



Universiteit
Leiden

Resilience as new crisis management strategy?

The Safety Regions of the Netherlands reviewed

Hanne Liefing s1779273



Title *Resilience as new crisis management strategy?*
Subtitle *The Safety Regions of the Netherlands reviewed.*

By *Hanne Liefting*
S1779273
Master Crisis and Security Management
Leiden University

Date *January 11, 2016*

Supervisor *Dr. R.S. Prins*

Abstract

Traditional top-down structures of governments are only effective up to a certain point when managing a crisis. Hence, there is a search for new strategies to manage crises effectively. What is seen is that citizens are capable of creating their own safety and security, also in times of crisis. The concept behind this is resilience, which literally means ‘to bounce back after an event’; and an event can be defined as a crisis. Resilience is applicable in all sorts of systems, also in social systems like a community. This study focuses on community resilience in the Netherlands and how this can be enhanced. This study shows that community resilience can be enhanced by focusing on three actors; crisis managers, citizens, and private organizations.

The Safety Regions in the Netherlands are public organizations established to deal with large-scale crises and disasters. This led to the question: ‘to what extent and how is community resilience part of the crisis management policy of the Safety Regions in the Netherlands?’ Qualitative data analysis has been conducted in order to answer this research question. The results of this data analysis have shown that the Safety Regions in the Netherlands do not use the strategies to enhance community resilience to their full extent, and therefore these strategies are not part of the crisis management policy to their full extent. Furthermore, it can be said that differences between the various Safety Regions exist regarding the strategies used. Next to this, it is seen that more strategies are policy implementations in practice, instead of written in policy documents of the Safety Regions.

Key words: resilience, community, Safety Region, the Netherlands, strategies, citizens, policy

Preface

Before you lies the thesis: ‘Resilience as new crisis management strategy?’ This thesis is written as final assignment for the master Crisis and Security Management, at Leiden University, in a period of September till January.

This thesis focuses on the Safety Regions in the Netherlands and seeks to find out how and to what extent community resilience is drafted in their crisis management policy. This is done by examining which strategies are used by the Safety Regions in their crisis management policy. Next to examining the crisis management policy, I’ve interviewed inspiring people from various Safety Regions. I want to thank those people for making time for an interview, without their cooperation I would have not been able to get these results. This thesis has taught me a lot about how to do research in the field of crisis and security management. I also found out more about the Dutch government and how the Safety Regions operate in the Netherlands.

I want to give special thanks my supervisor, Ruth Prins, for her guidance in the writing process, but also at times for her moral support.

I hope you enjoy reading it.

Hanne Liefing

Table of content

1. Introduction	9
2. Context	12
3. Theoretical framework	15
3.1 Relevant concepts.....	15
3.1.1 Crisis.....	15
3.1.2 Crisis management	16
3.2 Resilience	17
3.2.1 Origin	18
3.2.2 Resilience as crisis management	19
3.2.3 Strategies for resilience	19
3.2.4 Conceptual model enhanced resilience	22
4. Method	24
4.1 Research strategy.....	24
4.2 Data collection.....	26
4.3 Data analysis	28
4.4 Reliability and validity	33
5. Results	35
5.1 Results policy ambitions all Safety Regions	35
5.1.1 Results strategies regarding crisis managers	35
5.1.2 Results strategies regarding citizens.....	39
5.1.3 Results strategies regarding private organizations	42
5.1.4 Conclusion.....	43
5.2 Results policy ambitions and policy implementation in practice.....	44
5.2.1 Zeeland	44
5.2.2 Zuid-Holland-Zuid	51

5.2.3 Gelderland-Zuid	58
5.2.4 Hollands Midden	64
5.2.5 Haaglanden.....	70
6. Conclusion.....	77
6.1 Findings	77
6.1.1 Findings policy ambitions of all Safety Regions.....	77
6.1.2 Finding policy ambitions and policy implementation in practice	78
6.1.3 Social and scientific relevance	80
6.2 Discussion	81
6.3 Recommendation for further research.....	82
References	83
Appendix 1: References policy documents	89
Appendix 2: References interviewees	95
Appendix 3: Transcript interviews	96
Safety Region Zeeland	96
Safety Region Zuid-Holland-Zuid	111
Safety Region Gelderland-Zuid.....	122
Safety Region Hollands Midden	131
Safety Region Haaglanden	144

List of figures

Figure 1: Schematic illustration of the 25 Safety Regions in the Netherlands (Aalst, 2016).....12

Figure 2: Conceptual model of community resilience.....23

List of tables

Table 1: Safety Region and number of citizens (CBS, 2016)13

Table 2: Categorization of Safety Regions according to number of citizens (CBS, 2016).....27

Table 3: Strategies regarding crisis managers with related indicators.30

Table 4: Strategies regarding citizens with related indicators.....31

Table 5: Strategies regarding private organizations with related indicators.....32

Table 6: Results strategy ‘work with communities’ of all Safety Regions.....36

Table 7: Results strategy ‘training of operational leaders’ of all Safety Regions.37

Table 8: Results strategy ‘identify vulnerable communities’ of all Safety Regions.37

Table 9: Results strategy ‘create expert networks’ of all Safety Regions.....38

Table 10: Results strategy ‘prepare first responders’ of all Safety Regions.....39

Table 11: Results strategy ‘joint preparation’ of all Safety Regions.40

Table 12: Results strategy ‘joint training’ of all Safety Regions.40

Table 13: Results strategy ‘involve local people in mitigation processes’ of all Safety Regions.....41

Table 14: Results strategy ‘boost social supports’ of all Safety Regions.41

Table 15: Results strategy ‘create flexibility’ of all Safety Regions.....41

Table 16: Results strategy ‘stimulate the creation of business continuity plans’ of all Safety Regions.....42

Table 17: Results strategy ‘work with owners of critical infrastructure’ of all Safety Regions.43

Table 18: Results strategy ‘work with communities’ of the Safety Region Zeeland.45

Table 19: Results strategy ‘training of operational leaders’ of the Safety Region Zeeland.....45

Table 20: Results strategy ‘identify vulnerable communities’ of the Safety Region Zeeland.46

Table 21: Results strategy ‘create expert networks’ of the Safety Region Zeeland.46

Table 22: Results strategy ‘prepare first responders’ of the Safety Region Zeeland.47

Table 23: Results strategy ‘joint preparation’ of the Safety Region Zeeland.47

Table 24: Results strategy ‘joint training’ of the Safety Region Zeeland.48

Table 25: Results strategy ‘involve local people in mitigation processes’ of the Safety Region Zeeland.48

Table 26: Results strategy ‘boost social support’ of the Safety Region Zeeland.48

Table 27: Results strategy ‘create flexibility’ of the Safety Region Zeeland.49

Table 28: Results strategy ‘stimulate the creation of business continuity plans’ of the Safety Region Zeeland.49

Table 29: Results strategy ‘work with owners of critical infrastructure’ of the Safety Region Zeeland.....50

Table 30: Results strategy ‘work with communities’ of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.	51
Table 31: Results strategy ‘training operational leaders’ of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.	52
Table 32: Results strategy ‘identify vulnerable communities’ of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.	52
Table 33: Results strategy ‘create expert networks’ of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.	53
Table 34: Results strategy ‘prepare first responders’ of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.	54
Table 35: Results strategy ‘joint preparation’ of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.	54
Table 36: Results strategy ‘joint training’ of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.	54
Table 37: Results strategy ‘involve local people in mitigation processes’ of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.	55
Table 38: Results strategy ‘boost social support’ of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.	55
Table 39: Results strategy ‘create flexibility’ of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.	55
Table 40: Results strategy ‘stimulate business continuity plans’ of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.	56
Table 41: Results strategy ‘work with owners of critical infrastructure’ of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.	57
Table 42: Results strategy ‘work with communities’ of the Safety Region Gelderland-Zuid.	58
Table 43: Results strategy ‘training of operational leaders’ of the Safety Region Gelderland-Zuid.	59
Table 44: Results strategy ‘identify vulnerable communities’ of the Safety Region Gelderland-Zuid.	59
Table 45: Results strategy ‘create expert networks’ of the Safety Region Gelderland-Zuid.	59
Table 46: Results strategy ‘prepare first responders’ of the Safety Region Gelderland-Zuid.	60
Table 47: Results strategy ‘joint preparation’ of the Safety Region Gelderland-Zuid.	61
Table 48: Results strategy ‘joint training’ of the Safety Region Gelderland-Zuid.	61
Table 49: Results strategy ‘involve local people in mitigation processes’ of the Safety Region Gelderland-Zuid.	61
Table 50: Results strategy ‘boost social support’ of the Safety Region Gelderland-Zuid.	62
Table 51: Results strategy ‘create flexibility’ of the Safety Region Gelderland-Zuid.	62
Table 52: Results strategy ‘stimulate business continuity plans’ of the Safety Region Gelderland-Zuid.	63
Table 53: Results strategy ‘work with owners of critical infrastructure’ of the Safety Region Gelderland-Zuid.	63
Table 54: Results strategy ‘work with communities’ of the Safety Region Hollands Midden.	64
Table 55: Results strategy ‘training of operational leaders’ of the Safety Region Hollands Midden.	65
Table 56: Results strategy ‘identify vulnerable communities’ of the Safety Region Hollands Midden.	65
Table 57: Results strategy ‘create expert networks’ of the Safety Region Hollands Midden.	66
Table 58: Results strategy ‘prepare first responders’ of the Safety Region Hollands Midden.	66
Table 59: Results strategy ‘joint preparation’ of the Safety Region Hollands Midden.	67
Table 60: Results strategy ‘joint training’ of the Safety Region Hollands Midden.	67
Table 61: Results strategy ‘involve local people in mitigation processes’ of the Safety Region Hollands Midden.	67
Table 62: Results strategy ‘boost social support’ of the Safety Region Hollands Midden.	68

Table 63: Results strategy 'boost social support' of the Safety Region Hollands Midden.....	68
Table 64: Results strategy 'stimulate the creation of business continuity plans' of the Safety Region Hollands Midden.....	69
Table 65: Results strategy 'work with owners of critical infrastructure' of the Safety Region Hollands Midden.	69
Table 66: Results strategy 'work with communities' of the Safety Region Haaglanden.	70
Table 67: Results strategy 'training of operational leaders' of the Safety Region Haaglanden.	71
Table 68: Results strategy 'identify vulnerable communities' of the Safety Region Haaglanden.	71
Table 69: Results strategy 'create expert networks' of the Safety Region Haaglanden.	72
Table 70: Results strategy 'prepare first responders' of the Safety Region Haaglanden.....	73
Table 71: Results strategy 'joint preparation' of the Safety Region Haaglanden.	73
Table 72: Results strategy 'joint training' of the Safety Region Haaglanden.	73
Table 73: Results strategy 'involve local people in mitigation processes' of the Safety Region Haaglanden.	74
Table 74: Results strategy 'boost social support' of the Safety Region Haaglanden.....	74
Table 75: Results strategy 'create flexibility' of the Safety Region Haaglanden.	74
Table 76: Results strategy 'stimulate the creation of business continuity plans' of the Safety Region Haaglanden.....	75
Table 77: Results strategy 'work with owners of critical infrastructure' of the Safety Region Haaglanden.....	75

1. Introduction

This research will dive into the relationship between citizens and governments and how these actors deal with crises. Citizens are capable of creating safety and security for themselves, without the help of the government during crises. An example of this are the floods in 1995 in the Netherlands in which communities faced an imminent threat. Around 250.00 citizens had to leave their houses because the water level of three major rivers in the Netherlands rose to critical levels and the dikes threatened to break. An official evacuation was announced, but most citizens already evacuated the area two days before the official evacuation. Citizens relied on their own network of family and friends and their own means, for example transport. This shows that citizens go for their own safety and not always rely on the government (Helsloot, Bankoff, & Groenendaal, 2013).

Crises are exceptional situations in which actors, as the government or citizens, respond with immediate action in order to mitigate potential consequences. Why crises ask for immediate action can be found in the five dimensions of a crisis according to Pearson & Mitroff (1993). According to Pearson & Mitroff (1993) a crisis consists out: “a high magnitude, require immediate attention, an element of surprise, the need for taking action, and are outside the organization’s control” (p.49). The element of surprise or the unpredictable nature of a crisis results in the fact that governments or crisis managers can only prepare to a certain extent for a crisis (Boin & Hart, 2003). Dealing with crises was originally done centrally, in a command and control structure, as also seen in the prepared evacuations of the government during the floods in 1995. The command and control structure of the government means that the government is steering society, using their power for direct control (Peters & Pierre, 1998). This command and control is based on military style and is used to control anti-social behavior, for example looting. This anti-social behavior is also found in three existing myths regarding citizens’ behavior during crises on which policy is based; citizens panic during crises; citizens are hopeless and dependent; and citizens start looting (Helsloot & Ruitenbergh, 2004). Research to these myths show that citizens only panic in the first moment, which changes in rational behavior afterwards. The example of the floods shows that citizens are not helpless or dependent on governments. Looting is the exception rather than the rule during crises (Helsloot & Ruitenbergh, 2004; Helsloot, Bankoff, & Groenendaal, 2013; Wester, 2011). Governments hold on to this command and control structure, although this is only useful up to a certain point (Helsloot & Ruitenbergh, 2004; Boin & McConnel, 2007).

Next to the fact that citizens do not behave according to the myths, crises challenge the bureaucratic structure of governments, ('t Hart, Rosenthal, & Kouzmin, 1993; Boin, Kuipers, & Overijk, 2013). Which results in a quest for other approaches than the traditional command and control structure (Bach, Doran, Gibb, Kaufman, & Settle, 2010; Boin & McConnel, 2007). Governments are moving away from the command and control structure, simultaneously citizens are becoming more active in carrying out activities formerly done by the government; they are becoming more responsible for their own health and safety, as so for the common good. The combination of a new governance structure and the active citizen creates a complex network of governmental and non-governmental actors (Verhoeven & Tonkens, 2013).

Governments can stimulate citizens to create their own safety and security, also in crisis management by enhancing resilience. A resilient community or citizen should be able to adapt to internal and external shocks. One field where resilience in governmental setting is already visible is for example policies for the adaptation to climate change (Welsh, 2014). It does not mean that change is impossible in a resilient community, but it means to what degree a system can absorb change without becoming unstable (Lorenz, 2013). The idea behind resilience in crisis management is that sometimes you cannot predict every aspect of life and sometimes one should prepare for the unexpected. Enhancing resilience is in the scientific literature described as an effective way to mitigate potential damage of crises without holding on to top-down coordination as a government (Boin & McConnel, 2007; Boin, 2009; Masten & Obradović, 2008). Society is actively producing their own security in the sense of resilience (Linnel, 2014). Although there is a growing recognition of resilience as technique for crisis management in the scientific literature, it lacks in the scientific field to what extent resilience as technique is used in practice, but also how resilience can be enhanced by crisis managers.

The Dutch government established 25 Safety Regions (Veiligheidsregio's) to deal with large-scale disasters and crises. The Safety Regions are established to create a multidisciplinary cooperation between public authorities, health care organizations, fire brigade, and police. When a crisis occurs, one leader will be appointed within the Safety Region to ensure clear directions for those on the crisis scene and the operative aid organizations. The Safety Region Act (Wet Veiligheidsregio) ensures that all organizations within the Safety Region are trained professionally and that quality requirements are met (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2013).

If enhancing resilience is the new upcoming technique to deal with crises, this should be found in the Safety Regions of the Netherlands since they are appointed to deal with large scale crises. Hence, the following research question is established:

To what extent and how is enhancing community resilience part of the crisis management policy of the Safety Regions in the Netherlands?

After answering this research question, it can be seen what the Safety Regions in the Netherlands are already doing in order to enhance community resilience, but also on what points they can improve. If resilience has the potential to contribute to crisis management, it should be important to know in which way this can be improved. This also directly describes the social relevance of this study. The scientific relevance of this study can be found in the fact that the scientific literature promotes resilience, but has not focused on how resilience can be enhanced. In this sense, this study creates an interface between governmental actors and the scientific community in crisis management.

Chapter 2 describes the way Safety Regions are organized in the Netherlands. Chapter 3 provides the theoretical framework of this study in which the following concepts are explained; crisis, crisis management, and resilience. Chapter 4 describes the methods used in this study. The results are shown in chapter 5. Chapter 6 provides the conclusion.

2. Context

Safety Regions are public organizations which deal with crisis management and emergency response. Next to this, they are responsible for the fire services and the medical assistance organization (Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid, sd). Two crises in the Netherlands started the process to establish the Safety Regions. Both involved high number of casualties and problems with coordination between the various emergency services. The growing awareness about the complexity and interrelatedness in society is another factor which contributed. On top of that, the public awareness of possible threats society faces has grown; for example, terrorist attacks (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2013).

The Netherlands is divided into three administrative levels; the national governments, provinces, and the municipalities (Breeman, Noort, & Rutgers, 2012). The municipalities dealt with crisis and disasters before the Safety Regions were established. From different evaluations, it became clear that municipalities were too small and did not have enough knowledge or equipment to deal with crises. Next to this, a crisis is often not bound to one municipality. This led to the establishment of 25 Safety Regions legitimated in the Safety Region Act in 2010. These 25 regions correspond with the former 25 police regions in the Netherlands (Nationaal

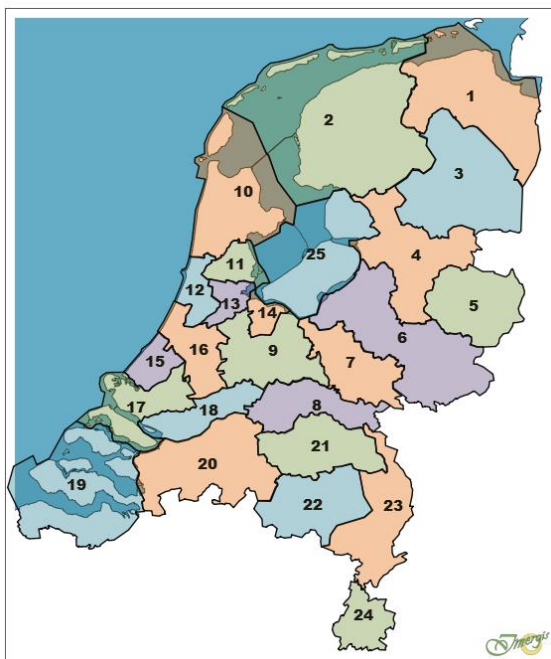


Figure 1: Schematic illustration of the 25 Safety Regions in the Netherlands (Aalst, 2016)

Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid, sd; Wet Veiligheidsregio's art. 8, 2016). The board of the Safety Region is made up by the Major of the municipalities in that region (Wet Veiligheidsregio's art. 9, 2016). The national board of the Safety Regions consists of all the Chairmen of the different Safety Regions and operates as port of contact to the Ministry of Security and Justice (Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid, sd; Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2013; Wet Veiligheidsregio's art. 71, 2016). The 25 Safety Regions are schematically illustrated in figure 1 and table 1 shows the number of citizens of the different

Safety Regions. The numbers in the table of the Safety Regions correspond with the numbers illustrated in the figure.

	Name Safety Region	Number of citizens
1	Groningen	583831
2	Fryslân	646148
3	Drenthe	488602
4	IJsselland	516215
5	Twente	626250
6	Noord- en Oost-Gelderland	813558
7	Gelderland Midden	672834
8	Gelderland-Zuid	544572
9	Utrecht	1268592
10	Noord-Holland-Noord	647892
11	Zaanstreek- Waterland	322949
12	Kennemerland	533045
13	Amsterdam-Amstelland	1015817
14	Gooi en Vechtstreek	247410
15	Haaglanden	1066174
16	Hollands Midden	777139
17	Rotterdam-Rijnmond	1282471
18	Zuid-Holland-Zuid	485369
19	Zeeland	380989
20	Midden West Brabant	1092506
21	Brabant Noord	646642
22	Brabant-Zuidoost	755569
23	Limburg-Noord	523651
24	Zuid-Limburg	601454
25	Flevoland	402929

Table 1: Safety Region and number of citizens (CBS, 2016)

The Safety Region is responsible for the following tasks (Wet Veiligheidsregio's art. 10, 2016):

- Identifying potential risks in the field of fire, disasters and crises;
- Advising authorities about the potential risks;
- Advising the Board of Major and Aldermen about fire services;
- Preparatory activities in the field of fighting fires and crisis and disaster management;
- Organizing and maintaining the fire service department;
- Organizing and maintaining the medical assistance organization;
- Providing for incident rooms;
- Acquisition and management of common equipment;

- Setting up and maintaining the regional information provision regarding disaster and crisis management.

Next to these tasks, the Safety Regions are obliged to create three policy documents; risk profile, regional crisis management plan, and general policy plan (Wet Veiligheidsregio's art. 14, 2016; Wet Veiligheidsregio's art. 15, 2016; Wet Veiligheidsregio's art. 16, 2016). The Safety Region Act includes that there should be a quality system, which ensures that the task performed by the Safety Region are of high quality. The Inspector of Public Order and Security is appointed to assess if tasks are performed and how they are performed, to assess how crises and disasters are prepared, to investigate in response to fires, disasters and crises, and to supervise the quality training programs (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2013).

3. Theoretical framework

This chapter focuses on two main aspects; elucidation on relevant concepts in this study and a detailed overview of the concept of resilience. The first subchapter focuses on the relevant concepts in this study; *crisis* and *crisis management*. The second subchapter focuses on *resilience*. These concepts need to be explained to be able to answer the research question.

3.1 Relevant concepts

This subchapter describes two relevant concepts. The concept of *crisis* is explained because of the fact that no universal definition of this concept exists. Therefore, an overview is given of the characteristics of the concept *crisis*. The second concept which is explained is *crisis management*. This concept is explained regarding the changes in crisis management over the years.

3.1.1 Crisis

The first concept which needs to be elucidated on is the concept of crisis. Individuals, communities, and systems are exposed to all kinds of threats, which can develop into a crisis and disrupt the daily lives of individuals, communities, and/or social systems (t Hart, Rosenthal, & Kouzmin, 1993). The concept of crisis is found in different disciplines. For example, the shutdown of a banking system and bank failure can lead to a financial crisis (Bernanke, 1983; Roux-Dufort, 2007). Losing votes during the elections of politicians can be defined as an electoral crisis (Garret, 2008). A hurricane which destroys various villages can also be defined as a crisis. This means that the definition of crisis is context specific which makes it impossible to make an overall definition (Roux-Dufort, 2007).

Because an overall definition of crisis does not exist, different scholars found common characteristics of a crisis. According to Shaluf, Ahmadun & Said (2003) a crisis is characterized as a situation in which crucial decisions have to be made in a short period of time (Shaluf, Ahmadun, & Said, 2003). Pearson & Mitroff (1993) presented five dimensions, in more detail compared to those provided by Shaluf, Ahmandun & Said (2003). According to Pearson & Mitroff (1993) a crisis is characterized by: “a high magnitude, require immediate attention, an element of surprise, the need for taking action, and are outside the organization’s control” (Pearson & Mitroff, 1993, p. 49). Boin & Lagadec (2000) provided also characteristics of a crisis: uncertainty, threat, and time compression (Boin & Lagadec, 2000). These three studies have similarities regarding the characteristics of a crisis. This study uses a combination of these

three studies to characterize a crisis: unpredictable nature, need for taking action, the need to make crucial decisions in short period of time, and high magnitude.

The characteristics of a crisis can also be found in the concepts which are closely related to the concept of crisis; emergency, disaster, and catastrophe. An emergency can be described as an incident which regularly occurs and to a certain extent predictable. Emergency services can prepare and train for these emergencies (Boin & McConnel, 2007). Comparing this to the characteristics of crisis, it lacks the characteristics of unpredictable nature. A disaster can be described as a long-term damage to property and infrastructure and the loss of life, also known as a crisis with a bad ending (Boin & McConnel, 2007). A catastrophe is described as an event which is unlikely to occur and where the damage is extreme (Boin & McConnel, 2007). This study focuses primarily on crises, but will also incorporate disasters since these are the crises with a bad ending.

Different studies showed that a crisis is not always created overnight (Mitroff, Pauchant, & Shrivastava, 1988; Roux-Dufort, 2007; Parker, Stern, & Brown, 2009; Boin & Hart, 2010). A crisis is therefore not only an unfortunate event but consists of different phases: pre-crisis (or preparatory) phase, crisis-event phase, and recovery phase (Roux-Dufort & Lalonde, 2013). Crisis management should therefore be focused on all three phases. The next paragraph will go into the concept of crisis management.

3.1.2 Crisis management

In this study the following definition of crisis management is used: the design and implementation of key plans, procedures, and mechanisms to prepare for crises, detect and contain them when they arise to minimize the impact of a crisis by governments (Carmeli & Schaubroeck, 2008; Boin, Kuipers, & Overijk, 2013). Traditional crisis management strategies used by the government were focused on a top-down structure, in a command and control structure ('t Hart, Rosenthal, & Kouzmin, 1993; Pearson & Mitroff, 1993; Boin & Hart, 2003). This command and control structure is based on the military and is also known as the 'C3'. The idea behind this is that crises cause chaos, and a command and control structure is the best option to cope with this chaos. This command and control structure is simple, assumes that citizens are passive, and is the best way to control anti-social behavior such as looting (Helsloot & Ruitenber, 2004). This anti-social behavior of citizens is also seen in three existing myths regarding citizens' behavior during crises. The first myth is that citizen panic in crisis situations. Research shows that the first moments can be seen as panic reaction, but this will shortly

afterwards turn into rational behavior. The second myth is that the government believes that citizens are hopeless and dependent. From experience, it is seen that this is not the case, citizens rely often on family and friends. It is also seen that the citizens are the ones which start for example search and rescue activities. The third myth is that citizens start looting after a crisis. Looting is the exception rather than the rule and will only occur seldom (Helsloot & Ruitenberg, 2004; Helsloot, Bankoff, & Groenendaal, 2013; Wester, 2011). The fact that the governments believed in these myths, can explain why governments held on to the command and control structure. Another explanation can be found in the fact that society expected that the governments would come with a response and this was done the best way in military style ('t Hart, Rosenthal, & Kouzmin, 1993; Boin & Hart, 2010; Boin & McConnel, 2007).

According to Boin & McConnel (2007) the command and control structure used to manage crises is only useful up to a point. Next to this, there is a growing awareness that the behavior of citizens cannot always be controlled. This is not only recognized by scholars, but also by crisis managers themselves (Comfort, 2007). Resilience of communities should be promoted in order to manage a crisis more effectively (Boin & McConnel, 2007). This development is not only seen in crisis management, but also in the new governance structure. New governance structures entail that public institutions cooperate with non-governmental actors such as private organizations and citizens (Boin, 2009; Furedi, 2008; Stark & Taylor, 2014).

Crisis management should therefore not only focus on when a crisis has already happened, but on all three phases: pre-crisis (or preparatory) phase, crisis event phase, and recovery phase. Enhancing resilience is in this case preparing for a crisis in order to mitigate potential outcomes of a crisis (Boin, 2009). The concept of resilience is already popular among scholars, but is becoming more interesting for governments (Furedi, 2008; Lorenz, 2013). The next subchapter will focus on the full scope of resilience.

3.2 Resilience

This subchapter elucidates on the concept of resilience. This subchapter is divided into different paragraphs. The first paragraph describes the origin of the concept resilience. The second paragraph describes resilience as crisis management. The third paragraph dives into the different strategies to enhance resilience. The fourth paragraph connects the information obtained to the research question which is illustrated in a conceptual model.

3.2.1 Origin

The concept resilience comes from the Latin word '*resiliere*', which literally means to bounce back (Prior & Hagmann, 2014). The concept of resilience was first used in the disciplines of physics and mathematics, where it can be described as the ability of an ecological system to adapt, recover or bounce back after an event and return to its equilibrium, to its status quo (Holling, 1973; Norris, Stevens, Pfefferbaum, Wyche, & Pfefferbaum, 2008). One example of resilience in the environment is the interaction of a fish population with its environment, which has to adapt when the water becomes contaminated (Holling, 1996). This example shows resilience in ecological systems. The definition of resilience allows it to apply the concept to all sorts of systems: "the capacity of a system to absorb disturbances, undergo change, and retain the same essential functions, structure, identity, and feedbacks" (Longstaff, Armstrong, Perrin, Parker, & Hidek, 2010, p. 3). The core functions of various systems resemble each other, which leads to the fact that resilience is not necessarily a characteristic of ecological systems, but can also be found in social systems (Lorenz, 2013; Holling, 1973). Although social systems and ecological systems resemble each other, Lorenz (2013) describes that the difference between ecological and social systems can be found in awareness – those present in a social system are known with the history and future expectations and are able to learn.

The concept of resilience was not only broadened to more disciplines but also to different levels since the 1970s: socio-ecological and psycho-social resilience (Welsh, 2014). The former focuses on the system level, the latter on the individual level. Socio-ecological resilience focuses on the interaction of social and ecological systems and their systemic interactions and the recovery after an event. Psycho-social resilience focuses on how individuals recover after a traumatic experience (Lorenz, 2013; Welsh, 2014). Although the level differs between these two concepts, the core is the same: the ability to recover after an event. This shows that resilience is not only applicable in different disciplines, but also on different levels.

This study focuses on communities, which can be categorized as a social system. A community is defined as people living in the same area which share common resources, services, and share the same threats (Longstaff, Armstrong, Perrin, Parker, & Hidek, 2010). Because communities are categorized as social system, the definition of Lorenz (2013) of social resilience also applies to communities. Lorenz (2013) defines social resilience as "the internal ability of the social system to counteract events described as the failure of expectation towards its environment" (p.12). Enhancing resilience should therefore lead to a greater resistance

against threats (Stark & Taylor, 2014). A threat or an event, in the definition of resilience, can be a crisis (Welsh, 2014). If enhancing resilience could lead to a higher resistance of threats, this could also be used as crisis management strategy. The next paragraph will go deeper into resilience as crisis management strategy.

3.2.2 Resilience as crisis management

Resilience was originally seen as a capacity of a system, but it can also be used as strategy by governments in order to manage crises more effectively. Traditionally, governments governed society according to formal structures and institutions, made decisions and enforced those, as also seen in the command and control structure in crisis management (Stoker, 1998). As mentioned before, the command and control structure in crisis management is only effective up to a certain point (Boin & McConnel, 2007). Resulting in the search towards other strategies to manage a crisis. Enhancing resilience is a strategy, which focuses on the awareness and preparedness of citizens. Resilience as strategy of governance can be used to transform a community to be responsible for themselves and at the same time being resistant against endogenous and exogenous shocks (Welsh, 2014; Chandler, 2012).

A crisis can challenge the core functions of a system. If resilience leads to a more resistant society, enhancing resilience can be used by government as crisis management strategy. The rationale of resilience as strategy is that we cannot control every aspect of the world and resilience should be enhanced in order to be able to survive and to adapt (Joseph, 2013). Hence, crisis management by governments should not focus on trying to predict the future, but prepare for the unpredictable. This is a shift from a risk society to governance of uncertainty (Welsh, 2014). A crisis consists out of three phases: preparatory, crisis-event and recovery phase. Crisis management should therefore also focus on these three phases, whereas the focus of enhancing resilience is primarily on the preparatory phase. The next paragraph will go into detail about the strategies which can be used by governments to enhance resilience.

3.2.3 Strategies for resilience

Although many scholars studied the concept of resilience in relation to disaster and crisis management, it lacks of academic research on strategies incorporated resilience in public policy. A few scholars have studied resilience in relation to public policies. Masten & Obradović (2008) show different principles of resilience in relation to human development and the adaptive capacity of systems. Their rationale is that the best emergency services will not be

effective to manage a crisis and more attention should be given to the adaptive capacity of humans. Although this study provides principles which should be incorporated in crisis management policy, this study does not provide strategies for enhancing resilience (Masten & Obradović, 2008). Stark & Taylor (2014) conclude that instruments used to enhance community resilience tend to fail or tend to be unsuccessful, but they do not provide strategies to enhance community resilience successfully. Other studies towards resilience focus mostly on the lack of effectiveness of public leaders during crises and seek for alternatives. However, they do not provide strategies to do so (Boin, 2009; Furedi, 2008). Nevertheless, there are two articles which provided strategies to enhance community resilience (Boin & McConnel, 2007; Norris, Stevens, Pfefferbaum, Wyche, & Pfefferbaum, 2008).

First, the study of Boin & McConnel (2007) proposes different strategies for governments to enhance resilience in relation to crises in the form of critical infrastructure breakdowns. The given strategies by Boin & McConnel (2007) are focused on three types of actors within the field of crisis management; citizens, operational crisis managers, and private organizations. The first strategy is to **prepare first responders**. Every citizen can be a potential first responder. This means that every citizen should be trained to cope with unpredictable events. The main core of this strategy is that responders should operate through a set of values, ethics, and priorities. This set should guide them to make decisions. The idea behind this is that when a crisis happens these first responders are able to operate without interference of crisis managers. This is related to resilience in the sense that citizens are becoming more resistant against threats. The second strategy is focused on private organizations. This strategy is to **stimulate the creation of business continuity plans**. According to Boin & McConnel (2007), local private organizations are the basis for recovery in an area and are therefore part of resilience. The third strategy for crisis managers is to **work with communities**. The basis of this strategy is that government officials create contingency and continuity plans together with the various actors which are part of crisis management, business, citizens, and media, resulting in a partnership between all actors. This strategy leads to more engagement of a community in crisis management and is therefore related to resilience. The fourth strategy is to **work with owners of critical infrastructure** to plan and train for potential breakdowns. The idea is that since most critical infrastructure is in the hands of private owners, it is also the task of the private owners to prevent a breakdown. It is important that the government knows these private owners, because a critical infrastructure breakdown has consequences for the whole community and is also the basis to function in a community. Critical infrastructure is the basis of a

functioning system, and therefore related to resilience. The fifth strategy is **joint preparation**, which entails to plan and exercise with citizens for the worst-case scenarios. This preparation requires a continuous process of planning and is not much valued for the outcome, but more for the process. Joint preparation for potential crises creates a network of potential partners, but can also result in possible solutions when a crisis happens. Creating a network of government and citizens enhances cooperation which is necessary in community resilience. The sixth strategy is **joint training**. This entails that there should be exercises and simulations of crises on a regular basis with citizens. This creates not only awareness among citizens, but also trust between different actors involved in crisis management. Besides this, it will also result in the knowledge of the capacities of different actors. This strategy creates more resistance against threats, which is part of resilience. The last, seventh, strategy is the **training of operational leaders**. These leaders are the operational crisis managers. Although the rationale behind resilience is not relying on the top-down structure of governments, leaders should increase their capacity to facilitate resilience. Resilience cannot fully replace crisis management by the government. Hence, crisis managers should also train to manage a crisis successfully. This strategy entails that leaders should be trained in making critical decisions, but also in communication strategies. Crisis managers are also part of a community and can also enhance the resistance against threats, which is part of resilience (Boin & McConnel, 2007).

Second, Norris, Stevens, Pfefferbaum, Wyche & Pfefferbaum (2008) provided a roadmap how community resilience can be enhanced. First strategy is for crisis managers to **identify vulnerable communities**. Every community has its own different set of risks, while one community lives below sea level, another community can live near a nuclear plant, both facing different risks. The different vulnerabilities of communities should be identified in order to adapt to the circumstances. This is related to resilience as the adaptive capacity of a community. The second strategy is to **involve local people in mitigation processes** and is related to the first strategy, but focuses more on what citizens should do. The local people should be involved to assess and address vulnerabilities and create own capacity to solve this. This is also related to the adaptive capacity of a community and the growing resistance against threats, and therefore related to community resilience. The third strategy is to **create expert networks** in order to be able to mobilize a fast emergency response. When organizations or persons in a network are already known to each other, cooperation between them will be more likely, which saves time when a crisis occurs. This will also mean that not only emergency services will deal with crises, but citizens and private organizations are also able to perform these tasks. This will create more

resistance against threats as in the definition of resilience. The fourth strategy is to **boost social support** in a community; enhance the capacity of communities to exchange emotional and instrumental support in the aftermath of a crisis. This is important, because communities learn how to be self-reliant when helping each other. This is related to resilience in the sense that communities are able to recover after a crisis with helping each other and sharing resources. The fifth strategy is that communities must plan for not having a plan, this is the strategy **create flexibility**. Crises have an unpredictable nature, which creates uncertainties. Instead of relying on the rigid nature of command and control structure in crisis management, preparing for uncertainties asks for flexibility (Norris, Stevens, Pfefferbaum, Wyche, & Pfefferbaum, 2008).

The combination of the strategies from Boin & McConnel (2007) and Norris, Stevens, Pfefferbaum, Wyche & Pfefferbaum (2008) should ultimately lead to community resilience. The next paragraph will present the conceptual model where these strategies are combined into a schematic model.

3.2.4 Conceptual model enhanced resilience

The conceptual model is provided below, see figure 2. This model is based on the strategies provided by Boin & McConnel (2007) and Norris, Stevens, Pfefferbaum, Wyche & Pfefferbaum (2008). This model shows schematically how the different strategies are in relation with community resilience.

This model shows three main categories; strategies regarding crisis managers, strategies regarding citizens, and strategies regarding private organizations. This categorization is based on the fact that these three actors are the ones that play a role in crisis management. These categories are based on the target of the strategy and should be executed by crisis managers on the strategic level. These strategies should therefore not be conducted by the actors of the categories themselves, but by the strategic managers in order to facilitate these strategies. Therefore, the category *strategies regarding crisis managers*, are strategies focused on the type of actions strategic managers should do in order to facilitate operational crisis managers. The category *strategies regarding citizens* are focused on the way community resilience can be enhanced regarding citizens themselves, thus actions taken by strategic managers to facilitate actions regarding citizens. The category *strategies regarding private organizations* are strategies used by strategic managers in order to facilitate the strategies to enhance community resilience in the sphere of private organizations. These strategies combined, focused on the different actors, should lead to enhanced community resilience. This is why the strategies are

categorized under the three main themes and also presented as such in the conceptual model. The arrow from the strategies to community resilience represents the fact that the strategies are supposed to lead to enhanced community resilience according to scholars.

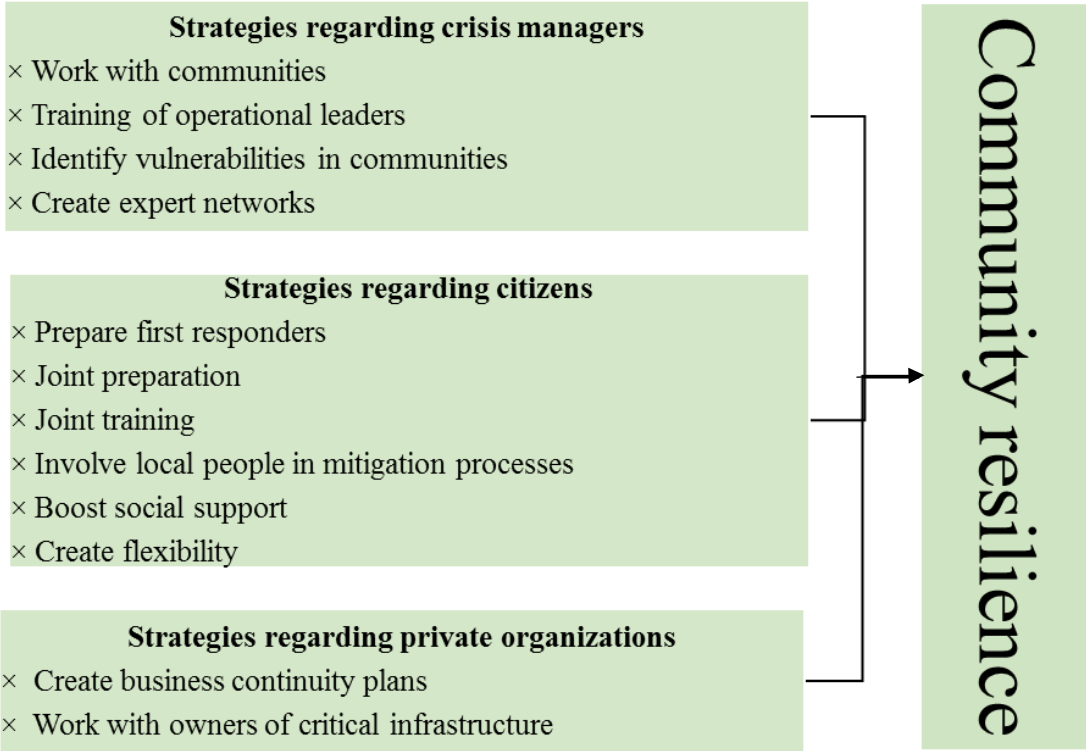


Figure 2: Conceptual model of community resilience.

4. Method

This chapter describes the overall research design, which focuses on the way data is collected, analyzed, and how this answers the research question. The first subchapter focuses on the overall research strategy and elaborates on which choices are made to use this strategy. The second subchapter focuses on the way data is collected. The third subchapter focuses on how the obtained data is analyzed and describes the operationalization of this study. The fourth subchapter of this chapter dives into validity and reliability of this research and limitations of this study.

4.1 Research strategy

The research question implies a descriptive study and is to a certain extent explorative. The descriptive nature is found in the fact that this study will try to find which strategies are used to enhance community resilience by the Safety Regions in the Netherlands. The explorative nature is found in the fact that by describing what has been done, one can hypothesize on what the Safety Regions could do to enhance community resilience further.

