

**This is an electronic reprint of the original article.
This reprint *may differ* from the original in pagination and typographic detail.**

Author(s): Vos, Marita; Gouw, Nico de

Title: Crisiscommunicatie wiki voor professionals : Europees project accentueert samenwerking met burgers

Year: 2015

Version:

Please cite the original version:

Vos, M., & Gouw, N. (2015). Crisiscommunicatie wiki voor professionals : Europees project accentueert samenwerking met burgers. Magazine Nationale Veiligheid en Crisisbeheersing, 13 (1), 38-39. Retrieved from <https://www.nctv.nl/onderwerpen-a-z/mnvc.aspx>

All material supplied via JYX is protected by copyright and other intellectual property rights, and duplication or sale of all or part of any of the repository collections is not permitted, except that material may be duplicated by you for your research use or educational purposes in electronic or print form. You must obtain permission for any other use. Electronic or print copies may not be offered, whether for sale or otherwise to anyone who is not an authorised user.

Europees project accentueert samenwerking met burgers - Crisiscommunicatie wiki voor professionals

Marita Vos, Professor Organisatiecommunicatie aan de Universiteit van Jyväskylä Finland en consortiumcoördinator van het project PEP

Nico de Gouw, Crisiscommunicatie consultant, werkte eerder als communicatieadviseur voor het Nationaal Crisiscentrum



In de Europese landen wordt in toenemende mate het belang gezien van het betrekken van burgers bij crisis voorbereiding. Toch is de uitvoering van heel verschillend niveau. Het project ‘Public Empowerment Policies for Crisis Management’ (PEP) kreeg Europese subsidie om daaraan wat te doen. Teams uit verschillende landen deden onderzoek naar belemmeringen en kansen voor samenwerking met burgers in alle fasen van crisismanagement.

Het project PEP had een dubbele opdracht. Het moest aanbevelingen doen voor beleid dat ‘empowerment’ op een structurele manier bevordert, maar ook aanwezige kennis ontsluiten waarmee overheidsorganisaties al meteen aan de slag kunnen. Het project leverde een adviesnota voor beleidsmakers en een wiki, een web platform met richtlijnen en voorbeelden.

Actieve rol voor overheden

Er zijn nog veel belemmeringen te slechten voordat er in alle Europese landen een basis is voor ‘empowerment’ van burgers. Het gaat bij ‘empowerment’ om meer dan zelfredzaamheid van burgers op individueel niveau. Er is een actieve rol van overheden beoogd in het bevorderen van samenwerking tussen alle betrokken partijen. Dat kunnen groepen burgers zijn maar ook bedrijven en non-profit organisaties. Al deze partijen moeten elkaar weten te vinden in crisistijden. Samen vormen ze het sociale kapitaal dat een samenleving veerkracht geeft om te reageren op zich ontwikkelende crises. Door veiligheid te benaderen als een co-productie van verschillende partijen kan de ontwikkeling van sociaal kapitaal gericht worden bevorderd.

Dit is van belang in alle crisisfasen, in de voorbereidingsfase waarin educatieve activiteiten van belang zijn, gedurende een crisis wanneer snelle uitwisseling van informatie nodig is, en na een crisis bij het betrekken van burgers bij besluitvorming over en het werken aan herstel. Van voorbereidingscampagnes is bekend dat ze alleen effectief zijn als burgers er actief bij betrokken zijn. Daarom kunnen overheden beter geen top-down concepten bedenken maar aansluiten bij lokale initiatieven.

Wiki

Voorbeelden van publiekgerichte initiatieven zijn te vinden in de crisiscommunicatie wiki voor professionals. In de sectie public empowerment zijn de verschillende benaderingen toegelicht en hoe public empowerment verder kan worden ontwikkeld. Er zijn adviezen voor elke crisisfase. Daarnaast wordt onder de titel ‘community approach’ de samenwerking op lokaal niveau besproken. En er is apart aandacht voor de rol van technologie bij het betrekken van burgers bij crisis management, toegankelijkheid en privacy bescherming.

Techniek

Tegenwoordig zijn apps en andere vormen van technologie beschikbaar om de communicatie in crisissituaties te ondersteunen. Om effectief te zijn moeten deze onderdeel vormen van het dagelijks leven van burgers. Overheden kunnen deze technologieën beoordelen op hun functionaliteit en zich realiseren dat alle vormen van interactieve technologie voorbereiding vergen. Voordat een crisissituatie ontstaat is het nuttig dat burgers zich al hebben voorbereid op het gebruik van de technologie, bijvoorbeeld via een abonnement op een service of als volger of vriend in een sociaal medium. De benadering dient ‘inclusief’ te zijn, zodat deelname openstaat voor verschillende publiekgroepen en individuen, bijvoorbeeld door standaarden voor techniek die rekening houden met visueel gehandicapten verschillende talen.

