



De sociale huurder

Een schakel naar een brandveilig leven

Adviesrapport over het vergroten van het brandveiligheidsbewustzijn door de inzet van communicatiemiddelen en -boodschappen

Nine Strijbosch
Februari-Juli 2018
Versie 1.0



De Sociale huurder een schakel naar een brandveilig leven

“ Het brandveiligheidsbewustzijn vergroten door de inzet van communicatiemiddelen”

Afstudeerscriptie Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland

Auteur Nine Strijbosch

Emailadres ninetatelaar@live.nl

Telefoonnummer +31 627387024

Onderwijsinstelling Saxion Hogeschool Deventer

Afdeling Academie Bestuur, Recht & Ruimte

Opleiding Integrale Veiligheidskunde

Docent/1^e lezer Saxion E. Misana – ter Huurne

2^e lezer M. Kievik

Afstudeerorganisatie Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland

Afdeling Risicobeheersing

Praktijkbegeleider Ing. L.L. van Ruiven

Periode en plaats 12 februari – 9 juli 2018 Apeldoorn



BRANDWEER



Samenvatting

Deze afstudeeropdracht is geschreven in opdracht van Veiligheidsregio Noord- en Oost Gelderland en is een onderdeel van brandveilig leven. Vanuit de VNOG is de vraag ontstaan bij welke doelgroep binnen de sociale huurders er voor gedragsverandering gezorgd kan worden. Het doel is namelijk dat het brandveiligheidsbewustzijn van sociale huurders wordt vergroot.

Uit onderzoek is gebleken dat bij 41 procent van alle fatale woningbranden het gaat om een sociale huurwoning. De VNOG heeft niet eerder gekeken naar de doelgroep sociale huurders. Dit maakt dat zij een interessante doelgroep zijn om onderzoek naar te doen. Het onderzoek richt zich op het identificeren van subdoelgroepen binnen de sociale huurders en welk van deze doelgroepen een kans- of risicogroep zijn. Bij een van deze doelgroepen wordt gekeken welke communicatiemiddelen en –boodschappen het effectiefst zijn om in te zetten met als doel het vergroten van het brandveiligheidsbewustzijn. Hieruit volgde de volgende probleemstelling: *Welke doelgroepen zijn te onderscheiden binnen de sociale huurders en welke communicatiemiddelen en -boodschappen zijn effectief met als doel het vergroten van brandveiligheidsbewustzijn bij een subdoelgroep binnen de VNOG?*

Om het onderzoek af te bakenen is er gekozen voor één gemeente binnen de VNOG om het onderzoek bij uit te voeren. De pilot gemeente in dit onderzoek was Gemeente Winterswijk.

Voor dit onderzoek is er gekozen om onder andere de woningcorporatie, gemeente en andere betrokken partijen te benaderen. Met een literatuurstudie is de wetenschappelijk kennis op het gebied van brandveiligheid en gedragsverandering in kaart gebracht. Brandveiligheidsbewustzijn is een gedrag dat nog niet altijd bewust wordt uitgevoerd. Het aanleren van correct gedrag op jonge leeftijd kan dit gedrag veranderen. Een goede interventie sluit aan bij brandveiligheid, de doelgroep, het gedrag en de betrokken partijen. Om de doelgroepen in kaart te brengen is er gekeken naar demografische kenmerken, fysieke omgeving en de woningbranden.

Geconcludeerd kan worden dat er twee doelgroepen zijn die als risicodoelgroepen te benoemen zijn binnen de sociale huurders. Dit zijn de alleenstaande senioren en de gezinnen. De gezinnen kunnen ook gezien worden als kansgroep. Aan kinderen kan nog veel geleerd worden omdat zij nog vol in deze leer fase zitten. Zij kunnen deze kennis uiteindelijk ook weer delen met hun ouders. Gericht op de communicatiestrategie is het belangrijk dat er niet een communicatiemiddel ingezet wordt maar een mix van verschillende middelen. Dit zorgt voor een grotere bereikbaarheid van de doelgroep, dan bij het inzetten van maar een middel. Verder is herhaling belangrijk wanneer de boodschap wordt verspreidt. Ook moeten de communicatiemiddelen zo eenvoudig en helder mogelijk naar de sociale huurders gecommuniceerd worden. Wanneer dit niet wordt gedaan bestaat de kans dat zij zich niet gemotiveerd en aangesproken voelen.

Na uitvoering van het onderzoek zijn verschillende aanbevelingen geschreven. Als eerste is een betere informatievoorziening tussen betrokken partijen gewenst. Dit kan aan de hand van een gezamenlijk systeem. Ook kan het ontwikkelen van een app in combinatie met een chat zorgen voor meer betrokkenheid van sociale huurders. Studentenambassadeurs kunnen ingezet worden voor het uitvoeren van woningchecks. Dit kan gedaan worden in het kader van een stage voor hun studie. Verder is er gericht op kinderen een voorlichting te organiseren in combinatie met een mini-popup store. Verder is een belangrijke communicatiebron het inzetten van sociale media. Dit voornamelijk op de account die kinderen tegenwoordig gebruiken. Als laatste kunnen er demonstraties gegeven worden tijdens evenementen waarbij sociale huurders betrokken zijn.

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie die geschreven is tijdens mijn afstudeerstage bij de Veiligheidsregio Noord- en Oost Gelderland. Het rapport is het resultaat van het uitgevoerde onderzoek. Voor het onderzoek is er gekeken naar de doelgroep sociale huurders en op welke manier brandveiligheidsbewustwording kan worden vertaald in gedrag en in een communicatiestrategie verwerkt kan worden. Het onderzoek is uitgevoerd bij de afdeling risicobeheersing en heeft betrekking op brandveilig leven.

Als eerste wil ik mijn stagebegeleider, Leo van Ruiven, bedanken voor de kans die hij geboden heeft om mijn afstudeeronderzoek uit te voeren binnen de VNOG. Daarnaast wil ik hem bedanken voor de ondersteuning en hulp onder andere bij de sturing van het onderzoek. Tevens wil ik Jimmy Korswagen bedanken voor zijn ondersteuning met zijn kennis tijdens het onderzoek.

Daarnaast wil ik de medewerkers van de VNOG bedanken voor hun openheid, bij wie ik altijd met vragen terecht kon. Verder wil ik alle betrokken partijen bij dit onderzoek bedanken die mij van informatie hebben voorzien. Als laatste wil ik mijn docentbegeleider, Ellen Misana, bedanken voor de begeleiding tijdens het onderzoek.

Mede dankzij de hulp van deze personen en partijen heb ik dit onderzoek naar mijn mening tot een goed einde weten te brengen. Veel plezier met het lezen van mijn scriptie.

Nine Strijbosch
Apeldoorn, juni 2018



Begrippenlijst en afkortingen

Hieronder staan de relevantste begrippen van dit onderzoek in alfabetische volgorde beschreven.

Brandveiligheidsbewustzijn	“Een algemene toestand waarin iemand opmerkzaam is op de risico’s van brand en besef heeft van zijn eigen gedrag en de mogelijke consequenties voor de brandveiligheid” (Brandweer Gelderland Midden, 2014).
Doelgroep	Een doelgroep is een groep mensen die een of meerdere gemeenschappelijke bewonerskenmerken deelt (Waaks, 2018). In dit onderzoek is de doelgroep sociale huurders. Sociale huurders kunnen weer onderverdeeld worden in subdoelgroepen. Deze worden later in het onderzoek beschreven.
Risicoprofiel	Een risicoprofiel is een inventarisatie en analyse van de aanwezige risico’s. De risico-inventarisatie omvat een overzicht met risico’s die voorkomen in het gebied. In de risicoanalyse worden de gegevens beoordeeld, vergeleken en geïnterpreteerd (Veiligheidsregio Gelderland Zuid, 2016).
Risicocommunicatie	Risicocommunicatie is de voorlichting en communicatie over risico’s waaraan mensen kunnen blootstaan voordat zich een ramp voordoet. Risicocommunicatie heeft een wettelijke en wetenschappelijke basis. Risicocommunicatie is namelijk de verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio en crisiscommunicatie van de gemeente (De burgemeester). Dit staat beschreven in de Wet veiligheidsregio’s (Rijksoverheid, 2017).
Risicodoelgroep	Een risicodoelgroep kan gezien worden als een groep verminderd- en niet-zelfredzame personen. Een risicodoelgroep is in dit onderzoek een groep sociale huurders die aandacht nodig heeft op het gebied van brandveiligheidsbewustzijn. Het inzetten van communicatiemiddelen bij een risicodoelgroep moet uiteindelijk wel effect hebben. Als er een effect is dan wordt deze doelgroep een kansgroep genoemd.
Kansgroep	Zijn kansrijke doelgroepen. Deze doelgroepen staan open voor verandering en hebben de mogelijkheid tot veranderen. (BV. Mensen die net zijn verhuisd, nieuwe bewoners etc.)
Risicoperceptie	Risicoperceptie is het beleven van of oordelen over risico’s. Factoren bepalen hoe mensen risico’s beoordelen en welk gedrag hierdoor ontstaat. Denk aan angst (Instituut Fysieke Veiligheid, 2013).
Sociale huurwoningen	Met overheidssubsidie gebouwde woning voor minder bemiddelde huurders (Nederlandse Encyclopedie, 2018). Alle woningcorporaties in Nederland hanteren dezelfde wettelijke vastgestelde regels voor het toewijzen van een sociale huurwoning. Voor een sociale huurwoning is vaak een inschrijving bij een woningcorporatie of overkoepelende organisatie verplicht (Rijksoverheid, 2018).

Tweepersoonshuishouden

Een tweepersoonshuishouden is een huishouden van twee personen. De doelgroepen die hieronder kunnen vallen zijn de samenwonende met de leeftijd jonger dan 65 jaar of met de leeftijd van 65 jaar en ouder. De definitie die het CBS geeft van tweepersoonshuishouden is: 'elke groep van twee personen, die in huiselijk verkeer met elkaar samenwonen en een gemeenschappelijke huishouding voeren'. Het aantal tweepersoonshuishoudens neemt toe (Algemeen Nederlands Persbureau & PDC Informatie Architectuur, 1975).

Veiligheidsregio

Een veiligheidsregio is een gebied in Nederland waarbij wordt samengewerkt aan brandweezorg, rampenbestrijding, crisisbeheersing en Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (GHOR). Een relevante taak van een veiligheidsregio is het voorbereiden en coördineren van multidisciplinaire processen bij crises en rampen. Hierbij werken brandweer, GHOR, politie en gemeenten nauw samen. De VNOG werkt vanuit zes thema's namelijk, Risicobeheersing, Incidentbestrijding, Brandweerondersteuning, Crisisbeheersing, GHOR en Bedrijfsvoering Missie & Visie (Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland, 2018).

Veiligheidsregio Noord- en Oost Gelderland

In de veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland (VNOG) werken 22 gemeenten samen aan een veilige leefomgeving voor ruim 870.000 mensen. In de 22 gemeenten zijn in totaal 56 brandweerposten actief. In het figuur hieronder is de VNOG te zien. Dit onderzoek wordt uitgevoerd voor pilot gemeente Winterswijk (Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland, 2018). In bijlage A is te zien welke gemeenten bij de VNOG horen. De VNOG zorgt ervoor dat gemeenten en instellingen voorbereid zijn op grote incidenten, rampen en crises. Het algemeen bestuur van de VNOG bestaat uit alle burgemeesters van de 22 gemeenten in de regio (Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland, 2017). In de VNOG werken GHOR en de brandweer nauw samen. Zij hebben als gezamenlijke missie: een veilige leefomgeving. De VNOG werkt vanuit zes thema's, namelijk: risicobeheersing, incidentbestrijding, brandweerondersteuning, crisisbeheersing, GHOR en bedrijfsvoering Missie & Visie (Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland, 2018).

Woningcorporaties

Woningcorporaties zorgen ervoor dat mensen met een laag en een laag-middeninkomen goed en betaalbaar kunnen wonen. Hieronder vallen groepen als ouderen, mensen met een beperking, studenten en vluchtelingen met een verblijfsvergunning. Zij hebben vooral de bouw, verhuur en beheer van de woningen als taken (Brandweer Nederland, 2017). Zij richten zich zonder winstoogmerk op het bouwen, beheren en verhuren van betaalbare woonruimte (sociale woningbouw). De taken van de woningcorporaties zijn door het Ministerie van BZK geregeld in het Besluit beheer sociale huursector (Rijksoverheid, 2016). De taak van de woningcorporatie is dat de huurder beschikt over een woning die bouwkundig en installatietechnisch voldoet aan de eisen van het bouwbesluit. De woning moet brandveilig zijn. Verder maakt de woningcorporatie afspraken met de zorgaanbieder over aanvullende voorzieningen, de veiligheidscultuur en het veilig gebruik en onderhoud van het gehuurde (Aedes-Actiz & Goes, 2015).

Zelfredzaamheid

De definitie van zelfredzaamheid is volgens het Instituut van Fysieke Veiligheid: *‘vermogens en handelingen van burgers om incidenten, en de nasleep ervan, zelfstandig dan wel met behulp van anderen zoveel mogelijk te voorkomen en/of te beheersen’* (Instituut Fysieke Veiligheid, 2017).

Inhoud

1. Inleiding.....	10
1.1 Aanleiding	10
1.1.1 Wet- en regelgeving	10
1.1.2 Brandveilig leven	11
1.1.3 Sociale huurwoningen	11
1.2 Doelstelling	11
1.3 Probleemstelling.....	12
1.4 Onderzoeksvragen.....	12
1.5 Onderzoek afbakening	13
1.6 Belanghebbenden	13
1.7 Leeswijzer	13
2. Theoretisch kader.....	14
2.1.3 Risicofactoren.....	17
2.2.1 The Fogg behavior model.....	17
2.2.2 ASE-Model.....	18
2.2.3 The Protection Motivation Theory	19
2.2.4 Onbewust bekwaam	20
3. Methode van onderzoek	22
3.1.2 Onderzoeksfase	23
3.2 Dataverzameling.....	24
3.3 Operationaliseren.....	25
Betrouwbaarheid en validiteit	25
Fase A. Doelgroep analyse	26
4. Profiel Sociale huurders.....	26
4.1 Algemene informatie.....	26
4.2 Woningbrand VNOG.....	26
4.3 Corporatiewoning Winterswijk	27
4.4 Verhouding ander steden.....	28
5. Subdoelgroepen Winterswijk	30
5.1 Subdoelgroepen	30
6. Risicodoelgroep, kansgroep en sleutelfiguren	31
6.1. Subdoelgroepen	31
6.2. Sleutelfiguren	33
7. Geografische kaart Winterswijk	35
Percentage Verspreiding sociale huurders.....	35
Risicogebied	35
Fase B. Realiseren van bewustwording	36
8. Factoren gedragsverandering veiligheidsbewustzijn van bewoners	36
8.1 Self-efficacy	36
8.2 Bewust of onbewust.....	36
8.3 Sociale omgeving	37
8.4 Motivatie.....	37
8.5 Kennis	38
8.5 Angst	38
8.6 Sociale huurders.....	38
9. (Communicatie)middelen sociale huurders	39

9.1 informatie en gedrag	39
9.2 Communicatiemiddelen	39
9.3 Doelgerichte communicatie	42
Hoofdstuk 10. Communicatieboodschap en -strategie.....	43
10.1 Stappenplan	43
10.2 Communicatiedoel	43
10.3 communicatiestrategie	43
11. Samenwerking tussen betrokkenpartijen	47
12. Conclusie	49
12.1 Conclusie Fase A	49
12.2 Conclusie Fase B beïnvloedingsstrategie.....	49
13. Discussie	50
13.1 Beperkingen plan van aanpak en resultaat	50
13.2 Validiteit en betrouwbaarheid	50
13.3 Bruikbaarheid	51
13.4 Haalbaarheid	51
13.5 Vervolgonderzoek	51
14. Aanbevelingen	51
Bibliografie.....	54

1. Inleiding

In dit hoofdstuk staat de onderzoeksoepzet beschreven. Hierin wordt duidelijk wat de aanleiding en doelstelling is en welke probleemstelling en onderzoeksvragen er zijn geformuleerd.

1.1 Aanleiding

Woningbrand in Vlijmen ontdekt door de buurman

In een huis aan de Bilderdijkstraat in Vlijmen heeft op zondagavond 5 februari een brand gewoed. Buurman Jan de Rooij vertelt: "Mijn buurvrouw zat in de huiskamer en had niet in de gaten dat een kamer op de eerste verdieping in brand stond. Ze schrok eigenlijk van mij omdat ik op het raam stond te bonken." De Rooij bracht de buurvrouw naar zijn eigen huis. Daarna ging hij terug naar het huis van de buurvrouw om te voorkomen dat de brand zich verder zou verspreiden sloot hij alle deuren. De brandweer had het vuur snel onder controle. De politie onderzoekt hoe de brand is ontstaan (de Bekker, 2018).

Brand op zolder van woning in Silvolde

Op de zolderkamer van een woning in Silvolde is dinsdag 23 mei 2017 brand uitgebroken. De persoon werd behandeld omdat die persoon rook had ingeademd. Het vuur is ontstaan in een ruimte met cv-ketel en een wasdroger (De Gelderlander, 2017).

Veel rook na pan op het vuur in studentenhuus

De brandweer is op 26 november 04:00 uur uitgerukt voor een woningbrand. Het ging om een pand waar studenten wonen. Vermoedelijk heeft één van hen een pan op het vuur gezet en is vervolgens in slaap gevallen. Volgens de brandweer hebben de drie studenten die in het huis aanwezig waren geluk gehad dat de deur naar de keuken dicht zat. Hierdoor is de rook beperkt gebleven tot die ruimte (RTV Utrecht, 2017).