The first division in doing research is between qualitative and quantitative research. The research question of this study asks for the current state-of-the-art, which can be found in studying the Safety Region in its own context. This means to what extent community resilience has been enhanced. The ‘how’ question implies the way they are doing it. This can be categorized as qualitative research. Different research designs can be identified when doing qualitative research. This research will adapt a case study design. A case study used in qualitative research is used for exploring and understanding a specific case (Kumar, 2011). This is applicable in this research. A case study research design will be applied to small population; a small-N. Gerring (2004) defines a case study as “an intensive study of a single unit for the purpose of understanding a larger class of similar units” (Gerring, 2004, p. 342). A case study can be characterized as a contemporary phenomenon, studied in its current context; this is implied in this study with the two components of the research questions ‘to what extent’ and ‘how’ (Yin, 2003). This contemporary phenomenon and studying a case in its own context provides one of the advantages of a case study design; it provides a holistic overview (Blatter & Haverland, 2012). In this research the phenomenon of community resilience is studied in the case of the Safety Regions of the Netherlands. In order to find out ‘to what extent’ and ‘how’ resilience is enhanced, the Safety Regions should be studied in its own context.

There are different ways to conduct a case study, there is a division between a holistic and an embedded case study. The former focuses on a single unit of analysis, where the latter focuses on multiple units of analysis within the same context (Yin, 2003). This research can first be characterized as holistic case study design, since there is only one unit of analysis; the extent to which community resilience is part of the crisis management policy. Two types of holistic design exist: single-case and multiple-case (Yin, 2003). The former focuses on a single unit of analysis within one case, where the latter focuses on a single unit of analysis but in different cases. The whole population in this study are the 25 Safety Regions. This study will analyze the policy documents, which are called in this study the policy documents, of all 25 Safety Regions and the policy implementation in practice is gained by conducting interviews with a smaller sample; 5 Safety Regions. This study can therefore be characterized as a holistic multiple-case design, because this studies incorporates more cases but only one single unit of analysis; community resilience.

The unit of observation regarding the policy ambitions are two policy documents from every Safety Region: the general policy plan and the regional crisis plan. These two types of policy documents are chosen because the general policy plan describes the overall vision and mission of the Safety Region for the upcoming years, whereas the regional crisis plan describes the actual crisis management policy of the Safety Region. This study focuses on enhancing community resilience in crisis management, which makes it likely that both the general policy plan as well as the regional crisis plan are analyzed. Another reason why these two policy documents are chosen is the fact that every Safety Region is obliged by law to create these documents (according to Art. 15 and Art. 16 Safety Region Act). There is one other document which every Safety Region is obliged to make: the risk profile of the region. This document is not included in this study, because it describes which risks a region faces, but not what is actually done to mitigate these risks. The general policy plan and the regional crisis plan are both written based on the risk profile. Every Safety Region starts projects and make policy next to the obliged policy documents, but this is not incorporated in this study since these are not freely accessible via internet, and this differs per Safety Region. Therefore, this study incorporates interviews in order to obtain more in-depth knowledge; the policy implementation in practice. Therefore, this study has two units of observation; the policy ambitions and policy implementation in practice.

4.2 Data collection

The collection of data in this study will be done in two ways. Firstly, the general policy plan and the regional crisis policy of all 25 Safety Regions will be analyzed. As mentioned before, the general policy plans describe the overall course of action, mission, vision, and the set of ideas of a specific organization. Because this study focuses on which strategies are used, this is likely to be found in the general policy document, at least their vision about resilience. The regional crisis plan is selected as second type of policy document, this document describes the actual crisis management strategy used by the Safety Region. This study focuses on the extent and how resilience is part of the crisis management policy and therefore this policy document is therefore chosen to analyze. The most recent available documents are used, which are freely accessible via the websites of the specific Safety Region and will therefore also be collected in this way (see appendix 1: References of the policy documents).

Secondly, data is collected through interviews (see appendix 2: References of the respondents, and see appendix 3: Transcripts of the interviews). Interviews are chosen because they give an overview of what is actually done in practice, whereas documents only mirror policy ambitions. Respondents can provide information about the policy implementation in practice. Interviews are useful, because they provide more in-depth information about a subject and interviews are more likely to explain complex situations (Kumar, 2011). Five Safety Regions are chosen in this study to conduct interviews. This number of interviews is chosen for the feasibility of this research due to time limits. The five Safety Regions are chosen based on the variation in terms of the number of citizens. Electing this criterion is based on the fact that this study focuses on community resilience and the number of citizens can be characterized as an important factor, because this can exclude potential outliers. Beside this, a part of the financing of the Safety Region is based on the number of citizen in that region. This is important because if the number of citizens is higher, that particular region has more resources, for example to start an extra project.

For this study, the 25 Safety Regions are divided into five subgroups, groups A to E. The first group, group A, entails the five Safety Regions with the lowest number of citizens. The fifth group, group E, entails the five safety regions with the highest number of citizens (see table 2). One Safety Region from every group is chosen for an interview. Firstly, they are chosen based on the willingness to cooperate. Secondly, based on the accessibility regarding travel distance and time. The following five Safety Region are chosen: Zeeland, Zuid-Holland-Zuid, Gelderland-Zuid, Hollands Midden and Haaglanden (see table 2). There is one exception: no

Safety Region is interviewed from subgroup C. This is due to the limit of willingness to cooperate, or the high amount of travel distance and time. This resulted in the fact that two Safety Regions are interviewed from subgroup A; Zeeland and Zuid-Holland-Zuid.

The respondents of the five Safety Region are chosen based on the fact that they work with crisis, disaster, and risk management and/or work on projects which have overlap with resilience. The interviews which are held were unstructured. No fixed set of questions were used, but rather a list of topics.

	Safety Region	Number of citizens	Interviewed Safety Region
A	14. Gooi en Vechtstreek	247410	
	11. Zaanstreek-Waterland	322949	
	19. Zeeland	380989	Zeeland
	25. Flevoland	402929	
	18. Zuid-Holland Zuid	485369	Zuid-Holland-Zuid
B	3. Drenthe	488602	
	4. IJsselland	516215	
	23. Limburg-Noord	523651	
	12. Kennemerland	533045	
	8. Gelderland-Zuid	544572	Gelderland-Zuid
C	1. Groningen	583831	
	24. Zuid-Limburg	601454	
	5. Twente	626250	
	21. Brabant-Noord	646642	
	10. Noord-Holland Noord	647892	
D	2. Fryslân	646148	
	7. Gelderland Midden	672834	
	22. Brabant-Zuidoost	755569	
	16. Hollands Midden	777139	Hollands Midden
	6. Noord- en Oost-Gelderland	813558	
E	13. Amsterdam-Amstelland	1015817	
	15. Haaglanden	1066174	Haaglanden
	20. Midden- en West-Brabant	1092506	
	9. Utrecht	1268592	
	17. Rotterdam-Rijnmond	1282471	

Table 2: Categorization of Safety Regions according to number of citizens (CBS, 2016).

4.3 Data analysis

The data analysis will be done on basis of a content analysis with a coding framework. The various strategies are classified in three categories as seen in the conceptual model. These strategies are operationalized in various indicators. These indicators are established using deductive reasoning, practical knowledge, and logical thinking and are therefore not obtained from scientific literature, but based on scientific assumptions regarding the strategies. These strategies with their related indicators can be found in tables 3 to 5; table 3 provides the table showing the category *strategies regarding crisis managers* and related indicators; table 4 provides the table with the category *strategies regarding citizens* and related indicators; and table 5 provides the table with the category *strategies regarding private organizations* and related indicators.

The indicators are used to analyze both data sources; the policy ambitions and the policy implementation in practice. These indicators describe activities which can be carried out by a strategic crisis manager in the Safety Region. The analysis will be done using a specific qualitative data analysis program: ATLAS.ti. The data will be analyzed and coded with the various indicators; when an activity which represents an indicator is found in the data this will be coded with this indicator. For example, when the general policy plan of a Safety Region describes that a website is used in order to present the main risk to their citizens this can be classified as the indicator 'risk website'. This indicator cannot be found in the same data source more than once, even if it is described twice; the indicator describes one sort of activity.

The results will be presented in chapter 5 and will be divided into two subchapters, presenting two results. First, the results will be shown for the policy ambitions of all Safety Regions. This will be shown in three paragraphs supported with tables based on the three categories as seen in the conceptual model; *strategies regarding crisis managers*, *strategies regarding citizens*, and *strategies regarding private organizations*. These tables will show the count of every indicator for all the Safety Regions which is present in the data sources; the regional crisis plan and the policy plan. From these results, it can be obtained which strategy is used, and more specifically which indicator is used. Next to this, the results show which policy document is dominant in describing strategies regarding resilience. This can answer which strategy is present in greater or lesser extent. As described, an indicator can only be present once per document, which means that if the results show that the count of the indicator 'risk profile communities' is 6 for the policy plan, this means that this is found in 6 of the 25 Safety Regions. The number of actual regional crisis plans reviewed is lower than 25, the regional

crisis plan was absent in two Safety Regions (Kennemerland and Limburg-Noord). Which means that the indicators which could have been found in the regional crisis plan are missing. Hence, the maximal number of indicators which can be found in the regional crisis plan is 23.

Second, the results will be shown for the policy ambitions and policy implementation in practice for the five Safety Regions where interviews are held. This will be shown in a paragraph per Safety Region supported by tables based on the strategies. These tables will show which indicator is present and in which data source this indicator is found; regional crisis plan, policy plan, and/or interview. The regional crisis plan and the policy plan represent the policy ambitions and the interviews represent the policy implementation in practice.

Together these results will give an answer to the research question. It will create insights to what extent the Safety Regions enhance community resilience by the presence of the strategies in the policy ambitions and the policy implementation in practice. The how-question can be answered by the detailed insights of the used strategies and in which form, embedded in the policy ambitions or in the policy implementation in practice.

Strategies regarding crisis managers		
1 Work with communities		
<i>Indicators</i>		<i>Concept</i>
1. A digital platform is created where citizens are able to put initiatives forward.		Digital platform citizens-government
2. Initiatives of local governments or citizens are identified.		Initiatives identified
3. Social organizations are involved to create a connection with citizens.		Social organizations
4. A straight line of communication is created with the owners of community centers in order to assign them as contact person between the community and the Safety Region.		Community centers as contact person
5. Meetings are held in community centers with main theme 'crisis' about the role of the government during crisis and the role of the citizen.		Meeting with theme 'crisis'
6. A survey is created among citizens with questions about the role they think they should play during crisis and their expectations of the Safety Region.		Survey among citizens
7. Homes are visited to give advice about security measures people can take themselves (security toolbox).		Visiting homes
2 Training of operational leaders		
<i>Indicators</i>		<i>Concept</i>
1. A crisis is simulated to train critical decision making (serious game).		Serious game decision making
2. A crisis is simulated to cope with the resilient citizen (serious game).		Serious game resilient citizen
3. A training is organized about information management.		Training information management
4. A training is organized in crisis communication.		Training crisis communication
5. A training is organized in how to cope with the 'resilient citizen'.		Training 'resilient citizen'
6. A list is created with the different facilities which can deal with large scale evacuation.		Facilities evacuation
7. A training is organized to cooperate with existing networks.		Training networks
3 Identify vulnerable communities		
<i>Indicators</i>		<i>Concept</i>
1. A risk profile of the region is created.		Risk profile region
2. A risk profile of the various communities is created.		Risk profile communities
3. The non-resilient people are identified through health monitoring.		Health monitoring
4. Facilities are created for the non-resilient citizen in times of crisis.		Facilities non-resilient citizen
4 Create expert networks		
<i>Indicators</i>		<i>Concept</i>
1. A network of individuals which have certificate to provide first aid is created.		Network citizens certificate first aid
2. A network of individuals is created which are able to join the fire department voluntary is created.		Network voluntary fire department
3. Individuals are promoted to achieve their first aid certificate.		Promotion citizens first aid
4. Individuals are promoted to join the voluntary fire department.		Promotion voluntary fire department
5. A network is created with known aid services at large private organizations.		Network private aid organizations
6. A database is created with registered company's first aid workers (EROs).		Databank ERO
7. NL-alert is used to call upon first aid responders in times of crisis.		NL-alert first aid responders
8. Network is created with research institutes.		Network research institutes
9. A network is created of all aid organizations in the region.		Network of all aid organizations

Table 3: Strategies regarding crisis managers with related indicators.

Strategies regarding citizens		
1 Prepare first responders		
	<i>Indicators</i>	<i>Concept</i>
	1. A website is created where all risks are presented.	Risk website
	2. Citizens are informed by paper about risks in their region.	Information paper
	3. A website is created to present strategies for action.	Strategies for action website
	4. Social media is used to communicate about crises, risks and strategies for action.	Social media
	5. Information meetings are held about risks in community centers/fire stations/schools/private organizations.	Information meeting risks
2 Joint preparation		
	<i>Indicators</i>	<i>Concept</i>
	1. Mass media campaign is created about risks.	Mass media risk
	2. School projects are started to inform about risks and strategies for action.	School project risk
	3. Youth projects are started to inform about risks and strategies for action.	Youth project risk
3 Joint training		
	<i>Indicators</i>	<i>Concept</i>
	1. A crisis is simulated in community center to exercise with citizens (serious game).	Serious game community center
	2. A crisis is simulated in school to exercise with youth.	Exercise with youth
	3. Evacuation plans are exercised.	Exercise evacuation plan
4 Involve local people in mitigation process		
	<i>Indicators</i>	<i>Concept</i>
	1. Events are created in community centers to give information about the risks communities face.	Event community center risk
	2. Evaluation reports of crises are shared during meetings in community centers.	Share evaluation reports
	3. Meetings are held in which citizens can meet professionals which work in the crisis management field.	Safety meeting with professionals
	4. A plan is created for every community center in a meeting which described what citizens and governments should do during crisis.	Plan in every community center
	5. EROs are used in the first hours of a crisis.	ERO during crisis
	6. Citizens are informed during crisis in order to activate them to act independent form the government.	Citizens informing during crisis
	7. Help is facilitated for the non-resilient citizens in order to get in contact with family or friends.	Facilitate help non-resilient
	8. Help is facilitated for the resilient citizens in order to get in contact with family or friends.	Facilitate help resilient
5 Boost social support		
	<i>Indicators</i>	<i>Concept</i>
	1. Local exchange systems are created by organizing events in community centers.	Local exchange systems
	2. Neighborhood help centers are facilitated, in which volunteers make use of ICT and are able to respond when citizens ask for help.	Neighborhood help centers
	3. The owners of community WhatsApp groups are known and are able to communicate with.	WhatsApp groups
	4. Community centers are assigned which are assigned as the safety center of a community.	Community centers as safety center
	5. The fire station is assigned as the safety center of a community.	Fire station as safety center
6 Create flexibility		
	<i>Indicators</i>	<i>Concept</i>
	1. Triggers are created about what citizens can do by specific crisis using small campaign material (posters, cards, and traffic boards).	Triggers on strategies for action
	2. A TV-program is created which shows various crisis or risks a specific region faces.	TV-program with crisis

Table 4: Strategies regarding citizens with related indicators.

Strategies regarding private organizations	
1 Stimulate the creation of business continuity plans	
<i>Indicators</i>	<i>Concept</i>
1. A legal framework is created in which standards are described which should be met in drafting business continuity plan.	Legal framework
2. A website is created which provides examples of business continuity plans.	Website for examples
3. Regulation is created in which business continuity plans are checked annually.	Regulation
4. Directions are created for the number of times private organizations need to exercise for a crisis.	Directions for exercise (number)
5. Directions are created for the different aspects private organizations should exercise on.	Directions for exercise (aspect)
6. Directions are created to what extent organizations should facilitate their own crisis management.	Directions facilitation crisis management
2 Work with owners of critical infrastructure	
<i>Indicators</i>	<i>Concept</i>
1. A list is created with all the owners of critical infrastructure.	List of owners CI
2. Organizations are found which are able to take over core function of the critical infrastructure.	Organizations for taking over CI
3. Voluntary agreements are created with critical infrastructure owners for cooperation.	Voluntary agreements with CI
4. Training regarding crises has taken place with the critical infrastructure.	Training with CI

Table 5: Strategies regarding private organizations with related indicators.

4.4 Reliability and validity

Reliability and validity is described in qualitative studies as trustworthiness and determined by four indicators: credibility, transferability, dependability, and confirmability (Kumar, 2011). Credibility is described by Kumar (2011) as if the research findings are credible from the perspective of the respondents. Credibility is related to internal validity, which is guaranteed by the fact that a triangulation of data sources is used. In order to get the full picture, two types of policy documents and interviews are used. If the results show that an indicator of a Safety Region is found in all three types of data sources, it can be concluded that this activity represented as indicator will definitely be conducted. The use of more data sources is also described by Shenton (2004) as factor to increase the credibility in the research findings (Shenton, 2004).

The next indicator is transferability, which is related to the external validity. According to Kumar (2011) this can be defined as “the degree to which the results of qualitative research can be generalized or transferred to other contexts or settings” (p. 185). This study focuses in the first part on the total population, Safety Regions 1 to 25. This means that the total population is studied and the results cannot be transferred to more Safety Regions. The other method, interviews, is done with five Safety Regions. These five Safety regions are chosen on the basis of the number of citizens within that region. The way that these Safety Regions are chosen is by creating 5 subgroups based on the number of citizens with a variation in the number of citizens. This is done because the first part already covers all Safety Regions, the interviews covers a spread based on the variation of citizens and eliminates the differences between the Safety Regions based on the number of citizens. Potential outliers based on the number of citizens are therefore eliminated. It can be argued that the insights of the interviews can be transferable to the other Safety Regions within their subgroup, but one should keep in mind that every Safety Region creates its own policy based on its own risk profile, which means that differences between the Safety Regions still exists. Next to this, one subgroup, C, is not represented in the interviews.

The third indicator is dependability and is described by Kumar (2011) as if the same results would be obtained when the study is performed for the second time. The coding framework is made to create dependability in this study. If the same indicators are used to assess the policies and interviews, the same outcome should be guaranteed. The indicators are defined in detail to make sure that no doubt can arise about the meanings of these indicators. Shenton (2004) argues that dependability can be guaranteed by using static documents, this is done in

this study by making use of the freely accessible policy documents. Although interviews can provide more detailed information, it also generates problems regarding the dependability. When performing this study twice, it is not sure if the same respondents are used. Since those which are interviewed perform a job and the possibility exists that people change jobs, which can result in different results from the interviews. Another problem which arises when conducting interviews is the openness of the respondents. Although these difficulties regarding interviews exist, the results of interviews are included in this study. The interviews are used to find out what is done in practice and someone from the same department in the Safety Region should also be able to tell which activities are carried out by the Safety Region regarding crisis management.

The fourth indicator is confirmability. The research must be described in such a way that the process can be followed identically how it is done to guarantee confirmability (Kumar, 2011). This is guaranteed by the fact that every step taken in this study is described. Furthermore, a coding framework is used in which indicators are described in detail. If this coding framework is used on the same data, the same results should be obtained. This is different for interviews, since the quality of the data depends on the quality of interaction and interviewers (Kumar, 2011). In general, the interviews are used to find out which activities are done within the Safety Region and someone from the same department should have the same knowledge about what is done in the Safety Region. The interviews are therefore not about the opinion of the respondent but to gain knowledge what is done in practice and which policies are implemented. The same coding framework is used to analyze the data of the interviews and this should lead to more confirmability in this study.

5. Results

This chapter provides the results of this study. This chapter is divided into two subchapters. The first subchapter shows the results of the analysis of the policy ambitions of all Safety Regions in the Netherlands. The second subchapter shows the results of the policy ambitions combined with the policy implementation in practice of five Safety Regions where interviews have taken place; Zeeland, Zuid-Holland-Zuid, Gelderland-Zuid, Hollands Midden and, Haaglanden.

5.1 Results policy ambitions all Safety Regions

This subchapter provides the results of the first data analysis, the analysis of the policy documents of all Safety Regions which represents the policy ambitions. This subchapter is divided in four paragraphs following the categorization of the conceptual model and the conclusion. The first paragraph, 5.1.1, describes the results of the category *strategies regarding crisis managers*. Paragraph 5.1.2 describes the results of the category *strategies regarding citizens*. Paragraph 5.1.3 describes the results of the category *strategies regarding private organizations*. The last paragraph, 5.1.4, describes the conclusion.

The results will be supported with tables in which the results are presented per strategy and the related indicators. As mentioned in chapter 4, an indicator represents an activity which can be written down in the regional crisis plan and/or policy plan, therefore it can only be present in a document once. This means that if an indicator is found two times, this indicator is performed in 2 of the 25 Safety Regions.

5.1.1 Results strategies regarding crisis managers

This paragraph describes the results of the category *strategies regarding crisis managers*. This is presented in the following order: *work with communities*, *training of operational leaders*, *identify vulnerable communities*, and *create expert networks*. This is presented in tables 6 to 9.

What can be seen in table 6 is that the strategy *work with communities* is found in both the regional crisis plans and in policy plans of all Safety Regions. Although this strategy is found in the regional crisis plan, this is minimal. Two out of seven indicators are found in the regional crisis plans. Next to this, the indicators *initiatives identified* and *survey among citizens* are both found once in 25 Safety Regions. Table 6 shows also that the strategy *work with communities* is present to a greater extent in the policy plans compared to the regional crisis plans of the Safety Regions; four out of seven indicators are present. The following four

indicators are found in the policy plans: *initiatives identified, meeting as theme 'crisis', survey among citizens, and risk awareness visiting homes*. What can be obtained from these results is that the count of the strategy *work with communities* is higher in the policy plans compared to the regional crisis plans. Three indicators are not found in both policy documents by any Safety Region; *digital platform citizens-government, social organizations, and community centers as contact person*. What can be concluded from this table is that the strategy *work with communities* is widely found in the variation of indicators in the policy plan, but far less when looking at the number of Safety Regions in which the indicator is present. This means that the strategy *work with communities* is to a minimal extent part of the crisis management policy of the Safety Regions.

			Regional crisis plan	Policy plan
1.1	Work with communities			
	1.1.1	Digital platform citizens -government		
	1.1.2	Initiatives identified	1	2
	1.1.3	Social organizations		
	1.1.4	Community centers as contact person		
	1.1.5	Meeting as theme 'crisis'		3
	1.1.6	Survey among citizens	1	2
	1.1.7	Risk awareness visiting homes		3
		TOTAL	2	10

Table 6: Results strategy 'work with communities' of all Safety Regions.

The results of the second strategy, *training of operational leaders*, are presented in table 7. What can be seen in this table is that four out of seven indicators are found in both policy documents. The strategy *training of operational leaders* is present in the regional crisis plan in the form of two indicators; *training information management* and *facilities evacuation*. Although the indicator *training information management* is present, this is only minimal; the indicator is described by one Safety Region in its regional crisis plan. The indicator *facilities evacuation* is more present; this indicator is described in the regional crisis plan of six Safety Regions. The following indicators were found in the policy plans of the Safety Regions: *training information management, training crisis communication, training 'resilient citizen', and training networks*. Although these indicators are present, this is minimally. The indicators *training information management, training crisis communication, and training 'resilient citizen'* are found in two policy plans. *Training networks* is found in the policy plans of three Safety Regions. The strategy *training of operational leaders* is used by the Safety Region to enhance community resilience, but only in a small amount of Safety Regions. Next to this, not

all indicators are found. This means that the strategy *training of operational leaders* is to a minimal extent part of the crisis management policy of the Safety Regions.

			Regional crisis plan	Policy plan
1.2	Training of operational leaders			
	1.2.1	Serious game decision making		
	1.2.2	Serious game resilient citizen		
	1.2.3	Training information management	1	2
	1.2.4	Training crisis communication		2
	1.2.5	Training ‘resilient citizen’		2
	1.2.6	Facilities evacuation	6	
	1.2.7	Training networks		3
		TOTAL	7	9

Table 7: Results strategy ‘training of operational leaders’ of all Safety Regions.

Table 8 shows the results of the strategy *identify vulnerable communities*. What is seen is that this strategy is used by the Safety Regions; all indicators are represented in both policy documents. Zooming in on the regional crisis plan, it is seen that only one indicator of this strategy is found: *risk profile region*. Although only one indicator is found in the regional crisis plan, it is represented in seventeen Safety Regions. All the indicators of the strategy *identify vulnerable communities* are found in the policy plans of the Safety Regions; from which it can be concluded is that this strategy is used to enhance community resilience. The first indicator, *risk profile region*, is present in the policy plan of twenty-three Safety Regions. This corresponds with the regional crisis plan. The indicator *risk profile communities* is found in the policy plan of six Safety Regions, this also applies to the indicator *health monitoring*. The indicator *facilities non-resilient citizen* is used by four Safety Regions. This means that the strategy *identify vulnerable communities* is to a reasonable extent part of the crisis management policy of the Safety Regions.

			Regional crisis plan	Policy plan
1.3	Identify vulnerable communities			
	1.3.1	Risk profile region	17	23
	1.3.2	Risk profile communities		6
	1.3.3	Health monitoring		6
	1.3.4	Facilities non-resilient citizen		4
		TOTAL	17	39

Table 8: Results strategy ‘identify vulnerable communities’ of all Safety Regions.

Table 9 shows the results of the strategy *create expert networks*. What can be concluded from this table is that the strategy is represented in seven out of nine indicators, and is therefore present in the policy ambitions of the Safety Regions. Focusing only on the regional crisis plan it is seen that a minimal number of indicators is present; two of the nine indicators. The two

indicators which are found are the following: *network private organizations fire department* and *network of all aid organizations*. Both indicators are present in one Safety Region. In contrast to the policy plan, where seven of the nine indicators are present in the policy plans of all Safety Regions. The indicator *network research institutes* is present in eleven of the twenty-five Safety Regions. The indicator *promotion voluntary fire department* is found in two Safety Regions, the indicator *network private organizations fire department* is present in four Safety Regions, and the indicator *network of all aid organizations* is present in five Safety Regions. This means that these indicators are used, but not dominantly present in all Safety Regions. Concluding it can be said that the strategy *create expert networks* is used by the Safety Regions and seen in the form of *network of research institutes*, *network of all aid organizations*, and *network private organizations fire department*. Next to this, the strategy *create expert networks* is more present in the policy plans of the Safety Regions, in the number of indicators, but also in the number of Safety Regions.

			Regional crisis plan	Policy plan
1.4	Create expert networks			
	1.4.1	Network citizens certificate first aid		
	1.4.2	Network voluntary fire department		1
	1.4.3	Promotion citizens first aid		
	1.4.4	Promotion voluntary fire department		2
	1.4.5	Network private organizations fire department	1	4
	1.4.6	Databank ERO		1
	1.4.7	NL-alert first aid responders		
	1.4.8	Network research institutes		11
	1.4.9	Network of all aid organizations	1	5
		TOTAL	2	24

Table 9: Results strategy 'create expert networks' of all Safety Regions.

These results show that all strategies regarding crisis managers are used by the Safety Regions when looking at the various indicators found in the policy documents. When it comes to the translation into indicators, the count is minimal. One indicator stood out when looking at the number of Safety Regions which described this indicator; *risk profile region*. This can be explained by the fact that every Safety Region is obliged by the Safety Region Act to make a risk profile which is used as basis for the regional crisis plan and the policy plan. Furthermore, it can be concluded that in general more policy ambitions are described in the policy plan, when looking at the number of indicators found in the regional crisis plans compared to the number of indicators found in the policy plans. Overall can be said that strategies regarding crisis managers to enhance community resilience are embedded in the policy of the Safety Regions,

but to a minimal extent; one strategy is used to its full extent, the other strategies are present, but not to their full extent.

5.1.2 Results strategies regarding citizens

This paragraph presents the results of the category *strategies regarding citizens* for the policy ambitions of all Safety Regions, and will be presented in tables 10 to 14. Table 10 shows the results of the strategy *prepare first responders*. What can be concluded from this table is that the strategy *prepare first responders* is described in the policy ambitions, represented with all indicators. This result only applies for the policy plans and not for the regional crisis plans. The proportion that these indicators are present is not cogent. The indicator *risk website* is present in five Safety Regions. *Information paper* is used in two Safety Regions. Six Safety Regions describe the indicator *strategies for action website*. The indicator *risk social media* is present in five Safety Regions and *information meeting on location risks* is found in eight Safety Regions. This means that for all indicators applies that less than half of all the Safety Regions have described these indicators in their policy plans. What can be concluded from these results is that the strategy *prepare first responders* is part of the crisis management policy, used in its full extent.

			Regional crisis plan	Policy plan
2.1	Prepare first responders			
	2.1.1	Risk website		5
	2.1.2	Information paper		2
	2.1.3	Strategies for action website		6
	2.1.4	Risk social media		5
	2.1.5	Information meeting on location risks		8
		TOTAL	0	26

Table 10: Results strategy ‘prepare first responders’ of all Safety Regions.

Table 11 shows the results of the strategy *joint preparation*. These results are similar to the previous strategy, *prepare first responders*. Table 11 shows that all indicators of the strategy *joint preparation* are present, but only in the policy plans of the Safety Regions. The strategy *joint preparation* is present, but the number of Safety Regions using the indicators *school risk project* and *youth risk project* is minimal, respectively two and three. The indicator *mass media risk* is found in the policy plan of eight Safety Regions. Concluding can therefore be said that the strategy is to its full extent part of the crisis management policy of all Safety Regions, represented by all indicators.

			Regional crisis plan	Policy plan
2.2	Joint preparation			
	2.2.1	Mass media risk		8
	2.2.2	School project risk		2
	2.2.3	Youth project risk		3
		TOTAL	0	13

Table 11: Results strategy 'joint preparation' of all Safety Regions.

Table 12 shows the results of the strategy *joint training*. This table shows that according to the number of indicators found, two out of three, this strategy is present in the policy plan. The table also shows that the indicators which are found are only present in one Safety Region. Concluding can be said that this strategy is part of the crisis management policy, but to a minimal extent; two of three indicators are found, but only found in one Safety Region.

			Regional crisis plan	Policy plan
2.3	Joint training			
	2.3.1	Serious game community center/health care		
	2.3.2	Exercise with youth		1
	2.3.3	Exercise evacuation plan		1
		TOTAL	0	2

Table 12: Results strategy 'joint training' of all Safety Regions.

Table 13 shows the results of the strategy *involve local people in mitigation processes*. This table shows that six out of nine indicators are found in both policy documents. What can be seen is that two of nine indicators are found in the regional crisis plans and six of the nine indicators are found in the policy plans of the Safety Regions. This means that the strategy *involve local people in mitigation processes* is part of the crisis management policy of the Safety Regions in order to enhance community resilience. Nevertheless, not all indicators are used by high number of Safety Regions. This applies specifically for the policy plans; the indicators *event community center risks*, *safety meeting with professionals*, *facilitate help non-resilient*, and *facilitate help resilient* are all found in one Safety Region. This means that these indicators are minimally present. The indicator *citizens informing during crisis* is found in both policy documents; in seventeen regional crisis plans and in five policy plans. The table also shows that the indicators present in the regional crisis plans are used by more Safety Regions, compared to the indicators present in the policy plans. This difference, the higher number for regional crisis plans compared to policy plans, is also seen in the indicator *facilitate help resilient*, which is found in eight regional crisis plans and in one policy plan. The indicator *use citizens with first aid during crisis* is found in four policy plans of the Safety Regions, but is not found in the regional crisis plans.

			Regional crisis plan	Policy plan
2.4	Involve local people in mitigation processes			
	2.4.1	Event community center risks		1
	2.4.2	Share evaluation reports		
	2.4.3	Safety meeting with professionals		1
	2.4.4	Plan in every community center		
	2.4.5	ERO during crisis		
	2.4.6	Citizens informing during crisis	17	5
	2.4.7	Facilitate help non-resilient		1
	2.4.8	Facilitate help resilient	8	1
	2.4.9	Use citizens with first aid during crisis		4
		TOTAL	25	11

Table 13: Results strategy 'involve local people in mitigation processes' of all Safety Regions.

Table 14 shows the result of the strategy *boost social support*. What can be seen is that in one policy plan of a Safety Region one indicator is found; *fire station as safety center*. This is minimal, and from this can be concluded that the strategy *boost social support* is not part of the crisis management policy of the Safety Regions in order to enhance community resilience.

			Regional crisis plan	Policy plan
2.5	Boost social support			
	2.5.1	Local exchange systems		
	2.5.2	Neighborhood help centers		
	2.5.3	WhatsApp groups		
	2.5.4	Community centers as safety center		
	2.5.5	Fire station as safety center		1
		TOTAL	0	1

Table 14: Results strategy 'boost social supports' of all Safety Regions.

Table 15 shows the results of the strategy *create flexibility*. This table shows that the indicators are not present in either the regional crisis plans or the policy plans of the Safety Regions. From this can be concluded that the strategy *create flexibility* is not part of the crisis management policy of the Safety Regions in order to enhance community resilience.

			Regional crisis plan	Policy plan
2.6	Create flexibility			
	2.6.1	Triggers on strategies for action		
	2.6.2	TV-program with crisis		
		TOTAL	0	0

Table 15: Results strategy 'create flexibility' of all Safety Regions.

What can be concluded from these results is that the difference between the two policy documents can be seen regarding the focus of the phase of a crisis. Indicators focused on the preparatory phase are more dominantly present in the policy plans, while the indicators focusing on the crisis-event phase are more present in the regional crisis plans. This can be seen in table

10 to 16. Furthermore, it can be concluded that in general more policy ambitions are described in the policy plans, when looking at the number of indicators found in the regional crisis plans compared to the number of indicators found in the policy plans. Next to this, strategies regarding citizens are part of the crisis management policy of the Safety Regions, but not to its full extent; not all strategies are embedded in the policy documents.

5.1.3 Results strategies regarding private organizations

This paragraph describes the results of the strategies regarding private organizations for the policy ambitions of all Safety Regions, this is presented in tables 16 and 17. Table 16 shows the results regarding the strategy *stimulate the creation of business continuity plans*. What can be seen is that one of six indicators, the indicator *directions facilitation crisis management*, for this strategy is present twice in the regional crisis plans and four times in the policy plans. From this it can be concluded that this strategy is present and therefore part of crisis management policy in the Safety Regions, but to a minimal extent because this is only done by the use of one indicator.

		Regional crisis plan	Policy plan
3.1	Stimulate the creation of business continuity plans		
3.1.1	Legal framework		
3.1.2	Website for examples		
3.1.3	Regulation		
3.1.4	Directions for exercise (number)		
3.1.5	Directions for exercise (aspects)		
3.1.6	Directions facilitation crisis management	2	4
	TOTAL	2	4

Table 16: Results strategy ‘stimulate the creation of business continuity plans’ of all Safety Regions.

Table 17 shows the results of the strategy *work with owners of critical infrastructure*. What can be seen is that three of four indicators are used in the policy documents together. The indicator *voluntary agreements with CI* is present in both types of policy documents, a count of thirteen for the regional crisis plan and a count of sixteen for the policy plan. What can also be seen is the fact that the indicator *list of owners of CI* is absent in both policy documents. The indicator *organizations for taking over CI* is found once in both policy documents. The indicator *train with CI* is found in the policy plan of six Safety Regions. Therefore, it can be said that the strategy *work with owners of critical infrastructure* is to a reasonable extent part of the crisis management policy of the Safety Regions.

			Regional crisis plan	Policy plan
3.2	Work with owners of critical infrastructure			
	3.2.1	List of owners CI		
	3.2.2	Organizations for taking over CI	1	1
	3.2.3	Voluntary agreements with CI	13	16
	3.2.4	Train with CI		6
		TOTAL	14	23

Table 17: Results strategy 'work with owners of critical infrastructure' of all Safety Regions.

Concluding can be said that the category *strategies regarding private organizations* is dominantly conducted with the strategy *work with owners of critical infrastructure*. The strategy *stimulate business continuity plans* is present, but minimal. Furthermore, it can be seen that there is not a significant difference between the number of policy ambitions described in the regional crisis plans and the policy plan. In conclusion, strategies regarding private organizations are minimally part of the crisis management policy of the Safety Regions.

5.1.4 Conclusion

Overall can be concluded that all strategies to enhance community resilience are present in the Safety Regions, with one exception; *create flexibility*. Although all strategies are present, the number of Safety Regions using these indicators is minimal. It can be seen in the category *strategies regarding crisis managers* that most policy ambitions are described in the policy plans and not in the regional crisis plans. This also applies for the category *strategies regarding citizens*. This difference between data sources is not found in the strategies regarding private organizations. The strategies *identify vulnerable communities* and *prepare first responders* are used to its full extent by the Safety Regions, because all indicators are used which represent these strategies.

5.2 Results policy ambitions and policy implementation in practice

This subchapter provides the results of the five Safety Regions where interviews have taken place. This chapter is divided into five paragraphs; Zeeland, Zuid-Holland-Zuid, Gelderland-Zuid, Hollands Midden and Haaglanden. The results are supported with tables. Every table represents a strategy which can be used by the Safety Region in order to enhance community resilience. Every strategy is linked to a category; 1.1 to 1.4 are the strategies regarding crisis managers; 2.1 to 2.6 are the strategies regarding citizens; and 3.1 and 3.2 are strategies regarding private organizations. Every strategy is also divided into indicators, the tables show if the indicator is present and in which data source; regional crisis plan, policy plan, and/or interview. The regional crisis plan and policy plan represent the policy ambitions and the interview represents the policy implementation in practice. If an indicator is present, this will be shown in the table with X. The indicators show how the strategy has taken shape. How these indicators have taken shape can be determined by data source in which this indicator is found. When every indicator is present, it can be concluded that the strategy is dominantly present, if none of the indicators is present, it can be concluded that the strategy is absent.

5.2.1 Zeeland

This paragraph describes the results of the Safety Region Zeeland and is divided in four subparagraphs; strategies regarding crisis managers, strategies regarding citizens, strategies regarding private organizations, and conclusion.

5.2.1.1 Strategies regarding crisis managers

This subparagraph presents the results of the category *strategies regarding crisis managers*, and is presented in the following order: *work with communities*, *training of operational leaders*, *identify vulnerable communities*, and *create expert networks*. The results of these strategies will be shown in tables 18 to 21.

Table 18 shows the result of the strategy *work with communities*. What can be seen is that two of the seven indicators of this strategy are used in the Safety Region Zeeland. This means that this strategy is present in this region, but to a minimal extent. The indicator *digital platform citizens-government* is only present in the interview. The indicator *meeting as theme 'crisis'* is seen in both the policy ambitions and in the policy implementation in practice. Although *work with communities* is present, according to the indicators, this is minimal.

Furthermore, it is seen that more indicators are found in the policy implementation in practice compared to the policy ambitions.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.1	Work with communities				
	1.1.1	Digital platform citizens -government			x
	1.1.2	Initiatives identified			
	1.1.3	Social organizations			
	1.1.4	Community centers as contact person			
	1.1.5	Meeting as theme 'crisis'		x	x
	1.1.6	Survey among citizens			
	1.1.7	Risk awareness visiting homes			

Table 18: Results strategy 'work with communities' of the Safety Region Zeeland.

Table 19 shows the results of the strategy *training of operational leaders*. This table shows that two indicators are present. What is seen is that the indicator *facilities evacuation* is found in the policy ambitions and *training 'resilient citizen'* is represented in the policy implementation in practice. From this, it can be concluded that *training of operational leaders* is present in the crisis management policy, but minimally.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.2	Training of operational leaders				
	1.2.1	Serious game decision making			
	1.2.2	Serious game resilient citizen			
	1.2.3	Training information management			
	1.2.4	Training crisis communication			
	1.2.5	Training 'resilient citizen'			x
	1.2.6	Facilities evacuation	x		
	1.2.7	Training networks			

Table 19: Results strategy 'training of operational leaders' of the Safety Region Zeeland.

Table 20 shows the results of the strategy *identify vulnerable communities*. This table shows that three of the four indicators are found and that this strategy is to a reasonable extent part of the crisis management policy. The indicator *risk profile region* is found in all three data sources. The indicator *risk profile communities* is found both in the interviews and in the policy plan, thus in the policy implementation in practice and in the policy ambitions. The indicator *health monitoring* is found in the policy implementation in practice. What is seen is that in this strategy more indicators are found in the policy implementation in practice compared to the indicators found in the policy ambitions.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.3	Identify vulnerable communities				
	1.3.1	Risk profile region	x	x	x
	1.3.2	Risk profile communities		x	x
	1.3.3	Health monitoring			x
	1.3.4	Facilities non-resilient citizen			

Table 20: Results strategy 'identify vulnerable communities' of the Safety Region Zeeland.

Table 21 shows the result of the strategy *create expert networks*. What can be seen is that three indicators are found. This means that this strategy is present to a minimal extent in the crisis management policy of the Safety Region Zeeland, since nine indicators could have been part of the policy ambitions and policy implementation in practice. The indicators *network private organizations fire department* and *network research institutes* is found in both policy ambitions and in the policy implementation in practice. The indicator *promotion voluntary fire department* is found only in the policy ambitions.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.4	Create expert networks				
	1.4.1	Network citizens certificate first aid			
	1.4.2	Network voluntary fire department			
	1.4.3	Promotion citizens first aid			
	1.4.4	Promotion voluntary fire department		x	
	1.4.5	Network private organizations fire department		x	x
	1.4.6	National databank ERO			
	1.4.7	NL-alert first aid responders			
	1.4.8	Network research institutes		x	x
	1.4.9	Network of all aid organizations			

Table 21: Results strategy 'create expert networks' of the Safety Region Zeeland.

These four strategies are categorized as strategies regarding crisis managers. What can be concluded from tables 18 to 21 is that a minimal number of indicators are found in the policy ambitions and in the policy implementation in practice for the following strategies: *work with communities*, *training of operational leaders*, and *create expert networks*. The strategy *identify vulnerable communities* is present to a reasonable extent. This given, the range of strategies regarding crisis managers is not made use of in its full extent, and therefore not to its full extent part of the crisis management policy of the Safety Region Zeeland. Next to this, more indicators are found in the policy implementation in practice, which means that not all activities are written down in the policy documents.

