

Ouderen in seniorenflats: Zelfredzaam of reddeloos?

Onderzoek naar het versterken van zelfredzaamheid bij ouderen

Masterthesis
Radboud Universiteit Nijmegen &
Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden

Naam:	Thijs Barten
Studentnummer:	0804878
Opleiding:	Master Bestuurskunde
Specialisatie:	Besturen van Veiligheid
Faculteit:	Faculteit der Managementwetenschappen
Begeleidster RU:	Dr. M.L. van Genugten
Begeleider VGGM:	Drs. A.J. van Maren MCDM
Datum:	17 maart 2016

Colofon

Opleiding

Radboud Universiteit Nijmegen
Faculteit Managementwetenschappen
Bestuurskunde
Besturen van Veiligheid

1^e Begeleider: Dr. M.L. van Genugten
2^e Lezer: Prof. Dr. M.S. de Vries

Opdrachtgever

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden (VGGM)
Team Operationele Informatie Voorziening (OIV)

Begeleider: Drs. A.J. van Maren MCDM

Auteur

Thijs Barten

Telefoon: 0628109166
Email: tgjbarten@gmail.com

Voorwoord

Voor u ligt de masterthesis 'Ouderen in seniorenflats: Zelfredzaam of reddeloos?'. Een onderzoek naar het versterken van de zelfredzaamheid van ouderen. Deze masterthesis is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de masteropleiding Bestuurskunde, met specialisatie Besturen van Veiligheid aan de Radboud Universiteit Nijmegen. Van eind maart 2015 tot en met medio maart 2016 ben ik bezig geweest met het onderzoek en het schrijven van de masterthesis.

Deze masterthesis is geschreven in opdracht van de stage-organisatie, de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM). Ik heb veel steun gehad aan mijn stagebegeleider de heer Albert-Jan van Maren. Hij maakte altijd tijd voor een afspraak en we hadden goede sparrings-momenten, waardoor ik weer goed op weg kon.

Ik wil Albert-Jan en afdelingshoofd van het team OIV, de heer Jan-Piet Zipp, bedanken voor de kansen die ze mij hebben gegeven om bij deze organisatie af te studeren. Daarnaast ben ik dankbaar voor de geboden kans dat ik mocht meewerken aan de evaluatie van systeemtoets 2015 voor de VGGM. Dit was een mooie werkervaring voor me, waar ik met veel plezier aan heb gewerkt.

Vervolgens wil ik graag het hele team OIV bedanken. Ik heb prettig samengewerkt met jullie als collega's en ondanks dat ik stagiair was, voelde ik me een wezenlijk onderdeel van het team. Een speciale dank gaat uit naar drie collega's, Simone, Egon en Bart. Simone bedankt voor de fijne samenwerking tijdens de systeemtoets. Egon bedankt dat je mij vanaf het begin af aan hebt betrokken bij trainingen en oefeningen. Bart, bedankt voor je betrokkenheid bij mijn onderzoek en succes met de invulling van de 'Visie Zelfredzaamheid 2016'. Jullie hebben in mijn ogen allemaal een bijzondere interesse getoond in mijn onderzoek en in mij als persoon, jullie gaven goede adviezen of motiveerden op bepaalde momenten. Dat heb ik zeer gewaardeerd!

Daarnaast wil ik de overige collega's binnen VGGM in het bijzonder bedanken, die open stonden voor een interview, en op die manier een bijdrage hebben geleverd aan dit onderzoek. De interviews met de ouderen zijn tot stand gekomen door de inspanningen van mevrouw Roelie van der Weide. Haar medewerking voor het vinden van de ouderen en de informatie over de seniorenflats zijn essentieel geweest voor dit onderzoek. Daarnaast heeft ze de aanzet geregeld voor het interview met de directeur van Volkshuisvesting, de heer Gerrit Breeman. Voor alle inspanningen ben ik haar erg dankbaar.

Als laatste gaat mijn dank uit naar mijn masterthesisbegeleidster dr. M.L. van Genugten. Ik vind haar een erg kundige en prettige begeleidster. Ondanks dat er tussen onze afspraken soms maanden overheen gingen kon ze me steeds weer terecht wijzen en precies de punten eruit halen waar ik vaak ook mijn twijfels over had. Door de bijeenkomsten kon ik, soms met meer werk, altijd weer op pad. Dit heeft uiteindelijk tot een mooi eindresultaat geleid. Daar ben ik u enorm dankbaar voor.

Het schrijven van deze masterthesis is een periode geweest waarin mooie momenten zijn afgewisseld met mindere momenten. Het is een lang proces gebleken waarin je soms met kleine stapjes vooruitgang boekt. Daarbij heb ik enkele tegenslagen gehad, waardoor ik wat maanden vertraging heb opgelopen. Al met al denk ik dat het schrijven van deze masterthesis een mooie en leerzame ervaring voor me is geweest.

Tenslotte wil ik mijn ouders bedanken, ze hebben me de financiële en morele steun gegeven om deze masterstudie te kunnen beginnen en afmaken. Hetzelfde geldt voor mijn lieve vriendin Carmen, die altijd voor me klaarstaat.

Ik wens u veel leesplezier toe,

Thijs Barten

Arnhem, 17 maart 2016

Inhoudsopgave

Colofon	2
1. Inleiding	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Probleemstelling	6
1.3 Relevantie	7
1.4 Leeswijzer	8
2. Beleidskader	9
2.1 Inleiding	9
2.2 De Veiligheidsregio	9
2.2.1 Het bestuur van de VGGM.....	9
2.2.2 Referentiekader GRIP	10
2.2.3 Risicoprofiel VGGM.....	11
2.3 Zelfredzaamheid binnen VGGM	11
2.4 Conclusie.....	13
3. Theoretisch Kader.....	14
3.1. Inleiding	14
3.2. Rampen en Crises	14
3.3. De burger tijdens rampen en crises.....	15
3.4. Zelfredzaamheid en verminderd zelfredzamen.....	16
3.4.1 Veerkracht (Resilience).....	16
3.4.2 Kwetsbaarheid en de relatie met veerkracht	18
3.5. Factoren die invloed hebben op veerkracht en kwetsbaarheid	20
3.5.1 Factoren die invloed hebben op veerkracht.....	20
3.5.2 Factoren die invloed hebben op kwetsbaarheid	22
3.5.3 Beïnvloedbare factoren van kwetsbaarheid en veerkracht	23
3.6. Strategieën die de factoren van kwetsbaarheid en veerkracht versterken	24
3.6.1 Uitgangspunten van Bevolkingszorg op orde (BZOO)	24
3.6.2 Wettelijk vastleggen	25
3.6.3 Het CLEAR-model.....	26
3.7 Conceptueel Model	27
4. Methodologisch Kader	29
4.1 Inleiding	29
4.2 Type Onderzoek.....	29
4.3 Casusselectie.....	29
4.3.1 Casus 1: Werenfriedplein, flat Malburgen in Arnhem.....	29
4.3.2 Casus 2: Schepen van Voorsthoof, flat Kronenburg in Arnhem	30
4.4 Dataverzameling	30
4.5 Operationalisatie	31

4.6 Betrouwbaarheid en Validiteit.....	33
4.7. Conclusie.....	34
5. Analyse: Zelfredzaamheid van ouderen in de regio	35
5.1 Inleiding	35
5.2 Factoren die veerkracht beïnvloeden	35
5.2.1 Robuustheid	35
5.2.2 Sociaal Netwerk	36
5.2.3 Vertrouwen in de overheid	37
5.3 Factoren die kwetsbaarheid beïnvloeden	39
5.3.2 Zelfbescherming	40
5.4 Conclusie.....	41
6. Analyse: Strategiebepaling voor het versterken van zelfredzaamheid bij ouderen	43
6.1 Inleiding	43
6.2 Strategie om zelfredzaamheid te versterken	43
6.2.1 Het sociaal netwerk versterken.....	43
6.2.2 De robuustheid versterken.....	45
6.2.3 Versterken van het vertrouwen in de overheid	45
6.2.4 Zelfbescherming versterken	48
6.3 Conclusie.....	49
7. Conclusie & Discussie	50
7.1 Inleiding	50
7.2 Conclusie.....	50
7.3 Discussie	54
Bijlagen	59
Bijlage 1 - Interviewguide Ouderen	59
Bijlage 2 - Interviewguide Professionals	61
Bijlage 3 – Overzicht Respondenten	63

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

‘Ouderen moeten langer zelfstandig blijven wonen, maar wat betekent dat voor de veiligheid? Een belangrijke politieke discussie, met voors en tegens. Meer controles, meer regels en aanpassingen kosten geld’ (Omroep Gelderland, 2015).

Bovenstaand citaat is afkomstig uit een artikel over de brand in de Notenhout, een seniorenflat in Nijmegen, op 20 februari 2015. Het geeft kernachtig weer met welk probleem de lokale politiek (gemeenten) en veiligheidsregio’s momenteel kampen. Het maakt de kwetsbare kant van de sturing van zelfredzaamheid zichtbaar, namelijk dat er bepaalde groepen in de samenleving zijn die verminderd zelfredzaam zijn. Verminderd zelfredzamen zijn burgers die afhankelijk zijn van hulp om bij een ramp of crisis zichzelf in veiligheid te kunnen brengen.

Zelfredzaamheid is een item dat op dit moment sterk in de publieke belangstelling staat (Infopunt Veiligheid, 2015). Het is een trend van een veranderende overheid, die zich steeds meer terugtrekt en het zelfsturend vermogen van de samenleving stimuleert (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2013). Voor deze ontwikkeling werden de burgers vooral betutteld. Dit past binnen de zogeheten verzorgingscultuur (Helsloot e.a., 2010), een cultuur waarbij een ongeval zich niet mag voordoen. Deze tendens wordt nu losgelaten en de burger krijgt meer eigen verantwoordelijkheden. Met betrekking tot de brand in het seniorencomplex in Nijmegen vat Omroep Gelderland dit treffend samen: *‘De boodschap is duidelijk. Bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor hun eigen veiligheid. Ze moeten zelf brandoefeningen organiseren, zelf weten hoe ze bij brand naar buiten komen. De brandweer richt alle pijlen op bewustwording en preventie’* (Omroep Gelderland, 2015).

Ouderen zijn binnen de verminderd zelfredzamen een belangrijke doelgroep. Er is namelijk een ontwikkeling gaande dat ouderen steeds langer en zelfstandig thuis wonen. De laatste jaren zijn er tevens verschillende branden in seniorenflats geweest, naast de genoemde brand in Nijmegen onder andere in; Zeist (Trouw, 2013), Rotterdam (RTV Rijnmond, 2011) en Wijchen (Ad.nl, 2015), waardoor de beperkingen en problemen van zelfredzaamheid bij kwetsbare groepen steeds meer zichtbaar wordt.

De sturing op zelfredzaamheid betekent eveneens dat er meer oog moet komen voor de verminderd zelfredzamen in de samenleving. De vraag welke maatregelen getroffen moeten worden voor deze groepen verminderd zelfredzamen groeit vanuit gemeenten en veiligheidsregio’s. Bij de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (hierna VGGM) speelt deze vraag ook, daarom wordt in dit onderzoek gekeken welke factoren de zelfredzaamheid van ouderen beïnvloed en welke strategie ingezet moet worden door de VGGM om dit te versterken.

1.2 Probleemstelling

Dit onderzoek wordt uitgevoerd voor de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden. In overeenstemming met deze organisatie is de probleemstelling geformuleerd. Er is gekomen tot een ontwerpgerichte onderzoeksvraag. Het onderzoek zal een ontwerp van een strategie opleveren die de VGGM kan toepassen. De doelstelling is als volgt: probleemstelling:

Inzicht krijgen in de factoren van zelfredzaamheid bij verminderd zelfredzame personen voor en tijdens rampen en crises, om ter aanbeveling een strategie te ontwikkelen hoe men moet omgaan met verminderd zelfredzamen voor de VGGM.

De bijpassende centrale vraagstelling luidt:

Op welke wijze dient de strategie van de VGGM te worden ingericht zodat de factoren van zelfredzaamheid voor verminderd zelfredzamen, in het bijzonder ouderen, voorafgaand en tijdens een ramp of crisis kan worden versterkt?

De centrale vraag wordt uiteengezet in de volgende deelvragen:

1. Hoe worden zelfredzaamheid en verminderde zelfredzaamheid gedefinieerd?

Deze deelvraag geeft een definitie en uitleg van het centrale begrip in dit onderzoek. Hierbij staan de concepten van veerkracht en kwetsbaarheid centraal. Hiermee wordt gekomen tot een werkbaar en afgebakende uitwerking van het begrip voor het verdere onderzoek.

2. Welke factoren zijn bekend die zelfredzaamheid beïnvloeden?
In de wetenschappelijke literatuur wordt gezocht naar theorieën om zelfredzaamheid te duiden. Daartoe worden de concepten van veerkracht en kwetsbaarheid gebruikt. Er wordt gekeken hoe deze concepten zich tot elkaar verhouden en welke factoren deze concepten beïnvloeden. Op basis van deze factoren kan empirisch onderzoek gedaan worden in de regio.
3. Welke strategieën zijn bekend om de zelfredzaamheid te bevorderen bij verminderd zelfredzamen?
In deze deelvraag wordt er in de wetenschappelijk literatuur op zoek gegaan naar passende strategieën die de factoren versterken die veerkracht en kwetsbaarheid beïnvloeden. Dit levert een aantal modellen en/of strategieën op die de basis vormen voor de interviews met de professionals.
4. In welke mate zijn de factoren die zelfredzaamheid beïnvloeden aanwezig in de regio?
In de empirie wordt door middel van interviews met ouderen in de regio van de VGGM onderzocht welke factoren sterk en zwak ontwikkeld zijn bij de ouderen. De te versterken factoren worden in kaart gebracht.
5. Hoe moet de strategie ingericht worden door VGGM zodat de factoren die zelfredzaamheid beïnvloeden versterkt worden in de regio?
In deze deelvraag wordt op basis van de interviews met de professionals onderzocht hoe de strategie van de VGGM er uit moet komen te zien, zodat de factoren die zelfredzaamheid beïnvloeden versterkt worden. De strategieën en modellen uit de theorie vormen daarvoor de basis. Deze deelvraag levert de te ontwerpen strategie.

1.3 Relevantie

Met dit onderzoek wordt een bijdrage geleverd aan de theorievorming over zelfredzaamheid. De verminderde zelfredzaamheid van ouderen staat in dit onderzoek centraal. Vooral over verminderde zelfredzaamheid en hoe dit versterkt kan worden is momenteel in de wetenschappelijke literatuur weinig bekend. In dit onderzoek wordt daarom het begrip zelfredzaamheid uiteengezet. Er worden factoren onderzocht, die de kwetsbaarheid en veerkracht van deze specifieke groep beïnvloeden. De mate waarin deze factoren aanwezig zijn bij de ouderen vormt de basis van de strategie die de zelfredzaamheid van ouderen versterkt.

Het onderzoek levert een bijdrage aan de wetenschap door de factoren die zelfredzaamheid beïnvloeden bij kwetsbare groepen, ouderen in het bijzonder, inzichtelijk te maken en daarbij een juiste strategie te kiezen om deze factoren te versterken. De resultaten van dit onderzoek kunnen daarmee als voorbeeld dienen voor de problematiek van verminderd zelfredzamen. Daarnaast kan het worden toegepast in verdere onderzoeken, mogelijk bij andere kwetsbare groepen.

De VGGM is een organisatie die de veiligheid van alle burgers in het verzorgingsgebied waarborgt. Het stimuleren van zelfredzaamheid is een ontwikkeling in de huidige maatschappij.

Voor het merendeel van de bevolking is zelfredzaamheid een ontwikkeling waarbij de individuele burger meer verantwoordelijkheden krijgt ten aanzien van zijn eigen veiligheid. De gevolgen voor verminderd zelfredzamen groepen, zoals ouderen en gehandicapten, moeten daarbij niet vergeten worden. Deze groepen zijn minder goed in staat zichzelf in een bepaalde ramp- of crisissituatie in veiligheid te brengen. Voor deze mensen moet de veiligheid gegarandeerd blijven. Hierdoor ontstaat voor de VGGM een vraagstuk waarbij er meer gestuurd wordt op de zelfredzaamheid van burgers, maar aan de andere kant kunnen niet alle burgers mee in deze ontwikkeling. In dit onderzoek wordt gekeken hoe de VGGM de strategie moet inrichten om de veiligheid van deze specifieke groep te waarborgen. De aandacht voor deze problematiek is door de eerder genoemde voorvallen in Nijmegen, Wijchen, Zeist en Rotterdam sterk toegenomen. De publieke opinie alsmede de aandacht van gemeenten en veiligheidsregio's is daarmee sterker gericht op verminderd zelfredzame groepen en de veiligheid van deze groepen tijdens een noodsituatie.

Het thema zelfredzaamheid wordt door de VGGM meegenomen in bestaande en nieuwe beleidsplannen (VGGM, 2015). Een aanpak specifiek gericht op de verminderd zelfredzamen ontbreekt daarbij nog, vandaar dat het voor de organisatie een vraagstuk is hoe hier mee om te gaan.

Met dit onderzoek wordt aan die vraag voldaan, waarbij er een bijdrage wordt geleverd aan de theorievorming over verminderd zelfredzame personen.

1.4 Leeswijzer

Het onderzoek kent de volgende structuur. In *hoofdstuk 2* wordt het beleidskader van zelfredzaamheid binnen de VGGM verder uiteengezet. Hierin wordt de organisatie van de VGGM beschreven en wordt toegelicht wat er momenteel gedaan wordt op het gebied van zelfredzaamheid. *Hoofdstuk 3* is het theoretisch kader. In dit hoofdstuk worden relevante theorieën over zelfredzaamheid besproken wat leidt tot een definitie van dit begrip, die in dit onderzoek gehanteerd zal worden. In *hoofdstuk 4* wordt het methodologische kader omschreven. In dit hoofdstuk wordt de empirische kant van het onderzoek beschreven. Door het opzetten van een casestudy wordt specifiek gekeken welke factoren versterkt dienen te worden om ouderen zelfredzamer te laten zijn. In *hoofdstuk 5* volgen de resultaten en de analyse van de interviews met de ouderen. In *hoofdstuk 6* wordt de analyse weergegeven van de interviews met de professionals binnen VGGM. In *hoofdstuk 7* worden de conclusies van het onderzoek gepresenteerd. Hierin wordt een antwoord gegeven op de deelvragen om daarmee een antwoord te formuleren op de hoofdvraag van dit onderzoek. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk de waarde van het onderzoek beschreven in de discussie.

2. Beleidskader

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het werkveld waarop dit onderzoek betrekking heeft uitgelicht. Er wordt beschreven wat de rol van de veiligheidsregio is en waar de VGGM zich specifiek op richt in de rampenbestrijding. Tenslotte wordt gekeken wat de VGGM momenteel doet ten aanzien van het thema zelfredzaamheid.

2.2 De Veiligheidsregio

Sinds 2004 zijn de Veiligheidsregio's in het leven geroepen. Vanaf 2009 is besloten deze organisaties meer multidisciplinair in te richten (Helsloot, Scholtens, & Martens, 2010). Dit betekent dat de samenwerking tussen brandweer, GHOR, politie en gemeentelijke diensten (bevolkingszorg) verder wordt geïntegreerd. Daarbij moeten de veiligheidsregio's handelen op basis van de Wet Veiligheidsregio. Die heeft tot doel: *'Een efficiënte en kwalitatief hoogwaardige organisatie van de brandweezorg, de geneeskundige hulpverlening en de rampenbestrijding en crisisbeheersing onder één regionale bestuurlijke regie te realiseren'* (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2009).

Dit is gedaan om de burgers in Nederland beter te beschermen tegen de risico's van brand, rampen en crises (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2009).

Onder een veiligheidsregio wordt verstaan: *'Een openbaar lichaam, gebaseerd op een gemeenschappelijke regeling, waarin de regionale brandweer en de GHOR zijn geïntegreerd om de crisisbeheersing en de rampenbestrijding te kunnen verbeteren'* (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2009, p. 13).

2.2.1 Het bestuur van de VGGM

Het bestuur van de veiligheidsregio's bestaat uit de burgemeesters van de gemeenten uit de betreffende regio, alsmede een hoofdofficier van justitie en voorzitter van het betreffende waterschap in de regio (Klein, 2012). De voorzitter van de veiligheidsregio is (vaak) de burgemeester van de grootste gemeente. Besluiten worden door het bestuur genomen op basis van meerderheid van stemmen. Het bestuur van de veiligheidsregio heeft de volgende taken (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2009, p. 15):

1. *het inventariseren van risico's van branden, rampen en crises;*
2. *het adviseren van het bevoegd gezag over risico's van branden, rampen en crises in de bij of krachtens de wet aangewezen gevallen alsmede in de gevallen die in het beleidsplan zijn bepaald;*
3. *het adviseren van het college van burgemeester en wethouders op het terrein van brandpreventie;*
4. *de voorbereiding op de bestrijding van branden en zware ongevallen en het organiseren van de rampenbestrijding en de crisisbeheersing;*
5. *het instellen en in stand houden van een regionale brandweer;*
6. *het instellen en in stand houden van een GHOR;*
7. *het voorzien in de meldkamerfunctie;*
8. *het aanschaffen en beheren van gemeenschappelijk materieel;*
9. *het inrichten en in stand houden van de informatievoorziening binnen de diensten van de veiligheidsregio en tussen deze diensten en de andere diensten en organisaties die betrokken zijn bij de onder 4, 5, 6, 7 genoemde taken.*

De VGGM is één van de 25 veiligheidsregio's. In het verzorgingsgebied liggen 16 gemeenten, waarvan de gemeente Arnhem de grootste is. Het gebied telt ongeveer 668.000 inwoners (VGGM, 2015a). De VGGM is een complete hulpverleningsorganisatie voor Brandweer en Volksgezondheid (Ambulancehulpverlening en Gemeentelijke GezondheidsDienst) voor de veiligheidsregio Gelderland-Midden (VGGM, 2015).

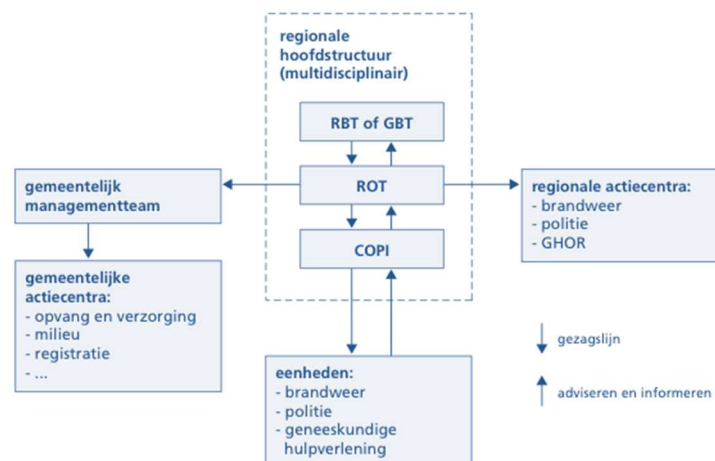
De missie van de VGGM luidt als volgt: *‘Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden zet op efficiënte wijze haar middelen in voor een optimale waarborging van de kwaliteit van het leven, in casu de veiligheid en de gezondheid, van de inwoners van het verzorgingsgebied* (VGGM, 2015). Daarbij is het belangrijk dat de wens van de cliënt centraal staat.

2.2.2 Referentiekader GRIP

Zelfs voor hulpdiensten zijn crisissituaties anders dan de dagelijkse praktijk. Doordat een crisissituatie geen deel uitmaakt van de dagelijkse praktijk van hulpdiensten zijn er aparte procedures opgesteld om een crisis aan te kunnen. Het gaat om uitzonderlijke en moeilijke omstandigheden. De procedures kunnen in de kolom van de Brandweer, Politie of Geneeskundige dienst worden opgeschaald. Zodra het een multidisciplinair probleem wordt, wordt de GRIP-procedure opgestart. GRIP staat voor Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdingsprocedure (Helsloot, Scholtens, & Martens, 2010). Deze procedure wordt ingezet door de Veiligheidsregio wanneer er een complex multidisciplinair incident gemeld is. Op deze manier wordt een crisis binnen een regio gecoördineerd en bestreden. De GRIP-procedure loopt van GRIP 1 tot GRIP 5. Vanaf GRIP 1 wordt op de plaats van het incident een commandopost opgezet (CoPI). Hiervandaan wordt samengewerkt tussen de verschillende disciplines en de te nemen stappen besproken. In het CoPI wordt multidisciplinair het brongebied bestreden. Er wordt opgeschaald naar GRIP 2 wanneer niet alleen het brongebied bestreden moet worden, maar ook het effectgebied. Op dat moment komt er boven het CoPI een Regionaal Operationeel Team (ROT). Hierin wordt een Operationeel Leider aangesteld, die het ROT aanstuurt (Helsloot, Scholtens, & Martens, 2010).

Wanneer een incident naast een bron- en effectgebied ook het welzijn van groepen in de bevolking bedreigt en er is bestuurlijke besluitvorming vereist, dan wordt er opgeschaald naar GRIP 3. Daarbij wordt een Gemeentelijk Beleidsteam (GBT) ingesteld onder leiding van de burgemeester van de desbetreffende gemeente, die de regie voert over de bestuurlijke beslissingen die genomen dienen te worden. Is het een incident dat over de gemeentegrenzen gaat wordt GRIP 4 afgekondigd. Er zijn meerdere gemeenten betrokken en het GBT verandert in een RBT, een Regionaal Beleidsteam. De burgemeester van de grootste gemeente of de voorzitter van de veiligheidsregio zit dit RBT voor (Helsloot, Scholtens, & Martens, 2010).

Er wordt naar GRIP 5 opgeschaald als er verschillende veiligheidsregio's betrokken zijn bij de crisis. In de coördinerende regio wordt een COL aangesteld, dit is een coördinerend operationeel leider. De COL houdt contact met operationeel leiders in de andere betrokken regio's. Met de inzet van een GRIP-procedure worden de kenmerken van een crisis bestreden door samen te werken en dit multidisciplinair te coördineren (IFV, 2014). Schematisch ziet de GRIP-structuur er als volgt uit:



Figuur 1: Organogram GRIP-structuur bij opschaling (Helsloot, Scholtens, & Martens, 2010, p. 76)

Het referentiekader GRIP ziet er als volgt uit:

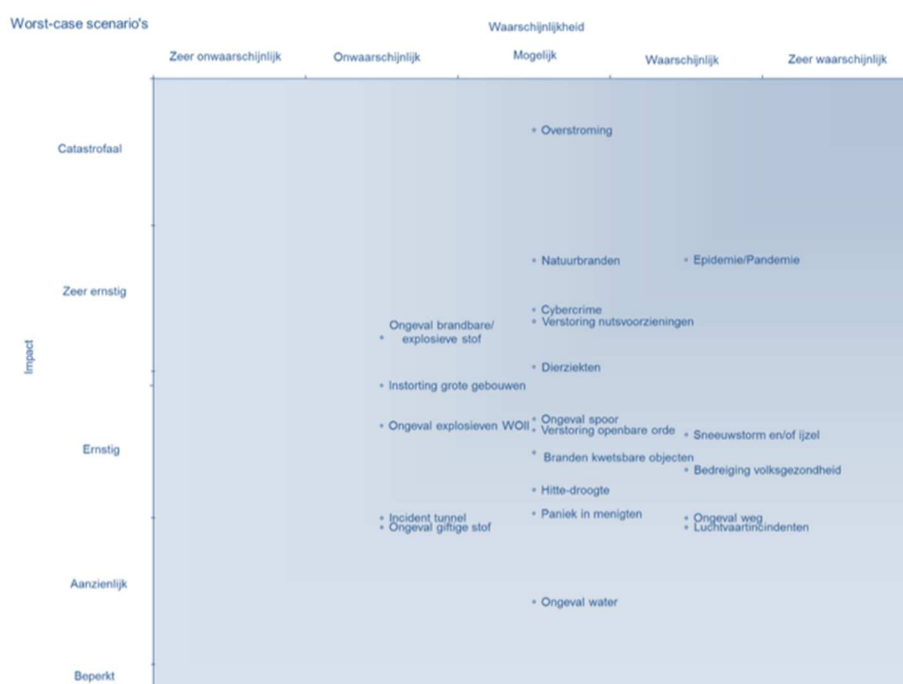
GRIP-niveau	Reikwijdte incident	Invulling regionale hoofdstructuur
1	brongebied	COPI
2	bron- en effectgebied	COPI + ROT
3	bedreiging van het welzijn van (grote groepen van) de bevolking	COPI + ROT + GBT
4	gemeentegrensoverschrijdend, eventueel schaarse	COPI + ROT + RBT

Tabel 1: Schematisch overzicht referentiekader GRIP (Helsloot, Scholtens, & Martens, 2010, p. 74)

2.2.3 Risicoprofiel VGGM

Het risicoprofiel van de VGGM geeft inzicht in de mate en onderlinge verhouding van de specifieke veiligheidsrisico's in de regio in termen van impact en waarschijnlijkheid. De focus ligt hierbij niet alleen op fysieke veiligheid, maar onder andere ook op economische, sociale en ecologische veiligheid (VGGM, 2015, p. 14).

In samenwerking met de partners van de VGGM worden de risico's in de regio vastgesteld. Door de natuurlijke kenmerken van het gebied zijn overstromingen (van de rivier de Rijn) en natuurbranden (de Hoge Veluwe) de grootste risico's om rekening mee te houden. Bij de waardering van de risico's wordt gebruik gemaakt van de 'Handreiking Regionaal Risicoprofiel', waarin inzichten van experts worden aangeleverd (VGGM, 2015). Het risicoprofiel is bedoeld als relatief wegingsinstrument. De inschatting van de risico's is met name gebaseerd op meningen van experts, de Nationale Risicobeoordeling (NRB) en trendanalyses (VGGM, 2015). In onderstaand figuur wordt het risicoprofiel weergegeven.



Figuur 2 : Risicoprofiel VGGM (VGGM, 2015)

Afhankelijk van de omgevingsfactoren van de casestudy die verderop in het onderzoek wordt besproken kan op basis van dit risicoprofiel een inschatting gemaakt worden van de verschillende gevaren en risico's in de omgeving.

2.3 Zelfredzaamheid binnen VGGM

Binnen de VGGM is er al volop aandacht voor zelfredzaamheid. In het nieuwe meerjarenbeleidsplan geldt het als rode draad. Zelfredzaamheid wordt ingezet zodat: *'Burgers over voldoende veerkracht en handelingsperspectief kunnen beschikken om eventuele risico's en verstoringen in hun leven en omgeving op te kunnen vangen, waar nodig samen met of voor anderen. De overheid heeft daarbij een faciliterende rol. De overheid draagt mede bij aan een goede voorbereiding van burgers en*

bedrijven zodat zij voldoende handelingsperspectief voor en tijdens incidenten hebben' (VGGM, 2015). De VGGM dient zich te richten op de rol als facilitator en ondersteuner. De voorbereiding op en het handelingsperspectief tijdens een ramp of crisis zijn daarbij belangrijk. Daarbij is als taak weggelegd dat er een visie over zelfredzaamheid moet worden ontwikkeld. Het uitgangspunt is dat er een visiedocument wordt opgesteld met daarin een duidelijke houding hoe om te gaan met zelfredzaamheid. Dit onderzoek zal een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het visiedocument.

Binnen de VGGM is er in 2013 een onderzoek gedaan waarin een inventarisatie van het begrip en een parapludefinisie is ontwikkeld die gebruikt wordt binnen de VGGM. Deze inventarisatie was gewenst omdat zelfredzaamheid beleidsmatig steeds meer als een container- en modebegrip gebruikt wordt (Koopmans & Coenders, 2013, p. 7). Binnen de VGGM worden er al verschillende definities gebruikt binnen de disciplines. Bij de brandweer wordt in het kader van 'Brandveilig leven' de volgende definitie gehanteerd: *'Het menselijk vermogen om signalen van gevaar waar te nemen en te interpreteren, en om beslissingen te nemen en uit te voeren die gericht zijn op het overleven van een brandsituatie'* (Brandweer Gelderland-Midden, 2015, p. 7).

