



## Zelfredzaamheid en crisissituaties



Voorlichtingsspotjes en websites van de overheid benadrukken dat hulpdiensten niet altijd voor een oplossing kunnen zorgen in geval van nood. Hierdoor kunnen mensen enige tijd op zichzelf aangewezen zijn. In de voorlichting wordt dan verwezen naar het begrip zelfredzaamheid. In de praktijk blijkt dat er verschillende opvattingen over zelfredzaamheid naast elkaar bestaan en door elkaar heen worden gebruikt. Hierdoor is niet altijd duidelijk wat met zelfredzaamheid bedoeld wordt. In deze kennispublicatie willen we meer duidelijkheid verschaffen over wat zelfredzaamheid inhoudt en welke psychologische factoren ermee in verband staan.

## Expertisecentrum

Peilingen onder gemeenten en veiligheidsregio's tonen aan dat er veel behoefte is aan meer helderheid en samenhang over zelfredzaamheid. Dit heeft geleid tot de oprichting van het Expertisecentrum Zelfredzaamheid. Het belangrijkste doel van het expertisecentrum is het verzamelen, ontsluiten en verspreiden van kennis en expertise over zelfredzaamheid bij noodsituaties op het gebied van fysieke veiligheid.



Expertisecentrum  
Zelfredzaamheid

Ter ondersteuning van het Expertisecentrum Zelfredzaamheid is in opdracht van Infopunt Veiligheid (het NIFV) onderzocht hoe zelfredzaamheid wordt beschreven in de literatuur. Dit heeft een gemeenschappelijke definitie en begrippenkader opgeleverd. Deze worden in de kennispublicatie beschreven en vormen het uitgangspunt voor de website van het Expertisecentrum Zelfredzaamheid: [www.infopuntzelfredzaamheid.nl](http://www.infopuntzelfredzaamheid.nl)  
Gelijktijdig is een inventarisatie gemaakt van landelijke en regionale initiatieven op het gebied van zelfredzaamheid. Deze is ook te vinden op deze website.

## Definitie zelfredzaamheid

Er bestaan verschillende typering van zelfredzaamheid, waarbij afwisselend de nadruk wordt gelegd op gedrag, vermogens en/of verantwoordelijkheid. Behalve verschillen bestaan er op hoofdlijnen ook overeenkomsten. In de werkdefinitie die is opgesteld door én voor hulpverleners uit de vier kolommen komen de gemeenschappelijke elementen terug. Deze definitie staat in het verslag van het Portefeuillehoudersoverleg Crisisbeheersing (POC):

*“Zelfredzaamheid omvat de vermogens en handelingen van burgers om incidenten, en de nasleep ervan, zelfstandig dan wel met behulp van anderen zoveel mogelijk te voorkomen en/of te beheersen.”*

De kracht van deze definitie is dat hierin op hoofdlijnen wordt opgesomd wat gemeenschappelijk is aan de verschillende typering van zelfredzaamheid, zoals de nadruk op:

1. vermogens en handelingen
2. het zelfstandig dan wel met behulp van anderen handelen
3. het voorkomen en beheersen van incidenten.

Dit laatste houdt in dat enerzijds sprake is van preventief handelen, ofwel het zo veel mogelijk voorkomen van gevaarlijke situaties, en anderzijds van handelingen tijdens een dreiging, een crisis of een noodsituatie. Tot slot is in deze definitie aandacht voor zelfredzaamheid in de nafase van een ramp, zoals het zoeken van hulp voor eventuele klachten.

## Kaders zelfredzaamheid

Voor een verdere aanscherping van de kaders van het begrip zelfredzaamheid wordt hierna ingegaan op aanverwante begrippen die van zelfredzaamheid onderscheiden dienen te worden. In de praktijk is er bijvoorbeeld een verschil gemaakt tussen zelfredzaamheid en hulp van niet direct bij het incident betrokken burgers, zoals omwonenden en burgers die naar een plek van een ramp komen om getroffen te helpen. Daarbij wordt bovendien weer onderscheid gemaakt tussen redzaamheid (hulp van omstanders die onafhankelijk van hulpdiensten op gang komt) en burgerparticipatie bij rampen (hulp van omstanders die onder coördinatie van de hulpdiensten wordt uitgevoerd). Zelfredzaamheid heeft betrekking op het gedrag van getroffen van een incident en wordt zodoende onderscheiden van zowel redzaamheid als burgerparticipatie.