5.2.1.2 Strategies regarding citizens

This subparagraph shows the results of the category *strategies regarding citizens*, this category consists of six strategies; *prepare first responders*, *joint preparation*, *joint training*, *involve local people in mitigation processes*, *boost social support*, and *create flexibility*. The results of these strategies are shown in tables 22 to 27.

Table 22 show that the strategy *prepare first responders* is dominantly present in the policy implementation in practice and to a reasonable extent in the policy ambitions. The indicator *information paper* is only found in the policy implementation in practice. The indicators *risk website*, *risk social media* and *information meeting on location risks* is found both in the policy ambitions and in the policy implementation.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.1	Prepare first responders			
	2.1.1	Risk website	x	x
	2.1.2	Information paper		x
	2.1.3	Strategies for action website	x	x
	2.1.4	Risk social media	x	x
	2.1.5	Information meeting on location risks	x	x

Table 22: Results strategy 'prepare first responders' of the Safety Region Zeeland.

Table 23 shows the results of the strategy *joint preparation*. This shows that two of the three indicators are present in the Safety Region Zeeland. Nevertheless, it shows that these indicators which are found are not represented in both data sources. The indicator *school project risk* is found in the policy implementation in practice, while the indicator *youth project risk* is found in the policy ambitions. This means that this strategy is part of the crisis management policy of the Safety Region Zeeland, but to a minimal extent.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.2	Joint preparation			
	2.2.1	Mass media risk		
	2.2.2	School project risk		x
	2.2.3	Youth project risk	x	

Table 23: Results strategy 'joint preparation' of the Safety Region Zeeland.

Table 24 shows the results of the strategy *joint training*. This shows that this strategy is not used by the Safety Region Zeeland, because the indicators are neither found in the policy ambitions nor the policy implementation in practice.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.3	Joint training			
2.3.1	Serious game community center/health care			
2.3.2	Exercise with youth			
2.3.3	Exercise evacuation plan			

Table 24: Results strategy 'joint training' of the Safety Region Zeeland.

Table 25 shows the results of the strategy *involve local people in mitigation processes*. What is seen is that two indicators are present in the policy ambitions, found in the regional crisis plan. From this can be concluded that the strategy *involve local people in mitigation processes* is to a minimal extent part of the crisis management policy; the number of indicators which are found is two out of nine and is only present in one data source.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.4	Involve local people in mitigation processes			
2.4.1	Event community center risks community			
2.4.2	Share evaluation reports			
2.4.3	Safety meeting with professionals	x		
2.4.4	Plan in every community center			
2.4.5	ERO during crisis			
2.4.6	Citizens informing during crisis	x		
2.4.7	Facilitate help non-resilient			
2.4.8	Facilitate help resilient			
2.4.9	Use citizens with first aid during crisis			

Table 25: Results strategy 'involve local people in mitigation processes' of the Safety Region Zeeland.

Table 26 shows the results of the strategy *boost social support*. This table shows that one indicator, *fire station as safety center*, is present. This indicator is only present in one data source, the policy ambitions. This strategy is therefore to a minimal extent present in the crisis management policy of the Safety Region Zeeland.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.5	Boost social support			
2.5.1	Local exchange systems			
2.5.2	Neighborhood help centers			
2.5.3	WhatsApp groups			
2.5.4	Community centers as safety center			
2.5.5	Fire station as safety center		x	

Table 26: Results strategy 'boost social support' of the Safety Region Zeeland.

Table 27 shows that the strategy *create flexibility* is not part of the crisis management policy of the Safety Region Zeeland.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.6	Create flexibility			
2.6.1	Triggers on strategies for action			
2.6.2	TV-program with crisis			

Table 27: Results strategy 'create flexibility' of the Safety Region Zeeland.

From tables 22 to 27 can be concluded that the category *strategies regarding citizens* is not used to its full extent in the Safety Region Zeeland, and therefore these strategies are not to their full extent part of the crisis management policy. The strategies *joint training* and *create flexibility* are absent. Next to this, the strategies *joint preparation, involve local people in mitigation processes*, and *boost social support* are used to a minimal extent; represented by, respectively, one and two indicators. One strategy which is used to its full extent is the strategy *prepare first responders*.

5.2.1.3 strategies regarding private organizations

This subparagraph shows the results of the category *strategies regarding private organizations*, this category consists of two categories and is presented in the following order: *stimulate the creation of business continuity plans* and *work with owners of critical infrastructure*. This results are shown in table 28 and 29.

Table 28 shows the results of the strategy *stimulate the creation of business continuity plans*. What is seen is that only one indicator is found in the policy implementation; *website for examples*. From this can be concluded that this strategy is only used to a minimal extent.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
3.1	Stimulate the creation of business continuity plans			
3.1.1	Legal framework			
3.1.2	Website for examples			x
3.1.3	Regulation			
3.1.4	Directions for exercise (number)			
3.1.5	Directions for exercise (aspects)			
3.1.6	Directions facilitation crisis management			

Table 28: Results strategy 'stimulate the creation of business continuity plans' of the Safety Region Zeeland.

Table 29 shows the results of the strategy *work with owners of critical infrastructure*. From this table can be seen that two indicators are present; *list of owners of CI* and *voluntary agreements with CI*. Both indicators are found in the policy implementation in practice. Concluding from this can be said that this strategy is used, but only to a minimal extent since two out of four

indicators are used and are only present in the policy implementation in practice and not in the policy ambitions.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
3.2	Work with owners of critical infrastructure			
	3.2.1	List of owners CI		x
	3.2.2	Organizations for taking over CI		
	3.2.3	Voluntary agreements with CI		x
	3.2.4	Train with CI		

Table 29: Results strategy 'work with owners of critical infrastructure' of the Safety Region Zeeland.

What can be concluded from table 28 and 29 is that strategies regarding private organizations are not worked out as policy ambitions; thus, not described in the regional crisis plan and in the policy plan of the Safety Region Zeeland. The strategy *stimulate business continuity plans* is to a minimal extent present and the strategy *work with owners of critical infrastructure* is to a reasonable extent present.

5.2.1.4 Conclusion

Concluding can be said the Safety Region Zeeland is not using all the strategies which can be used to enhance community resilience. What can be seen is that the strategies regarding crisis managers are more dominantly present compared to strategies regarding citizens and private organizations. Strategies regarding citizens are used, but not to their full extent. Not every strategy regarding citizens is used by the Safety Region Zeeland. Next to this, the used strategies are only minimally present except for the strategy *prepare first responders*, which is present to its full extent. Strategies regarding private organizations are found in the policy implementation in practice, but are not embedded in actual policy. Furthermore, it is seen that the category *strategies regarding private organizations* is found only in the policy implementation in practice, the categories *strategies regarding crisis managers* and *strategies regarding citizens* are found in both the policy ambitions and policy implementation in practice.

5.2.2 Zuid-Holland-Zuid

This paragraph describes the results of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid. This paragraph is divided in four subparagraphs; strategies regarding crisis managers, strategies regarding citizens, strategies regarding citizens, and conclusion.

5.2.2.1 Strategies regarding crisis managers

This subparagraph presents the results of the category *strategies regarding crisis managers*, and is presented in the following order: *work with communities*, *training of operational leaders*, *identify vulnerable communities*, and *create expert networks*. The results of these strategies are shown in tables 30 to 33.

Table 30 shows the results of the strategy *work with communities*. This shows that this strategy is not part of the crisis management policy of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid; none of the indicators are found in either the policy ambitions or policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.1	Work with communities				
	1.1.1	Digital platform citizens-government			
	1.1.2	Initiatives identified			
	1.1.3	Social organizations			
	1.1.4	Community centers as contact person			
	1.1.5	Meeting as theme 'crisis'			
	1.1.6	Survey among citizens			
	1.1.7	Risk awareness visiting homes			

Table 30: Results strategy 'work with communities' of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.

Table 31 shows the results of the strategy *training of operational leaders*. This shows that this strategy is not part of the crisis management policy of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid, because the indicators are not found in the policy ambitions and in the policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.2	Training of operational leaders				
	1.2.1	Serious game decision making			
	1.2.2	Serious game resilient citizen			
	1.2.3	Training information management			
	1.2.4	Training crisis communication			
	1.2.5	Training 'resilient citizen'			
	1.2.6	Facilities evacuation			
	1.2.7	Training networks			

Table 31: Results strategy 'training operational leaders' of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.

Table 32 shows the results of the strategy *identify vulnerable communities*. These results show that this strategy is to a reasonable extent part of the crisis management policy of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid, because three out of the four indicators are found. The indicator *risk profile region* is found in both in the policy ambitions and in the policy implementation in practice. The indicators *risk profile communities* and *health monitoring* are both present in the policy implementation in practice, but are not present in the policy ambitions. What is seen is that more indicators are present in the policy implementation in practice and it can be concluded that this strategy mainly carried out in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.3	Identify vulnerable communities				
	1.3.1	Risk profile region	x	x	x
	1.3.2	Risk profile communities			x
	1.3.3	Health monitoring			x
	1.3.4	Facilities non-resilient citizen			

Table 32: Results strategy 'identify vulnerable communities' of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.

Table 33 shows the results of the strategy *create expert networks*. This table shows that this strategy to enhance community resilience is to a minimal extent part of the crisis management policy. Two of the nine indicators are found in the policy implementation in practice; the indicators *network private organizations fire department* and *network research institutes*. From this it can be concluded that this strategy is minimally present, and only in the form of policy implementation in practice and thus not present in the policy ambitions.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.4	Create expert networks				
	1.4.1	Network citizens certificate first aid			
	1.4.2	Network voluntarily fire department			
	1.4.3	Promotion citizens first aid			
	1.4.4	Promotion voluntarily fire department			
	1.4.5	Network private organizations fire department			x
	1.4.6	National databank ERO			
	1.4.7	NL-alert first aid responders			
	1.4.8	Network research institutes			x
	1.4.9	Network of all aid organizations			

Table 33: Results strategy 'create expert networks' of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.

From tables 30 to 33 can be seen that two of the four strategies regarding crisis managers are used by the Safety Region Zuid-Holland-Zuid; *identify vulnerable communities* and *create expert networks*. From this can be concluded that this strategy is not to its full extent part of the crisis management policy of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid. Furthermore, it is seen that this strategy is mainly implemented in practice and not represented in the policy ambitions of the Safety Region.

5.2.2.2 Strategies regarding citizens

This subparagraph shows the results of the category *strategies regarding citizens*, this category consists of six strategies and is presented in the following order: *prepare first responders*, *joint preparation*, *joint training*, *involve local people in mitigation processes*, *boost social support*, and *create flexibility*. The results of these strategies are shown in tables 34 to 39.

Table 34 shows the results of the strategy *prepare first responders*. This table shows that four of five indicators are used in the Safety Region; *risk website*, *strategies for action website*, *risk social media*, and *information meeting on location risks*. This means that this strategy is to a reasonable extent part of the crisis management policy. However, what can be seen is that these indicators are mainly policy implementation in practice; the indicators which are found in the interview are *risk website*, *strategies for action website*, and *information meeting on location risks*. The indicator *risk social media* is present in the policy ambitions of the Safety Region.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.1	Prepare first responders			
	2.1.1 Risk website			x
	2.1.2 Information paper			
	2.1.3 Strategies for action website			x
	2.1.4 Risk social media		x	
	2.1.5 Information meeting on location risks			x

Table 34: Results strategy 'prepare first responders' of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.

Table 35 shows the results of the strategy *joint preparation*. This table shows that one of three indicators is found in the Safety Region Zuid-Holland-Zuid; *school project risk*. This indicator is present in the policy implementation in practice and not in the policy ambitions. Therefore, this strategy is minimally part of the crisis management policy of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.2	Joint preparation			
	2.2.1 Mass media risk			
	2.2.2 School project risk			x
	2.2.3 Youth project risk			

Table 35: Results strategy 'joint preparation' of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.

Table 36 shows the results of the strategy *joint training*. This shows that this strategy is not used by the Safety Region Zuid-Holland-Zuid; the indicators representing this strategy are neither present in the policy ambitions nor the policy implementation in practice.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.3	Joint training			
	2.3.1 Serious game community center/health care			
	2.3.2 Exercise with youth			
	2.3.3 Exercise evacuation plan			

Table 36: Results strategy 'joint training' of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.

Table 37 presents the results of the strategy *involve local people in mitigation processes*. This table shows that this strategy is not part of the crisis management policy to its full extent. One of the nine indicator is found in the policy ambitions of the Safety Region; *citizens informing during crisis*. Therefore, this strategy is minimally present.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.4	Involve local people in mitigation processes			
2.4.1	Event community center risks			
2.4.2	Share evaluation reports			
2.4.3	Safety meeting with professionals			
2.4.4	Plan in every community center			
2.4.5	ERO during crisis			
2.4.6	Citizens informing during crisis	x		
2.4.7	Facilitate help non-resilient			
2.4.8	Facilitate help resilient			
2.4.9	Use citizens with first aid during crisis			

Table 37: Results strategy 'involve local people in mitigation processes' of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.

Table 38 shows the results of the strategy *boost social support*. This shows that this strategy is not part of the crisis management policy of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid; the indicators are found neither in the policy ambition nor in the policy implementation in practice.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.5	Boost social support			
2.5.1	Local exchange systems			
2.5.2	Neighborhood help centers			
2.5.3	WhatsApp groups			
2.5.4	Community centers as safety center			
2.5.5	Fire station as safety center			

Table 38: Results strategy 'boost social support' of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.

Table 39 shows the results of the strategy *create flexibility*. This shows that this strategy is not part of the crisis management policy of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid. The indicators representing the strategy are not found in the policy ambitions or in the policy implementation in practice of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.6	Create flexibility			
2.6.1	Triggers on strategies for action			
2.6.2	TV-program with crisis			

Table 39: Results strategy 'create flexibility' of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.

Concluding from tables 34 to 39 can be said that the strategies regarding citizens are not to their full extent part of the crisis management policy of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid in order to enhance community resilience. Three of six strategies regarding citizens are found in the policy ambitions and policy implementation in practice of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid. The strategies which are present are: *prepare first responders, joint preparation,*

and involve local people in mitigation processes. What is seen is that the strategy *prepare first responders* is dominantly found in the policy implementation in practice, this also applies for the strategy *joint preparation*. The strategy *involve local people in mitigation processes* is only found in the policy ambitions and not in the policy implementation in practice, besides this strategy is only minimally present.

5.2.2.3 Strategies regarding private organizations

This subparagraph shows the results of the category *strategies regarding private organizations*, this category consists of two categories and is presented in the following order: *stimulate the creation of business continuity plans* and *work with owners of critical infrastructure*. The results of these strategies are shown in tables 40 and 41.

Table 40 shows the results of the strategy *stimulate the creation of business continuity plans*. This table shows that this strategy is used, but not to its full extent. What is seen is that one indicator of six indicators is found in the data; *directions facilitation crisis management*. This indicator is found in the policy implementation in practice, but not in the policy ambitions of the Safety Region. This given, it can be concluded that this strategy is to a minimal extent part of the crisis management policy of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
3.1	Stimulate the creation of business continuity plans			
	3.1.1 Legal framework			
	3.1.2 Website for examples			
	3.1.3 Regulation			
	3.1.4 Directions for exercise (number)			
	3.1.5 Directions for exercise (aspects)			
	3.1.6 Directions facilitation crisis management			x

Table 40: Results strategy 'stimulate business continuity plans' of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.

Table 41 shows the results of the strategy *work with owners of critical infrastructure*. This table shows that three of four indicators are present in the Safety Region, with a variation regarding the data source in which the indicators are found. One indicator is found in both the policy ambitions and the policy implementation in practice; *voluntary agreements with CI*. The indicator *train with CI* is implemented in practice, while the indicator *list of owners CI* is represented in the policy ambitions. From this can be concluded that this strategy is to a reasonable extent part of the crisis management policy in the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
3.2	Work with owners of critical infrastructure			
	3.2.1	List of owners CI	x	
	3.2.2	Organizations for taking over CI		
	3.2.3	Voluntary agreements with CI	x	x
	3.2.4	Train with CI		x

Table 41: Results strategy 'work with owners of critical infrastructure' of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid.

Concluding from tables 40 and 41 can be said that both strategies regarding private organizations are used, but not to their full extent. The strategy *stimulate business continuity plans* is only represented by one indicator in the policy implementation in practice. The strategy *work with owners of critical infrastructure* is used to a greater extent by the Safety Region Zuid-Holland-Zuid when comparing to the other strategies. However, this strategy shows a spread in the data sources.

5.2.2.4 Conclusion

Overall can be said that the Safety Region Zuid-Holland-Zuid is not using all the strategies which can be used to enhance community resilience. What is seen is that the both categories *strategies regarding crisis managers* and *strategies regarding citizens* are not used in their full extent; not every strategy is used in these categories. The category *strategies regarding private organizations* shows that every strategy is used, but these strategies are not used to their full extent. What also can be concluded is that when looking in general, more strategies are found in the policy implementation in practice.

5.2.3 Gelderland-Zuid

This paragraph describes the results of the Safety Region Gelderland-Zuid. This paragraph is divided in four subparagraphs; strategies regarding crisis managers, strategies regarding citizens, strategies regarding citizens, and conclusion.

5.2.3.1 Strategies regarding crisis managers

This subparagraph presents the results of the category *strategies regarding crisis managers*, which consists of four strategies and is presented in the following order: *work with communities*, *training of operational leaders*, *identify vulnerable communities*, and *create expert networks*. The results of these strategies are shown in tables 42 to 45.

Table 42 shows the results of the strategy *work with communities*. What can be seen is that two of the seven indicators are used by the Safety Region Gelderland-Zuid; *meeting as theme 'crisis'* and *survey among citizens*. Both indicators are only present in the policy implementation in practice and not in the policy ambitions of the Safety Region. From this can be concluded that this strategy is to a minimal extent part of the crisis management policy in the Safety Region Gelderland-Zuid.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.1	Work with communities				
	1.1.1	Digital platform citizens -government			
	1.1.2	Initiatives identified			
	1.1.3	Social organizations			
	1.1.4	Community centers as contact person			
	1.1.5	Meeting as theme 'crisis'			x
	1.1.6	Survey among citizens			x
	1.1.7	Risk awareness visiting homes			

Table 42: Results strategy 'work with communities' of the Safety Region Gelderland-Zuid.

Table 43 shows the results of the strategy *training of operational leaders*. This shows that this strategy is not used by the Safety Region Gelderland-Zuid. The indicators representing this strategy are found neither in the in the policy ambitions nor the policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.2	Training of operational leaders				
	1.2.1	Serious game decision making			
	1.2.2	Serious game resilient citizen			
	1.2.3	Training information management			
	1.2.4	Training crisis communication			
	1.2.5	Training 'resilient citizen'			
	1.2.6	Facilities evacuation			
	1.2.7	Training networks			

Table 43: Results strategy 'training of operational leaders' of the Safety Region Gelderland-Zuid.

Table 44 shows the results of the strategy *identify vulnerable communities*. This table shows that three of the four indicators are present, which means that this strategy is to a reasonable extent present. The indicator *risk profile region* is found in the policy ambitions of the Safety Region Gelderland-Zuid. The indicator *risk profile communities* is found in the policy implementation in practice. The indicator *health monitoring* is present in both the policy ambitions and policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.3	Identify vulnerable communities				
	1.3.1	Risk profile region		x	
	1.3.2	Risk profile communities			x
	1.3.3	Health monitoring		x	x
	1.3.4	Facilities non-resilient citizen			

Table 44: Results strategy 'identify vulnerable communities' of the Safety Region Gelderland-Zuid.

Table 45 shows the results of the strategy *create expert networks*. This shows that this strategy is not used by the Safety Region Gelderland-Zuid; none of the indicators are found in the policy ambitions or in the policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.4	Create expert networks				
	1.4.1	Network citizens certificate first aid			
	1.4.2	Network voluntary fire department			
	1.4.3	Promotion citizens first aid			
	1.4.4	Promotion voluntary fire department			
	1.4.5	Network private organizations fire department			
	1.4.6	National databank ERO			
	1.4.7	NL-alert first aid responders			
	1.4.8	Network research institutes			
	1.4.9	Network of all aid organizations			

Table 45: Results strategy 'create expert networks' of the Safety Region Gelderland-Zuid.

Concluding from tables 42 to 45 can be said that the strategies regarding crisis managers are not used to their full extent by the Safety Region Gelderland-Zuid. Two of four strategies are not used; *training of operational leaders* and *create expert networks*. Strategy *work with communities* is used. However, this strategy is used to a minimal extent and only in the form of policy implementation in practice. The strategy *identify vulnerable communities* is to a reasonable extent present in the Safety Region Gelderland-Zuid.

5.2.3.2 Strategies regarding citizens

This subparagraph shows the results of the category *strategies regarding citizens*, this category consists of six strategies and is presented in the following order: *prepare first responders*, *joint preparation*, *joint training*, *involve local people in mitigation processes*, *boost social support*, and *create flexibility*. The results of these strategies are shown in tables 46 to 51.

Table 46 shows the results of the strategy *prepare first responders*. This table shows that four of five indicators are used in the Safety Region Gelderland-Zuid; *risk website*, *information paper*, *strategies for action website*, and *information meeting on location risks*. This means that this strategy is to a great extent part of the crisis management policy. Nevertheless, what can be seen is that there is a variation in the data source in which these indicators are found. The indicators *risk website* and *strategies for action website* are found in the policy implementation in practice, and the indicators *information paper* and *information meeting on location* are both found in the policy ambitions.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.1	Prepare first responders				
	2.1.1	Risk website			x
	2.1.2	Information paper		x	
	2.1.3	Strategies for action website			x
	2.1.4	Risk social media			
	2.1.5	Information meeting on location risks		x	

Table 46: Results strategy 'prepare first responders' of the Safety Region Gelderland-Zuid.

Table 47 shows the results of the strategy *joint preparation*. This table shows that this strategy is used to a minimal extent; one indicator is found. The indicator *school project risk* is found in the policy ambitions of the Safety Region Gelderland-Zuid and not in the policy implementation in practice.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.2	Joint preparation			
	2.2.1	Mass media risk	x	
	2.2.2	School project risk		
	2.2.3	Youth project risk		

Table 47: Results strategy 'joint preparation' of the Safety Region Gelderland-Zuid.

Table 48 shows the results of the strategy *joint training*. This table shows that this strategy is to a minimal extent present in the Safety Region Gelderland-Zuid. One indicator is found; the indicator *exercise evacuation plan* is found in the policy implementation in practice.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.3	Joint training			
	2.3.1	Serious game community center/health care		
	2.3.2	Exercise with youth		
	2.3.3	Exercise evacuation plan		x

Table 48: Results strategy 'joint training' of the Safety Region Gelderland-Zuid.

Table 49 shows the results of the strategy *involve local people in mitigation processes*. This table shows that this strategy is used to a minimal extent in the Safety Region Gelderland-Zuid. The indicator *citizens informing during crisis* is found in the policy implementation in practice, the other indicators are neither found in the policy ambitions nor the policy implementation in practice.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.4	Involve local people in mitigation processes			
	2.4.1	Event community center risks community		
	2.4.2	Share evaluation reports		
	2.4.3	Safety meeting with professionals		
	2.4.4	Plan in every community center		
	2.4.5	ERO during crisis		
	2.4.6	Citizens informing during crisis		x
	2.4.7	Facilitate help non-resilient		
	2.4.8	Facilitate help resilient		
	2.4.9	Use citizens with first aid during crisis		

Table 49: Results strategy 'involve local people in mitigation processes' of the Safety Region Gelderland-Zuid.

Table 50 shows the results of the strategy *boost social support*. This shows that this strategy is not used by the Safety Region Gelderland-Zuid; none of the indicators are found in the policy ambitions or policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.5	Boost social support				
	2.5.1	Local exchange systems			
	2.5.2	Neighborhood help centers			
	2.5.3	WhatsApp groups			
	2.5.4	Community centers as safety center			
	2.5.5	Fire station as safety center			

Table 50: Results strategy 'boost social support' of the Safety Region Gelderland-Zuid.

Table 51 shows the results of the strategy *create flexibility*. This shows that this strategy is not part of the crisis management policy of the Safety Region Gelderland-Zuid. The indicators are neither found in the policy ambitions nor in the policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.6	Create flexibility				
	2.6.1	Triggers on strategies for action			
	2.6.2	TV-program with crisis			

Table 51: Results strategy 'create flexibility' of the Safety Region Gelderland-Zuid.

Concluding from tables 55 to 51 can be said that the Safety Region Gelderland-Zuid is not using the full range of strategies regarding citizens in order to enhance community resilience. The results show that four of six strategies are used, but only one strategy is used to a reasonable extent; the strategy *prepare first responders*.

5.2.3.3 Strategies regarding private organizations

This subparagraph shows the results of the category *strategies regarding private organizations*, this category consists of two categories and is presented in the following order: *stimulate the creation of business continuity plans* and *work with owners of critical infrastructure*. The results of these strategies are shown in tables 52 and 53.

Table 52 shows the results of the strategy *stimulate the creation of business continuity plans*. This table shows that this strategy is to a minimal extent present. One indicator, *regulation*, is found in the policy implementation in practice. The other indicators are not found in either the policy ambitions or the policy implementation in practice.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
3.1	Stimulate the creation of business continuity plans			
	3.1.1 Legal framework			
	3.1.2 Website for examples			
	3.1.3 Regulation			x
	3.1.4 Directions for exercise (number)			
	3.1.5 Directions for exercise (aspects)			
	3.1.6 Directions facilitation crisis management			

Table 52: Results strategy 'stimulate business continuity plans' of the Safety Region Gelderland-Zuid.

Table 53 presents the results of the strategy *work with owners of critical infrastructure*. This table shows that this strategy is part of the crisis management policy of the Safety Region Gelderland-Zuid. However, this strategy is only to a minimal extent present since two out of four indicators are used and are only represented in the policy ambitions. The following two indicators are found: *organizations for taking over CI* and *voluntary agreements with CI*.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
3.2	Work with owners of critical infrastructure			
	3.2.1 List of owners CI			
	3.2.2 Organizations for taking over CI		x	
	3.2.3 Voluntary agreements with CI		x	
	3.2.4 Train with CI			

Table 53: Results strategy 'work with owners of critical infrastructure' of the Safety Region Gelderland-Zuid.

Concluding from table 52 and 53 can be said that both strategies regarding private organizations are present in the Safety Region Gelderland-Zuid, but to a minimal extent. What is seen is that the strategy *stimulate the creation of business continuity plans* is only represented in the policy implementation in practice, while *work with owners of critical infrastructure* is only represented in the policy ambitions of the Safety Region.

5.2.2.4 Conclusion

Concluding can be said that the strategies which are able to enhance community resilience are part of the Safety Region Gelderland-Zuid, but not to their full extent. What is seen is that not all strategies in the categories are used, this applies for the categories *strategies regarding crisis managers* and *strategies regarding citizens*. Two strategies are missing in both categories. What is seen in the category *strategies regarding private organizations* is that both strategies are used, but the data source in which these strategies are found differs for these strategies. Furthermore, the categories *strategies regarding crisis managers* and *strategies regarding citizens* are found dominantly in the policy implementation in practice.

5.2.4 Hollands Midden

This paragraph describes the results of the Safety Region Hollands Midden. This paragraph is divided in four subparagraphs; strategies regarding crisis managers, strategies regarding citizens, strategies regarding citizens, and conclusion.

5.2.4.1 Strategies regarding crisis managers

This subparagraph presents the results of the category *strategies regarding crisis managers*, which consists of four strategies and is presented in the following order: *work with communities*, *training of operational leaders*, *identify vulnerable communities*, and *create expert networks*. The results of these strategies are shown in tables 54 to 57.

Table 54 shows the results of the strategy *work with communities*. This shows that this strategy is not part of the crisis management policy of the Safety Region Gelderland-Zuid. The indicators of this strategy are not found in either the policy ambitions or the policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.1	Work with communities				
	1.1.1	Digital platform citizens -government			
	1.1.2	Initiatives identified			
	1.1.3	Social organizations			
	1.1.4	Community centers as contact person			
	1.1.5	Meeting as theme 'crisis'			
	1.1.6	Survey among citizens			
	1.1.7	Risk awareness visiting homes			

Table 54: Results strategy 'work with communities' of the Safety Region Hollands Midden.

Table 55 presents the results of the strategy *training of operational leaders*. This table shows that two indicators are present in the Safety Region Hollands Midden. What can be seen is that *training information management* is only found in the policy ambitions. The indicator *training 'resilient citizen'* is found both in the policy ambitions and in the policy implementation in practice. From this, it can be concluded that *training of operational leaders* is part of the crisis management policy, but to a minimal extent.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.2	Training of operational leaders				
	1.2.1	Serious game decision making			
	1.2.2	Serious game resilient citizen			
	1.2.3	Training information management		x	
	1.2.4	Training crisis communication			
	1.2.5	Training ‘resilient citizen’		x	x
	1.2.6	Facilities evacuation			
	1.2.7	Training networks			

Table 55: Results strategy ‘training of operational leaders’ of the Safety Region Hollands Midden.

Table 20 shows the results of the strategy *identify vulnerable communities*. This table shows that three of the four indicators are found. Therefore, it can be said that this strategy is to a reasonable extent part of the crisis management policy of the Safety Region Holland Midden. Not every indicator is found in both data sources. The indicator *risk profile region* is found the policy ambitions. The indicator *risk profile communities* is found in the policy implementation in practice. *Health monitoring* is found both in the policy ambitions and policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.3	Identify vulnerable communities				
	1.3.1	Risk profile region	x	x	
	1.3.2	Risk profile communities			x
	1.3.3	Health monitoring		x	x
	1.3.4	Facilities non-resilient citizen			

Table 56: Results strategy ‘identify vulnerable communities’ of the Safety Region Hollands Midden.

Table 57 presents the results of the strategy *create expert networks*. What can be seen is that two indicators are found, this means that this strategy is minimally present in the Safety Region Hollands Midden. The indicator *network private organizations fire department* is found in the policy implementation in practice. The indicatory *network of all aid organizations* is found both in the policy ambitions and in the policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.4	Create expert networks				
	1.4.1	Network citizens certificate first aid			
	1.4.2	Network voluntary fire department			
	1.4.3	Promotion citizens first aid			
	1.4.4	Promotion voluntary fire department			
	1.4.5	Network private organizations fire department			x
	1.4.6	National databank ERO			
	1.4.7	NL-alert first aid responders			
	1.4.8	Network research institutes			
	1.4.9	Network of all aid organizations		x	x

Table 57: Results strategy 'create expert networks' of the Safety Region Hollands Midden.

From tables 54 to 57 can be concluded that strategies regarding crisis managers are not to their full extent present in the crisis management policy of the Safety Region Hollands Midden. The strategy *work with communities* is not used by the Safety Region. Next to this, the strategies *training of operational leaders* and *create expert networks* are minimally present. The strategy *identify vulnerable communities* is to a reasonable extent present. Furthermore, not every indicator which is found in the policy ambitions, is also found in the policy implementation in practice.

5.2.4.2 Strategies regarding citizens

This subparagraph shows the results of the category *strategies regarding citizens*, this category consists of six strategies and is presented in the following order: *prepare first responders*, *joint preparation*, *joint training*, *involve local people in mitigation processes*, *boost social support*, and *create flexibility*. The results of these strategies are shown in tables 58 to 63.

Table 58 shows the results of the strategy *prepare first responders*. This table shows that this strategy is minimally present; two indicators are found. However, the present indicators are found in one data source. The indicator *information paper* is found in the policy ambitions. The indicator *strategies for action website* is found in the policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.1	Prepare first responders				
	2.1.1	Risk website		x	
	2.1.2	Information paper			
	2.1.3	Strategies for action website			x
	2.1.4	Risk social media			
	2.1.5	Information meeting on location risks			

Table 58: Results strategy 'prepare first responders' of the Safety Region Hollands Midden.

Table 59 shows the results of the strategy *joint preparation*. This table shows that one indicator is present, *mass media risk*. This means that this strategy is to a minimal extent part of the crisis management policy of the Safety Region. This indicator is found in both data sources; the policy ambitions and the policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.2	Joint preparation				
	2.2.1	Mass media risk		x	x
	2.2.2	School project risk			
	2.2.3	Youth project risk			

Table 59: Results strategy 'joint preparation' of the Safety Region Hollands Midden.

Table 60 shows the results of the strategy *joint training*. This shows that this strategy is not part of the crisis management policy of the Safety Region Hollands Midden. None of the indicators are found in the policy ambitions or in the policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.3	Joint training				
	2.3.1	Serious game community center/health care			
	2.3.2	Exercise with youth			
	2.3.3	Exercise evacuation plan			

Table 60: Results strategy 'joint training' of the Safety Region Hollands Midden.

Table 61 shows the results of the strategy *involve local people in mitigation processes*. What can be seen is that one indicator, *citizens informing during crisis*, is found in the policy ambitions. From this can be concluded that this strategy is not used to its full extent; thus, part of the crisis management policy to a minimal extent.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.4	Involve local people in mitigation processes				
	2.4.1	Event community center risks community			
	2.4.2	Share evaluation reports			
	2.4.3	Safety meeting with professionals			
	2.4.4	Plan in every community center			
	2.4.5	ERO during crisis			
	2.4.6	Citizens informing during crisis	x		
	2.4.7	Facilitate help non-resilient			
	2.4.8	Facilitate help resilient			
	2.4.9	Use citizens with first aid during crisis			

Table 61: Results strategy 'involve local people in mitigation processes' of the Safety Region Hollands Midden.

Table 62 shows the results of the strategy *boost social support*. This shows that this strategy is not used by the Safety Region Hollands Midden. The indicators are neither found in the policy ambitions nor the policy implementation in practice.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.5	Boost social support			
	2.5.1 Local exchange systems			
	2.5.2 Neighborhood help centers			
	2.5.3 WhatsApp groups			
	2.5.4 Community centers as safety center			
	2.5.5 Fire station as safety center			

Table 62: Results strategy 'boost social support' of the Safety Region Hollands Midden.

Table 63 shows the results of the strategy *create flexibility*. This shows that this strategy is not part of the crisis management policy of the Safety Region Hollands Midden; no indicators are found in both data sources.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.6	Create flexibility			
	2.6.1 Triggers on strategies for action			
	2.6.2 TV-program with crisis			

Table 63: Results strategy 'boost social support' of the Safety Region Hollands Midden.

Concluding from tables 58 to 63 can be said that the strategies regarding citizens to enhance community resilience are not to their full extent part of the crisis management policy. Three of six strategies are present in the Safety Region Hollands Midden, but the strategies are to a minimal extent found in either the policy ambitions or in the policy implementation.

5.2.4.3 Strategies regarding private organizations

This subparagraph shows the results of the category *strategies regarding private organizations*, this category consists of two categories and is presented in the following order: *stimulate the creation of business continuity plans* and *work with owners of critical infrastructure*. The results are shown in tables 64 and 65.

Table 64 shows the results of the strategy *stimulate the creation of business continuity plans*. This shows that this strategy is not used by the Safety Region Hollands Midden. The indicators for this strategy are neither found in the policy ambitions nor in the policy implementation in practice.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
3.1	Stimulate the creation of business continuity plans			
	3.1.1 Legal framework			
	3.1.2 Website for examples			
	3.1.3 Regulation			
	3.1.4 Directions for exercise (number)			
	3.1.5 Directions for exercise (aspects)			
	3.1.6 Directions facilitation crisis management			

Table 64: Results strategy 'stimulate the creation of business continuity plans' of the Safety Region Hollands Midden.

Table 65 shows the results of the strategy *work with owners of critical infrastructure*. This shows that three out of four indicators are found, which means that this strategy is used to a reasonable extent. The results show that this strategy is found more often in the policy implementation in practice compared to the policy ambitions. One indicator is found in both the policy ambitions and in the policy implementation in practice; *voluntary agreements with CI*. The indicators *list of owners* and *train with CI* are implemented in practice.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
3.2	Work with owners of critical infrastructure			
	3.2.1 List of owners CI			x
	3.2.2 Organizations for taking over CI			
	3.2.3 Voluntary agreements with CI		x	x
	3.2.4 Train with CI			x

Table 65: Results strategy 'work with owners of critical infrastructure' of the Safety Region Hollands Midden.

Concluding from tables 64 and 65 can be said that strategies regarding private organizations are not used fully in order to enhance community resilience by the Safety Region Hollands Midden. Although one strategy is not used, the other strategy is used to a reasonable extent when looking at the number of indicators found in the policy implementation in practice.

5.2.4.4 Conclusion

The results show that the strategies to enhance community resilience are not used to its full extent in the Safety Region Hollands Midden. Different strategies are absent in the Safety Regions regarding the three categories; *strategies regarding crisis managers*, *strategies regarding citizens*, and *strategies regarding private organizations*. Seven of twelve strategies are used, but from this only two are used to a reasonable extent, the other five are minimally present in the Safety Region Hollands Midden. Furthermore, the category *strategies regarding private organizations* is more dominant present in the policy implementation in practice.

5.2.5 Haaglanden

This paragraph describes the results of the Safety Region Haaglanden. This paragraph is divided in four subparagraphs; strategies regarding crisis managers, strategies regarding citizens, strategies regarding citizens, and conclusion.

5.2.5.1 Strategies regarding crisis managers

This subparagraph presents the results of the category *strategies regarding crisis managers*, which consists of four strategies and is presented in the following order; *work with communities*, *training of operational leaders*, *identify vulnerable communities*, and *create expert networks*. The results of these strategies are shown in tables 66 to 69.

Table 66 shows the results of the strategy *work with communities*. This table shows that this strategy is to a minimal extent part of the crisis management policy of the Safety Region Haaglanden. Two of the seven indicators are found; *digital platform citizens-government* and *survey among citizens*. What also can be seen is that the used indicators are found in the policy implementation in practice and therefore not written down as policy ambitions.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.1	Work with communities			
	1.1.1	Digital platform citizens -government		
	1.1.2	Initiatives identified		x
	1.1.3	Social organizations		
	1.1.4	Community centers as contact person		
	1.1.5	Meeting as theme 'crisis'		
	1.1.6	Survey among citizens		x
	1.1.7	Risk awareness visiting homes		

Table 66: Results strategy 'work with communities' of the Safety Region Haaglanden.

Table 67 shows the results of the strategy *training of operational leaders*. This shows that this strategy is not present in the Safety Region Haaglanden. The indicators are neither found in the policy ambitions nor in the policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.2	Training of operational leaders				
	1.2.1	Serious game decision making			
	1.2.2	Serious game resilient citizen			
	1.2.3	Training information management			
	1.2.4	Training crisis communication			
	1.2.5	Training ‘resilient citizen’			
	1.2.6	Facilities evacuation			
	1.2.7	Training networks			

Table 67: Results strategy ‘training of operational leaders’ of the Safety Region Haaglanden.

Table 68 shows the results of the strategy *identify vulnerable communities*. From this table can be seen that this strategy is dominantly present in the Safety Region Haaglanden. Every indicator of this strategy is present in the policy implementation in practice. One indicator is found in both policy ambitions and policy implementation in practice; *risk profile region*. *Risk profile communities*, *health monitoring*, and *facilities non-resilient citizen* are found in the policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.3	Identify vulnerable communities				
	1.3.1	Risk profile region	x	x	x
	1.3.2	Risk profile communities			x
	1.3.3	Health monitoring			x
	1.3.4	Facilities non-resilient citizen			x

Table 68: Results strategy ‘identify vulnerable communities’ of the Safety Region Haaglanden.

Table 69 shows the results of the strategy *create expert networks*. This table shows that the strategy is used to a minimal extent. Three of the nine indicators are present. What can be seen is that the indicator *network private organizations fire department* is found in the policy implementation in practice. The indicators *network research institutes* and *network of all aid organizations* are found in the policy ambitions.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
1.4	Create expert networks				
	1.4.1	Network citizens certificate first aid			
	1.4.2	Network voluntary fire department			
	1.4.3	Promotion citizens first aid			
	1.4.4	Promotion voluntary fire department			
	1.4.5	Network private organizations fire department			x
	1.4.6	National databank ERO			
	1.4.7	NL-alert first aid responders			
	1.4.8	Network research institutes		x	
	1.4.9	Network of all aid organizations		x	

Table 69: Results strategy 'create expert networks' of the Safety Region Haaglanden.

Concluding can be said the category *strategies regarding crisis managers* is not made use of in its full extent by the Safety Region Haaglanden. Not every strategy is present; the strategy *training of operational leaders* is not used. Nevertheless, one strategy is to its full extent present; *identify vulnerable communities*. The strategies *work with communities* and *create expert networks* are present, but minimally. Furthermore, in general can be said that more indicators are policy implementation in practice and are not written in the policy ambitions of the Safety Region Haaglanden.

5.2.5.2 Strategies regarding citizens

This subparagraph shows the results of the category *strategies regarding citizens*, this category consists of six strategies and is presented in the following order: *prepare first responders*, *joint preparation*, *joint training*, *involve local people in mitigation processes*, *boost social support*, and *create flexibility*. The results of these strategies are shown in tables 70 to 75.