De GHOR/GGD maakt een onderscheid in twee aspecten van zelfredzaamheid. Allereerst kijkt men via de gezondheidszorgkant naar zelfredzaamheid. Hierin wordt de definitie die de Amerikaanse onderzoeker Fassaert, e.a. (in Koopmans, 2013, p.13) uiteengezet: *'zelfredzaamheid is het realiseren van een acceptabel niveau van functioneren op de belangrijke domeinen van het leven, al dan niet door adequaat en tijdig informele en/of formele hulp te organiseren'*. De andere kant ligt in het sociale en fysieke veiligheidsdomein. Hierbij worden de definities van Hijlkema, e.a. (in Koopmans, 2013, p.13) aangehaald: *'Zelfredzaamheid bij fysieke veiligheid gaat over alles wat de burgers doen voor de veiligheid van zichzelf voor, tijdens of na een noodsituatie'*. Kerstholt (in Koopmans, 2013, p.13) onderstreept dit: *'In het fysieke veiligheidsdomein gaat het om het gedrag van de burger in de context van rampen of incidenten. Burgers zijn in staat zichzelf en anderen zelfstandig in veiligheid te brengen als een incident zich voordoet'*. De afdeling Bevolkingszorg van de VGGM gaat uit van de definitie die gegeven wordt in 'Bevolkingszorg op orde 2.0'. Hierin wordt onder zelfredzaamheid verstaan: *'De handelingen die burgers verrichten ter voorbereiding op tijdens en na acute crisis om zichzelf te helpen en de gevolgen te beperken'* (Commissie Bevolkingszorg op orde, 2014, p. 22). Het onderzoek van Koopmans (2013) had tot doelstelling een parapludefinisie voor de VGGM te creëren. Deze is geworden: *'Een persoon is zelfredzaam als hij voldoende veerkracht en handelingsperspectief heeft om een eventuele verstoring in zijn leven te compenseren, waar nodig samen met anderen'* (Koopmans & Coenders, 2013, p. 4).

Binnen de VGGM worden zoals hierboven besproken al enkele projecten uitgevoerd om zelfredzaamheid bij de burgers onder de aandacht te krijgen. In het volgende tekstblok volgt een opsomming van de verschillende projecten waarbij zelfredzaamheid bevorderen het uitgangspunt is.

Activiteiten Zelfredzaamheid Gelderland-Midden

- Attitude verandering tav verantwoordelijkheidsverdeling
 - Brandveilig leven (Oost 5)
 - Voorlichting basisscholen door brandweer
 - Tweets diverse crisistypen
 - Filmpjes diverse crisistypen (bereikbaar via website VGGM)
 - Huis aan huis de krant 'veilig gevoel' (vanuit VGGM), waarin allerlei multi thema's staan (bijv. inbraakpreventie, infectieziektes, natuurbranden)
 - Brandpreventieweken en rookmeldercampagne
 - Project 'Geen nood bij brand'
- De faciliterende overheid
 - NL Alert
 - Waarschuwingssirene
- Samenwerking tussen burgers en hulpverleners verbeteren
 - Buurtbemiddeling (politie en gemeenten)
 - Signaleringsgroepen (politie en gemeenten)
 - Project Keurmerk veilig wonen (politie en gemeenten)
 - Burgernet
- Kennis van risico's en handelingen
- Verminderd zelfredzamen
 - Zorgcontinuïteit
- Intern traject VGGM:
 - De komende maanden komt Jan de Burger VGGM binnen, op zoek naar inspirerende voorbeelden. Voorbeelden die laten zien hoe VGGM bijdraagt aan zijn zelfredzaamheid én hoe afdelingen daarbij samenwerken.

Figuur 3: Activiteiten zelfredzaamheid VGGM

Wat opvalt is dat er binnen verschillende projecten aandacht wordt besteed aan zelfredzaamheid, maar de vraag is in hoeverre de visie en definitie van het document van Koopmans en Coenders (2013) wordt gebruikt. Een daadwerkelijke visie over hoe om te gaan met zelfredzaamheid, zeker bij kwetsbare groepen ontbreekt. In dit onderzoek wordt daarop specifiek een strategie geformuleerd, waarmee de VGGM op een juiste manier kan omgaan met zelfredzaamheid en vooral verminderd zelfredzamen.

2.4 Conclusie

Dit hoofdstuk heeft beknopt weergegeven hoe de VGGM omgaat met rampen en crises. Allereerst is besproken wat de wettelijke taken zijn van de veiligheidsregio en hoe de organisatie is ingericht. Vervolgens is de crisisorganisatie beschreven. Het risicoprofiel dat beschreven is, is belangrijk in het vervolg van dit onderzoek. In de empirie zal later ondervraagd worden in hoeverre ouderen een realistische inschatting kunnen maken van bepaalde rampscenario's. De parapludefinities die door de VGGM geformuleerd zijn van zelfredzaamheid, en de activiteiten die men nu onderneemt om zelfredzaamheid te stimuleren, geven aan dat er steeds meer aandacht komt voor deze ontwikkeling. In het beleidsplan voor de aankomende jaren vormt zelfredzaamheid een rode draad. Dit onderzoek kan daarom een belangrijke bijdrage leveren aan de visie die ontwikkeld moet worden om zelfredzaamheid te versterken, met name gericht op het versterken van de zelfredzaamheid bij kwetsbare groepen in de maatschappij.

3. Theoretisch Kader

3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de theorie van dit onderzoek uiteengezet. Allereerst worden de kernbegrippen ramp en crises geduid. Daarna wordt het beeld geschetst hoe er gedacht wordt over de burgers tijdens rampen en crisis vanuit de overheid. Vervolgens wordt gekeken naar zelfredzaamheid, de verminderd zelfredzaam en welke factoren hier invloed op hebben. Op basis daarvan worden strategieën en modellen geformuleerd die ingezet kunnen worden om de zelfredzaamheid bij ouderen te versterken. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een conceptueel model, wat de basis vormt voor het verdere onderzoek.

3.2. Rampen en Crises

In dit onderzoek staat de zelfredzaamheid van ouderen voor en tijdens een ramp of crisis centraal. Om meer inzicht te krijgen in de context waarop dit onderzoek betrekking heeft worden in deze paragraaf de begrippen ramp en crisis uiteengezet, en worden verschillende fasen onderscheiden. Een ramp- of crisissituatie is anders dan de dagelijkse praktijk. Een ramp komt onverwacht en de mens heeft er geen invloed op: *'A disaster is widely perceived as an event that is beyond human control'* (Comfort, et al., 1999, p. 39). Vaak is het een uitzonderlijke situatie, waarin een incident zomaar plaats heeft gevonden en de gevolgen ervan onduidelijk zijn. Quarantelli (1988) beschrijft dat het gaat om een onverwachte dreiging, die urgent is en waarop gehandeld moet worden. Helsloot (2010) erkent deze drie belangrijke kenmerken van een crisis: *'Een ernstige bedreiging van de basisstructuren of van de fundamentele waarden en normen van een sociaal systeem, welke bij een geringe beslistijd en bij een hoge mate van onzekerheid dwingt tot het nemen van kritieke beslissingen.'*

Bij een crisis gaat het dus om een bedreiging en tijdsdruk, daarop moeten beslissingen worden genomen. Lerbinger (2012) onderscheidt eveneens drie kenmerken van een crisis. Deze komt onverwachts, brengt onzekerheid mee en tijdsdruk. Een vierde kenmerk is het herstellen van het evenwicht. Na of tijdens een crisis is de dagelijkse situatie verstoord. Dit moet worden teruggebracht en daarvoor dient het evenwicht worden hersteld.

Een ramp is eenzelfde fenomeen, toch verschilt deze van een crisis. De drie kenmerken van een crisis komen niet direct terug bij een ramp: *'Een zwaar ongeval of een andere gebeurtenis waarbij het leven en de gezondheid van veel personen, het milieu of grote materiële belangen in ernstige mate zijn geschaad of worden bedreigd en waarbij een gecoördineerde inzet van diensten of organisaties van verschillende disciplines is vereist om de dreiging weg te nemen of de schadelijke gevolgen te beperken'* (Muller, 2012, p. 80). Een ramp is een zeer vervelende gebeurtenis, maar de vitale en fundamentele normen en waarden van het systeem worden niet zozeer bedreigd. De mate van onzekerheid en de impact is daarmee lager dan die van een crisis.

In ramp- en crisissituaties zijn een aantal vijftal fasen te onderscheiden. Hierin liggen ook mogelijkheden om in ieder stadium een dreiging aan te pakken. De fasen in tabel 2 vormen samen de genoemde veiligheidsketen:

Pro-action	Eliminating structural causes of accidents and disasters to prevent them from happening in the first place (e.g. by building restrictions in flood-prone areas)
Prevention	Taking measures beforehand that aim to prevent accidents and disasters, and limit the consequences in case such events do occur (e.g. by building dikes and storm surge barriers)
Preparation	Taking measures to ensure sufficient preparation to deal with accidents and disasters in case they happen (e.g. contingency planning)
Response	Actually dealing with accidents and disasters (e.g. response teams)
Recovery	All activities that lead to rapid recovery from the consequences of accidents and disasters, and ensuring that all those affected can return to 'normal' and recover their equilibrium

Tabel 2: De Veiligheidsketen (Ten Brinke, Saeijs, Helsloot, & Van Alphen, 2008, p. 94)

Op basis van het risicoprofiel in een Veiligheidsregio, zie hoofdstuk 2, worden veiligheidsmaatregelen preventief en repressief opgesteld, ofwel de koude en warme fase. De koude fase gaat over de dagelijkse praktijk. De warme fase is de fase wanneer een ramp of crisis plaatsvindt. Pro-actie

verschilt van preventie. Bij pro-actie worden structureel risicovolle situaties voorkomen. Bij preventie worden maatregelen ingezet die het risico verkleinen. De herstelfase na een ramp of crisis is belangrijk. In deze fase worden alle maatregelen genomen zodat het dagelijkse leven weer opgepakt kan worden.

3.3. De burger tijdens rampen en crises

De afgelopen decennia zijn er ontwikkelingen geweest in het denken over de positie en de rol van de burger tijdens rampen en crises. Deze ontwikkeling in het denken over de burger tijdens een ramp of crisis heeft geleid tot een sturing op zelfredzaamheid van burgers.

Pieterman (2008, pp. 4-5) beschrijft deze ontwikkelingen vanuit de positie van de burger in drie perspectieven; De schuldcultuur, de risicocultuur en de voorzorgcultuur. De schuldcultuur kenmerkt zich door het individuele karakter van schuld dragen. De risicocultuur is opgekomen aan het einde van de 19^e eeuw. Slachtoffers werden toen in hun schade gecompenseerd. In de tijd van de risicocultuur kwamen de particuliere en publieke verzekeringen sterk op. Dit leidde tot de overgang naar de voorzorgcultuur. In de voorzorgcultuur mocht een ongeluk zich niet meer voor doen. Helsloot (et al., 2010, p. 144) beschrijft: *'Het voorkomen van schade is de eerste prioriteit. Waar toch schade ontstaat, bestaat vanzelfsprekend de plicht om te vergoeden'*. De overheid werd vaak verantwoordelijk gehouden, waardoor de schadevergoedingen vanuit de overheid sterk toenamen.

De trend van zelfredzaamheid kan in dit perspectief geplaatst worden. Het geldt wellicht als een volgende overgang, waarin de eigen verantwoordelijkheid van burgers meer centraal komt te staan. De omslag naar meer zelfredzaamheid van burgers doet zich voor binnen de gehele overheid. Termen als participatiemaatschappij, burgerparticipatie en zelfredzaamheid staan centraal in deze nieuwe cultuurverschuiving. De participatiesamenleving kenmerkt zich onder andere door: *'de ontwikkeling van passief naar actief burgerschap'* (Van Caem, 2008, p. 47). Burgers zijn zelf verantwoordelijk en willen betrokken worden bij problemen die spelen in de maatschappij. Ze willen meedenken en soms meebeslissen over bepaalde zaken. Dit betekent dat de overheid mag rekenen op de burger. Er ontstaat op die manier meer een samenwerkingsverband in een netwerkvorm. Van Buuren en Edelenbosch (2008, p. 145): *'Sturing verandert van eenrichtingsverkeer in het beleid van de overheid naar de maatschappij naar sturing van beleid uitgevoerd door een netwerk van private, maatschappelijke en publieke organisaties. Dit laatste wordt als 'governance' omschreven'*.

De ontwikkeling van de participatiesamenleving is geleidelijk tot stand gekomen. Het begon in de jaren '70 met de inspraakmogelijkheid voor burgers (Van Buuren & Edelenbosch, 2008). Sinds de jaren '90 is dat volgens Van Caem (2008, p. 48): *'[...]aangevuld met interactief beleid en wordt tegenwoordig al gesproken over omgekeerde burgerparticipatie, veelal aangeduid met de term burgerinitiatieven, waarbij de overheid participeert in burgerprojecten en deze faciliteert.'*

De geschetste tendens is in de veiligheidssector ook zichtbaar. De burger kan zorgen voor een veiligere buurt. Van Caem (2008, p. 56) omschrijft dat: *'Burgerparticipatie kan in potentie de sociale cohesie in een buurt vergroten door toename van informele sociale controle'*.

De sociale controle zorgt ervoor dat burgers beter op elkaar letten in een buurt. Ze kijken naar elkaar om en zorgen voor elkaars veiligheid. Dit is een belangrijk aspect, zeker in tijden van een crisissituatie. Wanneer er naar elkaar omgekeken wordt zorgt de sociale verbondenheid ervoor dat burgers elkaar helpen. Van Caem (2008, p. 56) onderstreept dat: *'Als burgers de ruimte, stimulans en ondersteuning krijgen om de kleinere problemen zelf aan te pakken, dan kan de overheid (althans in theorie) zich concentreren op de grote problemen en de schaarse capaciteit van met name politie gericht inzetten.'*

Onderzoek van Helsloot & Van 't Padje (2010, p. 34) bevestigt de nieuwe rol die de burger aanneemt in een ramp en crisissituatie: *'Burgers treden in het algemeen, als het ware van nature, adequaat en zelfredzaam op'*. Burger zijn bij een ramp of crisis niet meer hulpeloos en afhankelijk van hulpdiensten of overheid. Burger zijn vaak de eerste die zoek- en reddingsactiviteiten opzetten (Helsloot & van 't Padje, 2010). Tierney (1989) zegt zelfs dat 90% van de slachtoffers bij een ramp of crisis niet in een publieke opvang terecht komt. De meeste slachtoffers gaan op eigen gelegenheid naar vrienden en familie. Dit geeft aan dat burgers vaak in staat zijn zichzelf in veiligheid te kunnen brengen.

De rol van de burger is door de participatiesamenleving veranderd. Burgerparticipatie zorgt ervoor dat burgers zelf initiatief nemen en bewust met hun eigen omgeving omgaan. Burgers worden meer

en meer betrokken bij het ontwikkelen van beleid. Dit uit zich in inspraak van burgers, maar ook meedenken en meebeslissen. Deze ontwikkeling is belangrijk voor de factoren en strategieën die zelfredzaamheid van ouderen beïnvloeden. Later in dit hoofdstuk wordt dit verder uitgewerkt.

3.4. Zelfredzaamheid en verminderd zelfredzamen

De term zelfredzaamheid is een begrip dat op verschillende manieren geïnterpreteerd kan worden. In hoofdstuk 2 is al beschreven welke definities de VGGM gehanteerd worden. In deze paragraaf wordt zelfredzaamheid verder uiteengezet aan de hand van de concepten van veerkracht en kwetsbaarheid.

Om zelfredzaamheid te begrijpen wordt er eerst gekeken naar het begrip redzaamheid. Wanneer burgers in een rampsituatie zelf in staat zijn om hulp te bieden aan de medemens spreken we van redzaamheid, de definitie luidt: *‘Alle handelingen van burgers, familie, buurtnetwerken en organisaties om crisissituaties voor anderen te voorkomen en om anderen tijdens crisissituaties te (kunnen) helpen en de gevolgen te beperken’* (Helsloot & van 't Padje, Zelfredzaamheid, 2010, p. 252; Scholtens & Groenendaal, 2011, p. 21). Redzaamheid tijdens een ramp of crisis is belangrijk, omdat er op die momenten sprake is van schaarste bij de hulpdiensten: *‘Op grond van de feitelijk beperkte capaciteit van hulpverleningsdiensten zou het juist in deze situaties nuttig zijn de redzaamheid te bevorderen’* (Ruitenbergh & Helsloot, 2004, p. 66). Burgers kunnen in deze situaties dus een hulp zijn voor medeburgers en voor de hulpdiensten.

Zelfredzaamheid is een ingewikkelder begrip. Een algemeen gangbare definitie van zelfredzaamheid is: *‘De handelingen die burgers verrichten ter voorbereiding op tijdens en na acute crisis om zichzelf te helpen en de gevolgen te beperken’* (Commissie Bevolkingszorg op orde, 2014, p. 22). Deze definitie wordt ondersteund door Helsloot (2010) en Scholtens (2011) en wordt binnen de VGGM door Bevolkingszorg gehanteerd. Op zichzelf is deze definitie prima, echter blijft het vrij abstract. Om het begrip te kunnen onderzoeken moet er verder gekeken worden dan deze definitie.

In de Engelstalige literatuur is er geen directe vertaling voor zelfredzaamheid. Daar wordt het begrip *resilience* gebruikt, wat slaat op veerkracht. Het terugslaan na een ramp of crisis om de dagelijkse situatie te herstellen.

Ouderen of andere verminderd zelfredzamen zijn veelal kwetsbare groepen. Daarom moet het begrip kwetsbaarheid uiteengezet worden.

Zelfredzaamheid bestaat uit in dit onderzoek uiteengezet in deze twee concepten, *veerkracht (resilience)* en *kwetsbaarheid (vulnerability)* van belang. Beide begrippen liggen dicht tegen elkaar aan: *‘Resilience and vulnerability are common, related concepts in a number of scientific disciplines and they have gained currency in disaster work’* (Mayena, 2006, p. 439). De relatie tussen deze twee begrippen zorgt ervoor dat een analyse mogelijk is om de zelfredzaamheid te versterken. In de volgende subparagrafen worden beide concepten verder uitgewerkt.

3.4.1 Veerkracht (Resilience)

Allereerst wordt het concept van veerkracht uitgewerkt. Er zijn verschillende definities en interpretaties mogelijk van dit begrip. Helsloot en Van 't Padje (2010, p. 97) maken een indeling van de verschillende definities op drie punten:

- veerkracht als karaktertrek versus proces of capaciteit
- het individuele versus gemeenschappelijke niveau
- de contextafhankelijkheid van veerkracht

Een overzicht van een aantal definities is hieronder weergegeven (zie tabel 3).

Auteur	Analyseniveau	Definitie
Block & Kremen, 1996	Individu	A personality trait characterized by the stable ability to overcome negative experiences and to adapt to a permanently changing world.
Bonanno & Mancini, 2008	Individu	The ability of adults in otherwise normal circumstances who are exposed to an isolated and potentially highly disruptive event such as the death of a close relation or a violent or life-threatening situation to maintain relatively stable, healthy levels of psychological and physical functioning, as well as the capacity for generative experiences and positive emotions.
Butler e.a., 2007	Individu	Maintenance or achievement of a relatively low level of distress and/or a high level of psychological well-being.
Colten e.a., 2008	Gemeenschap	A community or region's capability to prepare for, respond to and recover from significant multihazard threats with minimum damage to public safety and health, the economy and national security.
Egeland e.a., 1993 in: Sonn & Fisher, 1998	Individu	The capacity for successful adaptation, positive functioning or competence (...) despite high-risk status, chronic stress, or following prolonged or severe trauma.
Ganor & Ben-Lavy, 2003	Individu/ gemeenschap	The ability of individuals and communities to deal with a state of continuous, long-term stress, which causes gaps between environment stimuli and their functional coping behaviour.
Holling, 1973 in: Folke, 2006	Systeem	The persistence of relationships within a system; a measure of the ability of these systems to absorb changes of state variables, driving variables, and parameters, and still persist.
Masten e.a., 1990	Individu	The process of, capacity for, or outcome of successful adaptation despite challenging or threatening circumstances.
Manyena, 2006	Systeem	Resilience could be viewed as the intrinsic capacity of a system, community or society predisposed to a shock or stress to adapt and survive by changing its non-essential attributes and rebuilding itself.
Moser, 2008	Individu/ gemeenschap	The capacity to withstand change for some time, but also, past a certain point, to transform while continuing or regaining the ability to provide essential functions, services, amenities or qualities.
Luthar e.a., 2000	Individu	A dynamic process encompassing positive adaptation within the context of significant adversity.

Tabel 3: Overzicht definities van veerkracht (Helsloot & van 't Padje, Zelfredzaamheid, 2010, p. 98)

De vraag of veerkracht een karaktereigenschap of een proces is, is volgens Helsloot en Van 't Padje (2010, p.99) essentieel: *‘Wanneer veerkracht als een disproportioneel kenmerk wordt gezien, betekent dit dat externe processen weinig tot geen directe invloed hebben op het ontstaan van veerkracht’*. Dit omdat het in iemands karakter vastligt. De kracht om te herstellen komt voort uit *‘doorzettingsvermogen, zelfvertrouwen en ‘zin in het leven’* (Block & Kremen, 1996; Luthar et al., 2000; Wagnild, 2003 in Helsloot & Van 't Padje, 2010, p. 99). Wanneer veerkracht als proces wordt gezien staan sociale, culturele en institutionele processen centraal. Burgers maken gebruik van hun capaciteiten en sociale contacten om te herstellen na een ramp of crisis, zo zijn ze in staat om weer normaal te functioneren (Helsloot & Van 't Padje, 2010). De laatste jaren wordt er meer uitgegaan van de procesmatige kant van veerkracht.

Het tweede analyseniveau is de schaal waarop veerkracht wordt gemeten. Dit kan op individueel en op gemeenschappelijk niveau. Het idee is dat de individuele veerkracht steeds meer wordt beïnvloed door de externe sociale, culturele en economische processen rondom mensen. Daarom staat de gemeenschap steeds vaker centraal. Het impliceert dat er een verschil is tussen individueel en gemeenschappelijk niveau. Echter is dat volgens Helsloot & Van 't Padje (2010) niet het geval. Gemeenschappelijke veerkracht wordt door Pfefferbaum (2005, in Norris 2007, p.129) gedefinieerd

als: *'The ability of community members to take meaningful, deliberate, collective action to remedy the impact of a problem, including the ability to interpret the environment, intervene, and move on'*.

De gemeenschap wordt getypeerd door individuele leden, die samen actie kunnen ondernemen om van een ramp te herstellen. Individuele veerkracht wordt anders gedefinieerd, Masten (1990, in Norris 2007, p. 129): *'The process of, capacity for, or outcome of successful adaptation despite challenging or threatening circumstances'*. Hierbij staat daadwerkelijk de individuele kracht van een burger centraal. Toch hebben beide definities overeenkomsten. Het gaat bij beide om het vermogen tot aanpassen en bij beide komt veerkracht pas tot stand door processen vanuit de persoon zelf en zijn omgeving. Helsloot & Van 't Padje (2010) vinden het creëren van nieuwe definities gericht op de gemeenschap daarom niet nodig of nuttig.

In dit onderzoek zal de individuele kracht het belangrijkste zijn, verminderd zelfredzamen moeten individueel veerkrachtiger worden. Daarbij kan de gemeenschap waarin deze burgers wonen ondersteunend zijn. Op deze manier wordt de individuele kracht gebundeld. Norris et al. (2007, p. 130) hebben veerkracht als volgt gedefinieerd: *'a process linking a set of adaptive capacities to a positive trajectory of functioning and adaptation after a disturbance'*. Deze definitie zorgt ervoor dat het terugslaan na een ramp centraal staat. Vervolgens zijn de capaciteiten van een individueel persoon belangrijk, in hoeverre kunnen de burgers de last dragen van een ramp.

Tenslotte is er rekening gehouden in de definitie dat beide schaalniveaus meegenomen worden: *'The specific elements of the definition would be operationalized differently depending upon the level of analysis, (...) but our basic definition aims to apply across levels. In our definition, we carefully did not equate resilience with the outcome, but rather with the process linking resources (adaptive capacities) to outcomes (adaptation)'*. In dit onderzoek wordt deze definitie gehanteerd. Zoals gezegd staat het individuele veerkrachtniveau van burgers centraal. Echter is een onderscheid niet zozeer van belang. Daarom is de definitie van Norris et al. (2007) een definitie die goed aansluit bij dit onderzoek.

Als laatste dient bij een analyse van veerkracht rekening te worden gehouden met de contextafhankelijkheid van veerkracht. Rampen en crises zijn unieke gebeurtenissen en nooit exact hetzelfde. De reactie van iedere burger op een ramp is daarmee ook verschillend. Dit geldt voor zowel zelfredzamen als verminderd zelfredzamen. Zo zijn er verminderd zelfredzamen die zichzelf in bepaalde situaties in veiligheid kunnen brengen. Om het voorbeeld van de brand in de seniorenflat uit de aanleiding aan te halen, zijn de bewoners in die situatie niet zelfredzaam. Echter, wanneer het om een dreigende overstroming was gegaan, hadden deze bewoners familie of vrienden kunnen benaderen om hen te evacueren naar een andere plaats. In die situatie kunnen de senioren wel zelfredzaam zijn. De contextafhankelijkheid zorgt ervoor dat de veerkracht van verminderd zelfredzamen moeilijk vast te stellen is, en dat het per situatie kan verschillen. Dit is een belangrijk aspect dat in het verdere onderzoek meegenomen dient te worden.

3.4.2 Kwetsbaarheid en de relatie met veerkracht

Het tweede concept van kwetsbaarheid wordt hier uiteengezet. Hiervan zijn eveneens verschillende vormen. In de literatuur werd voorheen vooral gesproken over natuurlijke kwetsbaarheid van de omgeving (Cutter, Boruff, & Lynn Shirley, 2003). Dan gaat het om een gebied rondom een vulkaan bijvoorbeeld. Mensen die daar wonen zijn kwetsbaar door het verhoogde risico van de natuur. Daarnaast is er nog een andere kant van kwetsbaarheid, de sociale kwetsbaarheid van mensen. Deze sociale kwetsbaarheid is moeilijk te meten omdat het een product is van sociale ongelijkheden, sociale factoren die van invloed zijn op mensen en op hun vermogen daarop te reageren, en de plek waar mensen leven, het verschil tussen stad en platteland of de sociaaleconomische kracht van een gebied (Cutter, Boruff, & Lynn Shirley, 2003).

Volgens Cutter, Boruff & Shirley (2003, p. 243) is deze kant onderbelicht gebleven: *'Socially created vulnerabilities are largely ignored, mainly due to the difficulty in quantifying them'*. In dit onderzoek wordt deze sociaaleconomische kwetsbaarheid onderzocht.

Om kwetsbaarheid te kunnen duiden moet de relatie tot veerkracht meegenomen worden in de definitie. De relatie tussen kwetsbaarheid en veerkracht is zeker aanwezig (Mayena, 2006). De samenhang tussen beide begrippen die in dit onderzoek worden gehanteerd, komen van de Resilience Alliance (een netwerk van wetenschappers om beleid te ondersteunen). Zij zien kwetsbaarheid als een gevolg van weinig veerkracht. Veerkracht wordt hierbij



Figuur 4: Kwetsbaarheid in relatie tot veerkracht I (Cutter, et al., 2008, p. 600)

gezien als een onderdeel van kwetsbaarheid. Cutter et al. (2008) geeft dit schematisch weer (Figuur 4). Wanneer iemand kwetsbaar is, is het aannemelijk dat degene minder veerkrachtiger is.

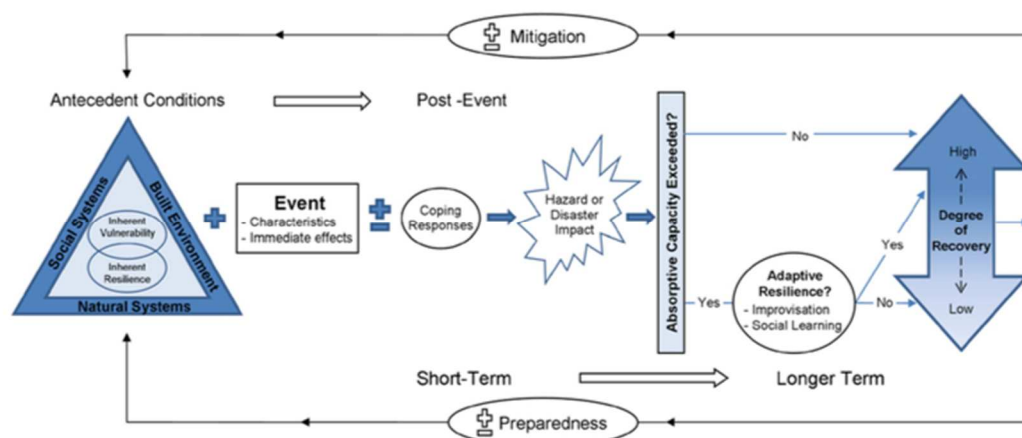
Daarbij zijn er verschillende definities die gehanteerd worden in de literatuur. Een aantal worden hieronder weergegeven:

Auteur	Definitie
Timmerman (1981)	Vulnerability is the degree to which a system acts adversely to the occurrence of a hazardous event. The degree and quality of the adverse reaction are conditioned by a system's resilience (a measure of the system's capacity to absorb and recover from the event).
Weichselgartner & Bertens (2000)	By vulnerability, we mean the condition of a given area with respect to hazard, exposure, preparedness, prevention, and response characteristics to cope with specific natural hazards. It is a measure of the capability of this set of elements to withstand events of a certain physical character
Watts & H.G.Bohle (1993)	Vulnerability is defined in terms of exposure, capacity and potentiality. Accordingly, the prescriptive and normative response to vulnerability is to reduce exposure, enhance coping capacity, strengthen recovery potential and bolster damage control (i.e., minimise destructive consequences) via private and public means.

Tabel 4: Overzicht definities kwetsbaarheid die in relatie staan tot veerkracht (Mayena, 2006, p. 441)

In dit onderzoek wordt veerkracht gezien als een onderdeel van de kwetsbaarheid van een persoon, is de definitie van Timmerman (1981, uit Mayena, p.441) van kwetsbaarheid voor dit onderzoek van belang: *'Vulnerability is the degree to which a system acts adversely to the occurrence of a hazardous event. The degree and quality of the adverse reaction are conditioned by a system's resilience (a measure of the system's capacity to absorb and recover from the event).'* Het geeft kernachtig weer wat kwetsbaarheid is. Daarbij wordt ingegaan op de sociaaleconomische kwetsbaarheid door na te gaan in hoeverre de persoon een rampsituatie aankan. Dit komt terug in het DROP-model (Cutter, et al., 2008).

Veerkracht en kwetsbaarheid vormen samen de basis voor het DROP-model van Cutter et al. (2008). Dit model geeft schematisch weer wat de stappen en gebeurtenissen achtereenvolgens zijn tijdens een ramp. DROP staat voor *'disaster resilience of place'*, de bedoeling van het model is om bij een ramp de kwetsbaarheid en veerkracht van een plaatselijk (lokale) gemeenschap in beeld te krijgen. Cutter et al. (2008, p.602) omschrijven het model als volgt: *'This model is designed to present the relationship between vulnerability and resilience; one that is theoretically grounded, amenable to quantification; and one that can be readily applied to address real problems in real places'*. Dit model vormt daarom een basis voor dit onderzoek, wat er gebeurt bij een ramp en welke processen een rol spelen. Het DROP-model ziet er schematisch als volgt uit:



Figuur 5: Schematische weergave DROP-model (Cutter, et al., 2008, p. 602)

Het schema (Figuur 5) begint links met de *antecedent conditions*. Dit is de dagelijkse situatie op een bepaalde plek. Dit wordt volgens Cutter et al. (2008) bepaald door het sociale systeem waarin men leeft, het natuurlijke systeem en de omgevingsfactoren, deze processen zijn van invloed op kwetsbaarheid en veerkracht, maar kunnen niet beïnvloed worden. Ze liggen vast voor een bepaalde

plaats, maar ze zijn afhankelijk van de plek waar je woont. Het wonen in een flat bijvoorbeeld geeft aan dat je waarschijnlijk hoog woont, wat weer anders is dan wanneer je in een villa woont. In de flat is er meer sociale controle dan een afgelegen villawoning, etc. Deze systemen liggen daarmee min of meer vast en worden in het schema weergegeven met de driehoek, links in het figuur.