## Wat beïnvloedt de zelfredzaamheid?

De omstandigheden bij verschillende rampen zijn zelden identiek. Dit geldt al helemaal voor de wijze waarop getroffen en ermee omgaan. De onvoorspelbaarheid die samenhangt met extreme omstandigheden maakt het moeilijk om vooraf vast te stellen in hoeverre mensen in staat zullen zijn om zich staande te houden in geval van nood. Dit heeft tot gevolg dat slechts achteraf geanalyseerd kan worden in welke mate er sprake was van zelfredzaamheid. Ondanks de onvoorspelbaarheid van het handelen van mensen in extreme omstandigheden, bestaat er wel degelijk consensus over zowel psychologische als situationele factoren die een rol spelen. Daarbij wordt in navolging van de eerdergenoemde definitie onderscheid gemaakt tussen factoren die een rol spelen *vóór* het incident, *tijdens* het incident of in de *nafase*.

### 1. Beïnvloedende factoren vóór het incident

#### Zelfredzaamheid in het dagelijkse leven

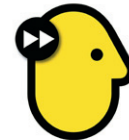
Iemand die in het dagelijkse leven beperkt zelfredzaam is, bijvoorbeeld door een lichamelijke handicap, wordt ook tijdens een incident door deze handicap gehinderd. Denk hierbij aan een verminderde mobiliteit en zelfstandigheid (bijvoorbeeld bij ouderen) of een gebrekkig begrip van de Nederlandse taal bij mensen van buitenlandse afkomst. Maar ook minder voor de hand liggende beperkingen kunnen een rol spelen. Zo ondervinden mensen met allergieën of longafwijkingen bij brand verregaande hinder als gevolg van rookontwikkeling. Een hoge mate van zelfredzaamheid in het dagelijkse leven hoeft dus niet garant te staan voor zelfredzaamheid tijdens rampen.<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Vanuit de GGD Amsterdam is de 'Zelfredzaamheid-Matrix' ontwikkeld. Dit instrument kan worden gebruikt om een niveau van zelfredzaamheid in het dagelijks leven te bepalen. Zie [www.zelfredzaamheidmatrix.nl/](http://www.zelfredzaamheidmatrix.nl/) voor informatie over bruikbaarheid en inzet van de Zelfredzaamheid-Matrix.

## De mate van voorbereiding

Het ligt voor de hand dat de mate waarin mensen zich voorbereiden op rampen van grote invloed is op zelfredzaamheid in geval van acute noodsituaties. De overheid probeert dit te beïnvloeden door bijvoorbeeld de Denk Vooruit-campagne uit 2008.<sup>2</sup> Uit een onderzoek onder 3559 Nederlanders blijkt echter dat dergelijke inspanningen zelden het beoogde effect hebben; slechts een enkeling is van plan om voorbereidingen te treffen.<sup>3</sup>



### DENK VOORUIT

Die lage voorbereidingsintentie hangt samen met drie psychologische mechanismen:

- **Perceptie van het risico op grote rampen.** De kans op grote rampen wordt zeer laag ingeschat, waardoor het treffen van maatregelen niet relevant wordt bevonden. Daarnaast ervaren mensen weinig angst wanneer zij over mogelijke rampen nadenken. Hierdoor bestaat er weinig innerlijke motivatie om in relatief rustige tijden maatregelen te treffen.
- **Perceptie van de eigen verantwoordelijkheid.** Een overgrote meerderheid beschouwt het als een morele taak van de overheid om haar burgers te beschermen in geval van rampen, zoals bij overstromingen. Naarmate mensen de eigen verantwoordelijkheid lager achten, treffen ze ook minder maatregelen om zich voor te bereiden.
- **Perceptie van mogelijke voorbereidingsmaatregelen.** Wat met name de doorslag geeft bij voorbereiding op rampen is het idee dat de maatregelen daadwerkelijk effectief zijn om de eigen veiligheid en die van naasten te vergroten. Daarbij geldt dat de voorbereidingsintentie afneemt wanneer mensen de indruk hebben dat zij over onvoldoende middelen (tijd, geld, kennis en vaardigheden) beschikken om zich voor te bereiden. Mensen bereiden zich dus pas voor wanneer ze ervan overtuigd zijn dat ze daadwerkelijk iets kunnen doen om de eigen veiligheid te garanderen.