Table 70 shows the results of the strategy *prepare first responders*. What can be seen is that three of five indicators are present in the Safety Region. This means that this strategy is used to a reasonable extent. The indicators *risk website* and *information paper* are both found in the policy ambitions and in the policy implementation in practice. The indicator *strategies for action website* is found in the policy ambitions.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.1	Prepare first responders			
	2.1.1 Risk website		x	x
	2.1.2 Information paper		x	x
	2.1.3 Strategies for action website		x	
	2.1.4 Risk social media			
	2.1.5 Information meeting on location risks			

Table 70: Results strategy 'prepare first responders' of the Safety Region Haaglanden.

Table 71 shows the results of the strategy *joint preparation*. What can be seen from this table is that this strategy is minimally present in the Safety Region Haaglanden. One indicator is found; *youth project risk*. This indicator is found in the policy ambitions.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.2	Joint preparation			
	2.2.1 Mass media risk			
	2.2.2 School project risk			
	2.2.3 Youth project risk		x	

Table 71: Results strategy 'joint preparation' of the Safety Region Haaglanden.

Table 72 shows the results of the strategy *joint training*. What can be seen is that this strategy is represented in the crisis management policy of the Safety Region Haaglanden with one indicator in the policy implementation in practice; *exercise evacuation plan*. This means that this strategy is to a minimal extent part of the crisis management policy of the Safety Region Haaglanden.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.3	Joint training			
	2.3.1 Serious game community center/health care			
	2.3.2 Exercise with youth			
	2.3.3 Exercise evacuation plan			x

Table 72: Results strategy 'joint training' of the Safety Region Haaglanden.

Table 73 shows the results of the strategy *involve local people in mitigation processes*. This table shows that three of the nine indicators are used by the Safety Region Haaglanden. From this can be concluded that this strategy is part of the crisis management policy of the Safety Region Haaglanden, but to a minimal extent. The indicator *safety meeting with professionals* is found in the policy ambitions. The indicator *ERO during crisis* is found in the policy implementation in practice. The indicator *citizens informing during crisis* is found both in the policy ambitions and in the policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.4	Involve local people in mitigation processes				
	2.4.1	Event community center risks community			
	2.4.2	Share evaluation reports			
	2.4.3	Safety meeting with professionals		x	
	2.4.4	Plan in every community center			
	2.4.5	ERO during crisis			x
	2.4.6	Citizens informing during crisis	x		x
	2.4.7	Facilitate help non-resilient			
	2.4.8	Facilitate help resilient			
	2.4.9	Use citizens with first aid during crisis			

Table 73: Results strategy 'involve local people in mitigation processes' of the Safety Region Haaglanden.

Table 74 shows the results of the strategy *boost social support*. This shows that this strategy is not used by the Safety Region Haaglanden; the indicators are neither found in the policy ambitions nor in the policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.5	Boost social support				
	2.5.1	Local exchange systems			
	2.5.2	Neighborhood help centers			
	2.5.3	WhatsApp groups			
	2.5.4	Community centers as safety center			
	2.5.5	Fire station as safety center			

Table 74: Results strategy 'boost social support' of the Safety Region Haaglanden.

Table 75 shows the results of the strategy *create flexibility*. This shows that this strategy is not part of the crisis management policy of the Safety Region Haaglanden. No indicators are found in either the policy ambitions or the policy implementation in practice.

			Regional crisis plan	Policy plan	Interview
2.6	Create flexibility				
	2.6.1	Triggers on strategies for action			
	2.6.2	TV-program with crisis			

Table 75: Results strategy 'create flexibility' of the Safety Region Haaglanden.

Concluding can be said from tables 70 to 75 that strategies regarding citizens are not used to their full extent. Two strategies are absent in the Safety Region Haaglanden; *boost social support* and *create flexibility*. The other four strategies are present in the Safety Region, but are only used to a minimal extent.

5.2.5.3 Strategies regarding private organizations

This subparagraph shows the results of the category *strategies regarding private organizations*, this category consists of two categories and is presented in the following order: *stimulate the creation of business continuity plans* and *work with owners of critical infrastructure*. The results are shown in tables 76 and 77.

Table 76 shows the results of the strategy *stimulate the creation of business continuity plans*. This shows that this strategy is not used by the Safety Region Haaglanden; none of the indicators are found in the policy ambitions or in the policy implementation in practice.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
3.1	Stimulate the creation of business continuity plans			
	3.1.1 Legal framework			
	3.1.2 Website for examples			
	3.1.3 Regulation			
	3.1.4 Directions for exercise (number)			
	3.1.5 Directions for exercise (aspects)			
	3.1.6 Directions facilitation crisis management			

Table 76: Results strategy 'stimulate the creation of business continuity plans' of the Safety Region Haaglanden.

Table 77 shows the results of the strategy *work with owners of critical infrastructure*. What is seen is that this strategy is minimally present. One indicator is found, *voluntary agreements with CI*, and this indicator is found in the policy ambitions and not in the policy implementation in practice.

		Regional crisis plan	Policy plan	Interview
3.2	Work with owners of critical infrastructure			
	3.2.1 List of owners CI			
	3.2.2 Organizations for taking over CI			
	3.2.3 Voluntary agreements with CI		x	
	3.2.4 Train with CI			

Table 77: Results strategy 'work with owners of critical infrastructure' of the Safety Region Haaglanden.

Concluding can be said from tables 76 and 77 is that strategies regarding private organizations are minimally present in the Safety Region Haaglanden. The strategy *stimulate the creation of business continuity plans* is absent and the strategy *work with owners of critical infrastructure* is represented in the strategy with one indicator in the policy ambitions of the Safety Regions Haaglanden.

5.2.5.4 Conclusion

Concluding can be said from tables 66 to 77 that the three categories are not to their full extent in the crisis management policy of the Safety Region Haaglanden. Different strategies are absent in every category; *training of operational leaders, boost social support, create flexibility, and stimulate the creation of business continuity plans*. Nevertheless, one strategy is found dominantly present; *identify vulnerable communities*. What is also notable is that the category *strategies regarding crisis manager* are found more in the policy implementation in practice compared to the policy ambitions. This does not apply for the other two categories.

6. Conclusion

This final chapter is divided in three subchapters. Firstly, subchapter 6.1 provides the main findings of this research and answers the posed research questions. Secondly, subchapters 6.2 describes the discussion of the research findings. Thirdly, subchapter 6.3 gives recommendations for further research.

6.1 Findings

The research question asked in the introduction was: ‘To what extent and how is enhancing community resilience part of the crisis management policy of the Safety Regions in the Netherlands?’ In order to answer this research question two types of data sources are analyzed; the policy ambitions and the policy implementation in practice. Furthermore, the analysis is done in two-fold; first the policy ambitions of all Safety Regions are analyzed and after this, the policy ambitions and policy implementation in practice of five specific Safety Regions are analyzed. First, the main findings of the policy ambitions of all Safety regions will be described. Second, the main findings of the analysis of policy ambitions and policy implementation in practice of the five specific Safety Regions will be described. The third paragraph will relate the conclusions to the social and scientific relevance of this study.

6.1.1 Findings policy ambitions of all Safety Regions

What can be seen from the results of the policy ambitions of all Safety Regions is that all three categories which should enhance community resilience are present in the policy ambitions of the Safety Regions. Furthermore, the results of the category *strategies regarding crisis managers* shows that every strategy is used by the Safety Regions, but not to their full extent. The results show that in this category one strategy is dominantly present; *identify vulnerable communities*. The strategies *work with communities*, *training of operational leaders*, and *create expert networks* are present, but not every indicator is found in the policy documents. Next to this, it can be concluded that there is a difference regarding the data source in which the strategies are found; this strategy is more dominant present in the policy plans compared to the regional crisis plans of the Safety Regions.

The results of the category *strategies regarding citizens* show that not every strategy is present; *create flexibility* is not found in the policy ambitions of the Safety Regions. Two strategies are used to their full extent when looking at the present indicators; *prepare first responders* and *joint preparation*. Next to this, it can be concluded that the strategies regarding

citizens are in general written down in the policy plans of the Safety Regions, and not in the regional crisis plans. There is one exception, the count of the strategy *involve local people in mitigation processes* is higher for the regional crisis plans compared to the policy plans.

The results of the category *strategies regarding private organizations* show that both strategies are used by the Safety Regions, but to a minimal extent. The strategy *stimulate the creation of business continuity plans* is used minimally, when looking at the number of different indicators found, but also when looking at the count these indicators are present in the policy ambitions. The other two categories, *strategies regarding crisis managers* and *strategies regarding citizens*, showed that the policy ambitions were found dominantly in the policy plans of the Safety Regions, this does not apply for the category *strategies regarding private organizations*.

What can be concluded from these three categories is that the policy ambitions of the Safety Regions show that strategies to enhance community resilience are not to their full extent part of the crisis management policies; thus, the extent in which strategies to enhance community resilience is embedded in the crisis management policy is minimal. Every category shows deficiencies regarding the strategies, none of the categories is used to its full extent. Furthermore, the results show that the strategies which are found in the categories *strategies regarding crisis manager* and *strategies regarding citizens* are more often described in the policy plan, this finding is not dominantly present in the category *strategies regarding private organizations*. This can be explained by the fact that the regional crisis plan describes the strategy which is used when an actual crisis takes place, while the policy plan is focused on the preparatory phase. As described, when resilience is enhanced, this should be focused on the preparation for the unpredictable, and therefore this is also explicable why more strategies are found in the policy plans compared to the strategies found in the regional crisis plans. Nevertheless, different strategies are used to their full extent by the Safety Regions; *identify vulnerable communities*, *prepare first responders*, and *joint preparation*. This means that more indicators of other strategies, which represent activities done by the Safety Region, can be conducted in order to extent the part of strategies used to enhance community resilience in the crisis management policy of the Safety Regions.

6.1.2 Finding policy ambitions and policy implementation in practice

What can be seen from the results of the policy ambitions and the policy implementation in practice is that there is a variation in strategies used by the different Safety Regions. The results

show similarities and differences between the five Safety Regions. What is similar to all five Safety Regions is that none of the Safety Regions have used all strategies. Therefore, none of the Safety Regions have the full range of strategies to enhance community resilience embedded in their crisis management policy.

Differences exist between the Safety Regions regarding which category of strategies is dominant. The results of the Safety Region Zeeland show that all strategies are found in the both the categories *strategies regarding crisis managers* and *strategies regarding private organizations*, but this does not apply for the category *strategies regarding citizens*. All the strategies are found in the category *strategies regarding private organizations* for the Safety Regions Zuid-Holland-Zuid and Gelderland-Zuid, this does not apply for the categories *strategies regarding crisis managers* and *strategies regarding citizens*. The results of the Safety Regions Hollands Midden and Haaglanden show that none of the categories is found to its full extent.

A similarity between the Safety Regions is found in the fact that the category *strategies regarding citizens* is not found in any Safety Region to its full extent. From this can be concluded that strategies to enhance community resilience are not to their full extent part of the crisis management policy of the Safety. Furthermore, what can be obtained from the results is that no strategy is used to its full extent in the Safety Regions Zuid-Holland-Zuid, Gelderland-Zuid, and Hollands Midden. The Safety Regions Zeeland and Haaglanden show that one strategy is used to its full extent; respectively *prepare first responders* and *identify vulnerable communities*.

Differences between the various Safety Regions can also be found in the distinction between strategies found in the policy ambitions and strategies found in the policy implementation in practice. The results of the Safety Region Zeeland show that the categories *strategies regarding crisis managers* and *strategies regarding private organizations* are found dominantly in the policy implementation in practice, while the category *strategies regarding citizens* is not dominant in either the policy ambitions or in the policy implementation in practice. The results of the Safety Region Zuid-Holland-Zuid show that all the strategies which are present, are dominantly present in the policy implementation in practice. The categories *strategies regarding crisis managers* and *strategies regarding citizens* are found dominantly in the policy implementation in practice, while the category *strategies regarding citizens* is not dominant in either the policy ambitions or in the policy implementation in practice. The results of the Safety Region Hollands Midden differ, the category *strategies regarding private*

organizations are found dominantly in the policy implementation, while the categories *strategies regarding crisis managers* and *strategies regarding private organizations* are found similar regarding both data sources. The Safety Region Haaglanden shows also different results, the category *strategies regarding crisis managers* is dominantly found in the policy implementation in practice, while the category *strategies regarding citizens* is neither found dominant in the policy ambitions nor the policy implementation in practice, and the category *strategies regarding private organizations* is found dominantly in policy ambitions.

Although the different Safety Regions show a variation in indicators used, some of the indicators are found in all five Safety Regions. Three indicators which represent the strategy *identify vulnerable communities* are found in all five Safety Regions in either the policy ambitions or policy implementation in practice or both; *risk profile region*, *risk profile communities*, and *health monitoring*. Two indicators which represent the strategy *prepare first responders* are found in all five Safety Regions in either the policy ambitions or policy implementation in practice or both; *risk website* and *strategies for action*. One indicator which represents the strategy *work with owners of critical infrastructure* is found in all five Safety Regions in either the policy ambitions or policy implementation in practice or both; *voluntary agreements CI*.

Concluding can be said that differences between the various Safety Regions exist, but no Safety Region has the full range of strategies embedded in their crisis management policy in order to enhance community resilience. Therefore, every Safety Regions uses the strategies to enhance community resilience differently.

6.1.3 Social and scientific relevance

The introduction described the social and scientific relevance of this study. The social relevance of this study is found in the fact that this study provides insights in what is already done by the Safety Regions to enhance community resilience. From this, it can be seen which indicators are absent and can be incorporated in the crisis management policy. What is seen in the results of the five specific Safety Regions is that the found indicators differ per Safety Region, this means that the used strategies also differ per region.

What can be concluded from the results is that none of the Safety Regions are using the full extent of the strategies to enhance community resilience. From this, it can be argued that enhancing resilience is not to its full extent part of the crisis management policy of the Safety Regions. The scientific relevance of this study is found in the fact that scientific literature

promotes resilience as new crisis management strategy (Boin & McConnel, 2007; Boin, 2009; Masten & Obradović, 2008), but the findings of this study show that this is not done to its full extent. Therefore, it can be argued that enhancing community resilience is not yet used as new crisis management strategy among crisis managers. It can be argued that enhancing community resilience can be seen as effective in theory, but this is not proven yet in practice. This study has created more insights in the actual practical implementation of community resilience as new crisis management strategy, and how this can be enhanced from a scientific point of view.

6.2 Discussion

This paragraph will discuss the research findings of this study. The results have shown ‘the extent of’ and ‘how’ strategies to enhance community resilience are part of the crisis management policy the Safety Regions. What is seen in the results of the policy ambitions and policy implementation in practice is that not every strategy is used in their full extent in the Safety Regions; thus, if all indicators are found in the policy ambitions or policy implementation in practice. Some strategies need more effort to reach the full extent of this strategy, because more indicators are necessary. This is seen in for example the strategy ‘joint training’ which has three indicators, while the strategy ‘create expert networks’ has nine indicators. The fact that not every strategy is used in their full extent can also be explained by the fact that the policy plan describes the overall mission and vision, and not specific activities. The regional crisis plan of a Safety Region describes the actual policy when a crisis occurs, but does not focus on the preparatory phase of a crisis.

Which is also notable regarding the findings of this study is the fact that the count of indicators found in the policy plan is higher compared to the number of indicators found in the regional crisis plan. This can also be explained by the fact that the regional crisis plan is focused on the crisis-event phase, and not on the preparatory phase. This finding can be supported by the fact that the indicator *citizens informing during crisis* is found in 17 regional crisis plans of the Safety Regions. This indicator is focused on the actual crisis-event phase.

Next to the two policy documents, the Safety Regions start projects and make specific policy regarding security and crisis issues within their region. These different projects are not included in this study when looking at the results of all Safety Regions, this differs per Safety Region and are not freely accessible via the websites of the Safety Regions. This can result in the fact that the strategies to enhance community resilience found in the policy ambitions of all Safety Regions are lower than what is actually carried out by the Safety Regions. Therefore,

interviews are held in this study in order to shed light on the different projects, thus the policy implementation in practice. What is seen is that, in three of five Safety Regions, more strategies are found in the policy implementation in practice compared to the policy ambitions. This can be explained that the interviewees do not always know everything what is done in the Safety Region. It can also be argued that enhancing community resilience is not always written down in policy documents. This was also acknowledged by one of the interviewees, Mr. Bitter from Safety Region Hollands Midden, he stated that ‘resilience is a mindset, you cannot learn it from the book’.

6.3 Recommendation for further research

The first recommendation for further research is to do research to the effectiveness of the strategies to enhance community resilience. In order to do so, the strategies found in this study should be tested on the outcome when embedded in policy. Therefore, an empirical study should be conducted in which the effects of the different strategies is measured.

The second recommendation for further research is to extent this study to more public institutions in the Netherlands. This study is focused on the Safety Region, but other public organizations also deal with crises and disasters and make also policies in this field; local, regional, and national governments. Therefore, their policies regarding crisis management should be analyzed.

References

- Aalst, v. J. (2016, July 17). *Kaarten van Imergis*. Retrieved October 28, 2016, from Imergis: <http://www.imergis.nl/asp/44.asp>
- Bach, R., Doran, R., Gibb, L., Kaufman, D., & Settle, K. (2010). Policy challenges in supporting community resilience. *Paper presented to the Multinational Community Resilience Policy Group*. London.
- Bernanke, B. S. (1983). Nonmonetary Effects of the Financial Crisis in the Propagation of the Great Depression. *The American Economic Review*, 73(3), 257-276.
- Blatter, J., & Haverland, M. (2012). *Designing Case Studies: Explanatory Approaches in Small-N Research*. New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Boin, A. (2009). The new world of crisis and crisis management: implications for policymaking and research. *Review of Policy Research*, 24(4), 367-377. doi:10.1111/j.1541-1338.2009.00389.x
- Boin, A., & Bynander, F. (2014). Explaining success and failure in crisis coordination. *Geografiska Annaler*, 97(1), 123-135. doi:10.1111/geoa.12072
- Boin, A., & Fishbacher-Smith, D. (2011). The importance of failure theories in assessing crisis management: The Columbia space shuttle disaster revisited. *Policy and Society*, 30, 77-87. doi:10.1016/j.polsoc.2011.03.003
- Boin, A., & Hart, P. (2003). Public leadership in times of crisis: mission impossible? *Public Administration Review*, 63(5), 544-553. doi:10.1111/1540-6210.00318
- Boin, A., & Hart, P. (2010). Organising for effective emergency management: lessons from research. *Australian Journal of Public Administration*, 69(4), 357-371. doi:10.1111/j.1467-8500.2010.00694.x
- Boin, A., & Lagadec, P. (2000). Preparing for the Future: Critical Challenges in Crisis Management. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 8(4), 185-191. doi:10.1111/1468-5973.00138
- Boin, A., & McConnel, A. (2007). Preparing for critical infrastructure breakdowns: the limits of crisis management and the need for resilience. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 15(1), 50-59. doi:10.1111/j.1468-5973.2007.00504.x

- Boin, A., Kuipers, S., & Overijk, W. (2013). Leadership in times of crisis: a framework for assessment. *International Review of Public Administration*, 18(1), 79-91. doi:10.1080/12294659.2013.10805241
- Breeman, G. E., Noort, W. J., & Rutgers, M. R. (2012). *De bestuurlijke kaart van Nederland* (5th ed.). Bussum: Coutinho.
- Carmeli, A., & Schaubroeck, J. (2008). Organisational Crisis-Preparedness: The Importance of Learning from Failures. *Long Range Planning*(41), 177-196. doi:10.1016/j.lrp.2008.01.001
- CBS. (2016, November 22). *Gemiddelde bevolking; geslacht, leeftijd, burgerlijke staat en regio*. Retrieved December 10, 2016, from Centraal Bureau voor de Statistiek: [http://statline.cbs.nl/statweb/publication/?vw=t&dm=slnl&pa=70233ned&d1=0&d2=0&d3=0-101&d4=\(1-6\)-l&hd=160205-1119&hdr=t,g3&stb=g1,g2](http://statline.cbs.nl/statweb/publication/?vw=t&dm=slnl&pa=70233ned&d1=0&d2=0&d3=0-101&d4=(1-6)-l&hd=160205-1119&hdr=t,g3&stb=g1,g2)
- Chandler, D. (2012). Resilience and human security: the post-interventionist paradigm. *Security Dialogue*, 43(3), 213-229. doi:10.1177/0967010612444151
- Comfort, L. K. (2007). Crisis management in hindsight: cognition, communication, coordination, and control. *Public Administration Review*, 67(1), 189-197. doi:10.1111/j.1540-6210.2007.00827.x
- Duit, A., Galaz, V., Eckerberg, K., & Ebbesson, J. (2010). Governance, complexity, and resilience. *Global Environmental Change*, 20(3), 363-368. doi:10.1016/j.gloenvcha.2009.01.004
- Farrington, D. P., & Welsh, B. C. (2006). A Half Century of Randomized Experiments on Crime and Justice. *Crime & Justice*, 34(1), 55-132. doi:10.1086/500057
- Furedi, F. (2008). Fear and security: a vulnerability-led policy response. *Social Policy & Administration*, 42(6), 645-661. doi:10.1111/j.1467.9515.2008.00629
- Garret, R. S. (2008). Concepts, Crises and Campaigns. *Journal of Political Marketing*, 5(1-2), 127-148. doi:10.1300/J199V05n01_07
- Gerring, J. (2004). What Is a Case Study and What Is It Good For? *The American Political Science Review*, 98(2), 341-354. doi:10.1017/S0003055404001182
- Golafshani, N. (2003). Understanding Reliability and Validity in. *The Qualitative Report*, 8(4), 597-607.

- Helsloot, I., & Ruitenbergh, A. (2004). Citizens response to disaster: a survey of literature and some practical implications. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 12(3), 98-111. doi:10.1111/j.0966-0879.2004.00440.x
- Helsloot, I., Bankoff, G., & Groenendaal, J. (2013). Dealing with citizen response and evacuation during large-scale flooding in industrial societies. In J. L. Bierens, *Handbook on Drowning* (967-977). Springer. doi:10.1007/978-3-642-04253-9_149
- Holling, C. S. (1973). Resilience and stability of ecological systems. *Annual Review of Ecology and Systematics*, 4, 1-23.
- Holling, C. S. (1996). Engineering resilience versus ecological resilience. In P. Schulze, *Engineering Within Ecological Constraints* (pp. 31-44). Washington DC: National Academy Press.
- Joseph, J. (2013). Resilience as embedded neoliberalism: a governmentality approach. *Resilience*, 1(1), 38-52. doi:10.1080/21693293.2013.765741
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology: a step-by-step guide for beginners*. London: Sage Publications.
- Linnel, M. (2014). Citizen response in crisis: individual and collective efforts to enhance community resilience. *Human Technology*, 10(2), 68-94. doi:10.17011/ht/urn.201411203311
- Longstaff, P. H., Armstrong, N. J., Perrin, K., Parker, W. M., & Hidek, M. A. (2010). Building Resilient Communities: A Preliminary Framework for Assessment. *Homeland Security Affairs*, 1-22.
- Lorenz, D. F. (2013). The diversity of resilience: contributions from a social science perspective. *Natural Hazards*, 67(1), 7-24. doi:10.1007/s11069-010-9654-y
- Masten, A. S., & Obradović, J. (2008). Disaster preparation and recovery: lessons from research on resilience in human development. *Ecology & Society*, 13(1).
- Ministerie van Veiligheid en Justitie. (2013). *Brochure: Wet Veiligheidsregio's*. Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Mitroff, I. I., Pauchant, T. C., & Shrivastava, P. (1988). The structure of man-made organizational crises: conceptual and empirical issues in the development of a general

- theory of crisis management. *Technological Forecasting and Social Change*, 83-107. doi:10.1016/0040-1625(88)90075-3
- Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid. (n.d.). *Veiligheidsregio's*. Retrieved October 27, 2016, from NCTV: <https://www.nctv.nl/organisatie/veiligheidsregios/index.aspx>
- Norris, F. H., Stevens, S. P., Pfefferbaum, B., Wyche, K. F., & Pfefferbaum, R. L. (2008). Community Resilience as a Metaphor, Theory, Set of Capacities, and Strategy for Disaster Readiness. *American Journal of Community Psychology*, 41(1-2), 127-150. doi:10.1007/s10464-007-9156-6
- Parker, C. F., Stern, E. K., & Brown, C. (2009). Preventable Catastrophe? The hurricane Katrina disaster revisited. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 17(4), 206-220. doi:10.1111/j.1468-5973.2009.00588.x
- Pearson, C. M., & Mitroff, I. I. (1993). From crisis prone to crisis prepared: a framework for crisis management. *The Executive*, 7(1), 48-59.
- Peters, B. G., & Pierre, J. (1998). Governance without Government? Rethinking Public Administration. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 8, 223-243.
- Prior, T., & Hagmann, J. (2014). Measuring Resilience: methodological and political challenges of a trend security concept. *Journal of Risk Research*, 17(3), 281-298. doi:10.1080/13669877.2013.808686
- Roux-Dufort, C. (2007). Is crisis management (only) a management of exceptions? *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 105-114. doi:10.1111/j.1468-5973.2007.00507.x
- Roux-Dufort, C., & Lalonde, C. (2013). Editorial: Exploring the Theoretical Foundations of Crisis Management. (1-3, Ed.) *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 21(1). doi:10.1111/1468-5973.12014
- Shaluf, I. M., Ahmadun, F.-r., & Said, A. M. (2003). A review of disaster and crisis. *Disaster Prevention and Management*, 12(1), 25-32. doi:10.1108/09653560310463829
- Shenton, A. K. (2004). Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects. *Education for Information*, 22(2), 63-75.

- Stark, A., & Taylor, M. (2014). Citizen participation, community resilience and crisis-management policy. *Australian Journal of Political Science*, 49(2), 300-315. doi:10.1080/10361146.2014.899966
- Stoker, G. (1998). Governance as theory: five propositions. *International Social Science Journal*, 50(155), 17-28. doi:10.1111/1468-2451.00106
- 't Hart, P., Rosenthal, U., & Kouzmin, A. (1993). Crisis decision making: the centralization thesis revisited. *Administration & Society*, 25(1), 12-45. doi:10.1177/009539979302500102
- Thomas, W. I., & Thomas, D. S. (1938). *The Child in America*. New York, NY: Knopf.
- Turner, B. A. (1976). The organizational and interorganizational development of disasters. *Administrative Science Quarterly*, 378-397.
- Verhoeven, I., & Tonkens, E. (2013). Talking active citizenship: framing welfare state reform in England and the Netherlands. *12*(3), 415-426. doi:10.1017/S1474746413000158
- Walker, J., & Cooper, M. (2011). Genealogies of resilience. From systems ecology to the political economy of crisis adaptation. *Security Dialogue*, 14(2), 143-160. doi:10.1177/0967010611399616
- Welsh, M. (2014). Resilience and responsibility: governing uncertainty in a complex world. *The Geographical Journal*, 180(1), 15-26. doi:10.1111/geoj.12012
- Wester, M. (2011). Fight, flight or freeze: assumed reactions of the public during a crisis. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 19(4), 207-214. doi:10.1111/j.1468-5973.2011.00646.x
- Wet Veiligheidsregio's art. 10. (2016, 01 01). Retrieved December 25, 2016, from <http://wetten.overheid.nl/BWBR0027466/2016-01-01>
- Wet Veiligheidsregio's art. 14. (2016, 01 01). Retrieved December 25, 2016, from <http://wetten.overheid.nl/BWBR0027466/2016-01-01>
- Wet Veiligheidsregio's art. 15. (2016, 01 01). Retrieved December 25, 2016, from <http://wetten.overheid.nl/BWBR0027466/2016-01-01>
- Wet Veiligheidsregio's art. 16. (2016, 01 01). Retrieved December 25, 2016, from <http://wetten.overheid.nl/BWBR0027466/2016-01-01>

Wet Veiligheidsregio's art. 71. (2016, 01 01). Retrieved December 25, 2016, from <http://wetten.overheid.nl/BWBR0027466/2016-01-01>

Wet Veiligheidsregio's art. 8. (2016, 01 01). Retrieved December 25, 2016, from <http://wetten.overheid.nl/BWBR0027466/2016-01-01>

Wet Veiligheidsregio's art. 9. (2016, 01 01). Retrieved December 25, 2016, from <http://wetten.overheid.nl/BWBR0027466/2016-01-01#Paragraaf1>

Yin, R. Y. (2003). *Case Study Research*. California, CA: Sage Publications.

Appendix 1: References policy documents

1. Groningen

Veiligheidsregio Groningen (2014). *Regionaal crisisplan*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.veiligheidsregiogroningen.nl/zo-bereiden-wij-ons-voor/beleidsontwikkeling-planvorming/regionaal-crisisplan>

Veiligheidsregio Groningen (2016). *Beleidsplan 2016 – 2019*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.veiligheidsregiogroningen.nl/zo-bereiden-wij-ons-voor/beleidsontwikkeling-planvorming/beleidsplan-veiligheidsreio>

2. Fryslân

Ververs, S. (2012). *Regionaal crisisplan Fryslân*. Retrieved November 15, 2016 from <https://www.veiligheidsregiofryslan.nl/619/14-maart-2012/>

Breeden, van A. (2014). *Beleidsplan Crisisbeheersing 2015 – 2018*. Retrieved November 15, 2016 from <https://www.veiligheidsregiofryslan.nl/619/14-maart-2012/>

3. Drenthe

Veiligheidsregio Drenthe (2014). *Regionaal Crisisplan VRD*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrd.nl/over-veiligheidsregio-drenthe/publicaties.html>

Veiligheidsregio Drenthe (2015). *De Sprong: beleidsvisie 2015/2018*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrd.nl/over-veiligheidsregio-drenthe/publicaties.html>

4. IJsselland

Veiligheidsregio IJsselland (n.d.). *Crisisplan IJsselland 2015-2018*. Retrieved November 15, 2016 from <https://www.vrijsselland.nl/Documents>

Veiligheidsregio IJsselland (2014). *Beleidsplan 2015 – 2018*. Retrieved November 15, 2016 from <https://www.vrijsselland.nl/>

5. Twente

Veiligheidsregio Twente (2015). *Regionaal Crisisplan Twente deel I*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrtwente.nl/organisatie/documentatie/>

Veiligheidsregio Twente (2015). *Regionaal Crisisplan Twente deel II*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrtwente.nl/organisatie/documentatie/>

Stegge, aan de J., Loos, van der W. & Hoogerheiden, H. (2015). *Beleidsplan VRT 2016 – 2019*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrtwente.nl/organisatie/documentatie/>

6. Noord- en Oost-Gelderland

Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland (2012). *Crisisplan 2012 – 2015*. Retrieved November 15, 2016 from <https://www.vnog.nl/multidisciplinair/taken-en-verantwoordelijkheden-rvb>

Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland (2011). *Regionaal beleidsplan rampenbestrijding en crisisbeheersing 2012-2015 Noord-en Oost-Gelderland*. Retrieved November 15, 2016 from <https://www.vnog.nl/multidisciplinair/taken-en-verantwoordelijkheden-rvb>

7. Gelderland-Midden

Algemeen Bestuur Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (2011). *Regionaal Crisisplan Gelderland-Midden 2011-2014 Deel 1*. Retrieved November 15, 2016 from http://www.vggm.nl/vggm/folders_en_publicaties

Algemeen Bestuur Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (2011). *Regionaal Crisisplan Gelderland-Midden 2011-2014 Deel 2*. Retrieved November 15, 2016 from http://www.vggm.nl/vggm/folders_en_publicaties

Veiligheidsregio Gelderland-Midden (n.d.). *Veiligheid doe je samen. Beleidsplan rampenbestrijding en crisisbeheersing 2016 – 2019*. Retrieved November 15, 2016 from http://www.vggm.nl/vggm/folders_en_publicaties

8. Gelderland-Zuid

Veiligheidsregio Gelderland-Zuid (2014). *Regionaal Crisisplan*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrgz.nl/voor-partners/plannen-en-documenten/>

Bastings, S. & Okhuysen, M. (2016). *Regionaal Beleidsplan 2016 – 2019*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrgz.nl/voor-partners/plannen-en-documenten/>

9. Utrecht

Veiligheidsregio Utrecht (2013). *Regionaal Crisisplan 2014 – 2017*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vru.nl/dit-doet-de-veiligheidsregio/besluiten-en-publicaties>

Sweerman, I. (2016). *Beleidsplan VRU 2016 – 2019*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vru.nl/dit-doet-de-veiligheidsregio/besluiten-en-publicaties>

10. Noord-Holland-Noord

Veiligheidsregio Noord-Holland-Noord (2014). *Productenboek Basisvoorzieningen Risico- en Crisisbeheersing Veiligheidsregio NHN*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrnhn.nl/productenboek>

Veiligheidsregio Noord-Holland-Noord (2016). *Beleidsplan 2016 – 2019*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrnhn.nl/productenboek>

11. Zaanstreek-Waterland

Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (2015). *Regionaal Crisisplan VrZW 2015-2018*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.veiligheidsregiozaanstreekwaterland.nl/rampen-crisis/regionaal-crisisplan/>

Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (n.d). *Beleidsplan Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland 2013 -2016*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.veiligheidsregiozaanstreekwaterland.nl/downloads/beleidsplan/>

12. Kennemerland

Veiligheidsregio Kennemerland (2015). *Crisisbeheersing doen we samen! Regionaal beleidsplan crisisbeheersing 2015 – 2018*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrk.nl/crisisbeheersing/beleidsdocumenten.aspx>

13. Amsterdam-Amstelland

Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland (2011). *Regionaal crisisplan 2012 – 2016*. Retrieved November 15, 2016 from https://www.amsterdam.nl/veiligheidsregio/zorg_voor_uw/informatiecentrum/folders_en/

Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland (2015). *Beleidsplan VrAA*. Retrieved November 15, 2016 from https://www.amsterdam.nl/veiligheidsregio/zorg_voor_uw/informatiecentrum/folders_en/

14. Gooi en Vechtstreek

Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek & Veiligheidsregio Flevoland (2014). *Regionaal Crisisplan Flevoland & Gooi en Vechtstreek*. Retrieved November 15, 2016 from <https://www.vrgooienvechtstreek.nl/beleid-en-kwaliteit/>

Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek (2016). *Beleidsplan 2016 – 2019*. Retrieved November 15, 2016 from <https://www.vrgooienvechtstreek.nl/beleid-en-kwaliteit/>

15. Haaglanden

Veiligheidsregio Haaglanden (2015). *Regionaal Crisisplan Haaglanden 2016 – 2019*. Retrieved November 15, 2016 from <https://www.vrh.nl/publicaties/>

Veiligheidsregio Haaglanden (2015). *Regionaal Beleidsplan Haaglanden 2015 – 2018*. Retrieved November 15, 2016 from <https://www.vrh.nl/publicaties/>

16. Hollands Midden

Veiligheidsregio Hollands Midden (2015). *Regionaal Crisisplan*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrhm.nl/doet-vrhm/bestrijden-0/crisisplan-0/>

Veiligheidsregio Hollands Midden (2016). *Regionaal Beleidsplan VRHM 2016-2019*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrhm.nl/organisatie/publicaties-0/regionale-plannen/>

17. Rotterdam-Rijnmond

Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (2013). *Regionaal Crisisplan Rotterdam-Rijnmond 2014-2018*. Retrieved November 15, 2016 from <http://vr-rr.nl/over/cijfers-publicaties/>

Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (2012). *Beleidsplan Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond 2013 – 2017*. Retrieved November 15, 2016 from <http://vr-rr.nl/over/cijfers-publicaties/>

18. Zuid-Holland-Zuid

Veiligheidsregio Zuid-Holland-Zuid (2015). *Regionaal Crisisplan VRZHZ*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrzhz.nl/publicaties/wettelijke-plannen>

Veiligheidsregio Zuid-Holland-Zuid (2016). *Beleidsplan 2017 – 2020*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrzhz.nl/publicaties/wettelijke-plannen>

19. Zeeland

Veiligheidsregio Zeeland (2011). *Regionaal Zeeuws Crisisplan 2011 – 2015*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.zeelandveilig.nl/veiligheidsregio-zeeland/publicaties/documentatie>

Veiligheidsregio Zeeland (n.d.). *Samen sterk voor een veilig Zeeland. Meerjarig beleidsplan Veiligheidsregio Zeeland 2016 – 2019*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.zeelandveilig.nl/veiligheidsregio-zeeland/publicaties/documentatie>

20. Midden- en West-Brabant

Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant (2014). *Regionaal Crisisplan 2012 – 2016*. Retrieved November 15, 2016 from <https://www.veiligheidsregiomwb.nl/Organisatie/Plannen>

Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant (2015). *Realisme in denken en doen. Beleidsplan 2015 – 2019*. Retrieved November 15, 2016 from <https://www.veiligheidsregiomwb.nl/Organisatie/Regelingen>

21. Brabant Noord

Veiligheidsregio Brabant-Noord (2014). *Regionaal crisisplan Brabant-Noord 2014*. Retrieved November 15, 2016 from <https://www.vrbn.nl/publicaties/beleidsplannen/>

Veiligheidsregio Brabant-Noord (2015). *Beleidsplan 2016 – 2019*. Retrieved November 15, 2016 from <https://www.vrbn.nl/publicaties/beleidsplannen/>

22. Brabant-Zuidoost

Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost (2013). *Regionaal Crisisplan*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrzob.nl/VRBZ-bestuur.html>

Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost (2015). *Beleidsplan Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost 2015-2019*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrzob.nl/VRBZ-taken.html>

23. Limburg-Noord

Veiligheidsregio Limburg-Noord (2016). *Koers en beleid Veiligheidsregio Limburg-Noord 2016-2019*. Retrieved November 15, 2016 from <http://vrln.nl/publicaties?page=1>

24. Zuid-Limburg

Veiligheidsregio Zuid-Limburg (2015). *Crisisplan VRZL*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrzuidlimburg.nl/nl/documenten/>

Veiligheidsregio Zuid-Limburg (2012). *Beleidsplan Veiligheidsregio Zuid-Limburg 2012 – 2015*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.vrzuidlimburg.nl/nl/documenten/>

25. Flevoland

Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek & Veiligheidsregio Flevoland (2014). *Regionaal Crisisplan Flevoland & Gooi en Vechtstreek*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.veiligheidsregioflevoland.nl/informatiecentrum/documenten/>

Veiligheidsregio Flevoland (2015). *Regionaal beleidsplan 2015 – 2018*. Retrieved November 15, 2016 from <http://www.veiligheidsregioflevoland.nl/informatiecentrum/documenten/>

Appendix 2: References interviewees

Safety Region Zeeland

Mr. P. Troost

Multidisciplinary specialist crisis management.

Mrs. C. Brand

Communications adviser

Safety Region Zuid Holland Zuid

Mrs. A. Batenburg

Risk management advisor

Safety Region Gelderland Zuid

Mrs. M Okhuysen

Policy Officer Veiligheidsbureau

Safety Region Hollands Midden

Mr. R. Bitter

Coordinating Official / Member Veiligheidsdirectie

Safety Region Haaglanden

Mrs. C. de Vogel, MSc PH

Senior Policy Officer GHOR & Operational Leader ROT

Mrs. S. van der Burg

Coordinator bevolkingszorg processes

Appendix 3: Transcript interviews

Safety Region Zeeland

Mr. Troost - *Multidisciplinary specialist crisis management.*

H – Welke functie

P – multidisciplinair specialist planvorming crisismanagement. Dus ik verzorg alle plannen die de VR volgens de wet moet maken. Vanaf het moment dat beleidsplan moet komen, tot en met het regelen van crisisplannen tot en met alle plannen die eronder verschijnen. Puur vanuit de planvorming. Je hebt het regionaal risicoprofiel, daarin ben ik specialist en als we daar een beeld in hebben, hebben we de risico geïdentificeerd, daar houden we uiteindelijk de restrisico's over en de restrisico's vangen we af door bijzondere plannen weer te schrijven. En het beleidsplan wat we in Zeeland hebben dat is het plan dat geeft antwoord op de wat vraag. Vorig jaar beleidsplan vastgesteld en dat zit met name op de hoe vraag. Nieuw crisisplan aan het ontwerpen voor alle publieke private partners en daaronder alle thema's.

H – Wat verstaat u onder zelfredzaamheid of meer burgerparticipatie, veerkracht van de samenleving?

P – net een planontwikkeld voor het uitvallen van de nutsvoorziening, incidentbestrijdingsplan GUN dat gaat over het grootschalige uitval van nutsvoorzieningen in Zeeland. Daarbinnen hebben we ook gezegd dat op een gegeven moment dat als er iets is uitgevallen, dan verwachten we van een burger dat die van het eerste uur zijn eigen broek moet kunnen ophouden, maar dat verwachten we ook van bedrijven. Onder zelfredzaamheid verwacht ik dat degene die hun eigen broek kunnen ophouden houden hem op, dat is natuurlijk vermogen, op een gegeven moment als ze dit niet meer kunnen, dan trek je aan de bel en komt de overheid helpen. Daarnaast heb je de groep verminderd zelfredzame mensen die aan ademlucht zitten bijvoorbeeld, die moet je vanaf de eerste minuten helpen. Daar maken we een onderscheid tussen. En als je het over burgerparticipatie verwacht ik dat als mijn buurman die elk jaar AED-cursus krijgt en ik val ergens neer in de straat dat hij naar buiten rent door de sms op zijn telefoon dat hij mij komt reanimeren, zo zie ik het.

H – in het beleidsplan 2016 -2020 stond veerkrachtig Zeeland?

