch inzetten van welbepaalde communicatiekanalen of media en bestaan er criteria hieromtrent ? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“ Nee we werken algemeen, want het selectief uitdelen van scoops is gevaarlijk vanuit onze functie : journalisten proberen dat wel los te krijgen, maar ik probeer te vermijden dat ons later het verwijt kan gemaakt worden dat we bep. kranten tegen mekaar zouden uitspelen of dat we spelletjes zouden spelen. Als wij informatie geven, heeft iedere krant daar recht op. Er is dus geen echte mediaplanning, maar bvb bij een campagne zou het misschien wel mogelijk zijn dat we met een welbepaalde krant afspraken maken rond het opzetten van een speciale editie of katern.”

c) Interactief communiceren, doelgroepen en gericht kiezen van kanalen ?

Er worden vooral algemene boodschappen via de massamedia aan een zo groot mogelijk publiek verspreid . Onderzoek naar het mediagebruik en via welke middelen mensen info zoeken zou kunnen helpen om doelgroepgericht te kunnen werken . Op dit moment zijn de snelheid en het bereik de criteria die men hanteert daar men ook alleen maar crisiscommunicatie als strategie gebruikt : voor risicocommunicatie zou de doelgroepbenadering en de inhoud van de boodschap beter moeten afgewogen worden. Omdat dit op het moment van een crisis nogal moeilijk is en mensen ook geen tijd hebben om dan naar een reportage te gaan kijken, zou deze risicocommunicatie vooral pro-actief moeten gebeuren bvb via scholen, in stadsgidsen tesamen met allerlei info over andere overheidsdiensten, infobijeenkomsten voor omwonenden van risiciopunten .

d) Keuze medium ngl. soort boodschap ?

Voor algemene boodschappen gebruikt men alle media . Selectief scoops uitdelen gaat men op op het moment van een crisis geen enkel niveau zien doen . Een aantal respondenten op zowel federaal als provinciaal niveau vond campagnes of meer diepgaande reportages over bepaalde risico-issues geen slecht idee en daar zou dan wel selectief kunnen gekozen worden voor bepaalde media omdat bvb. TV en pers hiervoor beter geschikt zijn dan radio .

Interactief communiceren met het publiek wordt echter globaal genomen niet gedaan, behalve op het stedelijk vlak maar dit zijn initiatieven die zich dan ook beperken tot die stad . Er is dus geen systeem waardoor succesvolle projecten worden afgespiegeld naar andere steden .

Het callcenter is een manier om interactief te communiceren, maar dit kan dan enkel op crisismomenten zelf . Voor het beantwoorden van psychologische vragen moet er echter niet direct een psycholoog aan de telefoon zitten wanneer men ook vragen zou beantwoorden in tijden van non-crisis . Mensen zijn dan niet zo over hun toeren als op een crisismoment zelf en willen het antwoord op hun vragen niet terstond beantwoord zien . Een betere infodoorstroming en het ook op federaal niveau verzamelen van dezelfde contacten als van de psycho-sociaal managers zou wel aangeraden zijn om te weten welk contact men voor welke problemen aan mensen moet doorspelen vanuit het callcenterum .

Door een van onze psycho-sociaal managers werd ook het probleem aangekaart dat men voor interactief communiceren zich tegenwoordig vooral verlaat op websites : 1° zijn er mensen die geen internet hebben of er niet mee om kunnen geaant 2° op deze websites ontbreken meer en meer soms cruciale gegevens zoals een postadres of telefoonnummers . In provincie 1 deed men o.m. om die reden een test van zijn oude en nieuwe site aan de hand van beoordeling door een testpanel .

42/Kan u me toch wat meer over het callcenter vertellen: staat dat ondertussen op poten ?

“Het is een callcenter voor de medische expertise en we willen dat uitbreiden naar de gehele set . Dat wil zeggen dat er meer mankracht moet komen, maar in tijden van crisis kunnen wij minimale scenario’s geven, want dat zijn niet echt hooggeschoolde mensen (1 persoon maar) om toch al een eerste opvang te kunnen doen.”

43/Die ene persoon: is die medisch en/of psycho-sociaal geschoold ?

“ Nee, die persoon zit ook niet aan de telefoon, maar stelt eerder, denk ik, de plannen, scenario’s op enzo... Bij de tsunami was er wel altijd een psycho-sociaal manager aanwezig aan wie de medewerkers raad konden vragen . In tijden van non-crisis is die er niet : mensen kunnen wel bellen en in tweede instantie kunnen we dan zoeken naar iemand die de mensen hun vragen daadwerkelijk beantwoordt en helpt.”

44/Wordt er bvb voor het geven van externe informatie aan bvb de media advies gevraagd aan psycho-sociaal managers ?

“ Bij de tsunami was de p-s-manager tevens de crisismanager en dus werkte ik daar mee samen : ik werk eigenlijk altijd een beetje in een tandem met de expert die crisismanager is en probeer vooral ook deze aan het woord te laten . Behalve als het een grote crisis zou betreffen : dan zou deze persoon van vergadering naar vergadering moeten lopen en ga ik proberen hem van de woordvoerdersrol te ontlasten .”

6/Wie zorgt er dan voor dat op die momenten zelf voor een kanaal zodat de mensen toch weten waar ze terecht kunnen voor informatie ? (aan psycho-sociaal manager 1)

“Dat is eigenlijk heel concreet de coördinator v/d rampenplanning die daarvoor moet zorgen/ Stel dat er een ongeval gebeurt waarbij een groep van mensen is betrokken. Een fase 2 of 3 kan worden afgekondigd : op die moment zal de burgemeester, resp. de gouverneur als coördinator van de rampenplanning optreden en zo vlug mogelijk een nummer moeten vrijgeven waarnaar familieleden en vrienden kunnen bellen. Hij laat zich daarbij omringen door adviseurs en dat geheel is het coördinatiecomité . Als er een grotere, algemene dreiging zoals bvb bij een nucleair ongeval bestaat, kan men dan ook een nummer openstellen voor meer algemene informatie. Voor mensen die in de buurt van een centrale wonen en die merken dat er ergens iets fout loopt moeten op die moment een telefoonnummer hebben en zich tot iemand kunnen richten voor uitleg en richtlijnen.”

22/Wordt er geëvalueerd welke mensen via welke kanalen het meest informatie raadplegen ?

“ Nu, het is belangrijk om met meer dan 1 kanaal te werken en rekening te houden met alle delen v/d bevolking te bereiken, want ik heb soms de indruk dat ,en ook bij andere zaken, dat men de laatste jaren nogal rap zegt ‘we zetten dat op ne website en de mensen vinden dat wel’ Op vele websites staat bvb al geen postadres of tel.nr meer : veel mensen worden zo uitgesloten .”

7/Welke criteria spelen mee bij de keuze van de communicatiekanalen : de soort boodschap, de doelgroep,dringendheid? (aan verantwoordelijke coördinatie rampenplanning en communicatie provincie 1)

“ We proberen steeds zoveel mogelijk de kanalen te gebruiken. Om ons te richten tot specifieke risicogroepen kunnen we in een wijk rondrijden met politiewagens, met publiek adres. Rond kerncentrales is dit voorzien door uitgestippelde trajecten.”

33/Met welke mensen onderhoudt u, binnen het kader van uw coördinatieopdracht tijdens een fase 4 contact ?

“We hebben voor de communicatie met Brussel een systeem van videoconferentie (volgens verantwoordelijke nationaal crisiscentrum nog niet actief) zodat we rechtstreeks kunnen communiceren met het crisiscentrum van de regering

12/ V: Wat gebeurt er indien communicatiekanalen zouden wegvallen, heeft men daar al bij stil gestaan om dat te kunnen opvangen op een bepaalde manier? Ik denk – in het geval van overstromingen – aan buurtverantwoordelijken die dan worden ingelicht en die met e-mail of langs andere wegen de mensen bereiken

(aan verantwoordelijke coördinatie rampenplanning en communicatie provincie 2)

A: Bij uitvallen van communicatie hebben we wel – maar dat is dan tussen de overheden en hulpdiensten en die los staat van de normale communicatielijnen, van Belgacom of Telenet of zo – een vroegere militaire lijn die gebruikt kan worden. We hebben wat ervaring opgedaan bij de millenniumwende, waarbij we uitgingen van het worst case scenario dat alle communicatielijnen zouden uitvallen en we zijn teruggevallen op de radio world en radiofonie ook tussen de hulpdiensten zodanig dat frequenties werden uitgewisseld en dat zowat iedereen zijn mening kon geven. Dat zat toen nog in een vrij

primitief stadium omdat we toen nog niet konden beschikken over die Astrid-technologie, waardoor de communicatie tussen hulpdiensten en overheden optimaal is. Natuurlijk van bevolking naar overheid, daar hebben we eigenlijk niets voorzien.

Is de communicatie / kanalen afgestemd op de verschillende doelgroepen? bv, ouderen of mensen die niet bemiddeld zijn. (aan communicatieverantwoordelijke grootstad 2)

Daarvoor heb je die mix van verschillende kanalen: de website, radio 2, ATV. We denken dat met die mix van kanalen we de grootste groep mensen kunnen bereiken. 100 % dekking heb je nooit. bv je bent onderweg en er staat geen radio op.

12/ Ik denk aan bv het inspelen op civiele ingesteldheid, als er een uitval is van communicatie door een elektriciteitspanne, bv als ik een aantal mensen aanspreek in die gemeenten dan weet ik dat er een verspreiding is van de informatie.

We doen dit sowieso al met de politiecombi's die roepen dat rond via een omroepsysteem in de betrokken gemeentes en dat kan nooit uitvallen. Want effectief wat je zegt als er iets snel gebeurt dan is het GSM-netwerk overbelast. Met de vaste lijnen hebben wij ook de radio, radio 2, met de regionale oproep hebben dus ook afspraken mee. Juist hetzelfde als met de regionale televisie, als er werkelijk iets gebeurt dat er een banner over het scherm loopt. van "oei er is iets gebeurd". Dat kunnen we zelf activeren vanuit onze computer. We kunnen er direct op in grijpen.

e) Gebruik van andere communicatiemiddelen ?

Vooraf op provinciaal niveau konden wij in twee provincies vaststellen dat zij experimenteren en nadenken over nieuwe toepassingen en communicatiemiddelen zoals banners, sms. Digitale tv zou misschien mogelijkheden kunnen bieden, vooral omdat allerlei soorten boodschappen (gesproken, beeld) via hetzelfde kanaal en interactief kunnen uitgewisseld worden.

Het voorstel om digitale kaarten te gebruiken en op te stellen aan de hand van risicomatrixen die op zowel kwantitatieve als kwalitatieve risico's zijn gebaseerd, werd door zowat de helft van de respondenten en op alle niveau's wel goed bevonden maar door een paar respondenten kan dit wel enkel als die kaarten enkel voor diensten toegankelijk zijn. Volgens sommigen op het federale niveau zou het vrijgeven van zulke kaarten gevaarlijk kunnen zijn omdat ook mensen met minder goede bedoelingen deze info dan zouden kennen. Ons inziens zijn terroristen wel gemotiveerd en intelligent genoeg om deze info ook op andere manieren te weten te komen. Volgens dezelfde respondenten zijn ook de middelen om die kaarten op te stellen er niet. De FOD's, provinciale en lokale diensten, experts zouden in ieder geval toch voor de risicogegevens bij deze kaarten kunnen zorgen en het crisiscentrum zou deze kunnen coördineren zodat op zo'n kaart gegevens, vragen kunnen aangeklikt en info kan worden bekomen over een groot gamma van aan een bepaald risico verbonden issues. De respondenten van provinciaal en lokaal niveau zagen er dan weer wel een voordeel in. Vooral provincie 3 zag mogelijkheden om gecombineerd met GPS ook nut uit deze kaarten te halen voor de operationele coördinatie van de hulpverleners. Het crisiscentrum zou, zo werd ons door hen verteld, trouwens een heel gamma aan communicatiemiddelen en de opportuniteiten die deze kunnen bieden onder de loep willen nemen en als apart thema binnen een werkgroep willen onderzoeken.

Psycho-sociaal managers en federaal gezondheidsinspecteur zagen vooral voordeel in zulke kaarten. Wel voegden ze er aan toe dat het dan ook wel nodig is deze up-to-date te houden. Anders gaat men misschien op basis van foute gegevens gaan interveniëren en dus op een verkeerde manier werken.

3/Welke communicatiemiddelen worden er zo al gebruikt? (aan communicatieverantwoordelijke grootstad 1)

"In de eerste plaats proberen we persteksten op te stellen en de pers bijeen te roepen. Via radio en televisie kunnen we dan weer sneller inspelen. We hebben ook al in geval van een natuurramp zoals bv inmiddels toch al tweemaal een geval van zware overlast (de Leie), samen met de bewoners gekeken op welke manier zij informatie wilden. Zo zijn we bv gekomen tot een lijst van e-mailadressen via dewelke we kunnen verwittigen, communiceren.

7/Hebt u plannen om ook andere communicatiekanalen te gebruiken ?

Voor diegenen aan wie de e-mails versturen hebben we een aparte site waarop we info zetten zodat men in geval van een ramp hier ook de evolutie kan volgen. We doen dit ondermeer omdat we weten dat er in geval van waterrampen veel wordt gekeken naar sites waar men info ivm waterstanden kan vinden. Dit heeft tot gevolg dat we zelf niet meer op die sites kunnen of dat alles zeer traag verloopt. Dit proberen we op te vangen door om het uur die info zelf op onze site te geven."

8/Zijn er maatregelen voorzien om het uitvallen van energie, communicatiekanalen op te vangen ?

“Als de website platligt hebben we de politie die rondrijdt met een radiowagen om de bevolking te waarschuwen. Als we daarvoor nog tijd hebben kunnen ook bewonersbrieven in de bus gestopt worden. Ik weet dat er nu systemen zijn om de mensen ook via sms te waarschuwen, maar daar hebben we nog geen tijd voor gehad om dat uit te zoeken; We zijn er ons echter wel van bewust dat er ook een aantal mensen zijn die we niet via e-mail of de site kunnen bereiken of dat mensen op het moment van een ramp zelf andere dingen aan hun hoofd hebben dan op hun pc te gaan zoeken.”

13/Zijn er afspraken met de media of andere aanspreekpunten, informatie naar ouderen , schoolkinderen toe?

“Wat de media betreft, zullen we eerst Belga aanspreken. Wat de twee laatste betreft: dat zijn allemaal zaken die kunnen uitgewerkt worden, maar we hebben gewoon de middelen niet.”

29/Zou u voordeel zien in digitale mappen, digitale risicokaarten? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 1)

“Dat zou wel, ja.”

Ja, ik vraag dat omdat er ook discussie over bestond. Ze waren er eerst voor, bepaalde mensen, maar dan zeggen ze: “Ja, als die perimeters er gaan opstaan en zo voort, ja, dan gaan de terroristen kunnen weten...”

“Je hebt natuurlijk altijd het gevaar dat men de jagers en de boswachters gaat alarmeren he...”

Zijn er ook middelen voor om zo’n risicokaart te gaan ontwikkelen? Bijvoorbeeld in Nederland staan zelfs de benzinstations erop, maar...

“Dan moet je die middelen voorzien natuurlijk...”

Zijn er hier ook middelen eigenlijk?

“Ik denk dat wat rampen en veiligheid van burgers betreft dat er voldoende middelen zijn om dit goed te regelen. Enkel, je moet ze natuurlijk ook voorzien, en dat is dan weer de verantwoordelijkheid van de beleidsmakers die keuzes moeten maken.”

36/Zijn er ook bepaalde criteria die meespelen voor de keuze van de communicatiekanalen ?

“Ja, dat hangt ook een beetje af... dat kan je zo moeilijk op voorhand bepalen. Er zijn een aantal scenario’s voorzien, natuurlijk... maar je moet het natuurlijk kunnen...”

Ik probeer gewoon een idee te krijgen welke criteria dat zouden kunnen zijn, zijn dat de doelgroepen, de dringendheid, ...?