Bovenstaande drie branden liepen zonder ernstige verwondingen voor de bewoners af. Het had namelijk ook anders kunnen aflopen. De artikelen laten zien dat brand overal kan ontstaan en niet altijd direct wordt ontdekt. Hadden de branden in bovenstaande artikelen voorkomen kunnen worden als de bewoners meer kennis hadden op het gebied van brandveiligheid? En hoe worden mensen gestimuleerd om hun woning brandveilig te maken? Denk hierbij aan de aanschaf van een rookmelder. In het onderzoek is gekozen voor de doelgroep sociale huurders. Uit recente cijfers blijkt dat er veel slachtoffers vallen bij woningbranden. Iets meer dan de helft van de fatale woningbranden, namelijk 59%, vond plaats in een huurwoning, waarbij vaak sprake is van sociale huur (41%) en soms van particuliere huur (13%). Bij koopwoningen ligt het percentage met 31% een stuk lager dan bij huurwoningen (het Instituut Fysieke Veiligheid, 2017). Particuliere huurders zijn in dit onderzoek niet meegenomen omdat dit een andere doelgroep betreft en het aantal woningbranden bij particuliere huur een stuk lager ligt dan bij sociale huur. De noodzaak voor het onderzoek ligt bij de sociale huur, omdat hier het percentage woningbranden groter is dan bij de particuliere huursector (Instituut Fysieke Veiligheid, 2017).

1.1.1 Zelfredzaamheid en bewustwording

De huurder van een sociale woning moet zich bewust zijn van de brandveiligheidsrisico's in de woning aangezien dit levensreddend kan zijn. Verondersteld wordt dat het vergroten van het veiligheidsbewustzijn kan leiden tot meer zelfredzaamheid (COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, 2005). Deze zelfredzaamheid kan woningbranden (met alle gevolgen van dien) voorkomen. Wettelijk gezien heeft de woningcorporatie de verantwoordelijkheid om zich aan het bouwbesluit te houden. Dit houdt in dat woningen brandveilig zijn. In deze regelgeving wordt het gedrag van mensen niet meegenomen, terwijl gedrag een grote rol speelt in geval van brand (Rijksoverheid, 2012). Verder maakt de woningcorporatie afspraken met de zorgaanbieder over aanvullende voorzieningen als de bewoner dit nodig heeft, de veiligheidscultuur en het veilig gebruik en onderhoud van het gehuurde. Hiervoor wordt er samengewerkt met bewoners, zorgaanbieders, gemeente en de brandweer (Aedes-Actiz & Goes, 2015). De zorgaanbieder wordt alleen betrokken bij sociale huurders die zorg en/of voorzieningen nodig hebben. Het kan ook zo zijn dat dit niet nodig is. In bijlage B staat een figuur met de taken en verantwoordelijkheden van de woningcorporatie, thuiszorg en de bewoner.

1.1.2 Brandveilig leven

Om de kennis van mensen op het gebied van brandveiligheid te vergroten heeft de brandweer “Brandveilig leven” opgestart. Veelal zijn de veiligheidsregio’s in Nederland gericht op de bedrijven, instellingen en bijeenkomstgebouwen als het gaat om advisering en toezicht op de naleving van brandveiligheid. Terwijl de meeste slachtoffers tijdens brand juist vallen in woningen. Bij brandveilig leven ligt de nadruk minder op bestrijding van de brand, maar meer op het voorkomen en beheersbaar maken van branden en incidenten. Hiermee wil de brandweer richting de burger en het bedrijfsleven communiceren dat men zich bewuster moet zijn van hun eigen verantwoordelijkheid. Het doel hiervan is het vergroten van het (brand)veiligheidsbewustzijn en de zelfredzaamheid, wat bereikt wordt door het stimuleren van de burger en zo gedragsverandering te laten plaatsvinden (Brandweer NL, 2018). Mensen onderschatten namelijk de snelheid waarmee een brand zich kan ontwikkelen en zij zijn zich onvoldoende bewust waardoor brand kan ontstaan (Het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid Nibra, 2008). Burgers zijn in Nederland zelf verantwoordelijk voor het nemen van brandveiligheidsmaatregelen om een woningbrand te voorkomen, maar de brandweer heeft volgens de wet ook een taak bij het voorkomen van een woningbrand (*Bijlage C.*) (Brandweer NL, 2018). Daarmee is er dus sprake van een gezamenlijke verantwoordelijkheid, waarbij deze verantwoordelijkheid voornamelijk bij de burger zelf ligt (Rijksoverheid, 2018).

1.1.3 Sociale huurwoningen

Nederland telt sinds 2017 2.251.495 huurwoningen die eigendom zijn van woningcorporaties. In pilot gemeente Winterswijk zijn 2.269 woningen die onder de woningcorporatie vallen (Centraal Bureau voor de statistiek, 2018). Wat kenmerkend is aan sociale huurders is dat hun inkomen relatief lager ligt dan dat van de gemiddelde Nederlander en zij hierdoor eerder moeite hebben met rondkomen. (De Woonbond, 2018). Een voorbeeld van een brand bij sociale huurwoningen is de brand in de Notenhout, een seniorencomplex in Nijmegen. In de Notenhout wonen voornamelijk zelfstandige ouderen met de leeftijd van 55 jaar of ouder (Woonzorg Nederland, 2018). In bijlage D is kort de gebeurtenis in de Notenhout beschreven. Naar aanleiding van de brand in de Notenhout kwam de problematiek van brandveiligheid bij de huisvesting van verminderd zelfredzame naar voren. Hierop werd in 2015 onderzoek gedaan door de Brandweeracademie naar incidenten waarbij verminderd zelfredzame ouderen betrokken zijn. Zoals al eerder is beschreven wonen de bewoners zelfstandig, zij krijgen hierbij geen zorg of toezicht. Dit is in verzorgingstehuizen wel het geval (Instituut Fysieke Veiligheid, 2017). Tijdens de brand werden de brandweerlieden geconfronteerd met veel (hoog)bejaarde bewoners die slecht ter been zijn. Ook bleken veel bewoners vanwege hun fysieke gezondheid niet in staat om snel te lopen. Mensen waren wakker geworden door vreemde geluiden, brandlucht, sirenes of de brandweer had ze gewekt. Zijn de bewoners dan niet wakker geworden van de rookmelder? Van slechts één appartement staat vast dat het wel over een werkende melder beschikte. Dit benadrukt nogmaals het belang van het nemen van brandveiligheidsmaatregelen (Veiligheidsregio Gelderland-Zuid, 2015). Het bovenstaande voorbeeld van de Notenhout is vooral gericht op de doelgroep senioren in een sociale huurwoning. Zoals eerder beschreven zijn er veel meer subdoelgroepen die onder sociale huurders vallen. Ook deze doelgroepen komen later in het onderzoek aan bod.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek is inzichtelijk maken welke doelgroepen te onderscheiden zijn binnen de sociale huurders en op welke manier communicatiemiddelen ingezet kunnen worden om het brandveiligheidsbewustzijn van deze subdoelgroepen te vergroten. Brandveiligheidsbewustzijn is een belangrijke voorspeller voor het gedrag. Bij het vergroten van het brandveiligheidsbewustzijn, wordt gedragsverandering (zelfredzaam gedrag) gestimuleerd (Rijksoverheid, 2013). Denk aan het ophangen van een rookmelder. De focus ligt vooral op een boodschap die het de bewustzijn van sociale huurders motiveert. Het onderzoek heeft uiteindelijk het doel een advies te geven aan de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland op welke subdoelgroep, binnen de sociale huurders, zij zich het beste kunnen richten. Hierbij wordt er gericht op de doelgroep die het meest vatbaar is voor

brand en waarbij de meeste veiligheidswinst te behalen is. Dit wordt in het onderzoek risicodoelgroep of kansgroep genoemd. Verder wordt er een advies gegeven over wat de veiligheidsregio kan doen om deze doelgroep meer brandveiligheidsbewust te maken door de inzet van communicatiemiddelen. Voor dit onderzoek wordt er gekeken naar de gegevens die al bekend zijn bij onder andere de gemeente, woningcorporatie en bij de zorginstanties. Denk aan de leeftijd, type woning, huishouden en aantal woningbranden van bewoners. De resultaten van deze gegevens moeten ervoor zorgen dat er een communicatiestrategie op een subdoelgroep gericht wordt. De uitvoering van de communicatiestrategie moet indirect bijdragen aan het verbeteren van brandveilige situaties. Namelijk het voorkomen en beperken van branden en zorgen dat bewoners in tijde van een brand adequater handelen (lees: zelfredzamer).

1.3 Probleemstelling

Uit onderzoek is gebleken dat bij 41 procent van alle fatale woningbranden het gaat om een sociale huurwoning (het Instituut Fysieke Veiligheid, 2017). De aanleiding voor dit onderzoek is dat de VNOG niet eerder heeft gekeken naar de doelgroep sociale huurders, terwijl zich bij deze doelgroep een groot aantal van de fatale woningbranden voordoet. Ook is er nog weinig onderzoek gedaan naar de doelgroep sociale huurders. Dit maakt dat zij een interessante doelgroep zijn om onderzoek naar te doen.

Vanuit 'Brandveilig leven' wordt er gekeken naar de inzet van communicatiemiddelen. Dit is een reden waarom er in dit onderzoek gebruik wordt gemaakt van communicatiemiddelen voor het opstellen van een communicatiestrategie. De communicatieboodschap wordt afgestemd op de specifieke doelgroep. Het is belangrijk dat men zich goed inleeft in de doelgroep om te begrijpen welk bewust en onbewust gedrag leidt tot brandonveilige situaties. Dit stelt de afdelingen Brandveilig leven in staat de resultaten van dit onderzoek te gebruiken voor een strategie gericht op het vergroten van het brandveiligheidsbewustwording bij sociale huurder. Zo kan afdeling brandveilig leven met de resultaten van dit onderzoek aan de slag. Uit bovenstaande informatie volgt de volgende probleemstelling:

Welke doelgroepen zijn te onderscheiden binnen de sociale huurders en welke communicatiemiddelen en -boodschappen zijn effectief met als doel het vergroten van brandveiligheidsbewustzijn bij een subdoelgroep binnen de VNOG?

Aan de hand van deze probleemstelling zijn de onderzoeksvragen en de methode van onderzoek uitgewerkt.

1.4 Onderzoeksvragen

In deze paragraaf komen de onderzoeksvragen aan bod. De resultaten van deze vragen geven een antwoord op de probleemstelling.

Fase A. Doelgroep analyse

- Hoe kan de doelgroep sociale huurders in Winterswijk worden herkend, wat zijn de belangrijkste kenmerken? *hoe verhoudt zich dat tot bijvoorbeeld andere steden?*
- Welke verschillende subdoelgroepen zijn binnen de sociale huurdersgroep te onderscheiden en wat zijn hun kenmerken?
- Welke subdoelgroepen zijn aan de hand van risicofactoren als risicodoelgroep/kansgroep te kwalificeren en wat zijn hun kenmerken?
- Hoe zijn de risicodoelgroepen en/of kansgroepen in Winterswijk geografisch verspreid?

Fase B. Beïnvloedingstrategie

- Welke factoren hebben invloed op gedragsverandering (het brandveiligheidsbewustzijn) van bewoners op het gebied van brandveiligheid?

- Welke (communicatie)middelen kunnen ingezet worden voor het creëren van brandveiligheidsbewustwording bij de sociale huurders (ophangen rookmelder)?
- Op welke manier dient de communicatie(strategie) volgens de literatuur en experts ingezet te worden, zodat het zorgt voor meer brandveilig gedrag van de gevonden doelgroep?
- Hoe kan er een samenwerking tussen betrokken partijen worden opgezet, voor de uitvoering van het brandveiligheidsbewuster maken van sociale huurders en welke rol spelen zij hierin?

Op basis van bovenstaande onderzoeksvragen is onderzoek opgesteld. In de volgende hoofdstukken wordt onder andere het theoretisch kader en methode van onderzoek besproken.

1.5 Onderzoek afbakening

Het onderzoek richt zich op het identificeren van een subdoelgroep binnen sociale huurders in de pilotgemeente Winterswijk in de veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland. Hierbij worden de bewoners van sociale huurwoningen van woningcorporatie 'De Woonplaats' onderzocht. Er wordt gekeken naar de demografische kenmerken en de fysieke omgeving van de sociale huurders. Het tweede gedeelte van de deelvraag richt zich op de communicatiestrategie. Denk hierbij aan een communicatiemiddelen/-boodschappen die past bij de doelgroep, waarbij de rookmelder ingezet kan worden. Er is onderzocht welke communicatiestrategie het beste past bij de uiteindelijke doelgroep. Massacommunicatie wordt hierin niet meegenomen. Dit omdat massacommunicatie op een grote groep gericht is en dit is bij de sociale huurders niet het geval. Hierin wordt er namelijk gekeken naar een subdoelgroep. Er wordt hierom gebruik gemaakt van interpersoonlijke communicatie. Voor de inzet van communicatie wordt het thema Brandveilig leven meegenomen. Ook wordt er gekeken en gebruikt gemaakt van een doelgroep analyse ontworpen door veiligheidsregio IJsselland, zie bijlage E.

1.6 Belanghebbenden

De belanghebbenden in dit onderzoek zijn voornamelijk de bewoners van sociale huurwoningen, de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland, woningcorporatie 'De woonplaats' en de Gemeente Winterswijk. De veiligheidsregio is de opdrachtgever en regelt zoals eerder beschreven het "Brandveilig leven". In de wet van de veiligheidsregio staat dat de brandweer brand moet voorkomen, bestrijden en beperken en het brandgevaar beperkt (Bijlage C.). De veiligheidsregio heeft risicocommunicatie ook als verantwoordelijkheid. Om te voorkomen dat het aantal slachtoffers bij sociale huurwoningen stijgt, is het van belang om opzoek te gaan naar interventies.

De gemeente is belanghebbende, omdat zij te maken hebben met bevolkingszorg. Verder willen zij weten welke risicodoelgroepen er aanwezig zijn in de gemeente. Hierbij komen de afdelingen openbare orde en veiligheid, maar ook de Wmo-afdeling (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) kijken. De resultaten van het onderzoek kunnen uiteindelijk ook weer teruggekoppeld worden naar de gemeente. Verder heeft de gemeente de demografische gegevens van bewoners beschikbaar. De beschikbare gegevens van de woningcorporatie worden gecombineerd met die van de gemeente. De bewoners van sociale huurwoningen zijn onderdeel van de onderzoeksgroep. De vraag is hoe de gevonden risico-/kansgroepen bewuster gemaakt kunnen worden op het gebied van brandveiligheid.

Als laatste is de woningcorporatie ook een belanghebbende. Zij hebben gegevens over de bewoners en woningen beschikbaar die bruikbaar zijn voor het onderzoek. De taak van de woningcorporatie is dat de huurder beschikt over een woning die bouwkundig en installatietechnisch voldoet aan de brandveiligheidseisen van het bouwbesluit. Zij hebben ook een zorgplicht tot de bewoners.

1.7 Leeswijzer

Na de hiervoor geschreven inleiding met daarin de aanleiding, probleemstelling en de deelvragen wordt in het tweede hoofdstuk het theoretisch kader beschreven. Als eerst wordt het onderdeel brandveiligheidsbewustwording behandeld en vervolgens het onderdeel gedragsverandering. Hoofdstuk drie behandelt de onderzoeksmethode. Met behulp van de resultaten in hoofdstuk vier

worden er subdoelgroepen beschreven in hoofdstuk vijf. In hoofdstuk zes wordt er gekeken naar de risico- en kansgroepen. In Fase B van het onderzoek wordt er voornamelijk gekeken naar de gedragsverandering en hoe dit toegepast kan worden bij een communicatiestrategie. Tot slot wordt er een conclusie met aanbevelingen beschreven.

2. Theoretisch kader

In het theoretisch kader is een analyse gemaakt van enkele wetenschappelijke theorieën die van belang zijn voor dit onderzoek. Met behulp van deze informatie is het mogelijk toekomstige bevindingen tijdens dit onderzoek in te kaderen.

Dit hoofdstuk begint met informatie over brandveiligheidsbewustzijn. Hierna wordt er gekeken naar het stimuleren van gedragsverandering. Daarna worden er een aantal definities gegeven over brandveiligheid en brandrisico. Als laatste worden ook doelgroepen beschreven.

2.1 (Brand)veiligheidsbewustzijn

Brandveiligheidsbewustzijn wordt niet vaak gebruikt in onderzoeken en is officieel niet uitgewerkt. In dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van het begrip brandveiligheidsbewustzijn waarbij er gekeken is naar de definitie van veiligheidsbewustzijn alleen gericht op brand. De definitie van veiligheidsbewustzijn, gevonden in de literatuur is: *“Het vermogen om gevoelens en ervaringen effectief om te zetten in alerte reacties op onveilige situaties zodat de acties vrij van gevaar kunnen worden uitgevoerd”* (Bergsma & Petersen van, 2004). In dit onderzoek wordt deze definitie gebruikt als gedrag bij brand.