Dat is een van de programma's die ze nog op moeten starten. Programma manager voor aangewezen en die is er niet meer en er is een begrotingsbesluit gemaakt. Veerkrachtig Zeeland zit verpakt in de begroting, maar ook voor mij van een van de punten wat wij in uitvoering

hebben gebracht is Zeeland Veilig. Dat is de website. En daarop staan veel handelingsperspectieven gegeven om die veerkracht in de samenleving te vergroten. We hebben onlangs een nieuwe campagne opgestart, waar we van de nieuwe visitekaartjes gebruiken. Dat is een van de instrumenten die ze gebruiken. Alle gemeenten en alle partners die te maken hebben sluiten erbij aan.

Veerkrachtig Zeeland moet nog een heel programmaplan geschreven worden. En strategieën om dat te verpakken de komende jaren.

H – verandering in de samenleving in de overheid; begin vooral opvang door de overheid, maar dit wordt steeds minder. Is dit merkbaar van de afgelopen jaren of is dat al veel langer aan de gang?

We zijn natuurlijk afgelopen jaren de komst van nieuwe media, smartphones slimmer geworden, twitter, facebook etc. We verbinden veel sneller met elkaar. Binnen de VR zijn ze een aantal jaar geleden begonnen met twitter te gebruiken, zo is het langzaam gegroeid. Zeeland Veilig als instrument, Facebookpagina, LinkedInpagina. In alle fronten wordt erin voorzien. Denken dat we voorlopig nog niet klaar zijn. Zijn leuke dingen, er is meer dan alleen dat. Op een gegeven moment moet je ook je gezicht laten zien, bij de mensen een keer langs gaan. Die burger participatie, community control heb je echt wel nodig. Daarentegen, we zijn ook geen Amerika. Nederlanders zijn ook echt geen Amerikanen. Als je daar op de knop drukt krijg je daar een heel apparaat. Mensen zijn daar zelfvoorzienend. Lossen gelijk hun eigen problemen op.

H – worden er speciale trainingen gehouden dat bijvoorbeeld een brandweer meer rekening houdt dat de burger ook zelf meer doet?

Denk het wel, ooit bij de brandweer hebben ze ooit van die toolboxes geïntroduceerd. Waarbij stel je voor je krijgt een melding er is een brand in een huis. Vroeger stormde de brandweer naar binnen, nu hebben ze geïntroduceerd dat ze niet gelijk naar binnen gaan maar zorg ervoor dat je eerst beeldvorming hebben. Wat is er aan de hand, en daarna pas je processen gaat doen. Als je daarop doelt en dat betekent dat je omgeving ook onderdeel van de beeldvorming. In die zin ja. Het zit er wel in, sowieso bij de brandweer, maar ook bij de politie. Het kan nog wel veel meer.

H – iets meer bij de burger moet gaan staan, meer met de gemeenschap, meer met het gezicht laat zien. Wordt daar ook plannen voor gemaakt, om bijvoorbeeld buurthuizen ingezet?

Is lastig, is moeilijk. Het project water en evacuatie, werken samen met de Hogeschool Zeeland en Marcel Matthijssse werkt voor het veiligheidsberaad. En binnen dat project zijn we een handreiking aan het ontwikkelen. Wat er moet gebeuren. Binnen een van die projecten waarbij resilience en burgerparticipatie die ze dat ook testen. Er zijn er twee, een in het teken van resilience en die andere gaat met name over klimaatadaptatie. Stress test moeten gaan doen, wat betekent dat dan als het water dan toch over die dijk komt voor alles wat er achter zit; in het kader van meerlaagse veiligheid. Vanuit die gedachte zijn we in Zeeland bezig met het project normering regionale waterkeringen samen met Provincie Zeeland, Rijkswaterstaat, zee en delta, waterschappen en Veiligheidsregio. Zijn we bezig om te kijken als je een dijk gaat verhogen of een polder weggappen wat betekent dat dan voor die veiligheid. Zijn de wegen nog toegankelijk, het zit hem daarin. En daar hoort resilience hoort er eigenlijk bij.

H – het wordt meegenomen in planvorming?

Ja het wordt meegenomen. Je kan zeggen het water komt. Je kan het besluit nemen om te evacueren. Waarom zou je dat doen als je op je zolder van je huis kan gaan zitten, mensen verwachten dan 72 uur hun broek moeten ophouden en daar zit het een beetje in verpakt. Ja we doen het maar denk dat het wel langzaamaan steeds meer wordt. Ook wel qua planvorming, praktijk is weerbarstiger. Hetgeen wat op papier gezet is of dat ook wordt uitgevoerd.

H – burger een AED-certificaat kan hebben, wordt dit ook meegenomen als er iets zou gebeuren, dat deze mensen in een systeem staan dat zij opgeroepen kunnen worden. Als er een grootschalige calamiteit gebeurt.

Nee totaal geen zicht op. Zouden we in moeten investeren. Er zijn wel allerlei initiatieven. Die apps natuurlijk, die apps groepen waar je lid van kan worden. Ook bijvoorbeeld voor de AED. Je hebt in Zeeland sinds kort zie je overal van die bordjes op paaltjes opduiken, buurt preventie. Volgens mij moet je daarop inspringen. Nog niet voorbij zien komen binnen de VR.

H – hoe zit dat met bedrijfshulpverlening. Brandweer op DOW bijvoorbeeld, die hebben een specialisatie. Wordt daar mee samengewerkt?

Ja. In het kader van publiek private samenwerking is er een project gestart vanuit de regionale brandweer Zeeland en VR in samenwerking met alle industriële bedrijven en de werkgeversvereniging van Zeeland Brabant. Om daar in het kader om PP om meer samenwerking te zoeken. Hoe krijg je bijvoorbeeld een blustank kan die bijstand verlenen bij de burens en hoe zit het dan met zijn eigen dekking. Eigenlijk alles in het teken van veiligheid.

Ze zijn bezig met verkenningen, wat ze voor elkaar kunnen betekenen. Beginnend stadium. Vervolgens, voor mijn gevoel, zou dit kunnen leiden tot een nieuwe brandweer.

Daarnaast hebben we ook heel veel afspraken met andere partners. Drinkwaterbedrijf, net, ProRail. Al die afspraken met elkaar maken, dan moeten we komen om elkaar helpen. Dan moeten we elkaar gaan waarschuwen, zodat je niet verrast wordt. Doen het ook met de drie Vlaamse provincies. Bilaterale overeenkomsten, en grensoverschrijdende protocollen opgesteld. Burenhulp georganiseerd. Zodra er iets fout gaat op Belgisch grondgebied en Zeeland mocht daar last van hebben. Meldkamer in België heeft een lijntje liggen met de meldkamer in Zeeland, die classificeert het probleem en aan de hand daarvan gaan we ons ding weer doen.

Als er iets fout gaat op Doel bijvoorbeeld. Stel je voor er dreigt iets fout te gaan. Dan gaat er ook een lijntje naar het Ministerie en naar de meldkamer. Tijdstip wanneer je gaat melden is bepalend. Er is tijd nodig om maatregelen te nemen. Dat geldt ook voor de resilience. In Zeeland ben je gewoon op je zelf aangewezen. Als je Zeeuws-Vlaanderen kijkt, geen treinen. Als je het over resilience hebt, stel je voor dat je nog anderen moet gaan helpen. Je kan je zelf nog niet helpen.

H – in Zeeland is ook het aantal brandweer op het hoeveelheid land, is heel erg uitgespreid?

Ook geografisch gezien. De drie eilanden. Het is gescheiden door water, je hebt maar een paar wegen. Als er op een van de punten vastloopt qua infrastructuur. Dan kan je als VR iets organiseren maar maakt niet uit wat je organiseert het zit gewoon vast. Infrastructuur nekt je gewoon. Net als mistongeval. Dan zie je dat Zeeland gewoon dicht loopt. Dan ben je ineens heel afhankelijk van een A58. Je kan van alles ertegenover zetten om oplossingen te bedenken, gewoon accepteren dat dat het risico is. En dat je op dat moment het maximale aan doet wat je hebt.

H – hoe zit het met risicoprofiel gemaakt, waarbij vooral de focus ligt op water en industrie. Ik vraag me af of er ook per dorp, industriegebied of daar speciale risico's profiel wordt gemaakt?

Ja, we hebben het risicoprofiel, hierin worden de risico's geïdentificeerd met ergens een puntje. Je hebt het diagram, vanaf hier heb je een hoog risico en effect klein, en hier andersom. Omdat te kunnen bepalen heb je inventarisatie nodig. Dat is per gemeente, elke gemeente heeft zijn eigen risicoprofiel. En binnen die gemeente is de ambtenaar openbare orde en veiligheid en het ambtelijk apparaat betrokken bij de risico-inventarisatie. En uiteindelijk de risico-inventarisatie doe je op basis van de al geïdentificeerde risico's en op ontwikkelingen die mogelijk in je

planvorming gaan plaatsvinden. Die worden geïdentificeerd, dan hou je weer die diagram over. Impact analyse op los gelaten. Economische en menselijke schade. Al die impact criteria zijn benoemd, uitgewerkt en uiteindelijk hou je een set over waar je de komende jaren op moet voorbereiden. Dat voorbereiden betekent dat je vanaf je veiligheidsketen op alle facetten moet je gaan organiseren. En de voorkant risicobeheersing, dan ga je alles doen in de preventie dat de risico's zo klein mogelijk worden. Beleid wordt daarvoor in gezet, maar je houdt altijd je rest risico's over. Preventieve middelen falen een keer, en dan gaat het een keer fout. Wat heb je dan op de plank georganiseerd om dat tegen te gaan en dan kom je op resilience, evacuatie, schuilen, jodium pil. Daar kom je op uit. Dat risicoprofiel zijn ze momenteel ook mee bezig in Nederland om het risicoprofiel dynamisch te maken.

Zelf ook GIS-specialist – alle risico's kan ik in kaart brengen. Kan ik inschatten voor een bedrijf, wat betekent dat dan. Risicoprofiel ook vertaald naar MOTO. Elk jaar voor de plannen die we maken, maken we een werkprogramma. Risicoprofiel uitgeschreven. In 2013 zijn we begonnen met de industriële bedrijven om daar bijvoorbeeld planvorming te maken. Nuclear ook mee gestart. In 4 jaar uitgespreid en daarna maken we het balans weer op. Ook het beleidsplan is niet heilig, beleid bijstellen. Dan wordt het ook dynamisch.

H – moeten bedrijven zelf ook aanpassen?

De echte grote bedrijven, moet volgens de wet, moet de VR op voorbereiden wat er bij hun kan gebeuren. Maar hun moeten aan de voorkant zelf risico's identificeren en zelf bepalen wat het effect is naar de omgeving. Dat doen ze wel in samenspraak met arbeidsinspectie, provincie. Het is wel complex, maar dan doen ze het niet voor niks. Hetgeen wat ze dan hebben dat wordt dan wordt dan ontvankelijk verklaard en dat dient dan als basis waar wij zich op moeten voorbereiden. Zo maak je de beleidscirkel weer rond. Dat gebeurt weinig, meeste staan daar niet bij stil. Als je niet van je fouten leert, eigenlijk maak je alleen maar nieuwe fouten.

Paar weken geleden hadden we een thema week, uitval van nutsvoorzieningen. Moesten we alle partners bekend gaan maken. Presentatie maken; voor hen die de geschiedenis kent, herhaalt die zich. Waarom, omdat fouten moet je durven maken. Alle evaluaties, alle fouten die in NL hebben plaatsgevonden. Daar hebben we alle leermomenten uitgepakt en die hadden we in ons plan gestopt met de gedachte van als je dit weet dan kan je die fout niet meer maken. Als je dat gaat toepassen ga je vast wel weer nieuwe fouten maken. En die moet je ook durven maken. Op zich is het wel goed.

H – de niet zelfredzame, is daar een directe link met zorginstellingen om te weten wie waar ligt?

Ja, ik ben zelf ook hoofd van taken organisatie van geneeskundige zorg als er een crisis of ramp is. Daarbinnen is een sectie opgericht dat problemen en oplossingen formuleren. Alle zorginstellingen in Zeeland zijn aangesloten op een systeem GHOR 4 ALL. Alle zorginstellingen staan geregistreerd in dat systeem, telefoonnummer en adres, maar ook met aantal bedden, wat voor mensen liggen daar. Aan ademlucht? Rolstoel afhankelijkheid? Alles wat er in die keten plaatsvindt staat geregistreerd, dus daar is ook gewoon zicht op. Daarnaast heeft elke zorginstelling zoals elk privaat bedrijf moet zijn eigen broek kunnen ophouden. Dat betekent dat ze verplicht een continuïteitsplan te hebben. Dat is door de GHOR is een paar jaar geleden een model gemaakt dat is voorgelegd aan de ketenpartners en dat is gebruikt voor eigen continuïteitsplan.

Als evacuatie, zelf voldoende capaciteit om die mensen ergens onder te brengen of is er een hulp bij nodig. Maar in eerste instantie moeten ze het zelf organiseren.

Afspraken met ProRail bijvoorbeeld, dat als er wat gebeurt, dat we de ladinglijst krijgen waarop wij kunnen anticiperen. Wat gebeurt er als de kerncentrale gaat. De eerste 8 uur je zelf kan redden als er iets met de kerncentrale gebeurt. Maar dit gaat dan om dat de middelen er ook zijn, dus bijvoorbeeld ergens in een container een overall opgeslagen hebben. Dan heb je er goed over nagedacht, ook daar kan het fout gaan maar dan heb je wel iets geregeld.

GIS – zit alles in. Inhoud op elkaar afgestemd. Delen plannen/gegevens met andere veiligheidsregio's via digitaal platform. Uiteindelijk hou je je maatwerk over omdat sommige dingen specifiek zijn per regio. Veiligheidsregio samenwerking met de HZ, Rijkswaterstaat, gemeente Veere, politie, Louisiana state University.

H – als de dijken zouden breken, precies het moment om in te spelen op waterveiligheid?

Waterschap kon je je inschrijven voor workshops voor waterveiligheid.

Stel je voor de elektriciteit valt uit en dit valt langer uit dan 8 uur. Dan moet je gewoon weten wat je doet. Weten wat je doet, checklist gemaakt. Welke maatregelen je moet nemen en wie uiteindelijk de uitvoerder is.

H – zijn er bijvoorbeeld andere bedrijven aangewezen die dat over kunnen nemen, als er stroom uitvalt dat er andere bedrijven zijn?

Ja je moet je eigen stroom regelen, we hebben het zo geregeld, afspraak met bijvoorbeeld Endures en die heeft een eigen calamiteiten plan en hebben ze afspraak gemaakt met gemeenten en bedrijven dat bijvoorbeeld als ze stroom afgaat dat die als eerste weer van stroom worden voorzien. Daarnaast heb je natuurlijk nog dat Endures als de VR vraagt om noodstroom aggregaten regelen. Dan kan Endures met zijn netwerk kunnen ze NL gaan regelen. Zo hadden we de stroomuitval in 2005 in Haaksbergen en in Hulst. Op een gegeven moment was er een tekort aan noodstroom aggregaten omdat Delta toentertijd toen de stroom in Hulst was uitgevallen trekken ze NL leeg met aggregaten. Hulst werd van stroom voorzien en ergens anders hadden ze een probleem. Waterschap Scheldestromen heeft aantal noodstroom aggregaten om de gemalen van noodstroom te voorzien. Als er ergens de stroom uitgaat. Dan gaat de GHOR gaat aan de hand van de inventarisatie lijst proberen kwetsbare groepen binnen zorginstellingen te inventariseren, zijn er problemen. Als je het hebt over zelfredzamen en verminderd zelfredzamen. Dit is je checklijst. Je zien de inventarisatie kwetsbare personen, de witte kaart. Is eigenlijk de kaart waar alles wat je kan bedenken wat binnen de geneeskundige keten zit staat in die kaart. Als er dan geen stroom is, dan kan je zien waar mogelijk een probleem kan worden ondervonden.

H – Zeelandveilig komt daar alles samen?

ZeelandVeilig is het instrument waar alles samen komt. Onlangs twitter en facebook en LinkedIn staat afgestemd met ZeelandVeilig.

Ongeacht of je zelfredzaamheid steunt, er blijft altijd wat over waar in je mensen moet helpen. Je gaat het nooit voorkomen, het gebeurt altijd een keer.

Mrs. Brand - *Communications adviser*

H - Wat doet u binnen de VR?

Ik ben communicatieadviseur, ik maak deel uit van het team communicatie. Mijn portefeuille is risico en crisiscommunicatie, die deel ik samen met een andere collega. We zitten met zijn tweeën op dat domein. We hebben een beleid ontwikkelt voor risico en crisis communicatie om te kijken hoe kunnen wij nou eigenlijk met communicatie die zelfredzaamheid en daarmee ook de veerkracht bevorderen. Daar kun je allerlei programma's voor bedenken, risicocommunicatie is zo'n ding dat bij veiligheidsregio's is neergelegd omdat in de wet staat dat de Veiligheidsregio dat moet doen, om mensen voorlichting te geven over welke risico's zijn er nu in de omgeving welke maatregelen hebben wij genomen om die risico's zo klein mogelijk te maken, wat kun je zelf doen als er wat aan de hand is. Dat is een stukje wat wij

gewoon moeten doen. Toen wij daar mee begonnen dacht ik we kunnen dit op twee manieren aanvliegen; oké dit moeten we doen en dit gaan we doen, dan zijn er al heel veel regio's die ook allerlei campagnes bedenken, publiekscampagnes. Toch merk je heel vaak uit onderzoek achteraf dat van die massa mediale campagnes niet werken. Ik moet de campagne nog tegen komen die wel werkt. Er zal vast iets blijven hangen, maar in principe doen ze niet wat je hoopt dat ze doen. Daar heb ik gewoon geen zin in, om ook weer op die manier te gaan werken terwijl je toch al weet dat het niet werkt, dus we moeten dit anders gaan doen. Toen zijn we gaan zoeken naar hoe moet het dan wel als je dat doet. Heel veel onderzoek gelezen, wat er landelijk is gedaan, risicocommunicatie, gedragsbeïnvloeding, hoe werkt het nu eigenlijk communicatie in hedendaagse maatschappij. Wat je dan ziet is dat heel erg veel de beïnvloeding horizontaal gaat, mensen beïnvloeden elkaar in netwerken, communiceren in netwerken. Die hiërarchie, die is er gewoon eigenlijk uit. Mensen hebben wel heel veel vertrouwen in een aantal organisaties, en als ze vertrouwen hebben dan nemen ze ook vaak aan wat iemand dan verteld en zegt. Dan zie je met name de hulpverlening, veiligheidsregio's, gemeenten, maar vooral verder ook dat mensen elke dag bezig zijn waarmee ze mee bezig zijn. Zijn helemaal niet bezig met mogelijke rampen of grote fabrieken die ergens zijn die misschien wel ergens kunnen ontploffen, grote brand waar je buurvrouw uit kunt breken. Daar zijn mensen mee bezig, zijn bezig met leven elke dag. Het is ook de kunst om te zoeken naar waar kan ik dan mensen wel bereiken, zodat ze toch dat bewustzijn gaan opbouwen. Want eigenlijk ook, toen ik me daarin ging verdiepen, we moeten risicocommunicatie doen ook met name met risico veroorzakers, brzo bedrijven, contact mee gelegd. Totdat je eigenlijk even later beseft, grote risico veroorzakers zijn we ook zelf met zijn allen, als het gaat om bijvoorbeeld brand. Eigenlijk is de hele bevolking een risico veroorzaker. Dus je moet ook heel de bevolking erbij betrekken. Iedereen communiceert toch met iedereen, dat is eigenlijk de insteek geweest. Laten we daar eens op inzoomen, hoe gaan we mensen zelf inzetten, om zelf te communiceren over meer veiligheid en wat je daar zelf aan kan doen. Maar ook hoe krijgen we het bewustzijn bij mensen, DOW bijvoorbeeld in Terneuzen. Er kan iets misgaan er kan een gifwolk over de stad trekken. Hoe weet ik dan als dat gebeurt, dat mensen erover na gaan denken en wat moet ik dan doen. Als de stroom een paar dagen uitvalt, wat voor problemen loop ik dan tegen aan, en wat doe ik daar dan aan. Dat soort besef daar willen we ook aan gaan werken. En tweede kijk hoe je dan de bevolking kan faciliteren. Wat we ook hebben gemerkt uit onderzoek, blijkt dat meeste niet open staan voor risicocommunicatie boodschap, er gebeurt niks mee. Maar als er iemand een vraag heeft, dan wilt die wel direct antwoord op die vraag. Stel je bent ineens in een bui dat je een rookmelder aanschaft. Dat hebben we ook onderzocht, dat mensen toch nog wel geld uitgeven om iets aan

preventie te doen, dan schaffen ze een rookmelder aan met een ding in hun hand. Verrek daar moeten schroefjes in en dan weet je doe ik nog wel een keer en gebeurt verder niks mee. Of waar moet ik hem hangen, zo'n lelijk ding bij het plafond. Mensen willen wel dingen weten, en dan wil jij dat die mensen die goede informatie krijgen. Dat dus als ze gaan googlen dat ze het goede antwoord krijgen. Maar ook ik heb geen goed gevoel bij DOW, mijn buurt, ik vind het eigenlijk vervelend. Dat als ze die zorgen uiten online dat wij dat dan weten, dat wij daaropin kunnen spelen, dat je samen met DOW kan kijken hoe kan ik zorgen wegnemen. Op allerlei terrein, we moeten proberen die zorgen te vangen, dus we monitoren nu elke dag waarmee je van onlinebronnen het gesprek kan volgen met behulp van zoekwoorden. Allerlei zoekwoorden ingevoegd, daarnaast alle locaties van Zeeland, door die te combineren vang je wat mensen zeggen online die uit die gebieden komen, er iets over zeggen plus die veiligheidsonderwerpen. Dan zie je dus een beetje waar ze over hebben en daar kan je aanhaken, kan je antwoord geven, in gesprek inmengen, dan kan je iets toevoegen door al die mensen bijna individueel van advies te voorzien hoe ze veiliger kunnen doen.

H – zijn dat veel hits?

Dat zijn per dag, voor ZeelandVeilig en Veiligheidsregio, meestal zo tussen 200 en 300 zie je wel per dag. Een deel is niet van toepassing, bijvoorbeeld aardbeving in Nieuw-Zeeland, dan pakt hij ook Zeeland. Dus er zit waste in, maar je kan er makkelijk doorheen. En eigenlijk is alles wel gericht met de gedachte dat je op het goede moment de goede dingen moet doen en mensen motiveren om dat dan weer te delen, dat is ook een teken van hedendaagse maatschappij, dat mensen het leuk vinden om te delen, om een ander te helpen. Alleen je moet ze helpen om een ander te helpen.

300.000 Zeeuwen kunnen hieraan meewerken, dan heb je toch een aardig potentieel die daar wat aan kunnen doen. Maar hoe bereik je dan die Zeeuwen. Dan zijn er een paar inzichten die ik uit onderzoek heb opgedaan, onderzoek is heel belangrijk omdat dat je basis is van je beleid. Hoofddoelen geformuleerd, hoe bereiken we dat dan. Mensen willen weten welke risico's er zijn in de buurt. Awareness vinden we belangrijk. Wat we ook belangrijk vinden is dat mensen informatie kunnen vinden als ze dat nodig hebben en daar hebben we ons portaal voor, ZeelandVeilig, we willen het zo compleet mogelijk maken. Zoek het, daar staat het. Wat we ook op ZeelandVeilig hebben is een liveblog en dat gaat lopen als er een iets groter incident is in Zeeland. Dingen die veel aandacht genereren, en waar je soms ook handelingsperspectieven moet bieden starten wij meteen dat liveblog op. Dan wil je dat ook dat zoveel mogelijk mensen dat weten, dat is gekoppeld met Twitter en Facebook, zodat je dat ook daarin terug gaat zien.

De stap die we volgend jaar gaan maken is dat je een widget achter je liveblog kan hangen waardoor je in feite in je gsm aan kan geven dat bijvoorbeeld een grote brand in Middelburg, vakje aanvinken Middelburg. Dat je dan een melding krijgt. Met dit soort technische dingen hopen we ook dat we de bewoners beter kunnen faciliteren zodat zij weten wat er aan de hand is.

H – nog een idee om een app te maken?

Daar hebben we wel over nagedacht. Dubbel in, is een app het wel? In noordelijke provincies hebben ze wel. We moeten kijken of dat wel het systeem wat wij willen gebruiken. Maar dan moet je er ook voor gaan zorgen dat zoveel mogelijk bewoners die app ook weer gaan downloaden. Daar moet je ook weer communicatie tegen aan gaan hangen om die bekendheid te creëren. We hebben nu eerst afspraken gemaakt met Omroep Zeeland en de PZC dat zij voor ons dat ze een push bericht uitzetten als er een incident is. Die hebben ook een heel groot bereik en de media is sowieso een hele goede samenwerking mee. Die volgens ons liveblog ook goed. Zodra er een incident is, dan zie je letterlijke teksten tegenkomen.

Crisiscommunicatie is belangrijk punt. Veel mensen bereiken en dat het ook effect heeft. Dat gaan we ook testen volgend jaar, een onderzoek ontwikkelen waarin na een groot incident de omwonenden kunnen vragen wie hadden we bereikt en had je er ook wat aan.

Onze primaire doelgroep, vooral intermediaire, is ook logisch vanuit die gedachten dat we mensen willen beïnvloeden die in dat netwerk zitten. Bijna op persoonlijk niveau gaat dat om mensen te motiveren om hieraan mee te doen. Ik woon in Middelburg, Ze hadden in wijkvereniging, met de gemeente en de politie een bijeenkomst, maar niet fysieke veiligheid. Maar was niet via de Veiligheidsregio, maar vanuit de gemeente. De gemeente wil heel graag dat er dialogen plaatsvinden in de wijk over belangrijke onderwerpen, hartstikke goed we willen daar ook heel graag bij aansluiten. We zitten nog heel erg in het beginstadium, we hebben twee gemeenten gehad die zelf initiatieven en aan mee willen dragen. Brandveilig leven is onderdeel van de Veiligheidsregio. Alleen het was niet geland, en de gemeente ook niet om fysieke veiligheid in op te nemen. Na zo'n avond in een wijk, zitten er misschien honderd, maar die hebben weer allemaal vrienden en familie, hun eigen netwerk.

Kernpunten van ZeelandVeilig. Wat willen we, we willen een brede samenwerking, we zoeken echt die samenwerking op. Met de gemeente vooral. Met de veiligheidspartners. Maar ook grotere bedrijven. Presentaties gegeven met zorginstellingen in Zeeland, die hebben ook een groot netwerk. Het tweede is het aansluiten bij de zorg en vraag bij mensen. Geen campagnes

meer over ze heen strooien, maar kijken wat leeft er en waar zijn mensen mee bezig. En natuurlijk een keer een actie, veiligheid een keer centraal zetten, met Omroep Zeeland een productie maken. Een soort ontdekkingsreis door Zeeland met de gevaren. Interessante dingen om nog een keer te doen. Derde is aansluiten bij de hedendaagse maatschappij, centraal platform gebruiken. We hebben ook een beeldmerk ontwikkelt. Dat beeldmerk, hebben we bedacht en ontwikkelt. Ik zeg altijd het is niet van ons, maar wij bieden het aan voor iedereen die erachter staat. Kan het gebruiken, en daarmee versterk je met zijn allen de communicatie. We hebben een model voor posters als dat nodig is.

H – wordt ZeelandVeilig dan ook gepromoot?

Daar zijn we pas mee begonnen om dat te doen, maar dat doen we heel erg getrapt, sneaky eigenlijk. Wij spreken aan om in al die netwerken te komen. Waterschap belde ons, onze externe nieuwsbrief gaat weer uit, en daar gaan we een stukje inzetten over ZeelandVeilig met logo en een link naar de site. Dat is hartstikke leuk, dat gaat werken. Overal zijn we het nu aan het invoeren. We hebben ook een eigen blad gemaakt. Ik geloof minder in materialen, maar meer in het praten.

Het laatste is dus om inzichten uit onderzoek te gebruiken. Het is een vierjarig traject, dus alle inzichten die vrijkomen, daar kun je wat mee. We kijken elke drie maanden heel concreet wat hebben we gedaan en wat is het effect. Verder is het een keer per jaar een meting onder een steekproef van de Zeeuwse bevolking. Zit ook een meting in van zelfredzaamheid door onderzoekers van de HZ, is een samenwerking. En die meet uiteindelijk in feite een zelfredzaamheid van een bevolking en in relatie met de veerkracht. Vragen in met bijvoorbeeld bent u bereid hulpverlening te helpen als er echt wat aan de hand is. En die formule zegt dan weer wat dan het level is van zelfredzaamheid is van een bevolking, in de hoop dat ze het level langzaamaan weer zou stijgen.

Als onze collega's van brandveilig leven een voorlichting geven in een school wordt promotiemateriaal opgehangen, dan heb je een geïnteresseerde groep en die nemen het weer mee naar huis.

We zijn ook aan het kijken om een game te ontwikkelen die mensen online kijken, niet standaard gevoel dat je een filmpje moet toevoegen. Wat is nou een leuke niche. Die game willen we laten sporen met die film die we willen we gaan maken. Met die game ontdekt welke gevaren er zijn in Zeeland en wat je moet doen.

H – onderzoek; doen jullie enquêtes?

Het is een steekproef van de Zeeuwse bevolking, die krijgt een enquête toegestuurd en dan gaan ze die online invullen in principe. Dat is de ene kant, aan de andere kant. Dat is een panel, dat heet zeepijl. Waar ze ook onderzoek aan uitzetten, dat panel geeft antwoord op een aantal vragen. Kijken of we dat panel in kunnen zetten. Daarnaast komt er nu ook een stagiaire die gaat kijken over de manier waarop we sociale media inzetten, of dat effectief is. Op die manier toch maar steeds kijken, zien of dat effect gaat hebben.

H – hoe zit dat bijvoorbeeld met de verminderd zelfredzame, zoals oudere?

Minder toegang tot onlinecommunicatie, dat ontkom je niet, dat is een feit. Waar we in onze uitingen wel steeds naar voren brengen is dat stukje samenredzaamheid. Denk ook altijd aan je buurvrouw, bel je moeder ook even op die niet weet dat er ergens wat aan de hand is. Dat bewust zijn bij mensen. Be connected zeg maar, wees verbonden, maar heb gelijk het besef dat een deel van de bevolking dat niet is en zorg daar ook voor. Zorg voor elkaar. Je weet van nature willen mensen echt wel anderen helpen, daar willen we op inspelen. Hele nieuwe voorbeelden die ook proberen uit te lichten is het voorbeeld van het piketteam, piket in crisiscommunicatie. Die zorgt voor 24/7 voor communicatie als er een incident is. We hebben ook met elkaar afgesproken dat als we goede voorbeelden zien, die lenen om te kunnen delen, om bij te dragen aan dat doel dan doen we dat.

H – kijken jullie bijvoorbeeld ook naar andere veiligheidsregio's hoe ze dat doen?

Ja, sowieso ook voordat we begonnen hebben we gekeken wie doet nu wat en een aantal interessante projecten gezien en gebeld. En toch hadden we al heel snel het gevoel en toch veel naar de traditionele campagnes, en dat wilden we niet. We willen hem starten van bottom-up, bij de bewoners en daar ook het netwerk op die manier gebruiken. IFV als platform. Heel veel verschil tussen de Veiligheidsregio's. Paar jaar geleden heel veel geld geïnvesteerd in site, maar ik geloof ook echt in een centraal portaal. Ook heel leuk, we hebben een denktank ZeelandVeilig, een groep die samen wil bouwen aan het merk, van ongeveer 20 mensen. Bestaat uit vertegenwoordigers van gemeenten, waterschap, Rijkswaterstaat, GGD, politie, maar ook intern. Heel gemêleerd, maar allemaal met een eigen referentiekader. Met andere netwerken vooral, dat is ook weer interessant. We bouwen enerzijds samen dat merk op, we hebben echt input van iedereen, ook het logo met die groep ontwikkeld. We zijn twee keer bijeen geweest, nu gaan we kijken samen een Zeeuwse week van de veiligheid organiseren. En die groep bouwt aan de ene kant en gaat mee in die ontwikkeling, dat iedereen ervan weet straks, maar die heeft ook een eigen achterban. Daarmee heb je heel veel commitment, om dingen te doen, en gelijk ook heel praktisch, als gemeente hiermee aan de slag wil dan heb je daar voordeel van. Het is

ook ontzettend leuk om daarover na te denken en daar mee aan de slag te gaan. Er is een denktank in ViaDesk, soort extranet, kun je een groep organiseren en daar sluiten mensen bij aan. En er is er ook een voor ZeelandVeilig.

H – wordt er ook weleens gekeken naar WhatsApp groepen? Om daar bijvoorbeeld op in te spelen?

Dat doen we volgend jaar. Dan starten we met die buurt WhatsApp groepen die elkaar waarschuwen als er een inbreker slag slaat, om te kijken of we die in kunnen zetten om daarachter te komen wie de beheerders zijn in bepaald wijken dat zodat er een incident is dat je ze dan in kan schakelen. Niet voor risicocommunicatie maar wel voor crisiscommunicatie. En dat zou perfect zijn, want mensen vinden het natuurlijk ook belangrijk om te weten wat ze moeten doen als er iets gebeurt.

H – wordt crisiscommunicatie vormgegeven, daadwerkelijk een handelingsperspectief of verteld wat er aan de hand is?

Beide, eigenlijk drie onderdelen; wat is er aan de hand; handelingsperspectief; duiding. Dat is bij grotere incidenten met name de gemeente, de burgemeester die dat doet. Wij focussen op de eerste twee.

H – crisiscommunicatie proberen mensen aan te sporen hulp te bieden, zoals mensen met EHBO-certificaat.

Dat is nog niet ingezet. Het speelt bij ZeelandVeilig wel mee, dat we na gaan denken wat kan dan, dat heeft ook een beetje te maken met die gedachte die er zijn om die app te gaan ontwikkelen. Dan zit er in die app ook daar is een groot incident gebeurt, mensen die aan hebben gegeven dat ze EHBO, AED hebben krijgen een alert om hulp te bieden. Misschien moet dat in die app zitten. Het is iets wat nog niet is ingezet, maar wel aandacht heeft.

H – Net zoals, in een wijk buurthuis, nu van onderaf dat de wijkvereniging. Kan er naar andere buurthuizen ook iets gecommuniceerd?

Nu bij de gemeente neergelegd, dat als jullie iets gaan doen bij wijkverenigingen of dorpshuizen, sein ons in, wij komen graag. We hebben ondertussen ook een inventarisatie gemaakt van alle wijkverenigingen en dorpsraden die er zijn in heel Zeeland, met de gedachte dat we van het voorjaar iedereen wil laten weten dat dit bestaat, dat als er interesse is dat wij willen komen. Low profile, er moet echt wel interesse zijn. Dan heeft het voedingsbodem voor

effect. Alle mooie initiatieven gehonoreerd en dan ook gedeeld. We zijn daar en daar geweest, was hartstikke goed. Vanuit de gedachte dat je weer gevraagd wordt.

H – er komt een stagiair van de HZ, wordt er verder meer samenwerking of opdrachten gegeven via kennisinstituten?

We hebben vorig jaar een keer een gastles gegeven vanuit de HZ, wat doet ZeelandVeilig. Als jullie dat willen dan doen we dat jaarlijks, maar dat ligt ook bij de HZ. Ze vinden het wel interessant. Die stagiaire die we vragen gaat met name ook op ZeelandVeilig zitten. Verder werken we samen met het onderzoeksinstituut. Wat we volgend jaar willen gaan doen is met crisiscommunicatie een onderzoek ontwerpen. Als er een groot incident is een onderzoek met een groep communicatie studenten dan ingevlogen dan te doen als er echt wat is. Kan er een klas een keer opgezet worden. Voor hun is dat ook heel interessant. Wel proberen om met kennisinstituut. Roosevelt Academy geen contact mee. Eerlijk gezegd, ook weleens gedacht, laten we eens met de Roosevelt Academy wat doen, maar we zijn toch niet verder gekomen, veel haken en ogen waren. Toen hebben we dat niet gedaan, dus laat maar gaan. De HZ heeft hier zelf ook baat bij. Die doen heel veel onderzoek naar de veerkracht in de samenleving, met name waterveiligheid.

Stagiaire onderzoek naar hoeveel er bereikt zijn. Benieuwd naar uitkomsten. Heel getrapt. Scholen ook komen, geven informatie naar brandveilig aan kinderen, in ieder geval heb je bereik van die klas, en die komen thuis, en daarmee heb je weer die ouders bereikt.

H – doen jullie veel schoolprojecten?

Als scholen dat willen dan komen wij, de aanvragen stijgen ook wel wat. Het wordt precies in kaart gebracht waar de meeste branden in Zeeland zijn, het gaat natuurlijk heel makkelijk bluswagen rijdt ergens naar toe en dat wordt bij ons geregistreerd. Je ziet waar gemiddeld genomen waar meer branden zijn. Je weet waar de rode spots in Zeeland zijn. En dat is natuurlijk interessant, daar moet je op zo'n school zijn en daar moet je ook in de wijkvereniging iets gaan vertellen. We hebben nu in kaart gebracht, volgende stap is heel gericht je te laten uitnodigen waar het nodig is.

H – wordt bijvoorbeeld met vitale infrastructuur dan ook mee samengewerkt om bijvoorbeeld als er uitval is dat zij degene zijn die communiceren of gaat dat via de Veiligheidsregio

Daar zijn afspraken over gemaakt, maar ook bijvoorbeeld het spoor en het Waterschap. Zijn allemaal convenanten gesloten op welke manier we de crisiscommunicatie inzetten. Daar zijn hele duidelijke grenzen. Als het geen GRIP is, is het echt de organisatie zelf. Op het moment

een incident wordt en het wordt een GRIP-situatie is de overheid verantwoordelijk, en dus ook voor de communicatie en dan doen we dat altijd in samenwerking met hun.

H – en met gewone bedrijven, brzo, is dat hetzelfde?

Ja, daar zijn ook afspraken over gemaakt, met jullie bedrijf is iets, waar zijn jullie van en waar zijn wij van. Over het algemeen een goede harmonie, zij worden ook gebeld door de pers en dat moet je ook gewoon afstemmen. Ben vorig jaar begonnen met ze te gaan bezoeken, ik ben op de helft ongeveer. Dat helpt wel, omdat je het er toch even over hebt, en even over stil staat. Hoe werkt dat bij jullie en bij ons en daar komen we elkaar tegen. Telefoonnummers uitwisselen. In onze planvorming, rampbestrijdingskaart van brzo bedrijven. Zo probeer je ook daarin die aansluiting te vinden. Dat geldt ook voor de zorginstellingen. Dat gaat nog lang duren, maar dat geeft ook niet, kan niet alles tegelijk ook een beperkte capaciteit. Vind het wel heel belangrijk, je merkt het toch echt.

Zorginstellingen zitten in een platform voor continuïteit, waarin alle zorgaanbieders worden verbonden. Drie keer per jaar twee avonden. En dat platform heb ik ook het verhaal verteld over ZeelandVeilig dan sluit je die zorginstellingen aan, en ook in contact komen met communicatieadviseur. In de laatste november voor de crisiscommunicatie mensen in Zeeland, hele grote pool van alle crisis communicatieadviseurs. Vorig jaar begonnen we met brzo bedrijven uit te nodigen en nu hebben we de zorginstellingen uitgenodigd. Komen veel naartoe, dan heb je meer mensen hebt aangesloten, die het systeem gaan leren kennen die je kan vinden als het nodig is. Ook zij zijn belangrijk.

Safety Region Zuid-Holland-Zuid

Mrs. Batenburg – *Risk management advisor*

H – wat is uw functie?