“Ja, de dringendheid, de doelgroepen, de aard van het ongeval, dus de plaats waar het gebeurt, of de snelheid waarmee het is gebeurd. Het heeft bijvoorbeeld geen zin om een ramp, als je acuut informatie moet geven, te moeten wachten tot de krant van de volgende dag is gedrukt. Dat moet je het ter plekke doen, via de gemeenten, de bedrijven, via sirenes... Er bestaat ook een systeem van sirenes, zelfs sirenes die bepaalde boodschappen kunnen spreken. Daar kan dus een systeem van sirenes worden opgezet dat zegt dat men de ramen en deuren moet sluiten, dat hebben we daar juist ook gezegd.”

Die de oude radiowagens vervangen?

“Onder andere, ja. De lokale radio is ook belangrijk.”

22/En digitale mappen ? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“Daar is ook geen geld voor en het probleem bij ons is...want ik heb daar eens een keer een map over opgesteld en contact opgenomen met een aantal communicatiebureau’s...dat het kabinet de middelen moet vrijmaken en dat wil dan zeggen dat ergens anders middelen moeten afgenomen worden :de diensten hebben al niet genoeg geld en dus kunnen bijkomende programma’s zeker niet gedragen worden. Dan geven ze eerder (versta niet goed) liever geld af voor een rookcampagne omdat dat ergens ook een epidemie is en ook kosten veroorzaakt, enzo..., maar je kan niet alles met communicatie oplossen, want dat kost ook enorm veel geld.(reageert nogal geïrriteerd)

Stilte.....

Dat vind ik dan ook ergens wel spijtig: er zou wel misschien kunnen gezocht en gewerkt worden aan manieren om met minder kosten te werken zoals bv met kranten samenwerken, maar ’t is moeilijk want een krant is geen louter informatie. Je zou bv kunnen zeggen om te werken via een reiseditie enzo onze info in te bouwen in een groter geheel in ruil voor onze hulp. Daarvoor zijn ook wel de beschikbare mensen en tijd schaars, want die moeten met plannen bezig zijn en zitten ook al met een personeelstekort.”

37/Alerteringssystemen op basis van SMS, is dat praktisch..., bvb. bij uitval of overbelasting van bepaalde kanalen ?

“Dat zou kunnen. Dat zijn allemaal de mogelijkheden...”

En u daar geen bedenkingen bij, ik heb ook altijd gedacht, zo'n sms-systeem, ok, alerteren, bepaald groepen snel kunnen bereiken, mensen die niet onmiddellijk media ter beschikking hebben ...maar daar houdt het op en mensen blijven met misschien nog meer vragen zitten ..

“Ja, maar het kan, in acute gevallen. Dan moet je ook al een call center opstarten...”

Aangezien niet iedereen naar de radio luistert?

“Ja en omgekeerd, niet iedereen heeft een gsm he.

53/Bestaat er een risico-inventarisatie(kaarten) voor vlaanderen, België ? (aan verantwoordelijke coördinatie rampenplanning en communicatie provincie 1)

“In Nederland werken ze met risicokaarten, maar u weet dat daar een ganse discussie rond deze kaarten is gegroeid vanwege de gevarenperimeters die erop vermeld werden. In het kader van terrorisme vindt men dat als men publiek maakt welke effecten een actie zou hebben in een bepaalde risicoregio men eigenlijk de terroristen de pap in de mond geeft. Ik denk zelfs dat er een richtlijn is van de minister van binnenlandse zaken dat die eraf moeten. Ik vind het wel een positief project, maar in Nederland is er ook nog maar één provincie die daar mee geleerd is. Bepaalde info geef je beter niet, vooral pseudoterroristen kunnen zo op verkeerde ideeën komen: zo kan je heel Gent onder water zetten door één sluizeke te saboteren. Jij kent dat sluisje niet hein, ik wel..We hebben een aantal jaren geleden meegemaakt bij overstromingen dat als men dit vernietigt, men met een catastrofe zit. Zulke dingen kan je niet op zo'n kaart zetten. Bij ons worden enkel de sevesobedrijven op een rijtje gezet, maar zonder de risicoafstanden, de producten die men produceert. We gaan absoluut niet zover als in Nederland.”

55/Wat denkt u over alerteringssystemen via sms ?

“Regelmatig nemen firma's met mij contact op en er is ook in Vlaanderen ergens een pilootproject gaande en we zullen dit nog evalueren, maar eerlijk gezegd weet ik niet wat ik hiervan moeten denken: uiteindelijk is een sms-bericht beperkt qua content, omvang, het is niet interactief en het is een zeer zakelijke manier van communiceren. Ik denk dat men via radio en tv op een meer open wijze de bevolking kan bereiken: wel zou men via de sms kunnen verwijzen naar uitgebreidere infobronnen. Nu, ik ben voorstander van het invoeren van alle moderne technologie in de rampenplanning en het zal zeker besproken worden.”

51/ V: Alerteringssystemen, zoals SMS, ik denk dat ze in Limburg daarmee bezig zijn, heeft dat zijn voordelen volgens u? (aan verantwoordelijke coördinatie rampenplanning en communicatie provincie 2)

A: Ja ik zie er wel de voordelen van in maar dat is dus lopende bij Peter Mertens. Dat is een werkgroep bij Peter waar we die zaken eens overlopen over alertering door SMS, sirenes, met allerlei middelen. We bekijken wat er op het ogenblik allemaal bestaat, wat gunstig geëvalueerd is en wat eventueel op bepaalde plaatsen kan ingevoerd worden.

f) Bereikbaar en toegankelijk ?

In provincie 1 vertelde men ons met kleuren te werken ter aanduiding van de rampenfases en, dit als een poging om de info toegankelijk te maken. Kleuren zijn echter maar uiterlijke symbolen en vertellen ook niets meer, kunnen zelfs vragen oproepen. Men zou voordien aan mensen die in de buurt van een risicopunt wonen of verblijven duidelijk kunnen maken wat bv een rode kleur kan inhouden met betrekking tot het risico waaraan zij kunnen worden blootgesteld omdat ze er in de omgeving van wonen of werken.

Nagaan van welke kanalen mensen het meest gebruik maken gebeurt niet echt. In de provincies probeert men wel enigzins gericht te werken in die zin dat men een mix van zenders gebruikt op radio en tv die overeenkomt met een bepaald zenderspubliek: zo gaan oudere mensen vooral via radio 3 of via vrt 1 kunnen worden bereikt, jongeren via studio Brussel en Donna, de boodschap blijft echter algemeen en gelijk voor alle groepen. Ook de regionale media worden meer en meer ingezet.

18/Is er onderzoek onder de bevolking ivm de toegankelijkheid, bereikbaarheid van de informatie ? (aan communicatieverantwoordelijke regering)

“Daarvoor is geen specifiek onderzoek ondernomen. Wel kunnen we nagaan hoeveel mensen onze federale site bezoeken. We hebben wel gekeken naar algemene studies mbt tot welk soort mensen welk soort communicatiemiddelen gebruikt.”

26/Hoe wordt de bereikbaarheid en toegankelijkheid tot de informatie verzekerd ? (aan verantwoordelijke coördinatie rampenplanning en communicatie provincie 1)

“ Een klein beetje, in die zin dat we vaste contactpunten hebben met de media. Zo gaan we ook met kleuren werken(o-vl was één v/d voorlopers) : een rode zone is gevaarlijke zone, een gele minder.... We pogen zo de mensen een boodschap te geven die ze verstaan. Ik weet niet of dat ook lukt.”

5/ V: En wordt er ook rekening gehouden met andere risicofactoren dan die exacte factoren van ‘inname van die stof heeft dat en dat tot gevolg’; wordt ook de risicoperceptie zelf van de mensen in rekening gebracht ? (aan verantwoordelijke communicatie en coördinatie rampenplanning provincie 2)

A: Nee

V: Digitale kaarten : ziet u daar een voordeel in ? zie het voorbeeld van Nederland, waar je ze zelfs in benzinstations aantreft ?

A: Men kan daar zover in gaan als men wil natuurlijk. Voor ons, op het niveau van provincie, zie ik er niet echt grote voordelen in om alles digitaal te hebben. De gemeente Wemmel bvb – we hebben ook zulke kaarten in ons crisiscentrum – maar ik zie niet direct het nut

6/ V: Op die digitale kaarten kan de burger nog andere dingen te weten komen, welke stoffen zijn er aanwezig in dat bedrijf, wat gebeurt er als die stoffen vrijkomen ? welke zijn de wegen er naar toe, de bereikbaarheid ?

A: Dat hebben we natuurlijk in onze rampenplannen zitten. Maar of je het nu digitaal raadpleegt of anderszins, veel verschil maakt dat toch niet

7/ V: Ik bedoel voor de burger zelf dan .

A: we zijn nu wel bezig met het digitaliseren van de plannen in die zin dat het nu nog allemaal papierwerk is, heel wat papier opsloopt ook plus een actualisatie van de plannen gebeurt één of twee keer per jaar terwijl met de digitalisering kan je het volledig up to date houden. Het is niet de bedoeling dit alles open te stellen voor het grote publiek; we gaan dat waarschijnlijk op een soort intranet ter beschikking stellen voor de participanten in het rampenplan.

19/Wat is uw mening over digitale mappen, dat zijn dus, ik weet niet of u dat kent, dat zijn zo van die mappen, in Nederland bestaat het al, maar niet echt volledig uitgebreid, maar waarin je dus voor een bepaald risico kunt aanklikken op internet of zo, waarop je bepaalde informatie kan opvragen welke producten er kunnen zijn, welke effecten kunnen zijn en dergelijke... (aan psycho – sociaal manager 2)

“Is dat dan over chemische stoffen?”

Hoofdzakelijk wel ja...

“Ik vind dat heel goed. Ik heb zo een boek, die is een paar honderd bladzijden dik...

En daarin staat dan een heel kort beschrijving welk product het is, welke soort, waarvoor het ongeveer een klein beetje gebruikt wordt, heel beperkt, en dan de verschillende risico's, als je er mee in contact komt, als je het op de huid krijgt, als je het inslikt, als je het in je ogen krijgt,... wat heb je nog allemaal, een aantal dingen erbij, wat je moet doen als eerste hulpverlening... en ik vind dat, allé, een heel goed middel, omdat, er zijn zo veel verschillende soorten producten, ik kan me best voorstellen dat niet iedereen al die producten zo maar uit zijn hoofd kent. En dat er een systeem is om dat te raadplegen, ok...”

Er is daar ook een discussie rond. Tegenstanders zeggen: “Terroristen kunnen die informatie daarna gebruiken, in die mate dat ze kunnen zien wat de perimeter is die kan in gevaar gebracht worden.

“Ik denk dat de vrees voor terroristische aanslagen, dat die terroristen daar wel heel bekwame mensen voor inschakelen. En die komen er zo wie zo achter. Allé, het zijn dan misschien ingenieurs, of weet ik wat welke opleiding die hebben gehad en die zien dat dan in hun opleiding. Dus...”

8/Wat vindt u van het nut of gevaar van communicatiemiddelen zoals digitale mappen ? (aan federaal gezondheidsinspecteur)

“ Deze kunnen zeker nuttig zijn, maar op één voorwaarde : dat ze ‘up-to-date’ worden gehouden. Anders schept men een vals gevoel van veiligheid waarbij men teveel op zo'n kaart en de bijhorende info gaat rekenen . Zo liggen er in de haven van A'pen of Zeebrugge heel veel schepen . Elk schip is een andere risico en bovendienr is er een constant komen en gaan van schepen . Zulke kaarten moeten dus niet als een statisch, maar dynamisch gegeven worden opgevat .”

7/Hebt u plannen om ook andere communicatiekanalen te gebruiken ? (aan communicatieverantwoordelijke grootstad 1)

“Voor diegenen aan wie de e-mails versturen hebben we een aparte site waarop we info zetten zodat men in geval van een ramp hier ook de evolutie kan volgen. We doen dit ondermeer omdat we weten dat er ingeval van waterrampen veel wordt gekeken naar sites waar men info ivm waterstanden kan vinden. Dit heeft tot gevolg dat we zelf niet meer op die sites kunnen of dat alles zeer traag verloopt. Dit proberen we op te vangen door om het uur die info zelf op onze site te geven.”

V. DE MEDIA EN DE KEUZE VAN DE WOORDVOERDERS

Nog een belangrijk element binnen de communicatieplanning is de relatie met de media :

a) Samenwerken met de media kan vele voordelen bieden omdat een positieve berichtgeving een geloofwaardig imago kan verlenen aan de overheid, het publiek kan doen wennen aan het open bespreken van risico's zonder dat paniek veroorzaakt wordt en dit publiek zijn vragen, noden en kennis naar buiten brengen . Door bvb. een informatiecentrum op te zetten verzekert men de coherentie en consistentie van berichtgeving door de verschillende media . Journalisten voorzien met recente info en allerlei illustratiemateriaal kan goodwill doen ontstaan bij deze laatste .

b) Ook journalisten moeten gezien als een apart doelpubliek met eigen wensen en doelstellingen, attitudes die in overeenstemming moeten gebracht met de manier waarop de overheid een risico wil beheersen . Duidelijke afspraken moeten dus op voorhand worden gemaakt teneinde foute of pejoratieve verslaggeving te vermijden. De vuistregels in de omgang met de media kunnen algemeen samengevat worden in het snel, feitelijk, oprecht, eerlijk en vriendelijk communiceren en omgaan met mekaar .

c) Kies de woordvoerders, personen die de informatie brengen en bereid de wijze waarop je die info brengt voor .

Het is niet onze bedoeling binnen dit thema om uit te zoeken hoe de verschillende overheden praktisch te werk gaan bij het opstellen van persberichten, organiseren van persconferenties, interviews en boodschappen . Wel is het de bedoeling om onze vinger te leggen op eventuele problemen, beperkingen opportuniteiten en de relatie met de media in algemene zin weer te geven .

De doelstellingen van de overheid en de media kunnen soms verschillen . De media willen :

- human interest stories
- eerder slecht dan goed nieuws
- zoeken in risicosituaties naar antwoorden als ja/nee of veilig/onveilig
- voorpaginanieuws
- hun deadline van die dag halen

Toch moet we zoals we uitvoerig in het deel over media en risicocommunicatie bij de literatuurstudie bespraken de invloed die van de media uitgaat niet noodzakelijk als negatief ervaren en inschatten . Daar media echter geïnteresseerd zijn in de politieke kant van een risicoverhaal zullen beleidsmensen soms op hun woorden gaan passen . Ten dele doet men dit om paniek te voorkomen, maar in België is men ook als overheid gerechtelijk aansprakelijk en kunnen bepaalde verklaringen dus ook achteraf aangewend worden om aanklachten of claims in te stellen . Verder is er natuurlijk ook de politieke verantwoordelijkheid en het imago die in crisissituaties mee zullen gaan spelen : foute beslissingen of slecht leiderschap kunnen beleidsmensen duur te staan komen . Dit alles brengt mee dat zij zich enigzins in een dualistische positie bevinden en dit kan zijn weerslag hebben op de beslissingen die moeten genomen worden tijdens een crisissituatie .

Goede afspraken met de media die op voorhand worden vastgelegd moet er voor kunnen zorgen dat zowel media als overheid meer hun info delen en middelen ter beschikking stellen . Gecombineerd met een zekere code waaraan journalisten zich in zulke situaties zouden moeten houden, zonder afbreuk te doen aan de vrijheid van meningsuiting, publicatie en een aanpassing van de wet voor wat de aansprakelijkheid van staat en individuen uit hun diensten zou een nog grotere samenwerking zeker zijn vruchten afwerpen voor beide partijen .

THEMA 7 : DE RELATIE MET DE MEDIA EN DE KEUZE VAN DE WOORDVOERDERS .

17/Zijn er afspraken met de media zodat bvb bij het begin van een crisis (zoals bij terrorisme) omtrent de inhoud van hun boodschappen zodat ook geen onnodige paniek ontstaat of men door het al geven van de info bvb terroristen ahw waarschuwt, voor onnodige spanningen onder de bevolking zorgt of zelf de aanleiding kan zijn voor een institutionele crisis?

(aan communicatieverantwoordelijke regering)

“België is natuurlijk een land met vrije meningsuiting dus dat moet beschermd worden. Situaties zoals in Spanje waar de eerste minister met een beschuldigende vinger naar de Basken had gewezen, moeten vermeden worden. Dus zeker geen leugens en in het begin geen info geven zonder dat men echt zeker is. Wel moet er dan uitleg verschaft worden wat er wel ondernomen wordt om een oplossing te vinden.”