Een onderdeel van het brandveiligheidsbewustzijn is bijvoorbeeld de bereidheid om maatregelen te nemen ter voorkoming van een brand. Hierbij komt de bewustwording en de voorbereiding die mensen treffen bij brand kijken. De factoren die samenhangen met bewustwording en voorbereiding bij mensen zijn hieronder opgesomd:

- 1) Kennis over risico's: kennis van risico's kan opgesplitst worden in het niet weten van het bestaan van een bepaald risico tot het volledig herkennen van een risico.
- 2) Bewustheid over risico's: hiermee wordt bedoeld of personen zich bewust zijn van de verantwoordelijkheid die zij hebben en welke houding zij hebben/nemen tegenover deze risico's. Denk hierbij aan risicoperceptie en bewustzijn van het beoordelen van een risico.
- 3) Eerdere ervaring met noodsituatie (zoals brand): ervaringen van personen. Dit kan zijn dat de persoon zelf iets heeft meegemaakt of iemand anders in de sociale kring.
- 4) Aanraking met risicocommunicatie en willen ontvangen (informatiedrang): bij aanraking met risicocommunicatie wordt bedoeld of de persoon te maken heeft gehad met risicocommunicatie en hierdoor is bijgebracht over welke risico's er zijn.
- 5) Nemen van maatregelen als voorbereiding of reactie op risico's: hierbij wordt de mogelijkheid bedoeld die een persoon heeft om zich voor te bereiden en te reageren om juist te handelen in een noodsituatie. Factoren die hierbij komen kijken zijn de toegang tot middelen, verantwoordelijkheidsgevoel, kwetsbaarheid gevoel en de sociale omgeving.
- 6) Demografische kenmerken: bij demografische kenmerken kan er gedacht worden aan de socio-economische factoren zoals: geslacht, leeftijd, woningsoort, beroep, mobiliteit (Enders, 2002).

Deze factoren zijn door Enders ontworpen om zo een beeld te krijgen van het veiligheidsbewustzijn van mensen (Enders, 2002). De doelstelling van dit onderzoek is om de risicodoelgroepen van sociale huurders met betrekking tot brandveiligheid bewuster te maken. Dit betekent dat de persoon uiteindelijk voldoende kennis heeft over de risico's. Dit kan zoals hierboven gedaan worden door middel van risicocommunicatie. Ook moet de persoon zich verantwoordelijk voelen voor het nemen van maatregelen en in staat zijn deze maatregelen uit te voeren. Dit zijn factoren die mee spelen bij

de gewenste gedragsverandering. Als er namelijk geen kennis van risico's is dan nemen mensen ook geen maatregelen, omdat ze niet weten dat er een risico is. Als personen bijvoorbeeld wel de kennis hebben over de risico's, maar hier geen geschikte maatregelen voor kunnen nemen doordat zij oud en slecht ter been zijn, hebben zij uiteindelijk ook geen motivatie om daar wat aan te doen (*zie Fogg motivation model, tabel 2*).

2.1.1 Beïnvloeden van (brand)veiligheidsbewustzijn

In 2013 heeft er door het NSW Rural Fire Service een informatiecampagne plaatsgevonden in Australië. "Planning to make a plan is not a plan" was de naam van de campagne. Door middel van vier stappen proberen zij mensen voor te bereiden op een bosbrand bij hun woning. De NSW Rural Fire Service zegt uiteindelijk dat als een persoon zijn woning goed heeft voorbereid er een grotere kans is om een natuurbrand te overleven (NSW Rural Fire Service, 2013). Hieronder staan de vier stappen beschreven:

1. Bespreken, wat ga je doen als een bosbrand je woning bedreigt?
2. Vorbereiden, welke voorbereidingen neem je in je woning voor het natuurbrand seizoen.
3. Weten, weet de natuurbrand alert niveau.
4. Informatie, zet alle informatienummers, websites en apps op je telefoon.

Het thema natuurbrand is niet vergelijkbaar met dit onderzoek, maar de stappen die genomen kunnen worden zouden wel toegepast kunnen worden bij het beïnvloeden van het brandveiligheidsbewustzijn. De stappen kunnen namelijk toegepast worden bij een eventuele communicatiestrategie en boodschap. Ook zijn er veel overeenkomsten te vinden met de factoren bij veiligheidsbewustzijn. Punt 1, het bespreken, komt onder andere risicoperceptie kijken. Als het risico laag wordt ingeschat is de kans groot dat de personen ook geen actie ondernemen, zij gaan dan bijvoorbeeld geen voorbereidingsmaatregelen nemen en bespreken de situatie ook niet. Punt 3 en 4 kunnen bij de factoren van Jessica Enders gecombineerd worden tot de factor risicocommunicatie (Enders, 2002). Door middel van bovenstaande campagne kan het bewustzijn van mensen in een bosbrand omgeving beïnvloed worden.

2.1.2 Het onbewust beïnvloeden

Het beïnvloeden van het brandveiligheidsbewustzijn kan ook door middel van het model van Cialdini (Cialdini, 2006). In zijn boek Influence heeft hij zes strategieën beschreven hoe mensen onbewust beïnvloed kunnen worden. De zes beïnvloedingsstrategieën van Cialdini zijn: wederkerigheid, schaarste, autoriteit, consistentie, consensus, sympathie. Het gebruik van een of meerdere strategieën zorgt voor een grotere beïnvloeding bij de personen. Het doel van brandveilig leven is om mensen brandveiligheidsbewust en zelfredzaam te maken voor een langere periode. Hierbij is het belangrijk dat mensen worden beïnvloed om gedrag te veranderen. Dit kan aan de hand van de hieronder beschreven strategieën (Cialdini, 2006).

Wederkerigheid: Als een persoon iets weggeeft krijg hij ook sneller iets terug. Als iemand wat voor een ander doet, verwacht die persoon later ook weer wat terug. Dit gebeurt bewust of onbewust (Cialdini, 2006). Dit wordt op dit moment gedaan bij woningbezoek/-checks. Bij een woningcheck door de brandweer, wordt er bij mensen langsgedaan om advies te geven over de brandveiligheid in een woning. Een voorbeeld van een advies is om een brandmelder te plaatsen, vaak wordt er dan ook een brandmelder gekocht omdat er een wederzijdse concessie is. Advies <- -> brandmelder.

Schaarste: Mensen hechten meer waarde aan producten die moeilijker verkrijgbaar zijn. (Cialdini, 2006).

Autoriteit: De derde strategie is autoriteit. Mensen doen eerder iets als iemand met autoriteit dit vertelt. Van iemand met veel kennis, bijvoorbeeld een professor, nemen mensen sneller iets aan dan

van iemand die niet over deze mate van kennis beschikt. Mensen gaan uit van het gedrag of advies van een autoriteit. Een voorbeeld is dat een docent autoritair is over een kind (Cialdini, 2006). Volgens Cialdini kunnen drie punten de betrouwbaarheid van een autoritair iemand versterken. Deze drie punten zijn titels, kleding en attributen. Deze punten zijn ook in te zetten bij de communicatiestrategie.

Consistentie en commitment: Na het zetten van een eerste stap zetten mensen gemakkelijker de volgende. Als mensen hebben bevestigd dat ze ergens behoefte aan hebben zullen zij daarna niet snel meer terugkrabbelen en toegeven dat zij het eigenlijk niet nodig hebben. Hierdoor zullen zij sneller ingaan op het aanbod en de behoefte vervullen (Cialdini, 2006).

Consensus: Mensen handelen en denken op de manier zoals andere gelijken dit ook doen. Als veel mensen iets gezien hebben willen anderen dit ook graag zien. Dit stuit op het spreekwoord 'als er een schaap over de dam is, volgen er meer' (Cialdini, 2006).

Sympathie: Als laatste strategie wordt sympathie behandeld. Mensen veranderen en passen zich eerder aan als zij iemand kennen en sympathiek vinden. Een voorbeeld hiervan is het geven van complimenten. Ook herhaaldelijk contact of andere vormen van herhaling zorgen ervoor dat mensen meer sympathie krijgen (Cialdini, 2006).

Bovenstaande strategieën kunnen gebruikt worden om brandveiligheidsbewustwording bij sociale huurders te creëren. Het is hiervoor van belang dat de kenmerken van sociale huurders ook in beeld worden gebracht. Aan de hand van de kenmerken kan er gekeken worden welke factoren en of strategieën invloed hebben op het brandveiligheidsbewustzijn van de bewoners.

2.1.2 Definitie Zelfredzaamheid

Er zijn verschillende definities van het begrip zelfredzaamheid. De definitie die het Instituut van Fysieke Veiligheid geeft is als volgt: *'de vermogens en handelingen van burgers om incidenten, en de nasleep ervan, zelfstandig dan wel met behulp van anderen zoveel mogelijk te voorkomen en/of te beheersen (Instituut Fysieke Veiligheid, 2017)'*.

Volgens het ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties betekent zelfredzaamheid *'het vermogen van burgers om zichzelf en anderen te helpen voor, tijdens en na crises'*. Er zijn nog vele andere definities van zelfredzaamheid, maar als er gekeken wordt naar de bovenstaande definities valt het op dat het gaat om mensen die het vermogen hebben om handelingen te verrichten of iets op te lossen (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelatie, 2010).

De betekenis van zelfredzaamheid bij brand is *'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'* (de Brock, 2015).

Zelfredzaamheid is een begrip dat in iedere situatie weer anders geïnterpreteerd kan worden. Zoals hierboven beschreven draait zelfredzaamheid in principe om het vermogen en de handelingen van burgers om zichzelf en anderen te helpen in een onveilige situatie. Niet-zelfredzaam bij brand betekent dat een menselijk vermogen ontoereikend is om zelfstandig beslissingen te nemen en/of uit te voeren in een brandsituatie.

Voor het vergroten van zelfredzaamheid kan er gebruikt gemaakt worden van het middel risicocommunicatie. Een mogelijk doel hiervan kan het vergroten van de risicoperceptie en het bevorderen van zelfredzaam gedrag bij mensen zijn (Witte, 1992). Dit wordt door de veiligheidsregio gedaan door mensen te informeren over risico's voorafgaan aan of tijdens een ramp of ongeval. Brandveilig leven speelt binnen de VNOG hierbij een grote rol. Dit heeft ook weer te maken met preventie. Preventie is een onderdeel uit de veiligheidsketen. Preventie is voornamelijk gericht op het

voorkomen van directe oorzaken van onveiligheid en het beperken van risico's en ongevallen. Hiervoor worden er bijvoorbeeld maatregelen genomen ter voorkoming van een brand en om dit beheersbaar te houden. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden door middel van voorlichting en toezicht (CCV, 2018).

2.1.3 Risicofactoren

Risicofactoren kunnen ervoor zorgen dat mensen in geval van een calamiteit niet-zelfredzaam zijn. Om de kritische factoren bij brand te bepalen, wordt er gebruik gemaakt van menskenmerken, gebouwenmerken en brandkenmerken (Kobes, Zelfredzaamheid bij brand, 2008). Brandkenmerken worden hierin niet meegenomen, omdat het onderzoek vooral gericht wordt op het voorkomen van brand (preventie). Brandpreventie experts kwalificeren jonge kinderen, ouderen, gehandicapten, ingesloten en bedlegerige personen tot niet- of verminderd zelfredzaam. Alleen is iemand met een handicap niet per definitie niet-zelfredzaam. Denk bijvoorbeeld aan een persoon die blind is. Deze persoon kan bij lichtuitval beter zijn weg vinden dan iemand zonder deze handicap. Zo is er onderscheid gemaakt tussen tijdelijke beperkingen en permanente beperkingen. Mensen met een permanente beperking zijn niet direct minder zelfredzaam dan mensen zonder beperking (de blinde persoon). Verder zijn er sensorische beperkingen en psychische beperkingen. Bij sensorische kan er gedacht worden aan iemand die slechthorend is en in geval van nood de rookmelder niet hoort of te laat hoort. Bij een psychische beperking kan er gedacht worden aan mensen die alcohol hebben genuttigd of medicijnen hebben geslikt. Zij zijn hierdoor minder alert dan iemand die nuchter is. De risicofactor die hierbij hoort is 'waarnemingsvermogen' (Kobes, Zelfredzaamheid bij brand, 2008).

Verder is er de fysieke beperking. Denk aan iemand met knieproblemen. Deze persoon zou meer moeite hebben met vluchten via een trap. Verder blijkt uit onderzoek dat kleine kinderen en ouderen gemiddeld vatbaar zijn bij brand. Ouderen zijn vaak slecht ter been en kleine kinderen kunnen zich moeilijk zelfstandig verplaatsen en herkennen de gevaren van brand nog niet. Deze risicofactoren hebben invloed op het menselijke factor (Kobes, Zelfredzaamheid bij brand, 2008). Bij de omgevingsfactor gaat het voornamelijk om het gebouw. In dit onderzoek betreft dit de sociale huurwoningen. Wereldwijd vallen de meeste gewonden en doden bij een brand in een woning (Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid, 2009). Er zijn ook factoren, gericht op het gebouw, die bepalend zijn bij een brand. Dit zijn woningtype, woningleeftijd, bezetting dichtheid, wayfinding, materiaal (Kobes, Zelfredzaamheid bij brand, 2008). Deze factoren worden in dit onderzoek niet meegenomen, omdat het onderzoek zich richt op het menselijk gedrag.

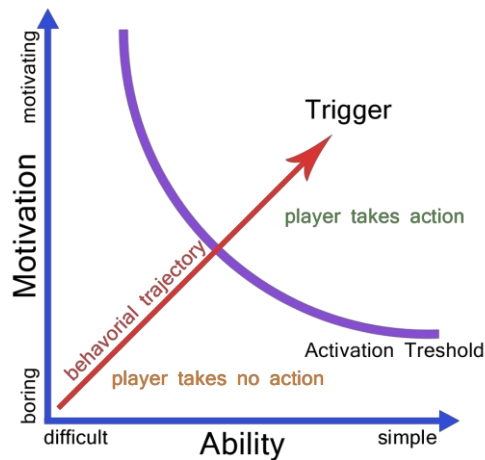
2.2 Theorieën omtrent gedragsverandering

Er zijn verschillende modellen en theorieën bekend die iets zeggen over het beïnvloeden van gedrag en zo gedragsverandering laten plaats vinden. Onderstaande modellen en theorieën kunnen toegepast worden op het onderzoek. Al eerder in dit hoofdstuk zijn de strategieën beschreven van Cialdini. Deze strategieën hebben vooral invloed op het onbewuste gedrag van de mens en kunnen ingezet worden voor een communicatiestrategie.

2.2.1 The Fogg behavior model

The Fogg Behavior model is het eerste model dat aan bod komt. Dit model toont aan dat er drie onderdelen zijn die van belang zijn om een gedragsverandering plaats te laten vinden. Dit zijn motivatie, ability en de trigger. Als er geen gedragsverandering plaats vindt, komt dit doordat er minstens een van de drie elementen mist. Wanneer bekend is welk onderdeel mist, kan er aan dat onderdeel gewerkt worden (Fogg, 2017). Bij het gebruik van dit model kan er erachter gekomen worden waarom er bij sommige mensen geen gedragsverandering plaats vindt. Er zijn verschillende factoren die bij de drie onderdelen horen. Het eerste onderdeel is motivatie. Hierbij kan er gedacht worden aan factoren als plezier, pijn, hoop, angst, acceptatie en afwijzing. Het tweede onderdeel is ability met de volgende factoren: tijd, geld, psychische inspanning, sociale afwijking of niet routinematig. Al laatste is er het onderdeel trigger. Factoren die hierbij horen zijn bijvoorbeeld een

vonk, signaal of een facilitator (Fogg, 2017). In de tabel hieronder is te zien dat hoe hoger de motivatie en hoe eenvoudiger het uitvoerbaar is, er eerder een gedragsverandering plaats vindt (Fogg, 2017).



Figuur 1 The Fogg Behavior Model (Fogg, 2017)

Om gedrag te beïnvloeden is het nodig om mensen te motiveren en/of het gewenste gedrag eenvoudiger te maken. Hiervoor mag de trigger niet ontbreken, want als het eenvoudig uitvoerbaar is en de motivatie ook erg hoog is, dan is er alsnog een trigger nodig om het uit te voeren, anders doet de persoon het niet, omdat er bijvoorbeeld niet aan gedacht wordt. Voorbeelden van triggers zijn sms bericht, alarm, mail met kortingsactie etc. Triggers zijn succesvol als ze worden opgemerkt, gekoppeld aan het doelgedrag en als ze plaatsvinden wanneer je het gedrag ook kan uitvoeren (Metz, 2013). Deze theorie kan gebruikt worden voor campagnes of om mensen het daadwerkelijke gedrag te laten uitvoeren.

2.2.2 ASE-Model

Het volgende model is het ASE-Model. Het ASE-Model is gebaseerd op de Theorie van gepland gedrag. Het doel van dit model is om mensen zich op een bepaalde manier te laten gedragen. Denk bijvoorbeeld aan mensen gezonder laten eten of meer laten bewegen. Hieronder kan ook het brandveilig gedrag geplaatst worden (Ajzen, 1985). Maar waarom gedragen sommige mensen zich niet brandveilig? Ontbreken er bijvoorbeeld vaardigheden. Dit worden in het model barrières genoemd. Een voorbeeld van een barrière is een oud persoon die graag zijn rookmelder wilt vervangen, maar daar fysiek niet in staat voor is. De intentie voor brandveilig gedrag kan hierdoor snel verdwijnen. Dit is vergelijkbaar met factor Motivatie bij het Fogg model. Voordat mensen de intentie hebben om zich op een bepaalde manier te gedragen, moeten zij eerst nog aan een aantal factoren voldoen. Er moet namelijk een juiste combinatie zijn van attitude, sociale invloed en effectiviteit (Vlaams Instituut Gezond Leven, 2018).

Bij het ASE-Model is het van belang om een positieve attitude (A) te hebben, zodra er meer voordelen dan nadelen zijn voor ons gedrag is de kans groter dat mensen daadwerkelijk het gewenste gedrag gaan uitvoeren (Universiteit Utrecht, 2017).

De tweede factor van het ASE-Model is sociale invloed (S). Vergelijkbaar met strategie consensus van Cialdini. De mening van anderen speelt namelijk ook een grote rol in dit model. Mensen vergelijken namelijk hun gedrag met anderen. Hierbij gaat het om voor de persoon belangrijke personen in de sociale omgeving. Dit kunnen vrienden, familie, docenten en trainers zijn. De sociale omgeving oefent op allerlei manieren invloed op ons uit. Dit kan bijvoorbeeld door het goede voorbeeld te geven, regels op te stellen, steunen of het afkeuren van een bepaald gedrag. Als de sociale omgeving achter het gewenste gedrag staat is de kans groot dat de persoon zich hiernaar ook gaat gedragen (de Vries & Backbier, 1988). Een ander onderdeel dat onder de sociale invloed valt is groepsdruk. Groepsdruk komt

voor bij alle leeftijden. Er zijn verschillende experimenten geweest die laten zien wat voor invloed de omgeving heeft op een situatie. Hieronder wordt een voorbeeld van een experiment beschreven (Vlaams Instituut Gezond Leven, 2018).