Mijn functie is adviseur op de afdeling risicobeheersing. Eerst even kort vertellen hoe Veiligheidsregio georganiseerd is. Veiligheidsregio heeft een set aantal onderdelen. De grote uitvoeringsdienst is de brandweer, de repressieve dienst. Het echte deel incident bestrijding. Daarnaast hebben we een afdeling bedrijfsvoering die dat ondersteunt, en we hebben een afdeling voorbereiding op rampen en crisis. Binnen de repressieve dienst zit ook het onderdeel risicobeheersing. Die afdeling risicobeheersing bestaat pas sinds juni, komt uit preventie van de brandweer voort en gaat een ontwikkeling doormaken, naar risicobeheersing breed over de organisatie. Dat is echt nog groeien. Wat dat organisatorisch gaat betekenen is niet van belang. Ik werk voor de afdeling risicobeheersing, daar zie je een grote poot in vergunningverlening, toezicht en handhaving, de gehele advisering op externe veiligheid, industriële veiligheid, bouwplantoetsing. We hebben daar ook een stuk preventie inzitten en dat is dan heel erg gericht op BVL-taken, brandveilig leven. Die is ontstaan uit de filosofie, de brandweer heeft jarenlang toen zij bij onderdeel van de gemeente waren, hebben zij het aantal branden terug willen dringen door goed en intensief brand te kunnen bestrijden. Betere blusmiddelen, snellere wagen, dus echt op materiaal ingezet. Ook op kennisvergroting van deze brandweermensen. Op een gegeven moment dat die investering dat het aantal branden en het aantal doden nauwelijks afneemt. Dus je ging financieel investeren, maar het rendement was daar niet naar. Het mooie van de brandweer organisatie landelijk is dat ze zelf de spiegel hebben voor gehouden, is dit nu de manier? Nog groter, nog meer wagens? Daar gaan we het niet mee redden. Wat we moeten doen is niet focussen op het moment dat het brand, maar we moeten naar de voorkant. Door het voorkomen van een brand, de preventie kant. Toen heeft de preventie kant enorme aandacht gekregen. Ik durf te zeggen dat in deze regio is dat het heel voortvarend is aangepakt, en dat daar producten zijn ontwikkeld voor brandveilig leven. Dus in het beheersen van risico. Dus wat wij nu doen en dan ga je risicoprofiel en beleidsplan herkennen. Wat is ons risicoprofiel, hebben we het over doelgroepen, plaatsen en daar maken we ons beleid op. Dus zo vind je bijvoorbeeld dus als groot risico, is brand in seniorencomplex. En dan niet de geïnstitutionaliseerde instellingen, maar vooral de groep de oude 55+ woningen wat ondertussen 90+ woningen zijn, de oude bejaarde oorden, wat nu zelfstandig wonen is. Er is een enorme vergrijzingsgolf toegenomen. Maar ook beleid van de overheid om langer zelfstandig te wonen, dat geeft een cumulatie van ellende. Heeft wel even geduurd voordat dat

even landde dat dat een groot vraagstuk is. Maar er zijn nu zoveel voorbeelden. Dat is een voorbeeld, wat is een doelgroep waar vind ik de doelgroep en dan gaan we daar dus preventief actie op zetten. Je vindt hem dus in ons beleidsplan als een prioritair risico en beleidsplan is net gestart, dus in de loop van de jaren gaan we daar doelstellingen op maken en tot activiteiten komen. Het mooie vind ik dat steeds als uitgangspunt nemen, wat we ook doen, hoe we ook risico's willen gaan reduceren, we staan wel eerst even stil. Voordat we met van alles gaan beginnen, nu zijn we in de fase; we staan stil. Vraag 1: wiens verantwoordelijkheid is het eigenlijk, is het de gebruiker? Rol van de overheid? We zijn een overheidsorgaan en in die huid moeten we ook kruipen. Wat halen we op ons nek? Of waar hoort het terecht? Dat hoort ook bij een stuk van onze kennisoverdracht die wij inzetten. Dat kunnen we wel als probleem signaleren maar dat betekent dat we bij de verantwoordelijke moeten zijn. Ik vind het dan wel ons probleem om dat te duiden, zomaar over de schutting gooien is het niet. Met behulp van onze kennis duidelijk maken waar de verantwoordelijkheid ligt. Het 2^e is de zelfredzaamheid, daar ben ik heel simpel in, dat is zo'n container begrip dat we daar maar eens heel duidelijk over moeten zijn. Het praten over zelfredzaamheid dat geeft verwarring. Want je scheidt zoveel verwachtingen of je praat uit zoveel verschillende beelden, dat je denkt dat je over hetzelfde praat, maar als je even tien minuten doorpraat blijk je niet over hetzelfde te praten. Als je een echte brandweerman vraagt over zelfredzaamheid dan is dat iemand die in staat is een brandend pand te verlaten. Als ik met mijn GHOR-collega's over zelfredzaamheid praat dan hebben ze het over iets heel anders. Dan hebben ze het over instellingen, instelling in staat om zich als organisatie te redden in het geval van wat voor calamiteit dan ook. Als ik een ambtenaar tegenkom die denkt gelijk aan Wmo termen. Welke voorzieningen heeft hij nodig om zelfredzaam te zijn, huishulp, medicijnen etc. Dan is die voor de ene collega een zelfredzame burger maar voor de andere is dat niet. We moeten dus helder zijn met elkaar: wat is zelfredzaamheid? Die fase zitten we nu in. Dat is echt een bestuurlijke vraag, dat gaan we ook met ons bestuur bespreken. Die helderheid hebben we nodig. Al komen er drie definities uit, dan is het helder. Als dat nou zelfredzaam is, wat betekent dat dan, hoe gaan we daar dan in acteren. Dan kom je tot activiteiten. Dan klinkt het alsof we nog niks gedaan hebben, dat we alleen risico's aan het duiden zijn. Dat is niet zo. Ik denk dat we in onze organisatie een aantal hele mooie voorbeelden hebben, hoe je werkt aan zelfredzaamheid en aan risicoreductie. Dat is eigenlijk wat je steeds wil, aan die voorkant risicoreductie. En als het misgaat dat het in de klauw te houden valt. Kijk ik naar de BVL-producten waar mijn collega's mee bezig zijn. Dan bestaat dat uit een aantal dingen. Het thema jong geleerd, oud gedaan. Is een programma dat best oud is. Dat is een landelijk scholenprogramma, gestandaardiseerd programma dat scholen

kunnen aanschaffen waar wij dan bij ondersteunen. Dan kunnen we gastlessen geven, dan is het bereik van een medewerker op een klas. Ik heb een paar bij mogen wonen, kinderen zijn echt onder de indruk en ik denk dat er echt dat er wat gebeurt met die kinderen. We meten het wel maar het rendement weten we niet goed. Dus zo hebben we heel veel van die activiteiten, gaan we ook ons verbeteren om de effectiviteit en de efficiëntie in te zetten, dus het is een mooi programma dat we ook gewoon continueren waarbij we iedere keer zeggen wat zou een stapje beter kunnen zijn. Een stevige basis naar buiten, van binnen kijken we naar ideeën die strijden. Eigenlijk zou veiligheid iets moeten zijn wat in het pakket van een school gewoon zit, het is niet alleen dat ene lesje of die ene module. Dus we gaan volgend jaar met de pabo praten, gewoon gesprek aangaan, zou het in een minor kunnen. We kennen de reactie van scholen natuurlijk al, we moeten maatschappelijk al zoveel. Maar er bestaat een minor waarin veiligheid iets in is. Dat zit dus heel erg in de oriënterende fase. De stappen die we zetten om dat planmatig aan te pakken, als dat dus land gaan we een plan maken, hoe gaan we dat in die school inbrengen. Dat komen we in feite op het trainer-trainer principe terecht. Jong geleerd, oud gedaan. Natuurlijk komen bso nog steeds op kazernes, want die grote brandweerauto's blijven natuurlijk prachtig. Wij willen als we zo'n les hebben, een lespakket, willen we natuurlijk ook omdat we een Veiligheidsregio zijn het niet over alleen risico brand hebben, maar we hebben natuurlijk veel meer risico's. We zitten hier op een eiland, hoef het in Zeeland niet te vergelijken, hoogwater, stroomstoringen. Dat hebben we als universele risico's in ons profiel zitten. Dat zouden we in de toekomst ook moeten. We doen niet alles tegelijk. Steeds terug wat zijn onze risico's, wat zegt ons beleidsplan, en hoe bouwen we daaruit voort.

Nog zo'n mooie ontwikkeling vind ik bijvoorbeeld: we hadden het product zorg voor de zorg. Daar hoor je in door dat ze heel actief voor de zorg bezig zijn. Die heeft al een titel gekregen. Van zorgen voor, naar zorgen dat. Zit faciliterende rol in, zit kennisdeling in. Wat daar een product is, landelijk product geen nood bij brand. Geen nood bij brand dat wil zeggen dat partners binnen je eigen organisatie, de witte en rode kolom. Vanuit toezicht naar instelling toe gaat en dus bekijkt op het gebouw, op de installaties, maar ook op de organisatie. Als je dan naar organisatie kijkt, dat doet de witte kolom ook en dat kan je goed in samenhang doen. En dan maken we dus ook afspraken over, met zo'n instelling. Welke stappen gaat u zetten om te komen tot veiligheid. Eigenlijk gaat het altijd over instellingen met bijvoorbeeld gehandicapten, instellingen die zorgverlening in de hele breedte, psychiatrie, ouderenzorg, gehandicapten zorg. De kunst is voor ons, ons nieuwe leren, om uit te denken dat we de rugzak die we hebben aan kennis en producten dat als we daar zijn dat we die niet over de schutting storten, maar dat we

het gesprek aangaan op directie en medewerker, cliënt niveau. Wat is hier nu nodig. Eerste bewustzijn, gedragsbeïnvloeding. Waar nodig kunnen we nog een stuk ondersteuning bieden om te komen tot. Maar wel heel helder hun verantwoording en niet onze verantwoording. Dat is al pittig zat. Wat we natuurlijk gewoon al tegenkomen is de maatschappelijke verantwoordelijkheid van zo'n instelling. Wij kunnen wel vinden dat ze niet brandveilig zijn, maar we hebben niks in hand om te zeggen dat ze een deurdrammer moeten hebben. Bepaalde deuren wel maar niet op elke deur. Terwijl dat wel van heel veel waarde kan zijn. Dan moet zo'n bestuur keuzes gaan maken. Geef ik geld uit aan handen aan bed, of geef ik geld uit aan voorzieningen. Ons antwoord is helder. Je moet helpen zo'n management keuzes te kunnen maken. Je gaat geen keuzes voor ze maken. Dat is echt leren met elkaar. Nieuw project, waar we vooral richten op co-creatie. Gefocust op de geclusterd verminderd zelfredzame. Allerlei mensen die daar, kerk woningcorporaties etc., een rol in hebben, die vaak al heel veel beïnvloeden. Hoe stoer zou het zijn als nou even dat punt er ook bij nemen, de brandveiligheid, maar dan moeten ze wel de tools hebben. Is natuurlijk helemaal niet zo bekend in het sociale domein, de invloed zou binnen dat sociale domein moeten aankomen. Dat is voor ons ook leren. Dat is een nieuw terrein, nieuw leren, nieuwe partners, nieuwe netwerken en het agenderen. Fysieke veiligheid in het sociale domein agenderen. Toen net de Wmo was, was de deur ook gewoon echt dicht. En ik snap dat als je als gemeente zo'n gigantische operatie moet uitvoeren van een decentralisatie van de Wmo, dan zet je oogkleppen op en dan ga je focussen. Want er was tijdsdruk, je had geen idee hoeveel geld je er aan kwijt zou zijn, heel veel vraagtekens omgeven. Hoop dat de tijd rijp gaat worden, dat binnen zo'n terrein van Wmo om te kijken of iemand kan lopen, kan iemand koken. Maar dat ze ook dat aspect veiligheid inbrengen als item. Dan denk je dat is simpel, maar dat is dus niet simpel. Dat is regionaal niet simpel en dat is plaatselijk niet simpel. Vaststellen van datasets waar mee gewerkt wordt, VNG is echt nog niet zover om dat aspect in de Wmo een plek te geven. Daar moeten we in gaan zoeken, in gaan groeien. Mooie is wel, dat is krachtig aan veiligheidsregio's, dat je nooit als Veiligheidsregio alleen staat. De kracht is met elkaar zoeken, dat BVL-programma, dat is ook landelijk, daar hebben we ook landelijk speerpunten op staan. Daar maak je ook regionaal en plaatselijk maatwerk, maar hoe krachtig is het om samen op te trekken. Bedenk het voorbeeld van de brandpreventie week. Dat heeft heel lang geduurd, vanuit de brandwonden stichting is dat een lijn om uit gezet te worden. Dat doen we allemaal in dezelfde week met dezelfde boodschap, dat is krachtig. Want wat ga je doen, is gedragsbeïnvloeding. Eerst kennis, bewustwording, en dan gedragsbeïnvloeding. We proberen ook zo eenvoudig mogelijk te maken, dat het behapbaar is en tastbaar is voor iedereen. We zijn op een gegeven moment actie brandmelders,

rookmelders begonnen. Vooral particulieren: ga rookmelders plaatsen. Het is een hele goede maatregel, maar als je echt gaat inzoomen dan zou je daar als 80-jarige liggen te slapen, met je gehoorapparaat op het kastje. Of als gehandicapten gekluisd aan je bed en dat ding gaat en je kan je bed niet aan. Generalistisch klopt het. Het is wel een boodschap, maar we zullen in de toekomst moeten finetunen. Eigen verantwoordelijkheid, je gaat dat ding zelf ophangen, maar je zal ze slimmer moeten maken.

Terug naar project als zorg voor de zorg, waar we in een nieuw project starten met een nieuwe doelgroep. Sociale netwerken zijn heel belangrijk, wie zijn nou de goede partners. Dacht je vroeger aan Wmo, wie blijken er nou bijvoorbeeld heel veel aan gedragsbeïnvloeding en kennisoverdracht te doen zijn de ouderenbonden. Dan heb je de gelijke onder de gelijke die het verhaal vertellen. Hoe kunnen wij die clubs ondersteunen zodat zij het verhaal kunnen vertellen. Hoe gaan we met een klein budget zoveel mogelijk beïnvloeden. Sociale netwerken zijn we aan het ontdekken, aan het beïnvloeden. Daar in zit ook die zelfredzaamheid weer verweven.

Wat we ook doen is bijvoorbeeld een project op ondernemers. KVO, keurmerk veilig ondernemen. Je kent de grote bedrijventerreinen met slagbomen ervoor. Vaak zijn het ondernemers, gemeente, en politie die met elkaar aan de slag zijn. Je ziet hoe dat heel verschillend gaat. Ene bedrijventerrein hebben de focus op veiligheid, fysieke veiligheid zoals inbraak, vrachtwagens die verkeerd opgesteld zijn. De voorlichting die wij daarin kunnen brengen, is toch ook weer te wijzen op hun verantwoordelijkheid en toch echt hun eigen verantwoordelijkheid. We hadden laatste een grote brand, waarbij een pand volledig afbrandt, als je dan de geschiedenis terugkijkt, pand ernaast is een pand wat aan de voorkant heeft gezegd, we calculeren onze risico's. Wij vinden dat we 24 uur per dag door moeten draaien met onze productie, dat betekent dat we onze veiligheid zo moeten inrichten dat ze door kunnen gaan. Die hebben een brandmeldinstallatie staan, een sprinklerinstallatie inzitten en het gebouw zo ingericht dat het maar hele kleine units heeft en dat brand beperkt blijft. Zijn buurman is dus volledig platgegaan. Die heeft dat dus niet gecalculeerd. Die zegt nu, daar hadden we dus anders over na moeten denken. Dat is dus wat je met ondernemers kan doen. Als ze nou pand gaan verbouwen, ze zijn zelf verantwoordelijk, zelf keuzes en bouwbesluit waar je aan moet houden, maar dat zijn maar minimale eisen dus dan beperk je dat niet. Wat heb je daar nu staan, wat produceer je, hoe brandgevaarlijk is. Dat doen we in de KVO. Soms gaat het zover dat als je detailhandelaren hebben, die zeggen kom maar gewoon al onze winkels af. En dat is echt wel arbeidsintensief. Als je dat belangrijk vindt zijn er bedrijven die jou daarbij ondersteunen, moet onderscheid goed maken tussen particulier initiatief en de publieke verantwoordelijkheid die je

hebt. Er zijn geen commerciële partijen. Wat goed dat u erover denkt, en daar kunt u het organiseren. En dat is regionaal heel verschillend hoe dat gaat. Het geeft weer de kans om aan te sluiten om deel te nemen aan bewustwording, gedragsbeïnvloeding.

Wat ik je wil laten zien is, je hebt je risico's, je hebt je beleidsplan, continu bouw je door met producten. Risicobeheersing. Vanuit zelfde oogpunt ben je met crisisbeheersing bezig, daar zie je dus heel erg het zoeken van partners, dat je samen met partners risico's vermindert. Of dat als het misgaat dat je afspraken hebt en samen aan tafel zit en binnen welke tijd je aan tafel zit. Met welke capaciteit en met welke deskundigheid. Dat je afspraken maakt, maar dan ga je samen ook opleiden, trainen en oefenen. Het hele proces van elkaar kennen en oefenen met elkaar. Wat verwachten we van elkaar. Dat met alle nutsbedrijven natuurlijk, met zorginstellingen, met waterschappen, defensie. Daar heb je een hele afdeling vrc mee bezig. Dat is echt als het misgaat, kennen we elkaar, afspraken met elkaar. Dan zetten we onze huizen open, hier is het crisiscentrum, faciliteren we ook om adequaat crises en rampen te bestrijden. Verschil is natuurlijk ook dat we in risicobeheersing ook heel erg zitten in kleinere calamiteiten, en zo'n vrc, GRIP 1, 2, 3, is gelijk stevige werk. Wij willen dat het niet gebeurt, maar er zit wel een relatie in. Het moment dat zij met een instelling in gesprek zijn, van hoe bereid u zich voor op grote calamiteit, is dezelfde instelling die wij bewust maken om de risico van te voorkomen. Dat is omdat we onze organisatie opnieuw hebben ingedeeld, moeten we daar ook in zoeken. Ik denk dat de grote kunst is in risicobeheersing is steeds het schakelen. Voor mij is klip en klaar helder, het bestuur is hier helder in. Die duidt waar zit de problematiek en dat ga je aanpakken. Maar dat door vertalen en hoe gaan we dat binnen de organisatie doen, maar ook dat een van onze grote dat we ons moeten ontwikkelen als netwerkorganisatie, intern en naar buiten. Als de partner in veiligheid.

H – wordt er ook naar de burgers gecommuniceerd?

Ja, we hebben natuurlijk risicowijzer. Een hele boel instrumenten. Maar ik vind dat je steeds gaat proberen om het steeds beter te doen. De generieke informatie zoveel mogelijk mensen aan NL alert aangesloten zijn. We willen dat mensen de veiligheidswijzer weten. Die algemene communicatie. We hebben natuurlijk een spoor met heel veel gevaarlijke stoffen, we hebben rivieren waar je soms afvraagt wat vaart daarover, we hebben complex wegennet. Dat zijn grote generieke problemen. Maar je zult dus op die risico's je communicatie aanpassen. Daar zit heel veel zendt in en heel veel generiek. Denk dat dat goed is, maar we zullen steeds specifieker moeten zijn op die risico's en op die doelgroepen. Als je het op de doelgroep 80+. Dat we in onze boodschap niet alleen redt uzelf, maar red uw buurvrouw of uw familie. Dat klinkt heel

logisch, we hebben heel lang op een ding gezeten, maar zorg ook voor die ander. Als je het hebt over voorlichting. Als je het hebt over voorkomen van branden, rookmelder, deur dicht maar ook een vluchtplan. Maar praat wat er in de klas verteld wordt, praat met je ouders, waar gaan we naartoe? Maar andersom gaat dat natuurlijk ook, bespreek vluchtplan. Dat doe je ook in het groot, in het grote generieke. Maar dat is wel nieuw. Onze afdeling communicatie wordt nu ook versterkt. Wij hebben wel verstand van de inhoud, maar hoe doe je dat nou. We weten dat het vingertje niet helpt. Gij zult niet. Nee het werkt niet. Het ene oor in andere uit. Hoe kom je tot gedragsbeïnvloeding. Vak apart. Dat moeten we dus met zijn allen zijn. Gedragsbeïnvloeding is echt een vak apart, dat is het communicatie deel. Websites zijn er voldoende, kunt niet duidelijk genoeg nog eens vertellen, nog eens laten weten. Hoeveel wordt er nu gebruik van gemaakt. Het is steeds wel actie uitzetten, terughalen hoe wordt het gebruikt en wat betekent dat voor ons. Dynamisch brand risicoprofiel, dat gaan we hier krijgen. Al die acties, het is altijd samenhang. In ons jaarplan van BVL, is communicatie een heel nieuw onderdeel geworden. We hebben allemaal losse stukjes, we gaan het thematisch aanpakken, doelgroepgericht aanpakken, en met communicatie hoe gaan we het brengen. Constant nieuw leren.

H – nieuwe media?

Ja de woningcheck. Hoe breng je het nu zover dat mensen het gaan doen. Dat mensen het eenmaal zover zijn dat ze de app downloaden dan heb je die bewustwording al gehaald. Als het nu over middelen hebt, derde belangrijke poot is echt technologie. Wij kunnen soms nog, technologisch is zoveel mogelijk. Hoe kan het zijn dat er nog rookmelders in de handel brengen die alleen maar piepen. Die moeten toch gewoon naar de schoondochter gaan. We kunnen wel onze kachel thuis aanzetten. We kunnen de gordijnen dicht doen. We gaan toekomstig heel snel detecteren dat er rook is. En ik denk hoe meer mensen zich bewust zijn van eigen verantwoordelijkheid en hun eigen noodzaak tot zelfredzaamheid. Elke nieuwbouw heeft nu ook een brandmeldinstallatie erin zitten. Waarom bouwen wij niet in die 55+ woningen dat je er een sprinkler in kan bouwen. Er zijn zoveel slimme sprinklers, zonder dat er gigantische ellende ontstaat. We komen natuurlijk uit een zorgzame samenleving. En ik denk dat jou generatie veel meer bewust dat je voor je eigen hachje moet zorgen. Ik ben groot geworden dat je van de wieg tot de dood wordt verzorgd, dat heeft niet eens in mijn gedachte gezeten. Met technologie moeten we heel snel schakelen, en daar moeten we heel snel in innoveren. Hele bijzondere wet en regelgeving. Meubilair bij ons dat kan op basis van milieueisen niet geïmpregneerd worden met brandvertragende middelen, milieu gaat voor brandvertragende middelen. Hoe onze huizen zijn ingericht is zo brandbaar, vol met zoveel giftige stoffen dat het

binnen drie minuten hartstikke ziek bent. Erasmusziekenhuis is aan het nieuwbouwen, die hebben dus aan de voorkant zo over nagedacht, verder dan sprinklers. Wat er bij ons staat is gewoon niet brandbaar. Brandvertragende lakens, kastjes, noem maar op. Dan zijn we met techniek bezig voorin de veiligheidsketens. In een ziekenhuis gaat dat. Gesprek met een instelling met langdurig psychiatrische patiënten wonen. Wat is van je resocialisatie van belang. Je wil zo iemand een veilig thuis geven. Een vertrouwd thuis geven. Een vertrouwd thuis geven. Dus wat krijgt zo'n woonvoorziening van 8 patiënten, een budget om gezellig te maken, met gordijnen de goedkoopste, want: budget. Neem nou je eigen dekbed mee, synthetisch. Roken in bed, moment dat het eng wordt kruipen ze weg. Levensgevaarlijke doelgroep. Waar kies je dan voor. Dat zijn echt dilemma's. Ik weet niet wat het antwoord is. Daar hebben we het met die organisatie op microniveau over, met een unitleider. Weet je hoe vaak er brand komt? Nee het is veel belangrijker het socialiseren. Praat je op directieniveau betekent dat je alle budgetten terughalen, dat je moet investeren op 600 bedden. Weet je wat dat in groot onderhoud betekent. Keuzes.

H – zijn jullie daar dan ook als organisatie, als je dan deze regio ziet, zijn super veel organisatie, hoe kan je met al die organisaties de tijd vinden te communiceren?

Dat is wat ik effectief en efficiënt noem. 1 op 1 gaat bijna niet. Dus die ene niet zelfredzame 80-plusser of gehandicapte of wat je beperking dan ook is die zelfstandig is. Dat is wel onze risicogroep. Maar daar omheen zit een doelgroep, dat zijn onze beïnvloeders. En in die doelgroep zitten een aantal actoren en met die actoren gaan we aan de slag. Maar ik denk dat het ook heel belangrijk is dat bij de Veiligheidsregio dat we invloed hebben op de koepels. Ik vind het heel belangrijk brandweer Nederland, GHOR Nederland, dat we gesprek hebben met de koepelorganisaties. Daar de invloed op hebben. Weten wat je netwerk is, weten waar je beïnvloeding is. We komen vanuit heel klein, we gaan zoeken naar trainer-trainer. En dat vind ik het mooie met zo'n brandweer organisatie wel heel ver kunnen gaan, we hebben natuurlijk heel veel vrijwilligers. En daar zitten natuurtalenten bij. Er zitten mensen die zomaar uit het maatschappelijk leven starten. Het goede van brandweermannen vind ik dat die 24 uur per dag brandweerman zijn, ook als ze op een verjaardag komen. Dat is niet georganiseerd dat zit in het leven vervlochten. Dat is een uitdaging maar daar ook moet je prioriteiten aan geven. Je hebt de neiging om de hele wereld te willen redden, nee dus. We focussen op de risico's. Je kunt natuurlijk ook met de instrumenten die je hebt, als je kijkt naar bijvoorbeeld van toezicht. Ik keek gister over de schouder mee van een collega. Daar heb ik 125 objecten om toezicht op te houden. Dat is veel, maar je kan ook gaan analyseren wat gaan we daar dan doen, waar zit de

prioriteit. Je gaat daar vanuit inspectie naartoe. De groei die je dan doormaakt, inspectie is volgens een aantal regels. Maar dat je doorkijkt, wacht even, de omgeving ziet er zo uit dat geeft een risico, bevolkt met dat soort mensen, dat geeft een risico. En daar kan je op gaan adviseren. Heel mooi, dat zo'n technische afdeling, die alles weten over meters, regeltjes hoe die in staat zijn om ook andere aspecten erin te krijgen. Is de bouw in orde, inspectie in orde hoe zit de organisatie in elkaar. Dat we daar met nieuwe BVL-programma's dit krijg je in je rugzak mee, kan je toepassen, kun je bewust maken. Het is gewoon niet stil en het staat er dus niet. Als er brand er is staan we er, als er een crisis is dan zijn we er. Tiptop in orde, daar ben ik echt van overtuigd, daar geloof ik ook echt in. Maar we kunnen aan die voorkant steeds een stukje verder, ja er zijn grenzen. Als we die grens duidelijk hebben, moeten we het bestuur duidelijk maken. Dit is een risico.

H – hoe zit het bijvoorbeeld met kwetsbare gebieden, naast het algemene risicoprofiel, wordt er dan ook ingezoomd op speciale gebieden waar meer risico's zijn?

Ja, dat is het dynamische profiel. We hebben hier een heel natuurgebied. Daar hoeven we niet bang te zijn, kletsnat, bosbrand verwacht ik ook niet. Woont nauwelijks iemand. En wie daar woont, woont daar ook bewust. Dan weet je dat je daar voor een deel zelfredzaam moet zijn en dat het duurt voordat de brandweer daar is. Dat is accepteren van risico's. Je weet ook dat we een buurt hebben met portiekflats. Wat weten we statistisch, dat daar de meeste branden plaatsvinden. We weten dat er in bepaalde bevolkingsgroepen meer plaats vindt. Ga dat maar in geodata laden, en dan komen gewoon de hotspots eruit halen. Dat heeft weer met technologie te maken. Wij moeten ook van die slimme technieken gebruiken maken. Gaat echt snel. Dat is echt hoopvol. Daar bouwen wij ook ons profiel op. Je hebt onze generieke, maar nu ook dynamisch. Ook die kan je alleen maar slimmer en slimmer maken.

Wat ik daar ook in belangrijk vind, dat we ook naar onze buurregio's kijken. Er zijn veel instellingen, maar instellingen zijn ook gebied overschrijdend. Wij moeten ook gebied overschrijdende informatie hebben. We hebben nu zo'n brand risicoprofiel nodig, staan onze brandweerposten wel goed. Is onze dekkingsplan wel goed. Hebben we de juiste middelen in de juiste kazernes. Of als er een nieuw industrieterrein komt, dan veranderen de risico's.

H – hoe zit het bijvoorbeeld met samenwerking met bedrijfsbrandweer?

Ja, kom je natuurlijk op nieuwe omgevingswet waarin de aanwijzing bevoegdheid zou veranderen. Dat blijkt dan weer terug te blijven bij de brandweer. We hebben hier het grote complex Kijkhoek, waar dan bijvoorbeeld opgesteld staat. Daar is bedrijfsbrandweer

aangewezen. Ook dan zie je dus dat bedrijfsbrandweer samenwerking met brandweer, dat is heel nauw. In planvorming etc.

H – hoe zit het met kennisinstituten? Wordt er mee samengewerkt om onderzoek te doen?

Ik wil dat heel graag, het is zeer arbeidsintensief. We hebben met regelmaat studenten. Januari afstudeerstage van Erasmus. Ook een student bijvoorbeeld onderzoek doen naar geo-data.

H – wordt er gekeken naar mensen met EHBO-diploma, dat zij ingezet kunnen worden?

Hele leuke discussie, ik werkte bij de GHOR. Als je dan kijkt, dan is de discussie het moment dat je rijdt in een dienstvoertuig dan verwacht de burger dat je kan handelen. Dus iedereen moet een EHBO-diploma halen, losgelaten maar ik geloof dat het weer teruggehaald wordt. Een EHBO-diploma, ik vind niet dat iedereen die nodig heeft, maar ik vind wel dat we moeten zeggen neem maatschappelijke verantwoordelijkheid.

H – brandweer standaard EHBO?

Zit wel heel wat in hoor, brandweer uitgerust met AED, maar weet niet in hoeverre ze daarop bijgeschoold worden. Vrijwillige brandweer gaan zich als vrijwilliger aansluiten bij de keten van AED.

H – worden ook in buurthuizen voorlichtingen gegeven?

Wat wil je in een buurthuis bereiken, dat heeft weer met die bewustzijn te maken. Wanneer krijgt nou makkelijk ingang: als er iets gebeurd is. In ons BVL-programma geeft voorlichting na brand en heeft maatschappelijke impact, dan is het heel goed om een buurtbijeenkomst te organiseren waar je je verhaal doet. Eerste verhaal is wat is er gebeurd en hoe zit het om hun maatschappelijke impact te reduceren, stap zit er ook in wat kunt u voor u zelf dan doen. Die hoe vraag zit ook gekoppeld aan de gelegenheid. Dus zomaar naar een buurthuis, nee. Het zit heel vaak in belang van goede netwerken, welke gelegenheid neem je aan. Je wordt vaak gevraagd op een beurs. Najaarsbeurs waar ze je lekker maken om een nieuwe auto te kopen etc., dan komen wij daar staan heeft u een brandmelder in uw huis? Ik geloof niet dat dat aansluit. Kan wel meten hoeveel folders er zijn uitgedeeld, maar kan niet meten wat de effectiviteit is. Op zo'n beurs zou een groot bereik kunnen zijn, maar geloof er niet in. Maar als je bij een bijeenkomst van een ouderenbond waar dan 60 mensen komen, indruk gigantisch. Verhaal van politie, brandweer. Senioren web, als je daar om heen een heel gezelschap is, daar geloof ik in. Dan zie je dat er wat gebeurt met mensen. Zomaar naar een buurthuis, als het thema

er is. Ik geloof wel steeds meer dat we naar wijknetwerken waar de actoren zit. Waar de thuiszorg zit waar de mantelzorg, rijp maken van de geesten.

H – u zei dat het niet precies bekend is waar de niet verminderd zelfredzame zijn? Wel waar de mensen liggen die bedlegerig zijn?

Je, hebt de groep die met een indicatie, die kennen we. Daar hebben we programma's op. Zorgelijk, maar in beeld. Genoeg te doen, maar in beeld. Dan hebben we de groep zelf redzame, jij en ik. Nog een truc bedenken hoe we die bewust gaan maken. En dan hebben we de groep kwetsbare, niet zelfredzaam. Wat betekent dat dan. Als er iets kunnen ze het zelf niet. Zelfstandig wonend, wat betekent dat dan, wonen ze als eenlingen in de wijk of in seniorencomplexen. Geclusterd zelfstandig wonend. Niemand verantwoordelijk, hier kunnen we niemand aanwijzen. Die is echt moeilijk. De eenling weten we niet, op dit moment. Omdat het zo'n nieuwe doelgroep is, focussen we op diegene die nu bij elkaar wonen. De seniorencomplexen die ouder zijn of echt verminderd zelfredzaam. In hun gedrag reageren ze ook anders, hun reactievermogen is verminderd. Je hebt totaal andere gedragspatronen. Daarom is het zo'n grote risicogroep. Als er iets is zijn ze niet snel ter been. Geclusterd verminderd zelfredzaam, bedlegerig kunnen we niet invoeren, maar wel leeftijd. GEO-data, als er toevallig 30 ouderen bij elkaar wonen. Dan weet je dan is daar wat. Ik zou over 5 jaar wel meer willen weten dan nu. Dat is niet alleen voor die preventie, maar ook voor de signalering. Op het moment dat daar iets fout gaat, dan kan via GEO-data in de brandweerauto kan die data uitgelezen worden en in die mind-set van die paar minuten dat ze daar heen rijden. Zo'n bevelvoerder kan al een beeld vormen. Ik haal nog een auto erbij of ik instrueer mijn mannen en vrouwen alvast zo. Aan de voorkant en aan de achterkant.

Safety Region Gelderland-Zuid

Mrs. Okhuysen - Policy Officer Veiligheidsbureau

H – welke functie vervult u binnen de VR?

Ik werk bij de sector veiligheidsbureau, dat is bureau dat multidisciplinair werkt aan projecten, rampen crisisbeheersing. En ik ben daar zelf beleidsmedewerker. Ik maak dus beleid op diverse vlakken en daarnaast doe ik een stukje adviseren op bestemmingsplannen en hou ik mij bezig met zelfredzaamheid.

H – Wat verstaat u onder zelfredzaamheid?

We hebben daar mooie definities voor, die ga ik nu niet oplezen. Met zelfredzaamheid met name zoals wij hem hanteren echt gericht op rampen en crises dat mensen in staat zijn om zichzelf en anderen te kunnen redden of helpen als er ramp of crisis is. Dus we hebben wel het onderscheid gemaakt van dagelijks en rampen en crises, dat hebben we uit elkaar gehaald.

H – ik had gezien dat u zelf ook het beleidsplan heeft geschreven, daar staat ook in dat er integraal gekeken naar overstromingen met crisispartners, hoe wordt dit vormgegeven? Wordt daar een platform voor gemaakt? Worden daar meetings voor gehouden?

Van alles. Dit jaar was ons jaarthema water dus hebben we in die zin ook wel tijd aan besteed aan diverse dingen. Nieuw rampbestrijdingsplan opgesteld, dat is ook beoefend; dat is nog in conceptvorm staat nog niet op de website omdat er leermomenten uit die oefeningen willen gebruiken om ons rampbestrijdingsplan nog te perfectioneren. Dus we beoefenen, we hebben informatiebijeenkomsten gehad met waterschap en met iemand van het veiligheidsberaad vanuit het project water en evacuatie, is komen vertellen wat daar allemaal gebeurt. Dat soort zaken, dus oefenen en bijeenkomsten. Maar we hebben ook burgers bevroegd, we hebben een enquête gehouden en een bewonersavond in een klein dorpje. Een groot deel van onze regio kan overstromen, maar we hebben een dorpje daaruit genomen wat we onder de loep willen nemen en echt iedereen van alle leeftijden bevroegd bent u voorbereid, bent u op de hoogte? Hoeveel water denkt u dat er komt te staan? En hoe krijgt u informatie? Waar haalt u zelf informatie vandaan? Om met name te kijken naar het beeld dat wij hebben, hoe we mensen als er een noodsituatie is kunnen bereiken, klopt dat met praktijk en hoe de burgers/inwoners daarin staan. We hebben ook bij de opening bij het eiland in de nevengeul. Dat is een soort rivier verruimende maatregel en dat eiland is opengegaan met Pasen. Bij de officiële opening hebben we gestaan met een stand. Daarnaast zijn we bezig met andere thema's bezig; zelfredzaamheid

en burgerparticipatie is wat de komende vier jaar overal doorheen loopt los van het jaarthema's, de risico's die we per jaar kijken. Er is een platform opgericht met iemand de brandweer, ambulancedienst, meldkamer, GHOR, veiligheidsbureau, bevolkingszorg, politie en GGD. En daar gaan we onderling kijken van wat doen we allemaal op het gebied van zelfredzaamheid en burgerparticipatie, wel met de bril op van rampen en crises. Want de brandweer doet ook heel veel op dagelijkse incidenten, kleinere incidenten en dat geldt ook voor de GGD. Met name gericht op rampen en crisis, waar kunnen we elkaar versterken met wat we doen en handig om van elkaar te weten wat we doen. Zijn er nog thema's of doelgroepen waar we iets mee willen of denken dat we daar nog iets mee moeten. Daar zijn we ook mee begonnen.

H – oefenen; worden daar ook burgers in meegenomen of is dat alleen nu nog gericht op hulpdiensten?

Oefenen hebben we tot nu toe nog niet met de inwoners gedaan, dat die mee oefenen. We zijn het wel aan het bekijken, voor dit jaar ging dat nog niet lukken. Hoogwater oefeningen zijn heel lastig, dan zou je moeten evacueren, een heel dorp of wijk, dat is zo'n organisatie. In plaats van zijn we burgers gaan bevragen, wat heeft u nodig om zelfredzaam te kunnen zijn. Heb begrepen van de brandweer, bij zorginstellingen, die willen wel mee oefenen, maar dat is dan spontaan en niet echt georganiseerd door ons.

H – net als bijvoorbeeld bij een evacuatie wordt dat er gericht op dat ze zelf weg moeten, dat zichzelf moeten evacueren of wordt er nog wel echt gestuurd vanuit de overheid/VR?

In principe is het zo dat mensen die dat zelf kunnen die moeten gewoon voor zichzelf zorgen alleen ze moeten goed geïnformeerd worden. Dat hebben ze zelf ook aangegeven in de enquête, laat ons a.u.b. ook weten, ook als er al een dreiging is, natuurlijk zien ze dat zelf ook wel, maar meer hoe de bestuurders zitten na te denken over de scenario's en wat is mogelijk. Dat zij in ieder geval al vroegtijdig door krijgen, bereidt u voor op een eventuele evacuatie, misschien hoeft het helemaal niet, maar het water wordt wel heel hoog. Dat ze op die manier worden meegenomen met wat er allemaal door instanties wordt voorzien, mogelijke scenario's, dat ze ook daar ook al over mee worden genomen. Terwijl mensen die bijvoorbeeld geen vervoer hebben, bijvoorbeeld geen auto, dan zou er een bus klaar kunnen staan. Of iemand die een rolstoel zit, of verminderd in zelfredzaam is, die zou in principe met die bus ook mee moeten. Daar wordt dus wel gezorgd dat die uit het gebied weg kan. De ambulance doet bijvoorbeeld echt alleen mensen die aan het bed gebonden zijn. De capaciteit van de ambulance natuurlijk heel erg beperkt, alleen inzetten voor mensen die echt niet anders weg komen.

H – wordt er gebruik gemaakt van website, sociale media om zulke mensen aan te sporen?

Dat is dus welke kanalen zet je in, informatiekkanalen. Uit die enquête bleek bijvoorbeeld dat mensen vooral lokale en regionale bronnen gebruiken. Dat is wel een aandachtspunt. Dat heeft ons uit die enquête wel geholpen. NL-alert of de website met de VR of gemeente kom je er niet alleen mee. Je zal echt andere bronnen moeten gebruiken. De meeste mensen kennen sommige websites niet eens van de overheid. Jongeren zullen bijvoorbeeld via sociale media makkelijker te benaderen zijn dan bijvoorbeeld ouderen, laat staan alles ertussenin. In die zin is dat wel een aandachtspunt.

H – net als de brandweer of ambulance, worden zij getraind om te gaan met burgers die zichzelf al proberen te redden? Of zijn daar nog geen speciale trainingen op?

Zover ik weet, ik zit zelf niet in die hoek, maar is er wel aandacht voor met name bij de officieren van dienst. Dat mensen zelf ook acteren en niet alleen afwachtend zijn. En we hebben in de praktijk ook weleens te maken met mensen die al aan het reanimeren zijn ook in onze dagelijkse zorg. Meeste professionals hebben in hun dagelijkse bezigheden al mee te maken en weten daar ook wel mee om te gaan. Het is nog niet heel erg geregeld ofzo. Ook vanuit de dagelijkse praktijkervaring mee opgedaan.

H – wordt er bijvoorbeeld ook gemonitord op de niet zelfredzame, weet de VR bijvoorbeeld waar ze zitten? Waar de zorginstellingen zijn die zoveel mensen hebben die bedlegerig zijn? Is de VR daar van bewust of pas als er echt iets gebeurt dat ze dan pas die contacten kunnen leggen?

De GHOR heeft dat onder de hoede, project zorgcontinuïteit, een webapplicatie GHOR 4 ALL. Daar staan in principe alle zorginstellingen, maar die moeten zelf bijhouden, dat is hun eigen verantwoordelijkheid, dat we de bereikbaarheidsgegevens goed zijn. Dat we ze makkelijk kunnen bereiken als er iets aan de hand is. Dat ook daaruit blijkt hoeveel bedden ze hebben en de locaties en wat voor type patiënten ze hebben. Dus over het algemeen is dat bekend, al zal het nooit 100% dekkend zijn, maar die verwachting willen we ook niet scheppen. Het is ook ieders verantwoordelijkheid ook van die instellingen om ook zelf ook actie te ondernemen of geïnformeerd te blijven over wat er allemaal gebeurt. Dus voor de instellingen is het wel redelijk geregeld, het gros heb je wel in beeld. Maar dit is anders voor de thuiswonende verminderd zelfredzame.

H – informatieavonden/bijeenkomsten wordt daar ook wel ingespeeld op buurthuizen of de kerk? Vaak centraal gelegen in wijken, worden om te informeren?

Op zich wel hebben we dus afgelopen jaar bijvoorbeeld een aantal prestaties gegeven en echt overleg daarvan bij de gemeenteraad voor het algemene beleidsplan en het risicoprofiel daar kunnen ook burgers of ondernemers of instellingen kunnen daar op de publieke tribune aansluiten. En daar merkte je het daar waar thema's leven of risico's leven dat daar echt wel meer mensen actief aanwezig zijn of vragen stellen dan wanneer het wat minder leeft. Ook bijvoorbeeld op verzoek van een wijkplatform die vraag had over het vervoer van gevaarlijke transporten zijn we ook langs geweest. Dat is dan een op een met een wijkraad/dorpsraad. Samen met gemeenten, cultuurhuis, waar in principe een gemeenschap gezamenlijk dingen kunnen ondernemen daar zijn we dan ook langs geweest.

H – dat komt dan wel van onderaf?