36/Zijn er ook afspraken met de media ? (aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“De openbare omroep heeft een intern noodplan waarin het crisiscentrum mee is opgenomen en wij kunnen ook hen contacteren wanneer we geconfronteerd worden met een crisissituatie. Binnenkort starten we ook met de openbare omroep en later misschien de commerciële zenders afspraken om beroep te kunnen doen op de media voor bvb cameraploegen, enz.. Anderzijds zouden er ook zoals u zegt afspraken kunnen gemaakt worden mbt de manier waarop we samen zouden werken. We kunnen hun echter geen embargo's of dergelijke opleggen en die in concrete afspraken vastleggen.”

31/En wat doet u als u (nog) niet zeker bent van de door u gekende informatie ?

Gaat u wachten en niets zeggen of zeggen dat u het niet weet ?(aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“ Je moet eerlijk zijn : als er nu echt een crisis is, zoals de tsunami, dan komt dat wel op BZ en dan is er dagelijks een persbriefting en dan zeg je dat je 't niet weet of er naar op zoek bent.”

Als ik de pers geen info geef, gaan ze andere mensen bellen die mogelijks onjuiste info kunnen geven of ons in een defensieve positie plaatsen en extra druk op de ketel zetten

38/Zijn er afspraken met de media of andere aanspreekpunten ?(aan verantwoordelijk coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 1)

“ We hebben in het algemeen een goed contact met de media. We hebben duidelijk ondervonden dat de media er steeds voor zorgt dat onze boodschap wordt gebracht.”

54/Hoe reageert u als u onzeker bent of met bepaalde dilemma's worstelt : communiceert u deze of wacht u dan met het vrijgeven van informatie ?

“ Dat is afhankelijk van de situatie : niets zeggen is altijd gevaarlijk omdat je dan al het risico loopt dat de pers zijn informatie elders gaat zoeken en er verkeerde zaken of geruchten verspreid worden. Je kan bvb wel zeggen dat je binnen de twee uur met meer info zal komen. Je moet op een open wijze communiceren.”

37/ V: wordt het verzekerd dat er coherentie en coëxistentie is tussen de diensten die zich met de informatie bezig houden ? hoe wordt dat georganiseerd of...(aan verantwoordelijke praktische communicatie en persrelaties provincie 2)A2

A2: Bedoelt u de communicatie tussen de verschillende disciplines of de externe communicatie ?

38/ V: ja, beide

A2: ik denk dat het belangrijk is dat iemand die de communicatie opvolgt in het crisiscentrum zit omdat hij daar de informatie heeft uit de eerste hand. Als je daar met tussenschakels werkt loop je het gevaar dat er informatie verloren gaat of dat die informatiestroom ergens blijft steken, zeker in een crisissituatie. Vandaar dat we de kabinetsverantwoordelijke van de gouverneur inlichten, zij moet constant aanwezig zijn, zij moet het hele debat volgen zodanig dat zij steeds beschikt over de meest recente en correcte informatie. Zij kan die dan aan mij doorgeven; dat kunnen antwoorden op vragen zijn van journalisten maar ook vragen die we hier op onze telefoon binnen krijgen, waar de mensen hier geen antwoord op weten, zodanig dat ik als tussenpersoon even ga kijken in het crisiscentrum van 'welke vragen hebben we hier binnen gekregen' en waar zit dat antwoord.

40/ V: Aansluitend op de vraag naar de coherentie en de coëxistentie, is het zo dat in bepaalde provincies niemand van de communicatie op het operationele veld aanwezig is.

A2: Ja

V: en dan heb je het probleem dat bvb hulpverleners verklaringen gaan afleggen, getuigen verklaringen gaan afleggen, beleidsmensen verklaringen gaan afleggen, en dan wordt dat ongeloofwaardig voor de mensen

A: ik geloof niet dat je dat volledig in de hand hebt; ik denk dat men op het terrein steeds verhalen zal gaan zoeken, ook al is er iemand van de communicatie aanwezig waar de mensen naar worden doorverwezen; ik denk dat de pers toch automatisch vragen zal stellen ook aan de hulpverleners ter plaatse, aan de bevolking, aan slachtoffers. Ik denk dat ze zoveel mogelijk interviews zullen afnemen

A2: je kunt dat inderdaad nooit volledig in de hand hebben. Maar als we overgaan van de gemeentelijke fase naar de provinciale, dan is er op gemeentelijk vlak al iemand aangeduid voor de communicatie ; ik zou dan met die persoon contact opnemen

41/ V: zodat je de info kunt afstemmen op mekaar

A2: ja, want het is ook niet haalbaar om nog iemand voor de communicatie van de provincie ter plekke te krijgen; dat zou moeilijk zijn; het is op vrijwillige basis. Als we iedereen zomaar gaan mobiliseren, dat is niet vol te houden.

A: we hebben er trouwens het volk niet voor **(verantwoordelijke coördinatie en communicatie provincie 2)A**

44/ V: en als je voor een dilemma staat of dingen waar je nog niet zeker van bent : ga je dat dan sowieso communiceren of liever wachten tot u zeker bent ?

A: dat hebben we nog niet voor gehad. Uit ervaring kan ik dus niet spreken. Er zal zeker overlegd worden op dat ogenblik binnen het coördinatieteam ; ik denk dat dat voor al die zaken trouwens het geval is : in dat coördinatieteam zetelen afgevaardigden van alle hulpdiensten onder voorzitterschap van de gouverneur. Op dat ogenblik zijn die mensen zowat het criterium.

A2: bij de vorige oefeningen, als het gaat om cijfers van gewonden of slachtoffers, dan vraag ik eerst steeds of dat dit bevestigd is en in welke mate is er een zekerheid en dan pas ik mijn communicatie uiteraard aan : in de formulering laat ik dan horen of dit een zekerheid is of niet

45/ V: als de communicatie constant verandert, komt de geloofwaardigheid in het gedrang

A2 : ja maar ik denk dat de mensen toch liever.. – je ziet dat ook aan de voorbije situaties zoals in Londen, de pers neemt dat wel meer over nu – .Er waren verschillende gewonden volgens BBC World en ik dacht dat gaan ze nooit zo overnemen maar blijkbaar weet men toch liever wat er aan de hand is..

V: Mensen zouden achteraf ook kunnen zeggen : ze hebben het proberen stil te houden

A2 : ja, daar moet je altijd de afweging maken als je getallen of informatie krijgt die nog niet 100% zeker is maar in Londen hadden mensen doden gezien, men wist het dus maar het aantal was niet gekend. Ik denk dat het belangrijk is open te zijn maar je informatie moet wel zodanig zijn dat ze bij de mensen geen overdreven reacties gaat oproepen. Je moet ergens de middenweg zien te vinden.

46/ V: En zijn er ook afspraken met de media daarover ?

A2: Neen

7/ Zijn er afspraken met de pers? Rampen zijn toch iets anders dan een –affaire? Door foute of dramatische berichten uit te brengen kunnen ze toch schade aanbrengen? Bestaat er een regeling?(verantwoordelijke communicatie grootstad 2)

Van de stad uit is er een ‘gentlemensagreement’ maar uiteindelijk kan dat ze niet weerhouden te schrijven wat ze schrijven. We proberen van objectieve feitelijke gegevens waarvan we zeker zijn door te geven, wat zij dan interpreteren is dan iets anders. Het is ook een beetje moeilijk en zij proberen veel en dat is ook hun rol om “human interest” verhaaltjes te geven. zij gaan naar het terrein toe en pakken een getuige eruit die het zag gebeuren en beginnen die te interviewen. Maar weet ge soms geven ze geen correcte, objectieve feiten en dan begint dat zijn eigen verhaal te leven. En dan is dat heel moeilijk omdat allemaal recht te zetten. Het is altijd een wisselwerking tussen die 2 maar we proberen die “gentlemensagreement” te hebben.

Vraag 7- Ik denk dat dit problemen kan opleveren op de plaats van het ongeval doordat de pers vragen wil beantwoord zien en er op dat moment niemand op het operationeel veld aanwezig is en dat kan de hulpverleners hun werk bemoeilijken denk ik. Is er communicatie mogelijk op de plaats van de ramp? (

(verantwoordelijke coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 3)

B1- Het probleem is dat je eigenlijk het document dat door de stad A’pen opgesteld is voor de voorlichting door de burgemeesters. In het verleden hebben wij al een studiedag ingericht ook voor de burgemeesters en we hebben dat laten toelichten. Er wordt ook altijd gezegd : probeer de pers zo snel mogelijk op te vangen want anders gaan die toch een weg zoeken of iemand aanspreken vb de pompier of een werknemer die uit de fabriek wegloupt, enz. het probleem als wij terplaatse komen bij een fase 3 dat je moet vast stellen dat dit nog niet goed georganiseerd is.

13/Zijn er afspraken met de media of andere aanspreekpunten, informatie naar ouderen , schoolkinderen toe?

“Wat de media betreft, zullen we eerst Belga aanspreken. Wat de twee laatste betreft: dat zijn allemaal zaken die kunnen uitgewerkt worden, maar we hebben gewoon de middelen niet.”

8/Zijn er ook afspraken met de media of zo om bijvoorbeeld paniek te voorkomen? (aan psycho-sociaal manager 2)

“Binnen de rampenorganisatie is het eigenlijk vrij duidelijk dat de verantwoordelijke bepaald is wie er omgaat met de pers. Als rampenplan twee is afgekondigd, dan is dat de burgemeester die daar voor verantwoordelijk is, is het rampenfase drie, dan is het de gouverneur die dan terug kan rekenen op zijn medewerkers. En die lijn wordt eigenlijk toch vrij sterk gevolgd.”

10 Zijn er ook plannen op lange termijn rond educatie of campagnes via de media ?

“Wij hebben vorig jaar, twee of drie jaar geleden eens een dag opleiding gehad als psychisch-sociaal manager in het omgaan met de pers. Maar tot op heden heb ik eigenlijk nog geen contacten gehad.”

Tussenevaluatie

Samenwerken met de media kan vele voordelen bieden omdat een positieve berichtgeving een geloofwaardig imago kan verlenen aan de overheid, het publiek kan doen wennen aan het open bespreken van risico's zonder dat paniek veroorzaakt wordt en dit publiek zijn vragen, noden en kennis naar buiten kan brengen . Door bvb. een informatiecentrum op te zetten verzekert men de coherentie en consistentie van berichtgeving door de verschillende media . Journalisten voorzien met recente info en allerlei illustratiemateriaal kan goodwill doen ontstaan bij deze laatste .

16/Wat is uw relatie met de pers en welke rol kunnen zij vervullen ?

Persoonlijk heb ik een beetje de ervaring dat de pers zelf veel naar antwoorden gaat zoeken via diverse wegen. Dat de pers zich ook niet uitsluitend richt naar de officiële berichtgeving. Dat ze enerzijds dubbel check doen : in nieuwsberichten delen zij het officiële standpunt meestal en dan via interview, of weet ik veel wat allemaal, zoeken zij daarnaast nog experts die dan ook een stukje uitleg geven. En ik denk dat die combinatie van die twee eigenlijk wel een goede combinatie is naar geloofwaardigheid toe.”

17/De volgende vraag sluit er eigenlijk bij aan, als je nog onzeker bent over bepaalde informatie, als je het zelf nog niet goed weet, dat er een dilemma is ergens, wordt er dan toch over gecommuniceerd, al is het maar nog om te zeggen van: “We weten het nog niet” of wordt dat dan nog ergens achtergehouden omdat het gevaar bestaat dat de media inderdaad zelf naar dingen gaan zoeken he?

“Ja, maar ja, de media doet dat sowieso. Dat is m'n ervaring. En jij kan zeggen aan de media van: “Kijk, het zit zo en zo en zo in elkaar. Dat kan dan uw standpunt zijn, maar dan gaan de media zelf wel experts gaan zoeken, ergens weet ik veel waar, die checken dat dan.”

(quote federaal gezondheidsinspecteur)

7/Wat is de relatie van de overheid met de media i.v.m. risico's, crisissen en wordt er bij de communicatie naar de bevolking gezorgd voor een coördinatie en informatievoeding vanuit het operationele veld ?

“ Bij de PCOP's wordt de pers of communicatiediscipline niet genoeg betrokken . Dat zou veel kunnen oplossen en zelfs verbeteren . Zo zou men ook bvb. bij rampoefeningen en de rampenplanning kunnen samenwerken met de pers .en moet men zorgen dat mensen uit de hulpverleningssector beter worden opgeleid door een coördinatiefunctie te voorzien . Het is contraproductief als de media op de verkeerde momenten de hulpverleners op een rampsite gaan bestoken met vragen omdat ze elders nog geen info kunnen bekomen : het is geen oorlog met de media , hein . De pers moet afstand weten houden op de juiste momenten, maar moet snel en volledige informatie bekomen . Dit is nog een bias die meespeelt in de communicatie met het publiek : nu wordt na een ramp of oefening de briefing en evaluatie niet eerlijk afgewerkt omdat niemand durft toe te geven dat er fouten zijn gemaakt . Men kan namelijk in België de overheid aansprakelijk stellen voor fouten en naar het parket gaan en schadevergoeding vragen .

Men zou bvb. eerder met de media kunnen gaan samenwerken en een akkoord sluiten waarbij een soort van vrijgeleide wordt gegarandeerd voor eventueel gemaakte fouten en dat anderzijds de pers op het matje kan worden geroepen bij bvb. een soort orde van journalisten . Zoals het nu staat, wint er niemand iets bij . men moet geen schuldige zoeken, maar zorgen dat zo'n crisis zich niet meer voordoet of de effecten gereduceerd worden door efficiënte antwoorden te zoeken op problemen .”

“... verder moet de relatie en het overleg met de media opener gevoerd worden ; Zoniet gaan zij hun informatie elders gaan zoeken . Als ambtenaar moet men kunnen weten dat men de waarheid steeds kan vertellen en dat men daarbij ook zijn overste of andere infobronnen voor journalisten doorgeeft wat men verklaart heeft . Anders gaat de pers bvb. zijn interview gaan zoeken bij mensen die onbekwaam zijn om de juiste info te geven .Het draait allemaal om vertrouwen en de houding vandaag de dag is daar geen goede basis voor .”

a) Woordvoerders ?

De geloofwaardigheid die men aan sleutelboodschappen toewijst is dikwijls afhankelijk van hoe juist en betrouwbaar deze zijn, maar het is tevens zo dat verschillende groepen binnen het grote publiek ook verschillende woordvoerders als betrouwbaar zullen zien. Volgens Belendon (2003) kunnen survey's die bevragen welke mensen door het publiek worden vertrouwd nuttig zijn om na te gaan hoe men zijn communicatiestrategie moet uitbouwen.

We gingen na welke criteria gehanteerd worden bij de keuze van woordvoerders voor interviews, verklaringen of persconferenties en waarom men deze keuzes maakt. Ook stelden we enkele vragen in verband met de wijze waarop men sommige informatie brengt. We gaan ook na welke criteria gehanteerd worden bij de keuze van woordvoerders voor interviews, verklaringen of persconferenties en waarom men deze keuzes maakt. Een woordvoerder brengt namelijk niet alleen de boodschap, hij is de boodschap!

4/Wie komt er dan meestal aan het woord? (aan communicatieverantwoordelijke regering)

“Dit hangt ook af van het niveau van de crisis. Op nationaal niveau zal de premier vrij snel aan het woord komen al is het maar om te zeggen dat hij een verklaring zal afleggen binnen twee uur. Belangrijk is dat een bekend persoon een verklaring aflegt.”

18/En wie draagt dan de verantwoordelijkheid op zo'n moment om met de media te praten, is dat dan het departement of het crisiscentrum? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 1)

“Nee, het is zo dat voor concrete maatregelen is dat crisiscentrum in samenspraak met de verschillende departementen, maar beleidsmatig is het altijd de mensen die verantwoordelijk zijn voor het beleid die het initiatief moeten nemen. Bijvoorbeeld de minister van Binnenlandse Zaken, maar het kan ook de premier zijn. Stel u voor dat wij iets gelijkaardigs zouden meemaken als op elf september in de Verenigde Staten. Dat zijn de verantwoordelijken niet de ambtenaren die naar buiten gaan treden of maatregelen gaan aankondigen en nemen, dat is het beleid.”