Tijdens crisissituaties kan burgers gevraagd worden via nieuwe media zoals Twitter te melden wat er in hun omgeving gebeurt. De resultaten worden gecheckt en bijgehouden in een plattegrond. Dit kan gezien worden als een aanvulling op de data voor de interne systemen van de veiligheidsdiensten. Of het kan een openbare plattegrond zijn die ook zichtbaar is op internet voor de mensen in het rampgebied. Open systemen moeten goed worden doordacht, bijvoorbeeld op privacy-aspecten. Toch zijn er goede ervaringen mee in sommige landen, waar burgers bijvoorbeeld op een online kaart geïnformeerd werden over wat veilige plaatsen zijn. Dergelijke initiatieven worden vaak genomen door digitale vrijwilligers zoals Humanity Road. Door de afwachtende houding van veel overheden is een gefragmenteerde situatie ontstaan. Open en gesloten systemen zullen naar verwachting naast elkaar blijven bestaan.

Beleid

Het is in de verschillende landen vaak onduidelijk waar verantwoordelijkheden liggen voor ‘empowerment’, en hoe de verschillende overheidslagen eraan bijdragen. Op het moment zijn de verwachtingen met name hoog voor gemeenten, en wel op verschillende beleidsterreinen. Naast goede kansen lokaal voor nuttige verbindingen met scholen en gezondheidszorg, zijn er ook belemmeringen. Vaak ontbreken gedeelde ontmoetingsplatformen voor vertegenwoordigers van lokaal bestuur, crisismanagement diensten en groepen burgers die direct of indirect crisisvoorbereiding bevorderen. Gezamenlijke oefeningen kunnen verschillende partijen met

elkaar in contact brengen, terwijl nieuwe vormen van informatietechnologie de interactie kunnen bevorderen tussen niet-georganiseerde vrijwilligers onderling en met lokale overheidsdiensten.

Op nationaal niveau zijn vertegenwoordigers van organisaties of groepen met speciale behoeftes bij crisisvoorbereiding te betrekken, terwijl ook normen kunnen worden ontwikkeld voor ‘crowdsourcing’, het vergaren van informatie onder burgers met behulp van moderne techniek. Bijvoorbeeld normen voor de eigendom van data en gedragscodes. Burgers verschillen in risicoperceptie, de mate waarin en de wijze waarop zij zich op crisis voorbereiden, maar ook hun verwachtingen en de mate van vertrouwen in de overheid. Daarom zijn verschillende vormen van aanpak nodig en de samenwerking kan zich ook op verschillende aspecten richten.

Onderzoek

Tot dusverre zijn maar weinig onderzoeksprojecten vanuit Europa gefinancierd die samenwerking met burgers bestudeerden op het gebied van crisismanagement. De meeste projecten gingen uit van het perspectief van overheidsdiensten en niet dat van burgers en hoe deze zich voorbereiden op crises. De competenties nodig voor samenwerking aan de zijde van overheden maar ook aan de zijde van burgers zijn nauwelijks onderzocht. Hetzelfde geldt voor publiek-private samenwerking in crisismanagement.

Het project ‘Public Empowerment Policies for Crisis Management’ (PEP) is een samenwerking van de Universiteit van Jyvaskyla Finland (consortiumcoördinator afkomstig uit Nederland), de Nederlandse consultancy Inconnect uit Dordrecht, het risico en crisis centrum van de Universiteit van Midden Zweden, Emergency Services College Finland en Global Risk Forum uit Davos Zwitserland. Het project kreeg onderzoekssubsidie van de Europese Unie onder nummer FP7-284927.

Roadmap

De nota met adviezen voor beleidsmakers, ‘roadmap’ genoemd, is beschikbaar op de website van het project www.projectPEP.eu. Het bevat aanbevelingen voor de praktijk, voor overheidsbeleid op verschillende niveaus, en voor de verdeling van onderzoeksgelden op dit gebied in Europa. Beleidsmakers vinden in de roadmap ideeën over hoe burgers structureel betrokken kunnen worden bij crisismanagement en centraal kunnen worden gesteld in beleid voor een weerbare samenleving. Crisismanagers en communicatieadviseurs kunnen zich laten inspireren door de voorbeelden in de wiki en kunnen voor verdieping van hun kennis de links naar rapporten gebruiken. De printversie met de belangrijkste richtlijnen onder de naam ‘Public Empowerment Guidelines’ is te downloaden. Het webplatform werd in de herfst gelanceerd tijdens the International Disaster and Risk Conference in Davos, Zwitserland.