Soms wel, in Kekerdorp hebben we zelf een actie begonnen. Zijn zelf actief aan de slag gegaan. Bij het andere dorp van onze regio, werden we zelf benaderd. Daar kwam de behoefte van meer informatie. Wat houdt het nu allemaal in? Het vervoer van gevaarlijke stoffen, wat betekent dat dan die risico's. Dat kwam meer vanuit de mensen zelf.

H – net zoals we hebben onderzoek gedaan naar de risicoperceptie, en de mogelijke handelingsperspectieven? Is daar dan ook een campagne voor op gestart of eventueel aan te vullen. Waren de resultaten eigenlijk wel goed uit die studie?

Niet per definitie een campagne starten. We zijn eerst aan het kijken van wat betekent dat voor onze communicatie. Met name de kanalen. Want mensen, meeste inwoners, weten best wel wat je moet doen, maar het helpt het wel als je in ieder geval goede informatie krijgt. Die informatie en die boodschap ligt er al, wordt landelijk aan gewerkt over risico's over handelingsperspectief. Die wachten we ook nog af. Maar het gaat natuurlijk om rond een crisis moet je goed mensen kunnen informeren daar moet je de juiste informatiekkanalen voor hebben. Daar moeten we met onze communicatiemedewerkers overleggen, nog wel een keertje overleggen. Welke gebruiken we nu en wat zouden we eventueel lokaal en regionaal nog meer gedaan kunnen worden om mensen te bereiken.

H – grote industrie, zij hebben vaak een bedrijfsbrandweer, wordt daar mee samengewerkt? Bijvoorbeeld als er een ongeval is met een transport in gevaarlijke stoffen? Is daar een samenwerkingsverband mee?

Het ligt er een beetje aan welke wetgeving zo'n bedrijf valt. Je hebt de zwaardere bedrijven die hebben een redelijk strenge regels waar ze aan moeten voldoen en dan heb je regelmatig over de bedrijfsbrandweer. Eigenlijk aan de brandweer moeten vragen, niet mijn specialisatie, zit ik

niet zo op. Zeker met voorbereidingen op een brand of explosie een incident op zo'n terrein, daar worden wel plannen voor gemaakt en die worden ook wel afgestemd met de betreffende bedrijven. Het ligt er ook aan wat voor categorie zo'n bedrijf valt. Hangt ook samen met waar de regelgeving betrekking op heeft. Is specifiek kennis van de brandweer.

H – er wordt een risicoprofiel gemaakt van de gehele regio. Wordt dit ook bijvoorbeeld opgebouwd uit kleinere risicoprofielen van kleinere kernen/wijken?

Het is aan de gemeente zelf, niet ons. Bij ons wordt naar de regionale risico's gekeken. Er zijn gemeentes die dat zelf ook doen. Dat was in de tijd dat de brandweer nog gemeentelijk is. Bijvoorbeeld een risicoprofiel van de Nijmegen. De brandweer is nu geregionaliseerd. Er zijn wel integrale veiligheidsplannen bij gemeenten. Dat is afhankelijk van hoe de gemeente daar zelf mee omgaat. Dat is gemeente specifiek. Brandweer maakt wel een brandweer risicoprofiel dat is wel meer de dagelijkse brandweezorg. En dat is wel veel meer ingezoomd op gemeentes. Het regionaal risicoprofiel gaat echt over de grotere risico's voor echte rampen en crises.

H – er is zijn nu wel best wat initiatieven zoals een buurt WhatsApp groepen, is dit iets voor de toekomst om mee te werken als middel van communicatie? Gemeente heeft bijvoorbeeld een link met de eigenaar van de WhatsApp groep.

Ik denk dat dat best wel zou kunnen, maar dat zou dan wel vanuit de gemeente vanuit bevolkingszorg. Je hebt natuurlijk op buurniveau, en die inzichten zitten daar vooral bij de gemeenten zelf.

H – hoe vindt de afstemmingplaats tussen de gemeente en VR? de VR zal waarschijnlijk projecten maken die bij gemeenten terecht komen?

Tijdens rampen en crises dus ook de sectie bevolkingszorg en die maakt deel uit van crisis organisatie. Daarin zijn de gemeenten in vertegenwoordigd, specifieke gemeenten ook als er in die gemeente iets plaatsvindt. Door het hele jaar heen heb je het bestuur, dat zijn de burgemeesters. Maar we hebben ook een overleg van ambtenaren openbare orde en veiligheid en integrale veiligheid. Dus die vinden een keer in de twee maanden overleg plaats. En die zitten zelf ook in werkgroepen om dingen uit te werken, dus die betrokkenheid is wel groot en die samenwerking. Dat loopt met name via dat overleg. Daarnaast natuurlijk de burgemeesters als bestuur moet informeren en beleidskeuzes die daarover mee beslissen.

H – Initiatieven gestart om meer burgers aan te sporen om EHBO-certificaat te halen of aan te sluiten bij de vrijwillige brandweer te gaan om zo een grotere groep hulpverleners te creëren?

Wat de brandweer doet weet ik niet, zover ik weet voor de EHBO-diploma doen we dat niet regionaal anders of extra wat er landelijk al wordt via instanties wordt gepromoot. Daar zijn we niet actief in.

H – Sociale cohesie kan een factor zijn voor zelf/samen redzaamheid, wordt daar iets in betekend binnen de VR?

Dat heeft ook met leefbaarheid te maken, dus in die zin niet iets waar de VR een rol in heeft. Dat is vooral iets wat de gemeenten zelf moet investeren. Dat zijn ook hun contacten met de buurtbewoners, dat die daar ook veel dichter op staan.

H – heeft u nog praktijkvoorbeelden waarin zelfredzaamheid meer wordt gesteund vanuit de VR (stimuleert/faciliteert)?

In onze crisiscommunicatie zit er ook in, goed proberen te informeren en handelingsperspectief te geven, let op u medebewoners. Dat soort boodschappen liggen wel klaar, het zit hem vooral in de crisiscommunicatie dat ze het gebruiken en gebruikt hebben.

We hebben ook een website: risicowijzer Gelderland zuid. Daar hebben we een website voor met handelingsperspectieven om in ieder geval een mogelijkheid te bieden. En ook met het risicoprofiel proberen we ook die op de website staat. Daar hebben we ook aandacht aangegeven in de pers, die ronde die we ook hebben gedaan langs gemeenteraden, daar proberen we ook mensen te informeren en welke risico's zijn er eigenlijk in de regio. In ieder geval om bewustwording te krijgen.

H – worden er bijvoorbeeld ook schoolprojecten gestart?

Niet bij ons, de brandweer is daar bijvoorbeeld verder mee. Dat gaat specifiek alleen over brand.

H – net als bedrijven en private organisatie, wordt daar bijvoorbeeld samenwerking vanuit de VR, bieden die en model om aan bepaalde voorwaarden te voldoen in een continuïteitsplan?

Landelijk zijn er een aantal voorbeelden gemaakt voor zorginstellingen.

H – geldt dat ook voor andere bedrijven in plaats van zorginstellingen?

Weet niet precies, bijvoorbeeld met BRZO-bedrijven en ook ons vitale partners. Voor BRZO-bedrijven geldt dat daar ook wel regels voor zijn met de gesprekken waar de brandweer ook heeft in risico's en in continuïteit. Hun verantwoordelijkheid daar ook in, als de stroom uitvalt dat je ook op een veilige manier je bedrijf kan voortzetten of afbouwen. Met vitale partners, ook iets wat landelijk heel erg speelt, die vitale partners zijn geen regionale of lokale bedrijven

daar zit i& met name op om die continuïteit van die bedrijven onder de loep te nemen. Wat zijn nu eigenlijk de voorzieningen en hoe kunnen we ze beschermen ook met hoogwater en welke moeten we met name beschermen en hoe lossen we problemen ook op als er een probleem is.

H – wat als communicatie wegvalt, hoe zou je dan een manier vinden om toch mensen te bereiken?

Landelijk naar kijken, we hebben daarop zich wel gesprekken over met onze regio, maar ook een convenant met Dares, dat is dan de zend die daar iets in zouden kunnen betekenen. Op een gegeven moment moet je toch proberen zo snel mogelijk een noodoplossing te voorzien, maar ook daar moeten mensen van bewust zijn, de overheid kan niet alles. Wat niet is dat is niet. Je kunt er wel van tevoren over nadenken om dat zo goed mogelijk op te lossen. Niet alles is van tevoren te voorzien, en back-up op back-up plan houdt ergens op.

H – zijn er in de afgelopen 10/5 jaar crises geweest waarin de VR echt opgeschaald is?

We hebben er een aantal gehad. In 2008 gekomen, en in 2007 grote stroomstoring in de Bommelerwaard, die heeft dagenlang geduurd in december in deze tijd dat het ook heel koud is. Daar hebben we heel veel van geleerd. Dat was ook beste en langdurig iets. Ook de creativiteit die daaruit voortkomt, ook hulpverleners die op plekken ook gewoon maar zijn gaan kijken naar hulp of dat nodig was of informeren naar mensen dat wordt lastig. Maar in dit geval hebben de hulpverleners zelf een communicatierol gehad. Ook een grote brand gehad waarin werd opgeschaald. Anderhalf jaar geleden was de meest indrukwekkende van afgelopen twee jaar, een brand in een woningcomplex waar vooral senioren woonden en daar hadden we een grote brand zijn ook echt een aantal overleden door rook, dat heeft ook een grote impact gehad. De verminderd zelfredzamen. Dat zijn mensen die zelfstandig wonen, die dan toch minder uit de voeten kunnen of ook niet precies wisten wat ze wel en niet moesten doen. Het hadden ook fitten jongen mensen kunnen treffen, wat dat betreft weet je dat natuurlijk ook niet. Het feit is natuurlijk wel dat thema op de agenda heeft gezet. Mensen die wat minder ter been zetten, dat wordt alleen maar groter omdat steeds meer mensen thuisblijven en steeds meer ouderen zijn.

H – met hoogwater en de vitale infrastructuur, zijn er los van nationale aanpak, is er ook vanuit de VR bepaalde afspraken? Als er hier een rivier overstroomt, blijft dat toch in de regio. Is daar een samenwerkingsverband?

Je bent in gesprek met elkaar, want je wil natuurlijk wel weten wat hebben wij binnen onze dijkringen. Wat als die dijkring doorgaat wat van voorzieningen liggen daar. Een voorziening dat een grotere impact heeft bij uitval dan de uitval van stroom in de wijk of in het dorp waar

de overstroming plaatsvindt bijvoorbeeld een transformatie punt. Misschien moeten we die extra beschermen, want als dan de dijk doorgaat die loopt onder dan zijn we ook met herstel zo lang bezig, duurt dat zoveel langer, om dat gebied weer op de been te krijgen. De uitval daarvan heeft dan ook zoveel meer effect dan alleen binnen de dijkring die overloopt. Los van dat je er niet altijd iets aan kan doen, maar dat je het met elkaar wel weet en iets wat je in de voorbereiding ook kan doen.

H – zijn jullie dan ook bezig met de meerlaagse veiligheid?

We zitten zowel aan tafel bij de verkenning van laag 1, rivier verruimende maatregelen. Laag 2 proberen we bij bestemmingsplannen mee te nemen als we daarover adviseren als het bijvoorbeeld een overstromingsrisicogebied en eventueel evacuatie mogelijkheden. En laag 3, de rampbestrijding daar zijn wij vooral van met al onze partners.

H – al eerder gezegd waarin in gesprek is gegaan met burgers, worden er nog andere dingen gedaan om de discussie aan te gaan met burgers, om meer informatie te krijgen van wat de burgers vinden wat gedaan moet worden?

Dat willen we wel deze beleidsperiode ook doen, komend jaar hebben we als jaar thema brand en verminderd zelfredzame. En daar zou je dus ook een groep mensen kunnen vragen, hoe staat erin, welke risico's ziet u en hoe bereidt u zich voor. Het gaat met name ook over de verwachtingen over en weer reëel te krijgen. Wij kunnen wel iets verwachten richting inwoners of bedrijven, maar weten zij dat wij dat verwachten en andersom natuurlijk ook. En soms moet je als overheid ook zeggen, dat kunt u misschien van ons verwachten maar dat zit er gewoon niet in. Dat viel bij de studie in Kekerdomee, dat ze al zelf wel de auto zouden pakken en bereid zijn om te evacueren en ook de buurman willen helpen. In die zin zijn mensen reëel daarin.

H – verschil tussen oud en jong en de manier waarop ze zouden handelen?

Bij beide wel bekend dat ze wonen in een overstromingsgebied, sommige hadden ook de evacuatie meegemaakt van 1995 en snapten ook wel hoe reëel het kan zijn. De jonge mensen hebben dat minder in beeld. Op zich niet, de informatiekanaal zijn anders. De bereidheid dat als de overheid zegt dan doen we dat gewoon. Dat je elkaar wel zou helpen als het nodig is, dat is wel iets anders. Bereidheid is 1 ding, maar hoe ga je dat dan regelen.

H – hoe zou de VR garanderen? Als er nu meer gaan zitten op zelfredzaamheid, je hebt zelf de controle niet meer over of het goed gaat.

Dat is hiervoor ook niet, het is niet zo dat de zelfredzaamheid nu meer wordt, omdat we denken het moet meer. Maar ik denk dat we reëler wordt over hoe het werkt. Mensen gaan ook niet zitten afwachten, die zien zelf ook wel dat het water hoger gaat staan. Mensen willen graag ook in mee worden genomen en de afwegingen die ook dus door deskundigen worden gemaakt, komt evacuatie wel of niet in beeld. Je hebt het niet onder controle, we gaan nu evacueren, een deel is al weg, een ander deel blijft wat langer. Begrepen dat je alleen in openbare ruimte kunt zeggen dat ze weg moeten, maar als je in je huis en ze willen niet weg, wat heb je dan in handen als overheid om mensen te dwingen om weg te gaan, dat zijn van die zaken waar je mee te maken krijgt met een evacuatie. Dat is ook een stukje verantwoordelijkheid van die mensen zelf. Belangrijkste is om goed geïnformeerd te worden zodat ze in ieder geval zelfredzaam kunnen zijn, het idee van controle hebben is een bepaalde controle, dat kan met afzettingen of verkeersplan. Uiteindelijk denkt de mens natuurlijk zelf ook na en gaan ze hun eigen weg.

Safety Region Hollands Midden

Mr. Bitter - *Coordinating Official / Member Veiligheidsdirectie*

H – Wat is uw functie?

Ik ben projectleider van landelijk strategisch agenda. Een van de zes projecten, waaronder bevolkingszorg. In dat kader rij ik alle veiligheidsregio's af, maar ik doe ze wel alle 25. Kijk ik hoe het met zelfredzaamheid gesteld. Resilience en zelfredzaamheid komen wel overeen. Pak het breder, ik kijk naar de state-of-the-art van bevolkingszorg. Ken je het boek bevolkingszorg op orde. Ben ik coauteur van. Kijken in hoeverre dat geïmplementeerd is bij de veiligheidsregio's. We vragen ook hoe gaan jullie om met zelfredzaamheid. Wij praten met wisselende groepen, in principe altijd een coördinerend functionaris, een aantal operationele voorbereiders. We willen ook praten met een aantal operationele functionarissen, zoals algemeen commandant bevolkingszorg, officier van dienst bevolkingszorg, ROT communicatieadviseur.

H – bevolkingszorg komt vanuit de gemeentes?

Ja, ik ben coördinerend gemeentesecretaris. Wij zeggen de vierde hulpdienst. Naast GHOR, brandweer, politie en dan de gemeente. Het gaat over de operationele taak, niet over de governance kant, want dat is een heel ander thema. De gemeente als eigenaar van de VR is heel ander thema.

H – hoe wordt er meer samengewerkt met burgers binnen het crisisbeleid?

Nee, in heel NL niet.

H – worden er ook geen initiatieven gestart?

Je kont ons boekje, dat boekje hebben we uitgegeven. Boekje is een visie. Je moet langs een aantal thema's kijken wat leidend is, bij hulpverlening aansluiten bij datgene wat de samenleving van je verwacht. En niet vanuit je zelf denken van het zal wel dit en het zal wel dat. Wat eigenlijk het klassieke traditionele overheid denken is. We bedenken zelf wat goed is voor de burger, maar we gaan niet zelf aan hun vragen of ze dat goed vinden. Dat is het traditionele denken vanuit de overheid. We breken een lans om dat anders te doen, goed om je heen te kijken en af te vragen waar hebben mensen nou behoefte aan. Dan kom je op thema's op als zelfredzaamheid, resilience, samenredzaamheid, redzaamheid. Dan kom je op veerkracht van de samenleving, burgerinitiatieven, inschakelen van burgers bij incidenten. Maar ook toelaten van burgerinitiatieven in de hulpverlening sfeer. Van een aantal takken van sport is dat

natuurlijk heel raar. Want wat doet de politie als er een incident is: linten, afzetten en schermen en iedereen erbuiten houden. Dat is de primaire houding, daar wordt de politie mee groot gebracht. Dat is aan de ene kant goed te begrijpen, het gaat vaak om een plaats incident waar sporen liggen en waar forensisch sporenonderzoek moet plaatsvinden. Vanuit die kant is het natuurlijk best te begrijpen; bang dat ze sporen kwijtraken. De andere kant is daar ook mee dat je burgers uit sluit van hulpverlening. Als ik je dan een verhaal verteld over de brandweer. Doen ze aan brandweer duiken, Als er een auto te water raakt of iets anders te water raakt, dan hebben wij duikploegen. Die zijn opgeleid en etc. dan ga ik even heel hard iets roepen. Dan kan je zeggen dat is geen hulpverlening in de zin van redding, dat noem ik lijken duiken. Volgens mij is de brandweer nog nooit in geslaagd om iemand levend uit de auto te halen, want ze zijn gewoon veel te laat. Als er al iemand levend uit een auto komt, komt dat door omstanders. Hey ik zie een kind in het water, ik duik erachteraan en trek dat kind eruit. Mensen die dat doen. Brandweer is qua opkomsttijd gewoon altijd te laat. Daarbij vinden we het eigenlijk heel normaal dat de samenleving dat doet, degene die er in duiken is de samenleving dat die dan reddingspogingen doet. Als er iemand door het ijs zakt, dan gaan echt geen hulpdiensten persoon redden want dan ben je al lang verzopen. Dus brandweer duiken noem ik lijken duiken, dat is niet zo netjes. Dat vinden ze ook niet fijn, maar dat is natuurlijk wel zo feitelijk. Als je zoekt en kijkt op basis van cijfers, dus daar zeg ik bij dat we het daar dus blijkbaar normaal dat de samenleving iets voor ons doet. Zo zijn er wel meer dingen, daar moet je ook goed over nadenken. Kun je dat nou stimuleren, integreren in je werk en hoe doe je dat dan? Dat is hartstikke lastig, kun je documenten maken en schrijven in je beleidsplan nou wij rekenen op de veerkracht van de samenleving, maar daarmee gebeurt het nog niet. Dat is tekst, dat zijn woorden. Dat is op zich goed, als begin, dan heb je in ieder geval enig besef, enig knowhow. Maar het is nog niet het dagelijks uitvoeren, dat is gewoon heel moeilijk. We vinden het ook moeilijk en is het ook lastig. Daarnaast krijg ik uit het land van ja maar dat is hartstikke situationeel bepaald. Het ene incident ben je blij met hulp van omstanders en het andere incident bijvoorbeeld als er ergens een misdrijf wil je dat eigenlijk niet. Mensen vinden het ook een heel moeilijk onderwerp om mee om te gaan. Je weet dat TNO er ook mee bezig is. Het is natuurlijk verrekt lastig en weerbarstig onderwerp.

Simpel is het ook niet, wat wij zeggen is het is een mind-set. Je kunt het niet uit een boekje leren. Het is om je heen kijken, weten wat mensen doen wat hun acties zijn en daarop in spelen. Ik zal een paar voorbeelden noemen. Als je het hebt over resilience is het natuurlijk ook inschakelen van burger hulpverlening bij reanimatie, is ook een vorm van resilience. Daar kun

je wel degelijk goede acties op zetten, mensen opleiden, certificeren. Moet goede oproep methode hebben, mensen kunnen bellen. Dus daar kun je heel goed gebruik maken van de veerkracht van de samenleving, maar dat zijn van die voorbeelden. Ophangen van AED in sportkantines is ook een voorbeeld van, daarmee stimuleer je dat mensen anderen gaan helpen als er een incident is. Maar schrijf je dat op als dogma, nee niet denk ik. Jij vraagt concreet naar een document waaruit dat blijkt, wij schrijven dat op, maar of dat verder gevolgen heeft. Nee dat moet je toch doen met het hele MOTO-traject, het opleiden oefenen. Dat dat een heel belangrijk middel is om hulpverleners bewust te maken van het feit dat dat er is.

H – worden die daar speciaal op getraind?

Dat is ook een vraag die ik ook stel. Sterker nog wat ik belangrijk vind, vanuit bevolkingszorg. Wij baseren zich op de wet veiligheidsregio's, in feite baseren we ons op de wet. Wat is dan interessant in de wet; het hoofdstuk gemeente. Dan zegt de wet het college van B&W belast met rampbestrijding, branden blussen en crisisbeheersing. Iedere VR vrij is in het manier waarop je de functie invult als coördinerend functionaris. Ik ben wel een van de pioniers van dit vakgebied. Ik was dit al voordat de wet er was. Je ziet allerlei vormen en modellen in Nederland omdat die wet ook vrijlaat. In de ene gemeente werken de gemeente heel erg samen, en die hebben ook beleidsdocument op zelfredzaamheid en die proberen dat ook centraal uit te dragen, bij andere regio's is het ieder voor zich. Mijn landelijk rapport van strategisch agenda komt die ergens uit en dan ga je ook de verschillen zien, dat is leuk. Of dat goed is, is een tweede. Dat is de vraag. Want uiteindelijk gaat het erom of iets goed werkt. Ik zelf vind ontzettend voorstander van hulpverleningsorganisatie inclusief de gemeente richt op je eigen risicoprofiel. Want het risicoprofiel van Groningen als die van Zeeland. Ik vind dat je risicoprofiel moet leidend zijn, en van daaruit ga je redeneren en hoe kan je dat dan het beste organiseren.

H – dat proberen ze ook wel toch?

Sommige, maar sommige denken daar niet over na. Die kijken alleen naar de wettelijke taken; crisis communicatie, zorg, registratie, nazorg.

H – betekent dat dat eerst risicoprofiel en daarop het regionaal crisisplan en het beleidsplan?

Klopt, maar heel vaak zit daar niet de oranje kolom, de bevolkingszorg in. Klopt hoor, zo werkt het ook, dat is eigenlijk voorgeschreven plan model dat we op hebben gekregen vanuit de wet, maar in hoeverre daar dan op de inhoud gekeken, dus niet de vorm. De vorm is wel hetzelfde, maar op de inhoud ook rekening worden gehouden. We vragen ze allemaal op binnen ons

project. Is heel veel werk om daarnaar te kijken. Kort en goed, we hebben niet een document waarbij staat hulp maak gebruik van resilience. We hebben het, we proberen het.

Bevolkingszorg is de jongste en de minst professionele, maar tegelijkertijd omdat we jong zijn, staan wel in voor nieuwe dingen.

Op het gebied van opleidingen, belangrijkste instrument. Als je zegt we werken vanuit resilience, als mind-set, dat doe je door trainen oefenen en opleiden. Dat doe je niet door het op te schrijven, dat is mooi maar dan heb je het nog niet voor elkaar. Dus je moet daadwerkelijk gedrag beïnvloeden dat doe je best door opleiden trainen oefenen. Deels wordt dat zelf gedaan, maar grotendeels worden er allerlei externe opleidingsbureau's ingehuurd. Als je dan zo'n bureau inhuurt, stel je dan ook de vraag hou je dan ook het gedachtegoed van bevolkingszorg op orde? Hier staat heel prominent in dat je moet werken met de zelfredzaamheid, en dat je moet aansluiten van wat je van de samenleving verwacht. Die staan hier nadrukkelijk in beschreven als visie. Dus wij zeggen; praat je met degene die voor jou opleidingen verzorgen. Burgemeesters, communicatieopleidingen etc. praat je met die lui, bevraag je ze daarop of ze vanuit die visie een opleiding doen. Daar zijn maar weinig die dat doen hoor. Daar begint het, dat zijn dingen die je wel kunt beïnvloeden. Als je centraal kun je al die opleidingen coördineren. We maken een opleidingscatalogus voor de gemeente, ze zijn daar zelf vrij in welke mensen ze opleiden, maar wel langs die lijnen. Langs de afgesproken lijnen. Daarin kun je beïnvloeden. Gebeurt nog niet zoveel hoor, nu mag je natuurlijk hopen en dat is natuurlijk ook wel zo, die opleidingsinstituten kennen ook die boekjes, en de meeste zullen ook wel langs die boekjes werken, maar zeker weten doen we dat natuurlijk niet. En dat moet je wel goed checken vinden wij. Wat jouw voorzichtige conclusie al is?

H- aantal beleidstukken, het informeren van burgers zijn ze goed in, een handelingsperspectief bieden en een website bijhouden in.

Is dat nou gebruik maken van resilience?

Hoe erg is dat, we zijn er dan een beetje mee bezig, maar het is kennelijk een lange weg. Je moet natuurlijk gewoon voor zorgen dat mensen keuzes hebben en aan de andere kant ik denk dat ook de resilience en de zelfredzaamheid is hartstikke situationeel afhankelijk. In de ene situatie ben je zelfredzaam en dezelfde mensen zijn in een andere situatie helemaal niet meer zelfredzaam. Als er hier 10 meter water staat, dan ben je veel minder zelfredzaam dan dat er ergens 10 cm water staat, dus hoe kun je daar nou mee omgaan. Dat is gewoon hartstikke lastig vind ik.

H – wat ik ook zeer interessant vind is dat als je gaat bouwen op zelfredzaamheid, hoe kan je de veiligheid garanderen; je kan zeggen mensen zijn zelfredzaamheid en we komen dus niet meer helpen als er dit aan de hand is; hoe kan je garanderen dat mensen de juiste dingen doen. Best een discussie punt over het bouwen op zelfredzaamheid, daar moet je ook geld in steken, steken we het geld in het stimuleren van zelfredzaamheid of om de brandweer te verbeteren?

Interessant, ik was tien jaar geleden gemeentesecretaris in de gemeente in Friesland, in de zuidoosthoek. Bestaat uit 17 dorpen. We noemden dat nog geen resilience, maar wel dit thema. Maar daar had ik wel over na zitten denken. Moet je voorstellen er is een hele grote gemeente, uit kleine dorpen van een paar 100 inwoners tot paar 10 duizend. Waarbij de opkomsttijden van de brandweer en ambulance niet gegarandeerd kunnen worden. Toen heb ik verzonnen, gepikt van als dat als je een wasmachine gaat kopen van een energiewijzer. Ik vind dat wij iedere eigenaar van een huis die een huis te koop aan bied, een veiligheidswijzer op zijn huis moet plakken. Die veiligheidswijzer gaat om bewustwording, die geeft aan dat als je dat huis koopt, dat de brandweer daar niet binnen 8 minuten kan staan maar misschien binnen 20 25 minuten. Daar maak je een soort van model van en verplicht de verkoper dat te zeggen, waarmee je dus degene die dat huis koopt, aspirant-kopers, die maak je bewust van het feit dat het niet werkt. Daar volsta je niet mee dan zeg je als je dat huis toch wilt kopen dan hebben wij een voorlichtingsfunctionaris, dan komt die bij je langs en gaat hij samen met u een middag zitten om te kijken, omdat wij niet aan onze eigen feiten wettelijke taak kunnen voldoen. Want dat redden wij gewoon niet, daar hebben we de middelen niet voor. En daar willen wij graag investeren om de zelfredzaamheid te verhogen. 10 jaar geleden verzonnen. En daarmee ga je natuurlijk kijken naar rookmelders, sprinklers installatie, primaire verband en geneesmiddelen, je zelf kunnen injecteren. Zo gek niet bedenken, waarmee kan je de veerkracht van mensen vergroten. Hartstikke interessant om op die manier door te voeren.

H – en dat doen ze als je dat hier presenteert dan zouden ze daar niet iets mee doen?

Ik vertel het voorbeeld natuurlijk wel vaker, dan zeggen ze we doen het niet op die manier. Was vorige week bij de burgemeester van Zoeterwoude, we hebben 19 gemeente in deze regio. Zoeterwoude is de kleinste gemeente maar wel een van de grootste als het gaat om oppervlakte. Ligt hier vlak naast. Te vergelijken met Friesland, stukje groen hart boeren gebied. Heel veel decentraal gelegen boerderijen. Dus daar spelen diezelfde vraagstukken, je haalt die opkomsttijden niet en hoe kan je dan de mensen helpen. De burgemeester van Zoeterwoude doet dat zelf. Daar is ze zelf langs geweest, vind ze leuk, dan deelt ze rookmelders uit. Zonder dat ze daar planmatig over nagedacht heeft, is dat ook een middel om mensen daar in bewust te

maken. Tegelijkertijd ook zeggen dat als je dat risico loopt kan je er zelf ook wat aan doen. Ik vind dat wel een stimulans voor de zelfredzaamheid.

H - het feit dat mensen het weten dan accepteren ze het risico.

Je vertelt mensen wat je kan, maar ook wet je niet kan. Dat zegt dit boekje ook, zeg vooral wat als overheid als hulpverleners wat je niet kan. Want dan kun je daar op basis mensen hun eigen zelf initiatieven ontplooiën.

H – hoe doen ze dat hier in de VR?

Centraal is dat niet zo erg. Zoveel zie je dat niet. Dat is wel sterk afhankelijk van cultuur. Net als in Friesland, Groningen, zullen ze eerder geneigd zijn, nabuurschap, om te zorgen voor je burens, naasten. Dat is op het platteland veel sterker dan in de stad. Als je in een stedelijke omgeving woont, en je ziet een ambulance voor de deur staan zou het zomaar kunnen dat je buurman overleden is maar je weet amper hoe die heet. Dat is op het platteland ondenkbaar. Daar zit wel een verschil in. Daar ben je vanuit oudsher veel meer op elkaar aangewezen. Als jij wat doet voor mij doe ik wat voor jou, en houden we elkaar in stand. Is ook goed dat mensen die veerkracht hebben, maar of je dat nou als overheid kan stimuleren en hoe. Ik ben al heel lang met die materie bezig, maar het valt niet mee.

H – zelf het idee dat een buurthuis of brandweerkazerne een rol kunnen spelen in het veiligheidsgevoel of de risico perceptie van de burger in die wijk.

Vind het een mooi onderwerp. Ik maak een verschil tussen de objectieve en subjectieve veiligheidsbeleving. Je hebt de objectieve veiligheid, dat kun je meten gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. Subjectief is hoe voel je je nou, los van wetenschappelijk onderzoek. Ik heb ooit iets verteld toen ik Friesland zat. Weet je wat je nu moet doen als je wilt tegemoetkomen aan de subjectieve veiligheidsbeleving, pak je een pand dat huur je en daar timmer je een brandweer, zet je een auto in, timmer je op brandweerkazerne. Als je in ieder dorp een brandweerkazerne maakt en je zet er een auto in; hoeft geen brandweermensen in dienst te hebben, maar alleen om het feit dat er een brandweerkazerne is dat geeft mensen een veilig gevoel. Dan belazer je natuurlijk de boel, je kan met dat soort dingen spelen, dat is gebruik maken van de psychologie. En inspelen op die subjectieve veiligheidsbeleving.

Kwam erop, je hebt de Drentse hoofdvaart, en daar waren allemaal winkels, kanaalkade, daar was een brandweerkazerne. Veel lintbebouwing. Ietsjes terug was een garage, kazerne was een groot woord. En dat stond naast de supermarkt. Een brandweerauto stond erin, vrijwillige brandweer. Bijna alle vrouwen gingen winkelen. Langs die hoofdvaart waren weinig

parkeerplekken. Die winkelende huisvrouwen zetten altijd hun auto voor de brandweerkazerne neer. Als er brand was kon de brandweerauto er niet eens uit. Dat deed iedereen. Dat vroegen mensen zich helemaal niet af. Alleen het feit dat daar een kazerne was, was prima. Maar of die auto eruit komt. Dan zie je hoe raar dat bij de mensen werkt.

H – iemand die zich onveilig voelt na de serie.

We hebben hier de modellen, en je hebt hier dijkkring 14 en 15 en heb je de modellen. Dat zijn echte. Nou je hebt bijna weken de tijd om op de trein te stappen. Water is natuurlijk heel gevaarlijk, maar je hebt een voordeel water geeft tijd. Dat is wat nu aan de hand is. Het scenario van er staat in een klap 10 meter water dat is natuurlijk niet zo, dat gebeurt helemaal niet. Daarmee heb je het niet opgelost hoor. Als je 6 miljoen mensen moet evacueren dan heb je wel een probleempje hoor. Zijn ook landelijke projecten voor, maar als dat gebeurt dan wordt het een grote chaos in het land, wie gaat het organiseren. Welke wegen ga je gebruiken? Dat wordt een grote chaos. Je ziet al bij ontruiming van voetbalstadion dat er dode vallen en dan heb je het over 40 duizend mensen. Moet je toch niet aan denken dat het miljoenen mensen zijn. Dat gaat niet lukken. Dus we moeten wat dat betreft de praktijk ook heel goed onderscheiden van de theorie. In theorie kan je er van alles mee maar in de praktijk natuurlijk niet. Daarnaast vind ik het overigens wel een goede serie, maar het is wel wat geromantiseerd, zeg ik voorzichtig.

H – samenwerking met kennisinstututen vindt wel plaats?

We hebben ons eigen kennisinstituut het IFV. Dat is wettelijk. Ooit het opleidingsinstituut voor de brandweer, maar nu ook GHOR en de bevolkingszorg. Ik heb een aantal landelijke portefeuilles, daarin word ik ondersteunt van mensen van het IFV. Zoals ik hier regionaal heb, heb ik daar ook bureau.

H – u zegt communicatie, bent u onderzoek aan het doen naar sociale media, of het gebruik van websites?

Ja ook, zeker. Maar je hebt risico en crisis communicatie. Als je het hebt over crisis communicatie dan gaat het erom om burgers daadwerkelijk een handelingsperspectief te geven als er daadwerkelijk iets aan de hand is. Er is vuur, asbest wind, dan ga je omstanders vertellen wat ze moeten doen. Dan maak je gebruik van alle mogelijke middelen die er zijn. Desnoods geluidswagens. 4 5 jaar stroomuitval, toen deed niks het meer. Dan doe je klassiek omroepwagens door de wijk heen, om maar mensen te bereiken. We twitteren veel. We hebben Leidens on set op 4 oktober, 200 duizend mensen. Het grootste evenement wat wij kennen in de regio, drie dagen. Twee jaar geleden hadden we een app ontwikkelt, dan kan je zien waar

het heel druk was. Dat hadden we met kleuren. Licht groen was rustig, waar heel fel oplichtend groen werd was het heel extreem druk. Bijvoorbeeld bij het stadhuis. De bedoeling van dat appje was dat je een handelingsperspectief bood, dat mensen zelf konden kiezen van wacht eens even want daar is het druk daar ga ik niet heen. Alleen het werkte averechts. He daar is het druk daar is het gezellig. Dus is het weer afgeschaft. Maar het idee was goed bedacht, maar het werkte niet

H – dat was ook vanuit de VR?

Ja dat hebben we zelf bedacht en ook weer afgeschaft omdat het weer werkte

H – dat weet je nooit van tevoren?

Het werkte dus andersom. Eerste begonnen we een experiment met camera's te plaatsen want je moet dat appje ook vullen. Door heel de stad camera's hangen en vanuit de meldkamer kunnen kijken waar het is druk. Dat is de manier waarop we het appje vulden. Bij een parkeergarage is het makkelijk, maar bij een feest werkt dat natuurlijk niet zo.

App werd veel gedownload, veel reclame over gemaakt. Daar waren we natuurlijk over bezig je hebt crisiscommunicatie, maar ook risicocommunicatie. Waarbij je mensen eigen keuze laat, en je geeft ze perspectieven, feitelijke informatie waar op basis mensen zelf hun eigen gedrag hun handelen kunnen bepalen. Dat is in feite wat je doet. We doen daar veel te weinig aan. Ik vind risicocommunicatie een goed middel om resilience te vergroten. Want stel jij wil naast een hele gevaarlijke fabriek gaan wonen, dat vind ik dat de overheid verplicht moet zijn dat zij alle informatie biedt als je daar een huis wil kopen of huren en daarbij gelijk zegt dit zijn de risico's en dit zou dat kunnen betekenen. Maar dit zijn de manieren om je te beveiligen als. Daarin hebben we nog een wereld te winnen vind ik. Het feit dat je scholenbouw. Ik ga alle gemeenten af met betrekking tot het risicoprofiel, dat vertel ik gemeenteraden over wat er in hun regionaal risicoprofiel staat, of ze zich daarin herkennen of ze dat die beelden zien, of ze nog eigen denkbeelden hebben of aanvullingen. Dan heb je in de raad die er niks van snappen. Vliegtuigrampen, Schiphol etc. er zijn hier wel veel vliegtuigen en op het moment dat ze hiernaar beneden komen dan zijn ze al de regio voorbij. Statistisch kan je dat gewoon aantonen. En als er 1 keer in de week een 1000 jaar wel een keer gebeurt, ja jammer dan daar kan je geen maatregelen voor nemen. Als er een vliegtuig valt, hoe wil je je beveiligen? Maar goed lokale politiek werkt dat anders. Vliegtuigongelukken zijn groot nieuws, die denken daar dan aan. Wat ik wel belangrijk vind als je naar de kaart kijkt die wij hebben, wij zijn de regio, we hebben het meeste water. Dat zal je niet denken, maar waterrijke regio van Nederland. We hebben sowieso

kust, maar ook veel binnenwater; meren, rivieren. We hebben ook veel transport over water. Als je kijkt naar de Gauwe, is een belangrijke verbinding tussen Rotterdam en Alphen aan den Rijn en ook Amsterdam. Zeeman textiel en Heineken hebben bedacht een terminal haven bij Alphen aan den Rijn te bouwen, een containerterminal gebouwd een jaar of acht geleden met een gigantische overslag om dat vervoer over water veel goedkoper is dan vervoer over weg of spoor. Die hebben een prachtige terminal. Je hebt nieuwe rijksweg A4 en A12, daar ligt hij aan. Die kruist als het ware die Gauwe. Daar gaan echt tientallen schepen per dag variërend van 300 tot 500 containers per schip, die gaan door de kern van Waddinxveen, door de kern van Boskoop, allemaal gemeentes van mijn regio. Iedere keer gaat die brug daar open. Bij de gemeenteraden was, jullie weten dat. Ik zie dat als een nieuw risico, weten jullie wat er in die containers zit? Vragen jullie dat zich weleens af? Antwoord: zal toch wel goed zijn, zal toch wel nagekeken worden. Vraag het eens aan de burgemeester, vraagt niemand zich af. Heineken zou je zeggen bier, Zeeman denk je kleding, maar je weet het natuurlijk niet. Hoe check je dat dan, stel je dat er een brug naar beneden valt en die valt op een schip of op een container, een groot incident. Zit daar vuurwerk in? Gevaarlijke stoffen? Het gaat mij niet om dat je dat onmogelijk moet maken, maar dat je het besef moet hebben dat het door het midden van het centrum van die dorpen heen gaat. Tientallen keren per dag, heel veel schoolkinderen. Dat betekent dus iets van je risico dat je daar hebt, en voor je risicoprofiel. Zeg niet dat je als gemeenteraad maatregelen moet nemen, maar je moet het je afvragen en wat kun je er dan tegen doen. Als er iets gebeurt, de basis onder het regionaal risicoprofiel. Als er wat gebeurt, hoe groot is de kans? Wat is de impact? Hoe gevaarlijk is het? Wat kunnen we er eventueel tegen te doen? Dat vind ik interessante vragen die je als volksvertegenwoordiger zou moeten stellen. Vind ik wel een interessant thema; vervoer over water. Natuurlijk is er iemand belast met veiligheid, iemand zal verantwoordelijk zijn voor wat er in de containers zit. Maar als je ziet wat er in de Rotterdamse haven mee komt.

H – u had het net over scholen, kinderen; worden er weleens schoolprojecten gedaan?

Nee

H – proberen jullie wel gemeentes aan te sporen om zulke dingen te doen?

We hebben communicatie, ik heb een medewerker die doet risicocommunicatie erbij. Wij geven de gemeenten tools, geven ze een gereedschapsbakjes; een aantal dingetjes die je kan gebruiken, in je eigen campagne. Gemeenten doen daar in het algemeen heel weinig mee of zetten iets op de website. Het blijft allemaal heel beperkt.

H – over transport over water, worden er ook weleens vergelijkingen getrokken met andere veiligheidsregio's?