Is dat ergens niet... ziet u daar ergens niet een probleem in? Ik kan me goed voorstellen dat een bepaalde minister gaat zeggen: “Met die zaak wil ik eigenlijk niet geassocieerd worden”.

“Dat kan.”

Dat is dan ergens een dualistische positie die je dan hebt als politicus.

“Als politiker ga je dan misschien zeggen: “Oei oei, daar wil ik me liefst niet moeien, want dat gaat m'n imago niet ten goede komen”.”

28/Zijn er afspraken met de media of andere aanspreekpunten... als je nog niet zeker bent van je informatie of er bepaalde zaken zijn waarover je nog wil overleggen, zal je dan toch de media aanspreken?

“Het kan in bepaalde situaties dat de media ingelicht worden, maar met het verzoek om een embargo te respecteren of bepaalde noodzakelijke info geven we in de zin van ... : “Kijk, die informatie krijg je opdat je voorbereid bent, maar die is niet bruikbaar”. Niet onmiddellijk alleszins, maar die pas bij de evolutie van een ramp kan gebruikt worden.”

Dus, embargo's, allerlei mogelijke embargo's...

“Gewoon, om een voorbeeld aan te halen, daar zou een ontsnapping zijn van radioactieve stoffen. En dat de media worden ingelicht van: “Dat is gebeurd, en kan verder evolueren naar volgende stadia, en dan gaan we in het tweede stadium de bevolking inlichten van dit en dat, en in het derde stadium van dat en dat... We geven hen dat dan al, “Voilà, je bent voorbereid”, maar dat kan maar gebruikt op het moment dat men spreekt naar de bevolking toe, naar de burger toe.”

35/ik had ook een vraag in verband met welke criteria gehanteerd worden in verband met het aanstellen van woordvoerders. Zijn dat dan experts?

“Ja, dat hangt ook een beetje af van de omstandigheden en de aard van zo'n geval he. Het is natuurlijk ook als woordvoerder belangrijk dat men kan praten met kennis van zaken he. Ik neem aan dat een woordvoerder van een kabinet of zelfs een woordvoerder van een crisiscentrum minder goed de boodschap kan brengen dan iemand die er mee bezig is. Iemand die weet over welke producten het gaat of van de site waar de ramp gebeurt, of van de aanpak.”

3/Bedoelt u dat de bevolking zelf een potentiële risicofactor kan worden(zijn)? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“Wanneer is iets een crisis? Dat wordt bvb grotendeels bepaald door de aandacht die de media daaraan geeft, het beeld dat zij schetsen en hoe de bevolking daar op reageert. Nu, niet bij alles is dat zo: als je bvb zo'n ramp hebt zoals in Gellingen (Gillengien), dan is de crisis duidelijk en prominent aanwezig.”

18/Zijn er afspraken met de media of andere aanspreekpunten en zo ja, welke ?

“Persoonlijk vind ik wel dat we daar beter zouden kunnen doen, maar er is nooit een persoon geweest die daar aan werkte en die gaat dus nu aangeworven worden : er wordt nu wel altijd gezegd “jamaar daar heb je toch de cel BZ voor, maar dat geldt dus niet voor alles.(wil zeggen is te algemeen) Ik vind dat we zelf ook iets moeten kunnen doen en dat ook binnen onze dienst specifiek kunnen uitbouwen als er een probleem is. En dan hoor ik weer : jamaar, je hebt toch BZ ? Wij blijven afhankelijk van hen en als zij dan beslissen in een crisissituatie dat iets niet tot hun bevoegdheden behoort, zitten wij met de gebakken peren. Nu omgekeerd, zeggen dat we alles zelf gaan doen, zou ook weer niet correct zijn omdat je dan middelen en investeringen dubbel zou doen : we beginnen tegenwoordig wel met overleg hieromtrent, maar het blijft tot op heden een moeilijke situatie in tijden van crisis. Ik merk dat ook bij journalisten : ze staan te springen om informatie en ze zijn er dus meestal ook om te informeren, maar je mag niet volledig op hen vertrouwen, je kan de berichtgeving nl. nooit in de hand hebben. “

19/Worden er afwegingen gemaakt rond het gericht en strategisch inzetten van welbepaalde communicatiekanalen of media en bestaan er criteria hieromtrent ?

“ Nee we werken algemeen, want het selectief uitdelen van scoops is gevaarlijk vanuit onze functie : journalisten proberen dat wel los te krijgen, maar ik probeer te vermijden dat ons later het verwijt kan gemaakt worden dat we bep. kranten tegen mekaar zouden uitspelen of dat we spelletjes zouden spelen. Als wij informatie geven, heeft iedere krant daar recht op. Er is dus geen echte mediaplanning, maar bvb bij een campagne zou het misschien wel mogelijk zijn dat we met een welbepaalde krant afspraken maken rond het opzetten van een speciale editie of katern.”

37/Welke woordvoerders komen er aan bod en welke criteria zijn hier bepalend:diegene die meest vertrouwen uitstraalt bvb?

“ Ha, je bent optimistisch als je denkt dat wij dat kunnen beslissen : iedere dienst heeft zijn woordvoerder en journalisten spreken mensen aan en zo heeft iedere journalist en woordvoerder zijn boodschap z'n eigen invalshoek. Moest er nu echt een grote crisis zijn waarbij er niemand goed weet wat er is of wat te zeggen dan kan er misschien besloten worden om een bepaalde woordvoerder aan te duiden. Dat gaat toch vaak met de bevoegdheid terzake te maken hebben .

38/Met de bevoegdheid of met de verantwoordelijkheid ?

“Dat vraag ik me soms wel eens af nl., stel dat iets zoals de vogelpest grote uitbreiding neemt en een probleem wordt : wat gaat de minister dan doen en gaat hij het op zich nemen, want dan heb ik niets te zeggen of gaat hij zeggen : nee oei, daar wil ik niet mee geassocieerd worden en we schuiven dat door aan de administratie. Waarmee dat hij een risico neemt, want als journalisten dat niet slikken zou hij kunnen overkomen als iemand die zijn verantwoordelijkheid niet neemt. Dat vraag ik me af, want bij de tsunami lag de bal bij ons en daar heeft hij zich niet op geprofileerd : hij heeft wel de kans gekregen van ons en dat vind ik ook wel correct. De dienst die de initiatieven had genomen zoals wij, buitenl.zaken, tele-onthaal, rode kruis kregen het woord.”

44/Wordt er bvb voor het geven van externe informatie aan bvb de media advies gevraagd aan psycho-sociaal managers ?

“ Bij de tsunami was de p-s-manager tevens de crisismanager en dus werkte ik daar mee samen : ik werk eigenlijk altijd een beetje in een tandem met de expert die crisismanager is en probeer vooral ook deze aan het woord te laten . Behalve als het een grote crisis zou betreffen : dan zou deze persoon van vergadering naar vergadering moeten lopen en ga ik proberen hem van de woordvoerdersrol te ontlasten .”

34/Dus, als ik het goed begrijp gaat, bij een overgang van fase 3 op 4, alle bevoegdheid inzake operationele zaken én communicatie naar de bevolking over in federale handen ?

“Ja, wel ik kan dus geen praktisch vb geven. Bij één grootschalige overstroming hebben we ooit eens fase 4 aangevraagd en het werd geweigerd, maar indien dit gebeurd weten we dat de communicatieverantwoordelijkheid dus inderdaad ineens in Brussel ligt. We gaan dan zelf geen communicatie voeren zonder toestemming van en enkel in uitvoering v/de beslissingen in Brussel.”

35/Kan de gouverneur dan nog aan het woord komen ?

“ De gouverneur kan dan nog wel het woord voeren, maar enkel conform de federale instructies. Mijns inziens speelt vooral de burgemeester een belangrijke rol als vertrouwenspersoon voor de bevolking : zij blijven verantwoordelijk voor de bevolking.”

39/ V: Wie is de woordvoerder meestal of is dat afhankelijk van situatie tot situatie ?

(aan verantwoordelijke communicatie en persrelaties provincie 2)

A2: In feite, een echte woordvoerder hebben we niet. Als er iemand ter beschikking is voor een persconferentie, dan zal dat de gouverneur zelf zijn. Is hij niet beschikbaar dan zal ik waarschijnlijk de informatie geven. Het is dus niet zo dat er één persoon is die altijd naar voor komt.Ik denk dat dat bij ons niet mogelijk is.

6/Werkt u met een aantal vaste woordvoerders of is dit variabel ? (aan communicatieverantwoordelijke grootstad 1)

“We hebben in een burgemeester die veel vertrouwen uitstraalt. Dat blijkt uit allerhande studies, ook die van de universiteit. Meestal zal de burgemeester, de schepen van openbare werken of ik zelf het woord nemen.”

Werkt u met vaste woordvoerders of kan dit variabel zijn? Bv als je met een issue zit waarvan men zegt nu hebben we iemand van de medische sector nodig. (aan communicatieverantwoordelijke grootstad 2)

Dat is tweeledig. Ik ga verschillende antwoorden geven op uw vraag. In de eerste 2 fasen van 0-1 dan is het de politie- of brandweerwoordvoerder. Niemand anders, ook niet de brandweercommandant. Alleen die 2 man. Dan gaan we over naar fase 2 en 3, dan komt men in een politieke omgeving terecht, daarvoor was het gewoon operationeel, waar de beslissingen genomen worden in het algemeen belang. Dan is het de afspraak dat de informatie bij ons wordt ingenomen en die omzetten en dat zij die verwoorden, met andere woorden de burgemeesters, dat zijn de woordvoerders op dat moment en de gouverneur bij fase 3. Dat gebeurt wel en dan kom ik op het volgende aspect van u vraag. Met experts enz., dat gebeurt dus wel, als dat over een bepaald product gaat bv. broom, dan moet de burgemeester of de gouverneur weten wat dat is; en wat de risico's ervan zijn. Dan wordt de expert erbij geroepen, die dat dan op een bevattelijke manier kan uitleggen aan de mensen.

VI. Anticipeer op eventuele communicatieproblemen

Bij het uitwerken van een strategie voor risicocommunicatie in een efficiënt communicatieplan en vertrekkend vanuit een bottom-up strategie is het noodzakelijk dat alle kennis en informatie van de lokale niveau's en het psycho-sociale luik doorstroomt naar het provinciale en federale niveau. Naast het bijdragen aan de uniformiteit en effectiviteit van de rampenplanning verzekert dit ook mede dat communicatiediensten op alle niveau's consistent communiceren en een coherent beeld maken bij het informeren en communiceren met het publiek. Tenslotte draagt dit bij aan de gezondheid van de interne organisatiecultuur van de verschillende diensten en bevordert het de relaties tussen deze diensten en hun resp. niveau's om tot een goede samenwerking te komen mocht een risico of crisis een nationale omvang aannemen.

THEMA 8 : informatiedoorstroming en coördinatie

We begonnen met vragen te stellen die betrekking hadden op welke diensten en niveau's men over welke zaken overleg pleegt. Hoe dikwijls deze samen komen en wie er daar bij aanwezig is. We focusten ons hierbij vooral op de vraag of de diverse diensten op de verschillende niveau's, experts, reserachers hun kennis en de coördinatie daarvan kunnen leiden tot een geïntegreerd systeem waarvan het communicatieluik naar de bevolking toe volwaardig deel uitmaakt. Dit is vooral belangrijk indien een fase 4 of overgang van een fase 3 naar 4 vlot moet kunnen verlopen met daarbij samenwerking tussen niveau's en een communicatie naar de bevolking die zijn robuustheid en coherentie ook blijft bewaren.

a) Frequentie van samenkomsten en samenstelling van de overlegorganisaties ?

10/Wat gebeurt er op het vlak van het uitbouwen van netwerken bestaande uit contactpersonen, organisaties ? (aan communicatieverantwoordelijke regering)

“Er is een netwerk van de communicatieverantwoordelijken van alle FOD's. We hebben drie netwerken : Commnet. We komen 1x per maand samen waarbij wordt geluisterd naar experts van buitenaf, enz.. We hebben dus twee structuren hierin : de Commnetkern die bestaat uit alle communicatieverantwoordelijken van de FOD's en federale structuren en Commnetkernportaal die bestaat uit de internetcommunicatieverantwoordelijken van alle FOD's. Dus er bestaat een informele structuur, de lijsten op het crisiscentrum worden bijgehouden en ik sta bvb in verbinding met een speciale telefoon,verbinding op mijn bureel.”

16/En hoe wordt die communicatie dan geëvalueerd, buiten bijvoorbeeld FAQ's die aan het call center gesteld worden? Zijn er nog andere zaken die dan worden geëvalueerd en is daar overleg rond ? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 1)

“Naar de aanpak en naar de snelheid waarmee dat gebeurt natuurlijk. En daardoor zitten die verschillende diensten met dat crisiscentrum, Volksgezondheid, langs alle mogelijke betrokken zittingen geregeld samen, zowel op het vlak van beleid als op het vlak van...”

Hoeveel keer komen die dan samen?

“Daar zit geen regelmaat in. Dat hangt samen met evenementen, rampen bijvoorbeeld, maar oefeningen die men doet.”

33/Met welke mensen onderhoudt u, binnen het kader van uw coördinatieopdracht, contact tijdens een fase 4 ?

(aan verantwoordelijke coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 1)

“We hebben voor de communicatie met Brussel een systeem van videoconferentie (volgens Mertens nog niet actief) zodat we rechtstreeks kunnen communiceren met het crisiscentrum van de regering
De gouverneur of ikzelf spreekt dan met Brussel. Tot op heden is er echter nog nooit een fase 4 geweest. In Brussel beweren ze van wel, maar er is nooit één geweest.”

34/Dus, als ik het goed begrijp gaat, bij een overgang van fase 3 op 4, alle bevoegdheid inzake operationele zaken én communicatie naar de bevolking over in federale handen ?

“Ja, wel ik kan dus geen praktisch vb geven. Bij één grootschalige overstroming hebben we ooit eens fase 4 aangevraagd en het werd geweigerd, maar indien dit gebeurt weten we dat de communicatieverantwoordelijkheid dus inderdaad ineens in Brussel ligt. We gaan dan zelf geen communicatie voeren zonder toestemming van en enkel in uitvoering v/de beslissingen in Brussel.”

40/Is er ook regelmatig direct overleg ?

“We hebben zeker overleg en we proberen daar ook actief op in te spelen, want wij ervaren dat men inderdaad veel vlugger zou moeten communiceren dan dat men in Brussel soms doet. Als er bvb in Doel iets gebeurt dan wil de bevolking binnen het kwartier iets weten. Ik denk dat hier inderdaad wel het spanningsveld ligt. In Brussel wil men eerst alles nog inschatten. Wij vinden dat je desnoods, zelfs al is het om te zeggen dat je nog niets kan zeggen, iets zegt. Door alles op zijn beloop te laten, ga je juist meer paniek creëren.”

45/Wat vindt uzelf over de huidige stand van zaken : wat kan beter, wat moet er zeker onderzocht worden. Kan het bvb efficiënter? Wat met de centralisatie bij een fase 4 ?

“Ik ben akkoord dat terrorisme een fase 4 vereist, maar we zullen dus moeten afwachten of wij als uitvoerders in dat geval en zoals het nu staat, onze job zullen kunnen doen.”

b) Overgang van een fase 3 (provinciale bevoegdheid) naar een fase 4 (federale bevoegdheid) ?

26/Bij een fase 4 is dus de nationale overheid bevoegd. Houdt dit in dat ze zowel beslissingsbevoegdheden hebben evenals autoriteit wat en hoe er dan gecommuniceerd wordt. Ik vraag u dit omdat het eerder logisch lijkt dat een gouverneur(s) in zo'n geval toch beter hun grondgebied en burgers, organisaties ken(t)(nen)?

“Inderdaad. Het is nl. moeilijk om ahw de coördinatie van de communicatie tussen het veld en de nationale overheid te regelen. Er zijn procedures voorzien hoe we dan moeten proberen te werk gaan, want het is echt moeilijk op voorhand te voorzien welke problemen hier kunnen rijzen. Ik denk trouwens dat de gouverneurs op zo'n moment blij zijn dat iemand anders die verantwoordelijkheid op zich neemt bij een crisis op dit niveau.”