Wanneer een ramp plaatsvindt, vanaf *event*, gaat het pijlenschema lopen. De reactie, *coping*, op een ramp is van invloed op de impact. *Coping* zijn de maatregelen die burgers direct tijdens een ramp nemen. Dit gaat van zorgen voor opvang tot het inwinnen van informatie (Cutter, et al., 2008).

De ramp leidt tot de vraag, of bij de lokale burgers op de locatie waar de ramp heeft plaatsgevonden hun absorberende limiet, hun grens van wat ze aankunnen, wordt overschreden. Met andere woorden; kunnen de burgers in dat gebied zelf de last dragen van de gevolgen van de ramp? Het antwoord op deze vraag geeft een indicatie van de mate van herstel in de gemeenschap. Deze *adaptive capacity* wordt door (Gunderson, 2000) omschreven als een component van veerkracht, waarin het lerende vermogen van het systeem en van de burgers wordt weerspiegeld, als reactie op de ramp. Zelfredzaamheid van burgers draait uiteindelijk om het herstellende vermogen van burgers om na een ramp terug te komen in de oorspronkelijke situatie. Deze hersteltijd geeft al dan niet een reactie op een betere voorbereiding en het verkleinen van het risico op een zelfde soort ramp. De voorbereiding en risicoverkleining hebben weer invloed op de *antecedent conditions*.

Het model geeft de stappen die achtereenvolgens plaatsvinden in een ramp- of crisissituatie weer. In dit onderzoek staan daarbij de kwetsbaarheid en veerkracht van de burger centraal. Deze moeten versterkt worden bij de *antecedent conditions*. Het begin van het DROP-model staat in dit onderzoek centraal. De blauwe driehoek en de *antecedent conditions* zijn het belangrijkste. De combinatie van veerkracht en kwetsbaarheid maakt dat in dit onderzoek verminderde zelfredzaamheid, alsmede zelfredzaamheid als volgt wordt gebruikt:

De mate van kwetsbaarheid en veerkracht van een individueel persoon voor en tijdens een ramp- of crisissituatie, om zichzelf in veiligheid te brengen (waarbij de absorberende limiet van de burger al dan niet wordt overschreden).

3.5. Factoren die invloed hebben op veerkracht en kwetsbaarheid

Om te kijken hoe zelfredzaamheid versterkt moet worden bij verminderd zelfredzamen, moet gekeken worden welke factoren veerkracht en kwetsbaarheid beïnvloeden. Het DROP-model heeft hierboven weergegeven wat stappen er zijn bij een ramp- of crisissituatie en hoe de concepten van kwetsbaarheid en veerkracht daarbij betrokken zijn. In deze paragraaf wordt gekeken welke factoren de kwetsbaarheid en veerkracht van ouderen kunnen beïnvloeden. Daarvoor worden de factoren die invloed hebben op veerkracht en kwetsbaarheid achtereenvolgens besproken.

3.5.1 Factoren die invloed hebben op veerkracht

Door de veerkracht van burgers te vergroten kan de impact van een ramp of crisis beperkt worden. Literatuuronderzoek van Helsloot & Van 't Padje (2010) maakt inzichtelijk welke factoren van invloed zijn op de veerkracht van burgers. Daarin wordt een onderscheid gemaakt tussen het individuele niveau, het gemeenschappelijke niveau en beide niveaus (zie tabel 5). In de vorige paragraaf is al vermeld dat het individuele niveau in dit onderzoek centraal staat. Het gemeenschappelijk niveau is daar ondersteunend in. Daarnaast moet er een onderscheid gemaakt worden in factoren die beïnvloedbaar zijn voor de overheidsinstanties, in dit onderzoek de VGGM, en welke factoren niet beïnvloedbaar zijn. De factoren die niet beïnvloedbaar zijn worden niet meegenomen in het verdere onderzoek.

Individueel niveau	Gemeenschapsniveau	Beide niveaus
Ego-resiliency	Sociale steun	Aard van de gebeurtenis
Hardiness	Gemeenschapszin	Omvang/intensiteit van de gebeurtenis
Aanpassingsvermogen	Verbondenheid met plaats	(In)directe blootstelling
Sociaal netwerk	Burgerparticipatie	
Eerdere traumatische ervaringen		
Geslacht		
Opleiding		
Inkomen		
Huishoudsamenstelling		
Etniciteit*		
Religiositeit*		
Leeftijd*		
Vertrouwen in overheids capaciteiten		
Vertrouwen in overheidsinformatie		
Mate waarin geïnformeerd (al dan niet op basis van overheidsinformatie)		

Tabel 5: Factoren van veerkracht bij rampen en crisis (Helsloot & van 't Padje, Zelfredzaamheid, 2010, p. 108)

Onderzoek van Hoijtink et al. (2011) ondersteunen deze lijst van factoren (Tabel 5) in hun onderzoek naar het opzetten van een veiligheidsmonitor. Op individueel niveau beschrijven ego-resiliency, *hardiness* en aanpassingsvermogen de persoonskenmerken. Bij ego-resiliency gaat het om doorzettingsvermogen en zelfvertrouwen. Volgens Bonanno (2004) ontwikkelen mensen die vertrouwen in zichzelf hebben en hun eigen capaciteiten relatief weinig psychosociale klachten na een schokkende gebeurtenis en behouden normale niveaus van functioneren. *Hardiness* omvat zaken als een doel hebben in het leven, het gevoel hebben dat men invloed heeft op de omgeving en uitkomsten van gebeurtenissen en dat men moet leren van positieve en negatieve ervaringen in het leven (Bonanno, 2004). Het hebben van een sociaal netwerk is belangrijk. Dit kan bestaan uit vrienden, familie, kennissen, collega's en buurtbewoners. Volgens Hoijtink et al. (2011, p. 21) bieden deze mensen: *'een vangnet wanneer het gevoel bestaat de gevolgen van een stressvolle situatie niet meer de baas te kunnen. Het creëert het idee dat men er niet alleen voor staat, wat een positief effect heeft op het psychosociale functioneren.'* Van deze persoonskenmerken zijn er maar twee factoren die wellicht beïnvloedbaar zijn door de aanpak van VGGM, dit zijn het *sociale netwerk* en *hardiness*. In het vervolg van dit onderzoek wordt de term *robuustheid* gebruikt voor *hardiness*. Het *sociale netwerk* kan versterkt worden als onderdeel van het sociaal kapitaal van burgers. Hier wordt later uitgebreid op ingegaan. *Robuustheid*, kan versterkt worden door burgers bewust te maken van de omgeving waarin ze wonen en dat ze daar zeker invloed op kunnen uitoefenen door te participeren in lokale projecten. *Ego-resilience* en *aanpassingsvermogen* zijn daarentegen min of meer vaste factoren die per persoon verschillend zijn, en vastliggen in hun karaktereigenschappen. Dit kan door beleid of een strategie niet beïnvloed worden. In het verdere onderzoek moet in de empirie onderzocht worden hoe de persoonlijke factoren van *robuustheid* en *sociaal netwerk* bij individuele burgers versterkt kunnen worden.

Naast persoonskenmerken worden door Helsloot & Van 't Padje (2010) en Impact (2011) ook sociaaleconomische persoonskenmerken in verband gebracht met de veerkracht. Vrouwen zijn bijvoorbeeld kwetsbaarder dan mannen. Meerdere onderzoeken onderstrepen de relatie tussen geslacht, leeftijd, inkomen en opleiding voor de mate van veerkracht (zie Bonnano et al., 2007; Butler et al., 2009; Norris & Elrod, 2006, in Hoijtink et al. 2011). Echter over de rol van etniciteit bestaat onzekerheid. In het algemeen wordt aangenomen dat bepaalde etniciteiten een negatieve invloed hebben op veerkracht, andere onderzoeken tonen juist geen of een positief effect aan (Hoijtink et al., 2011). Op de factoren leeftijd, opleiding, geslacht en etniciteit kan de VGGM geen invloed uitoefenen. Dit zijn vaste factoren die niet beïnvloedbaar zijn. Deze factoren worden daarom in het verdere onderzoek buiten beschouwing gelaten.

Het *vertrouwen in de overheid* is de volgende factor. De overheid moet haar burgers bij een ramp van de juiste informatie voorzien. Tijdens ramp- en crisissituaties is de informatievoorziening belangrijk. Burgers moeten de overheidsinstanties die hen waarschuwen vertrouwen, daar is een mate van betrouwbaarheid voor nodig (Perry, 1985). Als dat aanwezig is zullen burgers de informatie die gegeven wordt serieus nemen. Voor het creëren van vertrouwen is het belangrijk dat de overheid communiceert met het publiek voor, tijdens en na een ramp. Hoijtink et al. (2011, p.23) onderstrepen dat: *‘Essentieel voor veerkracht is de wederzijdse relatie van vertrouwen tussen overheid en burger. Hoe lager het vertrouwen in de capaciteiten en de informatie van de overheid, hoe meer men geneigd is te vertrouwen op andere bronnen, zoals de media, vrienden en familie. Dit kan negatieve effecten hebben op de fysieke en psychische gezondheid van burgers’*. Informatie moet snel, feitelijk, duidelijk en niet tegenstrijdig zijn. Bovendien is het van belang dat aangegeven wordt welke informatie wel en niet bekend is en dat geen valse geruststellende uitspraken worden gedaan (Heldring, 2004; Rogers et al., 2007). Toegang tot de juiste informatie is essentieel. Burgers zullen dan eerder een juiste keuze maken om zichzelf in veiligheid te brengen. Dit handelingsperspectief is erg belangrijk. Volgens Helsloot & Van ’t Padje (2010) blijkt dat burgers vaak de eerste personen zijn die hulp verlenen bij rampen en crises.

Vertrouwen in de overheids capaciteit en vertrouwen in de overheidsinformatie zijn daarom belangrijke factoren voor veerkracht die beïnvloed kunnen worden. Het ligt bij de overheidsinstanties om de informatievoorziening tijdens rampen en crises goed op orde te hebben. Wat bijdraagt aan het *vertrouwen in de overheid* van een burger.

Ondanks dat Helsloot & Van ’t Padje (2010) ervoor pleiten dat er geen scheiding tussen individueel en gemeenschappelijke veerkracht moet zijn, leveren ze wel enkele factoren waaraan de gemeenschappelijke veerkracht gemeten kan worden. Hoijtink et al. (2011, p.22) definiëren *communities* als: *‘afgebakende geografische gebieden waarbinnen mensen een band met elkaar en de omgeving hebben’*. Binnen *communities* staat sociaal kapitaal centraal, dit valt uiteen in sociale steun en gemeenschapsbanden. Zoals gezegd bestaat de sociale steun uit de hulp en opvang van vrienden, familie, etc. Gemeenschapsbanden gaat over de band die bewoners van een buurt met elkaar hebben. Dit valt uiteen in drie factoren (Hoijtink, Dückers, & Dückers, 2011, p. 22):

- Gemeenschapszin: In hoeverre voelen bewoners zich verbonden met hun buuren en vertrouwen ze elkaar.
- Verbondenheid met plaats: In hoeverre hebben burgers een emotionele band met de geografische plek.
- Burgerparticipatie: in hoeverre participeren burgers in buurtactiviteiten die worden georganiseerd.

Het idee hiervan is dat hoe meer gemeenschapsbanden een burger heeft, hoe veerkrachtiger hij tijdens en na een ramp zal zijn. De factor gemeenschapsbanden is daarom belang. Deze factor is beïnvloedbaar door lokale projecten op te starten waarbij burgers meer met elkaar in contact komen in de buurt. Wanneer zij participeren en meedenken met hun leefomgeving zorgt dit ervoor dat men bewust wordt van de omgeving en de risico’s die er zijn. De factor gemeenschapszin heeft veel raakvlakken met de factor sociaal netwerk. Daarom worden deze factoren gecombineerd en wordt in het vervolg van dit onderzoek gesproken over deze factoren onder de naam *sociaal netwerk*.

Tenslotte zijn er factoren die invloed hebben op de veerkracht van individueel en gemeenschappelijk niveau. De aard, de omvang en de blootstelling zijn factoren die niet beïnvloedbaar zijn. Het is logisch dat hoe groter de omvang en impact van een ramp is, men moeilijker herstelt. Niemand kan daar invloed op uitoefenen en daarom worden deze factoren niet meegenomen.

Samenvattend zijn de factoren die veerkracht beïnvloeden en die worden meegenomen in dit onderzoek: *robuustheid, sociaal netwerk* en *vertrouwen in de overheid*.

3.5.2 Factoren die invloed hebben op kwetsbaarheid

Zoals in de vorige paragraaf besproken, is er nog niet veel bekend over sociale kwetsbaarheid. Het blijkt erg lastig om sociale kwetsbaarheid uiteen te zetten. Cannon et al. (2003) zijn desondanks tot een vijftal factoren van sociale kwetsbaarheid gekomen. Het gaat er bij hen om dat een individueel persoon deze vijftal eigenschappen bezit:

- Gezondheid: De lichamelijke en geestelijke gezondheid staan hierin centraal. Daarnaast

is de voedingstoestand belangrijk.

- Levensonderhoud: Kan een persoon in zijn levensonderhoud voorzien. Is er een basisinkomen en heeft men voldoende materiele bezittingen.
- Zelfbescherming: De mogelijkheid om veilig te kunnen wonen.
- Sociale bescherming: Bewustzijn voor gevaren en risico's in de leefomgeving.
- Sociale en politieke netwerken en instellingen: Het sociaal kapitaal van een persoon, maar ook de rol van de instituties, organisaties die zorgen voor voorzorgsmaatregelen om risico's te verkleinen.

Wanneer een persoon fysiek en mentaal niet in orde is, is deze persoon meer kwetsbaar dan anderen. Dit geldt eveneens voor de factor levensonderhoud. Als men niet in de eigen levensbehoefte kan voorzien, is men afhankelijk van anderen en daarmee kwetsbaarder bij een ramp of crisis.

Echter zijn deze factoren van kwetsbaarheid niet beïnvloedbaar. De gezondheid van een individu is een vast gegeven. Daar kan door middel van veiligheidsbeleid niks aan veranderd worden. Vandaar dat deze factor in het vervolg van het onderzoek niet wordt meegenomen. Hetzelfde geldt voor levensonderhoud. Vanuit de VGGM is er geen mogelijkheid om deze factor van kwetsbaarheid te stimuleren. Er zijn wellicht andere overheidsinstanties die ervoor kunnen zorgen dat burgers zich in hun levensonderhoud kunnen voorzien. Het is echter geen taak van de VGGM. Daarom valt deze factor buiten dit onderzoek.

Zelfbescherming is een factor die aangeeft in hoeverre een persoon in staat is om veilige leefomgeving voor zichzelf te kunnen creëren. Daar zijn eveneens andere organisaties verantwoordelijk voor als het gaat om bijvoorbeeld bouwvoorschriften. sociale bescherming is de volgende eigenschap. Hierbij gaat om het bewustzijn voor de gevaren uit de omgeving, die door de maatschappij worden erkend. Het gaat dan bijvoorbeeld om risico's in de leefomgeving, brand, overstroming, etc. Het gaat erom dat de burger hier zelf een risico-inschatting van kan maken en de mogelijkheid heeft om zich daarop voor te bereiden en te weten hoe ze moeten handelen. Beide factoren, sociale bescherming en zelfbescherming kunnen beleidsmatig beïnvloed worden. Door middel van voorlichting en bewustwording kunnen burgers op gevaren gewezen worden. Uit onderzoek van Ruitenberg & Helsloot (2004) blijkt dat burgers zich niet voorbereiden op risico's en gevaren die als onwaarschijnlijk gelden. Burgers zullen een poging doen om een risico te verkleinen of het gevaar te keren wanneer een dreiging urgent of ernstig wordt. Daarbij spelen familiebanden een belangrijke rol, als voorbeeld noemen Ruitenberg & Helsloot (2004, p. 27): *'Zonder ontbrekende gezins- of familieleden zullen mensen minder snel of niet willen evacueren'*. De familiebanden en het sociale netwerk komt terug bij de laatste eigenschap, sociale en politieke netwerken en instellingen. Sociale politieke netwerken is een factor die overeen komt met de factoren van veerkracht over gemeenschapsbanden. De factoren zijn zowaar identiek. Bij beide staat het sociaal kapitaal van de burgers centraal. Dit heeft zowel invloed op de veerkracht als de kwetsbaarheid van een burger. Lin (2001, in Norris et al., 2010, p.137) omschrijft het sociaal kapitaal als volgt: *'The basic idea of social capital is that individuals invest, access, and use resources embedded in social networks to gain returns'*. Wanneer er sprake is van een rampsituatie moeten mensen hun sociale kapitaal aan kunnen spreken voor hulp. Dit kan gaan van directe familieleden, vrienden van de voetbalvereniging of bepaalde instanties die (deels) zorg voor je dragen. Dit kunnen voor kwetsbare groepen bijvoorbeeld de zorginstelling, woningbouwcorporatie of de gemeente zijn.

3.5.3 Beïnvloedbare factoren van kwetsbaarheid en veerkracht

Er zijn flink wat factoren te onderscheiden die veerkracht en kwetsbaarheid beïnvloeden. Hiervan zijn er maar enkelen die verder onderzocht worden om de zelfredzaamheid van burgers te versterken. Dit komt omdat maar een klein deel van de factoren te beïnvloeden is door middel van beleid of andere sturingsmechanismen vanuit overheidsorganisatie.

Daarnaast is er enige overlap bij bepaalde factoren. De factoren sociaal netwerk en gemeenschap zijn bij veerkracht en de factor sociale en politieke netwerken komen veelal overeen. Daarom is ervoor gekozen deze factor als één gezamenlijke factor mee te nemen, het *sociaal netwerk*. Dat geldt ook voor het vertrouwen in de overheid. In tabel 5 staan vertrouwen in overheids capaciteit en vertrouwen in overheidsinformatie apart vermeld. Overheids capaciteit gaat meer over de voorbereiding en paraatheid voor een ramp, bij vertrouwen in overheidsinformatie gaat het meer over de betrouwbaarheid van de informatie tijdens een ramp. Toch overlappen beide begrippen elkaar. Burgers maken dit onderscheid niet, wanneer ze geen vertrouwen hebben in de overheids capaciteit zullen ze de overheidsinformatie ook niet betrouwbaar vinden. Daarom wordt in

dit onderzoek de algemene factor ‘vertrouwen in de overheid’ onderzocht. De factoren die in dit onderzoek centraal staan zijn achtereenvolgens:

- Robuustheid
- Gemeenschapsbanden en sociaal netwerk
- Vertrouwen in de overheid
- Zelfbescherming
- Sociale bescherming

De factoren die beïnvloedbaar zijn moeten vooral gezocht worden in het sociale domein. Helsloot & Van ‘t Padje (2010, p.110) pleiten hier ook voor: *‘onderzoek heeft aangetoond dat de aanwezigheid van een steunende context en sociale cohesie in gemeenschappen sterk samenhangt met individuele veerkracht. Overheden kunnen proberen dit te stimuleren, bijvoorbeeld door lokale burgerinitiatieven als buurtfeesten te stimuleren. Op dit moment geeft één op de drie gemeenten subsidies aan dergelijke initiatieven’*. Door het stimuleren van dit soort kleine initiatieven kan een verschil worden gemaakt.

Het zijn vooral de factoren die betrekking hebben op de relatie tussen de burger en de overheid en de factoren omtrent het sociaal netwerk waarop de overheid instanties invloed kunnen uitoefenen door middel van beleid. De overige factoren staan vrijwel vast en kunnen door middel van veiligheidsbeleid niet aangepakt worden. In de empirie moeten de vijf geselecteerde factoren onderzocht worden en kijken hoe deze kunnen worden versterkt door de inzet van strategieën.

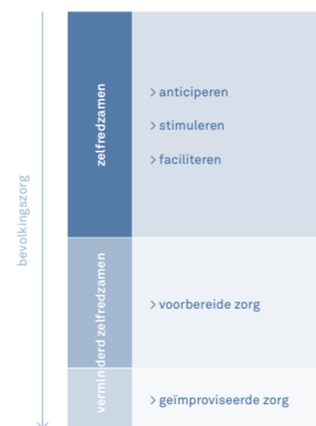
3.6. Strategieën die de factoren van kwetsbaarheid en veerkracht versterken

In deze paragraaf worden een drietal strategieën vanuit de literatuur uiteengezet die ervoor kunnen zorgen dat de zelfredzaamheid door middel van beleid vanuit de VGGM versterkt kunnen worden.

3.6.1 Uitgangspunten van Bevolkingszorg op orde (BZOO)

BZOO levert een aantal uitgangspunten hoe de crisisorganisatie georganiseerd moet zijn. Er zijn met betrekking tot zelfredzaamheid een aantal uitgangspunten waarop de overheid zich dient te richten. Het eerste uitgangspunt is dat burgers die in staat zijn zichzelf in veiligheid te kunnen brengen, dit zullen doen (Commissie Bevolkingszorg op orde, 2014). Dit zijn zelfredzame burgers, die hun eigen weg kunnen vinden en zichzelf in veiligheid kunnen brengen. Er moet worden nagestreefd dat deze groep zo groot mogelijk wordt, door zoveel mogelijk te faciliteren, stimuleren en anticiperen oom aansluiting te vinden bij de behoeften van deze burgers (Commissie Bevolkingszorg op orde, 2014). De volgende groep wordt gekenmerkt als verminderd zelfredzamen. Uitgangspunt is dat deze burgers extra aandacht en hulp nodig hebben om zichzelf in veiligheid te kunnen brengen. Bevolkingszorg en de hulpdiensten moeten zich specifiek richten op de groep verminderd zelfredzamen, de meerderheid van de capaciteit van de hulpdiensten moet uitgaan naar deze burgers. De zorg die geleverd moet worden bestaat deels uit ‘voorbereidende zorg’. Zorginstellingen en verzorgingstehuizen bijvoorbeeld zijn voorbereid en hebben rampenplannen ontwikkeld. Zo is bekend welke zorg geleverd moeten worden tijdens een ramp en crisis. Deze zorg moet in plannen en oefeningen ‘adequaat en realistisch’ worden voorbereid (Commissie Bevolkingszorg op orde, 2014, p. 29).

Een laatste uitgangspunt van BZOO geeft aan dat de overheid meer moet overlaten aan de geïmproviseerde zorg. Daarbij wordt er preventief, in planvorming en oefeningen, ruimte overgelaten voor improvisatie en interpretatie door professionals zodat zij op het moment van een ramp getraind zijn om improviserend en creatief naar oplossingen te zoeken. Op dat moment moet er ter plekke, rekening houdend met de context en situatie, besloten worden wat de beste aanpak is om het ramp te bestrijden (Commissie Bevolkingszorg op orde, 2014, p. 29). Deze strategie met besproken uitgangspunten samengevat in figuur 6 hiernaast.



Figuur 6: Indeling van de Bevolkingszorg
(Commissie Bevolkingszorg op orde, 2014, p. 30)

Om tijdens een ramp goed voorbereid te zijn moet in de preventieve fase deze improvisatie deel uitmaken van training en oefeningen. BZOO: *‘Om het improviseren écht onderdeel te laten uitmaken van bevolkingszorg door de overheid moet het een essentieel onderdeel van het oefenen zijn’* (Commissie Bevolkingszorg op orde, 2014, p. 29). Dit improviseren wordt gezien als een realistisch

alternatief, zoals wordt omschreven in BZOO: *'In het geval dat de overheid bevolkingszorg moet leveren die niet is voorbereid - er zijn immers grenzen aan de hulpverleningscapaciteit en daarmee aan de voorbereiding - wordt deze zorg op basis van veerkracht en improvisatie geleverd.'* (Commissie Bevolkingszorg op orde, 2014, p. 29). Er wordt vanuit gegaan dat de zorg voor verminderd zelfredzamen bij rampen en crises zoveel mogelijk uit voorbereide zorg moet bestaan, waarbij er rampenplannen zijn voor zorginstellingen, met onder andere vluchtroutes. Er zit wel een grens aan de mate van zorg die voorbereid kan worden. Het improviserende vermogen van de professionals wordt dan belangrijk. Op basis van de kennis en kunde van de professional moeten beslissingen genomen worden. Daarvoor dient er een mate van vertrouwen te zijn van burgers in de hulpverleningsdiensten en de kennis en kunde van deze professionals. Wanneer dit er is zullen de adviezen en opdrachten die gegeven worden, zowel bij de voorbereide zorg als bij de geïmproviseerde zorg opgevolgd worden. Het is dus extra belangrijk voor de hulpdiensten om preventief zoveel mogelijk juiste informatie en adviezen te verspreiden, waarmee rampen en incidenten worden voorkomen. Wanneer een ramp plaatsvindt moet door een juiste inzet de impact van de ramp beperkt blijven. Op deze manier komt er meer en meer vertrouwen in de overheid en hoe de rampenbestrijding functioneert. Doordat de informatie die verspreid wordt als geloofwaardig wordt beschouwd en de inzet van de hulpdiensten de schade weet te beperken, groeit het vertrouwen in de overheid. Voor kwetsbare burgers is het vooral van belang dat er juiste informatie en handelingsperspectief op het moment van een ramp worden verspreid, wanneer men vertrouwen in de overheid heeft zal men deze adviezen opvolgen. Waarop de burger veerkrachtiger wordt. In dit onderzoek wordt bij deze strategie vooral gekeken naar de voorbereide zorg, hoever die kan reiken, en wanneer er geïmproviseerde zorg geleverd moet worden.

3.6.2 Wettelijk vastleggen

Volgens Hoffman (2008) zouden bij rampen en crisis extra aandacht moeten zijn voor de kwetsbare burgers. Ze pleit ervoor dat: *'federal and state law provisions require specific planning activities designed to safeguard the welfare of the disadvantaged'*. Hoffman (2008, p. 1497). Er moeten richtlijnen komen zodat er extra aandacht komt voor deze groepen. Dit moet via de wet worden vastgelegd. Met de strategie van Hoffman (2008) om zoveel als mogelijk wettelijk vast te leggen worden twee factoren van zelfredzaamheid versterkt. Het gaat hierbij om *zelfbescherming* en *sociale bescherming*.

Hoffman (2008) doet deze uitspraken op basis van de theorie van Rawls (1971), *A Theory of Justice*, waarin idealiter de beste uitkomst bereikt wordt voor degenen die er het slechts aan toe zijn. Daarom moet er extra aandacht zijn voor de groepen verminderd zelfredzamen.

Naast het wettelijk vastleggen moet er in planvorming meer aandacht komen voor verminderd zelfredzame groepen: *'society should focus significant attention on vulnerable populations during emergency planning processes, when planners have the leisure of acting without the pressures of time, chaotic conditions, and an extreme dearth of resources'* (Hoffman, 2008, p. 1515).

Deze strategie en werkwijze staat tegenover de strategie die in BZOO naar voren komt. Daar wordt voor gekozen om het open te laten en wanneer een ramp plaatsvindt er geïmproviseerd moet worden. Hoffman (2008) kiest er duidelijk voor dat zoveel als mogelijk vooraf vast ligt (preventiefase) in wetgeving en planvorming. Dit omdat er in tijd van een ramp geen tijd is om extra hulp te verlenen of te kijken hoe dat ingericht dient te worden. Onder die druk kan dat niet besloten worden. Daarom moeten er met meerdere zaken rekening worden gehouden in planvorming: *'An essential goal of emergency planning efforts should be to minimize unanticipated and complicated resource allocation problems involving the disadvantaged and vulnerable. The more prepared and well equipped the general population is to react appropriately during emergencies and the more the healthy and strong can care for themselves, the more likely it is that resources will be available for the acute needs of the disadvantaged'* (Hoffman, 2008, p. 1515). Hoffman (2008) spreekt hiermee de zelfredzaamheid van de 'normale' burger aan, waardoor er meer capaciteit beschikbaar is voor de mensen die de hulp het hardst nodig hebben. Ze gaat zelfs zover dat er mensen binnen de noodhulpvoorziening worden aangewezen en verantwoordelijk worden gemaakt: *'Federal and state statutes should require the designation of officials with specific responsibility for vulnerable groups in emergencies'* (Hoffman, 2008, p. 1540). Dit levert volgens de uitgangspunten van BZOO een probleem op. Er moet gewaakt worden dat de overheid de zelfredzaamheidsstaak niet overneemt van de burger (Commissie Bevolkingszorg op orde, 2014, p. 27). Zelfredzaamheid is in essentie een begrip dat door de burgers

zelf opgepakt moet worden. Het is juist de bedoeling dat de overheid zich daar niet mee gaat bemoeien.

Het stimuleert de *zelfbescherming* omdat burgers veilig kunnen wonen. De overheid moet ervoor zorgen dat kwetsbare burgers veilig zijn in hun eigen huis. De risico's op een ongeval of bij een ongeval moeten zoveel mogelijk beperkt worden. Dit versterkt de zelfredzaamheid. Daarnaast wordt de *sociale bescherming* versterkt door het wettelijk vastleggen. Er moeten bijvoorbeeld programma's, trainingen en voorlichting worden gegeven wat de risico's zijn bij bepaalde kwetsbare groepen en in hun leefomgeving. Door in planvorming iedere kwetsbare groep mee te nemen zijn de burgers zelf meer alert en paraat bij een ramp of crisis, maar zeker ook de rampbestrijdingsorganisatie.

Samenvattend pleit Hoffman (2008, p. 1547) ervoor dat: *'vulnerable populations will enjoy meaningful protection only if emergency plans and preparedness initiatives anticipate and address their needs. Without appropriate planning, response efforts are unlikely to be adequate for at-risk communities'*.

3.6.3 Het CLEAR-model

Tenslotte is er de mogelijkheid om de zelfredzaamheid te versterken van verminderd zelfredzame door de inzet van het CLEAR-model van Lowndes et al. (2006). Dit model is erop gericht om de participatie van burgers bij beleid te stimuleren: *'The tool places an emphasis on understanding participation from the citizen's perspective: what needs to be in place for citizens to participate. (...) It is important for policy makers to understand what citizens think about their participation initiatives and how they might be developed or improved. The diagnostic tool gives public bodies a way of looking at their initiatives from the perspective and position of citizens'* (Lowndes, Pratchett, & Stoker, 2006, p. 286). In dit onderzoek kan het perspectief van de burger erg van belang zijn. Iedere kwetsbare burger heeft zijn eigen specifieke kwetsbaarheden, waardoor voor iedere burger andere aanpassingen nodig zijn. Via dit model worden burgers gestimuleerd mee te denken, mee te doen en mee te beslissen over het beleid van de overheidsinstanties. Volgens het CLEAR-model is dit het meest effectief wanneer burgers de 5 stappen doorlopen (Lowndes, Pratchett, & Stoker, 2006, p. 286).