<sup>2</sup> Voor een evaluatie van deze campagne zie; Evaluatie Denk Vooruit Campagne; een theoretische toetsing, (2009).

<sup>3</sup> Het proefschrift van Teun Terpstra 'Flood Preparedness' uit 2010 is toegespitst op het treffen van voorbereidingsmaatregelen voor overstromingen. Het lijkt aannemelijk dat dezelfde psychologische mechanismen ook meespelen bij voorbereidingsintenties voor andere scenario's. Voor het volledige proefschrift zie: [www.utwente.nl/gw/pcrv/proefschriften/terpstraproefschrift](http://www.utwente.nl/gw/pcrv/proefschriften/terpstraproefschrift).

## Persoonlijke eigenschappen

Om enigszins te voorspellen hoe mensen reageren op een schokkende gebeurtenis, kan gekeken worden naar persoonlijke eigenschappen die samenhangen met veerkracht. Veerkracht is de mate waarin mensen in staat zijn een schok/ramp te boven te komen. Het ligt daarom voor de hand dat veerkracht nauw verbonden is met zelfredzaam gedrag, en dat factoren die van invloed zijn op veerkracht, ook iets zeggen over zelfredzaamheid.

Er zijn vier factoren van invloed op veerkracht, namelijk psychologische veerkracht, sociale context, vertrouwen in de overheid en haar informatie en impact en gedrag.<sup>4</sup>

- **Psychologische veerkracht** heeft betrekking op karaktereigenschappen zoals zelfvertrouwen, discipline en vastberadenheid. In dit verband wordt ook gesproken over *self efficacy* (geloof in eigen kunnen).<sup>5</sup> Zelfvertrouwen en dus ook de impliciete verwachting die mensen hebben van de eigen zelfredzaamheid in geval van rampen, beïnvloedt de mate waarin mensen het gevoel hebben controle te kunnen uitoefenen op het eigen lot. Dit vertaalt zich vervolgens in gedrag tijdens noodsituaties.
- **Sociale context** heeft betrekking op de perceptie die mensen hebben van de eigen sociale omgeving, met name op de mate waarin zij denken daarop te kunnen terugvallen en de activiteiten die mensen daarbinnen ontplooiën. Het gevoel over een goed sociaal netwerk te beschikken hangt positief samen met veerkracht.
- **Vertrouwen in de overheid en haar informatie** gaat over de mate waarin mensen vertrouwen hebben in de informatie die verstrekt wordt via verschillende wegen (sociale media, kranten, radio en tv en informatiebronnen van de landelijke overheid).
- **Verwachting ten aanzien van het eigen gedrag (en het gedrag van anderen)** heeft betrekking op het gedrag dat mensen verwachten te zullen vertonen in geval van rampen. Daarbij gaat het om gedrag als het zoeken naar informatie, zich aanpassen aan de plotseling veranderde omgeving en de bereidheid tot evacuatie en het opvolgen van het advies van de overheid. Daarnaast hebben mensen verwachtingen ten aanzien van het eigen gedrag, ook op basis van de impact die bepaald gedrag van anderen kan hebben, zoals het ontstaan van maatschappelijke onrust.

<sup>4</sup> Veerkracht Monitor; ontwikkeling van een meetinstrument voor psychosociale veerkracht (2011). Stichting Impact.

<sup>5</sup> Bandura A. (1997). Self-efficacy: towards a unifying theory of behaviour change. *Psychological Review*, p.84, 191-215

De combinatie van deze factoren bepaalt iemands vermogen om een ramp of schokkende gebeurtenis te beheersen en/of met de gevolgen ervan om te gaan. Het ligt voor de hand dat dit vermogen vervolgens, in combinatie met de eerdergenoemde factoren zoals zelfredzaamheid in het dagelijkse leven, het geloof in eigen kunnen en de mate van voorbereiding, een goede aanwijzing vormt voor iemands mate van zelfredzaamheid tijdens acute noodsituaties.