Brandexperiment

Voor het brandexperiment werden verschillende mensen in een kamer gezet met het idee dat zij een test moesten maken. Op een gegeven moment komt er rook onder de deur de kamer binnen. Er wordt nog gekeken naar de rook maar er wordt door de aanwezigen geen actie ondernomen. De rook wordt genegeerd. Na ongeveer een kwartier wordt het experiment gestopt en ondertussen was er nog steeds geen actie ondernomen. Op de vraag waarom de mensen niet reageerden werd geantwoord 'niemand reageerde dus heb ik ook niks gedaan'. Dit gedrag wordt het voorgeprogrammeerde gedrag genoemd. Mensen reageren niet, omdat zij eerst hun taak willen afmaken en niet willen opvallen. Zij kijken daarbij naar de mensen om hun heen. De mensen kwamen daar om een test te maken en wilden deze ook voltooien ondanks dat er rook in de kamer hing (Canvas, 2014)

De laatste factor van het ASE-Model is effectiviteit(E). Dit betekent dat mensen zichzelf in staat moeten stellen om het gewenste gedrag te volbrengen. Hierbij gaat het om wat personen denken te kunnen en niet om wat zij kunnen. Denk aan zelfvertrouwen en praktische aspecten (wel/geen tijd, wel/geen geld). Als mensen geloven in hun eigen kunnen, is de kans groter dat het gewenste gedrag wordt uitgevoerd (de Vries & Backbier, 1988).

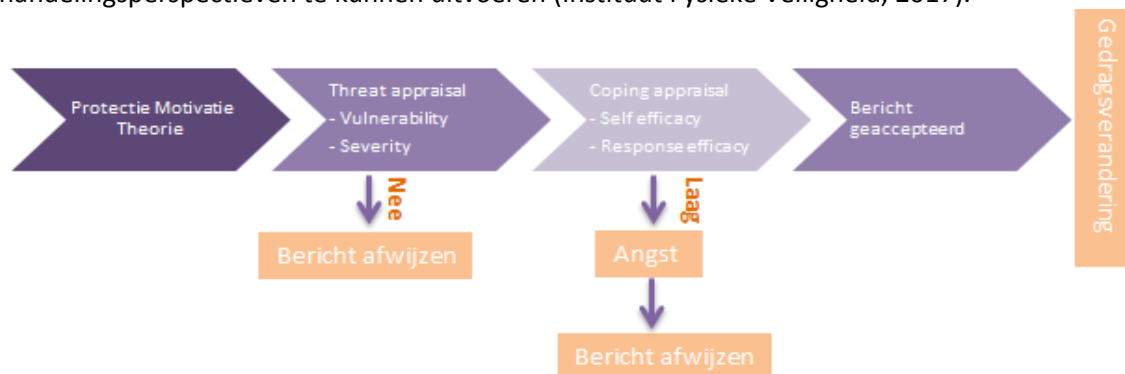
2.2.3 The Protection Motivation Theory

De volgende gedragsveranderingstheorie die wordt behandeld in dit hoofdstuk is 'The Protection Motivation Theory' van Rogers (Rogers, 1983). Volgens deze theorie zijn er twee processen die een rol kunnen spelen bij de motivatie of iemand wel of geen beschermend gedrag gaat vertonen. Kort gezegd of er gedragsverandering gaat plaats vinden. Een onderdeel van dit proces is fear. Een fear appeal is het overbrengen van informatie over een dreiging voor de gezondheid, maar ook welke maatregelen een persoon kan nemen om een dreiging te voorkomen of te beperken (Milne, Orbell, & Sheeran, 2000). Als voorbeeld kan er gedacht worden aan de rook campagne. Het overbrengen van informatie kan opgedeeld worden in twee processen: namelijk het threat appraisal en coping appraisal. Het eerste proces van het PMT-model is threat appraisal (inschatting van het gevaar). Threat appraisal, ook wel risicoperceptie genoemd, gaat over de mate waarin iemand over risico's nadenkt en risico's beoordeelt. Dit proces wordt als eerst behandeld omdat mensen eerst moeten weten dat er een dreiging is voordat zij over maatregelen gaan nadenken (Milne, Orbell, & Sheeran, 2000). Threat appraisal wordt onderverdeeld in twee factoren namelijk in intrinsieke en extrinsieke beloningen. Deze beloningen zitten vast aan het niet uitvoeren van preventief gedrag. Vanuit deze beloningen wordt de kans, de ernst en angst beoordeeld. Perceived vulnerability is wat de verwachting van een persoon is of hij wordt blootgesteld aan een dreiging, ook wel de kans genoemd. Perceived severity is het beoordelen van de schade (ernst) van een dreiging, voor het geval deze daadwerkelijk plaats vindt (Rogers, 1983).

Het tweede proces is coping appraisal (inschatting van effectiviteit). Coping appraisal vindt alleen plaats als aan de threat appraisal is voldaan. Bij coping appraisal denkt de persoon na over zijn of haar vermogen om een noodsituatie aan te kunnen en de schade die hierdoor ontstaat te voorkomen. Voor dit proces spelen er drie factoren mee die een rol spelen in de beoordeling of iemand om kan gaan met de dreiging of niet. Response efficacy is de eerste factor. Hierbij gaat het om het vertrouwen in eigen kunnen om zichzelf of anderen tegen schade van risico's te beschermen. De tweede factor is self-efficacy. Dit is het vermogen van iemand om daadwerkelijk maatregelen te treffen. De laatste factor is response costs. Response Costs zijn de kosten die nodig zijn om maatregelen te nemen. Response efficacy en self-efficacy zorgen ervoor dat de kans op het nemen van maatregelen wordt vergroot. Bij response costs wordt deze kans juist verkleind (Rogers, 1983).

In dit onderzoek worden er communicatiemiddelen ingezet om een subdoelgroep vallend onder sociale huurders brandveiligheid bewuster te maken. Bovenstaand model richt zich op de factor fear.

Om gedragsverandering plaats te laten vinden is het nodig om de angst van mensen bij een gevaar te vergroten en daarmee ook de motivatie tot het nemen van maatregelen. De kans bestaat dat een persoon er voor gaat zorgen dat zijn angst verminderd wordt waardoor het nemen van maatregelen ook minder wordt. Als iemand een woningbrand niet als risico ziet dan wordt de persoon ook niet aangemoedigd om zijn gedrag te veranderen. Door mensen, in dit onderzoek sociale huurders, brandveiligheid bewuster te maken zal men bij een brand eerder actie ondernemen. Ook kan dit ervoor zorgen dat mensen adequater gaan handelen (zelfredzaam gedrag). Dit omdat zij zich kwetsbaarder voelen en weten wat hun verantwoordelijkheid is. Dit kan ervoor zorgen dat de persoon aangezet wordt om actie te ondernemen. Dit leidt ook tot meer adequaat gedrag (zelfredzamer) (COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, 2005) Deze stappen komen ook weer terug in het model van Maslow. Dit model wordt hierna behandeld. De veiligheidsregio kan hierbij handelingsperspectieven bieden die mensen kunnen gebruiken voor het voorkomen en beperken van brand (Rijksoverheid, 2017). Zelfredzaamheid komt hierbij kijken, want mensen moeten namelijk wel in staat zijn om de handelingsperspectieven te kunnen uitvoeren (Instituut Fysieke Veiligheid, 2017).

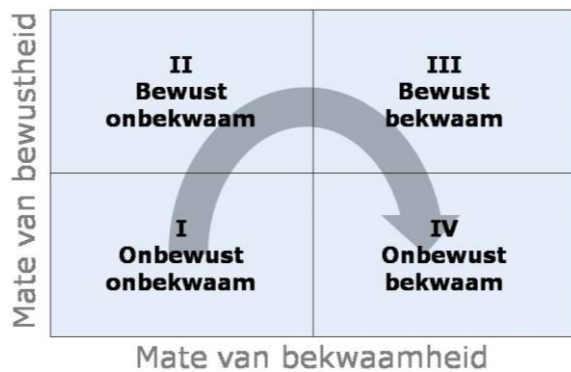


Figuur 2 Protection Motivation Model

Het PMT-model staat in een aantal stappen hierboven beschreven. In alle stadia voorafgaand aan gedragsverandering zijn kritische momenten waarop mensen kunnen afhaken om hun gedrag te veranderen. De VNOG kan hiermee rekening houden door alle stadia goed te beschrijven en in te spelen op de punten waarop mensen afwijken.

2.2.4 Onbewust bekwaam

Hieronder is het model van Maslow zichtbaar (Tallsay, 2016). Hij heeft dit model gecreëerd om te komen tot een onbewuste bekwaame handeling. De eerste fase is onbewust onbekwaam. Mensen weten niet dat er risico's zijn en door herkenning (bewustwording) van de onbekwaamheid wordt de persoon bewust onbekwaam. Dit is de tweede fase. Hierin weet de persoon dat hij/zij onbekwaam is en de volgende stap is dat de persoon bewust bekwaam wordt (aanleren/kennis), maar om voor een langere tijd bekwaam te blijven moet het automatisme worden voor de persoon. Dit is onbewust bekwaam, het moet voor de persoon automatisch gaan om risicobewust te reageren. Denk hierbij aan situaties in sociale huurwoningen waarbij kinderen op zolder slapen, hierdoor wordt de vluchtweg langer en wordt er vaak gebruik gemaakt van een vlizotrap. Verder hebben zij vaak geen rookmelder en zijn de kinderen tijdens een calamiteit niet meer bereikbaar (Brandweer Eibergen, 2018). In dit onderzoek wordt er gekeken welke middelen er ingezet kunnen worden om onbewuste onbekwaame sociale huurders naar de volgende stap bewust onbekwaam te krijgen door brandveiligheidsbewustzijn te creëren. Uiteindelijk is het de bedoeling dat ze hiernaar gaan handelen door bijvoorbeeld een rookmelder aan te schaffen (van Wageningen, de Winter, van Asselt, & Fischer, 2009).



Figuur 3 model van Maslow

2.4 Doelgroep

Doelgroepen kunnen op verschillende manieren onderverdeeld worden. Denk aan de traditionele criteria zoals geografische-, demografische en sociaaleconomische kenmerken, maar ook aan beperkingen, financiën, gedrag, (niet-)zelfredzaamheid en levenscyclus. Levenscyclus gaat over in welk stadium van hun leven de persoon zich begeeft. Bijvoorbeeld vrijgezel, getrouwd zonder kinderen, getrouwd met kinderen, weduwe en ga zo maar door (Nederlandse Encyclopedie, 2018).

Communicatie wordt gericht op bepaalde personen, er wordt hiervoor een doelgroep gekozen. Een doelgroep is een groep personen bij wie de beschreven verandering in het communicatiedoel toegepast moet worden. In dit onderzoek zijn dit de sociale huurders. Er is een verschil in doelgroep en ontvangers. Een doelgroep bestaat uit mensen die in het onderzoek gebruikt worden om te veranderen. De ontvangers zijn mensen die er bereikt worden. Er zijn ook onbedoelde ontvangers, zij vallen buiten de doelgroep (figuur 4) (Aarts & van Woerkum, 2008).



Figuur 4 Doelgroep en ontvangers (Aarts & van Woerkum, 2008)

Interesse van mensen bepaalt voor een groot deel of zij met de boodschap in contact willen komen en of deze wordt verwerkt. De boodschap mag hierbij niet te moeilijk zijn, maar ook niet te eenvoudig. Geloofwaardigheid is ook een factor die bij communicatie erg van belang is. Hierbij gaat het om de deskundigheid en het vertrouwen van een communicatieboodschap. Als laatste komt de factor houding naar voren. Deze factor zegt wat over de evaluatie van de boodschap. Accepteert een persoon de boodschap of niet. Er zijn boodschappen die zo weinig waardering krijgen dat mensen zich ervoor afsluiten (Aarts & van Woerkum, 2008).

2.4.2 Gewenste resultaat

De eerste stap bij sociale huurders is om kennis bij te brengen over de risico's. Hierna is het belangrijk dat sociale huurders zelf handelingsperspectieven gaan inzetten voor een brandveilig leven. Dit moet uiteindelijk bijdragen tot het vergroten van het brandveiligheidsbewustzijn en zorgen voor zelfredzamer gedrag (Rijksoverheid, 2013). Om te kijken hoe de doelgroep sociale huurders eruitziet, wordt er in het onderzoek verschillende data verzameld en gekoppeld aan bijvoorbeeld branden in de regio.

2.5 Conclusie

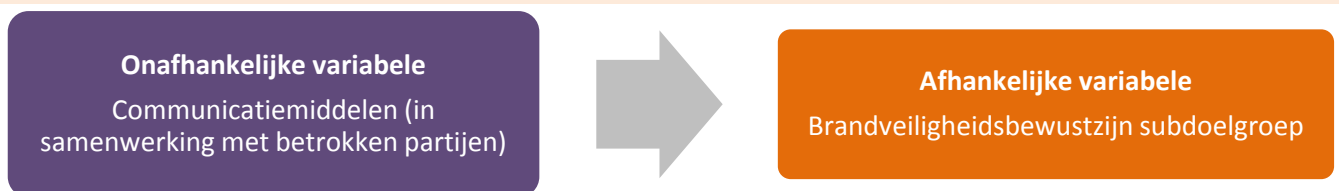
In het theoretisch kader staan verschillende methodes en theorieën beschreven die bruikbaar zijn voor het onderzoek. In deze laatste paragraaf van het theoretisch kader wordt alles nog even kort

beschreven. De factoren van Enders gaat over de kennis, verantwoordelijkheid en de perceptie van de risico's. Deze factoren, ook wel variabelen genoemd, kunnen gebruikt worden voor het opstellen van interviewvragen, maar ook voor het opstellen van een volgorde bij een onderzoeksvraag. Het Fogg model kan gebruikt worden bij het opstellen van een communicatiestrategie. Bij het opstellen kan er gekeken worden of er aan de variabelen motivatie, trigger en ability is voldaan. Voor het beïnvloeden van het gedrag is het ook belangrijk dat er wordt voldaan aan de variabelen van het ASE-model. Dit zijn attitude, sociale invloed en effectiviteit. Deze factoren zorgen ervoor dat het brandveiligheidsbewustzijn vergroot kan worden bij de doelgroep. Maar ook het PMT-model kan voor een communicatiestrategie of communicatiemiddel gebruikt worden. Ook de zes strategieën van Cialdini hebben hier enigszins invloed op. Niet alle strategieën zijn van toepassing, maar kunnen wel bruikbaar zijn voor het opstellen van een communicatieboodschap. Als laatste wordt er beschreven hoe een doelgroep opgesplitst kan worden in ontvangers, bedoelde ontvangers en onbedoelde ontvangers en wordt de definitie van sleutelfiguren gegeven. Factoren die zichtbaar vaak terug komen in het theoretisch kader zijn houding, kennis en omgeving. Deze factoren kunnen later in het onderzoek van pas komen voor het opstellen van een communicatiestrategie.

Om duidelijk te krijgen welke verbanden er in dit onderzoek zijn is er een conceptueel model opgesteld. Hiervoor is de probleemstelling opgesplitst in onafhankelijke- en afhankelijke variabele.

Welke doelgroepen zijn te onderscheiden binnen de sociale huurders (**subvraag**) en welke communicatiemiddelen en –boodschappen (**onafhankelijke variabele**) zijn effectief met als doel het vergroten van brandveiligheidsbewustzijn bij een subdoelgroep (**afhankelijke variabele**) binnen de VNOG?

Lees: Wat is het effect van het inzetten van communicatiemiddelen op het brandveiligheidsbewustzijn van een subdoelgroep?



Figuur 5 Conceptueel model

3. Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk worden de methodes beschreven waarmee de onderzoeksvragen worden beantwoord. In bijlage F staat het onderzoeksproces beschreven met de stappen en benodigde informatie. Het betreft een praktijkgericht onderzoek wat gericht is op een ontwerp project.

3.1 Onderzoeksinstrument

Het onderzoek is verdeeld in verschillende fasen. De oriëntatiefase, de onderzoeksfase en de adviesfase. Deze paragraaf richt zich op de onderdelen oriëntatiefase en onderzoeksfase. In bijlage G staat het verloop van de onderzoeksfasen beschreven. Verder staat op het eind van dit hoofdstuk een tabel beschreven met welke onderzoeksinstrumenten bij welke onderzoeksvraag wordt gebruikt. De keuze van de methode is gebaseerd op de onderzoeksvraag. De onderzoeksmethode in dit onderzoek is een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Er wordt in kaart gebracht welke risicodoelgroepen er zijn binnen de sociale huurders en waar deze zich bevinden. Dit wordt gedaan door het verzamelen van data in de vorm van cijfers (Verhoeven, 2014). Er wordt data van bewoners, woningen en gemeente geanalyseerd. Door middel van literatuurstudie is het mogelijk om de onderzoeksvragen te beantwoorden, maar ook aan de hand van face-to-face gesprekken en (diepte-)interviews. De functie van het onderzoek is deels beschrijvend en definiërend. Experts hebben bijgedragen aan het beantwoorden van de onderzoeksvragen.