59/Bestaat er ook regelmatig overleg tussen de provincies ?

“Ja, we zitten regelmatig samen om zaken rond rampenplanning te bespreken. Er is een werkgroep met alle waalse en vlaamse provincies samen.” μ

18/ V: En wat met de fase 3 want in die context kan men van een fase 3 naar een fase 4 gaan; komt de coördinatiebevoegdheid direct te liggen bij het crisiscentrum ? En is er dan ergens feedback ? Ik kan me voorstellen dat er informatie van het provinciaal naar het federaal niveau gaat maar is er feedback naar beneden?

(aan verantwoordelijke coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 2)

A: U hebt waarschijnlijk wel al een en ander gehoord van collega's : wij hebben er niet zo veel ervaring mee hier in Vlaams-Brabant maar vooral de provincies die regelmatig moeten oefenen met het federale niveau en dat zijn dan degene met een nucleaire installatie op hun grondgebied. Op dat ogenblik wordt er in het crisiscentrum van de regering een aantal cellen o.m. evaluatiecellen opgericht maar ook in de getroffen provincie moet het coördinatiecentrum samenkomen en dan is de link

tussen beide dat videoconferentiesysteem; dit werd ingevoerd omdat was gebleken dat de communicatie in het verleden dikwijls zo was dat de gegevens weliswaar doorgegeven werden van het provinciaal naar het federaal niveau maar bij het nucleaire is het een omgekeerde piramide – er moet gewacht worden op de richtlijnen van het crisiscentrum in Brussel en dat duurde soms uren en uren. En als gevolg daarvan is eigenlijk dat videosysteem in het leven geroepen in die zin dat men vanuit de provincie de vergaderingen in Brussel kon volgen. Dat helpt al een klein beetje en dat laat ons toe in te schatten waarom sommige dingen zo lang duren.

19/ V: En is er regelmatig overleg tussen de provincies en het federaal niveau ?

A: Regelmatig ja

20/ V: hoe frequent is dat ?A: vanuit het crisiscentrum is er alleszins overleg om de drie maanden voorzien maar we zitten allen in zoveel verschillende werkgroepen in Brussel dat we mekaar minstens één keer per maand zien

25/ V: is er veel overleg tussen de provincies en is er een uniforme manier van werken vastgelegd ?

A: ik moet zeggen, de laatste jaren, sinds het crisiscentrum in Brussel een aparte directie geworden is en Peter Mertens het daar een beetje in handen heeft genomen, werden, ook in het kader van de MPM's, de moderniseringsprojecten van de overheid, verschillende werkgroepen opgericht en in dat kader is er heel regelmatig overleg met alle provincies, met Peter Mertens. Dus, dat zit wel goed denk ik

26/ V: En hoe zit dat met de inrichtingen en met al die benamingen : je hebt de Directeur Veiligheid in Oost-Vlaanderen, arrondissementscommissaris in Antwerpen, zijn al die verschillende diensten wat gelijkwaardig geïnstalleerd ?

A: Min of meer. 't Zijn andere mensen die de rampenplannen leiden maar ieder werkt toch op zowat dezelfde manier. Op sommige plaatsen is dat de arrondissementscommissaris, op andere kan dat iemand van de Vlaamse Gemeenschap zijn

27/ V: Ja dat heb ik ook niet goed gesnapt

A: Dat is historisch gegroeid. Ik zelf ben ambtenaar van Binnenlandse Zaken. In het nieuw ontwerp van KB staat 'de ambtenaar bevoegd voor de noodplanning', dus daar kan je alle richtingen mee uit. Er wordt niet opgeplakt dat het die of die moet zijn. De gouverneur bepaalt eigenlijk zelf wie hij aanduidt.

53/ V: en nationale rampenoefeningen, ziet u daar voordelen in ?

A : ik denk dat dat ook moet gebeuren. Er moet op alle niveaus geoefend worden.

V: Fase 4, dat is nog nooit voorgekomen in België?

A: nee, nog nooit

53 B/ V: dus niemand weet goed of die overgang van 3 naar 4 zal lukken of niet ?

A: dat klopt. Het is allemaal nog onduidelijk. We hebben al een paar oefeningen gehad in de luchthaven van Zaventem ivm terrorisme, waarbij er op nationaal niveau gecoördineerd is. Ge mist op dat ogenblik wel de link tussen het nationaal niveau en de mensen op het terrein : er zou moeten een coördinatiecomité hierover samenkomen maar wat is de taak van het één en wat de taak van het ander

V: De bevoegdheden beter omschrijven dus ?

A: ja, er blijven nu nog veel onduidelijkheden. En moeten we enkel uitvoeren wat er federaal voorgeschreven wordt of wordt er van ons ook initiatief verwacht ? en in dat geval, op welke domeinen ?

V: zelfs federaal is er discussie : Volksgezondheid weet niet of BZ het gaat nemen of niet

A: Plus al wat te maken heeft met het gerecht, het parket. Dat is zeker op het vlak van terrorisme nog onduidelijk : gaat de leiding in handen zijn van BZ of..

55/ V: wettelijk gezien, momenteel is er nog geen rampenwet ? Is de ministerraad hiervoor samen geweest, de 22° juli ?

A: het is zo dat er een ontwerp van KB is dat een soort van rampenwet is. We vallen nu nog terug op een wet van 1963. In dat ontwerp worden alle dingen verklaard zoals de fasering, disciplines, de coördinatie, enz

17/Wat me niet helemaal duidelijk was, was als je bijvoorbeeld een uitbreiding krijgt van een fase drie naar een fase vier, dus van één provincie naar meerdere provincies, of een groot aantal slachtoffers...

(aan communicatieverantwoordelijke FOD 1)

“Nationale coördinatie...”

Nationaal wordt... op welk moment wordt er dan beslist of een departement daar leiding gaat over krijgen, of dat dat naar het crisiscentrum of Binnenlandse Zaken gaat? Er zijn geen op voorhand duidelijk vastgelegde criteria...

“Nee, dat kan je niet, dat is onvoorspelbaar. Het hangt een beetje van de omvang af he. Als een ramp bijvoorbeeld dreigt uit te deinen naar het nationale niveau, dan... Maar wat er ook gebeurt, gebeurt in samenspraak met de verschillende departementen, altijd. Dat is wel, allé, de ervaring die ik heb, en ook ik heb elf september meegemaakt, dan zat ik bij Duquesnes op Binnenlandse Zaken, dat gebeurt toch altijd... dat is wel chaotisch op het moment zelf, omdat het onvoorspelbaar is, maar dat valt wel zeer snel in goeie plooi.”

“Zeker en vast, ook op het vlak van aanpak, preventie, van producten, op alle mogelijke vlakken.”

Maar dat is nu niet echt georganiseerd?

“Dat is niet echt georganiseerd, maar men is volop bezig, aan het uitwerken wat rampenaanpak betreft, ook alle mogelijke gevolgen, alle mogelijke aspecten, om daar...”

Wie is daar dan mee bezig?

“Dat gebeurt ook, die coördinatie gebeurt ook vanuit het crisiscentrum.”

6/Wie zorgt er dan concreet voor dat op die momenten zelf dan de mensen toch weten waar ze terecht kunnen voor informatie ? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“Dat is eigenlijk heel concreet de coördinator v/d rampenplanning die daarvoor moet zorgen/ Stel dat er een ongeval gebeurt waarbij een groep van mensen is betrokken. Een fase 2 of 3 kan worden afgekondigd : op die moment zal de burgemeester, resp. de gouverneur als coördinator van de rampenplanning optreden en zo vlug mogelijk een nummer moeten vrijgeven waarnaar familieleden en vrienden kunnen bellen. Hij laat zich daarbij omringen door adviseurs en dat geheel is het coördinatiecomité . Als er een grotere, algemene dreiging zoals bvb bij een nucleair ongeval bestaat(fase 4), kan men dan ook een nummer openstellen voor meer algemene informatie. Voor mensen die in de buurt van een centrale wonen en die merken dat er ergens iets fout loopt moeten op die moment een telefoonnummer hebben en zich tot iemand kunnen richten voor uitleg en richtlijnen.”

25/Worden die contacten, diensten doorgegeven aan het federale niveau zodat overal dezelfde info geboden wordt en gekend is bij een fase 4 ? (aan psycho-sociaal manager 1)

“ Op het provinciale niveau proberen we 1 nummer vrij te geven en ze van daar dan door te schakelen naar de best geplaatste dienst.”

5/U werkt normaal gezien onder Volksgezondheid zeker he? “Ja.”

Wordt dat ook doorgegeven aan de Federale Overheid, dat die met dezelfde contacten, dezelfde netwerken werken als het psycho-sociale luik ? (aan psycho-sociaal manager 2)

“Nog niet systematisch. Dat is iets dat ik al een paar keer heb opgemerkt, maar nog niet...”

21/De gouverneur, na een fase vier is die zijn beslissingsbevoegdheid kwijt, communicatiebevoegdheid, of...

“Ja...”

Ik vraag me dan af hoe dat wordt opgevangen of gaat dan het crisiscentrum met bijvoorbeeld volksgezondheid contact opnemen om die informatie over het psychosociale luik te bekomen op zo'n moment ?.

“Ja, in het geval van rampen, het beheer van rampen, is het coördinatiecentrum een heel belangrijk gegeven. Je hebt verschillende disciplines die moeten samenwerken, en dat moet gecoördineerd worden. Wanneer dan rampenfase vier wordt afgekondigd, dan betekent dat ofwel dat het provincieoverschrijdend is, dan spreken we over twee provincies of meerdere of nucleaire ongevallen. Een nucleair ongeval is fase 4, nationaal. En dan ligt eigenlijk alle verantwoordelijkheid bij de regering. Zowel het coördineren van die hulpverlening, als de communicatie naar de pers en naar de bevolking.”

Maar er zijn nog geen gevallen geweest in die zin dat je zou kunnen zien of dat wel zou werken, of...?

“Nee, je zou kunnen stellen: kijk, dat heeft wat gewerkt met de tsunami. Hoewel dat een ramp was in het buitenland, maar toch wel wat mensen van België bij betrokken waren. Daar hebben we dus wel samengewerkt met de communicatiedienst van Volksgezondheid. En die dan laten samenwerken met Buitenlandse Zaken en met Binnenlandse Zaken.”

4/Hoe zit het met de infodoorstroming van de info v/d psycho-social managers naar het federale niveau ingeval van een nationale crisis (fase 4) ? (aan federaal gezondheidsinspecteur)

“Dat is een groot probleem . Heel de organisatie mbt tot rampenplanning is in ons land gaat enkel van onder naar boven qua niveau’s . Het CC kan van de verschillende provincies, die niet allemaal op dezelfde manier werken, verschillende info, raadgevingen ontvangen en moeten daar dan een keuze inmaken wbt prioriteit, geschiktheid, enz..De informatie gaat echter niet in de andere richting . Er is totaal geen cultuur, houding van feedback naar beneden .(TOP-DOWN)

37/ V: wordt het verzekerd dat er coherentie en coëxistentie is tussen de diensten die zich met de informatie bezig houden bij een overgang van fase 3 naar 4 ? Hoe wordt dat georganiseerd ? ? (aan verantwoordelijke praktische communicatie en persrelaties provincie 2)

A2: Bedoelt u de communicatie tussen de verschillende disciplines of de externe communicatie ?

38/ V: ja, beide

A2: ik denk dat het belangrijk is dat iemand die de communicatie opvolgt in het crisiscentrum zit omdat hij daar de informatie heeft uit de eerste hand. Als je daar met tussenschakels werkt loop je het gevaar dat er informatie verloren gaat of meest recente en correcte informatie. Zij kan die dan aan mij doorgeven; dat kunnen antwoorden op vragen zijn van journalisten maar ook vragen die we hier op onze telefoon binnen krijgen, waar de mensen hier geen antwoord op weten, zodanig dat ik als tussenpersoon even ga kijken in het crisiscentrum van ‘welke vragen hebben we hier binnen gekregen’ en waar zit dat antwoord.

40/ V: aansluitend op de vraag naar de coherentie en de coëxistentie, is het zo dat in bepaalde provincies er niemand van de communicatie op het operationele veld aanwezig is.

A2: Ja

V: en dan heb je het probleem dat bvb hulpverleners verklaringen gaan afleggen, getuigen verklaringen gaan afleggen, beleidsmensen verklaringen gaan afleggen, en dan wordt dat ongeloofwaardig voor de mensen

A2: ja

A (coördinator rampenplanning) : ik geloof niet dat je dat volledig in de hand hebt; ik denk dat men op het terrein steeds verhalen zal gaan zoeken, ook al is er iemand van de communicatie aanwezig waar de mensen naar worden doorverwezen; ik denk dat de pers toch automatisch vragen zal stellen ook aan de hulpverleners ter plaatse, aan de bevolking, aan slachtoffers. Ik denk dat ze zoveel mogelijk interviews zullen afnemen

A2: je kunt dat inderdaad nooit volledig in de hand hebben. Maar als we overgaan van de gemeentelijke fasenaar de provinciale, dan is er op gemeentelijk vlak al iemand aangeduid voor de communicatie ; ik zou dan met die persoon contact opnemen

41/ V: zodat je de info kunt afstemmen op mekaar ?

A2: ja, want het is ook niet haalbaar om nog iemand voor de communicatie van de provincie ter plekke te krijgen; dat zou moeilijk zijn; het is op vrijwillige basis. Als we iedereen zomaar gaan mobiliseren, dat is niet vol te houden.

A: we hebben er trouwens het volk niet voor

41/Zijn er zaken waarvan u denkt dat ze voor verbetering vatbaar of realiseerbaar zijn ?

(aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“ Voor mij zou een verbetering zijn, zoals gezegd, dat het duidelijk wordt wanneer een situatie nu bij ons of bij hen terecht komt . Het blijft echter zowel voor ons als voor het crisiscentrum of binnenlandse zaken moeilijk omdat uiteindelijk alles afhangt van de ministerraad . We weten niets op voorhand en de ministerraad heeft daar ook geen plannen voor : dat zijn echt beslissingen op het moment zelf en je kan dan wel mooi van alles op papier zetten omdat dat ergens een zekere buffer geeft, maar je moet toch afwachten welke beslissingen zij nemen . Persoonlijk vind ik het ergens spijtig dat de Copernicushervormingen niet door zijn gegaan, want dat had meer macht bij de administratie kunnen leggen. Dan kan je beter initiatief nemen en dat allemaal regelen.Het feit dat Copernicus niet doorging, gaf ons te kennen dat de ministers ons niet genoeg vertrouwen omdat ze dan macht uit handen moeten geven,nl zo’n 70 à 80 mensen uit hun kabinet die we nu moeten leveren, betalen zijn we zelf kwijt, ze zouden meer moeten samenwerken dan. Eigenlijk nemen ze ons middelen af die zouden kunnen gebruikt worden om ons intern te versterken . De minister heeft ergens bang dat als een dienst niet goed werkt of fouten maakt hij ermee zit . Ik zou dan zeggen : wel, dan is het misschien eerder uw taak die dienst zelf te hervormen of aan te pakken. Zo zou men zich meer kunnen richten op de ramp en zijn verantwoordelijkheid opnemen, maar dat is natuurlijk moeilijker dan zich te omringen met een sterk kabinet dat men goed in de gaten kan houden.”

26/Ziet u ergens een nut in een nationale rampoefening, of op het niveau van Vlaanderen ?

(aan psycho-sociaal manager 2)

“Nee, eigenlijk niet.”

Waarom?

“Omdat ik het veel belangrijker vind dat er energie wordt gestoken in het feit dat de verschillende provincies elkaar leren kennen, dat ze een stuk weten hoe ze werken, omdat mijn ervaring is dat als er rampen gebeuren, dat je moet kunnen terugvallen op de bestaande structuur, en op een heel geïntegreerde gedachtegang, en daaraan moet jij je situatie gaan aanpassen. En het kennen van elkaar is daar zeker een heel belangrijk gegeven in.”

Dus, adaptievermogen en efficiëntie en zo?