Het model is een handvat voor bestuurders hoe men er het beste voor kan zorgen dat burgers gestimuleerd worden om mee te denken. Schematisch ziet dit er als volgt uit, waarbij de laatste kolom met *'policy targets'* interessant is:

Key factor	How it works	Policy targets
Can do	The individual resources that people have to mobilise and organise (speaking, writing and technical skills, and the confidence to use them) make a difference	Capacity building, training and support of volunteers, mentoring, leadership development
Like to	To commit to participation requires an identification with the public entity that is the focus of engagement	Civil renewal, citizenship, community development, neighbourhood governance, social capital
Enabled to	The civic infrastructure of groups and umbrella organisations makes a difference because it creates or blocks an opportunity structure for participation	Investing in civic infrastructure and community networks, improving channels of communication via compacts
Asked to	Mobilising people into participation by asking for their input can make a big difference	Public participation schemes that are diverse and reflexive
Responded to	When asked people say they will participate if they are listened to (not necessarily agreed with) and able to see a response	A public policy system that shows a capacity to respond – through specific outcomes, ongoing learning and feedback

Tabel 6: CLEAR-model (Lowndes, Pratchett, & Stoker, 2006, p. 286)

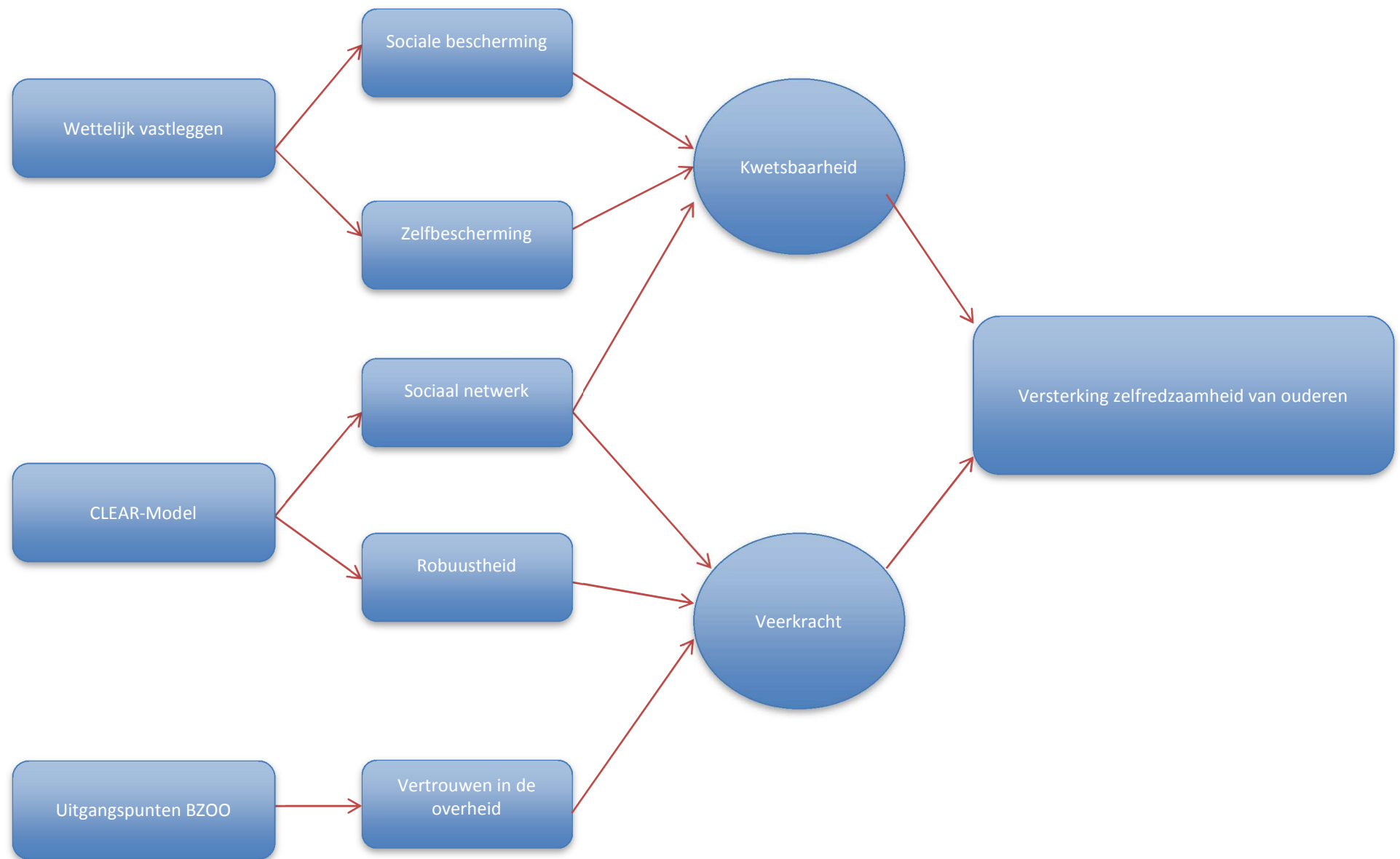
De *'policy targets'*, in de tabel hierboven de rechter kolom, moeten als uitgangspunt dienen. Deze moeten gestimuleerd worden. Om kwetsbare burgers te stimuleren meer zelfredzaam te worden moet men meedenken, dit zorgt in de eerste plaats voor bewustwording van het probleem. In dit onderzoek ligt de focus niet zozeer op een participerende burger. Echter, een burger die verminderd zelfredzaam is kan aan de hand van dit model gestimuleerd worden om meer zelfredzaam te worden. Wanneer burgers meer participeren in de buurt, daarbij worden buurtfeesten

en andere activiteiten ook meegeteld, ontwikkelt een kwetsbare burger een groter sociaal kapitaal (Helsloot & van 't Padje, 2010). Dit maakt een verminderd zelfredzame burger, meer zelfredzaam. De factor van zelfredzaamheid die door het CLEAR-model versterkt wordt, is het sociale netwerk. Door het CLEAR-model kan een burger participeren bij beslissingen over de buurt, haalt het gemeenschapsbanden aan waardoor het sociaal kapitaal vergroot kan worden.

Daarnaast kunnen can do, like to, etc. ingezet worden om de burgers bewust te maken van risico's die er zijn, terwijl ze aangespoord worden om mee te denken en ervoor te zorgen dat ze meer zelfredzaam worden. De factor robuustheid kan hierdoor worden versterkt. Wanneer burgers mee mogen denken kunnen ze invloed uitoefenen op de omgeving. De sleutel van deze strategie ligt bij de burger zelf, ze worden in de preventiefase gestimuleerd na- en mee te denken over hun eigen kwetsbaarheid bij een ramp. Zodra ze zelf gestimuleerd worden om te participeren en verantwoordelijkheid te nemen voor de eigen veiligheid, dan kan de VGGM door middel van het CLEAR-model deze burgers begeleiden en stimuleren.

3.7 Conceptueel Model

In dit hoofdstuk is het theoretisch kader van dit onderzoek uiteengezet. Aan de hand van de beschrijvingen van kwetsbaarheid en veerkracht, met bijbehorende factoren, kan de zelfredzaamheid van burgers versterkt worden. Het conceptuele model geeft schematisch het onderzoek weer en kan worden ingezet om de beschreven theorieën en strategieën in de praktijk te toetsen. In hoeverre komen deze factoren terug en op welke manier kunnen ze versterkt worden.



Figuur 7: Conceptueel Model

4. Methodologisch Kader

4.1 Inleiding

Het methodologisch kader geeft inzicht in de manier van onderzoek die wordt toegepast. De keuzes die de onderzoeker gemaakt heeft zullen in dit hoofdstuk verantwoord worden. Allereerst wordt de onderzoeksstrategie verantwoord, daarna wordt de casusselectie uitgewerkt. De operationalisatie geeft een schematische weergave hoe de belangrijkste begrippen in dit onderzoek meetbaar zijn gemaakt. Tenslotte wordt ingegaan op de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.

4.2 Type Onderzoek

Het type onderzoek dat wordt toegepast is de casestudy. Hierbij worden: *‘Eén of meerdere gevallen (cases) van het onderzoeksontwerp in de natuurlijke situatie onderzocht’* (Van Thiel, 2010, p. 99). Dit type onderzoek is aantrekkelijk voor bestuurskundigen, omdat de casestudy goed past bij praktijkgericht onderzoek. In dit onderzoek wordt praktijkgericht onderzoek toegepast. Het gaat over een actueel onderwerp die zich in de dagelijkse realiteit kan voordoen. Een casestudy onderzoek sluit hier op aan.

Daarbij past een casestudy bij een ontwerpgerichte centrale onderzoeksvraag, zoals in dit onderzoek het geval is. Een casestudy biedt de mogelijkheid om de aanwezigheid van de factoren in de praktijk bij ouderen te onderzoeken en vervolgens de bepalen welke strategie toegepast moet worden om de zelfredzaamheid te versterken. Daarmee wordt erna gestreefd een bijdrage te leveren aan de oplossing van een maatschappelijk probleem.

Er is gekozen voor kwalitatief onderzoek, omdat er in de dagelijkse praktijk van ouderen geen hard causaal verband is tussen de opgestelde factoren en het versterken van zelfredzaamheid. De factoren hebben invloed op de zelfredzaamheid van ouderen, waarmee een kwantitatief onderzoek uitgevoerd kan worden. De verdieping die een casestudy kan aanbrengen is tevens waardevoller. Er moet bij ouderen gekeken worden hoe de zelfredzaamheid kan worden versterkt.

4.3 Casusselectie

Om ouderen in het verzorgingsgebied van de VGGM te benaderen is er contact gezocht met de woningbouwcorporaties. In samenwerking met Volkshuisvesting (woningcorporatie in Arnhem en omstreken) zijn er twee flats geselecteerd in Arnhem. Het gaat om twee seniorencomplexen, één in de wijk Malburgen en één in de wijk Kronenburg.

Voor de selectie van de cases zijn er een aantal stappen doorlopen. Een belangrijkste keuze is geweest of er één of meerdere cases onderzocht worden. In dit onderzoek is bewust gekozen voor meerdere cases, zodat de representativiteit van het onderzoek versterkt wordt. In de regio zijn twee seniorenflats in Arnhem gekozen.

Het is moeilijk te onderzoeken hoe ouderen zullen handelen tijdens een crisis. Daarom wordt ervoor gekozen om in de regio te kijken hoe het staat met de factoren van kwetsbaarheid en veerkracht in het dagelijks leven. Op basis van deze interviews wordt een gekeken in hoeverre bepaalde factoren aanwezig zijn bij ouderen. Vervolgens wordt met de professionals binnen de VGGM gekeken hoe deze factoren versterkt kunnen worden en hoe de strategie ingericht dient te worden.

4.3.1 Casus 1: Werenfriedplein, flat Malburgen in Arnhem

De eerste seniorenflat ligt aan het Werenfriedplein in de wijk Malburgen in Arnhem. De flat in Malburgen bestaat uit 66 appartementen. Malburgen is een wijk in Arnhem-Zuid die de afgelopen jaren flink is opgeknapt. De flat is een aantal jaar geleden volledig gerenoveerd.

Het zijn nu opgeknapte galerijwoningen uit 1968, die bereikbaar zijn via twee centraal gelegen liften en trappenhuis. Het gebouw bestaat uit 6 woonverdiepingen.

Aan de andere zijde van het parkeerterrein ligt winkelcentrum ‘de Drieslag’ en een tankstation. Op het parkeerterrein is elke woensdag de weekmarkt. In de afbeelding hieronder is de ligging van de wijk Malburgen weergegeven in Arnhem (Afbeelding 1), de afbeelding daarnaast (Afbeelding 2). geeft de precieze locatie aan van de flat in de wijk, met de bijbehorende omgeving.

De resultaten van de interviews met de ouderen en de sterkte van de factoren die kwetsbaarheid en veerkracht beïnvloeden vormen de basis voor de interviews met de professionals. Daarin staat de te ontwerpen strategie voor het versterken van de zelfredzaamheid bij ouderen centraal. De mate van aanwezigheid van de factoren wordt besproken, waarna gevraagd wordt hoe deze versterkt kunnen worden. Vervolgens wordt besproken hoe de strategie ingericht moet worden om juist deze factoren te versterken. Dit wordt wederom onderzocht met een semigestructureerd interview. De professionals hebben zo binnen de gestelde kaders de vrijheid om voorbeelden en ervaringen uit de praktijk te delen en te beschrijven. Er zijn verschillende professionals binnen de ramp- en crisisorganisatie bevraagd, die zowel in de rampenbestrijding een rol hebben, als in een beleidsmatige functie. Zo kan er op strategisch niveau gekeken worden naar oplossingen voor de strategie, maar tegelijkertijd zijn deze professionals verantwoordelijk voor het bestrijden van een daadwerkelijk ramp of crisis.

Van iedere discipline binnen de veiligheidsregio is iemand bevraagd, aangevuld met een interview met de directeur van Volkshuisvesting, de heer Gerrit Breeman. Dit is gedaan, omdat de woningcorporatie een rol kan spelen in het versterken van de zelfredzaamheid van ouderen. Ze staan dicht bij de ouderen door de verhuur van de sociale huurwoningen. Daarom is het van belang voor de inrichting van de strategie om de rol van deze partij te onderzoeken. De respondenten staan hieronder weergegeven in tabel 8:

Respondent	Organisatie
Gerrit Breeman	Directeur Volkshuisvesting
Wim Verboom	Specialist Brandweer
Ruud Koers	Specialist GHOR
Harry van Schoonhoven	Specialist Politie
Tineke Tenten	Specialist Bevolkingszorg

Tabel 8: Geïnterviewde professionals

4.5 Operationalisatie

De volgende stap die gezet wordt is de operationalisatie. In deze stap worden de begrippen uit de theorie omgezet van waarneembaar naar meetbaar (Van Thiel, 2010). Om de begrippen meetbaar te maken moeten de variabelen een waarde aannemen. De centrale begrippen worden in dit onderzoek door middel van de boomstructuur in verschillende dimensies geoperationaliseerd. Hierbij zullen de factoren van veerkracht en kwetsbaarheid verduidelijkt worden en de strategieën die ingezet kunnen worden om zelfredzaamheid bij ouderen te versterken.

Factor	Definitie	Dimensie	Indicator
Vertrouwen in de overheid	Mate waarin burgers de overheid opvolgen en betrouwbaar vinden. Specifiek gaat het om Institutioneel vertrouwen. Hierin staat het vertrouwen in de sociale culturele, economische en politieke instituties in de maatschappij centraal. (Dekker, 2006)	- Het democratisch gehalte van het instituut - De rechtmatigheid van het instituut - De doeltreffendheid / doelmatigheid van het beleid en overige output en outcome van de instituut. - De integriteit van het instituut (De Vries, 2008, p. 24)	- De mogelijkheid en aantal keren dat men inspraak heeft gehad en geparticipeerd bij initiatieven. - houdt het instituut zich aan de wet en voeren ze hun wettelijke taken uit. - Het gevoel over de prestaties en de capaciteit van het instituut. Doen ze wat ze moeten doen en kunnen ze dit uitvoeren. - De betrouwbaarheid van het instituut. De overheidsinformatie die wordt verspreid wordt overgenomen en wordt naar geluisterd.

Robuustheid	Geeft de mate van de mentale weerbaarheid van een individueel persoon weer. Het wordt vaak beschouwd als een persoonlijkheidstrekk of set van eigenschappen, wordt robuustheid beter begrepen als een algemene stijl van het functioneren dat de cognitieve, emotionele en gedragsmatige kwaliteiten. Robuustheid is niet alleen een vaste eigenschap, maar is ontvankelijk voor verandering. (Bartone, 2008)	Wanneer burgers over robuustheid beschikken, kunnen ze beter omgaan met potentiële ramp situaties, omdat ze een positieve insteek aan zulke situaties geven	- Commitment: Het hebben of vinden van een zinvolle invulling aan het leven - Control: Geloof eigen omgeving en uitkomsten van gebeurtenissen te kunnen beïnvloeden - Challenge: Het kunnen leren en groeien van negatieven / positieve ervaringen
Sociaal Netwerk	Groep betekenisvolle mensen die rondom een individu staan.	Het sociale netwerk van een individu zorgt voor steun, opvang en een sociaal vangnet na een ingrijpende gebeurtenis	- Lid van / actief in een vereniging - Aantal keren bezoek per week - Aantal leden familie, vrienden kennissen, collega's - Participeren in leefomgeving, actief burgerschap - Omgang en bekendheid met de bureu (gemeenschapszin)
Zelfbescherming	Een burger is in staat om een veilige woonomgeving te creëren.	Een veilige woonomgeving zorgt ervoor dat een burger minder kwetsbaar is voor een ramp of ongeval.	Service die geleverd wordt door corporatie ten behoeve van woonomgeving: - Reparaties en onderhoud wanneer nodig is bij woning - Goed onderhouden woningcomplex - Deelname in een buurtvereniging, inspraakbijeenkomsten of burgerparticipatie over besluiten in de buurt. - Aanwezigheid van vluchtplan / bekendheid met vluchtroute
Sociale bescherming	Erkenning en paraatheid voor gevaren uit de omgeving die door de samenleving als risico's kunnen worden beschouwd.	Wanneer een burger bewust is van de risico's en gevaren van de woonomgeving is hij beter voorbereid bij een ramp of crisis, waardoor de schade beperkt blijft. Overheden moeten erop toezien dat er zoveel mogelijk een veilige woonomgeving gecreëerd is.	- Bewust van de risico's uit: Risicoprofiel VGGM: kans op overstroming, woningbrand, etc. - Dreigingen in de omgeving: Benzinestation, spoorlijn, etc. - Veiligheidsmaatregelen en vergunningen voor objecten met een verhoogd risico. Service Gemeente ten behoeve van de omgeving: - verloedering en vandalisme in de buurt - groenvoorzieningen - veilige verkeerssituatie rondom het woningcomplex
Uitgangspunten BZOO	Strategie die de rol beschrijft die de overheid en de hulpdiensten moeten innemen ter voorbereiding op en tijdens een ramp of crisis.	De zelfredzamen redden zichzelf volgens deze strategie. Voor verminderd zelfredzamen is een tweedeling gemaakt. Er is voorbereide zorg. Daarvoor is bij en met instanties rampenplannen opgesteld. Verder is er geïmproviseerde zorg. Bij een ramp op crisis wordt uitgegaan van de kennis en kunde van de hulpdiensten en wordt er gestuurd op hun inzicht om verminderd zelfredzamen te redden.	- Aantal rampenplannen voor voorbereide zorg (zorginstellingen) - Trainen en oefenen met ouderen in rampscenario's. - Improvisatie als onderdeel van trainen en oefenen - Kennis en kunde accuraat van de hulpdiensten m.b.t. ouderen. - Kennis en kunde (zelf)redzaam handelen van ouderen

Wettelijk Vastleggen	Strategie die in wetgeving en planvorming meer aandacht vraagt voor kwetsbare burgers. De aandacht die naar hen uit moet gaan bij een ramp of crisis dient vooraf te worden vastgelegd in de wet of in het beleidsplan.	Door vastlegging in wetgeving zijn de hulpverleners voorbereid hoe ze moeten handelen. Ouderen zijn een kwetsbare doelgroep, door in de wet en in planvorming extra aandacht voor deze kwetsbare groep te beschrijven is er tijdens een ramp of crisis meer aandacht voor. Hulpdiensten kunnen gericht sturen op het redden van ouderen.	- Vastleggen welke ouderen en waar die zich bevinden in de regio. - Training en oefeningen omgang ouderen bij ramp en crisis. - In planvorming de omgang met ouderen vastleggen - Eisen vastleggen wat een oudere kan en wat niet. - Aanpassingen in de woonomgeving van ouderen
CLEAR-model	Strategie die een model beschrijft om burgers mee te laten denken, participeren en beslissen bij het maken van beleid. Het model draagt eraan bij burgers te stimuleren mee te doen en te denken.	Wanneer ouderen meer betrokken worden in de buurt op het gebied van burgerparticipatie zoals buurtcommissies, maar ook het samen komen in de wijk zal het sociaal netwerk en de robuustheid van de ouderen toenemen. - Can do: Kennis en middelen (tijd, geld) tot deelname aan initiatieven - Like to: Gevoel van betrokken bij de buurt, woonomgeving - Enable to: Mogelijkheid en laagdrempeligheid tot participeren - Asked to: Worden burgers benaderd door ambtenaren, medewerkers, betrokken partijen - Responded to: Wordt er naar burgers geluisterd.	- Mogelijkheden voor ouderen om deel te nemen aan initiatieven - Aantal bewonersbijeenkomsten - m.b.t. Voorlichting - m.b.t. Inspraak - Opkomst van ouderen bij bijeenkomsten ouderen - Wijze waarop ouderen worden benaderd - Mogelijkheden tot initiatief van ouderen voor initiatieven - Bestaan en manier van terugkoppeling

Tabel 9: Operationalisatie

4.6 Betrouwbaarheid en Validiteit

Betrouwbaarheid en validiteit zijn belangrijke criteria voor onderzoek. Zonder deze criteria kan de geldigheid van de conclusies worden aangetast (Van Thiel, 2010). Daarom is het van belang om bij deze criteria stil te staan en ervoor te zorgen dat de kwaliteit van het onderzoek gewaarborgd is.

De betrouwbaarheid van het onderzoek valt uiteen in de nauwkeurigheid en consistentie (Van Thiel, 2010). Hoe meer nauwkeurig of consistent een onderzoek is, hoe meer betrouwbaar. De onderzoeksresultaten zijn dan minder toevallig en meer systematisch.

De nauwkeurigheid wordt gekenmerkt door de meetinstrumenten die worden gebruikt. Ouderen zijn bevraagd naar de specifieke factoren die kwetsbaarheid en veerkracht beïnvloeden. Ze vertellen verhalen vanuit hun perspectief en beleavingswereld. Er is specifiek gevraagd naar de verschillende factoren uit de operationalisatie. Hierdoor zijn de verschillende factoren nauwkeurig bevraagd en kan er over de specifieke factoren die zelfredzaamheid beïnvloeden uitspraken worden gedaan.

Hetzelfde geldt voor de interviews met de professionals. Zij hebben eveneens vragen gekregen over de specifieke factoren en strategieën die zelfredzaamheid bij ouderen beïnvloeden. Vanuit iedere discipline binnen de VGGM is een professional ondervraagd. Hierdoor heeft iedere discipline zijn visie en expertise over het versterken van de factoren en het inrichten van de strategie mogen geven. De ingezette meetinstrumenten zijn daarmee betrouwbaar.

De consistentie of herhaalbaarheid is lastiger vast te stellen. Het gaat erom dat onder dezelfde omstandigheden, dezelfde resultaten worden behaald. De respondenten zijn in samenwerking met Volkshuisvesting benaderd. Dit zorgde voor vertrouwen in de onderzoeker door de respondenten. In dit onderzoek staan ouderen centraal. Ouderen leren van eerdere ervaringen en gebeurtenissen. Herhaling van het onderzoek zal wellicht niet altijd tot dezelfde uitkomst leiden. Er is gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews waardoor iedere oudere en iedere professional dezelfde vragen voorgelegd heeft gekregen. Dit versterkt de consistentie. Wanneer de professional met een dergelijk incident te maken krijgt, bijvoorbeeld brand in een seniorenflat, dan verandert het beeld wellicht van

een juiste inzet. De visie van de professionals kan eveneens veranderen door de ontwikkelingen op het gebied van zelfredzaamheid. De visie kan daarmee veranderen, of juist worden bevestigd. De resultaten van de interviews zijn daarmee consistent. Wanneer dezelfde vragen worden voorgelegd zullen dezelfde antwoorden volgen. Dit wordt versterkt doordat er meerdere ouderen op meerdere plekken ondervraagd zijn. Dit is lastiger vast te stellen voor de professionals, omdat hun visie wellicht aan bepaalde ontwikkelingen onderhevig is.

De betrouwbaarheid van dit onderzoek is daarmee gewaarborgd. Er is nauwkeurig aan de hand van de factoren en de operationalisatie onderzoek gedaan, door middel van semigestructureerde interviews waardoor het onderzoek consistent is. De consistentie is bij ouderen waarschijnlijk groter dan bij de professionals.

De validiteit valt uiteen in de interne validiteit, wat verwijst naar de geldigheid van het onderzoek, en de externe validiteit, de generaliseerbaarheid.

De interne validiteit betreft dat er gemeten is wat de onderzoeker wil meten. Door een systematische aanpak, die stap voor stap uitgevoerd wordt, is dit onderzoek intern valide. Vanuit de theorie en het conceptueel model zijn er een aantal factoren vastgesteld die onderzocht worden. Dit wordt systematisch ondervraagd bij ouderen. Ondanks dat dit indirect bevraagd wordt komen er duidelijke resultaten naar voren. Daarna wordt de vervolgstap gezet door bij professionals te onderzoeken hoe de zelfredzaamheid versterkt dient te worden. Zij zijn bij een rampsituatie verantwoordelijk voor de aanpak van het incident vanuit hun discipline. Tevens zijn deze professionals beleidsmedewerkers bij VGGM, waardoor ze op strategisch niveau kunnen denken en beslissingen nemen. Door deze aanpak is er op een gestructureerde wijze gewerkt naar de te ontwerpen strategie. Bij de ouderen worden de specifieke factoren onderzocht waar ze kwetsbaar zijn. Door dit voor te leggen aan de professionals wordt op basis daarvan gekeken welke factoren versterkt dienen te worden en hoe de strategie ingericht moet worden, die hier het beste op aansluit vanuit de theorie. De interne validiteit wordt gewaarborgd door de operationalisatie van de kernbegrippen in dit onderzoek. De factoren die veerkracht en kwetsbaarheid beïnvloeden zijn duidelijk geoperationaliseerd net als de strategieën die deze factoren beïnvloeden. Met de resultaten van de interviews (ouderen en professionals) kan de centrale vraag beantwoord worden.

De externe validiteit toont de generaliseerbaarheid aan. Daarbij wordt gekeken of de gevonden resultaten ook voor anderen personen en plaatsen gelden (Van Thiel, 2010). In dit onderzoek worden de ouderen als specifieke groep onderzocht. Dit betekent dat de resultaten waarschijnlijk niet generaliseerbaar zijn voor andere verminderde zelfredzame groepen of zelfredzame personen. Wellicht zijn de resultaten wel generaliseerbaar voor de zelfredzaamheid van ouderen die in een flat wonen in Nederland. De zelfredzaamheid en kwetsbaarheid van ouderen is een probleem dat momenteel actueel is bij de veiligheidsregio's en gemeenten. De resultaten van dit onderzoek kunnen een bijdrage leveren aan de aanpak van dit probleem. De strategie is niet 1 op 1 generaliseerbaar voor andere plaatsen in Nederland. Er moet dan specifiek gekeken worden naar de omgevingsfactoren, risico's in het gebied en de individuele ouderen op die plaats. De resultaten kunnen echter wel een basis vormen voor andere seniorenflats in Nederland. Op die manier kan dit onderzoek een bijdrage leveren aan de aanpak van het probleem, dit onderzoek is daarmee generaliseerbaar te noemen.

4.7. Conclusie

De verantwoording van de onderzoeksmethode is in dit hoofdstuk aan bod gekomen. Er is gekozen om een casestudyonderzoek uit te voeren. In samenwerking met de woningbouwcorporatie Volkshuisvesting is tot twee cases gekomen in Arnhem, één flat in de wijk Malburgen en één flat in de wijk Kronenburg. Hierbij worden de ouderen ondervraagd naar de factoren van kwetsbaarheid en veerkracht. Vervolgens wordt er met professionals binnen de VGGM op strategisch niveau besproken wat een strategie is om de zelfredzaamheid van ouderen te versterken.

In dit hoofdstuk is uitgelegd hoe dit onderzoek op systematische wijze wordt uitgevoerd. Door een duidelijke weergave te maken van de methode die wordt toegepast wordt de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek gewaarborgd.

5. Analyse: Zelfredzaamheid van ouderen in de regio

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt op basis van de dataverzameling een analyse gemaakt. Allereerst worden de resultaten van de analyse van de interviews met de ouderen in Kronenburg en Malburgen weergegeven. De factoren die kwetsbaarheid en veerkracht beïnvloeden worden één voor één besproken. Er wordt gekeken in welke mate deze factoren aanwezig bij de ouderen in de regio, door ouderen te bevragen bij de geselecteerde cases. Op basis van de interviews met ouderen worden de te versterken factoren beschreven.

Voor de respondenten uit Kronenburg wordt de afkorting RK gebruikt, voor de respondenten uit Malburgen is dit RM.

5.2 Factoren die veerkracht beïnvloeden

In deze paragraaf worden de factoren die veerkracht beïnvloeden bij ouderen voor beide flats besproken. Per factor wordt beschreven in hoeverre deze aanwezig is bij de ouderen.

5.2.1 Robuustheid

Robuustheid beschrijft de karaktereigenschappen van de ouderen. Het gaat over de manier van leven en of ze sterk in hun schoenen staan. Het zijn deels karaktereigenschappen, per respondent kunnen ze dus verschillen. Het viel wel op dat in de flat bij Kronenburg de ouderen wat meer op zichzelf zijn. De dagen worden ingevuld met de dagelijkse dingen als boodschappen doen en schoonmaken, waarbij sommigen hulp aan huis krijgen. Twee ouderen (RK 4 en RK 5) uit deze flat zijn slecht ter been en afhankelijk van thuishulp. Zij zijn dus automatisch meer aan huis gebonden. Daarom is het gevoel dat zij hun omgeving kunnen beïnvloeden laag. Ze nemen de omgeving zoals hij is. RK 1 verwoordt dat als volgt: *'Ik zit hier rustig en ik heb van niemand last. Dat bevalt heel goed'*. Anderen willen juist wat meer inspraak op hun omgeving, omdat ze zien wat er mis is. Dit volgt verderop in deze paragraaf bij *vertrouwen in de overheid*.

Van vervelende gebeurtenissen leert men nog steeds. RK 4 omschrijft: *'In huis met koken heb ik nog wel eens een beetje last, maar ik heb het nu allemaal veranderd. Ik heb geen gasfornuis meer, maar een elektrisch kookplaatje. Puur voor de veiligheid'*. Door dit soort praktische, relatief kleine aanpassingen van de ouderen zelf, kunnen gevaarlijke situaties in de toekomst worden voorkomen. Ze herkennen gevaren dus zelf en zijn in staat bepaalde aanpassingen te doen om dit te veranderen. Wanneer er hulp geboden moet worden aan anderen in een dreigende situatie weten ouderen vaak niet wat te doen, zo zeggen twee respondenten (RK 2 en RK 3) over brand: *'Je weet niet waar je heen moet lopen. Dan is het maar op goed geluk, als je slecht ter been bent, dan kun je niet snel de trap af. Dan ben je al verbrand'*. Wanneer er wordt gevraagd hoe dit opgelost kan worden, zeggen beiden: *'Daar moet de Volkshuisvesting voor zorgen'*.

In de flat Malburgen zijn de ouderen meer actief. RM 11 en RM 12 doen nog aan sporten, zwemmen en fietsen, een aantal zijn lid van buurtcommissies en verenigingen waar ze langs gaan. Daarbij passen RM 8 en RM 9 op vaste dagen op de kleinkinderen. Deze ouderen hebben een dagelijkse invulling. De ouderen daar zijn ook actief betrokken bij de buurt. De flat waarin ze wonen, en de rest van de wijk, is zoals gezegd de afgelopen jaren flink opgeknapt. Daarbij hebben de burgers veel inspraak gehad. Op deze manier hebben de ouderen invloed uit kunnen oefenen op hun omgeving. Het gevoel van *control* is sterker dan in de flat bij Kronenburg. Tenslotte zijn de ouderen in Malburgen realistisch over een ongeluk of voorval in het verleden. Het wordt gezien als een incident op zich, RM 6 beschrijft over RM 7: *'Ja jij bent een keer uit bed gerold. Daar had niemand part noch deel aan. dat was dan vervelend, maar het was gewoon een ongelukje'*. Men wordt enkel oplettender, wat betekent dat ouderen dus nog groeien en leren van een ervaring. Toch wordt ook in Malburgen ervaren dat men vaak niet weet hoe te handelen in de een dreigende situatie. RM 12 vertelt over een voorval bij de buurman en zij wisten op dat moment niet hoe ze te hulp moesten schieten: *'Die man was gevallen. We konden niet zien waar hij lag, maar we konden hem wel horen roepen. We moesten toen maar de politie bellen. Maar ook die konden er niet in. Toen zijn ze via mijn huis, over het balkon geklommen. Die deur stond toevallig niet op slot op het balkon. Gelukkig is dan de politie snel aanwezig. Die zei nog van gaat u kijken, maar dat doen we niet, want je weet niet wat je aantreft. Die man is erg op*

zichzelf. Ik hou hem in de gaten hoor, dat doe ik wel. Maar voor de rest heb je eigenlijk geen contact met die man'.