## 2. Beïnvloedende factoren tijdens een incident

De tot nu toe genoemde factoren zijn niet de enige voorspellers van zelfredzaam gedrag. Tussen vermogens en gedrag zitten vaak onbekende of onvoldoende begrepen invloedsfactoren die het gedrag kunnen bijsturen. Duidelijk is dat de omstandigheden tijdens een ramp veel invloed hebben op de manier waarop mensen ermee omgaan. Tijdens een noodsituatie staat er veel op het spel en is er doorgaans een hoge tijdsdruk waarbij veel onzekerheid en onduidelijkheid kunnen ontstaan over wat er aan de hand is en wat mensen moeten doen. Dit alles vormt een aanzienlijke belasting en heeft een enorme invloed op hoe mensen omgaan met de situatie, zelfs als zij zich in het dagelijkse leven goed staande kunnen houden.



### Stress, paniek en beslissen onder tijdsdruk

Stress is te omschrijven als een situatie of toestand die ongewone eisen aan het lichaam stelt. Stress omvat dus veel meer dan de gebruikelijke dagelijkse omschrijving 'onder hoge geestelijke druk staan'. Het gaat om een wisselwerking waarbij psychische spanning lichamelijke gevolgen kan hebben en andersom. In feite is stress een adequate reactie op een levensbedreigende, of anderzijds als gevaarlijk geïnterpreteerde, gebeurtenis. Mede door de

stressreactie kunnen mensen in geval van nood de nodige energie genereren om zichzelf in veiligheid te brengen. Stress kan de zelfredzaamheid dus positief beïnvloeden, maar ook negatief. Daarbij is het wellicht niet zozeer de mate van stress, als wel de manier waarop mensen met de stress omgaan die bepaalt hoe zij zich tijdens noodsituaties gedragen. Stress kan omslaan in paniek vanaf het moment waarop mensen inzien dat hun overlevingskans nihil is.<sup>6</sup> In tegenstelling tot algemene opvattingen breekt er in zeer weinig situaties paniek uit. Vaak worden schijnbaar irrationele beslissingen in noodsituaties toegeschreven aan paniek, maar in feite zijn ook de keuzes die mensen onder druk maken het gevolg van een afweging. Daarbij spelen de interpretatie van de waarschuwing, kennis over wat men zou kunnen doen, eerdere ervaring en situationele omstandigheden een belangrijke rol. Het gedrag van mensen tijdens rampen is daarom te beoordelen vanuit de beleving van individuele betrokkenen. Wanneer meerdere opties mogelijk zijn, zoals bijvoorbeeld het overgaan tot evacuatie of wachten op hulpdiensten, worden afwegingen gemaakt op basis van de op dat moment beschikbare informatie. Kennis van mogelijke vluchtroutes kan bijvoorbeeld leiden tot de beslissing om te evacueren. Eerdere ervaringen kunnen echter ook tot een andere keuze leiden. De situationele omstandigheden, zoals tijdsdruk en de fysieke en sociale omgeving, beïnvloeden ook de beslissing die genomen zal worden.



### Sociale omgeving

Het gedrag van mensen wordt sterk beïnvloed door de aanwezigheid van anderen. Het is daarom ook aannemelijk dat dit gedrag tijdens noodsituaties beïnvloed wordt door de onderlinge verhoudingen. Wanneer meerdere mensen tijdens een acute noodsituatie gezamenlijk een beslissing moeten nemen, spelen verschillende groepsprocessen een rol. Zelfredzaamheid wordt in dit geval bepaald door zowel de omstandigheden als de groepsprocessen die daarbij optreden.

<sup>6</sup> Ruitenberg, A.G.W., Helsloot, I (2004). Zelfredzaamheid van burgers bij rampen en zware ongevallen. Kluwer

Enkele voorbeelden van factoren uit de sociale omgeving die een rol spelen bij noodsituaties zijn: polarisatie, cohesie en groepsdruk, de organisatie van de groep, aanwezigheid en type van leiderschap, de mate van sociale banden/cohesie, het hebben van een gezamenlijk doel en eventuele vijandigheid in de groep. Het is echter ook hier lastig om vooraf te stellen hoe de sociale omgeving precies van invloed is op zelfredzaamheid. Duidelijk is dat mensen elkaar beïnvloeden, vooral wanneer informatie over wat er precies aan de hand is onduidelijk of onvolledig is. Het is daarom van belang dat snel duidelijkheid wordt geboden over de situatie, zodat mensen weten wat ze kunnen doen om zichzelf in veiligheid te brengen.