“Ja. En dat je overeenkomt van: “Kijk, goed, dat is de filosofie waarin we werken, dat is de normale denkwereld waarin we zitten, dat is de normale manier van werken, volgens die en die principes en soms die en die verschillende stappen, en dan zouden we moeten onze concrete situatie daaraan toetsen.”

En wordt daar aan gewerkt, of is dat ook nog...?

“Die mensen kennen elkaar he. Stoens en zijn collega daar in West-Vlaanderen, Bauwens en Clément (denk ik) in Oost-Vlaanderen, en Heughaerts (denk ik) in Vlaams-Brabant, die kennen elkaar he. Die hebben, denk ik wel, ook regelmatig overleg. Maar dat vind ik wel belangrijk, zo van, dat je zegt van: “Kijk, dat is onze filosofie voor werking, dat zijn onze basisregels, die en die en die verschillende stappen komen er in voor, en dan moeten wij ja...”

Dus, een strategie met een aantal diensten overleggen en gemeenschappelijk uitbouwen ?...

“Ja, ja, daar geloof ik veel meer in, dat dat klaar en duidelijk is voor iedereen. En dat ook iedereen er achter staat. Daar energie in steken vind ik belangrijker dan nationale of gewestelijke rapporten.”

21/Wordt er nagedacht over de mogelijke psychologische effecten die terroristische aanvallen kunnen teweeg brengen, bvb een anthrax-dreiging ? (aan psycho-sociaal manager 1)

“Normaal denk ik dat volksgezondheid dan een callcenter opricht. “Ik denk trouwens dat het ook beter zou zijn dat overheden en bvb ook vlaams en federaal meer op de hoogte zouden zijn van mekaars doen en laten. Nu ik denk wel dat het provinciaal niveau in dat geval mee zou overleggen; Het komt wel voor dat men preventief samenkomt : ik herinner me bij de vogelpest dat we ook samenkwamen in een coördinatiecomité en heel specifiek op de website een tekst hebben geplaatst met uitgebreidere info en daar was er dus wel doorstroming tussen de niveau's .”

10/Welke zaken zijn volgens u voor verbetering vatbaar of moeten veranderen ? (aan federaal gezondheidsinspecteur)

“Er moet een algemeen klimaat worden geschapen waarbij men als volwassenen praat over wat er kan gebeuren en moet zorgen dat er middelen kunnen worden vrijgemaakt door het opzetten van een soort rampenfonds als verzekering naar de toekomst .De garantie dat mensen hun kosten gaan vergoed zien of kunnen worden geholpen gaat ook meer vertrouwen en krediet voor de overheid genereren . De coördinatie en operationele procedures en de implicaties van deze op de aan de mensen verschaftE informatie zijn ook voor verandering vatbaar in die zin dat men bvb een gestructureerde registratie van de slachtoffers en/of hun familieleden zou moeten organiseren om mensen zulke gegevens snel en accuraat te kunnen doorspelen . Dit zou kunnen door het oprichten van een telefonisch informatiecentrum waar men naar toe kan bellen om te weten waar slachtoffers, familieleden of kennissen heen gebracht zijn . Dit kan veel onrust, bezorgdheid en paniek en chaos voorkomen . Verder moet er meer informatie en kennis doorstromen van boven naar beneden en horizontaal, maar moet er ook feedback naar beneden toe zijn .”

c) Infodoorstroming intern en in alle richtingen + feedback aanwezig ?

13/Zijn ondertussen alle departementen voorzien van hun crisiscel ?

(aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“Het ene departement is al wat verder geëvolueerd dan het ander maar overall is er de bereidheid en begint het te vloten. Of overall alles al is geïnstalleerd zoals bedoeld, durf ik echter niet te zeggen”.

24/Maar de beslissings-én communicatiebevoegdheid ligt bij een fase 4 wel bij u?

“Ja, evenals de coördinatiebevoegdheid (zie commieschema fase 4). Zoals u zelf al zei zal dus de beleidscel gevoed worden met input vanuit de evaluatiecel, de beleidscel voert de discussie en in die beleidscel zitten dan verschillende betrokken federale overheidsdiensten, in de evaluatiecel zitten de betrokken specialisten(vaak ook van diezelfde diensten). Na de beslissingen over de meest geschikte maatregelen die moeten genomen worden deze beslissingen gecommuniceerd via een informatiecel die meestal ook weer bestaat uit mensen van die federale overheidsdiensten. De woordvoerder gaat naar de nationale media. De gouverneur die contact heeft met de beleids- en informatiecel kan dan nog de communicatie ivm beschermingsmaatregelen meer richten op de mensen uit zijn provincie.”

27/Zijn er coördinatieregelingen om consistentie en coherentie van boodschappen te verzekeren ?

“Daar is de rol van de informatiecel van belang. Uiteraard zal er tussen de beleidscel en de provinciale crisiscel overleg zijn, maar de communicatie wordt verder verfijnd in de informatiecel waarin de betrokken federale overheidsdiensten zitten.(er kan ook contact zijn met de uitbater v/h sevesobedrijf) Men probeert zo de infostroom te harmoniseren.Vooraf gaat de noodplanning trouwens afspraken maken.”

45/Is het de bedoeling dat die samengebracht gaan worden?

“Niet echt, de verschillende risico’s zijn namelijk nogal verschillend in aard en dit zou niet makkelijk consulteerbaar zijn. De bedoeling is dat ze in de infocel van het departement nog besproken worden en dan te raadplegen vallen via website en callcenter : het is echter nog wel een hele weg voor we daar zijn.”

28/Krijgen de provincies middelen om hun coördinatieopdracht te vervullen ?

“Vanuit nucleaire en seveso-fonds worden er in het kader van noodplanning middelen ter beschikking gesteld, maar hoe de financiering van crisismomenten zelf gebeurt, weet ik niet.”

16/En hoe wordt die communicatie dan geëvalueerd, buiten bijvoorbeeld FAQ’s die aan het call center gesteld worden? Zijn er nog andere zaken die dan worden geëvalueerd en is daar overleg rond ?

“Naar de aanpak en naar de snelheid waarmee dat gebeurt natuurlijk. En daardoor zitten die verschillende diensten met dat crisiscentrum, Volksgezondheid, langs alle mogelijke betrokken zittingen geregeld samen, zowel op het vlak van beleid als op het vlak van...”

Hoeveel keer komen die dan samen?

“Daar zit geen regelmaat in. Dat hangt samen met evenementen, rampen bijvoorbeeld, maar oefeningen die men doet.”

16/Hoe zorgt u ervoor dat bij die coördinatie dan de consistentie en coherentie van de informatie over de verschillende bronnen verzekerd wordt ? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“Nu, het begint meestal bij de provincie.(legt dan niveau 1,2,enz uit). Bij een hoger niveau komen wij er dan bij en bij 4 wordt er dan uiteindelijk doorverwezen naar het nummer van het crisiscentrum hun callcenter : er wordt op zulke zaken gelet en het is niet dat éénieder zomaar doet of vertelt: er zit een (quasi) lijn in.”

39/Hoe wordt de communicatie tussen de verschillende FOD’s en niet-federale overheden op elkaar afgestemd (aan verantwoordelijke coördinatie en communicatie rampnplanning provincie 1)

“ Wij vragen en krijgen, in ieder geval wbt nucleaire oefeningen, een kopie telkenmale men in Brussel een persnota verpreid zodanig dat er geen tegenspraak is .”

9/ V: Wordt bij een crisissituatie op het operationeel vlak er direct iemand van de communicatie bijgeroepen, voor de informatie naar buiten toe of ook naar de pers,bvb als die pers probeert binnen te komen op een rampsite kan de hulpverlening worden gestoord enz ? (aan verantwoordelijke communicatie en persrelaties provincie 2)

A2: Wij zitten er bij in het crisiscentrum, met name onze kabinetsverantwoordelijke neemt deel aan de vergaderingen. Ik krijg mijn informatie rechtstreeks van haar en dan kan ik die doorgeven aan de medewerkers van de informatiedienst zodat we dat dan eventueel op de website kunnen zetten; er kan een telefoonlijn ingesteld worden voor mensen die informatie willen en daarnaast gaat het ook naar de pers

7/Is er overleg tussen de provincies onderling en tussen de provincie en de federale overheid voor wbt de communicatie naar de bevolking, doelgroepen ? (aan verantwoordelijke praktische communicatie en persrelaties provincie 1)

“Structureel is geen enkele van die twee voorzien . Als ik heel eerlijk, moet zijn is er weinig overleg met de federale overheid. Het is ook zo dat dat overleg gebeurt zonder dat de discipline 5 daarbij betrokken wordt . Enkel de andere vier disciplines zijn daar aanwezig . Wij komen in de veiligheidscel nauwelijks aan bod.”

9/ Is er overleg met de steden , gemeentes ?

“Structureel ook niet, maar bij rampoefeningen zal er gecommuniceerd worden tussen burgemeester en provincie en bij de aanstelling van een nieuw gemeentebestuur ergens zullen ze worden uitgenodigd door de provincie voor een informatievergadering over rampenplanning .”

10/ Is er verschil in de rampenplanning, communicatie naar de bevolking tussen de provincies ?

“Zeker wbt de communicatie naar de bevolking toe spelen wij, zonder te willen pochen, ergens een voortrekkersrol en is het de bedoeling dat er afspiegeling naar andere provincies en gemeenten komt, maar nu is er zeker nog geen éénvormigheid, noch in de functies noch in de werkwijze .”

17/Is er regelmatig overleg tussen de gemeentes, de provincies en het crisiscentrum , ik denk aan het geval v een fase 4? (aan communicatieverantwoordelijke grootstad 1)

“Luc Bauwens van de provincie kan u daar meer over zeggen. Wij zijn daar niet aanwezig indien dit zo is.”

d) Infodoorstroming van psycho-sociaal luik (beide richtingen) ?

11/Wordt er op gelet dat als mensen uw nationaal callcenter bellen ze kunnen verwezen worden naar de meest bevoegde en vooral voor hen lokale bvb. psychische hulpcentra, m.a.w. zijn de organisaties waar mensen worden naar verwezen dezelfde op de contactlijsten van lokale en nationale overheden ? (is er dus efficiënte afstemming op elkaar, coördinatie?) (aan communicatieverantwoordelijke regering)

“Als bij een crisis bvb de gemeente het best geplaatst is om een antwoord te geven, dan wordt het verstrekken van de info mbt deze crisis door het callcenter naar de gemeente doorgegeven. Het crisiscentrum zou in principe al deze lokale en nationale contacten moeten verzameld hebben.”

41/Pleegt u overleg met de psycho-sociaal managers van volksgezondheid ? Worden hun ervaringen ingebouwd in de informatie? (aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“Wij hebben daar tot nu toe geen rechtstreeks contact mee, maar de dienst rampenplanning van de provincies wel. De uitwisseling gebeurt meestal daar . Onze communicatie is van een meer algemeen niveau.

18/Zijn er binnen de coördinatie voorzieningen getroffen om boodschappen of informatie a/d bevolking mbt psycho-sociale materies voor coherentie te zorgen tussen provinciale en federale niveau's ? (aan communicatieverantwoordelijke FOD 2)

“Nu, tijdens de ramp is het coördinatie team van het operationele veld dat voor coherentie zorgt. De psycho-sociale materies komen zoals gezegd pas in de nazorg aan de beurt (3à4 d nadien) daar komen we ook samen en proberen dan alle voor de hand zijnde informatie te bundelen. Daar moet ik wel bij zeggen dat ik nu spreek voor het provinciale en lokale niveau. Bij een fase 4 wordt dat al moeilijker omdat je dan zit met de verschillende FOD's ,hé . Er is een crisiscentrum van regering en BZ dat bij een fase 4 de coördinatie zal voeren, maar bij mijn weten is dat nog nooit gebeurd dus ik weet niet hoe dit zou lopen. Bij volksgezondheid hebben we wel bij de Tsunami het initiatief genomen een nummer vrij te geven via het callcenter van volksgezondheid en nadien een bijeenkomst te organiseren . Dat waren wel niet veel mensen, maar ze konden daar toch to 2mnd nadien terecht . Dus toen hebben we info geboden via FOD volksgezondheid omdat wij dat zelf als onze taak hebben opgevat . Ddit is n,iet standaard voorzienNu ik denk bij een groot nationaal voorval dat samenwerking zeker nodig zal zijn tussen verschillende diensten en niveau's. De acute zorg is tegenwoordig vooral zorgen dat mensen worden opgevangen in bvb een centrum, maar ik denk dat het besef bij de beleidsmensen meer en meer zal moeten groeien dat wij nu bvb bij de nazorg al enorm veel werk hebben. Dat psycho-sociale zorg belangrijk en arbeidsintensief is en er ook nog bij komt moet nog duidelijk worden..”

7/Wel, op het crisiscentrum werd me gezegd dat als ze een callcenter oprichten ze zich laten adviseren, informeren door de betrokken departementen. Dat deed bij mij het idee rijzen dat het netwerk van de ps-managers van volksgezondheid daar toch te pas komt, zoniet voor bedoeld is, nl om mensen door te verwijzen naar de best geplaatste en dichtstbijzijnde, lokale dienst ?

“ Nu op dit moment en ik hoop dat dit zal verbeteren als die nieuwe persoon is aangeworven, moet ik met heel veel andere dingen bezig(moet prioriteiten stellen in haar taken)zijn. Ik ben niet de persoon om mij met callcenters te gaan onderwijzen: er wordt dan een crisismanager aangesteld bij ons intern en...er wordt echt veel communicatie... 't is altijd heel moeilijk...alles is communicatie..wat wij nu doen is communicatie ...als drie mensen met elkaar in een bureau spreken is dat communicatie.... ja,ergens wel maar ben ik daar dan verantwoordelijk voor als ze het niet doen ofzo ? Je kunt niet, je moet dat ergens ook verdelen en dan komt het er meestal op neer dat ik vooral met de pers communiceer, naar het grote publiek terwijl dat die dingen, dan wordt er eigenlijk meer gezegd van...die mensen onderling enzo... dat is dan misschien meer interne communicatie en dat wordt meer door de psycho-sociaal manager verzekerd .Ik speel daarbij eerder misschien zo'n rol van euh...zeg, weten die mensen dat ? Een beetje waakhond dus om te zien of alles vlot verloopt en de sleutel op de deur naar de pers toe. De rest doen zij dan intern.”

3/En wordt er bijvoorbeeld ook samengewerkt met bedrijven in de zin van, op het gebied van communicatie, dat er een aansluiting is op hun communicatieplanning of zo? (aan psycho-sociaal manager 2)

“Hier hebben we dat eigenlijk nog niet echt kunnen uitwerken, hier in de provincie, op communicatievlak. Maar we streven wel naar contacten met SEVESO-bedrijven, met risicobedrijven om eigenlijk een stuk voorbereid te zijn als er effectief iets gebeurt.”

22/Wordt er overleg gepleegd op federaal met psychosociale managers waarbij er ook echt rekening gehouden wordt met hun adviezen met betrekking met vooral voorlichting of informatie geven?

“Tot op heden heeft dat nog niet echt op de agenda gestaan. Voorlichting geven aan... eigenlijk hebben we het daar nog niet echt over gehad.”

46/Hoe ziet u er op toe dat de aanbeveling mbt het uitbouwen v/e psycho-sociaal netwerk ook geïmplementeerd wordt en dat misschien bvb samen gewerkt wordt met de crisiscellen van de FOD's ?

(aan verantwoordelijke coördinatie en communicatie rampenplanning provincie 1)

“Wel zoals u weet is er geen wettelijke verplichting en geen éénduidige wijze waarop dit moet gebeuren. Er is nog altijd geen rampenwet in België. Hier hebben we voor oost en westvlaanderen een model van een psycho-sociaal interventieplan opgemaakt. Het ligt in Brussel, maar ja..het is nog niet goedgekeurd ,hein.. Als dit is gebeurd, zitten daar toch een aantal actiekaarten in die de garantie bieden dat men op een zelfde manier zal reageren. Ons principe is dat men moet starten met het gemeentelijk niveau en dan opbouwen om tot een PSYP. te komen. Onze rampenplanning wil als peilers van zo'n PSYP. dat, bij een ramp, minimaal een opvangcentrum , een telefoon-informatiecentrum (in samenwerking met DSI=rode kruis) wordt opgericht voor direct betrokkenen en familieleden en eventueel daarnaast ook een globaal informatiecentrum voor de bevolking.”