5.2.2 Sociaal Netwerk

Het sociaal netwerk is bevraagd bij ouderen door middel van verschillende factoren. Deze bestaan uit de *omgang met de burens*, Het *aantal keren bezoek van familie of vrienden* en de *betrokkenheid bij verenigingen of buurtactiviteiten*. Het sociaal netwerk van de ouderen in Kronenburg is zwakker dan van de ouderen in Malburgen. De ouderen geven aan dat ze tegenwoordig meer op zichzelf zijn en vaker eenzaam. Deze ouderen krijgen dan relatief weinig bezoek. Het zijn vooral familieleden die langskomen. RK 3 kan bijvoorbeeld met enige moeite bij de familie op bezoek: *'Met vervoer op maat, dat is een busje, een Regiotaxi. Met de stadsbus kan ik niet meer'*. En: *'Ik ga wel eens een enkele keer naar mijn zoon. Dan ga ik wel eens met een busje, ik wordt dan 's avonds weer naar huis gebracht. Dat regel ik dan zelf'*. De wil is er dus zeker bij ouderen om het sociaal contact te onderhouden en dit zelf te regelen als de mogelijkheden daartoe zijn.

De *omgang met de burens* is minder bij de flat in Kronenburg in vergelijking met Malburgen. Dit komt omdat de kinderen en de thuiszorg veel hulp en steun bieden aan een aantal respondenten. RK 4 beschrijft: *'Ik heb eigenlijk geen contact met de burens. Daar ben ik niet zo van hoor. Ik heb een heleboel steun aan mijn kinderen, daarbij komt 's morgens en 's avonds de thuiszorg'*. Voor anderen is het een bewuste keuze, de een is gewoonweg meer op zichzelf dan de ander. RK 1: *'Als ik thuiskom zet ik de auto neer en vlieg ik naar binnen. Mijn burens ja, het is meer een babbeltje zo af en toe'*. Deels komt dit door de snelle doorloop in de flat, zegt RK 2: *'Het is achteruit gegaan hier in de flat, snelle doorwisseling van mensen. Het is komen en gaan'*. Deze twee buurvrouwen (RK 2 en RK 3) spreken eigenlijk alleen elkaar: *'Wij met zijn tweeën. Verder bemoeien wij ons nergens mee, niet op de galerij. Dan is het goedemorgen, en verder niks. Zegt iemand eens wat, dan zeggen we wat terug. En zeggen ze niks, dan houden wij het mondje dicht'*. Het is een manier waarop ouderen tegenwoordig wonen en leven. Ze zijn veelal op zichzelf of op de hulp van thuiszorg aangewezen. Het gevoel van eenzaamheid beschrijft RK 1 treffend: *'Als iemand een verhaal wil vertellen, die aandacht nodig heeft, dan heb ik ook zoiets van praat maar. De mensen zitten om een babbeltje verlegen, dat merk je hier wel. Ik ben veelal op mezelf, ik vind dat prettig. Maar anderen zouden wat meer aanspraak wel prettiger vinden'*. Wat opvalt is tenslotte over het sociale netwerk van de ouderen in Kronenburg dat niemand (RK 1 t/m RK 5) actief betrokken is bij een vereniging. Iedere respondent beantwoordde deze vraag met een korte *'nee'* of *'geen behoefte aan'*.

Het sociale netwerk van de geïnterviewde ouderen in Malburgen is sterker dan die van de ouderen in Kronenburg. De *omgang met de burens* verloopt goed (RM 8): *'Niet dat we de deur plat lopen, maar gewoon als we elkaar nodig hebben, dan ben je er'*. Dit beschrijft een normale omgang met de burens, al zien de ouderen ook dat het een ontwikkeling is van deze tijd (RM 11): *'Dat is een tendens. In veel grote gebouwen gebeurt dat. Je hebt minder contact. Mensen worden dan meer individualistisch, heel erg op zichzelf. En dat is jammer'*. Een deel van de ouderen (RM 6 en RM 11) geeft aan dat ze soms iets meer contact willen. In Malburgen zijn er wel buurtcommissies en ontmoetingsplekken waar ouderen samen komen. Zo doen ouderen in Malburgen meer aan vrijwilligerswerk (RM 6, RM 8, RM 9, RM 10 en RM 12). RM 6 doet dit in het wijkcentrum (dienstencentrum) van de SWOA (Stichting Welzijn Ouderen Arnhem). Dit vrijwilligerswerk is dus voor ouderen door ouderen en belangrijk voor de sociale contacten. Verder zijn RM 8 en RM 9, die meehelpten met de kinderen op school of andere activiteiten in de buurt. In de volgende paragraaf wordt hier verder op ingegaan.

Wat belangrijk is in een ramp- of crisissituatie is dat ouderen elkaar helpen. Zelfredzaamheid, of samenredzaamheid wordt hiermee bevorderd. Ouderen zijn hiertoe bereid. Een blokkade voor de ouderen is dat ze niet goed weten hoe ze moeten handelen. Zo stelt RM 10: *'Voor die oudere mensen zou ik ook zeggen, als er een rampsituatie ontstaat; kom joh, jas aan en we moeten weg. We gaan lopen, of wat ook. Dat zou ik doen'*. Wanneer de medebewoners wat minder valide zijn vormt dit helemaal een obstakel. RM 12 vertelt over een buurman die op de galerij woont: *'Het enige is dat je z'n man uit de flat haalt en hem verplaatst, maar meer zou je niet kunnen doen. En dan moet je ook nog toevallig thuis zijn natuurlijk. Want hier rechts zit de brandtrap maar die oudere man die krijg ik nooit de trap af. Die zou dan echt zittend of glijdend zo naar beneden moeten. Dan ben je echt afhankelijk van iemand die hem komt redden.'*

De wil om te helpen en klaar te staan is aanwezig bij ouderen onder elkaar, zij zijn redzaam. RM 6 beschrijft hoe ze min of meer mantelzorg verleent. Maar belangrijker, ze had meerdere sleutels van de huizen van andere bewoners. In een noodsituatie kon zij dan als eerste kijken wat er aan de hand is: *'Ze hebben een alarm om. Dan drukken ze op het knopje en gaat bij die centrale het alarm af. Vervolgens kunnen ze mij bellen en kan ik kijken wat er aan de hand is. En vaak is er niks aan de hand, want je kunt ook ongemerkt op dat knopje drukken'*.

Het bezoek van familie en vrienden verloopt beter dan het contact met de burens. Al blijft dit voor een aantal (RM 6 en RM 7) moeilijk: *'De familie is door het hele land heen, dat is altijd wat lastiger. Op bezoek gaan wordt allemaal wel moeilijker. Wij doen alles met het OV. Maar zo maandelijks hebben we wel bezoek, jawel, dat wel'*. Toch zijn deze ouderen (RM 8 en RM 9) nog mobiel: *'Vrienden, familie en kennissen die komen regelmatig over de vloer. En we kunnen er zelf ook naartoe. We rijden auto en anders pakken we de fiets als het nodig is'*. Deze mobiliteit is een stimulans voor veel ouderen om de zorg te dragen voor andere ouderen in de flat, met name voor minder validen. Deze rol nemen zij op zich. De zorg en hulp van familie en vrienden is daarbij niet oneindig. De eigen verantwoordelijkheid van mensen en de trend dat ouderen langer zelfstandig thuis wonen moet op een gegeven moment doorbroken worden. Mensen in het sociaal netwerk moeten dan opstaan en aangeven dat het niet langer kan. RM 10 heeft dit zelf meegemaakt als mantelzorger: *'Het sociale netwerk moet kunnen aangeven wanneer de grens bereikt is. In principe zijn ouderen goed in staat om zelfstandig thuis te wonen, tot op een gegeven moment het sociale netwerk aangeeft van; nu kan het niet meer. Dan is de grens bereikt. Dit wordt vastgesteld in overleg met het sociale netwerk van de ouderen. De stap naar een tehuis is dan goed te nemen. De thuiszorg of andere hulp signaleert dit ook'*.

5.2.3 Vertrouwen in de overheid

Vertrouwen in de overheid richt zich op de relatie van burgers met de overheid. De respondenten zijn bevraagd over burgerparticipatie, de uitvoering van de taken die de overheid heeft, de prestaties en capaciteit van de overheid, de betrouwbaarheid en overheidsinformatie.

Een belangrijke indicator voor vertrouwen in de overheid is burgerparticipatie. Deze indicator is lager in Kronenburg dan in Malburgen. Hiervoor zijn twee redenen de oorzaak. Allereerst is er sinds enige tijd geen buurtcommissie of wijkbeheergroep meer in de wijk actief. RK 3 en RK 4 geven aan hier wel behoefte aan te hebben:

'We hebben wel een bericht gehad hier in de flat, dat er een vergadering was. Maar ik ben er niet heen geweest. Maar als het nu komt, hier in de buurt, dan ga ik er zeker heen, want ik heb nog wel even wat punten. Het liefst in de vorm van een buurtcommissie, maar dat is hier niet meer. Die hebben een beetje onenigheid gehad. Je kunt nu wel merken dat het nu minder is. Ik zou het prettig vinden als dat er weer komt. Ik zou wel eens een keer iets willen zeggen van.. Ik bel nog wel eens op en dan zeg je waar je tegenaan loopt hier. En dan reageren ze niet op. Dat vind ik heel jammer'.

Daarvoor wordt een mooie opzet gegeven waarmee de ouderen aangeven dat ze gemotiveerd zijn, RK 3: *'Als er hier dan met de buurt een buurtcommissie komt. Dan zijn er zaken die besproken kunnen worden. Je kunt het proberen; nee heb je en ja kun je krijgen. Dat zou een goed startpunt zijn om dat weer op te zetten'*. Aan de ene kant ontbreekt de mogelijkheid tot burgerparticipatie. Aan de andere kant zijn sommige ouderen in Kronenburg sceptisch over deze bijeenkomsten, RK 1: *'Daar bemoei ik me helemaal niet mee. Daar heb ik ook geen interesse in, dat trekt mij niet'*.

Over de prestaties en capaciteit van de overheid maken de ouderen in Kronenburg zich niet direct zorgen. De bereikbaarheid van de gemeente Arnhem is bijvoorbeeld goed. Dit komt omdat er een loket van de gemeente in het winkelcentrum zit. Dit wordt als prettig ervaren door onder andere RK 4. Een kritiekpunt wat betreft de overheid zit bij de politie. Geen van de bewoners is bekend met de wijkagent. Zo zegt RK 3: *'Politie, die moeten we hier zoeken. De wijkagent ken ik niet hoor.'* Wanneer zich een ramp of crisis voordoet hebben ouderen moeite een inschatting te maken of de hulpdiensten dit juist kunnen bestrijden, dit zegt onder andere RK 5. Hetzelfde geldt voor het vertrouwen dat een ramp of crisis op een juiste manier bestreden kan worden. De brand op de 6^e verdieping van de flat in Kronenburg is daar een voorbeeld van. De ouderen zijn tevreden hoe de hulpdiensten op dat moment de brand hebben bestreden, zeggen RK 1 en RK 5. De adviezen gegeven vanuit de hulpdiensten, worden altijd opgevolgd, RK 3: *'Wanneer de brandweer hier langs komt en*

zegt u moet ramen en deuren gesloten houden, dan doe je dat. eigenlijk worden alle adviezen vanuit de hulpdiensten opgevolgd'.

De mogelijkheden tot burgerparticipatie bij de flat in Malburgen zijn aanzienlijk groter dan in Kronenburg. Eerder is al beschreven dat de wijk en de flat de afgelopen jaren flink zijn opgeknapt. Bij dit project zijn de buurtbewoners actief betrokken. Dit heeft ertoe geleid dat de er verschillende buurtcommissies en wijkbeheergroepen actief zijn. RM 11 beschrijft dit: 'Het is eigenlijk gekomen doordat de huizen hier zijn gerenoveerd. Zo zijn wij er weer verder ingerold, maar wij zaten in de wooncommissie. Toen dat afliep zijn we hier naar het Bruishuis (ontmoetingsplek voor ouderen) gestuurd. Daar hadden we dus verder vergaderingen over wat de buurt aangaat. Hoe we de buurt willen hebben, hoe we de buurt zelf zagen, enzovoorts'. De participanten hadden daarbij het gevoel dat ze hun mening konden geven en dat daar wat mee gebeurde: 'Het zijn vooral lokale dingen in de buurt waarbij u dan ook echt uw mening kon uiten over invulling van beleid', zegt RM 11.

Echter niet altijd werd de mening van de buurtbewoners overgenomen. Dit leidde tot enige frustratie bij RM 11: 'Het is echt geprobeerd, maar als het dan niet lukt. (...) We zitten dan met beleidsbepalers vanuit de gemeente, die hebben een plan. Daar hebben wij op kunnen participeren. Sommige dingen lukken dan net niet, dat vind ik wel jammer'. Dit is één van de problemen die zich voordoen bij de burgerparticipatie. Op een gegeven moment lopen de burgers tegen een muur op van 'bureaucratie'. RM 8 zegt daarover: 'Ze kwamen van de gemeente natuurlijk aandragen met bepaalde voorschriften en eisen, allemaal flauwekul'. Daar zit een blokkade voor burgers.

Daarnaast geven de geïnterviewde ouderen aan dat veelal dezelfde mensen zich aanmelden. RM 8: 'Het is lastig om andere burgers daarbij te betrekken. Het zijn toch vaak dezelfde die komen'. RM 11 beschrijft dit treffender:

'In dit gebouw heb je een agglomeratie van pak en beet 66 voordeuren. Probeer er daar maar eens 10 van de stoel te krijgen. Iedereen kan op wel kwekken op de gangen; dit niet goed en dat niet goed. Dat valt dan zo bitter tegen. Want dan worden er wel zaken, of bijeenkomsten georganiseerd waarbij iedereen wordt uitgenodigd. En als er dan 5 komen mag je de handen dichtknijpen'.

Het is zelf zo dat dezelfde personen worden benaderd om beslissingen te nemen over een ander gedeelte van de wijk die iets verderop ligt, waar momenteel wordt gerenoveerd. Daar hadden de mensen geen trek in: 'Ik vecht daar niet voor mijn eigen buurt. Ik vecht voor mensen die daar in moeten komen en dan ga ik beslissen hoe dat huis eruit moet komen te zien. Nee, dat kun je niet maken. Dat moeten ze zelf bepalen. Dan zeg ik: sorry, daar ga ik me niet mee bemoeien', zegt RM 8.

In Malburgen is de gemeente eveneens gemakkelijk te bereiken. Dit komt mede doordat een aantal, RM 6, RM 8, RM 10 en RM 11, actief zijn in de buurt. Hierdoor zijn de lijntjes kort, maar via de normale wijze is bijvoorbeeld de gemeente goed te bereiken zegt RM 6: 'Je hebt het servicenummer van de gemeente. Dat vind ik nog het beste om je klachten neer te leggen. Dan wordt er echt wel wat aan gedaan. Je krijgt netjes een berichtje terug. En dan heb je nog de mail, dat is eigenlijk het snelste nu'.

Daarnaast is ook in Malburgen het gevoel dat de politie niet altijd zichtbaar is. Enkel RM 10 kent de wijkagent, dit komt via de buurtcommissie waarin ze actief is. Anderen zien hierin wel een probleem: 'Dat weten we ook wel, er is geen geld voor meer agenten. Een wijkagent ik zou niet weten wie het hier is', erkent RM 11. De bezuinigingen hebben invloed op het vertrouwen in de hulpdiensten, merkt RM 8 op: 'Als ze overal op gaan bezuinigen en we krijgen drie brandweermannetjes nog hier, dan moeten we van onze nood een deugd maken en onszelf maar redden. De capaciteit moet wel gewaarborgd blijven'. Hieruit blijkt deels al dat ouderen zelf de noodzaak voelen om meer zaken op te pakken. De trend dat de overheid meer op eigen verantwoordelijkheid van burgers stuurt wordt opgepakt, ook door deze specifieke doelgroep. Ze kijken over het algemeen nu al eerst naar zichzelf en later pas naar de overheid om zaken te regelen. RM 8 beschrijft deze ontwikkeling: 'Eerst adequaat zelf reageren en dan pakken we de overheid er wel bij'. Dit gevoel geldt ook voor RM 10, die beschreef over de dreigende overstrooming destijds en hoe de hulpdiensten daarop reageerden: 'Ik was niet afhankelijk van de hulpdiensten. Ik dacht alleen nou als ik hier weg moet dan ga ik eruit. Ik ga niet, ja wat moet ik pakken, m'n tas en m'n portemonnee misschien'. Het geeft aan dat burgers vooral aan zichzelf denken en voor zichzelf bepalen wat ze moeten doen, of denken wat ze moeten doen. Een verdere inschatting hoe de hulpdiensten een ramp of crisis bestrijden en of ze daar vertrouwen in hebben blijkt lastig. RM 6, 7, 8 en 11 geven aan dat ze dit pas zien als het hen overkomt. Tenslotte

blijkt in Malburgen dat de adviezen van hulpdiensten direct opgevolgd worden als daar aanleiding voor is. Alle respondenten uit Malburgen (RM 6 t/m RM 12) geven dit aan dit te doen. Daarnaast zijn ze oplettend voor de maandelijkse sirene zegt respondent 9: *‘Een keer in de maand loeit dat ding hier, de sirene, daar zijn we wel attent op. Dat houden we wel bij’*. En zelfs preventieve adviezen die gegeven worden bij voorlichting, dit vindt af en toe plaats in het buurtcentrum ‘het Bruishuis’: *‘Als de brandweer zegt; houdt ramen en deuren gesloten of preventieve adviezen nemen wij die echt wel over’*, zegt RM 10. De communicatie van de hulpdiensten richting de burgers is zowel in de koude al warme fase daarom erg belangrijk.

5.3 Factoren die kwetsbaarheid beïnvloeden

Nu worden de factoren die kwetsbaarheid beïnvloeden besproken naar aanleiding van de interviews in de flats van Kronenburg en Malburgen.

5.3.1 Sociale bescherming

Deze factor richt zich op het bewust zijn van risico's in de omgeving van ouderen en in hoeverre er buurtvoorzieningen zijn. Deze factor is aanwezig bij alle geïnterviewde ouderen, ze zijn risicobewust. De respondenten kunnen een realistische inschatting maken van de voorgelegde gevaren en dreigingen uit de omgeving. Bij de interviews zijn er vijf risico's voorgelegd, die overeenkomen met het risicoprofiel van de VGGM. Een beleidsdocument waarin de grootste bedreigingen in het verzorgingsgebied van de VGGM worden beschreven (VGGM, 2015). De vijf voorgelegde risico's zijn:

- Overstroming
- Woningbrand
- Natuurbrand
- Epidemie / pandemie
- Extreem weer: langdurige hitte / droogte

In Malburgen zijn de ouderen zich bewust van de risico's in leefomgeving. Ze kunnen een realistische inschatting maken van de risico's die beschreven staan in het risicoprofiel. De overstroming en de woningbrand zorgen volgens de ouderen voor het grootste gevaar. De natuurbrand, epidemie en extreem weer vormen volgens de respondenten een lager risico. Bij extreem weer, een langdurige hitte, vinden RM 8, RM 9, RM 10 en RM 11 dat ze veelal zelfredzaam moeten zijn. Ze voelen de verantwoordelijkheid dat ze zelf moeten zorgen dat ze genoeg drinken en andere verkoeling zoeken. Waar nodig kijken de ouderen in de flat naar elkaar om. De dreiging voor een epidemie is eveneens laag. RM 8 en RM 10 hebben vertrouwen in de overheidsinstanties dat er dan gereageerd wordt met een inenting of andere maatregelen. Een natuurbrand is in de VGGM een reële dreiging, met name op de Veluwe. De respondenten ervaren deze dreiging echter niet. Dit komt mede doordat ze relatief op veilige afstand wonen van de Veluwe, met de Rijn er zelfs nog tussen.

Alle respondenten in Malburgen kunnen bij een dreigende evacuatie terecht bij vrienden of familie. De angst voor een overstroming is in Malburgen groter dan in Kronenburg. De flat in de wijk Malburgen ligt dicht bij de bandijk en dus bij de Rijn. RM 10 en RM 6 kunnen zich nog herinneren dat in 1995 rondom Arnhem zeer hoog water was, en welke gevolgen dat gehad zou hebben. De dreiging was toen reëel en dat heeft impact gehad. RM 10 vindt het daarom het grootste gevaar. Aan de andere kant zijn er een aantal respondenten (RM 8, 11 en 12) waarvoor de dreiging voor een overstroming minder groot is. Ze zijn zich bewust van het risico, maar weten dat er genoeg gedaan wordt door de overheidsinstanties om dit te voorkomen.

De angst voor een woningbrand, samen met een overstroming, zijn de grootste risico's voor de ouderen in Malburgen. RM 9 ziet in dat het overal en altijd kan gebeuren, vandaar dat het als grootste risico wordt ingeschat. Ondanks dat alle appartementen in de flat een rookmelder hebben. Dit is gedaan bij de restauratie van de flat op last van Volkshuisvesting. Preventief wordt er dus veel gedaan. De ouderen zijn dan ook alert op de risico's van brand.

In Malburgen is er de afgelopen jaren door de buurtcommissie samen met de gemeente en de woningcorporatie veel geïnvesteerd in het opknappen van de buurt. RM 11 en 12 geven wel aan dat er in de winkelstraat naast de flat soms sprake is van vandalisme en hangjongeren. Dit is vaak in de zomermaanden maar wordt niet als dreigend of lastig ervaren. Het hoort er een beetje bij, zeggen ze. Het tankstation dat vlakbij de flat staat wordt niet als extra dreigend ervaren door RM 6, RM 8, RM 10 en RM 11. De respondenten in Malburgen zijn bekend met het risico, maar hebben het vertrouwen in de overheid dat met de afgifte van vergunningen dit risico zoveel mogelijk beperkt wordt.

Net als in Malburgen zijn de ouderen in Kronenburg bewust van de risico's in de leefomgeving. De ouderen schatten dezelfde risico's laag in. Het gaat om extreem weer en een langdurige hitte. RK 1, RK 2, RK 4, zien in dat ze in die situaties zelfredzaam moeten handelen. *'Als je dat niet kan moet je zelf om hulp vragen'*, zegt RK 1. Een epidemie en een natuurbrand zijn voor de ouderen in Kronenburg eveneens geen reële dreigingen. De wijk Kronenburg ligt op relatief veilige afstand van de Veluwe. Wanneer een epidemie dreigt is er vertrouwen in de instanties dat daar adequaat op gereageerd wordt.

De flat in Kronenburg ligt relatief verder van de Rijn af dan de flat in Malburgen. RK 1, RK 2 en RK 4 reageren nuchter op een dreigende overstroming, ze wonen op een verdieping in de flat dus ze zitten droog. Daarbij is het een dreiging die men aan ziet komen, dus er hoeft niet in alle haast gevlucht te worden. Burgers hebben dan de tijd om spullen te pakken en te vertrekken. Daarnaast kan iedere respondent in Kronenburg terecht bij familie of kennissen.

De factor die ook hier voor de meeste dreiging zorgt is de woningbrand. In de flat bij Kronenburg heeft een jaar of anderhalf jaar geleden een brand gewoed op de 6^e verdieping. Het bewustzijn voor dit risico is daarom aanwezig. Zeker omdat er RK 4 en RK 5 afhankelijk zijn van hulp bij een acute evacuatie. Bij een woningbrand moet er acuut gehandeld worden, dat is voor deze ouderen moeilijk. Toch laten de ouderen zich hierdoor niet leiden. RK 1 zegt: *'Een risico hoort bij het leven'*. De nuchterheid en het bewust zijn voor bepaalde risico's maakt het dat deze factor sterk is bij deze ouderen. Een brand wordt in Kronenburg net als in Malburgen als de grootste dreiging gezien. De buurtvoorzieningen zijn in Kronenburg goed. Het grote winkelcentrum Kronenburg ligt naast de flat. Hier zijn alle voorzieningen aanwezig volgens de RK 2, RK 3 en RK 4. Verder is er weinig tot geen overlast in de buurt, weinig vandalisme en met de verkeersdrukte valt het doorgaans ook mee. De gemeente heeft onlangs een weg richting Kronenburg aangepast waardoor een gevaarlijke kruising hopelijk veiliger is geworden vertelt RK 1. Het geeft aan dat de voorzieningen in de buurt goed zijn en waar nodig verbeterd worden.

5.3.2 Zelfbescherming

Prettig wonen en bewust zijn van gevaren in huis zijn bij deze factor belangrijk. Zo wordt er gekeken naar de serviceverlening vanuit de woningcorporatie, het onderhoud in en rondom de flat en of de ouderen bewust zijn van de gevaren in huis, door na te gaan of ze bekend zijn met de vluchtroute.

Deze factor is zwak in Kronenburg ten opzichte van Malburgen. Dit komt mede doordat RK 4 en RK 5 slecht ter been zijn en afhankelijk van hulp. Met name voor de vluchtroute zijn deze ouderen kwetsbaar. Zonder hulp kunnen zij niet naar beneden komen. Dit werd voor RK 4 duidelijk toen er een brand uitbrak op de 6^e verdieping van de flat: *'Nou, gelukkig waren mijn kinderen hier. Zodat ze mij in de rolstoel naar beneden konden brengen. Want alleen had ik niet gered. Ja dan ben ik afhankelijk van hulp ja'*. Ze zegt daar verder over: *'De buurvrouw kan me helpen. Die is nog vrij goed en die zou ik kunnen bellen. Dat is nu hetzelfde hoor, als er nu iets is, dan pak ik de telefoon. Dat hebben we onderling wel geregeld. Dat is heel prettig.'* Ouderen wachten dan ook niet tot er een instantie iets voor ze regelt, ze nemen hier vaak zelf het initiatief in en zoeken een oplossing. Daarbij is RK 1 zich zeer bewust van zijn vluchtroute wanneer er snel gehandeld moet worden: *'Ik weet dat ik dat raampje uit moet (wijzend naar een klein keukenraam). Dan ga ik zo die kant op en dan zit daar een schot van burens, maar die sla je er zo uit. Dan kan ik aan die kant vluchten.'*

Over de staat van de woningen zijn RK 1 t/m RK 5 wel tevreden, ondanks dat de flat wat verouderd is, zeker ten opzichte van de flat in Malburgen. Dit is vooral zichtbaar op de galerij en de bij de ingang. De service van de woningcorporatie is over het algemeen goed. Wanneer er iets kapot is en er wordt gebeld, wordt het gemaakt. Dit duurt in de ogen van RK 2 en RK 3 soms wat te lang. Vooral over de galerij en schoonmaak is geklaagd door RK 2 en RK 3. Dit komt mede doordat mensen zich minder verantwoordelijk voelen voor hun eigen stukje op de galerij. Het verloop van bewoners in deze flat is hoog vertellen de RK 2 en RK 3. De ingehuurde schoonmakers doen enkel hun vaste stukken en routines, maar niks extra's of extra goed, dat zorgt voor irritatie wanneer een vies deel achter blijft. Voor anderen is de vaste schoonmaak voldoende en zo zegt de RK 3: *'anders doe je het zelf'*. Bewoners zijn ook zelf verantwoordelijk voor hun eigen stoepje, zo vinden enkele respondenten (RK 2 en RK 3).

In Malburgen is deze factor sterker ontwikkeld dan in Kronenburg. De ouderen zijn hier relatief zelfstandiger en pakken problemen in de woonomgeving zelf aan. RM 10 onderstreept dit:

‘Ik denk dat de bewoners soms nog heel gauw met oplossingen komen. Die vinden zelf eerder een oplossing dan dat er z’n meneer komt die zegt, ja we zullen eens even kijken. Kwetsbare ouderen zijn in principe nog wel zelfredzaam of in ieder geval, dat denk ik wel. Ze denken er wel over na. maar goed als de benen nog werken dan kan het, zit het mis in het hoofd, ja dan wordt het problematisch’.

Het vluchtplan bij ouderen in Malburgen is soms bekend. RM 6, RM 8 en RM 11 zeggen bekend te zijn met hun vluchtplan. Aan beide kanten van de galerij zit een brandtrap, in het midden twee liften en een normale, vaste trap. Voor andere ouderen op de galerij is het wel lastig om via de brandtrap naar beneden te komen, zegt RM 12, omdat ze minder mobiel zijn. Dit kan dus een probleem zijn bij een acute noodsituatie.

Door de renovatie van de flat zijn alle respondenten in Malburgen tevreden over de *staat van de woning*, het onderhoud en de reparaties. De corporatie lost problemen op, de ene keer sneller dan de andere keer. Tijdens de renovatie zijn alle appartementen voorzien van een politiekeurmerk tegen inbrekers. Preventief is er met een rookmelder en het inbraakkeurmerk een en ander gedaan om een incident te voorkomen.

5.4 Conclusie

In deze conclusie volgt een samenvatting van de factoren die kwetsbaarheid en veerkracht beïnvloeden. Hiermee wordt een antwoorde gegeven op deelvraag 4: *In welke mate zijn de factoren die zelfredzaamheid beïnvloeden aanwezig in de regio?*

Op basis van de voorgaande paragrafen in dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven.

Schematisch ziet dit er als volgt uit:

	Sociale bescherming	Zelfbescherming	Robuustheid	Sociaal netwerk	Vertrouwen in de overheid
Kronenburg	+	-	-	--	-
Malburgen	++	+	+/-	+/-	+
Totaal:	+	+/-	+/-	-	+/-

Tabel 10 : Schematisch overzicht van sterke en zwakke factoren van veerkracht en kwetsbaarheid

Uit de interviews blijkt dat ouderen nog in staat zijn om zelf de verantwoordelijkheid te pakken, waardoor problemen worden aangepakt of opgelost. In beide cases is de factor sociale bescherming sterk. Ouderen kunnen een risico in de omgeving op waarde schatten. Er is dus geen extra voorlichting nodig op gevaren uit de omgeving, zoals een dreigende overstroming of natuurbrand. Dit kunnen ouderen zelf nog prima inschatten. De problemen die specifiek spelen bij een ramp voor ouderen liggen dus niet in het herkennen van gevaar. Het gaat er meer om welke hulp(middelen) ze preventief kunnen regelen en hoe ze moeten handelen bij een ramp of crisis. Vooral een woningbrand wordt als grootste dreiging gezien. Dit komt omdat ouderen zichzelf dan lastiger in veiligheid brengen. Evacueren gaat minder snel omdat sommige ouderen afhankelijk zijn van hulp. Dit speelt met name in de flat bij Kronenburg. De respondenten uit Malburgen zijn wat minder kwetsbaar, maar ook daar speelt dit probleem.

Toch zijn er een aantal factoren die in beperkte mate aanwezig zijn bij de ouderen in de regio. Het sociale netwerk van ouderen is in Kronenburg zwakker dan in Malburgen. Dit gaat vooral om de indicatoren *‘omgang met de burens’* en *‘participatie in de buurt’*. De indicator *‘bezoek van familie en vrienden’* is in beide cases matig. Het aantal keren bezoek in de week of maand is relatief laag volgens de ouderen. Daarbij is het voor veel ouderen moeilijk om zelf bij vrienden en familie op bezoek te gaan. De andere indicatoren van *sociaal netwerk* worden daarom belangrijker. De *‘omgang met de burens’* en *‘participatie in de buurt’* zijn indicatoren die op lokaal niveau versterkt kunnen en moeten worden. In Kronenburg spraken de ouderen vaak niet met de burens. Daarnaast is er niet de mogelijkheid om te participeren in de buurt. In Malburgen is er meer contact met de burens, daar wordt regelmatig een praatje gemaakt en kan men elkaar ontmoeten in het buurtcentrum. In dit buurtcentrum worden ook buurtactiviteiten en buurtbijeenkomsten georganiseerd. Dit draagt bij aan een sterker sociaal netwerk van de ouderen. De mogelijkheden om te participeren zijn in Malburgen

dan ook groter. Daar is een wijkplatform en zijn buurtcommissies, die samen komen en meedenken over de wijk. In Kronenburg zijn de mogelijkheden er niet, terwijl een aantal ouderen daar wel gebruik van wil maken. Bij de actieve ouderen in Malburgen wordt duidelijk dat door deze mogelijkheden tot participatie, de zelfredzaamheid wordt versterkt.