### Fysieke omgeving

Naast groepsprocessen heeft de fysieke omgeving minstens zoveel invloed op het gedrag van mensen tijdens acute noodsituaties.<sup>7</sup> Fysieke omgeving heeft betrekking op bijvoorbeeld de aanwezigheid van nooduitgangen in een gebouw en de duidelijkheid waarmee deze zijn aangegeven. Ook specifieke kenmerken van een incident kunnen bepalend zijn voor hoe mensen ermee omgaan. Bij een dreigende overstroming wordt de snelheid waarmee besloten wordt om te evacueren sterk beïnvloed door de doorbraaklocatie en de evacuatieroute uit het gebied. In geval van brand in een kantoorpand wordt de beslissing om het gebouw te verlaten sterk beïnvloed door de locatie van de brand en de materialen die in brand staan.



<sup>7</sup> Kobes, M. (2008). Zelfredzaamheid bij brand. Kritische factoren voor veilig vluchten uit gebouwen. Boom Juridische Uitgevers, Den Haag.

### 3. Beïnvloedende factoren in de nafase

Traditioneel wordt aandacht besteed aan zelfredzaamheid vanuit het perspectief van preventie. Daarnaast is in toenemende mate aandacht ontstaan voor zelfredzaamheid tijdens noodsituaties. Uit onderzoek is bekend dat de veerkracht na een ramp over het algemeen groot is (ongeveer 80% van getroffenen van rampen is goed in staat om op eigen kracht te herstellen).<sup>8</sup> Dat wil zeggen dat een zeer ruime meerderheid adequaat omgaat met eventuele klachten en indien nodig hulp zoekt. De kleine groep waarvoor dit niet geldt mag echter niet uit het oog worden verloren. Daarom is het van belang dat bij interventies gericht op het vergroten van zelfredzaamheid ook aandacht is voor de nafase van een ramp.



Om dit effectief te kunnen doen is het nodig om helderheid te bieden over welke factoren hierop invloed hebben. De aandacht voor zelfredzaamheid na de ramp is echter (nog) beperkt, maar desondanks is wel het een en ander bekend over factoren die daarbij van belang zijn. Zo blijkt dat een hoge mate van waargenomen steun uit de sociale omgeving cruciaal is voor herstel na een aangrijpende gebeurtenis. Daarnaast spelen persoonlijke eigenschappen en omstandigheden van de meegemaakte ramp een rol bij het wel of niet ontwikkelen van klachten. Daarbij kan gedacht worden aan de duur van de blootstelling aan een ramp en de wijze waarop mensen hiermee zijn omgegaan. Zelfredzaamheid na de ramp manifesteert zich wanneer mensen mogelijke nadelige gevolgen van een ramp erkennen en hulp zoeken om ermee om te gaan. Vanuit de praktijk blijkt ook een hoge informatiebehoefte te bestaan over zelfredzaamheid in deze fase van een ramp. Nader onderzoek is daarom geboden, waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor het Expertisecentrum Zelfredzaamheid.

<sup>8</sup> Helsloot & van 't Padje, (2010). Zelfredzaamheid; concepten, thema's en voorbeelden nader beschouwd. Boom Juridische Uitgevers Den Haag, p. 109.

### Overzicht

Schematisch kunnen de factoren die van invloed zijn op zelfredzaamheid als volgt worden weergegeven:

Factoren die van invloed zijn op zelfredzaamheid vooraf, tijdens en na een incident			
	Fase vooraf aan incident	Respons (tijdens incident)	Nafase
<b>Individuele factoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zelfredzaamheid in dagelijkse leven</li> <li>Perceptie van mogelijke dreiging</li> <li>Perceptie van mogelijke voorbereidingsmaatregelen</li> <li>Perceptie van verantwoordelijkheid</li> <li>Mate van voorbereiding op rampen</li> <li>Psychologische veerkracht/self efficacy</li> <li>Verwachting ten aanzien van het eigen gedrag</li> <li>Vertrouwen overheid en informatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opmerkzaamheid (vermogen om dreiging/waarschuwing waar te nemen)</li> <li>Informatieverwerking</li> <li>Eerdere ervaringen en kennis</li> <li>Stressreactie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duur van blootstelling aan ramp</li> <li>Wijze waarop men is omgegaan met noodsituatie</li> <li>Vermogen om hulp te zoeken bij omgaan met (eventuele) klachten</li> </ul>
<b>Factoren uit de omgeving</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sociale context</li> <li>Verwachtingen ten aanzien van gedrag van anderen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Groepsprocessen</li> <li>Optreden van paniek</li> <li>Incidentkenmerken</li> <li>Fysieke omgeving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Waargenomen mate van steun uit sociale omgeving</li> </ul>