6/En call centers bijvoorbeeld, bent u daar ook aanwezig, zijn er daar ook mensen met psychosociale kennis aanwezig? (aan psycho-sociaal manager 2)

“Ik weet dat Volksgezondheid een call center heeft. Daar hebben we nu gebruik van gemaakt met de Tsunami-ramp. Daar waren op voorhand geen afspraken mee gemaakt geweest. Wat dus eigenlijk inhield dat vooraleer dat wij dat nummer bekend hebben gemaakt naar de bevolking toe, dat wij eerst dat personeel hebben opgeleid. Zodanig zij weten hoe dat zij... dat zij een stuk voorbereid zijn, dat zij een stuk weten: “Goed, dat zijn vragen die kunnen binnen komen...” En op die manier kan daar op geanticipeerd worden.”

30/Ik probeer echt zo bij alle zaken waarvan ik denk dat ze met het psychosociale te maken hebben, en waarvoor de psychosociaal manager de enige is in België die zich enigszins met deze materie bezighoudt, te kijken of deze laatsten hun advies ook wordt gevolgd en of dit mogelijks mee kan worden ingebouwd in de communicatie naar de bevolking toe.Is dit belangrijk volgens u ?

“Ja, en dan denk ik dat het belangrijk van als je je informatie geeft, dat je uw deskundigen aanstelt die relatief breed zijn. Daarmee bedoel ik van, euh, ik vind niet dat overheid mag zeggen van: “Kijk, ik zal nu eens alle informatie gaan zoeken en ik ga die geven, ik alleen ga die geven .

Kijk, wat ik eigenlijk bedoel is van kijk goed, wanneer je beslist dat je informatie gaat geven, dan moet je u laten bijstaan door verschillende deskundigen. En ik werk nu wel voor de overheidsdienst, maar ik kan me best voorstellen dat veel mensen nogal argwanend zijn: “Ja, maar ze zeggen alleen maar dingen die in hun kraam past”. Terecht, of niet terecht, dat wil ik in het midden laten, maar er zijn wel veel mensen die zo denken. En één mogelijkheid zou misschien kunnen zijn dat je u laat omringen door specialisten van andere instellingen of van weet ik nog allemaal... En dat elk vanuit hun hoek een aantal zaken belicht he.”

Waarom, welk effect beoogt u dan, is dat een kwestie van vertrouwen dan of...

“Dat kunnen verzekeringsexperten zijn tot psychologen tot medici tot ingenieurs over gevaarlijke stoffen, weet ik wat nog allemaal...”

VII. evalueer je communicatieplanning en pas ze zo nodig aan

THEMA 9 : OEFENINGEN EN EVALUATIE VAN DE COMMUNICATIE

OEFENINGEN

35/Hebt u zelf nog punten waarvan u zou zeggen dat u het wenselijk acht dat deze onderzocht worden, veranderen, nog moeten gedaan worden ? (aan communicatieverantwoordelijke regering)

“Ik denk dat het noodzakelijk is dat er eens een oefening van niveau fase 4 wordt georganiseerd. Ik denk dat het crisiscentrum dat ook van plan is. Ze organiseren al verschillende oefeningen voor de eenheden, voor de mensen die op de grond opereren: het rode kruis, de brandweer, civiele bescherming. Ik denk echter wel dat een oefening op het vlak van communicatie noodzakelijk is, misschien best bij een oefening waarbij er wordt overgegaan van fase 3 naar een fase 4 zodat we kunnen zien wat er kan gebeuren en hoe we deze overgang van provinciaal niveau federaal niveau best aanpakken.”

25/In 2003 had u 3 CBRN- oefeningen ivm terrorisme: wat voor oefeningen zijn dit en komt de communicatie hierbij ook aan bod?(=Chemie,Biologisch, Radiologisch,Nucleair) (aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“In elk van die vier domeinen werd een oefening gedaan maar dit waren zgn. “table-top”-oefeningen, dwz dat deze aan de vergadertafel werden besproken: er werd een scenario voorgelegd en dan werd gebrainstormd wat de problemen zouden kunnen zijn, welke beslissingen moeten worden genomen, enz... Het aspect communicatie werd daar ook besproken: de algemene principes van crisiscommunicatie zijn dan van toepassing. De bacteriologische oefening was, geloof ik, gericht op een wijk en het probleem was dat het een tijdje duurde voor men kon ingrijpen omdat men eerst niet zeker was dat het wel om terrorisme ging en er dus op grotere schaal getroffen konden zijn(3à4d) en daarom moest de communicatie daar ook op ingesteld zijn. De andere oef. was een chemisch explosie v/e vrachtwagen, nucleaire oef. zijn standaard elk jaar, de laatste oef. was een vuile bom in het station van Luik: bij de laatste twee speelde vooral het “onzichtbare” element een grote rol. We hebben natuurlijk niet de praktijkervaring of de evaluatie van communicatie op zo’n moment, dus dat konden we niet toetsen. Het publiek wordt er zelden bij betrokken. Het blijft dus bij brainstorming en we proberen in onze communicatie met de theoretische aspecten rekening te houden. We proberen uit te leggen waarom een maatregel gebruikt wordt, wat het juiste risico is, de 5 W’s en H’s. en houden rekening met de algemene principes van risicocommunicatie.”

8/Wordt er ook aan gedacht om bvb toch al mensen uit risicogebieden ook kennis te laten hebben van dit soort info of te laten weten waar ze terecht kunnen indien er iets zou gebeuren ? (aan psycho-sociaal manager 1)

“Ik denk niet dat ze daar specifiek mee bezig zijn, maar wat we wel al gedaan hebben enkele jaren geleden was een nucleaire oefening in Puyenbroeck in Wachetebeke omdat dat ook vrij dicht bij Doel ligt. Stel dat er een nucleair ongeval gebeurt: dan kunnen de mensen daar terecht om zich te laten testen (die onzekerheid geeft onveilig gevoel: spreek uit ervaring), eventueel te laten ontsmetten en daar kunnen ze ook opgevangen worden. Auto’s werden ontsmet, mensen speelden mee gedurende heel de route: vanaf ingang, de douches tot en met het opvangcentrum

9/Werd de communicatie daarbij ook getest: daarmee bedoel ik niet het alarm en de radiowagen, maar hoe snel mensen deze info kunnen bekomen, ze doen reageren en langs welke kanalen ?

“Ik denk wel dat werd getest of mensen via de (auto)radio konden doorverwezen worden, maar dit werd met een beperkte groep mensen getest en niet met de bevolking. Ben wel niet zeker”

16/Wordt de communicatie in de rampoefeningen betrokken? (aan communicatieverantwoordelijke grootstad 1)

“Ja, als we een oefening doen, verwittigen wij de pers. De gouverneur zijn dienst doet na de ramp een debriefing. Maar een oefening blijft wel een oefening: zo werd ik (en anderen) tijdens een oefening door de verantwoordelijke politieofficier niet getelefoneerd omdat hij wist dat we toch aanwezig waren. Dit stond echter wel zo in het scenario: een oefening geeft niet hetzelfde als de realiteit.”

a) Evaluatie van de communicatie ?

31/Wordt de communicatie ook geëvalueerd, communicatie-audits uitgevoerd ? (aan communicatieverantwoordelijke regering)

“We zijn dat aan het opbouwen om een permanente evaluatie van de door ons gebruikte communicatiemiddelen.” We zijn nog maar juist begonnen want het is zeer moeilijk: je kan wel de impact van één campagne meten, maar de algemene impact...we kunnen wel kijken hoeveel mensen onze website bezoeken. Een jaar geleden waren dat er 15000, nu 35000. Dat is dus een goede evolutie: we zouden ook kunnen verfijnen en kijken welke rubrieken op de site ze raadplegen en ook om de maand op de site aangeven hoeveel bezoekers we hadden, welk soort info ze opvragen, hoelang ze op de site surfden, enz...”

30/Worden er communicatie-audits, evaluaties gedaan op regelmatige basis ? (aan verantwoordelijke nationaal crisiscentrum)

“Van campagnes wel: vooraf wordt er een steekproef gedaan rond de huidige kennis zodanig dat de informatie(communicatie) toch een beetje gesimuleerd kan worden en dan achteraf nog eens om te zien wat resultaat is.(vergelijkbaarheid?)”

“Er zijn geregeld op het vlak van Europa vergaderingen of oefeningen. Er is onlangs een oefening geweest hier in Brussel voor terrorismebestrijdingen met diensten van Frankrijk, Duitsland en België. Dus de mensen op het terrein die gaan samenwerken.” *(quote communicatieverantwoordelijke FOD 1)*

16/En hoe wordt de communicatie dan geëvalueerd, buiten bijvoorbeeld FAQ's die aan het call center gesteld worden? Zijn er nog andere zaken die dan worden geëvalueerd en is daar overleg rond ?

“Naar de aanpak en naar de snelheid waarmee dat gebeurt natuurlijk. En daardoor zitten die verschillende diensten met dat crisiscentrum, Volksgezondheid, langs alle mogelijke betrokken zittingen geregeld samen, zowel op het vlak van beleid als op het vlak van...”

32/Kunt u op de site zelf ook actuele informatie aanbieden?

“Dat zal, dat is ook de bedoeling in de toekomst .”

14/Worden er communicatie-audits gedaan?

(aan communicatieverantwoordelijke grootstad 1)

“Een beetje... We evalueren een beetje wbt waterrampen wat er is fout gelopen en wat er beter kon, maar we doen geen inhoudsanalyse van de berichtgeving. 't Is bvb ook niet altijd leuk voor de hulpverleners om de media aan het werk te zien omdat ze dikwijls enkel misnoegde burgers aan bod laten komen. De media hebben ook niet altijd begrip voor het feit dat we dikwijls dagen op de been zijn en dus vermoeid. Voor de rest hebben we een goede relatie met de pers die we elke week zien op onze persconferenties”

HOOFDSTUK 3

Algemeen Besluit

Het geconfronteerd worden met terroristische dreiging zou in België betekenen dat men alarmfase 4, nationale alarmfase, aankondigt. Dit heeft tot gevolg dat de coördinatie en communicatiebevoegdheden bij het nationaal crisiscentrum van de regering, binnenlandse zaken en eventueel het federaal departement dat bevoegd is voor de materie die verbonden is aan de gevolgen van het risico komen te liggen. (bvb. bij voedselvergiftiging gaat volksgezondheid daar bij betrokken worden) Op het operationele veld moeten echter de provinciale en stedelijke diensten wel ondertussen hun werk kunnen blijven doen.

Op chaotische en emotioneel geladen momenten zoals bij terroristische dreigingen

kan dit problemen geven voor zowel het operationele werk zelf als de coherentie en consistentie van de informatie .

De gevolgde strategie en aanpak van de rampenplanning en de communicatie met de burger lijken ons een typische 'precautionary approach'. Deze kan dan wel geschikt zijn voor door de natuur veroorzaakte rampen zoals overstromingen en dergelijke, maar voor onverwachtse en veel angst met zich meebrengende risico's

zoals terroristische dreiging is, zoals we zagen, een pro-actieve aanpak en communicatie vereist teneinde een 'bottom-up' strategie uit te bouwen die al vooraleer er dreiging bestaat gaat proberen om de factoren waarvan we weten dat ze de risicoperceptie en de manier waarop mensen het terrorisme-issue beleven te bespelen via interactieve communicatie, het aanbieden van kennis en het bevorderen van sociale verbanden . Daarvoor moet men als men een zo volledig mogelijke inschatting wil maken van het risico zowel van de risicoperceptie van de verschillende individuen en, groepen uit het publiek als van de experts hun inschattingen. Men hanteert echter een 'top-down' strategie waarbij men bij het inschattingen van de risico's en implicaties er van uit gaat dat dit vooral materiele en fysieke gevolgen zullen zijn en dat mensen en de eventueel lager liggende overheidsniveau's de opgelegde richtlijnen gedwee gaan opvolgen zonder zich daarover op te winden of paniekerig te worden . Men gaat er van uit dat het geruststellen van mensen voldoende moet zijn, maar wanneer men mensen geen uitleg geeft en enkel geruststelt, kan dit een omgekeerd effect hebben en mensen juist meer angst doen krijgen . Het feit dat men ook enkel op het moment dat er al een crisis is pas ingrijpt, laat geen tijd meer om naar mensen hun vragen, inzichten terzake te luisteren, de weerbaarheidsfactoren alle mogelijke kans geven zich positief te ontwikkelen onder de mensen door bijvoorbeeld als overheid empathie te tonen voor de specifieke risicocontexten van mensen of samenwerkingsverbanden en solidariteit tussen individuen en groepen te bevorderen. Mensen aangeven hoe een doelgerichte houding hen zal helpen om zich zelfredzaam en veerkrachtig genoeg te kunnen opstellen wanneer ze geconfronteerd worden met onverwachtse, negatieve voorvallen zoals nucleaire ongevallen of terrorisme kan op deze manier niet gebeuren . Dit kan men door in zijn communicatie met het publiek blijk te geven van voordien al nagedacht te hebben over deze psychosociale aspecten en mogelijke aanbevelingen uitgewerkt te hebben om bijvoorbeeld

mensen toe te laten hun dagelijkse leven voort te zetten met een zeker gevoel van controle en veiligheid .

Er moet eerlijkheidshalve wel bij gezegd dat men de laatste twee jaren vanuit het nationaal crisiscentrum binnen het kader van de MOP'S (moderniseringsprojecten van de overheid) wel bezig is om uit te zoeken hoe de huidige organisatie en strategische invalshoek kan aangepast, wat de mogelijkheden zijn en welke punten speciale aandacht verdienen. Ook de coördinatie en de organisatie van de rampenplanning heeft implicaties op de communicatie en de risicoperceptie van mensen . Het feit dat zij al of niet vertrouwen stellen in de overheid zijn informatie en de acties die zij ondernemen bepaalt zowel de mate waarin iemand er vertrouwen in heeft dat de overheid de job wel aankan, met een open agenda werkt als ook de mate waarin zij zich onzeker voelen en zich weerbaar kunnen opstellen zonder de controle over zijn emoties , logica en handelen te verliezen .

Men vertrekt echter in België tegenwoordig voorlopig nog van de veronderstelling dat er in het geval van een terroristische aanslag mensen en gemeenschappen enkel maar kwetsbaarder kunnen worden en men ze dus best ook niet op voorhand alarmeert. Het is dus een 'agent-specific-approach', eerder dan een 'generic approach' die men handhaaft . De pro-actieve aanpak die via communicatie, onderzoek gaat proberen voordien al alle mogelijke voorwaarden voor het tot stand komen van het dynamisch proces dat psychologische weerbaarheid is de kans te geven zich te ontplooiën bij mensen en gemeenschappen. Risicocommunicatie gaat er in tegenstelling tot crisiscommunicatie van uit dat mensen die geïnformeerd worden op het moment dat er nog geen dreiging is veel minder gealarmeerd, angstig of woedend zullen zijn dan dat men dat pas doet als er al chaos of emotionele onzekerheid is .

De houding die men tegenover de media aanneemt is vrij open en positief, maar echte vrienden is men precies toch ook weer niet . Dit komt misschien niet zozeer door de slecht verstandhouding, maar omwille van het feit dat deze problematiek en de manier waarop men deze aanpakt en er over communiceert ook het openbare belang raakt. De communicatie betreft dan ook topics van zowel wetenschappelijke en logistieke informatie maar kent ook een politieke dimensie.

Pro-actieve risicocommunicatie kan dit echter ondervangen omdat de basis voor de vertrouwensband tussen publiek en overheid op voorhand gesmeed wordt . Zelfs het maken van fouten of het niet onmiddellijk kunnen oplossen van dilemma's zal op meer begrip en zelfs samenwerking vanuit het publiek kunnen rekenen. Het sluiten van overeenkomsten met de media over zaken zoals het niet hinderen van interventies en hulpverleners op risicospots, het ter beschikking stellen van een ruimte en accommodatie voor de media, rekening houden met deadlines, het terwille zijn om de overheid met prioriteit gebruik te laten maken van zendapparatuur, het dubbelchecken van bronnen en het inlichten van de overheid indien men als journalist via zijn netwerk inlichtingen krijgt over aanslagen, richtlijnen over het publiceren van informatie met betrekking tot terrorisme (bvb. over gijzelaars) kan de samenwerking tussen overheid en media enkel ten goede komen..