Deze buurtbijeenkomsten kunnen een aanzet geven tot *burgerparticipatie*. De ouderen kunnen via deze manier kenbaar maken welke problemen er spelen in de buurt. In Kronenburg hebben de ouderen daar behoefte aan. Deze indicator zal naast het *sociale netwerk* de factor *vertrouwen in de overheid* versterken. *Vertrouwen in de overheid* is matig bij de ouderen. De *capaciteit van de overheid* is een indicator, die versterkt kan worden bij deze factor. Ouderen merken dat bijvoorbeeld de politie niet altijd zichtbaar is in de wijk. De angst leeft dat door nog meer bezuinigingen dit ten koste gaat van de kracht van de hulpdiensten. Tenslotte is aangegeven dat de '*overheidsinformatie*' vanuit de hulpdiensten van belang is. Ouderen volgen de adviezen van de hulpdiensten altijd op.

De factoren die matig scoren zijn *robuustheid* en *zelfbescherming*. Bij robuustheid sluit dit deels aan bij de factoren van sociaal netwerk en burgerparticipatie. Een onderdeel van robuustheid bestaat uit de invloed die ouderen uit kunnen oefenen op de omgeving en gebeurtenissen. Dit is laag in Kronenburg ten opzichte van Malburgen. In Malburgen is zoals gezegd de wijk opgeknapt, waarbij de bewoners (ouderen) actief betrokken zijn geweest. Het gevoel om de omgeving te kunnen beïnvloeden is daarom sterker. Daarnaast kunnen ouderen anticiperen op ervaringen uit het verleden. Echter weten de meeste ouderen niet hoe ze moeten handelen bij een incident of ongeval. Ze weten niet hoe ze redzaam of zelfredzaam moeten handelen.

Dit deel van robuustheid valt deels samen met de factor *zelfbescherming*, specifiek de indicator *vluchtplan*. De ouderen in Malburgen en Kronenburg hebben vaak niet nagedacht over een vluchtroute of vluchtplan bij een acute dreiging. Enkel wanneer de dreiging niet acuut is, bijvoorbeeld bij een overstroming, kunnen ze zich in veiligheid brengen. In een acute noodsituatie is dit vaak lastiger. Het evaluatierapport van De Notenhout in Nijmegen (Brandweeracademie en Veiligheidsregio Gelderland-Zuid, 2015), waarbij zich een daadwerkelijk incident heeft voorgedaan, bevestigt dit. Tijdens een daadwerkelijke brand bleek dat veel ouderen niet zelfstandig de flat konden verlaten. Dit kwam deels doordat de ouderen niet wisten wat de vluchtroute was. Zo kon het voorkomen dat een aantal ouderen de voor hun gebruikelijke route naar buiten namen, in plaats van de brandtrap. Het evaluatierapport over de brand in De Notenhout ondersteunt de analyse dat de indicator vluchtroute zwak is voor zowel Malburgen als Kronenburg. Daarnaast blijkt dat in een gerenoveerde flat bewoners veiliger en fijner wonen. Dit zal verder niet meegenomen worden in het vervolg van het onderzoek, omdat dit buiten de verantwoordelijkheid en bevoegdheden van de VGGM vallen.

Tenslotte zijn de interviews afgesloten met een algemene vraag over de kwetsbaarheid van ouderen. Er is gevraagd hoe de respondent hun eigen kwetsbaarheid in zouden schalen. Dit is gedaan op een schaal van 1 tot 10, waarbij 1 staat voor helemaal niet kwetsbaar en 10 voor heel erg kwetsbaar. In Kronenburg voelen de ouderen zich kwetsbaar. Enkel RK 1 geeft zichzelf als cijfer een 1. RK 2 t/m RK 5 geven zichzelf een 8 of zelfs een 9. Het gemiddelde cijfer voor de flat in Kronenburg is een 6,8. In Malburgen vinden de ouderen zichzelf minder kwetsbaar. Er zit een duidelijk verschil tussen individuele ouderen. RM 7 geeft zichzelf een 7, mede omdat hij wat slechter ter been is. De anderen (RM 6, RM 8, RM 9, RM 10, RM 11 en RM 12) geven zichzelf allemaal een 1, een 2 of een 3. Het gemiddelde cijfer van de flat in Malburgen is 2,57.

De ouderen in Malburgen voelen zich een stuk minder kwetsbaar gemiddeld gezien dan ouderen in de flat in Kronenburg.

Er zijn vier factoren die versterkt moeten worden om de zelfredzaamheid van ouderen te vergroten. Dit zijn: *Sociaal netwerk*, *vertrouwen in de overheid*, *robuustheid* en *zelfbescherming*. In het volgende hoofdstuk wordt beschreven hoe deze factoren versterkt kunnen worden.

6. Analyse: Strategiebepaling voor het versterken van zelfredzaamheid bij ouderen

6.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk is duidelijk geworden welke factoren, die zelfredzaamheid beïnvloeden versterkt moeten worden bij ouderen. In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de strategie om deze factoren bij ouderen te versterken. In de interviews met de professionals is er gevraagd naar de herkenning van de factoren, en wat het vraagt voor de visie en strategie om de zelfredzaamheid bij ouderen te versterken.

6.2 Strategie om zelfredzaamheid te versterken

Aan de hand van de vier te versterken factoren, *sociaal netwerk*, *vertrouwen in de overheid*, *robuustheid* en *zelfbescherming* wordt de strategie van de VGGM ingevuld. Hier zijn de modellen en strategieën die in het theoretisch kader (hoofdstuk 3) beschreven de basis.

6.2.1 Het sociaal netwerk versterken

Het eerste uitgangspunt bij de professionals is dat ouderen zelf het initiatief moeten nemen tot participatie in de buurt, waardoor het sociale netwerk versterkt wordt. Het versterken van het sociale netwerk van ouderen begint daarmee bij de ouderen zelf. Zij moeten actief naar buiten treden en participeren in de buurt. Ouderen zien graag een grotere mogelijkheid tot burgerparticipatie. De directeur van Volkshuisvesting herkent deze roep van ouderen. In de wijk Malburgen werkt dit positief voor de buurt. Ouderen waarderen het daar zeer om samen te komen: *‘Zoals in Malburgen is er de SWOA, die heeft daar een mooi buurthuis, het Bruishuis. Je ziet wel dat het heel erg gewaardeerd wordt door ouderen. Daar komen ze samen, dat heeft best wel een positief effect. Het wordt gewaardeerd door de ouderen die er komen. De ouderen nemen zelf het initiatief om daar heen te gaan’* (G. Breeman, persoonlijke communicatie, 8 januari 2016). Het begint wanneer ouderen de eerste stap zetten om hun sociaal netwerk te versterken. Het is volgens de directeur van Volkshuisvesting een misvatting dat een organisatie of instantie iemands eenzaamheid kan doorbreken: *‘Het is een illusie om te veronderstellen dat er iemand anders is die jouw eenzaamheid kan oplossen. (...) Jij kan mijn eenzaamheid niet oplossen. Alleen ik kan mijn eenzaamheid oplossen en jij kunt mij hooguit adviezen geven’* (G. Breeman, persoonlijke communicatie, 8 januari 2016). Dit moet het uitgangspunt zijn om het sociaal netwerk van ouderen te versterken.

De andere professionals zien eveneens het belang van burgerparticipatie en meer burgerinitiatief om de zelfredzaamheid te versterken. De specialist Politie zegt: *‘Weten mensen wie de niet-zelfredzamen zijn in jou buurt, zodat je bij een incident weet waar jij hulp kan verlenen. Dat kan op dat soort bijeenkomsten wel heel goed blijken’* (H. van Schoonhoven, persoonlijke communicatie, 14 januari 2016). Wanneer ouderen in de buurt samenkomen leert men elkaar kennen. Het is dan belangrijk om erachter te komen wie de ‘zwakke’ ouderen in de buurt zijn, die in een ramp- of crisissituatie extra hulp nodig hebben. Dit zal vanzelf duidelijk worden bij de ouderen onder elkaar wanneer ze samen komen.

Het verschil tussen de flat in Malburgen en de flat in Kronenburg wordt door de directeur van Volkshuisvesting erkend. In Malburgen zijn de ouderen actiever dan in Kronenburg: *‘Ik herken het verschil tussen Kronenburg en Malburgen. Ik herken ook dat er in Malburgen heel veel activiteiten en initiatieven zijn geweest en dat die ook heel prikkelend zijn geweest naar mensen en dat die ook mensen gestimuleerd hebben om mee te doen. Vanuit onze visie op buurtontwikkeling en wijkontwikkeling zou het ook een keer zo zijn dat vervolgens mensen zelf meer touwtjes in handen nemen en dat zij zelf meer initiatieven nemen’* (G. Breeman, persoonlijke communicatie, 8 januari 2016).

Volkshuisvesting probeert een faciliterende rol te spelen bij deze burgerparticipatie. De professionals vanuit de hulpdiensten binnen VGGM onderstrepen de visie van de directeur van Volkshuisvesting en vinden dat ouderen zelf het initiatief tot buurtbijeenkomsten en burgerparticipatie moet ondernemen.

Ten tweede kan de inzet van het CLEAR-model volgens de professionals een stimulans zijn voor meer participatie in de buurt. Dit komt vooral omdat het CLEAR-model zich richt op de burger, die het

initiatief moeten nemen. Specialist Politie: *'Ik denk dat de oplossing in dit model kan liggen. Het is er zeker eentje, waarbij je de onzichtbare, niet zelfredzame ouderen boven tafel kan krijgen'* (H. van Schoonhoven, persoonlijke communicatie, 14 januari 2016). Door de participatie in de buurt komen volgens de specialist Politie de 'verborgen' verminderd zelfredzamen naar boven. De directeur van Volkshuisvesting heeft hetzelfde idee: *'Ik geloof in dit model, omdat daarin mensen zelf het initiatief nemen. Dat is gewoon krachtig. Want dan zit er ook een motief, en dan zitten ze niet in de consumerende rol, dan kunnen ze initiatief nemen'* (G. Breeman, persoonlijke communicatie, 8 januari 2016). Het belang van het uitgangspunt dat ouderen zelf het initiatief moeten nemen blijft het startpunt. De overheid kan door middel van het CLEAR-model faciliteren en stimuleren, maar de ouderen moeten de eerste stap zetten tot participatie. Zoals in het voorgaande hoofdstuk (hoofdstuk 5) duidelijk is gemaakt, is dat ouderen deze rol ook aannemen. Ze achten zichzelf in staat om de verantwoordelijkheid te nemen. De specialist Brandweer vindt het erg belangrijk dat ouderen deze eigen verantwoordelijk willen en kunnen pakken: *'Moet de overheid overal voor zorgen. Waar ligt jouw verantwoordelijkheid en wanneer komt die verantwoordelijkheid van de overheid?'. Waar ligt de grens? Soms is de overheid verantwoordelijk en soms ben je zelf verantwoordelijk. Die lijn is vaak flinterdun, dat snap ik. Maar ik vind dat mensen te snel naar de overheid wijzen; de overheid is verantwoordelijk. Volgens mij begint het met zelf de verantwoordelijkheid te nemen'* (W. Verboom, persoonlijke communicatie, 5 januari 2016). Hier komt de vraag naar voren wat de rol van de overheid en specifiek de VGGM moet worden. In de volgende paragraaf wordt daar verder op ingegaan.

Het derde aspect wat de professionals van belang achten in het CLEAR-model, en dus om het sociaal netwerk te versterken, is dat de buurtbijeenkomsten en buurtinitiatieven op lokaal niveau worden ontplooid. De activiteiten moeten ontstaan op kleinschalig niveau, aldus de specialist Bevolkingszorg: *'Je moet het sowieso kleinschalig doen, want anders heeft het geen nut (...). Je moet dan echt op wijkniveau de mensen samen brengen'* (T. Tenten, persoonlijke communicatie, 6 januari 2016). De specialist GHOR denkt daar hetzelfde over. Hij benadrukt daarin het belang van buurtverenigingen: *'Je moet via buurtverenigingen, en dat zie je ook wel hoor, dit soort dingen aanbieden. Daarbij kun je kiezen voor het aanbieden van cursussen. Al is het samen breien, maar het sociale netwerk, het sociale domein dat je daarmee onderliggend versterkt is er gewoon. En dan kun je ook iets in de EHBO richting doen'* (R. Koers, persoonlijke communicatie, 5 januari 2016).

Ten vierde moet om deze activiteiten in de buurt te laten ontstaan overheidsorganisaties daar een indirecte stimulans voor geven. Een faciliterende rol waarin ouderen het initiatief nemen tot zulke bijeenkomsten, maar gesteund kunnen worden door een overheidsorganisatie in het opzetten van deze bijeenkomsten. Bij deze buurtbijeenkomsten ontstaat de mogelijkheid om voorlichting te geven over brandveiligheid of EHBO-cursussen, waarin de zelfredzaamheid en redzaamheid van ouderen versterkt kunnen worden. De specialisten GHOR en Brandweer ondersteunen dit. Ze geven aan dat de GHOR en de Brandweer momenteel al zulke voorlichtingsbijeenkomsten organiseert. De specialist Brandweer plaatst wel een kanttekening: *'Ik vraag me alleen wel af moeten wij de verhalenverteller zijn?'* (W. Verboom, persoonlijke communicatie, 5 januari 2016). De brandweer ziet daarin een rol voor andere instanties. De directeur van Volkshuisvesting ziet niets in de rol, dat een corporatie meer aan voorlichting moet doen: *'Ik heb niet zulke hoge verwachtingen over voorlichting geven. Je krijgt al zoveel informatie op je af, een heleboel gaat langs de mensen heen'* (G. Breeman, persoonlijke communicatie, 8 januari 2016). Het effect van voorlichting wordt dus kritisch bekeken. Toch zijn de andere professional positief. Door voorlichting wordt er bewustwording gecreëerd bij de ouderen en dat versterkt de zelfredzaamheid.

Tenslotte moet de strategie zich naast het participeren van ouderen richten op de faciliterende rol van de overheid, met daarin specifiek de faciliterende rol van de VGGM. De VGGM moet gezien worden als een kenniscentrum. Zij hebben de specifieke kennis en kunde in huis vanuit de verschillende disciplines (Brandweer, GHOR, Bevolkingszorg en Politie). In deze faciliterende rol moet de VGGM dus naar buiten treden richting partners in het sociale domein, die dicht bij de ouderen in contact staan met de ouderen. Wanneer deze organisaties bereikt kunnen worden zorgt dit voor bewustwording, stimulering en krijgen deze organisaties een verantwoordelijkheidsgevoel voor de ouderen. Deze faciliterende rol wordt verder uitgewerkt bij de factor *vertrouwen in de overheid*.

6.2.2 De robuustheid versterken

Door voorlichting van ouderen bij buurtbijeenkomsten wordt naast het sociale netwerk ook de robuustheid van ouderen gestimuleerd. Met name de kennis en kunde over veilig wonen en zelfredzaam of redzaam handelen kan worden versterkt. De professionals zien dat nu vaak de kennis ontbreekt bij ouderen. De specialist Brandweer denkt dat er nog veel te behalen is met: *‘Kennis delen en mensen bewust maken’* (W. Verboom, persoonlijke communicatie, 5 januari 2016). Hij haalt daar een brand voor aan een aantal jaar geleden in Duiven: *‘Die brand was in een klassiek bejaardentehuis. De woningen zitten aan een inpandige gesloten gang. Er was brand in de woonkamer en er komt rook op de gang. Wat doen die oudjes, die doen de deur open. Brand, ja brand.. Op een gegeven moment liepen 8, 9, appartement vol rook en lagen die bewoners daar gestrekt op de vloer. Dan moet je dus vertellen, weet u; als er brand is doe de deur dicht, want u deur is zoveel minuten brandwerend. Ga op uw balkon staan etc.’* (W. Verboom, persoonlijke communicatie, 5 januari 2016).

Bewustwording kan ervoor zorgen dat mensen gevaar inzien en dat ouderen benaderd kunnen worden. Hier ligt volgens de specialist politie wellicht een deel van de oplossing. Wanneer ouderen merken dat ze zelf niet meer zelfredzaam zijn, moet er de mogelijkheid zijn dat ouderen zichzelf kunnen aanmelden bij een meldpunt. Hij omschrijft: *‘Misschien moet je ouderen de mogelijkheid bieden, dat ze zich kunnen registreren. Dan ga je naar een systeem wanneer er GRIP2 ontstaat, een lijst met kwetsbare ouderen beschikbaar komt en eerder niet’* (H. van Schoonhoven, persoonlijke communicatie, 14 januari 2016). Zo kunnen ouderen zichzelf registreren en hoeven de hulpdiensten niet zelf actief te zoeken of inventariseren waar en hoeveel kwetsbare ouderen ergens zitten. De GHOR heeft binnen VGGM in beeld waar verzorgingstehuizen, en andere instellingen zitten, maar deze groep kwetsbare ouderen zijn vaak onzichtbaar. Dit is een manier om deze groep inzichtelijk te krijgen, waarbij dat alleen gebeurt in een rampsituatie. Het is een oplossing waarbij de ouderen zelf verantwoordelijk zijn en geen andere overheidsinstanties een rol in hoeft te nemen. Wellicht dat de gemeente het aanspreekpunt moet zijn om een dergelijk meldpunt in te richten, maar de verantwoordelijkheid tot aanmelden ligt bij de ouderen zelf.

6.2.3 Versterken van het vertrouwen in de overheid

Het versterken van de factor vertrouwen in de overheid bestaat uit een vijftal verschillende onderdelen. De rol van kenniscentrum van de VGGM is al deels uitgelegd bij de factor *sociaal netwerk* maar wordt hier verder besproken.

Allereerst kan de VGGM een voortrekkersrol spelen in het creëren van bewustwording en verantwoordelijkheid bij externe partners. Het project ‘geen nood bij brand’ is daar een goed voorbeeld van. De brandweer is dit project gestart om bewustwording en verantwoordelijkheid te creëren bij verschillende externe partners. De specialist Brandweer stelt: *‘Verantwoordelijk voelen, is heel wat anders dan verantwoordelijk zijn’* (W. Verboom, persoonlijke communicatie, 5 januari 2016). De insteek van het project ‘Geen nood bij brand’ is daarom dat de brandweer probeert organisaties te benaderen die veel werken met kwetsbaren. Momenteel richten ze zich sterk op thuiszorgorganisaties en ook woningcorporaties. De specialist Brandweer beschrijft het project en de werkwijze kort:

‘We stoppen gelijk met regelgericht werken. We gaan veel meer risicogericht werken met elkaar. Dat betekent dat de linnenkamer bijvoorbeeld, een ruimte waar je veel brandbaar materiaal staat, in termen van de bouwregelgeving niet een apart brandcompartiment hoeft te zijn. Terwijl een verpleegruimte dat wel moet zijn. Er wordt meer gekeken naar de ruimtes waar risico’s zijn. Als die risico’s daar zo groot zijn moet je daar maatregelen treffen om brand te voorkomen, dan wel als die brand toch uitbreekt te beheersen. Je gaat anders naar veiligheid kijken. We nemen daar sterk de interne organisatie mee, de hele BHV-organisatie. We doen gezamenlijke ontruimingsoefeningen, deze filmen we ook, zodat we dat later kunnen laten zien van; kijk hier kun je nog verbeteren en dat gaat ook niet helemaal goed. We willen uiteindelijk tot een soort borging komen, dat zorginstellingen zelf periodiek hun checks uitvoeren. “Doen we het nog goed qua brandveiligheid?”. Zodat wij veel meer als adviseur, faciliterend betrokken zijn dan een soort handhaver’ (W. Verboom, persoonlijke communicatie, 5 januari 2016).

Het geldt als een alternatief voor meer wetgeving om ouderen te beschermen. Er wordt in plaats van regelgericht, risicogericht gewerkt. Dit zorgt voor bewustwording bij de partners van de VGGM die

meer in contact staan met ouderen. Hierbij moet vooral gedacht worden aan de woningcorporatie, thuiszorgorganisaties en de gemeenten. De rol van de gemeenten is door de verschuivingen in het sociale domein steeds belangrijker geworden. Door de verantwoordelijkheid van de gemeenten rondom indicaties komen medewerkers vaker bij ouderen thuis. Deze organisatie hebben een signaleringsfunctie stelt de specialist Brandweer. Hij beschrijft daarin de dominante rol die thuiszorgorganisaties kunnen hebben. De thuiszorgmedewerkers komen bij de ouderen thuis en kunnen, zonder dat het extra tijd kost, signaleren wanneer ouderen in een gevaarlijke situatie leven: *'Ik denk dat vooral de thuiszorgorganisaties daar een rol in hebben. Die komen bij die mensen over de vloer. Je hebt steeds meer mensen die langer een zelfstandig thuis blijven wonen. Je ziet de verschuiving van zorg en verpleging naar en thuissituatie'* (W. Verboom, persoonlijke communicatie, 5 januari 2016). Waarin de zorg aan huis geleverd wordt, maar een thuiszorgorganisatie daarmee deels verantwoordelijkheid kan dragen voor de situatie waarin de ouderen leven.

De tweede rol van de VGGM moet een stimulerende en faciliterende rol zijn voor deze externe partners. De specialist Brandweer omschrijft dit: *'bewustwording is een heel belangrijk issue. Wij kunnen als organisatie niet alles uit de kast trekken om in de schoenen van een exploitant te gaan staan'* (W. Verboom, persoonlijke communicatie, 5 januari 2016). De VGGM moet externe partners in het sociale domein aansporen verantwoordelijkheid te nemen. Dit is een lastige taak, omdat veel organisaties niet staan te springen om mee te werken. Vanuit de woningcorporatie is de directeur Volkshuisvesting daar duidelijk in:

'Daar geloof ik niet zo in, kennisoverdracht in iets waar een kleine kans op is. (..) Het gaat om de momenten dat er iets ernstigs gebeurt. Dat zijn de momenten dat je mensen kunt bereiken en zegt wacht eens even, dit gaan we anders doen. Er moet er eerst iets gebeuren, voordat mensen zich aanpassen, dat is een pijnlijke conclusie, maar wel mijn opvatting' (G. Breeman, persoonlijke communicatie, 8 januari 2016).

Daarnaast zit deze partner niet te wachten op extra taken: *'Het zijn zaken die bij de mensen thuis gebeuren. Daar hebben wij geen rol in. Wij kunnen dat niet individueel controleren en wij willen dat niet controleren'* (G. Breeman, persoonlijke communicatie, 8 januari 2016). De woningcorporatie ziet dus geen rol in de signaleringsfunctie om de zelfredzaamheid van ouderen te versterken. Ze houden zich strikt aan de wettelijke eisen waaraan ze als woningcorporatie moeten voldoen: *'Wij moeten aan onze verplichtingen voldoen. Onze verplichtingen zijn dat de vluchtroutes vrij moeten zijn. Alles moet functioneren, zoals het moet functioneren. Het kan niet dat er tussendeuren op slot zitten of dat er tussendeuren niet dicht gaan of wel dichtgaan, of wat er ook moet gebeuren. Dus wij moeten zorgen dat die bouwkundig elementen allemaal in orde zijn'* (G. Breeman, persoonlijke communicatie, 8 januari 2016). Dit standpunt vindt zijn oorsprong in de visie van de directeur Volkshuisvesting: *'Ik wil zo veel mogelijk ruimte bieden aan het individu om zijn woning zo te creëren zoals hij dat wilt. Ik wil ruimte bieden om je leven zo in te richten zoals jij dat wilt. Maar dan is het initiatief ligt daar en wij moeten faciliteren. En mensen die het heel moeilijk hebben moeten we harder voor lopen en moeten we meer faciliteren. Maar het uitgangspunt is wel probeer datgene dat je kunt zelf te doen en denk daarover na. Neem de touwtjes van je eigen leven in handen'* (G. Breeman, persoonlijke communicatie, 8 januari 2016).

De specialist Brandweer heeft een andere opvatting. Hij streeft naar bewustwording en het voelen van verantwoordelijkheid voor de ouderen die in een flatgebouw wonen van een corporatie. Een geeft daarvoor een krachtig argument: *'Als ik verhuurder ben van een groot appartementengebouw en ik doe alles aan de veiligheid van mijn bewoners, dan kan ik voor de NOS, als ik een microfoon voor me krijg met droge ogen uitleggen dat er toch drie doden zijn gevallen, maar dat ik er werkelijk alles heb gedaan. Dan zullen die drie doden nog steeds niet prettig voelen. Maar dan zal ik zelf oprecht kunnen zeggen dat ik niet nalatig ben geweest'* (W. Verboom, persoonlijke communicatie, 5 januari 2016).

De specialist Bevolkingszorg denkt eveneens dat de brandweer, of VGGM breed daar een stimulerende rol in kan spelen: *'Op het onderwerp brand is dat inderdaad echt iets waarin de brandweer iets kan betekenen en met name allerhande instellingen corporaties, gewoon om de tafel gaan, zodat ze zich verantwoordelijk voelen daarvoor. Het mooiste is als het van twee kanten komt, als de bewoners zich ook laten horen'* (T. Tenten, persoonlijke communicatie, 6 januari 2016).

De rol van de VGGM als netwerkorganisatie en verbinder wordt op dit beleidsterrein nogmaals bevestigd, het is een rol die ze moeten innemen.

Ten derde moet de VGGM en andere overheidsorganisaties laagdrempelig en toegankelijk zijn. Dit kan wanneer de VGGM en andere overheidsorganisaties actief naar buiten treden, richting de externe partners, maar ook zoals beschreven bij *sociaal netwerk* met het geven van voorlichting. Wanneer organisaties gemakkelijk toegankelijk zijn voor burgers en ouderen zal het vertrouwen in deze organisaties toenemen. Ouderen zullen eerder initiatieven ontplooien en vragen om steun van een betreffende instantie. Bij de Volkshuisvesting is daar volgens de directeur alle mogelijkheid toe:

‘Een rol die wij daar innemen staat in ons ondernemingsplan. Mensen die een initiatief hebben zich bij ons kunnen melden. Wij zullen per definitie meewerken, wij willen dat faciliteren. Maar het begint ermee dat het initiatief komt uit de samenleving, mensen gaan aan hun eigen netwerken werken en wij ondersteunen. Daar willen wij alle mogelijke knowhow beschikbaar stellen’ (G. Breeman, persoonlijke communicatie, 8 januari 2016).

Volkshuisvesting is gemakkelijk toegankelijk vindt de directeur: *‘Ons uitgangspunt is daar op afgestemd, de klant kiest het middel hoe hij ons wil bereiken. Dus wij zeggen niet; alles digitaal. Wij hebben ons kantoor open. Je kunt bellen, je kunt mailen, wij volgen facebook. Het uitgangspunt is de mens’* (G. Breeman, persoonlijke communicatie, 8 januari 2016). Hiermee biedt de Volkshuisvesting voor hun huurders dus de mogelijkheid om een initiatief te ontplooien. Het gaat er vooral om dat deze instanties gemakkelijk toegankelijk zijn voor ouderen. Gemeenten en corporaties zullen de eerste instanties zijn waar ouderen zich zullen laten horen. Deze organisaties staan het dichtstbij de ouderen. De VGGM moet deze organisaties stimuleren om laagdrempelig toegankelijk te worden voor ouderen. Dit heeft wederom deels te maken met de bewustwording en de rol als kenniscentrum.

Ten vierde is het improviserende vermogen van de hulpverleningsdiensten van belang om het vertrouwen in de overheid te laten groeien. Dit staat beschreven in de BZOO, maar wordt eveneens erkend door de professionals. Wanneer de hulpdiensten in staat zijn om in de warme fase een ramp of crisis te kunnen beheersen door middel van hun improvisatievermogen, dan zorgt dit ervoor dat het vertrouwen in de overheid toeneemt.

Om te kunnen improviseren bij een incident is het noodzakelijk dat er getraind en gestuurd wordt op het improviserende vermogen. Dit betekent dat er, in de koude fase, in oefening en training aandacht voor moet zijn. Hier staan bijna alle professionals positief tegenover. Het wordt erkend dat er nu vaak nog teveel informatie in oefeningen beschikbaar is. De specialist Brandweer: *‘Ja, ik ga dat ook niet goed praten maar de mensen zitten zo in hun eigen focus van incident’* (W. Verboom, persoonlijke communicatie, 5 januari 2016). Het heeft dus deels te maken met structuur van de oefening. De specialist Bevolkingszorg wil daar in haar discipline een andere aanpak in kiezen:

‘Daarin zit nog een heel groeiprocess. Ik denk dat we toekomstgericht ook meer gewoon naar dat stukje improvisatie moeten. Nu schrijven we een tegenspel uit. Het idee is om te gaan oefenen met gemeentelijk teamleiders die niets weten. Die gaan dan net als in het echt gebeld worden met een opdracht. Wij gaan dan meer coachen, ok, je hebt nu dat telefoontje, wat zou je nu gaan doen. Dat ze echt in dat proces gaan nadenken. Zo kom je gaandeweg zo’n scenario ook meer op het improviseren. Omdat er ook vragen komen die van te voren niet zijn bedacht’ (T. Tenten, persoonlijke communicatie, 6 januari 2016).

De specialist Politie vindt dat improvisatie al voldoende terugkomt in de oefeningen en ziet het improviserende vermogen juist als de kracht van de hulpdiensten: *‘Ik geloof niet in meer trainen op dat onderwerp. Er moet gezorgd worden dat de informatie bekend is, of juist niet bekend is, waaruit blijkt dat je moet improviseren’* (H. van Schoonhoven, persoonlijke communicatie, 14 januari 2016). Daarom is er geen extra ruimte in oefeningen en training nodig. Deze mening wordt gedeeld door de specialist GHOR.

In de warme fase, bij een daadwerkelijk incident, is het belangrijk dat de hulpverleners de improviserende rol op zich nemen en hun kennis en kunde toepassen, zonder teveel aan allerlei protocollen en regels vast te houden. Dit moet uiteraard gedaan worden wanneer er een uitzonderlijke situatie ontstaat, waar geen gepaste protocollen of richtlijnen voor zijn. De kennis en kunde van de hulpdiensten is volgens de specialisten GHOR en Politie zeker adequaat om met deze improvisatie om te gaan. De specialist Bevolkingszorg ziet dit voor haar discipline net zo: *‘Ja, de kennis en kunde zit er sowieso. We hebben sleutelfiguren op piket staan, die worden opgeleid, getraind en gecertificeerd. Daar zit veel effort op dat je mag verwachten dat ze dat ook kunnen’* (T. Tenten, persoonlijke communicatie, 6 januari 2016). Het vertrouwen binnen de disciplines is aanwezig, zodat dat het improviseerde vermogen in een warme situatie tot uiting kan komen.

de directeur Volkshuisvesting trekt de kennis en kunde tot improviseren voor de Volkshuisvesting in een breder perspectief. Volgens hem heeft het nadrukkelijk te maken met de sturing van de organisatie: *'De visie van de organisatie moet erop gericht zijn om mensen in een calamiteit te laten improviseren. Stuur je mensen erop aan dat ze strikt de regels na moeten leven, dan zullen ze dat in z'n situatie ook doen. Het zit in de filosofie van je organisatie, en ik denk dat wij dat hebben, mensen ruimte geven om vooral in elke situatie zelf na te blijven denken, maatwerk te leveren, wat op dat moment onder die omstandigheden nodig is. Wil je bereiken dat mensen in bijzondere situaties kunnen improviseren'* (G. Breeman, persoonlijke communicatie, 8 januari 2016).