Nee, hetzelfde geldt voor vervoer over de weg. Voorbeeld: wij hebben hier niet zoveel BRZO-bedrijven, die een eigen veiligheidsplan moeten maken. Eigenlijk als je daarbij woont zit je heel veilig, maar die bedrijven worden op en top getoetst op veiligheid. Als ik dan kijk naar grote risico's kijken. Dan heb je het BioScience park. Ontwikkelbedrijven die in de medische wereld zitten, farmaceutische industrie. Daar zit natuurlijk ook gewoon radioactief spul tussen. Dat is natuurlijk ook wel een enorme boost voor de werkgelegenheid, nu 1800 moeten 2800 worden. Voor Nederland als wetenschap ook heel belangrijk. Tegelijkertijd wel een apart risico, als daar een flinke fik komt, is dat voor ons wel een apart thema. Ook een apart informatie kader van gemaakt. We hebben Heineken, is op zich heel veel gevaarlijke stoffen, wel een hele grote fabriek met gas enz. Daar naast zit Swift, zit naast de A4, een wielrenvereniging. Dat clubhuis is gebouwd op een bunker, dat is het belangrijkste bunker voor dataverkeer in Nederland, dat weet bijna niemand. Mensen in de buurt kennen het alleen als Swift. Als er ergens ooit een terroristische aanslag is dan gaat dat daar gebeuren, want daar leg je in een keer half Europa plat op het gebied van dataverkeer. Vanuit dat oogpunt is dat dus een bijzonder risicovol object. Wat moet je nou als overheid? Daarnaast is een grote woonwijk, moet je nu tegen die mensen zeggen, moet je het niet zeggen, hoe moet je daar nu mee omgaan. Is best ingewikkeld proces. Wil je dat mensen hun eigen keuze kunnen maken? Een aantal mensen weten het, maar een aantal mensen weten het ook gewoon niet. Wij gaat niet vertellen dat daar een potentieel iets is.

H – net als die gevaarlijke stoffen die ergens opgeslagen liggen bij BioScience, weten jullie welke stoffen dat zijn?

We zijn daar nu met BioScience in gesprek en dat gaat steeds. Als je vuurwerk wilt opslaan moet je ook aan allerlei eisen voldoen. We zijn niet altijd de instantie die constant controleert, maar tegelijkertijd kunnen we wel vragen of het wel in orde is, via inspecties. En dat doen we dan ook. Dat doen we ook bij scheepswerven. Bootjes worden gecheckt, bijvoorbeeld naar gasflessen. Kermis stallingen, mensen zijn verplicht om gasflessen.

H – wordt er ook beoefend met burgers samen?

Wij doen dat te weinig, dat is ook een van de vragen die ik stel. Af en toe wordt er met scholen geoefend, maar dat is niet wat jij bedoelt, met mensen niet voorbereiden, toneelspelen.

H – hoe wordt dat met de niet zelf redzame gedaan?

Er is zeker zicht op, zij het wel dat langzaamaan de wereld aan het verschuiven is natuurlijk. De verantwoordelijk bij dat soort dingen is bij degene die ook de zorgverantwoordelijkheid draagt. Dat zijn de besturen van de verzorgings- en verpleeghuizen, daar hebben we convenant mee, we weten precies wat we van elkaar kunnen verwachten, we oefenen er ook mee. Alleen helaas, als er ergens een grote brand uitbreekt, vallen er meestal nog wel slachtoffers. In Oegstgeest hadden we pas geleden nog een brand in een verpleeghuis met twee doden. Dat zijn hele vervelende dingen. Vanuit het Ministerie krijgen we steeds minder geld voor gemeenten en worden er steeds minder bejaardenhuizen in stand gehouden, mensen moeten langer thuis blijven wonen. Wij weten niet meer waar de mensen zitten, hoe weten we nog wie er zelfredzaam zijn of niet? Hoe weten we nog wie er aan een kunstnier zijn en die dus afhankelijk zijn van stroom, dat weten we allemaal niet. Dat is heel ingewikkeld, we maken onze maatschappij ook steeds ingewikkelder daarmee. Vroeger toen dat geconcentreerd was in bejaardentehuizen was dat makkelijk, konden we met degene die verantwoordelijk waren voor de exploitatie van die huizen kon je afspraken maken, maar jouw oma die thuis woont weet ik het waar, toevallig weet ik het, maar niet systematisch.

H – is dat niet via thuiszorg?

Als ze dat hebben, maar er zijn er ook heel veel die dat niet hebben. Wat we net zeiden: zelfredzaamheid is een situationeel begrip, het ene incident wel en het andere niet. Het is lastig, ik heb er een lans voor gebroken om, landelijk, tegenwoordig moet iedere gemeente verplicht in het kader van decentralisatie van de welzijnswetgeving een keer per jaar een keukentafel gesprek te houden bij mensen zelf. Wat ik heb gezegd, als je daar dan toch over de vloer komt, kijk dan ook een met een schuin ook met hoe de veiligheid georganiseerd is, kijk niet alleen naar het sociale element, maar kijk ook eens naar veiligheidselementen. Denk je dat die mevrouw nog wel om kan gaan met gasfornuis, hangen er rookmelders. Kort en goed: hoe is het gesteld met het veiligheidsaspect? Dat is de enige manier op basis waar je informatie kan krijgen, je komt al over de vloer, gebruik die informatie is mijn standpunt. Gebeurt nog niet overall, hoop dat ze het wel gaan doen. Want hoe moet je het anders gaan weten? Zo zie je dat iedere vernieuwing ook weer andere risico's met zich mee brengt.

H – maken jullie gebruik van GIS-systeem?

Hele brede vraag, we hebben computers in iedere brandweerauto. Kunnen ze inloggen, bouwgegevens opvragen, maar ook welke mensen er wonen. Mensen bedlegerig, kunnen inloggen in de gemeentelijke administratie.

H – net zoals bij de BRZO, is er speciale regelgeving, zit daar bijvoorbeeld bedrijfsbrandweer?

Ja

H – wordt daar mee samengewerkt?

Ja, sterker nog. Langs de A44 zit er een grote fabriek van Axo Nobel, vroeger Sikkens, daar hebben ze een bedrijfsbrandweer. De brandweer in Sassenheim moest een nieuwe kazerne hebben, en nu aan het kijken of we dat kunnen combineren, bedrijfsbrandweer met gewone brandweer.

H – vanwege materiaal, maar ook kennis?

Beide, voor hen beter, en voor ons beter. En het ligt ook nog eens op een strategische plek. Het is efficiency, geld dus weer.

H – met vitale infrastructuur, is daar samenwerking mee?

Jawel, maar soms ook tegenwerking. Bijvoorbeeld HSL, we hebben een heel groot deel van ondergrondse hsl door het Groen Hart. We hebben het grootste gedeelte. Door onze hele regio loopt hij, in onze regio komt hij boven de grond. Bij Delft gaat hij eronder. Enorme diepe spoortunnel. Dat is vitale infrastructuur. Wij hebben spoormaatschappijen verplicht, convenanten getekend dat ze niet mogen stilstaan in die tunnel, maar uit onderzoek blijkt dat ze tientallen malen per dag stilstaan in die tunnel. Waardoor de kans op ongelukken gigantisch groot is, er zou maar een trein op klappen. Een ding is zeker, ik raad je aan om nooit met de hsl te rijden, als je een ongeluk krijgt ben je hartstikke dood. Huisjes die in het weiland staat kan je naar beneden via een schacht. Hetzelfde geldt voor de kanaaltunnel, dat is net zo riskant daar heb je niet eens een vluchttunnel.

H – en hoe wordt dan, als het blijkt dat die treinen stilstaan, hoe kan je daar iets aan doen?

Burgemeesters van de gemeentes waar die ligt zijn verantwoordelijk. Vergaderen met de verantwoordelijken, ProRail, ns. Het er continu over hebben, we hebben convenanten gesloten, we hebben gezegd dat als jullie doorgaan dreigen, sluiten. Zij beroepen zich op overmacht. Als er blaadjes op de rails liggen kunnen ze er ook niks aan doen dat ze te laat zijn. We zijn continu in gesprek met spoorwegen erover, het helpt nog niet echt.

H – en net zoals waterbedrijven, of elektriciteit, is daar samenwerking mee?

Die is heel goed, iets breder oppakken. In onze vorige beleidsplan hebben we gezegd we hebben een viertal speerpunt omschreven, waaronder bevolkingszorg, verbetering crisis communicatie

en de derde was met kennismaking en investeren in onze partners. Dat laatste hebben we heel systematisch gedaan gedurende vier jaar lang. Heel veel actie opgezet, naar binnen gehaald en uitgenodigd. Partner vriendelijk programma gemaakt, waterbedrijven nutsbedrijven. Als er wat gebeurt moeten we elkaar weten te vinden. Samen oefenen, samen aan tafel zitten. Dus dat is hier heel goed georganiseerd. Kunst is om het vast te houden. We werken ook bijvoorbeeld heel nauw samen met de dijkgraaf. We weten heel veel van elkaar. Daar begint het wel, weten wat je kan en niet kan en bewust zijn van elkaar. Zelfde geldt voor Liander, en Nuon.

H – zijn jullie bekend water en evacuatie?

Ja daar zitten we in, twee van onze mensen zitten in dat project. Wij draaien met een aantal mensen mee.

H – grote campagnes zoals langs de wegen, is daar iets mee gedaan met risicobewust zijn?

Moeilijk te beantwoorden. We hebben best wel veel grote wegen hier. Daar heb je natuurlijk de wegbeheerder, de grondeigenaar, provinciale, gemeentelijke en rijkswegen. De wegbeheerder is verantwoordelijk voor de verkeersveiligheid, rijksweg bijvoorbeeld de Rijkswaterstaat. De gemeentes hier werken heel hard aan 30 km wegen, dat doen ze zelf niet vanuit de regio. Bij de rijkswegen zitten wij aan tafel. Stukje rijksweg ligt in een gemeente, en dan zitten wij dus aan tafel. Wij zitten mee te denken over verkeersveiligheid. Hoe zit het met de GGD, file komt met giftige stoffen, ontploffing. Ook over de bebording.

H – kunnen gemeenten/provincies wel advies vragen?

We hebben niet aparte afdeling verkeer, zit wat meer bij de politie.

H – veel samenwerking met de politie?

Zit er bij ons erin, hebben covenant mee. We hadden vroeger onze eigen regio, we vallen onder Haaglanden.

Safety Region Haaglanden

Mrs. van den Burg – Coordinator Bevolkingszorg Processes

Mrs. de Vogel - Senior Policy Officer GHOR & Operational Leader ROT

H - Algemene beleid gelezen, er staat in dat de Veiligheidsregio zelfredzaamheid van de samenleving faciliteert en stimuleert, op welke manier wordt dat gedaan.

C - Project zicht op zelfredzaamheid, dat faciliteren ze en geld voor uitgetrokken. Terwijl bij uitstek niet echt onderwerp van de GHOR is, maar de GHOR is nu eenmaal de regisseur van de witte keten en zijn een netwerkorganisatie. De GHOR trekt dit nu eventjes. Dit zal straks veel meer bij de gemeente komen te liggen. We doen dit nu in samenwerking met de gemeente, andere hulpdiensten, de GGD, en de zorg instellingen om te kijken wat nu de awareness is. Heel in het kort, wat dat zicht op zelfredzaamheid inhoudt, is dat er een meting gaan doen om het publiek en om onder de niet zelfredzamen om te inventariseren of zij er überhaupt als eens over na hebben gedacht wat hun eigen rol zou kunnen zijn om die zelfredzaamheid te verhogen. Want we willen dan een campagne gaan starten en daarvoor hebben we natuurlijk wel veel informatie nodig om te kijken hoe de campagne goed aanslaat. Dan na die campagne komen natuurlijk uit voort die concreet aan te pakken zijn. Daarna gaan wij als GHOR iets meer terugtrekken en de gemeenten meer in de lead laten. Omdat we dan een beetje uit de crisis halen, terwijl we er wel baat bij hebben, omdat we natuurlijk wel graag willen weten wie er achter de deur zit tijdens een grote calamiteit of crisis. Dan is dat niet alleen voor de GHOR, maar politie, brandweer, gemeente, de VR.

H- Hoe gaan jullie dat meten?

C – bureau in de armen genomen, door middel van een vragenlijst. Vanuit de vier partners gekeken naar deze vragenlijst. Naar de zorginstellingen geweest, het project niet al te groot gemaakt. Een pilot in twee gemeenten, anders wordt het veel te veel. En de zelfredzame, de burgers zoals jij en ik, die worden geïnterviewd door studenten in het winkelcentrum zodat we een representatief aantal krijgen. Daar is ook een grens voor afgesproken. En we gaan zorginstellingen in samenwerkingen met verzorgenden en verplegende om de mensen die daar wonen te interviewen. En we hebben bij de gemeente ingang gekregen voor de Wet Maatschappelijke Opvang. Daar zijn heel veel cliënten, die hebben ook mensen die zullen dat met die mensen doen omdat we wel heel erg privacy op moeten letten. Dat ze niet gevoel hebben dat iedereen maar bij ze over de vloer komen. Dus het aanbellen aan de deur is iets waar ik voor ben gaan liggen. Dat wil ik absoluut niet hebben, dit was een idee. Krijgt een heel gedoe,

mensen moeten zich gaan legitimeren. Oudere mensen zijn al bang, en vinden het al vervelend om voor vreemden de deur open te doen. Dit gaan we dus echt niet op deze manier doen. En dan op een nulmeting volgt een 1 meting.

S – het stimuleren en faciliteren wordt ook gerecht op de warme fase, als er echt een crisis is, dat we dan echt kijken of kunnen we in plaats van onmiddellijk de mensen naar ons toe trekken, dan oké wat heeft u echt nodig, kunt u dat zelf organiseren en hoe kunnen wij u helpen om zelf door te gaan. In plaats van wat we vroeger deden, met zijn allen in een sporthal gaan zitten en wij zullen voor jullie zorgen. Hierin zit ook dat faciliteren en stimuleren in.

H – komt dit vaak voor? Niet vaak een crisis plaatsvindt?

S – crisis komt niet vaak voor, ramp niet, maar dit kun je ook op de reguliere incidenten van toepassing laten zijn, branden genoeg waar mensen dan al niet mensen tijdelijk uit hun huis moeten. Dan gaat het erom, hoe benader je deze mensen, ga je deze mensen onmiddellijk verzorgen of ga je zeggen vanuit de overheid vervelend dat u niet in u huis kunt maar waar kunt u terecht? Bij familie? Pas als dat niet lukt dan pas ga je als overheid kijken wat zij kunnen doen. Terwijl vroeger de reflex was dat wij opvang regelen, dat gaat er steeds meer uit. Wij faciliteren nu dat burgers binnen hun eigen netwerk verder kunt.

H – is daar een verklaring voor dat er steeds meer in komt dat de overheid zich terugtrekt? Is dat van de laatste jaren of is dat al langer aan de gang.

C – we hebben te maken met een terugtrekkende overheid, en we willen de zelfredzaamheid van mensen heel erg gaan stimuleren. In de warme fase heb je heel veel voorbeelden om voorbeelden te vormen, van waar gaat het nu eigenlijk over. Maar dat zit nu ook in dat project aan de voorkant van die vragenlijst of mensen er überhaupt over na hebben gedacht. Mijn ouders, de 60s jarige ouders, die hadden nog allemaal pakketjes liggen. Op een gegeven moment is dat helemaal uit geraakt. In de 80/90 werd je verwend, alles werd geregeld. Dat kan gewoon niet zo doorgaan. Misschien niet eens zozeer financieel, maar een hele afhankelijke bevolking helpt jou niet als er echt een keer iets aan de hand is. Wat wij met zeeland gemeen hebben is het water, als dat hier mis gaat is het wel ontzettend fijn als wij dus heel preventief aan de voorkant dat we de nadruk hebben gelegd dat je zelf ook verantwoordelijk bent, dat je zelf wat moet doen, dat je niet in je huis moet gaan zitten wachten totdat er iemand een keer aan de deur belt met een bootje hier stap in. Of in een helikopter. Dan is het al lang te laat. Je moet al veel eerder meedenken. En we hebben in 1995 toen was het nog wel een beetje zo, de ontruiming van de Ooijpolder gehad. Dat was echt een Bijbelse uittocht. Tractoren met koeien

erop, die trokken overal naartoe, binnen de kortste keer stranden ze in allerlei dorpjes en allerlei hotels raakten overvol die totaal overstuurd waren. Het zijn boeren, die moesten hun boerderij ineens op laste van de overheid. Wat ook eigenlijk dat dat nog wel meevalt. Dat je er best wel tegen in kunt gaan. Die boeren hebben hun haven verlaten, je krijgt daar allerlei andere side effecten van. Toen zat ik nog heel erg in de operationele kant had meegemaakt. Ik werkte toen in Utrecht, ik ben in wat hotels geweest bij mensen die totaal ontredderd, over de rooie waren uit hun huis gehaald te waren. Achteraf bleek het niet nodig. Maar dat weet je nooit, dat mag je ook nooit iemand verwijten. De commissaris van de koningin, op een gegeven moment moet je een keuze maken, maar als je dan een keuze maken met zo'n stroom mensen die als brave hondjes die alles doen die pas naderhand gaan nadenken. Dan heb je wel een probleem. Dat is eigenlijk waar we proberen op aan te sturen, denk goed na. Als je patiënt bent en je slikt medicatie, dan is het eigenlijk je verantwoordelijkheid, en je gaat je huis uit en het is voor langer, dat je eraan denkt dat je je medicatie meeneemt. En nu was het dan zo, van die sporthallen bijvoorbeeld, wij vanuit geneeskundige kolom dat wij van alles en nog wat moesten organiseren om een huisarts te krijgen, apotheek zo gek krijgen. Van het een komt een ander, het wordt dan heel groot om iets heel onbenulligs in feite. Als je diabeet bent dan weet je dat al 100 jaar, je moet je spullen gewoon meenemen. En dat kun je op een leuke manier stimuleren. Je kunt met mensen de discussie aangaan, en dan zien ze zelf van ja natuurlijk, ik kan zelf ook heel veel. Als er slecht weer aangekondigd wordt, en je wordt net in dat gebied dat buitendijks ligt, ga dan niet wachten. Denk dan ook, laat ik dan maar naar familie gaan, naar midden van het land. Alles wat natuurlijk aan het water ligt. Ook al valt het mee, maar wordt ook niet boos dat het meevalt. Raar mechanisme van mensen, net als de KNMI die heel actief die codes afgeeft. Nee dan heeft het niet hard genoeg gewaaid, wees blij dat het niet hard heeft gewaaid of veel regen heeft gevallen. Wees blij dat dat niet zo is. Lastig hoor want het is nooit goed. Dat zijn dingen waar wij over nadenken van hoe we burgers kunnen stimuleren. Sandra zit heel erg aan de gemeente kant, hele andere processen en verantwoordelijkheden dan geneeskundige. En de politie natuurlijk. Je hebt op een goed moment krijg je de schaarste verdeling, dan moet je prioriteiten gaan stellen, wat het eerst komt is niet altijd waar wat aan gedaan wordt. Interessant. Daar oefenen wij weer op in de warme fase. Dus als er een inzet is, oefenen wij van tevoren multi, om goed de dilemma's te definiëren en de thema's. Dat je wel met elkaar aan een tafel tot de juiste besluit komt en dat je het bestuur goed kan adviseren. En dat denken we allemaal op papier dat we het zo doen, maar het bestuur zit ook al lang weer na te denken. We doen ons best.

H – worden er ook speciale trainingen gedaan, bijvoorbeeld de operationele kant waar er rekening wordt gehouden met de zelfredzame burger, burger die eigenlijk een bepaald gedrag vertonen tijdens een brand, crisis, ramp?

C – Dat kennen we wel, maar dit project waar ik dan mee bezig ben is juist bedoeld om daar handreikingen voor te geven. Misschien na de nulmeting en de campagne dat we daarna iets gaan doen waar we burgers gaan meenemen in een bepaalde oefening. Dat zou nog wel mijn stip op de horizon gezet. Dat kan nu nog niet. Dat moet je echt heel goed voorbereiden, dat mag ook niet misgaan. Ondanks dat het een pilot is. Als dat niet werkt, dan heb je de burgers tegen je. Dat moet je niet willen, we nemen nu alle tijd om het goed te onderzoeken en goed te bekijken, maar dat is wel de wens. Wat op kleinere schaal is bijvoorbeeld, we hebben heel veel psychiatrische patiënten die zelfstandig wonen waar we niet altijd zicht op hebben. Die kunnen heel vreemd reageren bij crises, daar heeft een brandweer er last van hebben. Bij een brand kunnen ze enorme hinder hebben van het type mensen wat dan opstaat. Die psychiatrische patiënt. De brandweer wordt daar nu in getraind, wat ze moeten doen als er iemand in een psychose terecht komt, wat ze kunnen doen en wat ze vooral niet moeten doen. Geen geweld moeten gebruiken, maar vooral rustig moeten blijven. Dat zijn wel trainingen die gebeuren. Bij de politie weet ik het op moment niet helemaal, mijn ervaring met de politie dat die wel iets te hard erin gaan, dat het dan alleen maar meer escaleert dan dat het de-escaleert. De onderzoeksraad heeft deze groep patiënten op haar netvlies staan en is nu met de VNG in contact getreden waarin ze kunnen ondersteunen. Op allerlei fronten is iedereen er eigenlijk wel mee bezig. Maar zelfredzaamheid kan je ook op 6 manieren uitleggen.

H – het programma Veilig Leven?

C – bij het VRH is een programma brandveilig leven. Mensen goed op te voeden wat je zelf al kunt voorkomen om brand te voorkomen. En ik weet niet of dat nu het programma van de trainees is. Die doen burgerparticipatie.

Zelfredzaamheid kom je waarschijnlijk in heel veel stukken terug. Ook bij elke gemeente vind je dat terug, is een gemeentelijke opdracht ook. Dat maakt het ook heel erg verwarrend. Toen wij aan het project begonnen had ik echt het idee hoe krijg ik het zo dat het voor iedereen nog snapt waar we mee bezig zijn. Dat groepje waar ik het nu mee moet doen, aan het begin had ik ook zoiets van mijn hemel, wat niet en wat wel.

H – is er dan ook veel samenwerking met de gemeenten?

C – in de pilot zit ik echt heel erg met de twee gemeenten aan de tafel en die hebben ook echt de vinger in de pap. Dat heb ik ook bij voorbaat gezegd, uiteindelijk komt het bij jullie weer terug en de GHOR die doet dit nu wel, maar dat komt omdat de VRH dat stimulatie potje had en wij dit doen om te stimuleren. Het is niet iets van alleen de GHOR, het is echt wel multi.

H – worden buurthuizen ingezet, zouden deze een grote rol kunnen spelen in een gemeenschap. Ook om zelfredzaamheid te stimuleren?

C – dat is nou echt wat de gemeenten doet, die weten precies wie de eigenaren zijn. Ik doe deze pilot met Nootdorp en Midden-Delfland dat is bewust, omdat dat nog de gemeentes zijn waar nog een hele grote sociale cohesie is. Die komen ook met die initiatieven. En recent hebben we een 112 dag gehad, daar zou de GHOR eigenlijk nooit op staan, maar door zelfredzaamheid toch gaan staan. Zijn we daar ook de vragenlijsten gaan uitproberen die we nog moesten verfijnen. Toen hebben we ook iemand uit het buurtwerk gevraagd en iemand uit de kerk. En in die kleinere gemeenschappen is de kerk ook nog heel belangrijk. Toen hebben we hele leuke discussies gehad. En dit zal je waarschijnlijk niet verbazen, dit was een hele progressieve dominee, een vrouw was het die kon er heel goed over vertellen. Maar die moest echt tegen haar mensen vanuit haar kerkelijk werk zeggen: en niet alleen aanbellen bij mensen die lid zijn van onze kerk. Wij doen dit voor de hele buurt. Toen dacht ik, zo zit het ook nog in elkaar. Toen hadden we ook leuke gesprekken met mensen waar niks mee aan de hand was, normale burger. En die stonden daar zo, daar hadden we nog helemaal niet over na gedacht, daar moeten we zelf over nadenken. Kinderen erbij en een moeder erbij, en zei tegen der kinderen: als wij nou een brand in huis hebben wat ga jij dan doen? Dan spring ik uit het raam. Heb je weleens gekeken hoe hoog dat is. Weetje wel niet hoe hoog dat is? Toch echt eens over nadenken.

We vroegen natuurlijk willekeurig mensen, die zichzelf bestempelde als slachtoffer en niet zelfredzaam. Nee ik wil er niet overpraten. Daar moet je wel allemaal rekening houden, ieder mens heeft zijn eigen kleur, en reageert ook op zijn eigen manier als er iets aan de hand is.

S – daarom is die groep ook niet te definiëren. Ik ben nu zelfredzaam, maar als mijn huis vannacht affikt, en mijn zoontje zit daarin dan ben ik niet zelfredzaam.

C – je bent sowieso al minder zelfredzaam omdat je een kind hebt. Als we het hebben over juist wateroverlast dan hebben we een uitdaging hoor. Want driekwart van onze mensen wonen in een gebied waar, die hebben ook gezinnen en die moeten ook iets gaan regelen. Die kunnen hier niet op hun gemakje heel relaxed de crisis gaan managen.

Waar we ook gemak van hebben, maar ook last van hebben is sociale media.

H – hoe gaan jullie om met sociale media, spelen jullie daarop in om zo de burgers te bereiken. Of is het alleen via websites?

C – we proberen wel modern mee te doen. Er is ook een heel communicatieteam actief. En dat is best wel lastig. Wie is dan in de lead? Over het algemeen zeggen we dat de gemeente in de lead is en dat is best nog wel een lastig om dat gestroomlijnd te krijgen. Met al mijn ervaringen die ik nu heb vind ik wel dat wij goed zaken kunnen doen met de communicatieadviseur. Maar er lopen zoveel mensen op straat die per ongelijk iets zeggen. We instrueren de mensen wel en we hebben natuurlijk woordvoerders, de GGD die ook weer zijn eigen communicatie en we proberen dat wel iedere keer te zeggen. Er is een loket waar we bij elkaar moeten komen. En de politie heeft ook zijn communicatie, en dat kan niet samengevoegd worden want dat is weer een andere manier van communiceren. Politie monitort bijvoorbeeld heel erg twitter en facebook. Communicatie van VRH ook maar dan net met een andere bril op.

S – op het moment dat er echt een crisis is dan pakt ons team communicatie dat op en die gaat echt kijken. Informatiebehoefte, betekenisgeving en schadebeperking. Je gaat dan heel erg kijken in de sociale media maar ook welke vragen komen bij de gemeente binnen met klant contactcentrum. Wat leeft er allemaal in de buitenwereld. En vanuit daar gaan we communicatie inrichten. Heel erg gericht op dat mensen informatie nodig hebben en dat schalen we naar het handelingsperspectief. Wanneer je mensen een handelingsperspectief mee kan geven, beperk je uiteindelijk de schade, want als ze de goede dingen doen in plaats van de verkeerde dan scheelt ons als hulpverlening en hen natuurlijk ook. Dan zetten ze ook vanuit het team in op in die boodschap, en op het moment van jongens jullie moeten meer zelf doen, als blijkt dat inderdaad voor ons hulpverleners. Stel dat er een overstroming is, ik weet dat de eerste 24 uur ervan uitgaan dat er niemand komt. Ook een hulpverlener moet zijn gezin in veiligheid brengen. Dan is het dus wel goed dat je dan wel kan communiceren, wat is dan wel het alternatief wat voor processen lopen er, waarin kun je überhaupt hulp verwachten. Dat is waar heel erg in gemonitord wordt. Politie zit vanuit opsporingsperspectief diezelfde sociale media te monitoren maar vanuit een ander perspectief.

C – het is wel zo krijg je dan heel veel sociale media van de kant van de burgers. En dat is voor ons heel lastig. Dat gaat sneller dan dat wij een gestructureerd en met een handelingsperspectief. En dat duurt even. En dat is erg lastig om daar heel snel in te schieten. Dat willen we wel dat gaat de gemeente terug twitteren, maar zorgvuldig is ook zo'n ding en die twee niet elkaars vriendje. En dat vinden wij en daar worden bij heel onrustig van. Ook om berichten die niet en mensen zien wat en die interpreteren dat op hun eigen manier.

S – dan wordt er wel terug getwitterd, je kunt er ook voor zorgen dat twitter dat er accounts worden geverifieerd als je dat hebt dan weten mensen ook dat het een betrouwbare partner, dan moet je juist proberen om geruchten eruit te krijgen. Dat wordt wel heel actief gedaan.

H – hoe kijken jullie naar buurt WhatsApp groepen, nieuwe app is MissNixx van buurtbewoners app. Hoe zouden jullie daar bijvoorbeeld om zelfredzaamheid te stimuleren. Zou je daar ook gebruik van kunnen maken in tijden van crises?

C – we hebben hier een pilot gedaan, met een driver, Europees systeem. Maar daar zijn we nu mee gestopt. We waren toen wel zo ver dat we mee wilden doen aan het experiment. We hebben toen wel geëxperimenteerd. Of er mensen waren of er mensen mee wilden doen met die oefening die mee hebben gedaan met hun telefoon. Hebben we vanuit een centrum allerlei berichtjes gestuurd, naar die mensen om te vragen hoe hoog staat het water nu? Kunt u een foto maken? Kunt u zorgen dat er een wit laken uit het raam hangt? Allerlei van zulke opdrachtjes maar daar zitten dan zoveel van die computer nerds versus operationele mensen dat vindt elkaar niet, en ook al zeg je dat. We verstaan elkaars taal niet. Dat had ik in de voorbereiding al, dit gaat echt niet goed. Maar ik wilde er wel heel graag aan mee doen vanwege het project waar ik zelf aan mee doe. Vanuit de burgers, die wilden best wel helpen en die wilden ook wel wat doen. Maar aan de kant van computersysteem en hoe je het allemaal moet doen, veel te ingewikkeld. Daar heb je allemaal geen tijd voor op dat moment. Op dat moment zit je in hele andere overlegstructuren en het grappige was ook we waren bij elkaar geroepen in de setting van regionaal operationeel team. Algemeen commandant van de politie, brandweer, geneeskundig, gemeente. Maar we mochten niet gaan vergaderen op de manier zoals we deden, nee we waren bij elkaar geroepen en wij moesten vanuit het ROT verzinnen welke vragen aan die mensen gesteld moesten worden. Van tevoren niet het juiste, dat moet juist gebeuren vanuit CoPI, dat zijn de echte operationele mensen, die hebben juist vragen. Maar wij gaan geen operationele vragen en dan alles in het Engels. Om op jouw vraag te antwoorden, ja er is zeker naar gekeken en in ons project hebben we ook steeds over.

S – die je in feite in dagelijkse situatie al moet hebben wil je ze in kunnen zetten in een crisis en dat is nog niet echt mogelijk.

C – je hebt bepaalde buurten die veel actiever zijn dan andere buurten. Heeft te maken met het opleidingsniveau en de huizen die er staan.

S – TNO heeft daar heel veel onderzoek naar gedaan.

C - op een gegeven moment wordt het te gek in zo'n wijk dat er zoveel wordt geappt, dat mensen afhaken.

H – weet dat er risicoprofiel wordt gemaakt van de regio, wordt dit ook gedaan voor bepaalde kernen/wijken? Dat het echt specifiek is?

S – op onderdelen, het risicoprofiel zoals het door de VR wordt gemaakt, dat is generiek. Hoe is de brandweer geëquipeerd. Zijn we voorbereid op de generieke risico's die voor de hele regio wel impact hebben. Lokaal gaat dat vanuit de externe veiligheid. Op het moment dat er ergens een bepaald pand wordt neergezet, dan wordt er daar een analyse gemaakt wat zijn de risico's. De VR adviseert daarin, maar gemeente moet voor zichzelf wat zijn de risico's. Wat is de veiligheidssetting van mijn eigen gemeente. Daar gaat de VR niet over. Op het moment dat het zo'n groot risico is dat voor de regio risico is. Dat is echt iets wat lokaal moet gebeuren.

H – dat geldt waarschijnlijk ook voor de gezondheidsmonitoring van welke burgers zijn niet zelfredzaam, welke ligt er bijvoorbeeld thuis aan een adem apparaat?

S – dat is niet iets wat je moet willen weten, dat kan ook niet. Want dat verandert per uur bij wijze vanspreke. Dat is niet iets wat je bij gaat houden.

H – die contacten liggen dan wel bijvoorbeeld bij de zorginstellingen?

C – ja vanuit de GHOR als er iets is een actiecentrum. We hebben contacten. En dan bijvoorbeeld de thuisdialyse patiënten daar hebben we 1 nummer van in heel Nederland. Dan bellen we gewoon even om te vragen die en die wijk is dat aan de hand. Liggen er mensen daar. Over het algemeen zijn die groepen juist wel heel slim. En die weten dat gewoon, daar wordt ook mee afgesproken. Dat is het issue ook niet. Ook die nierdialyse patiënten niet. Ziekenhuis in Haaglanden die heeft die lijst. Het gaat er meer om en dat is een lijst die met elke dag wijzigt en dat is ook iets waar wij actief iets mee willen. Is dat de zorg zo veranderd is, mensen worden heel snel naar huis gestuurd uit het ziekenhuis en dan ben je even niet zelf redzaam. Maar het ziekenhuis springt daar zelf ook al op in. Die mensen zorgen zelf ook wel dat ze daar niet alleen blijven liggen. En wij hebben al die contacten wel ook met thuis zorg organisaties enzovoort. Laatst is er een ontruiming geweest in een flat, toen kwamen de hulpverleners en daar lag een mevrouw in en die is gewoon bedlegerig en die ligt daar gewoon altijd al. Met een of andere stelling om het bed, kunnen we haar wel weghalen. Dat is niet zo moeilijk er komt heel snel iemand van ons even kijken, bleek gewoon een stelling te zijn om die mevrouw juist uit bed te kunnen hoeft te tillen dat je zelf niet zo zwaar hoeft te tillen. En toen kwam ook de thuiszorg die wijkverpleegkundige die was ook al onderweg. Er zal ooit weleens iemand tussen wal en

schip geraken en wat wij proberen is gewoon juist hele groep te bereiken met zo'n campagne. Dat mensen toch eens na gaan denken, ja dat is zo. Ook al heb je een gebroken been, ook al lig je tot aan je lies toe in het gips. Dan kan je niet meer zo snel weg als dat je normaal kan. Dan moet je dat regelen. En dat is apart. Vroeger, dan accepteerde wij dat gewoon, dan was dat ook zo. In het ziekenhuis is ook een transfer verpleegkundige, die gaat ook een heel lijstje met die mensen af. Daar wordt ook wel veel aan gedaan. Mensen liggen wel thuis, iets hulpbehoevender, dan vroeger toen ze langer in het ziekenhuis mochten blijven. En ziekenhuis mensen bijna kerngezond naar huis lieten gaan.

H – hoe zien jullie bijvoorbeeld dat als jullie een campagne gaan starten, dat jullie echt de bewustwording stimuleren of juist echt tips geven hoe ze moeten handelen.

C – nu het antwoord nog niet geven. Dat ligt aan de uitkomst van die vragenlijst. Wat de grootste gemene deler is en of er dan grote posters gaan plaatsen, heeft u erover na gedacht? Dat ligt maar aan de antwoorden of dat we gericht tips kunnen geven. Dat je een website maakt en daarnaar verwijst.

S – website is er ook al. Die is zo ingericht.

H – wordt die veel bezocht?

S – geen zicht op.

C – dat zijn wel dingen die we nu wel als werkgroep de hele tijd aan het doen zijn. Los van het onderzoeksbureau aan de gang gaat. Wij blijven wel steeds in discussie van wat is er hier nog en wat is er daar nog. Welke initiatieven zijn er. Want dan zal je inderdaad dan moet je nakijken of er alles erop staan en eventueel nog aanvullingen op de site. En dan zal je zien dat die site veel meer bezocht worden.

S – blijft lastig, heel veel onderzoeken naar risico perceptie. Prachtige tijd om iets over wateroverlast te communiceren. Maar als die serie is afgelopen dan kan je weer campagne voeren. Wanneer mensen ontvankelijk zijn hangt ook van het moment af en van de persoon af. Wanneer er een incident is geweest in Nederland, iedereen heeft de krant kunnen lezen of op tv gezien, dat kan hier ook en hoe ben je dan voorbereid. Illusie om te denken om dat over die mensen heen te storten. Maar de praktijk wijst uit dat het gros zich nog niet gaat voorbereiden. Het urgentiebesef is er niet. Ik ben ervoor om dat we dat beter gaan inrichten binnen deze regio. Maar het zit veel meer dat de mind-set van de hele bevolking gaat veranderen. Waar een campagne aan bijdraagt. Je kan niet zeggen we hebben een campagne gedaan dus mensen zijn

zelfredzaam. Dat heeft met een hele verandering in de samenleving te maken. Het hoort er wel bij om dat soort campagnes te gaan doen.

H – zijn er bijvoorbeeld regelgeving waar bedrijven aan moeten voldoen? Net zoals bedrijfsbrandweer, BHV? Is contact vanuit brandweer zelf.

S – begint met vergunningverlening. Bedrijf kunnen niet zomaar alles doen. Bedrijven hebben vergunning nodig en dan kom je uit bij gemeente of provincie en daar zitten natuurlijk altijd weer voorwaarden aan. En die voorwaarden worden dan ingesteld door de brandweer of gemeente op het gebied van veiligheid. BHV-plan hebben, moet je oefenen, bedrijfsbrandweer hebben. En die gegevens daarvan, die zijn dan weer hier bekend. Dat op het moment dat er een inzet is dat de brandweer weet wat liggen daarvoor stoffen en contactpersonen worden uitgewisseld. De mate van het risico af hoe het wordt voorbereid. Dus een echt een risico bedrijf wordt daar hier ook een analyse gedaan, gaan ze vooraf kijken hoe ze daar oefeningen om ervoor te zorgen dat ze weten wat ze moeten doen als er echt iets is. Dat begint bij de vergunning.

H – net als mensen bekend die bijvoorbeeld BHV hebben, EHBO-certificaat?

S – nee niet bekend.

H – die zouden ingezet kunnen worden als er iets grootschaligs is?

S – daar hebben we tegenwoordig appjes voor. Naast AED waar je als hulpverlener je zelf kunt aanmelden. Dat is nog in ontwikkeling. Staat nu feitelijk naast de hulpverlening. Er wordt steeds meer gekeken naar de combinatie met meldkamers. Dat als er een incident is, dat ook zo'n app een seintje kunnen krijgen dat mensen er al naartoe kunnen gaan.

C – dat is wat anders. Als wij bij een bedrijf komen en er zijn slachtoffers gevallen. Dan komt de ambulance en die gaat dan inwerking en daar gaat een eerste een auto naar toe. Komt er een officier van dienst van geneeskundige hulpverlening. En daar zullen zij ter plaatse afstemmen met de eindverantwoordelijke van de BHV wat die zou kunnen doen met de T3 slachtoffers. Dat zijn mensen die het wel allemaal al gezien hebben en die wat (of nog gaan) mankeren, en die worden nog even apart gezet. Als die bedrijfshulpverlening zich daarop gaan richten en kunnen wij daar gaan organiseren dat de juiste hulp daar naartoe gaat. Dat stemmen zij ter plekke af, dat is niet te doen om daar structureel dingen. Daarvoor moeten die grote bedrijven ook goed op orde hebben, dat zij die eerste klap op kunnen vangen.

S - Alle BHV'ers leren in feite dat op het moment er iets aan de hand is en naar de hulpdiensten zich melden wat zij in huis hebben.

C – BHV'er weet als het goed is dat als je een heel groot gebouw hebt dan is er iemand per afdeling verantwoordelijk en die moet dan ook weten of de laatste het schip verlaten heeft, van die gang af is. En dat is wat de brandweer ook heel graag wil weten, die willen snel weten of er nog mensen opgesloten zitten. En daarom is het ook zo belangrijk mensen zich aanmelden hierbeneden, dan weten ze wie er nog meer in huis zijn dan gewoon personeel die je op de pas kunt controleren.

H – als er echt iets groots aan de hand is dan zal je waarschijnlijk eerst jezelf redden in plaats van een ander?

C – met de trap naar beneden. Oefening met de trap naar beneden.

H – stellen jullie ook voor scholen dat ze elk jaar een ontruiming moeten doen of moeten ze daar zelf over beslissen?

S – dat zit in hun wetgeving en vergunning

H – hebben jullie bedrijven aangewezen in de stad of in een wijk die als opvanglocatie kunnen dienen?

S – er zijn verschillende, meestal hotels, vrij simpel vol of niet vol. En er zijn sporthallen daarin voorbereid. Het gebeurt zo weinig en eigenlijk het is al jaren zo dat je van het aantal mensen dat je ontruimd dat je maximaal 10% überhaupt in zo'n sportschool wilt, de rest gaat gewoon weg. En doordat we nu steeds meer nadenken over dat van die 10% is dat nu wel nodig. Er is een tijdje beleid geweest dat er mensen een hotel gaan. Kan nog naar mijn ouders half uur langer rijden en op de grond gaan liggen dan is de keuze snel gemaakt. En je ziet wel bij gemeente, voor de kosten. Zit ook wel in welk zorgniveau moet je bieden, dus er is het een en het ander voorbereid. Het enige waar we het nu voor gebruikt hebben is voor de vluchtelingen. Maar het moet er zijn als er een echte grote klapper is. Maar in de praktijk gebeurt het zelden tot nooit.

C – je ziet ook wel. Dat is aan de ene kant makkelijk geregeld in een hotel. Die ene nacht is goed, maar de ochtend erna. Mensen reageren dan toch. Psychosociale hulp moet eropaf. Dat is eenmaal moment dat het crisis er is. De volgende dag die crisis is er niet meer dan moet je het toch zelf regelen. Moet een ander huis of je moet wachten tot het schoon gemaakt is. Verzekeringswerk.

S – stuur mensen niet zomaar naar een hotel, maar ga naar familie toe. Dan is het ook logischer dat de volgende dag gewoon weer normaal verder gaat dan dat je om 10 uur in de ochtend de hotelkamer uitgaat. Dat moet je dus zo snel mogelijk faciliteren. Mensen helpen en zorgen dat ze in het normale circuit terecht komen. Dat is de omslag waar we heel erg inzitten. En dat zit vooral in het denken.