3.1.1 Oriëntatiefase

De eerste fase van het onderzoek is de oriënterende fase, waarin het vooronderzoek heeft plaats gevonden. In deze fase is onder andere de relevante literatuur bestudeerd en is er een theoretisch kader opgesteld. De bestudeerde onderwerpen zijn: gedragsverandering, vergroten van het brandveiligheidsbewustwording, zelfredzaamheid brandveiligheid en de kenmerken van de doelgroepen. Ook is er in deze fase gesproken met: medewerker Brandveilig leven bij Veiligheidsregio IJsselland, WMO-adviseur, projectleider en beleidsmedewerker Openbare orde en Veiligheid van de Gemeente Winterswijk, accountmanager wonen, zorg en welzijn bij woningcorporatie 'De Woonplaats' en intern bij de VNOG. Deze gesprekken zijn uitgevoerd aan de hand van een korte topiclijst. Daarnaast is er een bezoek gebracht aan sociale huurders. De onderzoeker is langs geweest bij sociale huurders om een betere beeldvorming te krijgen van de doelgroep. Dit is meer gebruikt ter verdieping van de kennis van de onderzoek omtrent de groep sociale huurders, dan als resultaat van het onderzoek. Ook heeft er contact plaats gevonden met de wethouder van Gemeente Winterswijk, Ilse Saris. Voor een aantal gesprekken is een topiclijst gemaakt met onderwerpen die tijdens het gesprek aan bod komen. Verder is er gekozen om literatuurstudie uit te voeren. Dit is gedaan om informatie te verkrijgen voor beantwoording van de onderzoeksvragen.

3.1.2 Onderzoeksfase

In de tweede fase, de onderzoeksfase, is er gekozen voor interviews en het verzamelen van gegevens over sociale huurders. Voor interviews is gekozen om zo meer diepgaande en gedetailleerde gegevens te verkrijgen. Dit om informatie in te winnen om te kijken hoe partijen verschillende zaken hebben aangepakt. De interviews worden gecodeerd om op deze wijze de belangrijkste gegevens naar boven te krijgen. Ook is er naast interviews gebruik gemaakt van deskresearch. Het voordeel van deskresearch is dat het snel kan plaatsvinden. Namelijk achter het bureau informatie zoeken op internet, via boeken en documenten. In de oriëntatiefase hebben er gesprekken plaatsgevonden om kennis te maken met betrokken partijen van het onderzoek. In de onderzoeksfase zijn interviews gehouden met deze experts en andere betrokken partijen. Er zijn diepte-interviews met experts uitgevoerd om informatie op verschillende onderwerpen te verkrijgen. Met veiligheidsregio IJsselland is een interview gehouden over de doelgroepsanalyse, intern met de VNOG is een interview gehouden om meer informatie te verkrijgen op het gebied van communicatie en met de woningcorporatie om meer informatie te verkrijgen over taken, verantwoordelijkheden en de sociale huurders. Voor deze interviews is er gebruik gemaakt van een kort beschreven topiclijst in het interviewschema. Verder zijn de gegevens uit literatuurstudie gekoppeld met de resultaten uit de interviews.

De gevonden resultaten en gegevens over de sociale huurders worden over elkaar gelegd om zo kenmerken te vinden. Bij een subdoelgroep wordt er gekeken hoe communicatiemiddelen ingezet kunnen worden om gedragsverandering/ bewustwording te vergroten. Het uiteindelijke doel is dat sociale huurders een rookmelder ophangen. Informatie die over elkaar wordt gelegd zijn leeftijd, geslacht, woningbranden en woningkenmerken. Verder is de doelgroepsanalyse uitgevoerd. De doelgroep analyse is van belang om erachter te komen welke doelgroepen er te identificeren zijn en uiteindelijk welke doelgroep een risicodoelgroep of kansgroep is. Dit wordt gedaan aan de hand van risicofactoren. Om deze data te verkrijgen zijn in de oriëntatiefase al kennismakingsgesprekken gehouden. Verder is er een verwerkingsovereenkomst ondertekend in verband met de privacywetgeving omtrent de gegevens. Deze is terug te vinden bijlage H. Er is verder gesproken met de adviseur openbare orde en veiligheid en met de projectleider sociale huur en veiligheid. De notities van deze gesprekken zijn te vinden in bijlage I. Ook is er met iemand van het sociale team binnen de gemeente gesproken. Via het sociaal team wordt er informatie en data verzameld over de zorg die sociale huurders ontvangen. Verder is er nog met een gedragsdeskundige bij Duwtje en Coördinator Mantelzorger van VIT gesproken. Als laatste is er intern gesproken over het inzetten van communicatiemiddelen, risico's van subdoelgroepen en is er een kaart opgesteld waarin de geografische data van risico- en/of kansgroepen in is verwerkt. Er zijn uiteindelijk minder gegevens gebruikt dan in het plan van aanpak stond beschreven. Dit komt later aan bod. In bijlage J is een overzicht te zien van de personen waarmee gesproken is tijdens het onderzoek en met wie er interviews zijn gehouden.

3.2 Dataverzameling

In het onderzoek hebben verschillende gesprekken plaatsgevonden om demografische- en fysieke gegevens van sociale huurders boven tafel te krijgen. De resultaten welke hieruit zouden komen zouden over elkaar gelegd worden om zo kenmerken bij de doelgroep sociale huurders te vinden. Het was niet mogelijk om alle gegevens te verkrijgen vanuit de gemeente, in verband met de nieuwe privacy wetgeving die 25 mei is ingegaan. Het niet verkrijgen van gegevens is als beperking/bedreiging meegenomen in het plan van aanpak. Hierom is er met de beschikbare gegevens verder gegaan, is dit vergeleken met online databronnen en zijn er meer interviews gehouden. Dit heeft invloed gehad op het resultaat. Bij een doelgroep is er gekeken hoe communicatiemiddelen en -boodschappen ingezet kunnen worden om de bewustwording te vergroten. Dit is gedaan door het opstellen van een communicatiestrategie. Hiervoor is er onder andere gebruik gemaakt van de doelgroep analyse van Veiligheidsregio IJsselland en het woningbrandprofiel van brandweer Amsterdam-Amstelland. In dit onderzoek is deze doelgroepsanalyse uitgebreid aan de hand van de informatie die beschikbaar was. De doelgroep analyse was voornamelijk van belang om erachter te komen welke doelgroepen er zijn en uiteindelijk welke doelgroep een risico-/kansdoelgroep is.

De populatie die voor de steekproef zijn bevraagd zijn de gemeente, veiligheidsregio's en woningcorporaties. De keuze voor deze populatie is gemaakt, omdat deze partijen de juiste mix hebben van kennis en kunde en zij te maken hebben met de groep sociale huurders. Zoals eerder beschreven staan deze gesprekken in bijlage J beschreven. Er is onder andere gesproken met de WMO adviseur waarbij er informatie verkregen is over doelgroepen en welke indicatoren aan deze groepen hangen. Verder is er een interview met de woningcorporatie gehouden om informatie te krijgen over de bewoners, woningen en de taken van de woningcorporatie op het gebied van brandveiligheid. Ook is er gesproken met een coördinator Mantelzorg bij VIT en een gedragsdeskundige bij Duwtje. Als laatste is er gebruik gemaakt van interne contactpersonen waarbij de communicatiemiddelen en het risicoprofiel voor het theoretisch kader zijn besproken, maar waarbij er ook uitleg is gegeven voor het opstellen van een overzichtelijke kaart waarin de beschikbare geografische data van risicodoelgroepen in is verwerkt.

3.3 Operationaliseren

Om de probleemstelling te beantwoorden is er gebruik gemaakt van eenheden en variabelen. In onderstaand tabel staan de variabelen en eenheden per deelvraag beschreven met bijbehorende dataverzameling methode en meetinstrument. De eenheid die bij de probleemstelling hoort zijn de sociale huurders. Variabelen zijn kenmerken van de eenheid zoals leeftijd, geslacht, woonjaren etc. De eenheid in dit onderzoek zijn de sociale huurders. Om het onderzoek zo specifiek mogelijk te krijgen is ervoor gekozen de doelgroep sociale huurders af te bakenen en een subdoelgroep uit te lichten. In onderstaand tabel is zichtbaar welke eenheden, variabelen, dataverzamelingsmethode en meetinstrumenten worden gebruikt bij de onderzoeksvragen.

Betrouwbaarheid en validiteit

In het geval van de validiteit van dit onderzoek moet er gekeken worden naar wat er beoogd wordt om te meten, namelijk de risicodoelgroep en hoe hierop ingespeeld kan worden door middel van communicatiemiddelen- en boodschappen voor het vergroten van het brandveiligheidsbewustzijn. Verder moet het onderzoek ook generaliseerbaar zijn. De onderzoeksresultaten van dit onderzoek worden namelijk ook weer gebruikt worden voor andere gemeenten binnen de VNOG.

De betrouwbaarheid van interviews die worden gebruikt bij onderzoeksvragen wordt gewaarborgd door deze uit te voeren met experts. Er worden relevante onderwerpen gebruikt tijdens de interviews, zodat er ook daadwerkelijk informatie verkregen wordt over het onderwerp. Dit wordt gedaan door een korte topiclijst. Dit vergroot de betrouwbaarheid. Ook wordt er vooraf een interview een mail verstuurd met informatie over wat er besproken gaat worden in het gesprek en dat de gegevens puur vertrouwelijk behandeld worden. Zo kan de desbetreffende persoon zich voorbereiden op het gesprek. Verder is er literatuuronderzoek gedaan. Hierbij zijn verschillende bronnen geanalyseerd op betrouwbaarheid. Hiervoor is er gekeken door welke instanties bepaalde literatuur is geschreven om de betrouwbaarheid van het gebruik van deze bronnen te waarborgen. Ook worden verschillende websites vergeleken met elkaar om te bevestigen of de informatie wel betrouwbaar is. Hierdoor wordt ook de validiteit gewaarborgd. De resultaten uit het interview kunnen voor een hogere validiteit vergeleken worden met de literatuur. Verder is het belangrijk dat dezelfde betekenis voor begrippen wordt gebruikt. Denk aan het begrip zelfredzaamheid. Dit begrip heeft verschillende betekenissen. Daarom moet er gekeken worden welke betekenis het beste past in dit onderzoek. Zo blijft de nauwkeurigheid van de resultaten gewaarborgd. Verder wordt de dataverzameling van geografische en fysieke gegevens vanuit de VNOG vergeleken met gevonden gegevens vanuit de literatuur.

Onderzoeksvragen	Eenheden	Variabelen	Dataverzameling methode	Meetinstrument
Hoe ziet de doelgroep sociale huurders in Winterswijk er nu uit ten opzichte van brandveiligheidsbewustzijn? <i>hoe verhoudt zich dat tot bijvoorbeeld andere steden?</i>	Brandveiligheidsbe- wust- zijn	Demografische kenmerken, woningbranden, fysieke omgeving	Kennismakinggesprekken, gegevens verzamelen over kenmerken	Beschikbare cijfers/gegevens
Welke doelgroepen zijn er vallend onder sociale huurders?	Doelgroep categorieën	Samenwonend, alleenstaand, gezinnen	Aedes en interview woningcorporatie	Doelgroep categorieën
Welke doelgroep, van de gevonden doelgroepen, is het meest als risicodoelgroep te kwalificeren?	Risicodoelgroep kwalificeren	Risico factoren, laag/hog risico	Literatuurstudie: risicofactoren	Risicofactoren: zelfredzaamheid , alertheid, leeftijd, mobiliteit, leervermogen
Hoe zijn de sociale huurders en risicogroepen in Winterswijk verspreid?	Risicogroepen (kansdoelgroep)	a.d.h.v. postcodes en buurt	Verzamelde gegevens woningcorporatie en vnoG	Woningtype, huishoudens
Fase B.				
Welke factoren hebben invloed op het veiligheid bewustzijn en zelfredzaamheid van de bewoners op het gebied van brandveiligheid?	Brandveiligheid bewustzijn en zelfredzaamheid	Positive attitude, sociale invloed, effectiviteit, motivatie, ability, trigger	Interview met gedragsdeskundige, literatuuronderzoek factoren zelfredzaamheid	Factoren theorieën
Welke (communicatie)middelen kunnen ingezet worden voor het creëren van brandveiligheidsbewustwording?	Communicatiemid- delen	Gedrukte/digitale middel, mondeling/geluid, beeld, persoonlijk, Cialdini strategieën	Interview communicatieadviseur, literatuuronderzoek naar bekende middelen	Sociale media, kranten, posters, flyers
Welke communicatieboodschap en strategie is het meest geschikt voor de in 'fase A' gevonden risicodoelgroep?	Communicatiebood- schap/-strategie	Doelgroep, doelstelling, boodschap, strategie, communicatiemiddelen	Literatuurstudie: stappenplan strategie, communicatiemiddelen	Stappenplan communicatie

Fase A. Doelgroep analyse

De doelgroep waarop de VNOG zich meer wil richten in het kader van Brandveilig Leven zijn de sociale huurders. In Fase A wordt inzicht verkregen in de kenmerken, sociale omgeving en de verspreiding van sociale huurders. Voor de doelgroepsanalyse is er gesproken met verschillende partijen. De verkregen inzichten kunnen gebruikt worden bij het opstellen van een communicatiestrategie in Fase B.

4. Profiel Sociale huurders

In dit onderzoek worden de volgende gegevens gebruikt om een profiel te schetsen: leeftijd, woningtype, gezinssamenstelling en data bekend binnen de VNOG over woningbranden waarbij de brandweer is opgeroepen. Ook zijn de gegevens beschikbaar bij het CBS over de buurten in Winterswijk toegepast. Verder is er gebruik gemaakt van de gegevens van het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV). Het IFV heeft de afgelopen jaren onderzoek gedaan naar fatale woningbranden en de factoren die de kans op brand vergroten (Instituut Fysieke Veiligheid, 2018).

De VNOG telt in de regio Noord- en Oost-Gelderland een aantal doelgroepen waarbij de kans op brand groter is dan andere doelgroepen. Dit is naar voren gekomen uit de onderzoeken vanuit het IFV (Instituut Fysieke Veiligheid, 2018). Er wordt in dit hoofdstuk gekeken naar een kleinere doelgroep binnen de hoofddoelgroep. Voor dit onderzoek zijn de sociale huurders de hoofddoelgroep.

4.1 Algemene informatie

Mensen komen in aanmerking voor een sociale huurwoning wanneer het jaarinkomen lager is dan 34.229 euro. Van alle huishoudens in Nederland woont 56% in een eigenwoning en 31% in een sociale huurwoning (Woonzorg Nederland, 2018). Wethouder Aalderink stelt dat de gemiddelde inwoner van Winterswijk het minder breed heeft dan elders in het land, dit wordt veroorzaakt door een lager gemiddeld besteedbaar inkomen (De Vijftig Plus Krant, 2017). De woningvoorraad huurwoningen van woningcorporatie 'De Woonplaats' in de gemeente Winterswijk was in 2015 18%.

Als er gekeken wordt naar de wijkverpleging in Winterswijk ligt dit aantal fors hoger dan het landelijke gemiddelde. In Winterswijk zijn dit 441 per 10.000 verzekerden. In Nederland ligt dit gemiddelde op 296 (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2015).

4.2 Woningbrand VNOG

In deze paragraaf wordt er beschreven wat er opvallend is aan de gegevens die bekend zijn over woningbranden binnen de VNOG gericht op huurwoningen. Hierbij wordt er gekeken naar de gegevens van de hele VNOG. Dit omdat er te weinig gegevens bekend zijn van de gemeente Winterswijk om daar een uitspraak over te doen. In Bijlage K is een kaartje beschikbaar met de woningbranden van 2015 t/m 2017 in de gemeente Winterswijk. Deze gegevens zijn verkregen op afdeling risicobeheersing, team Brandonderzoek. Onderstaande uitgewerkte gegevens zijn van 1 januari 2017 tot 1 januari 2018. Dit omdat de data van 2015 tot en met 2016 teveel gegevens miste om een uitspraak over te doen. Verder zijn niet van alle woningbranden alle gegevens bekend. Er is hierom alleen gekeken naar de woningbranden waarbij de gegevens wel bekend zijn. Een kanttekening van deze gegevens is dat het alleen de woningbrand meldingen betreft waarbij de brandweer is opgeroepen. Van alle andere branden in woningen zijn de gegevens binnen de VNOG niet bekend. Deze gegevens liggen namelijk bij verzekeraars. Bij het invullen van gegevens over de woningbrand wordt alleen gekeken of het bekend of onbekend is en of het een huur- of koopwoning is. Er wordt hier niet gekeken of het een sociale huurwoning of particuliere huurwoning is. Er hebben in 2017 544 branden plaatsgevonden binnen de VNOG (zie bijlage L).

Als eerste is er gekeken bij welk type woningen zich de meeste branden voordoen bij huurwoningen binnen de VNOG. De meeste branden bij huurwoningen hebben zich voorgedaan in appartementen en galerijflats. Op de tweede plek staan de rijtjeswoningen. Dit is zichtbaar in de grafiek in bijlage L. Ook uit de fatale woningbrand onderzoeken vanuit het IFV is te zien dat al een aantal jaren meer dan

50% van de woningbranden plaats heeft gevonden in een appartement of flatwoning (Instituut Fysieke Veiligheid, 2018).

Naast bovenstaande informatie is er ook gekeken in welke ruimte de branden zijn ontstaan. Hierbij zijn de algemene gegevens vergeleken met de gegevens van de huurwoningen binnen de VNOG. Zo is gebleken dat bij huurwoningen branden vaker ontstaan in de keuken (Bijlage M.). Terwijl het in de gehele VNOG voornamelijk in het schoorsteenkanaal ontstaat. Ook uit een eerder onderzoek uitgevoerd door Brandweer Gooi-Vechtstreek is naar voren gekomen dat de meeste woningbranden ontstaan in het schoorsteenkanaal (Ijkhout, 2018). Opvallend hieraan is dat bij de huurwoningen dit vaker ontstaat in de keuken. Accountmanager Wonen zorg en Welzijn bij woningcorporatie 'De Woonplaats', vertelde het volgende *'Veel sociale huurwoningen zijn appartementen'*. De meeste sociale huurwoningen bevinden zich in de gemeente Winterswijk in appartementencomplexen (van der Heide, 2018). Dit is wellicht een reden waarom het aantal schoorsteenbranden lager ligt dan in het algemeen. Appartementen beschikken over het algemeen niet over schoorstenen. Uit onderzoek van het IFV is gebleken dat 50% van de fatale woningbranden ontstaat in de woonkamer en 30% in de keuken (Instituut Fysieke Veiligheid, 2018).