Ten vijfde is het volgens de professionals belangrijk om het vertrouwen in de overheid te laten groeien, dat er duidelijke, transparante en consequente communicatie en informatieverstrekking is richting de burgers en ouderen. Een duidelijke communicatiestrategie zorgt ervoor dat ouderen beter voorbereid zijn op een ramp en beter weten wat ze moeten doen. De directeur Volkshuisvesting herkent het wantrouwen van de burger in de instanties. De enige oplossing daarvoor is volgens hem: *'Heel erg je best doen in de persoonlijk communicatie, afspraken om dat vertrouwen te laten groeien. Maar het cliché is waar dat vertrouwen komt te voet en het gaat te paard'* (G. Breeman, persoonlijke communicatie, 8 januari 2016). Vertrouwen in de overheid is een lastige kwestie die volgens de directeur vooral steunt op de informatievoorziening van de overheid.

In de koude fase betekent dit dat zoveel mogelijk informatie beschikbaar moeten worden gesteld voor de burger. De specialist brandweer erkent dat er met name aan de voorkant nog wat veel gedaan kan worden om de burgers beter voor te bereiden, naar een voorbeeld van de veiligheidsregio Groningen: *'Ik vind dat de Veiligheidsregio Groningen dat heel goed heeft gedaan. Die hebben voor een aantal ramptypen, rampthema's, korte filmpjes gemaakt over handelingsperspectief en op de website gezet'* (W. Verboom, persoonlijke communicatie, 5 januari 2016). Het is volgens de specialist Brandweer een goed voorbeeld van hoe je de mensen op de meest voorkomende ramptypen in de regio al deels kan voorbereiden. Zodat mensen weten wat ze kunnen doen en wat ze mogen verwachten van de overheid. De directeur Volkshuisvesting onderstreept dit. Hij trekt het nog breder en combineert de informatievoorziening van overheid met de faciliterende rol: *'Laten we dus alle informatie beschikbaar stellen. Zo zouden we alle informatie over woningen; waar ouderen zouden kunnen wonen, hoelang de wachttijd is en welke voorzieningen er in die woning zijn, allemaal toegankelijk moeten hebben. De informatie moet toegankelijk zijn. Een oudere kan dan zijn keus maken. Het uitgangspunt blijft dat de keuze bij het individu ligt. De instanties kunnen heel veel doen maar ze kunnen niks afdwingen'* (G. Breeman, persoonlijke communicatie, 8 januari 2016).

Dit is een voorbeeld voor de Volkshuisvesting om open en transparant te communiceren over de mogelijkheden van wonen voor ouderen.

In de warme fase is het belang van communicatie richting de burger wellicht nog belangrijker. Vanuit haar optiek moet de gemeente en veiligheidsregio helder zijn over wat je van de burger verwacht. De specialist Bevolkingszorg beschrijft hoe belangrijk die rol kan zijn met een voorbeeld:

'Dus in een crisis, net zoals die Aboutaleb toen had met die brand, die zegt gewoon op camera; wij verwachten dat mensen zelf een onderkomen kunnen vinden voor de nacht. Degene die dat niet kunnen, die kunnen zich melden en die helpen wij. Dat vind ik wel een voorbeeld hoe je dat heel open transparant neerlegt. Dat is volgens mij de enige manier waarop je die omslag bewerkstelligt aan de voorkant maar ook in een crisis. Het is een deel verwachtingsmanagement; wij doen niet meer alles' (T. Tenten, persoonlijke communicatie, 6 januari 2016).

Hiermee worden de burgers opgevoed als dit consequent wordt gecommuniceerd. Zo wordt het verwachtingspatroon van de burgers richting de overheid aangepast.

6.2.4 Zelfbescherming versterken

Om de factor zelfbescherming te versterken moet de strategie zich vooral richten op de indicator *vluchtroute*. De VGGM probeert door middel van realistisch oefenen met ontruimingssituaties bij seniorenflats de ouderen bewust te maken. Zo beschrijft de specialist Brandweer:

'We doen met de verhuurder, de zorgondernemer en de brandweer een ontruimingsoefening: Je moet ouderen bewust maken; weet je hoe je hier weg moet komen? Ja met de lift.. maar die gaan we niet gebruiken want.. Oh ja, dat wist ik eigenlijk niet. Vervolgens houden we een groepsgesprek na afloop. Dit om iedereen bewust te maken. Daar

komen de gesprekken op gang: maar meneer, wij weten dit allemaal niet, hoe kunnen we.. En allemaal dat soort thema's. Dus je moet volgens mij heel erg maatwerkgericht werken. Kijk die trap daar komt u nooit; nee daar kom ik nooit. Nou dat is nou het trappenhuis. Als er brand is dan kunt u het beste.. als ze nog kunnen lopen tenminste. In die nabespreking komt precies naar voren dat ouderen zelf vertellen wat ze niet kunnen en wat ze niet weten. Het zorgt voor bewustwording' (W. Verboom, persoonlijke communicatie, 5 januari 2016).

Op deze manieren wordt er in de koude situatie veel gedaan om de ouderen bewust te maken van de beperkingen en gevaren in de flat. Hiermee wordt de zelfbescherming versterkt. Het trainen van zulke scenario's is voor de hulpdiensten tevens een mogelijkheid om te improviseren en de VGGM creëert en faciliterende rol richting de woningcorporaties, de specialist Brandweer zegt: *'Het zit hem er enerzijds in dat ouderen nog goed bij zijn en ze zelf te bevragen en ik denk echt veel meer vanuit de verhuurders. Daarin moet je (als VGGM) veel meer faciliterend zijn'* (W. Verboom, persoonlijke communicatie, 5 januari 2016).

Daarnaast is voor de zelfbescherming van ouderen communicatie erg belangrijk. Wanneer er duidelijk gecommuniceerd wordt over handelingsperspectieven richting de ouderen voor en tijdens een ramp of crisis dan zullen ze eerder de juiste vluchtroute of andere voorzorgsmaatregelen nemen. Door transparante en consequente informatievoorziening over een ramp en crisis en wat ze moeten doen zullen ouderen beter voorbereid zijn en beter weten wat hun vluchtroute moet zijn.

6.3 Conclusie

In dit hoofdstuk is beschreven hoe de vier factoren die zelfredzaamheid beïnvloeden; *sociaal netwerk, vertrouwen in de overheid, robuustheid en zelfbescherming*, versterkt moeten worden. Afgaande op de visie en inzichten van de professionals moet de strategie van de VGGM zich richten op vier pijlers. Deze zijn: *Participeren, faciliteren, improviseren en communiceren*.

De ouderen moeten zelf het initiatief nemen tot het opzetten van buurtbijeenkomsten en andere activiteiten in de buurt, zodat het sociaal netwerk en de robuustheid versterkt wordt. Daarvoor moeten de overheidsinstanties de burgers de ruimte en de mogelijkheden bieden om deze initiatieven te ontplooiën. Dit is de *faciliterende* rol de overheid op zich moet nemen. De VGGM heeft daarin een faciliterende rol richting de externe partners. Ze fungeren als een kenniscentrum. Daarnaast hebben ze een rol richting de burgers door middel van voorlichting. Daarmee worden de factoren vertrouwen in de overheid en robuustheid versterkt.

Improviseren is een volgende pijler. In de koude fase moet de hulpdiensten getraind en geoefend zijn om het improviserende vermogen te benutten. Er kan niet voorbereid worden op ieder incident dus de kennis en kunde van de hulpdiensten om een crisis te beheersen moet aanwezig zijn.

Tenslotte is *communiceren* belangrijk. In de koude fase kunnen ouderen bewust gemaakt worden van de handelingsperspectieven op de rampen en crisis die zich het meest waarschijnlijk kunnen voordoen in de regio. Hiermee wordt zelfbescherming versterkt. In de warme fase zorgt duidelijke en consequente communicatie dat ouderen weten wat ze moeten doen. Zelfbescherming en het vertrouwen in de overheid wordt hiermee versterkt.

De uitgangspunten vanuit BZOO en het CLEAR-model liggen aan deze vier pijlers van de strategie ten grondslag. Iedere pijler van de strategie richt zich op het versterken van één of enkele factoren. Door de inzet van de verschillende pijlers van de strategie wordt de zelfredzaamheid van ouderen versterkt.

7. Conclusie & Discussie

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk volgt de conclusie van dit onderzoek. De conclusie geeft zowel antwoord op de deelvragen afzonderlijk als op de hoofdvraag van dit onderzoek.

7.2 Conclusie

Zelfredzaamheid is in dit onderzoek gedefinieerd aan de hand van de concepten veerkracht en kwetsbaarheid. Deze begrippen hebben een sterke samenhang in de ramp- en crisisbestrijding. Veerkracht is de mogelijkheid om terug te slaan na een ramp of crisis. Kwetsbaarheid is de waarin een systeem hinder ondervindt na een ramp of crisis. Deze concepten maken samen wat in dit onderzoek onder zelfredzaamheid wordt verstaan:

De mate van kwetsbaarheid en veerkracht van een individueel persoon voor en tijdens een ramp- of crisissituatie, om zichzelf in veiligheid te brengen (waarbij de absorberende limiet van de burger al dan niet wordt overschreden).

Om veerkracht en kwetsbaarheid bij ouderen te onderzoeken zijn er met behulp van de theorie factoren opgesteld die invloed uitoefenen op de kwetsbaarheid en veerkracht van individuen. Er zijn drie factoren die veerkracht beïnvloeden. Dit valt uiteen in het *sociaal netwerk*, de betekenisvolle personen die rondom een individu staan, *robuustheid*, de sterkte van een individueel persoon om te herstellen na een ramp en als laatste het *vertrouwen in de overheid*, dit is de mate waarin burgers de overheid opvolgen, betrouwbaar vinden en de mogelijkheid hebben tot inspraak. De factoren die invloed uitoefenen op kwetsbaarheid zijn *zelfbescherming*, de mogelijkheid tot veilig wonen, en *sociale bescherming*, bewustzijn voor risico's in de woonomgeving en *sociale en politieke netwerken*, het sociaal kapitaal van een persoon.

De *sociale en politieke netwerken* van kwetsbaarheid en *sociaal netwerk* van veerkracht worden samengevoegd tot één factor *sociaal netwerk*. Het politieke deel van netwerken komt terug bij de factor *vertrouwen in de overheid*. In totaal zijn er dus vijf factoren die invloed uitoefenen op de veerkracht en kwetsbaarheid van een individu, waarmee onderzocht kan worden hoe zelfredzaam ouderen zijn.

In de theorie zijn een drietal strategieën geformuleerd die de zelfredzaamheid van ouderen kunnen versterken. Iedere strategie is een stimulans voor bepaalde factoren.

De eerste strategie gaat uit van de *participatie* van ouderen. Dit is gebaseerd op het CLEAR-model. Deze strategie beschrijft een model om burgers mee te laten denken, participeren en beslissen bij het maken van beleid. Het initiatief daarvoor ligt bij de burger. Het biedt een handvat voor de overheid om burgerinitiatieven te stimuleren en faciliteren. Wanneer ouderen meer betrokken worden in de buurt op het gebied van burgerparticipatie zoals buurtcommissies en het samen komen in de wijk zal het *sociaal netwerk* en de *robuustheid* van de ouderen toenemen.

In de tweede strategie staat het *improviseren* en het *faciliteren* centraal. Dit is gebaseerd op de uitgangspunten van Bevolkingszorg op Orde (BZOO). De strategie beschrijft de rol die de overheid en de hulpdiensten moeten innemen ter voorbereiding op en tijdens een ramp of crisis. BZOO maakt daarbij onderscheid in twee groepen, zelfredzamen en verminderd zelfredzamen. Zelfredzamen moet de overheid bereiken door faciliteren, stimuleren en anticiperen. Er moet aansluiting gezocht worden bij de behoeften en initiatieven van burgers (ook ouderen). Verder moeten de hulpdiensten zich vooral richten op de verminderd zelfredzamen. Deze bestaan uit twee typen zorg die de hulpdiensten moeten leveren. De eerste is voorbereide zorg, dit zijn zorginstellingen die rampenplannen hebben. Op het andere type zorg kan niet voorbereid worden. Deze is context- en situatie afhankelijk; geïmproviseerde zorg. De professionals binnen de rampenbestrijding nemen dan in een rampsituatie op basis van hun expertise een beslissing. Daarvoor moet improvisatie onderdeel uitmaken van trainen en oefenen. Het versterkt de factor *vertrouwen in de overheid* en *zelfbescherming*.

De derde strategie die geformuleerd is heeft als basis *wettelijk vastleggen*. Verminderd zelfredzamen verdienen extra bescherming bij een ramp of crisis door extra aandacht voor deze groep vast te leggen in wetgeving. De extra aandacht die naar kwetsbaren uit moet gaan bij een ramp of crisis dient

vooraf te worden vastgelegd in de wet of in het beleidsplan, zodat er bijvoorbeeld extra capaciteit vanuit de hulpdiensten beschikbaar moet zijn. Deze strategie versterkt de factor *zelfbescherming* en *sociale bescherming*.

Binnen de regio is er bij twee seniorenflats van de woningcorporatie onderzoek gedaan. Daar zijn ouderen bevraagd over de factoren die kwetsbaarheid en veerkracht beïnvloeden. Hieruit kunnen een aantal conclusies getrokken worden. De factor sociale bescherming is sterk aanwezig bij de ouderen. Ouderen zijn zich bewust van de risico's in de leefomgeving. Ze konden een reële inschatting maken van de kans op een dergelijk incident.

De overige factoren zijn in mindere of zwakke mate aanwezig bij de ouderen in Malburgen en Kronenburg. Hieronder worden de zwakheid van de factoren kort toegelicht:

- *Sociaal netwerk:*

Ouderen blijken vaak eenzaam en hebben weinig omgang met de burens. Tevens hebben ze relatief weinig bezoek van familie en vrienden. In Malburgen is het sociale netwerk sterker dan in Kronenburg. De ouderen hebben de wil om meer inspraak te hebben in de buurt en er is behoefte aan samenkomst in de buurt.

- *Robuustheid:*

Ouderen hebben het gevoel dat ze weinig invloed uit te kunnen oefenen op directe omgeving. Daarnaast ontbreekt de kennis en kunde om redzaam, of zelfredzaam te handelen bij ouderen in Malburgen en Kronenburg.

- *Vertrouwen in de overheid:*

Zoals bij sociaal netwerk al aangegeven, hebben ouderen meer behoefte aan burgerparticipatie of samenkomst in de wijk. Deze buurtbijeenkomsten zijn er in Kronenburg niet, in Malburgen wordt dit ook steeds minder vaak georganiseerd. Ouderen hebben daarnaast een laag vertrouwen in de overheid. Ze hebben zorgen om de capaciteiten van de hulpdiensten door de bezuinigingen en ze vinden de overheidsinformatie die beschikbaar wordt gesteld vaak niet duidelijk of transparant.

- *Zelfbescherming:*

Tenslotte is de zelfbescherming van ouderen matig ontwikkeld. Ouderen zijn veelal niet bekend met de vluchtroute. Dit wordt bevestigd door de bij brand Notenhout, waarbij in een daadwerkelijke situatie blijkt dat ouderen de vluchtroute niet kennen.

Zelfredzaamheid is uiteengezet in de concepten van veerkracht en kwetsbaarheid, met de factoren die daar invloeden op hebben. Vervolgens zijn deze in de empirie onderzocht. Met de resultaten kan een antwoord gegeven worden op de hoofdvraag van dit onderzoek. Deze luidt als volgt:

Op welke wijze dient de strategie van de VGGM te worden ingericht zodat de zelfredzaamheid van verminderd zelfredzamen bij rampen en crises kan worden bevorderd?

Door middel van interviews met de professionals van iedere discipline binnen VGGM, aangevuld met een interview met de directeur van Volkshuisvesting is gekomen tot een strategie. Deze strategie van de VGGM moet zich richten op vier pijlers om de factoren die veerkracht en kwetsbaarheid beïnvloeden te versterken. De vier pijlers zijn: *Participeren, faciliteren, improviseren en communiceren*.

Elke pijler van de strategie moet een stimulans zijn voor enkele factoren die invloed uitoefenen op de zelfredzaamheid van ouderen. Participeren richt zich op het *sociaal netwerk, robuustheid en vertrouwen in de overheid*. Faciliteren versterkt het *vertrouwen in de overheid*, het *sociaal netwerk* en *zelfbescherming*. Improviseren versterkt de factoren *vertrouwen in de overheid* en *zelfbescherming*. Tenslotte zorgt communiceren ook voor het versterken van *vertrouwen in de overheid* en *zelfbescherming*. De pijlers van de strategie kunnen aanvullend of hervormend zijn voor bestaande beleidsplannen van de VGGM. Hiermee wordt op een verantwoorde wijze de zelfredzaamheid van ouderen door de VGGM op strategisch niveau versterkt.

Pijler 1: Participeren

De eerste pijler richt zich op het versterken van het *sociale netwerk*, de *robuustheid* en daarmee ook het *vertrouwen in de overheid* van ouderen. Wanneer de ouderen het initiatief nemen tot participatie en samenkomst in de buurt zullen deze factoren versterkt worden. Hiervoor moeten ouderen zelf actief worden in de buurt en actie ondernemen. In Malburgen blijkt dat de samenkomst in een buurthuis goed is voor de sociale contacten van de ouderen. De participatie is gebaseerd op het

CLEAR-model. De professionals zien dit als een goed model, waardoor de ouderen gestimuleerd kunnen worden om te participeren in de buurt. De kracht is dat de ouderen het initiatief nemen, zij moeten de eerste stap zetten. De overheid moet daarin stimuleren en faciliteren. Zodra ouderen deze bijeenkomsten kunnen en willen organiseren kan de VGGM daarin een rol spelen ten behoeve van voorlichting. Hierbij moet gedacht worden aan voorlichting over brandveiligheid (project 'Brandveilig leven') of het geven van EHBO-cursussen door de GHOR. Door deze EHBO-cursussen worden ouderen naast zelfredzamer ook redzamer. Dit versterkt de robuustheid van ouderen. Participatie door ouderen in de buurt zorgt voor samenkomst, inspraak en versterkt de positie van ouderen in het sociale domein.

Participeren vormt de basis voor de projectgroep 'Visie Zelfredzaamheid 2016' van de VGGM. Deze projectgroep is ingericht met de verschillende disciplines binnen VGGM met als doel een visie op te stellen over zelfredzaamheid voor de aankomende jaren. Dit onderzoek vormt een basis voor de invulling van deze visie.

Pijler 2: Faciliteren

Door de faciliterende rol van de VGGM worden de factoren *vertrouwen in de overheid*, *sociaal netwerk* en in mindere mate *zelfbescherming* versterkt. Dit onderdeel van de strategie richt zich op de rol van de VGGM. *Faciliteren* is gebaseerd op één van de uitgangspunten van BZOO.

Allereerst moet de rol van de VGGM faciliterend en stimulerend zijn richting de partners. De VGGM kenmerkt zich als netwerkorganisatie en voor deze rol moeten ze op het gebied van zelfredzaamheid extra profileren. De rol als kenniscentrum moet zich richten op de partners in het sociale domein die direct in contact staan met de ouderen. De woningcorporatie, Volkshuisvesting, is in dit onderzoek onderzocht, maar er zijn nog andere partijen in dit domein. Uit de interviews met de professionals bleek dat deze organisaties een rol daarin hebben. De gemeenten en thuiszorgorganisaties werden daarin genoemd. De mogelijkheden moeten onderzocht worden in hoeverre met deze organisatie de connectie gelegd kan worden. Het advies luidt om de rol van de woningcorporatie te benadrukken en deze partij nadrukkelijker betrekken in het netwerk. Een mogelijkheid hiervoor ligt in de projectgroep 'Visie zelfredzaamheid', die in 2016 start.

De VGGM moet faciliteren in de kennis en kunde op het gebied van zelfredzaamheid richting haar partners. Zo worden andere organisaties gestimuleerd om de ouderen zelf meer zelfredzaam te laten zijn. Daarvoor moet bewustwording gecreëerd worden. Een voorbeeld daarvan is het project 'Geen nood bij brand', waarin de brandweer actief naar organisaties stapt om de brandveiligheid te vergroten, de factor *zelfbescherming* wordt hiermee versterkt. Daarbij kan wellicht ook direct de verbinding met partners gelegd worden.

Vervolgens moeten de overheidsinstanties faciliterend en stimulerend zijn richting de ouderen zelf. Dit sluit aan op de eerste pijler, *participeren*, waarbij de overheid de gelegenheid moet bieden dat ouderen initiatieven kunnen ontplooiën in de buurt. Daarvoor moeten de overheidsinstanties gemakkelijker toegankelijk zijn. Volkshuisvesting geeft in het interview aan op een dergelijke manier de organisatie te hebben ingericht waardoor ouderen gemakkelijk binnen stappen. Wanneer dit gebeurt en er kan een faciliterende rol door de overheidsinstanties worden opgepakt, kunnen op een laagdrempelige manier burgerinitiatieven worden ontwikkeld. Hierdoor worden het *sociale netwerk* en *vertrouwen in de overheid* versterkt.

Een concrete invulling van de faciliterende rol van de overheid is het meldpunt voor verminderd zelfredzamen, dat in het interview met de specialist Politie naar voren kwam. Dit idee stelt voor dat wanneer ouderen merken dat ze niet meer zelfredzaam of extra kwetsbaar zijn, er de mogelijkheid moet zijn dat ze zichzelf kunnen melden bij een meldpunt. Bij dit meldpunt kunnen ouderen zichzelf laten registreren. Dit heeft meerdere voordelen. Het is een uitwerking van de lage toegankelijkheid van de overheid, waarin een faciliterende rol gepakt wordt. Het initiatief blijft echter bij de ouderen zelf om zich te melden. Daarnaast hoeven de hulpdiensten niet zelf actief te zoeken naar de kwetsbaren in omgeving, waar ze gehuisvest zitten of dergelijke. De GHOR heeft binnen VGGM goed in beeld waar bijvoorbeeld instellingen en andere voorbereide zorg gehuisvest zit. De groep ouderen die in dit onderzoek centraal staan zijn vaak de onzichtbare kwetsbaren, die bij een rampsituatie pas aan het licht komen. Wanneer er een meldpunt is en ouderen zich kunnen registreren weten hulpdiensten gelijk dat er bijvoorbeeld meer inzet nodig is om iedereen in veiligheid te brengen, omdat het om een kwetsbare groep gaat. De faciliterende rol van de VGGM komt hierin naar voren. Zij moeten met de gemeenten contact zoeken over de invulling van een dergelijk meldpunt.

Daarnaast kan het een voorbeeld zijn van de toegankelijkheid van de overheid wanneer dit meldpunt is gerealiseerd.

De tweede pijler *faciliteren* binnen de strategie valt uiteen in de faciliterende rol van de VGGM als kenniscentrum richting externe partners en de rol als kenniscentrum, facilitator en voorlichter richting de ouderen. Richting de externe partners sluit de faciliterende rol aan bij de het project 'Geen nood bij brand'. Daarbij worden bij externe partijen, met name bij woningcorporaties en thuiszorgorganisaties, bewustwording en verantwoordelijkheid gecreëerd ter voorkoming van incidenten bij kwetsbare groepen waaronder ouderen. Hierop moet door middel van dit project extra geïnvesteerd worden, zodat zoveel mogelijk partners in het sociale domein te betrekken zodat de ouderen veilig zelfstandig thuis kunnen wonen en hun zelfredzaamheid wordt versterkt.

De faciliterende rol richting ouderen wordt ingevuld door het project 'Brandveilig Leven' en de 'EHBO-voorlichtingen' van de GHOR. Deze voorlichtingsbijeenkomsten dienen zich vanuit dit onderzoek meer te richten op buurtbijeenkomsten voor en door ouderen. Bij wijkplatforms, buurthuizen en andere bijeenkomsten waar ouderen samenkomen moet meer geïnvesteerd worden op het geven van de juiste voorlichting. Op deze manier worden ouderen versterkt in hun *sociale netwerk*, *robuustheid* en daarmee de zelfredzaamheid van ouderen.

Pijler 3: Improviseren

Door de derde pijler, improviseren, wordt de factoren *vertrouwen in de overheid* en *zelfbescherming* versterkt. Improviseren is wederom een uitwerking van de uitgangspunten van BZOO. Uit de interviews met de professionals blijkt dat er meer aandacht moet zijn voor improviseren binnen de trainingen en oefeningen bij de VGGM, zodat in de warme fase improvisatie door de hulpdiensten kan worden ingezet. In BZOO wordt beweerd dat er in trainingen en oefeningen moet worden gestuurd op het improviserende vermogen van hulpverleners om improvisatie tijdens een ramp- en crisissituatie terug te laten komen. Wanneer er een groter improviserend vermogen is, versterkt dit de kennis en kunde van de hulpverleningsorganisaties en wordt de rol als kennis- en expertisecentrum versterkt en daarmee de factor *vertrouwen in de overheid*.

In de praktijk betekent dit dat er realistische oefeningen gehouden worden in seniorenwoningen. Daar vinden bijvoorbeeld ontruimingsoefeningen plaats en zo kan de improvisatie worden toegepast. Voor de ouderen zelf is het een goede oefening om bewust te worden van de vluchtmogelijkheden bij een ramp- of crisissituatie.

Om *improviseren* in training en oefeningen te waarborgen moet er in het beleidsplan 'MOTO' (Multidisciplinair Opleiden, Trainen, Oefenen) extra aandacht voor zijn. In iedere oefening binnen VGGM moet er ruimte zijn voor improvisatie van de hulpverleners. Er moet gestuurd worden op het improviserende vermogen van de hulpverleners en niet alle informatie over het incident vanuit het tegenspel ter beschikking stellen, op deze manier is er ruimte voor de hulpverleners om op basis van de situatie, op hun kennis en kunde beslissingen te nemen.

Pijler 4: Communiceren

Duidelijke communicatie wordt door de professionals gezien als belangrijk aspect voor het verbeteren van de zelfredzaamheid. De factor *zelfbescherming*, maar met name de factor *vertrouwen in de overheid*, met als indicator '*overheidsinformatie*' wordt hiermee versterkt. Duidelijke en transparante communicatie naar de burger in zowel de koude fase als tijdens of na een incident is belangrijk.

Preventief kan de VGGM de handelingsperspectieven van de meest voorkomende, meest aannemelijke incidenten communiceren. Hier kan een inschatting van worden gemaakt op basis van het risicoprofiel van de VGGM. De handelingsperspectieven kunnen op de website geplaatst worden, maar om ouderen te bereiken is hier wellicht in de vorm van voorlichting of huis-aan-huis verspreiding noodzakelijk. Wanneer handelingsperspectieven bij de verschillende risico's bekend zijn zullen ouderen beter voorbereid zijn en zelfredzamer kunnen handelen, of de juiste voorbereidingen treffen. Dit is eveneens een voorbeeld van de faciliterende overheid. De informatie wordt aangereikt aan ouderen, maar het initiatief om te er naar te handelen ligt bij het individu.

In de warme fase moeten voorlichters, of burgemeesters duidelijk zijn in de communicatie naar burgers, ouderen. Door consequent hierop te sturen voed je de burger op. De burgers en ouderen, worden bewust dat ze een eigen verantwoordelijkheid hebben.

Communiceren is een taak voor de afdeling communicatie binnen de VGGM. De tekst met handelingsperspectieven bij de verschillende incidenten kan door deze afdeling op de website geplaatst worden. Duidelijk, consequent en transparant communiceren bij of na een incident moet getraind en geoefend worden. De voorlichters van de verschillende disciplines moeten hiermee bekend raken en eenduidig in optreden.

7.3 Discussie

In deze paragraaf volgt een reflectie op de verschillende onderdelen waaruit dit onderzoek bestaat. Er wordt vooral ingegaan op de theorie, methode van onderzoek en de betekenis van de resultaten. In dit onderzoek is geprobeerd vat te krijgen op het begrip zelfredzaamheid. Zelfredzaamheid bleek een breed begrip, dat in vele contexten gebruikt kan worden. Dit onderzoek heeft zich gericht op een specifieke groep verminderd zelfredzamen, namelijk ouderen. Het begrip zelfredzaamheid is uitgediept aan de hand van de concepten van veerkracht en kwetsbaarheid. Dit heeft een afgebakende definitie van zelfredzaamheid opgeleverd. De uiteenzetting van zelfredzaamheid aan de hand van deze concepten heeft een zinvolle bijdrage geleverd aan het wetenschappelijk onderzoek naar zelfredzaamheid. Het heeft tot nieuwe inzichten geleid, doordat er factoren zijn geformuleerd die zelfredzaamheid beïnvloeden. Deze kunnen in de empirie worden onderzocht. Het begrip zelfredzaamheid is daarmee 'meetbaar' gemaakt voor de praktijk. Vervolgonderzoeken kunnen deze verschillende operationalisaties als uitgangspunt nemen.

De ouderen die bereid zijn gevonden voor een interview zijn aangeleverd via de Volkshuisvesting, de woningcorporatie. Zonder de inmenging van deze organisatie was het niet mogelijk geweest om binnen het tijdsbestek een groep ouderen te interviewen. Wellicht heeft de aanlevering van Volkshuisvesting ervoor gezorgd dat er een minder representatieve groep ouderen is ondervraagd. De groep is namelijk niet willekeurig gekozen. Hier heeft de onderzoeker rekening mee gehouden door in de interviews te vragen naar het contact en omgang met de burens en andere flatbewoners. Daardoor is in het onderzoek alsnog een beeld verkregen van de ouderen die niet ondervraagd zijn. Tevens is er in de methode voor gekozen de ouderen indirect te ondervragen. Een voorbeeld van het vragen naar robuustheid, waar het gaat om een zinvolle invulling van het leven, dan werd gevraagd: *'Hoe ziet een dag in het dagelijks leven eruit, en bent u daar tevreden over?'.* Dit zorgt ervoor dat de antwoorden van de ouderen multi-interpretabel kunnen zijn. Wanneer er was gekozen voor het direct bevragen van de factoren bij ouderen zou dit mogelijk geleid hebben tot het geven van sociaal wenselijke antwoorden. De factoren zijn relatief abstracte begrippen en niet erg beeldend voor ouderen. Daarom is de manier van indirect ondervragen een juiste afweging geweest voor de onderzoeker.

Daarnaast is het probleem van de meerdere interpretatiemogelijkheden getackeld door in de interviews met de professionals te vragen naar de herkenning van de factoren en de verhalen die ouderen daar over vertelden. Dit zorgde voor een extra check op de resultaten uit de interviews met de ouderen. Bij de interviews binnen de VGGM is van iedere discipline een professional bevroegd. Hierdoor is er door de onderzoeker een zo volledig mogelijk beeld gekregen van de visie en ideeën over de strategie vanuit iedere discipline binnen de VGGM.

De resultaten van dit onderzoek, de ontworpen strategie, levert een bijdrage aan de versterking van de zelfredzaamheid van ouderen in het verzorgingsgebied van de VGGM. De speerpunten hebben zich specifiek gericht op de aansluiting met beleidsplannen binnen de VGGM. Dit onderzoek geldt als basis voor nieuwe inzichten op zelfredzaamheid bij ouderen voor de VGGM.

Voor vervolgonderzoek op dit specifieke vakgebied is er verbreding nodig op dit onderwerp. Het vervolgonderzoek en de verbreding moet zich richten op drie onderdelen.

Ten eerste zijn in dit onderzoek alleen ouderen onderzocht. Naast ouderen zijn er nog meer kwetsbare groepen in de samenleving die zelfstandig thuis wonen, denk hierbij aan mensen met licht verstandelijke beperking bijvoorbeeld. In vervolgonderzoek kan gekeken worden in welke mate de factoren die zelfredzaamheid beïnvloeden bij deze personen aanwezig zijn en waar bij hen de nadruk moet liggen om zelfredzaamheid te versterken.