## Aansluitende interventies

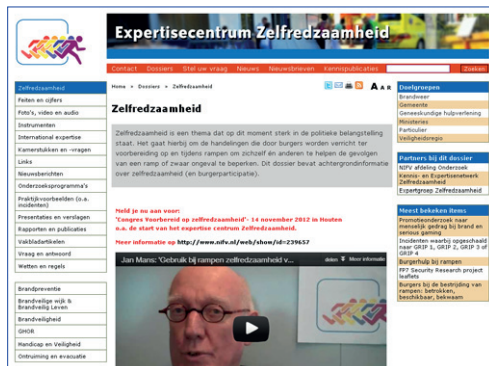
In het overzicht op pagina 11 staan de factoren die van invloed zijn op zelfredzaamheid. Dit overzicht beoogt een weergave te zijn van factoren waarop interventies gericht kunnen worden. Deze factoren kunnen zodoende gezien worden als aangrijpingspunten voor interventies zoals: risicocommunicatie, voorlichting, informatieverstrekking of nazorg. Daarbij zijn sommige factoren beter te beïnvloeden dan andere.

## Toegevoegde waarde expertisecentrum

In het Expertisecentrum Zelfredzaamheid kunnen professionals kennis en expertise vinden én uitwisselen over het onderwerp zelfredzaamheid bij noodsituaties op het gebied van fysieke veiligheid. Naast het ontsluiten van deze kennis via een digitaal platform biedt het expertisecentrum een loket waar professionals terecht kunnen met vragen over zelfredzaamheid. Het expertisecentrum bevordert de uitwisseling van kennis en expertise door het actief bijeenbrengen van professionals op dit gebied. Dit gebeurt via themabijeenkomsten of een digitaal platform.

In deze publicatie staat een definitie van het begrip zelfredzaamheid en wordt een eerste aanzet gegeven voor een werkkader. In de toekomst zal het expertisecentrum dit werkkader verder uitwerken en aanvullen met 'evidence based' interventies. Succesvolle maatregelen zijn dan eenvoudig te herkennen. Het expertisecentrum biedt hierdoor handvatten aan professionals die met zelfredzaamheid aan de slag willen gaan.

Ten slotte vervult het expertisecentrum een signalerende functie. Openstaande vragen en kennishiaten worden geïdentificeerd en geagendeerd voor nader onderzoek.



## Aanvullende literatuur op de voetnoten

### Overzicht geraadpleegde beleidsstukken

- Analysemodel Vluchtveiligheid, Systematische analyse van vluchtwegen van gebouwen – NIFV (2010).
- Beleidsplan WMO (2008-2011).
- Burger als bondgenoot (columns naar aanleiding van Visie op zelfredzaamheid 2011-2015) Raad van Korpschefs, GHOR Nederland, NVBR, Coördinerende gemeentesecretarissen (2011).
- Handboek (zelf)redzaamheid Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland (2010).
- Hoe kunnen gemeenten de zelfredzaamheid van burgers bevorderen? Rapportage literatuuronderzoek Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2012).
- Hoe kunnen we de zelfredzaamheid van burgers bevorderen? – Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2011).
- Regionaal toetsingskader zelfredzaamheid tijdens crises – Crisislab (2010).
- Kamerstukken II, 2008-2009, 30 821, nr. 9 betreffende "Zelfredzaamheid bij rampen en crises".
- Zelfredzaamheid bij rampen en crises – Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2009).
- Zelfredzaamheid en fysieke veiligheid van burgers. Verkenningen – Nibra.
- Zelfredzaamheid-Matrix: Factsheet over het eenvoudig en gestandaardiseerd meten van zelfredzaamheid. – GGD Amsterdam (2010).