Hierna is er gekeken bij welke gezinssamenstellingen de meeste woningbranden zich hebben voorgedaan binnen de VNOG in het algemeen en gekeken naar de huurwoningen binnen de VNOG. De grootste groep bij de huurwoningen zijn de alleenstaande huurders en gezinnen met kinderen (bijlage N.). In de gehele VNOG zijn dit ook de grootste groepen. Ook zijn de sociale huurwoningen binnen de gemeente Winterswijk het meest bewoond door alleenstaande ouderen. Dit worden er volgens woningcorporatie 'De Woonplaats' steeds meer *"omdat nu met de vergrijzing, steeds meer ouderen thuis moeten blijven wonen"* (van der Heide, 2018). Dit kan een reden zijn waardoor het aantal woningbranden bij alleenstaanden groter is dan de andere groepen. Ook vanuit het IFV is er gekeken naar de woonsituatie waarbij zich een fatale woningbrand heeft voorgedaan. Hierbij komt naar voren dat in 2017 bij 71% de slachtoffers alleenstaand was. Vanaf 2014 is hierin een lichte stijging te zien. Hierna is de groep meerpersoonshuishouden met kinderen met 11% de grootste groep. Drie kwart van de dodelijke slachtoffers was alleen in de woning aanwezig (Instituut Fysieke Veiligheid, 2018).

In Bijlage O zijn plattegronden zichtbaar over het aantal meergezinswoningen¹ en eengezinswoningen. 57,1 % van de corporatiewoningen buiten het centrum van Winterswijk is een eengezinswoning. In het centrum ligt dit aantal lager. Dit aantal is namelijk 36,9 % in het centrum. Als er gekeken wordt naar de meergezinswoningen dan is zichtbaar dat dit aantal in het centrum hoger is dan buiten het centrum. Namelijk 63,1 % in het centrum en 42,9 % buiten het centrum. Hierover kan gezegd worden dat het aantal meergezinswoningen van de woningcorporatie in Winterswijk hoger is dan het aantal eengezinswoningen.

4.3 Corporatiewoning Winterswijk

De meeste sociale huurders zijn gaan huren, omdat zij niet veel te besteden hebben (De Woonbond, 2018). Alleen komt het volgens woningcorporatie 'De Woonplaats' wel eens voor dat zij er blijven wonen als zij weer meer gaan verdienen. Dit wordt ook wel scheefwonen genoemd. De gegevens van scheefwonen worden niet bijgehouden door de woningcorporatie in verband met privacy redenen en is niet inzichtelijk voor dit onderzoek. De woningcorporatie heeft niet zichtbaar hoeveel de bewoners nu echt verdienen. Vaak wordt dit niet door de Gemeente doorgegeven aan de woningcorporatie. Zo bleek uit gesprek met woningcorporatie 'De Woonplaats' (bijlage I). In het algemeen kan wel gesteld worden dat de sociale huurders het niet al te breed hebben (De Woonbond, 2018).

¹ Meergezinswoning: woning die samen met andere woonruimten een geheel pand vormt. Denk aan flats, portiek- en galerijwoningen (CBS, 2018).

In de bijlage P is de verdeling te zien van leeftijdscategorieën sociale huurders in de gemeente Winterswijk. Hierbij waren de gegevens van 500 bewoners onbekend. Het aantal bewoners waarbij de leeftijd wel bekend is zijn van 1954 bewoners. Waarvan de grootste groep mensen van de leeftijd 30-45 jaar zijn. Hierna komt de groep 75+. Het IFV heeft gekeken naar de leeftijd van slachtoffers bij fatale woningbranden. Hieruit kwam naar voren dat ongeveer twee derde van de slachtoffers 61 jaar of ouder is (Instituut Fysieke Veiligheid, 2018). In de grafiek is zichtbaar dat ook een groot percentage sociale huurders in de gemeente Winterswijk ouder is dan 61 jaar. Als dit vergeleken wordt met de cijfers van het IFV kan er gezegd worden dat er een groter risico op brand is met een fatale afloop bij bewoners met de leeftijd van 61 jaar en ouder.

Als er wordt gekeken naar het geslacht van mensen komt uit onderzoek van het IFV naar voren dat in 2017 54% van de slachtoffers omgekomen bij brand een man is. Als er wordt gekeken naar de gegevens bekend vanaf 2011 t/m maart 2018 zijn er 221 slachtoffers gevallen waarvan 136 slachtoffers man (62%) waren en 85 slachtoffers vrouw (38%). In Winterswijk wonen 14508 mannen en 14478 vrouwen. Het is onbekend hoeveel mannen en vrouwen hiervan sociale huurders zijn. Over het algemeen kan er gezegd worden dat het aantal mannen en vrouwen gelijk is.

Gericht op de leeftijd van de sociale huurwoning zijn de meeste woningen gebouwd in 1980 – 1989. Het minste aantal woningen zijn gebouwd tot 1945 en 2010 of nieuwer. Een uitkomst uit het sociaal woningbrandrisicoprofiel in Amsterdam is dat in woningen ouder dan 1993 de brand vaker wordt veroorzaakt door menselijk handelen. Terwijl dit bij woningen nieuwer dan 1993 vaker ligt aan een technische oorzaak. Ook kwamen zij tot de conclusie dat bij sociale huurwoningen 70% van de branden niet is ontstaan door een technische oorzaak. Dit betekent dat het menselijk handelen bij sociale huurwoningen een grote rol speelt (Brandweer Amsterdam-Amstelland, 2013).

Als laatste is er gekeken naar zorg. Uit onderzoek door het IFV is gebleken dat ongeveer twee vijfde van de fatale woningbranden voorkomt bij wonen met zorg. Hiervan is 30% thuiszorg en 7% 24-uurszorg. Dit betekent dat bewoners die zorg ontvangen een vergrote kans hebben op een woningbrand (Instituut Fysieke Veiligheid, 2018).

4.4 Verhouding onder steden

Bovenstaande informatie is verkregen van woningcorporatie 'De Woonplaats' en intern van de VNOG. Bij de data informatie bekend over woningbranden binnen de VNOG zijn de algemene gegevens vergeleken met die van de huurders. Hierna is er alleen gekeken naar de gegevens van de gemeente Winterswijk.

In Bijlage O is zichtbaar dat het aantal meergezinswoningen binnen de VNOG over het algemeen overeenkomen. Gemeente Winterwijk is daarentegen wel een uitschieter met 63,3% aan meergezinswoningen. Doetinchem, Apeldoorn, Zutphen en Harderwijk hebben ook een hoger aantal meergezinswoningen. Als er wordt gekeken naar de eengezinswoningen binnen de VNOG is te zien dat dit aantal een stuk lager ligt in Gemeente Winterswijk dan veel andere gemeente. Dit aantal is ook weer lager in Doetinchem, Apeldoorn, Harderwijk en Zutphen. Er kan gezegd worden dat de grote steden binnen de VNOG vergelijkbaar zijn met elkaar. Als er gekeken wordt naar heel Nederland. Dan is er te zien dat steden zoals Utrecht, Amsterdam, Groningen en Leeuwarden ook een hoger percentage aantal meergezinswoningen hebben dan de rest van Nederland (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2015).

In het algemeen kun je sociale huurders vergelijken met andere sociale huurders binnen de VNOG. Denk hierbij aan steden zoals Apeldoorn, Zutphen en Doetinchem. Deze steden hebben ook een groot aantal sociale huurders. Als er buiten de VNOG gekeken wordt kun je steden als Arnhem, Zwolle, Amsterdam, Utrecht etc. ook zien als steden waar sociale huurders wonen en branden voorkomen in sociale huurwoningen. Veiligheidsregio Gelderland-Midden werkt samen met verschillende

woningcorporaties om het bewustzijn van brandveiligheid te vergroten in veiligheidsregio Gelderland-Midden. (Veiligheidsregio Gelderland-Midden, 2017). Dit laat zien dat zij op dit moment ook bezig zijn met de doelgroep sociale huurders.

Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat de meeste woningbranden ontstaan in galerijflats of appartementen. Het IFV heeft onderzoek gedaan naar het aantal fatale woningbranden in Nederland. Hieruit komt naar voren dat meer dan 50% van de woningbranden ontstaan in een appartement. De ontstaanslocatie van een woningbrand binnen de VNOG is in huurwoningen het vaakste de keuken. Vanuit het IFV heeft men geconcludeerd dat 30% van de fatale woningbranden ontstaan in de keuken. Dit kan betekenen dat sociale huurders in de keuken een minder grote bewustzijn hebben tot brandveilig handelen of niet weten dat er risico's bestaan. Gekeken naar de gezinssamenstellingen zijn er twee groepen met een hoog percentage. Namelijk de alleenstaande en gezin met kinderen. Vanuit de gegevens van de woningcorporatie is de leeftijdsgroep van 35 -45 de grootste groep en hierna de groep 75jaar en ouder. Binnen de gemeente Winterswijk is het onbekend hoeveel sociale huurders man of vrouw zijn. Hierom is er gekeken naar de algemene gegevens van Winterswijk en is er zichtbaar geworden dat dit aantal ongeveer gelijk is. Vanuit het IFV is er onderzocht bij welk geslacht men eerder slachtoffer is van brand. Dit blijken de mannen te zijn. Als laatste is er gekeken naar de leeftijd van de woning en hoe dit invloed heeft op een brand. Het is zichtbaar geworden dat de meeste sociale huurwoningen in Winterswijk ouder zijn dan 1990. Bij woningen ouder dan 1993 worden branden vaker veroorzaakt door menselijk handelen. Het is hierom belangrijk om bij sociale huurders als eerste te richten op het handelen van een persoon door ze risicobewuster te maken. Als er wordt gekeken hoe de verhouding is tot andere steden met sociale huurders. Dan kan er gezegd worden dat Gemeente Winterswijk vergeleken kan worden met andere grote steden binnen de VNOG. Dit zijn Doetinchem, Apeldoorn, Harderwijk en Zutphen.

5. Subdoelgroepen Winterswijk

Voor dit hoofdstuk wordt er gekeken naar welke subdoelgroepen er vallen onder sociale huurders. In het hoofdstuk hiervoor is de doelgroep sociale huurders globaal beschreven met kenmerken. Hierop wordt er verder gekeken naar welke subdoelgroepen er zijn binnen deze groep. Van de gevonden subdoelgroepen wordt uiteindelijk een subdoelgroep gekozen waarvoor een communicatiestrategie opgezet wordt. Dit kan voor een risicodoelgroep of een kansgroep zijn.

5.1 Subdoelgroepen

Als eerste is er voor het opstellen van een lijst met doelgroepen onderzocht welke mensen er wonen in sociale huurwoningen. Hiervoor is gebruik gemaakt van de doelgroepen die bekend zijn bij Aedes en bij woningcorporatie 'De Woonplaats'. Aedes is een branchevereniging van woningcorporaties in Nederland (vereniging van woningcorporaties, 2018). Hieruit kwam naar voren dat de volgende mensen in sociale huurwoningen wonen: personen met verward gedrag (geestelijke beperking), personen met maatschappelijke opvang, ontvangers van zorg, senioren, vergunninghouders (vluchtelingen), arbeidsmigranten, studenten, mensen met financieel achterstand, alleenstaanden, gezinnen, tweepersoonshuishoudens, huishoudens met verouderde woningen en huishoudens in appartementen/flats. Dit is een flinke lijst. Juist hierom is er gericht op globale categorieën waarin deze doelgroepen geplaatst kunnen worden, omdat de mensen hiervoor beschreven in verschillende doelgroepen kunnen vallen. Denk aan studenten die wonen in een appartementencomplex of alleenstaande met een financiële achterstand. Hieronder staan de categorieën beschreven:

- Alleenstaand jonger dan 65 jaar
- Samenwonend jonger dan 65 jaar
- Gezin met kinderen
- Alleenstaand 65 jaar en ouder
- Samenwonend 65 jaar en ouder

In gesprek met woningcorporatie 'De Woonplaats' zijn deze doelgroepen aangehaald en is er gekeken of er nog subdoelgroepen missen. Samenwonenden is maar een kleine groep binnen de sociale huurders in Winterswijk (Bijlage I). Veiligheidsregio IJsselland heeft ook gekeken naar verschillende doelgroepen. Zij hebben er uiteindelijk voor gekozen om hun strategie op de doelgroepen zelfstandige senioren, demente senioren en kinderen tot 12 jaar te richten. Hierbij zien zij de kinderen tot 12 jaar als kansdoelgroep. De gekozen doelgroepen zijn **alleenstaande**, **samenwonende** en **gezinnen**. Hieronder worden de subdoelgroepen beschreven met bijbehorende definitie.

Subdoelgroep	Omschrijving
Alleenstaande 65 -	Een alleenstaande is een persoon die alleen woont en geen partner heeft. Hierbij kan er gedacht worden aan iemand die vrijgezel, gescheiden of weduwe/weduwenaar is (CBS, 2018). Ook wel eenpersoonshuishouden genoemd. Binnen de alleenstaande onder de 65 jaar zijn de mannen de grootste groep. Dit komt omdat na een scheiding de vrouwen vaak met de kinderen gaan wonen. Het aantal alleenstaande onder de 65 jaar blijft de komende 10 jaar nog gelijk (CBS, 2003).
Alleenstaand 65+	Vanaf 70 jaar kosten sommige bewegingen bij mensen meer moeite. Hiervoor worden vaak hulpmiddelen gebruikt. Voorbeelden van hulpmiddelen zijn een wandelstok, looprekje, rolstoel, handgrepen voor bad of toilet. Verder gaat het gezichtsvermogen, reukvermogen en het gehoor achteruit. Ander kenmerk is dat zij sociale contacten verliezen. Door het verliezen van sociale contacten worden zij eenzamer (Mens en Gezondheid, 2012). Vooral alleenstaande ouderen hebben het risico dat zij in een sociaal isolement terecht komen. Zij zijn eenzaam en er is geen sociale controle meer op bijvoorbeeld brandonveilige situaties. Verder zijn de alleenstaande senioren een steeds groter groeiende groep (CBS, 2003).
Gezinnen	Het kabinet heeft in 1996 besloten dat de definitie van een gezin als volgt is 'Elk leefverband van één of meer volwassenen die verantwoordelijkheid dragen voor de verzorging en opvoeding van één of meer kinderen' (De Volkskrant, 1996).
Samenwonend	Samenwonende jonger dan 65 jaar is een groep van twee personen, die in huiselijk verkeer met elkaar samenwonen en een gemeenschappelijke huishouding voeren. Het aantal

65 –	tweepersoonshuishoudens neemt toe. Er moet niet alleen gedacht worden aan echtparen. Maar door maatschappelijke veranderingen zijn er vaak tweepersoonshuishoudens, waarvan de leden geen huwelijkspartners zijn. Een groep die erg groeit betreft mensen die niet willen trouwen of een homofiele relatie hebben. Verder neemt de woningbehoefte van tweepersoonshuishoudens toe door de groei van echtscheidingen (Algemeen Nederlands Persbureau & PDC Informatie Architectuur, 1975). Verder is bekend dat deze groep het meest welvarend is, maar ook het vaakste tevreden en gezond is. Dit is naar voren gekomen door het rapport Kwaliteit van leven 2017 (CBS, 2017)
Samenwonend 65+	Samenwonende van 65 jaar en ouder zijn voornamelijk stellen (Nederlandse Encyclopedie, 2018). Samenwonende binnen deze groep zijn vaak niet meer economisch actief. Het inkomen van deze groep is dan ook lager dan van mensen die werken. Daarnaast wordt de gezondheid steeds minder als een persoon ouder wordt (CBS, 2017).

Er zijn veel verschillende doelgroepen te onderscheiden binnen de sociale huurders. Juist hierom is er gebruik gemaakt van bovenstaande vijf categorieën. In het volgende hoofdstuk wordt gekeken welke van deze doelgroepen een risicodoelelgroep of kansgroep zijn.

6. Risicodoelelgroep, kansgroep en sleutelfiguren

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke subdoelgroepen een risicodoelelgroep en/of een kansgroep zijn. Dit wordt gedaan aan de hand van risicofactoren die bij zelfredzaamheid horen. Ook wordt hierbij beschreven op welke doelgroep er het beste gericht kan worden en waarom. Ten slotte wordt er in dit hoofdstuk gekeken welke sociale kaart zich bevindt om de doelgroep heen. Denk aan verschillende sleutelfiguren die betrokken kunnen zijn bij de desbetreffende doelgroep. De VNOG beschikt niet over voldoende vermogen om iedereen in de regio te kunnen voorlichten over brandveilig leven. Hiervoor kunnen de sleutelfiguren ingezet worden. Sleutelfiguren hebben namelijk een directe relatie met de doelgroep en kunnen samen met de brandweer de verantwoordelijkheid delen.

6.1. Subdoelgroepen

In het hoofdstuk hiervoor staan de verschillende subdoelgroepen die onder sociale huurders vallen beschreven. In gesprek met woningcorporatie 'De Woonplaats' zijn deze doelgroepen aangehaald en is er gekeken of deze subdoelgroepen globaal de bewoners van sociale huurwoningen omstrijken. Verder is uit onderzoek gebleken dat appartement complexen en rijtjes woningen een grotere kans hebben op een woningbrand. Ook alleenstaanden en gezinnen hebben een grotere kans op een woningbrand. Hieronder worden de subdoelgroepen aan de hand van de risicofactoren beschreven. Hierbij worden de risico's en kansen van een doelgroep beschreven aan de hand van – en +. Een plus houdt in dat de doelgroep positief scoort op de risicofactor. Bij een min is dit negatief. Bijvoorbeeld drie keer een – houdt in dat de doelgroep slecht scoort op de risicofactor en is het risico dus groot.

