

# De narrige burger en zijn wel of niet behoefte aan risicocommunicatie

Waarom het probleem van  
risicocommunicatie niet aan een  
gebrek aan burgerschap kan  
worden geweten

- U weet het allemaal: ooit waren ongevallen een ‘act of god’, daarna geloofden de liberalen dat het persoonlijke fouten waren, maar sinds de zestiger jaren zijn ongevallen het bewijs van het falen van preventie en handhaving – we zijn van een schuldcultuur naar een risicocultuur gegaan.
- Nu kijken we allemaal naar de overheid, die is zelfs verantwoordelijk voor het de preventie van onzekere risico’s – het voorzorgsprincipe.
- Een van de gevolgen is dat slachtoffers van grote incidenten meer ‘rechten’ hebben dan slachtoffers van ‘gewone’ auto-ongevallen.

- Fysiek veiligheidsbeleid is nu
  - Ondoorzichtig – we kennen de kosten en baten van ons beleid niet.
  - Onevenwichtig – we zetten geld niet op de meest zinvolle plaats in
  - Onrechtvaardig – je kunt maar beter een rampslachtoffer zijn of door een industrieel risico worden bedreigd
  - Onuitvoerbaar – het beleid is papier en symboliek dus diegenen die echt er moeten werken hebben niets in handen

- Wetenschapper en politici wijzen allebei graag naar de moderne burger die niet met risico's kan omgaan – we hebben immers honger voor angst ingeruild
- En het meest wordt de moderne burger geacht bang te zijn voor onvrijwillige risico's
- Zeker als het risico technologisch is, onzichtbaar is, je bij de genen grijpt, etc
- Dus het ligt aan de burger dat politici zich zo akelig irrationeel gedragen...

- We gaan risico's communiceren ter verhoging van het 'veiligheidsbewustzijn'...
- ...waardoor burgers zich minder ongerust moeten maken over risico's en zich beter moeten gaan voorbereiden op rampen...
- ...dat is cf. het BEVI dan weer een rechtvaardiging voor minder veiligheidsmaatregelen.
- [[hier zou een ironische opmerking kunnen staan, maar die staat er niet]]

- Oh ja, de moderne burger is een niet te besturen angsthaas, daar waren we gebleven

- De geschiedenis leert dat gepercipieerd onpopulaire maatregelen een politicus populair kunnen maken
- Een klein voorbeeld, de nogal extreme Pim Fortuyn werd populair ondanks zijn argumentatie voor een 'general pardon' voor asielzoekers in Nederland en zijn stelling dat files onvermijdelijk waren. Deze 'risicocommunicatie' werd tot dan toe als extreem links beschouwd...

- Na jarenlange burgerlijke strijd tegen Van der Anker in Son en Breugel ondanks beloften van veiligheid...
- ...maakte de 'belofte' van onveiligheid aan de maatschappelijke onrust een einde.
- Nu ja, aan verreweg de meeste dan

- Klassieke bevindingen, die u alle kent, zijn dat:
  - Burgers houden 1000 keer meer van vrijwillige risico's dan van onvrijwillige (Starr 1966)
  - Burgers kunnen het concept van 'kans maal effect' niet begrijpen (Wagenaar, Fischhoff)
  - NIMBY is achternaam van elke burger (Kasperson, Renn)
  - Het effect van risicocommunicatie is nog nooit bewezen (Fischhoff)
  - Risico's worden sociaal versterkt (Kasperson, Renn, Slovic)
- Burgers zijn dus net irrationele, egocentrische, gewone mensen

- Toch hebben we hiervoor al enkele vervelende tegenvoorbeelden gezien
- We hebben echter geen goede theorie om dat te verklaren
- Gebrek aan wetenschap wordt echter alleen opgelost met meer wetenschap (euhm)

- Interviews met 800 metro-gebruikers in Amsterdam
- Klassieke vragen krijgen klassieke antwoorden....
- Verrassende vragen krijgen verrassende antwoorden...

- Centraal staat het volgende nieuwe inzicht in de omgang van burgers met risico's: 'als je ons vraagt wat we willen dan vertellen we wat we willen ... Maar dat is niet wat we van jou als bestuurder verwachten dat je doet. En als je dat lastig vindt dan had je maar een vak moet leren in plaats van bestuurder te worden.'
- Iets wetenschappelijker geformuleerd: de burger heeft een narrig karakter

- Traditionele enquêtes vertellen je niets, klassieke risicocommunicatie is zinloos en draagvlak krijg je sowieso niet...
- En dus let op risicoperceptie is niet hetzelfde als risicoacceptatie
- En dus is het tijd voor een nieuw risico(communicatie)beleid gebaseerd op nieuwe uitgangspunten

- Sluit aan bij wat burgers willen weten: dat is niet veel bij stabiele risico's, maar wel als het risico verandert
- Maak jezelf niets wijs: burgers gaan zich niet voorbereiden op risico's die ze (terecht) als zeer klein inschatten
- Burgers hoeven niet gerustgesteld te worden: ze geloven wel dat jij uit gezond eigenbelang je best doet. Erger nog: geruststellen betekent dat je iets te verbergen hebt.

- Dus communiceer gevaar geen risico, communiceer realistische handelingsperspectieven
- Maak jezelf niets wijs: de betrokken burgers gaan gevaar niet accepteren als dank voor jouw communicatie.
- Maar je hebt geen keus: maak het gevaar bekend en zit de procedures uit of biedt iets in ruil voor het gevaar.

**Dank voor uw aandacht!**

Contact: [i.helsloot@crisislab.nl](mailto:i.helsloot@crisislab.nl)