### Overzicht wetenschappelijke literatuur

- Au, S. Y. Z. en M. C. Ryan. et al. (1993). Key principles in ensuring crowd safety in public venues. Engineering for crowd safety. Elsevier science publishers 133-143.
- Bryan, J. L. (2002). Behavioural response to fire and smoke. The SFPE handbook of fire protection engineering. Quincy, Massachusetts, The National Fire Protection Association: 3\_315-3\_341.
- Denkers, F.A.C.M. (1993). Op eigen kracht onveiligheid te baas. De politie; van pretentieuze probleemoplossers naar bescheiden ondersteuners. Vermande Lelystad.
- Dowling, D. (1999). 'Problem solving and decision making'. Fire Protection Engineering (16), 23-25.
- Lindel M. K. & Perry R. W. (2012) The Protective Action Decision Model: Theoretical Modifications and Additional Evidence. Risk Analysis, vol. 32, No. 4
- Pauls, J. (1984). 'The movement of people in buildings and design solutions for means of egress.' Fire Technology 20(1).
- Sapolsky, R. M., (2004). Why Zebra's don't get ulcers. St. Martin Griffin, New York.
- Smith, R. A. and J. F. Dickie (1993). Engineering for crowd safety. London, Elsevier Science Publishers.
- Wagnild, G. (2003) Resilience and Successful Ageing: Comparison among low and high income older adults. Journal of Gerontological Nurses, Vol.29, No. 12, pp. 42-49.
- Wallenius, C. (2001) Why do people sometimes fail when adapting to danger? A theoretical discussion from a psychological perspective. Journal of Mass Emergencies and Disaster 19 (2).

## Relevante websites

Expertisecentrum Zelfredzaamheid: [www.infopuntzelfredzaamheid.nl](http://www.infopuntzelfredzaamheid.nl)

Infopunt Veiligheid (NIFV): [www.infopuntveiligheid.nl](http://www.infopuntveiligheid.nl)

Zelfredzaamheid-matrix – GGD Amsterdam: [www.zelfredzaamheidmatrix.nl](http://www.zelfredzaamheidmatrix.nl)

Psychologie van Conflict, Risico & Veiligheid (PCRUVU) – Universiteit Twente: [www.utwente.nl](http://www.utwente.nl) (Terpstraproefschrift).

## Deelnemende kennispartners



### Crisislab

Crisislab verricht evaluatie- en beleidsonderzoek op het terrein van crisisbeheersing en veiligheidszorg. Het verzorgt crisisoefeningen, opleidingen en trainingen en geeft advies aan publieke en private organisaties over veiligheidsvraagstukken. Crisislab ondersteunt daarnaast het onderzoek van de leeropdracht Besturen van Veiligheid aan de Radboud Universiteit van Nijmegen. Een van onze (onderzoeks)speerpunten is (zelf)redzaamheid van burgers tijdens rampen en crises.

Meer informatie op: [www.crisislab.nl](http://www.crisislab.nl)

### Stichting 2Bsafe

Stichting 2Bsafe heeft sinds april 2011 de Taakgroep Handicap en Locale Samenleving opgevolgd op het onderdeel veiligheid. Doelgroep is de verminderd zelfredzame mens. Stichting 2Bsafe richt zich op bewustmaking, kennisuitwisseling en versterkende netwerken (uitwisselingsplatform) en bekijkt hierbij de problematiek en kansen vanuit een ander licht.

Meer informatie op: [www.2bsafe.eu](http://www.2bsafe.eu)

### De Octaaf Groep BV

De Octaaf Groep is een kennisinstituut op het gebied van veiligheid en zelfredzaamheid. De Octaaf Groep participeert in een aantal ondernemingen met specialisten die in het brede vakgebied van integrale veiligheid actief zijn:

- Octaaf Advies BV
- Rvarium Academie BV
- Rvarium Products BV
- NIVEO BV

Meer informatie op: [www.octaafadviesgroep.nl](http://www.octaafadviesgroep.nl)

### Impact/Arq

Impact is het landelijk kennis- en adviescentrum voor psychosociale zorg bij schokkende gebeurtenissen. Het doel is het bevorderen van kwalitatief hoogwaardige en adequaat georganiseerde psychosociale zorg bij schokkende gebeurtenissen. Impact is partner in Arq Psychotrauma Expert Groep. Impact heeft de Resilience Monitor gemaakt (februari 2011). Met dit onderzoek brengt Impact, in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, in kaart welke factoren van invloed zijn op psychosociale veerkracht van Nederlandse burgers na rampen en hoe deze factoren onderling samenhangen. Bovendien laat de monitor zien hoe Nederlanders denken over hun eigen veerkracht.