Subdoelgroep	Omschrijving
Alleenstaande 65 -	De meeste slachtoffers bij fatale woningbranden zijn alleenstaand (Instituut Fysieke Veiligheid, 2018). De leeftijd van 65 jaar of jonger zorgt ervoor dat de kans op een woningbrand wordt verkleind, want twee derde van de slachtoffers bij fatale woningbranden zijn namelijk 65 jaar of ouder (Instituut Fysieke Veiligheid, 2018). Leeftijd is voor deze doelgroep een positieve factor. Verder is uit onderzoek gebleken dat sociale huurders met een middelbare leeftijd vaak werkloos thuis zitten. Zij zitten in de bijstand of zijn arbeidsongeschikt. Mensen met een fysieke beperking hebben meer kans op brand. Zij kunnen een lichamelijke beperking hebben waardoor zij niet snel kunnen vluchten of een psychische stoornis, waardoor de persoon in geval van nood niet helder kan nadenken. Maar er zijn veel meer beperkingen dan deze twee te benoemen. Het is onbekend hoe groot de doelgroep is met een fysieke beperking in deze categorie. Hierover zijn de gegevens beperkt bij deze doelgroep. Daarom is er gekozen voor een redelijk risico bij deze doelgroep. Dit omdat het wel onderzocht is dat de meeste sociale huurders in deze leeftijdscategorie in de

bijstand of arbeidsongeschikt zijn. Verder is het alcohol gebruikt bij de doelgroep arbeidsongeschikte/werkloze het grootste vergeleken met andere werksituaties (Trimbos Instituut, 2010). Dit betekent niet dat deze doelgroep hele dagen door alcohol drinkt.

Alleenstaand 65+

Leeftijd +, alertheid -, woningtype --, fysieke beperking -, leervermogen -.

Alleenstaande ouderen hebben een aantal kwetsbare kenmerken. Lichamelijk gaan zij achteruit en er is een kans dat zij in een sociaal isolement terecht komen. Verder kunnen zij beschikken over hulpmiddelen die tijdens een brand hun vluchttijd verkleint. Denk bijvoorbeeld aan een traplift. Bij brand kunnen mensen met traplift niet snel genoeg naar beneden, maar denk ook aan rollators of wandelstokken. Met een rollator kan je moeilijk de trap af of snel mee vluchten. Er zijn al veel onderzoeken gedaan naar ouderen en brandveiligheid (Instituut Fysieke Veiligheid, 2016). Uit onderzoek is gebleken dat twee derde van de fatale woningbranden voorkomt bij de leeftijd van 61 jaar of ouder (Instituut Fysieke Veiligheid, 2018). Gekeken naar de woningbrand data bekend binnen de VNOG is te zien dat in het geval van een woningbrand bij 43% de leeftijd boven de 50 jaar ligt. De kans dat ouderen medicijnen gebruiken is ook groter, denk aan slaappillen. Zoals eerder beschreven kan dit een negatieve invloed hebben op het vluchten, reactievermogen en alertheid van een persoon (Kobes, Zelfredzaamheid bij brand, 2008). Bij senioren op leeftijd gaat vaak het zicht, de geur en het gehoor achteruit. In geval van een brand kan dit van negatieve invloed zijn. Als een persoon doof of slechthorend is en de rookmelder gaat af dan is de kans groot dat de persoon dit niet hoort. Het is belangrijk dat dit bekend is en hiervoor bijvoorbeeld flitsmelder geplaatst kunnen worden (Kobes, Zelfredzaamheid bij brand, 2008). Verder is uit onderzoek gebleken dat een rookmelder voor ouderen geen garantie is om een woningbrand te overleven. Factoren als slechthorendheid of beperkte mobiliteit spelen hier in een rol in (Instituut Fysieke Veiligheid, 2016).

Leeftijd ---, alertheid --, woningtype --, fysieke beperking --, leervermogen -

Gezinnen

Gezinnen met (jonge) kinderen stonden op de tweede plaats met het aantal woningbranden binnen de VNOG. 63,3% van de corporatiewoningen zijn meergezinswoningen. Uit onderzoek gebleken dat kinderen jonger dan 14 jaar niet gericht zijn op gevaar (Veiligheidsregio IJsselland, 2017). Kinderen die op school voorlichting krijgen, hebben enkele maanden later meer kennis op het gebied van brand en hoe zij brandveilig moeten handelen. Verder komt uit onderzoek naar voren dat ook het kennis niveau bij ouders omhoog gaat nadat er voorlichting is gegeven op de basisschool (Brandweer IJsselland, december 2017). Uit onderzoek is gebleken dat kinderen op de basisschool nog in de leerfasen zitten (Veiligheidsregio IJsselland, 2017). Al eerder in het eerste resultaten hoofdstuk is benoemd dat sociale huurders over het algemeen in rijtjeswoningen of appartementen wonen. Deze woningtype hebben een grotere kans op brand (Instituut Fysieke Veiligheid, 2018). In Engeland heeft er een onderzoek plaats gevonden naar aanleiding van een brand in Derbyshire. Bij deze brand kwamen 6 slapende kinderen om het leven in de leeftijd van 5 tot 13 jaar oud (Nu.nl, 2013). Uit het onderzoek is gebleken dat jonge kinderen doorslapen bij harde geluiden, stofzuigen of het afgaan van de rookmelder (Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond, 2015). Dit heeft te maken met het risicofactor alertheid. Verder is de leeftijd van kinderen ook een risico. Zij zijn nog te jong om een brand te begrijpen of te herkennen. Ook kunnen zij fysiek nog niet in staat zijn om te vluchten, omdat zij nog niet zelfstandig genoeg zijn. De ouders hebben hierin een grote verantwoordelijkheid om in geval van nood samen met hun kinderen te vluchten (Kobes, Zelfredzaamheid bij brand, 2008).

Leeftijd --, alertheid --, woningtype ---, fysieke beperking --, Leervermogen ++.

Samenwonend 65 – Samenwonende hebben over het algemeen een lager risico op een brand. Deze doelgroep heeft vaker te maken met alcohol dan 65plussers (Trimbos Instituut, 2010). Alcoholgebruik heeft namelijk een negatieve invloed op de brandveiligheid (Kobes, Zelfredzaamheid bij brand, 2008). Het zorgt er namelijk voor dat een persoon minder alert is. Al eerder beschreven wonen sociale huurders voornamelijk in rijtjeswoningen of appartementen. Deze woningtype hebben een grotere kans op brand (Instituut Fysieke Veiligheid, 2018). Verder zijn samenwonende stellen onder de leeftijd van 70 jaar redelijk tot volledig mobiel (Staal, 2016). De minste woningbrandslachtoffers vallen in de leeftijdscategorie van 21 tot 60 jaar. Dit betekent dat de samenwonende onder de 65 jaar een kleinere kans hebben om slachtoffer te worden bij een woningbrand (Instituut Fysieke Veiligheid, 2018). Verder is uit onderzoek gebleken dat deze doelgroep het zelfredzaamste is vergeleken met de andere doelgroepen (de Ridder, 2016).

Leeftijd +, alertheid -, woningtype ---, fysieke beperking +, leervermogen +.

Samenwonend 65+ Mensen met een hogere leeftijd zijn over het algemeen trager met vluchten. Verminderd mobiele mensen hoeven per definitie niet direct verminderd zelfredzaam te zijn, zij kunnen namelijk ook gewoon zelfredzaam zijn (Kobes, Zelfredzaamheid bij brand, 2008). Bij de samenwonende kan er een bewoner zorg behoevend zijn en de ander niet. Wanneer dit zo is dan is dit risico verlagend. De fitte bewoner kan in geval van nood de zorgbehoevende bewoner helpen. De kans van overleven bij een woningbrand is namelijk groter wanneer een persoon niet alleen aanwezig is. De bewoners kunnen namelijk elkaar waarschuwen. Dit zorgt voor een hogere alertheid (Instituut Fysieke Veiligheid, 2013). Wanneer de bewoners beide zorg behoeven zorgt dit voor een groter risico. Verder is eerder beschreven, bij de doelgroep alleenstaande 65+, dat een rookmelder voor ouderen geen garantie is om een woningbrand te overleven. Bij samenwonende met de leeftijd hoger dan 65 jaar is het percentage met een lage zelfredzaamheid 30%. De doelgroep alleenstaande met de leeftijd hoger dan 65 jaar scoort hier hoger op (de Ridder, 2016).

Leeftijd ---, alertheid -, woningtype --, fysieke beperking -, leervermogen --.

Hierboven is zichtbaar geworden dat de doelgroep alleenstaande 65+ en gezinnen een risicodoelgroep zijn. Vergeleken met de resultaten uit het eerste hoofdstuk is opvallend dat ook bij bovenstaande doelgroepen de alleenstaande senioren en gezinnen naar voren komen. Verder hebben sociale huurders die wonen in een appartementencomplex een groter risico.

Geconcludeerd kan worden dat als er gekeken wordt naar de subdoelgroep alleenstaande ouderen en gezinnen, dan zit er in de subdoelgroep gezinnen nog veel kans om gedrag te laten veranderen. Kinderen zijn nog jong en aan hun kan nog veel geleerd worden (Kohnstamm, 2009). Ook de ouders kunnen hier indirect bij meegenomen worden. Senioren zijn vaak niet meer van de leeftijd om nieuwe dingen te leren. Het leervermogen loopt bij senioren namelijk af (Cremer, 1997). Als de ouders en kinderen nu al wat wordt bijgeleerd over brandveiligheid kan dit ervoor zorgen dat zij in de toekomst brandveiliger zullen handelen. Wellicht zelfs als zij de 65+ leeftijd bereiken. Gezinnen kunnen gezien worden als kans- en risicodoelgroep. Er is gekozen voor de doelgroep gezinnen, omdat kinderen van nu later als senior ook meer veiligheidsbewust zullen zijn als dit al vanaf jongs af wordt aangeleerd. Alleenstaande ouderen (65+) zijn wel de grootste risicodoelgroep hierbij komen de risicofactoren leeftijd, alertheid in verband met gebruik medicijnen en fysieke beperkingen kijken, maar bij senioren zijn de kansen lager die ervoor kunnen zorgen dat een communicatiestrategie goed en blijvend is.

6.2. Sleutelfiguren

Met behulp van sleutelfiguren kan het gedrag veranderd worden. Bovenstaand is te lezen dat de grootste kans- en risicodoelgroepen de gezinnen met jonge kinderen en de alleenstaande senioren zijn. Voor deze twee doelgroepen zijn twee figuren gemaakt met de bijbehorende sleutelfiguren. Deze sleutelfiguren kunnen van toepassing zijn bij het opstellen van een communicatiestrategie.

In onderstaand figuur is zichtbaar welke sleutelfiguren er zijn bij de subdoelgroep gezinnen. De standaard sleutelfiguren zijn de woningcorporatie, gemeente en brandweer. De woningcorporatie zorgt voor de woning. Een van de grootste sleutelfiguren bij gezinnen zijn de scholen. Een kind brengt veel tijd door op school. Verder is familie een grote groep die op deze doelgroep invloed kan uitoefenen. Ook maatschappelijk werk en sportclubs kunnen invloed hebben op deze doelgroep (Instituut Fysieke Veiligheid, 2017). Gezinnen zijn over het algemeen mobiel genoeg om dingen zelf te doen. Terwijl bij de groep alleenstaande ouderen vaak hulp nodig is vanuit zorg instanties. Bij de doelgroep gezinnen gaat het voornamelijk om gedragsverandering te stimuleren door een communicatiestrategie te schrijven.

Gezinnen	Basisschool/ kinderdagverblijf	Senioren	Mantelzorg
	Sociale omgeving		Gemeente
	Sportclub's		Familie
	Maatschappelijkwerk		Thuiszorg
	Gemeente		Buurtvereniging
	Familie en Vrienden		Verzekeraar
	Verzekeraar		Woningbouwcorporatie
	Woningbouwcorporatie		

Figuur 6 Sleutelfiguren

Verder zegt woningcorporatie 'De Woonplaats', "Opvallend is dat veel sociale huurders voor wooncompetenties leunen op een stuk ambulante ondersteuning en/of begeleiding om zelfstandig te kunnen wonen". Hierom zijn de sleutelfiguren mantelzorg, thuiszorg en de gemeente (WMO) meegenomen bij de alleenstaande senioren. Familie kan hierbij ook een grote rol spelen. In gesprek met Coördinator Mantelzorger bij VIT werd gezegd dat veel senioren niet willen toegeven dat zij hulp nodig hebben en vinden dat zij alles zelf wel kunnen (Bijlage I). In veel gevallen is dit niet zo en is er wel degelijk een verzorger nodig om deze senioren te helpen. Met de hulp van de Coördinator mantelzorger en familie probeert men de mensen te overtuigen om hulp aan te nemen door middel van gesprekken. Wanneer het voor mensen al moeilijk wordt om voor zichzelf te zorgen, is het ook moeilijker om hun te wijzen op brandveiligheid. Als de ouderen hulp ontvangen van bijvoorbeeld een mantelzorger dan kan een mantelzorger er voor zorgen dat er in de woning ook even gekeken wordt naar de brandveiligheid. Denk aan een rookmelder en deze controleren. Twee keer per jaar zijn er thema bijeenkomsten waar presentaties worden geven. Het thema veiligheid komt hierin vaak terug. Helaas zijn er maar 30 van de ... mantelzorgers die bij zulke bijeenkomsten komen opdagen. Er wordt dus maar een kleine groep bereikt die onderdelen als veiligheid mee kunnen nemen.

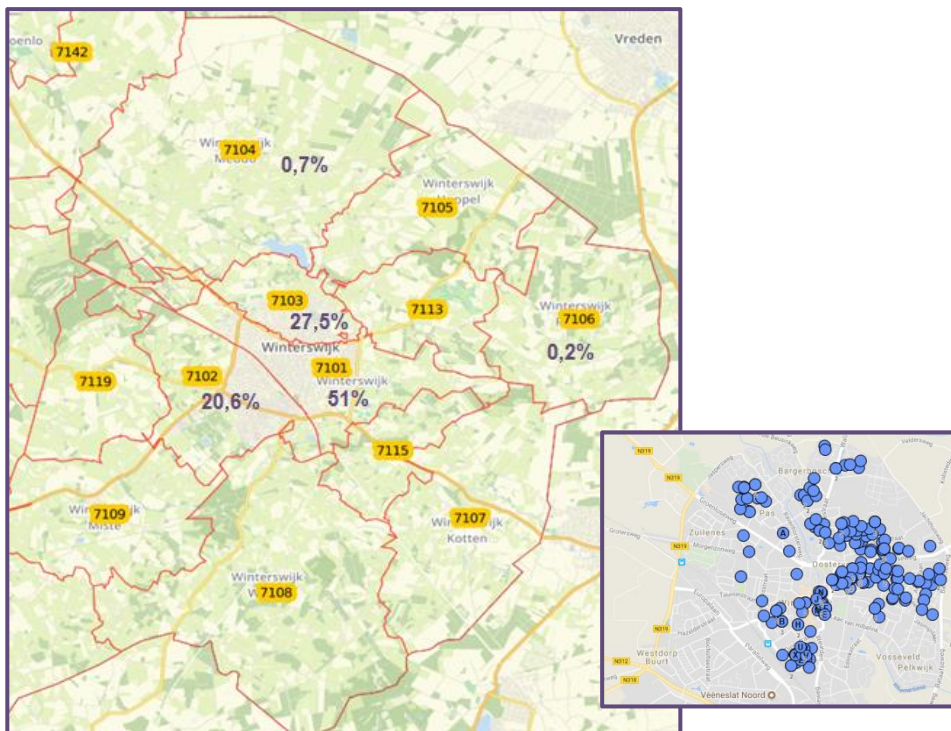
In het volgende hoofdstuk worden de gebieden met de risico's die hiervoor zijn beschreven inzichtelijk door middel van een geografische kaart.

7. Geografische kaart Winterswijk

In dit hoofdstuk wordt er beschreven waar de risico gebieden zich bevinden. Met risicogebied wordt bedoeld, de gebieden waar de risicofactoren van sociale huurders het grootste zijn. Zo wordt inzichtelijk in welk gebied er interventies uitgevoerd kunnen worden. Het doel was om de risicodoelgroep en kansgroep in kaart te brengen. In verband met de privacy van bepaalde gegevens is het niet gelukt om deze groepen inzichtelijk te krijgen op een geografische kaart. Vandaar dat er is gekozen voor risicogebieden.

Percentage Verspreiding sociale huurders

Hieronder is een kaart te zien met de verspreiding van de sociale huurders aan de hand van percentages. De grootste groep sociale huurders bevindt zich in het centrum van Winterswijk op postcode 7101. In de omgeving van het centrum zijn minder sociale huurwoningen te vinden.



Figuur 7 % aantal bewoners postcode (Woningcorporatie 'De Woonplaats', 2018)

Risicogebied

Om er achter te komen waar de meeste appartementen staan in gemeente Winterswijk is er een kaart gemaakt. Zo is zichtbaar in welk gebied (buurt) de kans op brand groter is, omdat er meerdere appartementencomplexen staan. Dit is gedaan aan de hand van de gegevens die beschikbaar zijn gesteld door woningcorporatie 'De woonplaats'. In het centrale deel van winterwijk bevinden zich de meeste sociale huurders in appartement complexen. Hierna komt de buurt Ratum, Henxel en Huppel. Wellicht kan de communicatiestrategie in de gebieden waar de meeste appartementen staan als eerste verspreid worden. Verder is inzichtelijk geworden waar de sociale huurders zich bevinden op postcode niveau. Dit is van belang, omdat er anders bijvoorbeeld op postcode 7108 interventies worden bedacht terwijl daar helemaal geen sociale huurders wonen. De rijtjes woningen kwamen op de tweeplek mals woningtype waarin woningenbranden zich voordoen. De grootste groep bevindt zich hierin Winterswijk-Zuidoost en Winterswijk-Noordoost. Dit is zichtbaar op de kaart in bijlage U.