Ten tweede moet er geografische verbreding plaatsvinden. Dit onderzoek heeft zich gericht op twee cases in een grote gemeente. Voor verder onderzoek is het advies om de zelfredzaamheid bij ouderen te meten voor verschillende grootte van gemeenten (groot, middelgroot en kleine gemeenten). Het kan zijn dat er tussen de grootte van gemeenten verschil zit in de kwetsbaarheid en veerkracht van

ouderen. In een stad als Arnhem, waar dit onderzoek zich op geconcentreerd heeft zijn er wellicht meer voorzieningen in de buurt, dan in een kleine kern in de regio. Daarnaast kan in een kleine kern in de regio het sociale contact en de zorgzaamheid voor elkaar sterker zijn dan in een stad. Dit zijn aannames van de onderzoeker die wellicht niet opgaan, maar voor de generaliseerbaarheid van het onderzoek is het goed om dat in vervolgonderzoek uit te diepen. Door tijdgebrek en de beperkte mogelijkheden is dat in dit onderzoek niet mogelijk geweest.

Ten derde wordt in de strategie van dit onderzoek aangegeven dat er voor het versterken van de zelfredzaamheid bij ouderen meerdere organisaties betrokken zijn uit het sociale domein. Dit onderzoek is uitgevoerd voor de VGGM, en richt zich vooral op de rol van deze organisatie. Er kan daarom verbreding plaatsvinden op dit onderwerp door te inventariseren wat de rol is van andere organisaties in het sociale domein. Welke organisaties hebben een verantwoordelijkheid als het gaat om de leefbaarheid en veiligheid van ouderen en wat kan de rol van deze organisaties zijn in het versterken van de zelfredzaamheid, of wat kunnen ze betekenen in het signaleren van verminderde zelfredzaamheid bij burgers? In dit onderzoek wordt gesproken over de connectie zoeken met woningcorporaties, thuiszorgorganisaties en gemeenten. Echter, zijn er wellicht nog meer partners in het sociale domein die een rol kunnen vervullen, bewustwording creëren of verantwoordelijkheid op zich nemen om de zelfredzaamheid te versterken. In dit onderzoek is strikt gekeken naar de invulling van de strategie voor de Veiligheidsregio. Daarbij is een aanzet gegeven voor organisaties die daarbij een rol spelen. Helaas is het door tijd en middelen niet mogelijk geweest een inventarisatie te maken van de rollen en verantwoordelijkheden van al deze partners in het sociale domein. Dit kan de basis vormen voor vervolgonderzoek, om zo vanuit een breder of algemener perspectief te onderzoeken welke organisatie welke verantwoordelijkheid heeft.

Een laatste, maar belangrijke opmerking voor dit onderzoek is dat er een grens zit aan de mogelijkheden tot zelfredzaamheid van ouderen. Ouderen zijn niet altijd meer fysiek of mentaal in staat om wijkbijeenkomsten te bezoeken bijvoorbeeld. Daar moet rekening mee worden gehouden. Een strategie tot stimuleren van zelfredzaamheid kan nog zo sterk zijn, de uitvoering is niet altijd haalbaar door de beperkte mogelijkheden van individuele ouderen. Het kan zijn dat de uitvoering van deze strategie niet de zelfredzaamheid van alle ouderen kan versterken, omdat de invulling van de strategie voor een aantal ouderen tegen de grenzen van hun kunnen en capaciteit aan zitten. De onderzoeker is ervan overtuigd dat een merendeel van de ouderen door de uitvoering van deze strategie versterkt wordt in de zelfredzaamheid.

Bibliografie

- Ad.nl. (2015, 4 6). *Brand seniorenflat Wijchen door kapot apparaat*. Opgeroepen op 5 18, 2015, van ad.nl: http://www.ad.nl/ad/nl/1012/Nederland/article/detail/3945457/2015/04/06/Brand-seniorenflat-Wijchen-door-kapot-apparaat.dhtml?cw_agreed=1
- Burneau, M., Chang, S., Eguchi, R., Lee, G., O'Rourke, T., Reinhorn, A., et al. (2003). A framework to quantitatively assess and enhance the seismic resilience of communities. *Earthquake Spectra*, 19 (4), 733-752.
- Bartone, P. (2008, 9 20). *What is hardiness?* Opgeroepen op 9 8, 2015, van <http://www.hardiness-resilience.com/>: <http://www.hardiness-resilience.com/>
- Boutellier, H. (2011). *De improvisatiemaatschappij*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: denken en doen*. Den Haag: Boom onderwijs.
- Bonanno, G. (2004). Loss, Trauma and Human Resilience: have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American Psychologist*, 59, 20-28.
- Brand van der, R. (2005). *Zelfredzaamheid en fysieke veiligheid van burgers: Verkenningen*. Arnhem: Nibra.
- Brandweer Gelderland-Midden. (2015). *Visie Brandveilig Leven*. Arnhem: VGGM.
- Brandweeracademie en Veiligheidsregio Gelderland-Zuid. (2015). *Brand in de Notenhout*. Arnhem: Instituut Fysieke Veiligheid.
- Cutter, S., Barnes, L., Berry, M., Burton, C., Evans, E., Tate, E., et al. (2008). A place-based model for understanding community resilience to natural disasters. *Global environmental change*, 18 (4), 598-606.
- Cutter, S., Boruff, B., & Lynn Shirley, W. (2003). Social Vulnerability to Environmental Hazards. *Social Science Quarterly*, 84 (2), 242-261.
- Cannon, T., Twigg, J., & Rowell, J. (2003). *Social Vulnerability, sustainable livelihoods and disaster*. Greenwich: Natural Resources Institute.
- Comfort, L., Wisner, B., Cutter, S., Pulwarty, r., Oliver-Smith, A., Hewitt, K., et al. (1999). Reframing disaster policy: The global evolution of vulnerable communities. *Environmental Hazards* (1), 39-44.
- Commissie Bevolkingszorg op orde. (2014). *Bevolkingszorg op orde 2.0*. Veiligheidsberaad. Den Haag: OBT.
- Dynes, R. (1994). Community emergency planning: False assumptions and inappropriate analogies. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 12 (2), 141-158.
- De Vries, P. (2008). *Het vertrouwen van burgers in de overheid*. Utrecht: Universiteit van Utrecht.
- Dekker, P. (2006). *Politiek vertrouwen*. Den Haag: ministerie van BZK.
- Norris, F.H. (2007). Community Resilience as a Metaphor, Theory, Set of Capacities, and Strategy for Disaster Readiness. *Am J Community Psychol* (41), 127-150.
- Gunderson, L. (2000). Ecological resilience—in theory and application. *Annual Review of Ecology, Evolution, and Systematics*, 31, 425-439.
- Gemeente Arnhem. (2015). *Arnhem in Cijfers*. Opgeroepen op 10 27, 2015, van [arnhem.nl: https://www.arnhem.nl/stad_en_wijken/onderzoek_en_cijfers/onderzoek_en_cijfers](https://www.arnhem.nl/stad_en_wijken/onderzoek_en_cijfers/onderzoek_en_cijfers)
- IFV. (2014). *GRIP-regeling*. Arnhem: Instituut Fysieke Veiligheid.
- Infopunt Veiligheid. (2015, april 21). *Infopunt Veiligheid*. Opgeroepen op april 22, 2015, van <http://www.infopuntveiligheid.nl/Publicatie/Dossier/6/zelfredzaamheid.html>.
- Helsloot, I., & van 't Padje, B. (2010). *Zelfredzaamheid*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Helsloot, I., Pieterman, R., & Hanekamp, J. (2010). *Risico's en redelijkheid*. Den Haag: Boom Lemma.
- Helsloot, I., Scholtens, A., & Martens, S. (2010). *Basisboek regionale crisisbeheersing Een praktische reader voor functionarissen in de regionale crisisorganisatie*. Arnhem: Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid Nibra.
- Hijlkema, S., van der Meulen, S., & Timmer, J. (2013). *Actief, ondersteunend en inspirerend in veiligheid: Een onderzoek naar zelfredzaamheid en de rol van burgers, professionals en bestuurders*. Zwolle: Veiligheidsregio IJsselland.

- Hoffman, S. (2008). Preparing for disaster: Protecting the most vulnerable in emergencies. *UC Davis*, 42, 1491-1547.
- Hojtink, L., Dückers, M., & Dückers, M. (2011). *veerkracht monitor: ontwikkeling van een meetinstrument voor psychosociale veerkracht*. Amsterdam: Impact.
- Kerstholt, J. (2013). *De beslissende burger*. Enschede: Universiteit Twente.
- Klein, A. (2012). *Zelfredzaamheid Een onderzoek naar het versterken van zelfredzaamheid, zodat burgers ongevallen, rampen en crises kunnen voorkomen en zich hierop voorbereiden*. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Koopmans, B., & Coenders, M. (2013). *Zelfredzaamheid: Integraal denken- en handelen over zelfredzaamheid, veerkracht en handelingsperspectief en de rol van VGGM*. Arnhem: VGGM.
- Lerbinger, O. (2012). *The Crisis Manager: Facing Disasters, Conflicts, and Failures*. New York: Routledge.
- Lowndes, V., Pratchett, L., & Stoker, G. (2006). Diagnosing and Remediating the Failings of Official Participation Schemes: The CLEAR Framework. *Social Policy and Society*, 5 (2), 281-291.
- Loyens, K., & Van de Walle, S. (2006). *Methoden en technieken van burgerparticipatie: Strategieën voor betrokkenheid van burgers bij het Federaal Plan Duurzame Ontwikkeling*. Leuven: Public Management Institute.
- Nauta, O. (2004). *De effectiviteit van het Politiekeurmerk Veilig Wonen*. Amsterdam: DSP-Groep.
- Muller, E. (2012). *Veiligheid: Veiligheid en veiligheidszorg in Nederland*. Deventer: Kluwe.
- Mayena, S. (2006). The concept of resilience revisited. *Disasters*, 30 (4), 433-450.
- Ministerie van Veiligheid en Justitie NCTV. (2015). Kunnen we de zelfredzaamheid van verminderd zelfredzamen verhogen? *Nationale veiligheid en crisisbeheersing*, 13 (2), 61.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2009). *De veiligheidsregio: Wet veiligheidsregio's hoe, wat en waarom?* Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties Programma Veiligheidsregio's.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2013). *De Doe-democratie, kabinetsnota ter stimulering van een vitale samenleving*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Ministerie Algemene Zaken. (2014, april 7). *Brief van de Minister-President over de participatiesamenleving n.a.v. het verzoek van de heer Slob*. Opgeroepen op april 22, 2015, van Rijksoverheid.nl: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2014/04/07/brief-van-de-minister-president-over-de-participatiesamenleving-n-a-v-het-vezoek-van-de-heer-slob.html>
- Omroep Gelderland. (2015, 3 20). *Brand seniorenflat Nijmegen: waar staan we een maand later?* Opgeroepen op 5 18, 2015, van Omroep Gelderland: <http://www.omroep gelderland.nl/web/nieuws-1/2087053/brand-seniorenflat-nijmegen-waar-staan-we-een-maand-later.htm#.VV8DfJPtmkp>
- Quarantelli, E. L. (1988). Assessing disaster preparedness planning: a set of criteria and their applicability to developing countries. *Regional Development Dialogue*, 9 (1), 48-69.
- Perry, R. (1985). *Comprehensive Emergency Management. Evacuating Threatened Populations*. Greenwich: JAI Press.
- Pieterman, R. (2008). *De voorzorgcultuur: streven naar veiligheid in een wereld vol risico en onzekerheid*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Scholten, A., & Groenendaal, J. (2011). *(Zelf)redzaamheid tijdens de poldercrash*. Den Haag: Boom Lemma.
- Ruitenbergh, A., & Helsloot, I. (2004). *Zelfredzaamheid van burgers bij rampen en zware ongevallen*. Brandweer Amsterdam. Amsterdam: COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement Regionale Brandweer Amsterdam e.o.
- Rawls, J. (1971). *A Theory of Justice*. Cambridge: Harvard University.
- RIVM. (2011). *Internationale classificaties in Nederland: Nut, toepassing en noodzaak*. Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.
- RTV Rijnmond. (2011, 12 30). *Grote brand in seniorenflat Rotterdam-Kralingen*. Opgeroepen op 5 18, 2015, van Rijnmond.nl: <http://www.rijnmond.nl/nieuws/81625/Grote-brand-in-seniorenflat-Rotterdam-Kralingen>
- Tweede Kamer der Staten-Generaal. (2014, 07 02). *Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving*. Opgeroepen op 06 10, 2015, van www.tweedekamer.nl: http://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/plenaire_verslagen/kamer_in_het_kort/verzorgingsstaat
- Ten Brinke, W., Saeijs, G., Helsloot, I., & Van Alphen, J. (2008). Safety chain approach in flood risk management. *Proceedings of the ICE-Municipal Engineer* (161), 93-102.

- Tierney, K. (2009). *Disaster response: Research findings and their implications for resilience measures*. Colorado: CARRI Research Report.
- Tierney, K., & Bruneau, M. (2007). Conceptualizing and Measuring Resilience A Key to Disaster Loss Reduction. *TR NEWS* (250), 14-17.
- Tierney, T. (1989). *The social and community contexts of disaster*. West-Sussex: Wiley.
- Timmerman, P. (1981). *Vulnerability, Resilience and the Collapse of Society*. Institute of Environmental Studies,. Toronto: University of Toronto.
- Trouw. (2013, 10 23). *Politie onderzoekt oorzaak brand seniorenflat Zeist*. Opgeroepen op 5 18, 2015, van Trouw: <http://www.trouw.nl/tr/nl/4492/Nederland/article/detail/3531827/2013/10/23/Politie-onderzoekt-oorzaak-brand-seniorenflat-Zeist.dhtml>
- Van Buuren, M., & Edelenbosch, J. (2008). *Kennis en kunde voor participatie*. Retrieved from <http://hdl.handle.net/1765/13398>.
- Van Caem, B. (2008). *Verborgene kracht. Burgerparticipatie op het vlak van veiligheid*. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Van Dam, M. (2011, juni 9). *De zelfredzaamheid wordt juist afgebroken*. Opgeroepen op april 8, 2015, van De Volkskrant: <http://www.volkskrant.nl/dossier-marcel-van-dam/de-zelfredzaamheid-wordt-juist-afgebroken~a2447303/>
- Van de Vondervoort, T., & Backx, H. (2015). Kunnen we de zelfredzaamheid van verminderd zelfredzamen verhogen? *Magazine nationale veiligheid en crisisbeheersing*, 13 (2), 61.
- Van der Brand, R. (2005). *Zelfredzaamheid en fysieke veiligheid van burgers: Verkenningen*. Arnhem: Nibra.
- Van Thiel, S. (2010). *Bestuurskundig Onderzoek*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Veiligheid.org. (n.b.). *Veiligheid en Crisisbeheersing*. Opgeroepen op 07 16, 2015, van <http://www.veiligheid.org/>
- VGGM. (2015). *Beleidsplan Rampenbestrijding en Crisisbeheersing 2016-2019* [2]. Arnhem: Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden.
- VGGM. (2015a). *Ons werkgebied*. Opgeroepen op april 23, 2015, van VGGM: http://intranet.vggm.nl/hgmintranet_nl/e59bf0a8c3d61eedde8fd72911a230e.php
- Wever, J., Jonker, H., van Soomeren, P., & van der Graaf, A. (2006). *Risico's voor mensen met beperkingen bij calamiteiten*. Amsterdam: DSP-Groep.
- Wildavsky, A. B. (1988). *Searching for safety*. New Jersey: Transaction publishers.
- Yin, R. (2013). *Case study research: Design and methods*. Thousand Oaks, Californië: Sage publications.
- Zoomer, O. (1993). *Zelf doen en overlaten: acties van burgers, politie en lokale overheid tegen overlast en kleine criminaliteit*. Lelystad: Koninklijke Vermande.

Bijlagen

Bijlage 1 - Interviewguide Ouderen

Geachte heer / mevrouw,

Mijn naam is Thijs Barten en namens de Veiligheidsregio Gelderland-Midden, een samenwerkingsverband tussen gemeenten, politie, brandweer en geneeskundige diensten, doe ik vanuit de Radboud Universiteit onderzoek naar de zelfredzaamheid van ouderen. Het doel van het onderzoek is de zelfredzaamheid van ouderen te vergroten. Dit met name naar aanleiding van de brand in de seniorenflat aan de O.C. Huismanstraat op 20 februari 2015. Vanuit de VGGM is de vraag ontstaan hoe de zelfredzaamheid van ouderen vergroot kan worden. Het beleid in Nederland is er de afgelopen jaren op gericht dat burgers steeds meer zelf verantwoordelijk worden voor bepaalde zaken. Zeker nu ouderen steeds vaker en langer zelfstandig thuis wonen, wil de Veiligheidsregio inventariseren met welke problemen en kwetsbaarheden ouderen te maken hebben en in hoeverre ze zelfredzaam kunnen handelen mocht dit nodig zijn. De VGGM wilt hier zijn beleid op aanpassen zodat men inspringt in deze ontwikkelingen.

Dit gesprek wordt opgenomen, zodat het op correcte wijze geanalyseerd kan worden. De resultaten worden anoniem verwerkt. Is dit oké met u?

Ik wil u voor dit onderzoek enkele vragen stellen over uzelf, uw sociale netwerk en over uw woonomgeving.

Eerst wil ik u enkele vragen over u zelf stellen.

- Hoe ziet een gewone dag in uw dagelijks leven eruit?
- Bent u daar tevreden over?

- Zijn er lokale initiatieven in de buurt waaraan u deel kunt nemen?
- Doet u wel eens mee aan deze initiatieven?
- Heeft u het gevoel dat u daar uw mening kan uiten?
- Zijn er andere mogelijkheden waarbij u, uw mening mag geven over de buurt?

- Heeft u wel eens een ongeluk / ongeval / incident meegemaakt, in of rondom huis of elders?
- Wat voor invloed heeft dit gehad?
- Wat heeft u gedaan om dit in de toekomst te voorkomen?

Sociaal netwerk

Nu wil ik u enkele vragen stellen over uw sociale contacten.

- Bent u lid van of actief binnen een vereniging?
- Kent u uw buren?
 - o hoe vaak ziet of spreekt u hen?
- Hoeveel familieleden, vrienden, kennissen, etc. heeft u?
 - o Hoe vaak heeft u gemiddeld in de maand bezoek van hen?
 - o Bent u in staat hen zelf te bezoeken?

Woonomgeving

In dit deel wil ik u een paar vragen stellen over uw woonomgeving.

- Wat vindt u van de staat van uw woning?
- Wanneer er iets kapot is, is de corporatie dan makkelijk bereikbaar?
 - o Wordt het probleem snel verholpen?
- Wordt de flat in zijn algemeenheid goed onderhouden?
- Wat vindt u van de buurt waarin u woont?
 - o Vandalisme
 - o Veiligheid
 - o Verkeerssituatie
 - o Groenvoorzieningen
- Als u ergens hinder van ondervindt rondom uw huis, is de gemeente daarvoor makkelijk bereikbaar?

Risico's in uw woonomgeving

Nu wil ik u enkele vragen stellen over de verschillende ongevallen die zich zouden kunnen voordoen in dit gebied.

- Kunt u een inschatting maken in hoeverre dit een dreiging is voor uzelf?
 - o Overstroming (van de rivier de Rijn)
 - o Woningbrand (in kwetsbare objecten)
 - o Natuurbrand (Veluwe)
 - o Bedreiging volksgezondheid: epidemie / pandemie
 - o Extreme weersomstandigheden: Hitte/Droogte
- In hoeverre denkt u dat u bij bovenstaande dreigingen in de gelegenheid zelf een veilige plek te zoeken (1 voor 1 de dreigingen bespreken)?

- In hoeverre denkt u dat u in staat bent om uzelf te evacueren / vluchten?
- Welke dreiging is de grootste / gevaarlijkste voor u?
- Hoe schat u de dreiging in van objecten in u directe woonomgeving?
 - o Doen instanties voldoende aan de veiligheid rondom bijv. een tankstation?

Vertrouwen in de overheid

- Heeft u vertrouwen in de gemeente, de hulpdiensten en de woningcorporatie?
- Kunt u de gemeente makkelijk bereiken?
- Vindt u dat de gemeente goed werk verricht?
 - o En de woningcorporatie?
 - o En de hulpdiensten?
- Vindt u dat er voldoende politie op straat is?
 - o En de brandweer op tijd bij een brand?
 - o De ambulance op tijd bij een noodgeval?
- Als er vanuit de brandweer gezegd wordt dat ramen en deuren gesloten moeten blijven voor een bepaalde tijd, volgt u dit advies op?
- Volgt u adviezen van de hulpdiensten in het algemeen op?
- Heeft u ooit gemerkt dat er door de gemeente of hulpdiensten iemand ongelijk behandeld werd?
- Bij een grotere ramp of ongeval, heeft u vertrouwen in de hulpdiensten dat de gevolgen beperkt blijven?

Afronding

Afrondende vragen:

- We hebben nu verschillende dingen besproken die van invloed zijn op uw kwetsbaarheid. Als u een cijfer zou moeten geven, hoe kwetsbaar voelt u zich dan op een schaal van 1 (helemaal niet kwetsbaar) tot 10 (heel erg kwetsbaar).
- Heeft u zelf ideeën over welke maatregelen ervoor zouden kunnen zorgen dat u minder kwetsbaar bent.

Tenslotte wil ik u bedanken voor de medewerking, de resultaten van het onderzoek worden binnen de Veiligheidsregio gebruikt om een visie te ontwikkelen over zelfredzaamheid. Als u het wenselijk acht kan ik ervoor zorgen dat er enkele exemplaren van het eindrapport bij de ingang van de seniorenflat komen te liggen.

Bijlage 2 - Interviewgids Professionals

Opening

Mijn naam is Thijs Barten en namens de VGGM doe ik vanuit de Radboud Universiteit onderzoek naar de zelfredzaamheid van ouderen. Het doel van het onderzoek is de zelfredzaamheid te vergroten ouderen. Dit met name naar aanleiding van de brand in de seniorenflat De Notenhout in Nijmegen op 20 februari 2015. Vanuit de VGGM is de vraag ontstaan of hoe men hiermee moet omgaan. Het beleid in Nederland is er de afgelopen jaren op gericht dat burgers steeds meer zelf verantwoordelijk worden voor bepaalde zaken. Zeker nu ouderen steeds vaker en langer zelfstandig thuis wonen, wilt de Veiligheidsregio inventariseren met welke problemen en kwetsbaarheden ouderen te maken hebben en in hoeverre ze zelfredzaam kunnen handelen en waar zij extra ondersteuning bij nodig hebben.

In de literatuur is onderzocht uit welke factoren zelfredzaamheid bestaat en wat dit inhoudt voor de zelfredzaamheid van ouderen. Zelfredzaamheid van ouderen bestaat uit veerkracht en kwetsbaarheid. Welke bestaan uit 5 factoren. Deze factoren zijn bevraagd in interviews gehouden met ouderen in een flat in Kronenburg en een flat in Malburgen. In totaal zijn 12 ouderen ondervraagd. Dit deel van de dataverzameling bekijkt vooral de preventieve kant en wat als er een ramp gebeurt. Daarnaast is er begin van dit jaar een brand geweest in de seniorenflat De Notenhout in Nijmegen. Vanuit het evaluatierapport is gekeken welke problemen er daadwerkelijk spelen met ouderen in een rampsituatie. Die drie casussen zijn geanalyseerd op factoren van kwetsbaarheid en veerkracht.

Doel

Zelfredzaamheid van verminderd zelfredzame personen tijdens rampen en crises bevorderen, ten einde een aanbeveling te doen over de strategie van de VGGM hoe men moet omgaan met verminderd zelfredzamen.

➔ Start: Opname mogelijk of bezwaar?

Algemeen

1. Hoe bent u bij de VGGM betrokken?
 - a. Wat is uw rol daarin?
2. Wat zijn uw ervaringen met zelfredzaamheid
 - a. Waar loopt u tegenaan in uw werk?

Factoren

A. Sociaal netwerk

Het sociaal netwerk van een oudere zorgt voor steun, opvang en fungeert als een sociaal netwerk na een ingrijpende gebeurtenis. Ik heb onderzocht hoe sterk het sociaal netwerk is van ouderen. Dit ging over verschillende onderdelen als: De omgang met de burens, de participatie in de buurt en de mogelijkheden om familie en vrienden te bezoeken en te ontvangen. Het blijkt dat ouderen vaak eenzaam zijn en een aantal afhankelijk van hulp. Ouderen geven aan het prettig te vinden als er vaker en betere contacten ontstaan in de buurt.

1. Herkent u het geschetste beeld dat vanuit de drie cases naar voren komt?
 - a. Wat is u beeld over deze factor / Heeft u een ander beeld ➔ Over de gehele regio bezien?
2. Hoe kan deze factor worden versterkt?
 - a. Welke rol moet de VGGM / Volkshuisvesting daarin spelen?

Ook al herkennen respondenten zich mogelijk niet in het beeld, dan nog moet het hier gaan om hoe zij die factor zouden versterken en wat de rol van VGGM daarin zou kunnen/moeten zijn.

B. Robuustheid

De robuustheid bestaat uit drie indicatoren:

- Commitment: Het hebben of vinden van een zinvolle invulling aan het leven
- Control: Geloof dat eigen omgeving en uitkomsten van gebeurtenissen te kunnen beïnvloeden
- Challenge: Het kunnen leren en groeien van negatieve / positieve ervaringen

Deze factor sluit deels aan bij het sociaal netwerk. De indicator *control*, is zwak, men heeft niet het idee invloed te hebben op de omgeving. Daarnaast is *challenge* zwak. Ouderen kunnen anticiperen op ongelukken uit het verleden, echter hebben ze niet de kennis en kunde om zelfredzaam of redzaam te handelen.

3. Herkent u het geschetste beeld?
 - a. Wat is u beeld?
4. Hoe kan deze factor worden versterkt?
 - a. Welke rol moet de VGGM / Volkshuisvesting daarin spelen?

C. Vertrouwen in de overheid

Gericht op het versterken van de relatie overheid-burger. Ouderen hebben de behoefte aan meer burgerparticipatie of meer inspraak in de buurt. Het aantal buurtbijeenkomsten is met name in Kronenburg erg laag. In Malburgen is juist het probleem om meer en juiste ouderen te betrekken. Daarnaast maken ouderen zich zorgen over de prestaties en capaciteit van de overheidsinstanties en specifiekere hulpdiensten. De politie, of wijkagent, is weinig zichtbaar in de wijk. De angst is aanwezig dat er door meer bezuinigingen dit ten koste gaat van de hulp van de hulpdiensten.

5. Herkent u het geschetste beeld?
 - a. Wat is u beeld over deze factor
6. Hoe kan deze factor worden versterkt?
 - a. Welke rol moet de VGGM / Volkshuisvesting daarin spelen?

D. Zelfbescherming

Deze factor beschrijft of een oudere in staat is om een veilige woonomgeving voor zichzelf te creëren. De service van de corporatie is een indicator daarvoor, maar ook het hebben van een vluchtplan of vluchtroute. Uit de documentenanalyse van De Notenhout in Nijmegen blijkt dat deze factor zwak is. De vluchtroute was niet bekend en daarbij was de vluchtroute niet goed begaanbaar.

7. Herkent u het geschetste beeld?
 - a. Wat is u beeld over deze factor
8. Open vanuit henzelf: Hoe kan deze factor worden versterkt?
 - a. Welke rol moet de VGGM / Volkshuisvesting daarin spelen?

Strategie

Vanuit de theorie zijn er naast factoren ook strategieën voortgekomen die de factoren van zelfredzaamheid bij ouderen kunnen versterken. Het kan hier voorkomen dat er overlap is met de antwoorden op vorige vragen.

Maak dit bij de inleiding van de vraag duidelijk, en sla strategieën over die door de respondent bij de vorige vragen al uit zijn benoemd.

A. CLEAR-model

De eerste strategie is het CLEAR-model. Hiermee worden voornamelijk de factoren sociaal netwerk en robuustheid versterkt. Het CLEAR-model is een strategie die ingezet kan worden om de burgerparticipatie te vergroten. Het vergroten van de participatie maakt de ouderen sterker in het sociale domein. De betrokkenheid van burgers met de buurt en met elkaar wordt groter. Deze strategie richt zich erop dat ouderen gestimuleerd worden om mee te doen aan lokale initiatieven en bijeenkomsten. Waardoor ze een sterker sociaal netwerk krijgen en het gevoel van betrokkenheid met de buurt wordt hiermee versterkt.

1. Wat vindt u van deze strategie van het CLEAR-model, waarmee burgerparticipatie wordt gestimuleerd?
 - a. Wat moet de rol van de VGGM / Volkshuisvesting hierin worden?

B. Uitgangspunten Bevolkingszorg op Orde 2.0

BZOO maakt onderscheid in twee groepen bij een ramp of crisis. De eerst groep redt zichzelf, de zelfredzamen. Deze volgende groep wordt gekenmerkt als verminderd zelfredzamen. Deze groep burgers hebben extra aandacht en hulp nodig heeft om zichzelf in veiligheid te kunnen brengen. Hulpdiensten moeten zich specifiek richten op deze groep. Een deel daarvan is voorbereide zorg, BZOO gaat ervan uit dat er uit moeten worden gegaan van geïmproviseerde zorg. Daarbij moet er preventief, in planvorming en oefeningen, ruimte overgelaten voor improvisatie en interpretatie door professionals zodat zij op het moment van een ramp getraind zijn om improviserend en creatief naar oplossingen te zoeken. Op dat moment moet er ter plekke, rekening houdend met de context en situatie, besloten worden wat de beste aanpak is om het ramp te bestrijden. Deze strategie heeft invloed op de factor vertrouwen in de overheid.

2. Wat vindt u van deze strategie met de uitgangspunten van BZOO, waarmee de kennis en kunde van de professional centraal staat om de zelfredzaamheid te versterken?
 - a. Wat is de rol van de VGGM / Volkshuisvesting?

C. Vastleggen in wetgeving

De laatste strategie beschrijft dat verminderd zelfredzamen, ouderen, extra beschermt moeten worden door middel van de wet. Wettelijke richtlijnen of bepalingen moeten ervoor zorgen dat er meer aandacht komt voor deze groep. De reglementen voor veilig wonen dienen bijvoorbeeld aangescherpt of sterker gehandhaafd te worden. Of dat iedere zelfstandige oudere een EHBO-cursus moet volgen. Daarvoor is het wellicht nodig dat wordt vastgelegd welke ouderen zich waar bevinden in de regio, en waar nodig moeten er aanpassingen gedaan worden in de woonomgeving van ouderen. De factor zelfbescherming (o.a. vluchtroute) wordt hiermee versterkt.

3. Wat vindt u van deze strategie van wettelijk vastleggen om de veiligheid en daarmee de zelfredzaamheid van ouderen te stimuleren?
 - a. Welke rol moet de VGGM / Volkshuisvesting hierin nemen?

Afsluiting

Afsluitende vraag: zijn er verder nog factoren, strategieën, maatregelen, die eigenlijk niet naar voren zijn gekomen maar waarvan je zeg van; die zou je nog mee kunnen nemen of over nadenken

Bijlage 3 – Overzicht Respondenten

Overzicht Ouderen		Datum
Kronenburg		
	RK 1	15-10-2015
	RK 2	12-10-2015
	RK 3	12-10-2015
	RK 4	12-10-2015
	RK 5	12-10-2015
Malburgen		
	RM 6	08-10-2015
	RM 7	08-10-2015
	RM 8	08-10-2015
	RM 9	08-10-2015
	RM 10	12-10-2015
	RM 11	08-10-2015
	RM 12	08-10-2015

Overzicht Professionals		Datum
Specialist GHOR	Ruud Koers	05-01-2016
Specialist Brandweer	Wim Verboom	05-01-2016
Specialist Politie	Harry van Schoonhoven	14-01-2016
Specialist Bevolkingszorg	Tineke Tenten	06-01-2016
Directeur Volkshuisvesting	Gerrit Breeman	08-01-2016