Meer informatie op: [www.impact.arq.org](http://www.impact.arq.org)

### HKV lijn in water

HKV lijn in water ondersteunt organisaties bij de voorbereiding op overstromingen en andere, watergerelateerde calamiteiten en grootschalige evacuaties. HKV heeft kennis van en ervaring met risicoanalyses, scenariostudies, planvorming, informatiemanagement, contingency management, opleiding en oefening en de nafase.

Meer informatie op: [www.hkv.nl](http://www.hkv.nl)

### TNO

TNO is een onafhankelijke innovatie-organisatie. Binnen het speerpunt 'Safety and Security' zoekt TNO onder meer snellere en meer gerichte acties voor verminderde inzet van professionals als brandweer en politie door burgerparticipatie en ondersteunende technologie. Voor veiligheid in de openbare ruimte zijn naast deze professionals burgers zelf cruciaal. TNO kijkt naar het verbeteren van zelfredzaamheid en burgerparticipatie, risico- en crisiscommunicatie en de rol van sociale media hierbij. Het heeft de instrumenten en methoden om samen met de vele betrokken partijen tot een optimale aanpak te komen.

Meer informatie op: [www.tno.nl](http://www.tno.nl)

### Colofon

Deze kennispublicatie is ontwikkeld door Infopunt Veiligheid (NIFV) met een bijdrage van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, november 2012.

Tekst: drs. E. Kolasinac, dr. J. Holsappel en dr. H. te Brake van Impact, landelijk kennis- en adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen.

Eindredactie: Impact en NIFV

Vormgeving: NIFV

Beeldmateriaal: Martin de Jongh, Rob Jastrzebski, NIFV

De samenstellers hebben de grootst mogelijke zorg aan de inhoud van deze kennispublicatie besteed. Aan de inhoud van deze kennispublicatie kunnen echter geen rechten worden ontleend en de samenstellers aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid die zou kunnen voortvloeien uit de inhoud van deze kennispublicatie.



# Infopunt Veiligheid

Infopunt Veiligheid, onderdeel van het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (NIFV), is hét centrale vraag- en informatie-loket op het gebied van fysieke veiligheid. Beroepsbeoefenaars kunnen hier hun vragen voorleggen aan vakspecialisten. Dat kan telefonisch, per e-mail of via een webformulier. De toegang tot de informatieservice en informatiebemiddeling is laagdrempelig en kosteloos.

## Actuele dossiers

Infopunt Veiligheid biedt ook inzage in een online kennisbank met dossiers die actueel worden gehouden door een redactie-team van kennismakelaars en deskundigen uit de praktijk. U hebt 24 uur per dag toegang tot enkele duizenden kennisdocumenten verdeeld over meerdere kennisgebieden. Een belangrijke kennisbron voor veiligheidsregio's, hulpverleningsdiensten, landelijke, provinciale en gemeentelijke overheden en organisaties in de vitale sectoren.

## Kennispartners

Om meer doelgroepen van dienst te kunnen zijn en de kennis verder te verbreden, werkt Infopunt Veiligheid samen met kennispartners zoals: het Centrum Industriële Veiligheid (CIV), GHOR Nederland, de Nederlandse Vereniging voor Brandweezorg en Rampenbestrijding (NVBR) en het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).

Het informatiepunt wordt ondersteund door een gebruiksvriendelijke, interactieve website: [www.infopuntveiligheid.nl](http://www.infopuntveiligheid.nl)

## Als veiligheid ook úw punt is!



Infopunt Veiligheid  
Kemperbergerweg 783  
Postbus 7010  
6801 HA Arnhem  
T 0900 235 112 112 (lokaal tarief)  
F 026 351 50 51  
E [infopuntveiligheid@nifv.nl](mailto:infopuntveiligheid@nifv.nl)

[www.infopuntveiligheid.nl](http://www.infopuntveiligheid.nl)



**Infopunt Veiligheid** NIFV