Sinds enkel jaren is er ook op het vlak van psycho-sociale hulp wel iets op gang gekomen . In 1996 onderzocht het centrum voor crisispsychologie in opdracht van het ministerie van sociale zaken, leefmilieu en volksgezondheid de mogelijke organisatie van psychosociale begeleiding van slachtoffers bij rampen . Hieruit kwamen de PSIP'S tot stand . De bedoeling is dat zoveel mogelijk wordt samengewerkt met lokale actoren . Er wordt echter weer van crisis en niet van risicobeheersing uitgegaan, alhoewel in de werkingsprincipes van deze dienst, bestaande uit psycho-sociaal managers, nochtans staat vermeld dat pro-activiteit, multidisciplinariteit, preventief optreden en het werken op basis van lokale netwerken bij de organisatie van de psychosociale hulpverlening tot de doelstellingen behoren . Deze mensen zouden ook niet liever willen, maar hebben elk twee provincies voor hun rekening te nemen en dit binnen één voltijdse functie : middelen en mensen ontbreken dus. Nochtans zouden de lokale civiele diensten waarmee zij werken veel kennis kunnen aanleveren en optreden als intermediair in de communicatie met specifieke doelgroepen.

Wat de organisatie en de voorzieningen betreft op het vlak van communicatie -middelen en kanalen die men gebruikt, moet gezegd dat er voor voldoende eigen middelen is gezorgd. We moeten langs de andere kant vermelden dat op momenten waarop deze zouden uitvallen of de hulpverleners niet onmiddellijk bij het publiek kunnen komen er niet voor alternatieven is gezorgd, alhoewel sommige

steden wel al enige initiatieven hebben opgestart naar aanleiding met vroegere rampen.

Er is echter bij een top-down strategie, zoals dit er één is, niet genoeg informatie - doorstroming of feedback om van zulke projecten afspiegelingen te gaan maken naar andere steden en er voor te zorgen dat ook het federale niveau er dezelfde lijsten met lokale contacten op nahoudt en regelmatig overlegt pleegt.

Dit brengt ons bij ons volgende punt : op geen enkele dienst, behalve dan de psycho-sociaal managers daar zij slachtoffers en familie opvangen, werkt men doelgroepgericht omdat dit niet de officiële werkwijze is en men daar noch de middelen, mensen of benodigde kennis voor ter beschikking heeft . Nochtans staat dit doegroepgericht werken in de 'gids voor federale communicatoren' onder hoofdstuk 2 bij de principes die men zou moeten hanteren om te kunnen anticiperen op contacten met het publiek en de pers : daarvoor wordt vermeld dat men dit moet bereiken via een pro-actieve aanpak die voornamelijk uit drie zaken bestaat :

- oefeningen, opleidingen en simulaties.
- netwerken uitbouwen , contacten leggen en de communicatie coördineren.
- constant onderhouden van publiekrelaties met klanten en partners.
- doelgroepen inventariseren en hun behoeften leren kennen.
- zich voorzien van 'intellectueel materiaal' zoals scenario's, communicatiedoestellingen, sleutelbooschappen, FAQ's

De kennis zou voor een deel natuurlijk zowel via de lagere, lokale en provinciale niveau's, onderzoek op zowel het vlak van psychologie (risicoperceptie), sociologie(social support) als van communicatie- en exacte wetenschappers kunnen verzameld worden en geïntegreerd in een allesomvattende strategie voor het reduceren van risico's . Dit gebeurt echter niet en de kennis wordt ook niet voldoende gedeeld ons inziens . We moeten er eerlijkheidshalve echter wel bij vermelden dat de publicatiedatum van de 'gids voor federale communicatoren' september 2004 is, dus vrij recent en dat bovenvermelde richtlijnen een stap in de goede richting zijn, maar voor de beheersing en het reduceren van risico's zoals terroristische dreigingen zal men moeten overstappen van een strategie die gebaseerd is op het 'vulnerability paradigm' en zich moet gaan positioneren en richten op een aanpak die de psychologische weerbaarheid van mensen aanmoedigt, bevordert en opvolgt .

Bevoegdheden en taakomschrijvingen moeten uniformer binnen en tussen de verschillende niveau's omschreven worden, wil men consistent en goed geolied kunnen reageren op risico- of crisisituaties. De werking van de rampenplanning en coördinatie moeten in een wet gegoten die geen twijfel meer laat bestaan over procedures, opportuniteiten, verantwoordelijkheden en bevoegdheden en doelstellingen .

Tot hiertoe moeten wij dus melden dat op allebei onze onderzoeksvragen niet volmondig ja kunnen antwoorden, maar dat we voldoende mensen hebben ontmoet op onze zoektocht die op een verantwoordelijke manier nadenken over wat mensen verwachten van de communicatie met de overheid op momenten van crisis of hoe veilig of onveilig mensen zich voelen bij risico's en hoe men door middel van informeren en luisteren een band kan opbouwen met het publiek die onze samenleving wapent en het vermogen geeft te anticiperen, incasseren, recupereren en te groeien in onze attitude tegenover en het omgaan met risico's. Ideeën en werk genoeg voor de toekomst dus .

Bibliografie .

TIJDSCHRIFTEN

Baird, B.N. (1986) Tolerance for environmental health risks : the influence of knowledge, benefits, voluntariness and environmental attitudes, *Risk Analysis* 6, 425-435.

Bandura, A. (1982). Self efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 55, 122-147.

Beasley, M., Thompson, T., Davidson, J. (2003) Resilience in response to life stress: the effects of coping style and cognitive hardiness. *Personality and Individual Differences* 34, 77-95.

Boholm, A. (1998). Visual images and risk messages : commemorating Chernobyl, *Risk Decision and Policy* 3, 125-43.

Boura, J. (1998) Community fireguard. 'Creating warnerships with the community to minimize the impact of bushfire', *Australian Journal, of Emergency management*, 13,59-64.

Buckle, P., Mars, G. & Smale, S. (2000) New approaches to assessing vulnerability and resilience. *Australian Journal of Emergency Management* 15, 8-15

Combs, B. & Slovic, P. (1979). Newspaper coverage of causes of death. *Journalism Quarterly*, 56, 447-476.

Covello, V., Peters, J., Wojtecki & Hyde, R. (2001). Risk Communication : The West-Nile virus Epidemic, and Bioterrorism: Responding to the Communication Challenges Posed by the Intentional or Unintentional Release of a Pathogen in an urban setting. *Journal; of Urban Health. Bulletin of the New York Academy of Medicvine*, 78(2), 382-391.

Dunwoody, S. & Peters, H.P. (1992). Mass media coverage of technological and environmental risks. *Public Understanding of Science* 1, 199-230.

Fischhoff, B., (1195) Risk perception and communication unplugged : twenty years of process. *Risk Analysis* 15, 137-45.

Enders, J. (2001). Measuring community awareness. *Australian Journal of Emergency Management* , spring 2001.

Freudenburg, W.R., Coleman, C.L., Gonzales, J. & Helgeland, C. (1996). Media coverage of hazard events : Analyzing the assumptions. *Risk Analysis*, 9, 119-126.

Frederickson, B., Tugade, M., Waugh, C. & Larkin, G. (2003). What good are positive emotions ? A prospective study of resiliency and emotions following, the terrorist attacks on the U.S. on 9/11, 2001. *Journal Peronality and Social Psychology*. 84(2), 365-376.

Finucane, M. L., Alhakami, A., Slovic, P., & Johnson, S. M. (2000). The affect heuristic in judgments of risks and benefits. *Journal of Behavioral Decision Making*, 13(1), 1-17.

Gerbner, G. & Gross, L. (1976). Living with television: the violence profile. *Journal of Communication* 26(2): 173-199.

Golding, D., Krinsky, S. & Plough, A. (1992) Evaluating risk communication : narrative versus technical presentations of information about radon, *Risk Analysis* 12, 27-35.

Greenberg, R.M., Sachsmann, B.D., Sandman, M.P. & Salomone, L.K. (1989). Network evening news coverage of environmental risk. *Risk analysis*, 9, 119-126.

Kahneman, D. & Tversky, A. (1972) Subjective probability : a judgement of representativeness, *Cognitive Psychology* 3, 430-54.

Kasperson, R. E., Renn, O., Slovic, P., Brown, H.S., Emel, J., Goble, R., Kasperson, J.X. & Ratick, S. (1988) The Social amplification of risk : a conceptual framework, *Risk Analysis* 8, 177-88.

- Keplinger, H.M. (1994). Historical notes on German press coverage of technology. *Risk : Health, Safety and Environment*, 5, 213-222
- Kletz, T.A. (1996). Risk-Two views: The public's and the experts. *Disaster Prevention and Management*, 5,41-46.
- Kobasa, S.C. (1979). Stressful life events, personality and health. An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1-11.
- Koné, D., & Mullet, E. (1994). Societal risk perception and media coverage. *Risk Analysis*, 14,21-24
- Kreps, G. (1984) Sociological inquiry and disaster research, *Annual Review of Sociology*, 10,309-330.
- Lindell, M.K., & Whitney, D.J. (2000) Correlates of household seismic hazard adjustment adoption, *Risk Analysis* 20, 13-25.
- Masten, A.S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56(3), 227-238.
- Mazur, A. & Lee, J. (1993) Sounding the global alarm : environmental issues in the US national news. *Social studies of Sciences* 23, 681-720.
- Mc Cartney, J. (1997). News lite . The tendency of network newscasts to favour entertainment and tabloid stories. *American Journalism Review*, 19, 18-26.
- Mc Combs, M.E. (1992). Explorers and surveyors : Expanding strategies for agenda-setting research. *Journalism Quarterly*, 69, 813-824.
- Milburn, M.a., and Mc grail, A.b. (1992) The dramatic presentation of news and its effects on cognitive complexity, *Political Psychology* 13, 613-632.
- Nerb, J., Spada H. & Lay,k ,K. (2001). Environmental risk in the media : Modeling the reactions of the audience. *Research in social problems an public policy*, 9, 57-85.
- Neuhauser & Kreps (2003) Technology mediated health communication. *Journal of Health Psychology* 8, 5-6.
- Nielsen, S & Lidstone, J. (1998)' Public education and disaster management : is there any guiding theory ?', *Australian Journal of Emergency Management*, spring 1998, p14-19.
- Petty, R & Caccioppo (1981) Central and Peripheral routes Advertising effectiveness : The moderating role of involvement, *Journal of consumer research*, 10, 135-146
- Plough, A. & Krimsky, S. (1987) The emergence of risk communication studies in science and political context. *Science, Technology and Human Values*, 12,4-10.
- Quarantelli & Dynes (1977). Problematical aspects of the communication/information revolution. *Disaster Prevention and Management*, 6,94-106.
- Rhodes & Reinholdt (1999) Beyond technolugu: a holistic approach to reducing residential fire fatalities, autumn 1998 p 39-44.

- Richardson, G. (2002). The metatheory of resilience and resiliency, *Journal of Clinical Psychology*, 58, 307-21
- Rowan, K. (1991). Goals, obstacles and strategies in risk communication : a problem solving approach to improve communication about risks, *Journal of applied communication research* 19, 300-29.
- Rohrmann, B.(2000) A sociological model for analyzing risk communication processes. *The Australian Journal of Disaster and Trauma studies* vol. 2000-2
- Rutter, M.D. (1985). Resilience in the face of adversity: Protective factors and resistance to psychiatric disorder. *The British Journal of Psychiatry*, 147, 598-611.
- Rutter, M.D. (1990). Psychosocial resilience and protective mechanisms. Uit artikel Beasley, (2003): Resilience in response to life stress: the effects of coping style and cognitive hardiness. *Personality and Individual Differences* 34, 77-95.
- Sharlin, H.I. (1986) EDB : a case study in communicating risk, *Risk Analysis* 6, 61-8.
- Singer & Endreny, P.M. (1987). Reporting hazards : Their benefits and costs. *Journal of Communication*, 37, 10-26.
- Sjöberg, L. A discussion of the limitations of the psychometric and cultural theory approaches to risk perception. *Radiation Protection Dosimetry* 68, 219
- Slovic, P. (1987) Perception of risk. *Science*, 236, 280-285.
- Slovic; P., Malmfors, T. Krewski, D. ,Mertz, C.K., Neill, N. & Bartlett, S. (1995) Expert and lay judgements of chemical risks in Canada. *Risk Analysis* 15, 661-675
- Slovic, P. (1986) Informing and educating the public about risk? *Risk Analysis* 6,403-15
- Slovic, P., Finucane, M.L., Peters, E. & Mc Gregor, D.G. (2004) Risk as analysis and risk as feelings : Some thoughts about affect, reason, risk and rationality. *Risk Analysis*, 24, 311-322.
- Sandman, P.M., Miller, P.M., Johnson, B.B. & Weinstein, N.D. (1993) Agency communication, community outrage and perception of risk : three simulation experiments, *Risk Analysis* 13, 585-98.
- Thompson, Kimberly M., Diane L. Bloom (2000): Communication of risk assessment information to risk managers. *V: Journal of Risk Research*, 3, 4, 333 – 352.
- Trumbo, C.W. (1999) Heuristic-systematic information processing and risk judgement. *Risk Analysis*, 19(3), 385-393.
- Vallone, R., Ross, L. & Lepper, M.R. (1985) The hostile media phenomenon : biased perceptions and perceptions of media bias in coverage of the Beirut massacre, *Journal of personality and social psychology*, 49, 577-85.
- Van der pligt, J. (1996) risk perception and self-protective behaviour, *European Psychologist* 1, 34-43.

Violante, Patton & Dunning (2000) in Patton, D. (2001) Responding to hazards effects : promoting resilience and adjustment adoption, Australian Journal of Emergency Management, autumn, 2001.

Wahlberg, A. & Sjöberg, L. (2000). Risk perception and the media. Journal of Risk Research 3(1), 31-50 .

Waller, MA (2001). Resilience in ecosystemic context: Evolution of the concept. American Journal of Orthopsychiatry, 71, 290-297.

Wiegman, O. & Gutteling, J.M. (1995). Risk appraisal and risk communication. Basic and Applied Social Psychology 16 (1-2), 227-49.

Wilkinson, R.B., Wakford, W.A. & Espness, G.A. (2000) Coping styles and health in adolescents and young adults : a comparison of moderator and main effects models. Australian Journal of Psychology, 52, 155-162.

Wober, J. M., & Gunter, B. (1982). Television and personal threat: Fact or artefact? A British survey. British Journal of Social Psychology, 21, 239-247.

BOEKEN

Bandura, A. (1977) Social Learning Theory, New York := Prentice –Hall.

Covello, V. T., & Sandman, P. M. (2001). Risk communication: Evolution and revolution. In W. A. (Ed.), Solutions to an Environment in Peril (pp. 164-178). Baltimore, MD: John Hopkins University Press.

Blumer, H. (1969); Symbolic Interactionism. Perspective and Method. Engelwood Cliffs: Prentice Hall.

Douglas & Wildavsky (1982) Risk and Culture : an essay on the selection of technical and environmental dangers, Berkeley.

Nerb, J. (2000) Die Bewertung von Umweltschäden : Kognitive und emotionale Folgen von Medienmeldungen. Bern : Huber

Slovic, P., Fischhoff, B. & Lichtenstein, S. (1982) Facts versus fears : Understanding perceived risk. In D. Kahneman and A. Tversky and P. Slovic, Judgement and uncertainty : heuristics and biases (p.463-489). Cambridge University Press

Thompson, M., Eklis & Wildavsky (1990) Cultural theory. Westview Press : Boulder, co

Internetbronnen

<http://www.psandman.com/indxoutr.htm>

<http://www.dynam-it.com/riskpercom/pduk.html>

http://www.colorado.edu/hazards/sp/sp39/sept11book_ch14_obrien.pdf

<http://www.crhnet.ca/docs/presentations/T-Wachtendorf.pdf>

Eysenbach, G. (2003) Sars and Population Health Technology
J Med Internet Res 2003 (Juni 30); 5(2):e14