Fase B. Realiseren van bewustwording

In fase B van het onderzoek wordt er gekeken hoe deze bewustwording gerealiseerd kan worden aan de hand van een communicatiestrategie.

8. Factoren gedragsverandering veiligheidsbewustzijn van bewoners

In dit hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op de vraag welke factoren invloed hebben op de gedragsverandering van bewoners op het gebied van brandveiligheid. Met het uiteindelijke doel ervoor te zorgen dat sociale huurders een rookmelder op zullen hangen. Hiervoor is er gekeken naar het begrip brandveiligheidsbewustzijn en is er gesproken met een gedragsdeskundige van Duwtje (zie Bijlage I). Uiteindelijk worden de factoren van gedragsverandering gebruikt voor het opstellen van een communicatiestrategie.

8.1 Self-efficacy

Als eerste worden de factoren uit het PMT model beschreven. In het tweede proces van het PMT model worden coping appraisal met de factor self-efficacy beschreven. Hierbij komt ook het begrip zelfredzaamheid kijken. Als mensen beperkt zelfredzaam zijn is het ook moeilijker om maatregelen te treffen bij een noodsituatie. Effectiviteit is daarin een belangrijke factor. Volgens Maslov heeft iemand met sociaaleconomische problemen moeite om zich te interesseren in de veiligheid van de leefomgeving (Tallsay, 2016). Ook in het ASE-model wordt effectiviteit benoemd. Hierbij worden ook de praktische aspecten die mensen hebben genoemd, denk aan het hebben van wel of geen geld (de Vlieger, 2013). Het is daarom van belang om de sociale huurders ontvankelijker te maken om brandveilig te handelen. Hierbij is het belangrijk dat de boodschap wordt begrepen door de doelgroep en zij dit belangrijk gaan vinden. Op welke manier dit het beste kan, wordt uitgelegd door een gedragsdeskundige.

‘Als ik in de winkel sta en 10 euro moet betalen als ik leefgeld heb van 40 euro per week is een rookmelder aanschaffen een giga investering’ – Gedragsdeskundige bij Duwtje

8.2 Bewust of onbewust

Volgens de gedragsdeskundige is het belangrijk om verliesframing² te gebruiken. Zij zegt het volgende *‘Maak het sociale huurders makkelijk en zo laagdrempelig mogelijk. Vervolgens is het belangrijk om voorbeelden te gebruiken uit de buurt, waarbij de rookmelder van levensbelang is geweest. Heldere instructies dus en risicoperceptie vergroten door voorbeelden van dichtbij aan te halen’*. Een rookmelder aanschaffen is voor het overgrote deel van de sociale huurders best veel geld. In het theoretisch kader staat beschreven hoe het bewuste en onbewuste gedrag hier invloed op heeft. Wanneer mensen het brandrisico niet zien dan wordt er ook geen rookmelder aangeschaft. Gedragsdeskundige van het Duwtje zegt het volgende over het bewuste en onbewuste gedrag: *‘Het bewuste gedrag kunnen de kosten zijn. Als ik in de winkel sta en 10 euro moet betalen als ik leefgeld heb van 40 euro per week is een rookmelder aanschaffen een giga investering. Ik zou het niet doen. Kijk je naar de onbewuste kant dan is risicoperceptie klein, die wil je dus vergroten. Dan kun je sociale norm inzetten van eigen omgeving’*. Door de risicoperceptie te vergroten is de kans groter dat mensen de risico's inzien en wellicht een rookmelder aanschaffen. Het aanschaffen van een rookmelder kan vergeleken worden met het aanschaffen van verlichting. Zonder verlichting kunnen mensen niets zien en kunnen er ongelukken gebeuren. Mensen zijn zich bewust van het risico en schaffen verlichting aan. Als mensen weten dat het risico bestaat en kennis hierover hebben nemen zij eerder maatregelen (Helsloot, Scholtens, & Stapels, 2014). Niet alleen het bewuste gedrag van iemand heeft invloed op hoe een persoon handelt.

² Hierbij ligt de nadruk op de negatieve aspecten. Deze trekken meer aandacht, wegen zwaarder en hebben meer effect om mensen in beweging te krijgen. Neem als voorbeeld de campagne tegen roken.

8.3 Sociale omgeving

Zoals eerder in het theoretisch kader beschreven komt de factor sociale omgeving vaak terug. Namelijk in de S van het ASE-model en in de strategie Consensus van Cialdini. De mening van anderen speelt hierbij een grote rol. Mensen vergelijken hun gedrag met anderen. De sociale omgeving heeft namelijk invloed op het gedrag. Gedragsdeskundige zegt: *‘Een brandweerman of gemeente heeft weinig effect, ver van je bed show’*. Het beste is om iemand uit de sociale omgeving van de persoon te hebben. Hier wordt namelijk eerder naar geluisterd. Volgens de theorie van Cialdini heeft het invloed als iemand met autoriteit informatie voorlegt. De gedragsdeskundige zegt daarop dat als een brandweerman aan de deur loopt en vertelt dat er recent in de wijk brand is geweest en bekijkt of er een brandmelder in huis hangt dat mensen dit eerder waarderen dan wanneer er niets is gebeurd en de gemeente ze vertelt wat te doen. Zij gaf het volgende voorbeeld: *‘Als je partner zegt dat een rookmelder in kamers onzin is, dan geloof je dat. Daarnaast is het zo dat als jij bij je oom en tante in huis nergens rookmelders ziet hangen, je ook denkt dat het onzin is. Over het algemeen geldt dat wat de meerderheid zegt en doet, dit een groot effect heeft op wat je zelf vindt en doet. Het kan zijn dat je denkt als iedereen het doet, zal het wel goed zijn of zij weten vast meer dan ik’*. Iedereen uit je omgeving kan dus invloed uitoefenen of er uiteindelijk een rookmelder wordt aangeschaft. Als mensen uit de sociale omgeving een rookmelder hebben is de kans groter dat de persoon deze ook gaat aanschaffen. Het is daarom belangrijk dat mensen de groepsdruk voelen tot het aanschaffen van een rookmelder.

‘Wat de meerderheid zegt en doet, dit een groot effect heeft op wat je zelf vindt en doet.’ - Gedragsdeskundige bij Duwtje

8.4 Motivatie

Tot nu toe zijn de volgende factoren beschreven, self-efficacy, risicoperceptie en sociale omgeving. Als er gekeken wordt naar wanneer iemand de ability heeft om actie te ondernemen maar dit niet gebeurt, dan mist hierin een factor. Er is namelijk motivatie nodig die ervoor zorgt dat daadwerkelijk actie wordt ondernomen. Zie ook het Fogg model. In gesprek met Veiligheidsregio IJsselland werd verteld dat zij gebruik maken van de factoren denk- en doenvermogen (bijlage I). Het denkvermogen kan gekoppeld worden aan de ability van het Fogg model en het doenvermogen aan de motivatie. Volgens veiligheidsregio IJsselland hebben mensen met een groot denkvermogen de mogelijkheid om te weten wat zij moeten doen in een noodsituatie. Dit betekent niet dat een groot denkvermogen de mensen automatisch zelfredzaam maakt. Er wordt namelijk ook een doenvermogen verwacht. De actie moet namelijk ook uitgevoerd worden. In plaats van de trigger wordt er door IJsselland gebruik gemaakt van veerkracht. Zonder veerkracht kan het gedrag niet naar onbewust/bewust bekwaam omgezet worden. Dit is vergelijkbaar met het Fogg model. Zonder trigger neemt de persoon geen actie (Fogg, 2017).

Volgens de gedragsdeskundige bij Duwtje neemt het impulsieve systeem ons over als een persoon in een noodsituatie zit, hierdoor kiezen mensen irrationeel. *‘Het helpt dus om maatregelen in te bedden in dat impulsieve systeem. Hoe? Door mensen het al eerder eens te laten doen, of gedachten te bedenken ‘wat doe ik in een noodsituatie’*. Het mensen laten doen heeft invloed op de self-efficacy (beschreven in PMT model) en habit formation. Bij habit formation wordt nieuw gedrag automatisch. Vaak zijn oude gewoontes erg moeilijk om te doorbreken en zijn nieuwe gewoontes moeilijk om te vormen, maar door herhaling is het mogelijk om nieuwe gewoonte (habitus) aan te nemen of te vormen en deze te onderhouden. Het bedenken van gedachten zoals eerder beschreven *‘wat doe ik in een noodsituatie?’* kan gedaan worden door het implementeren van interventies. Hierbij is het belangrijk om heldere en zichtbare instructies te geven. Als voorbeeld werd gegeven: *‘denk aan een vliegtuig met groene verlichting op de vloer naar een nooduitgang. Je kunt dan wel kennis hebben waar de uitgang zit, maar in paniek vergeet je dat en volg je primair de groene pijlen’*. Dit kan natuurlijk ook gebeuren in appartementencomplexen. Beschikken deze niet over vluchtrouteaanduiding dan is de kans groot dat mensen richting het vuur vluchten, omdat zij niet weten waar zij naar toe moeten vluchten. Door goede instructies kunnen mensen hierop voorbereid worden. Ook zoals het begrip habit formation aangeeft is herhaling erg belangrijk om een nieuw gedrag automatisch te maken.

Om terug te komen op de motivatie die nodig is voordat iemand een handeling uitvoert. Dan kan motivatie opgesplitst worden in intrinsieke motivatie en extrinsieke motivatie. De betekenis van intrinsieke motivatie is wanneer iemand iets doet wat hij zelf wilt. Dit is vanuit de eigen behoeften en interesses van een persoon. Bij extrinsieke motivatie doet iemand iets omdat een ander dat wilt. Dit komt dus vanuit een externe bron. Hierbij kunnen er ook prikkels of een trigger toegepast worden. Denk aan een beloning of straf (Schriel, 2014). Bij het aanschaffen van een rookmelder kan dit bijvoorbeeld zijn dat iemand de kans heeft om een woningbrand te overleven (beloning) of de kans dat je slachtoffer wordt wanneer er geen rookmelder aangeschaft wordt (straf).

8.5 Kennis

Een factor volgens Enders om mensen te informeren is kennis (Enders, 2002). Kennis is een belangrijke factor voor het laten plaats vinden van gedragsverandering. Door mensen te informeren over brandgevaar komt de risicodoelgroep in beweging. Voor een goede communicatiestrategie is het belangrijk dat de boodschap positief ervaren wordt. Ook wel positieve attitude genoemd. Mensen gaan namelijk pas nadenken als ze gemotiveerd zijn. Zij moeten daarom betrokken worden in de strategie (van Wagenberg, de Winter, van Asselt, & Fischer, 2009). Gedragsdeskundige van Duwtje zegt het volgende: *'kennis is natuurlijk wel van belang, je moet weten wat je moet doen. Maar kennis is ons rationele systeem'*. En zoals eerder beschreven wordt het rationele systeem overgenomen in een noodsituatie door het impulsieve systeem. Het is daarom erg belangrijk om maatregelen in het impulsieve systeem in te bedden.

8.5 Angst

Fear is een factor die terug komt in het PMT-model. Gedragsverandering kan plaats vinden wanneer de angst van mensen in gevaar stijgt (Rogers, 1983). Daardoor neemt de motivatie tot het nemen van maatregelen toe. Aan de gedragsdeskundige werd de vraag gesteld of angst invloed heeft op gedragsverandering en hoe dit toegepast kan worden in een communicatieboodschap. Zij zei hierop *'Altijd maar met mate en met een handelingsperspectief. Te bang maken met tekst of nare plaatjes werkt ontzettend averechts. Je wilt juist mensen het gevoel geven dat zij ergens toe in staat zijn'*. Dit laatste kan ook weer gekoppeld worden aan het begrip self-efficacy.

8.6 Sociale huurders

Elke doelgroep moet op een andere manier benaderd worden om gedragsverandering plaats te laten vinden. Hoe dit bij de doelgroep sociale huurders het beste gedaan kan worden zodat zij ook betrokken raken bij het onderwerp brandveiligheid geeft gedragsdeskundige van Duwtje het volgende antwoordt: *'mensen in deze groep leven met de dag. Zij kijken niet naar euro's maar naar eurocenten. Impulsief boven ratio. Maak het zo makkelijk mogelijk, geef desnoods een rookmelder met heldere instructies'*.

Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat bovenstaande factoren invloed hebben op het gedrag van een sociale huurder. Al eerder zijn de risicofactoren beschreven die van invloed zijn op de zelfredzaamheid van een persoon. Hierbij werd er vooral gekeken naar de fysieke gesteldheid en mobiliteit van een persoon. Bovenstaande factoren kunnen ervoor zorgen dat mensen bewuster gemaakt worden op het gebied van brandveiligheid. Dit wordt gedaan door de sociale huurders te motiveren en hierdoor hun houding te laten veranderen. Verder heeft de sociale omgeving van een huurder ook invloed op hoe een persoon kijkt naar brandveiligheid. Zij kunnen er uiteindelijk voor zorgen dat iemand getriggerd wordt om uiteindelijk wel die rookmelder aan te schaffen.

9. (Communicatie)middelen sociale huurders

Dit hoofdstuk beantwoordt de vraag welke (communicatie)middelen ingezet kunnen worden voor het creëren van brandveiligheidsbewustwording bij sociale huurders. Er worden verschillende communicatiemiddelen beschreven. Hierbij komen de communicatiemiddelen die op dit moment worden ingezet aan bod. Er is gesproken met een communicatieadviseur binnen de VNOG. Zij vertelde onder andere welke communicatiemiddelen zij inzetten. Ook zijn er via literatuurstudie verschillende middelen gevonden die ingezet zijn geweest in andere veiligheidsregio's of op dit moment worden gebruikt.

9.1 informatie en gedrag

Om gedragsverandering bij sociale huurders te stimuleren is het belangrijk om kennis te creëren op het gebied van brandveiligheid. Uit de theorie is namelijk gebleken dat het veranderen van gedrag begint bij bewustwording (model van Maslow) en bewustwording wordt gecreëerd door informatie te verkrijgen (van Wagenberg, de Winter, van Asselt, & Fischer, 2009). Zonder informatie over een eventueel risico weten mensen niet dat het risico bestaat. Om ze bewust te maken over het risico wordt informatie gegeven. Dit kan gedaan worden door communicatiemiddelen gericht op het rationele- en impulsieve systeem in te zetten.

'Een rookmelder ophangen is niet 123 gedaan.' - Gedragsdeskundige bij Duwtje

Het is mogelijk dat een sociale huurder beschikt over informatie en de motivatie heeft om maatregelen te nemen tegen woningbranden, maar hier geen geld voor over heeft. Dan mist de factor ability. Een subsidie zou hiervoor een oplossing kunnen zijn om bijvoorbeeld een rookmelder aan te schaffen (Rijksoverheid, 2012).

Volgens de gedragsdeskundige is het handig om een storyboard/customer journey in een communicatiestrategie te verwerken. Hierin wordt aan mensen laten zien wat zij moeten doen om het gewenste gedrag te vertonen. Zij zegt *'Een rookmelder ophangen is niet 123 gedaan. Je moet naar de winkel, daar in het aanbod zoeken en kiezen. Dit is best lastig!! En dan ook nog het geld er voor over hebben. En vervolgens ophangen. Dat laatste vergeet men vaak. Denk aan geen batterijen'*. In een storyboard kan er kort worden laten zien welke stappen iemand moet nemen om aan een gedrag te voldoen.

9.2 Communicatiemiddelen

Hieronder worden verschillende communicatiemiddelen beschreven die later betrokken kunnen worden bij de communicatiestrategie en boodschap.

1. Woningbezoeken bij doelgroep

Woningbezoeken worden op dit moment al in verschillende veiligheidsregio's uitgevoerd. Bij Brandweer Amsterdam-Amstelland kan er een afspraak gemaakt worden voor een woninginspectie, brandveiligheidsadvies en ontvangen, indien nodig, de mensen een rookmelder (Brandweer Amsterdam-Amstelland, 2017). Ook binnen de VNOG was dit mogelijk. In de maand oktober konden mensen zich namelijk aanmelden voor een woningcheck. Dit was in combinatie met de brandpreventieweken in oktober (Apeldoorn Actueel, 2017). Alleen de mensen die zich aanmelden hebben vaak alles al netjes op orde. Dit is gezegd door de woningcorporatie 'De Woonplaats' en veiligheidsregio IJsselland (Bijlage I). Het is juist de bedoeling om de mensen te bereiken die dit niet hebben. De brandweer kan samen met de woningcorporatie langsgaan bij de doelgroep om te kijken of zij maatregelen nemen op het gebied van brandveiligheid. Hiervoor kunnen zij de beschikbare folders 'Checklist huurders' afgeven aan de huurders. Woningbezoeken heeft volgens de gedragsdeskundige bij Duwtje alleen effect als een brandweerman vertelt dat er kort geleden een brand is geweest in de buurt en controleert of de persoon een brandmelder heeft hangen. Zij zei *'Persoonlijk contact is altijd effectiever, maar dat kan niet altijd. Echter zit men ook niet op een belletje van de veiligheidsregio te wachten'*.

2. Folders

Folders blijven nog steeds effectief om een doel te bereiken (RTL Z, 2017) Folders in combinatie met mondelinge voorlichting heeft meer effect (van der Burgt, Dettingmeijer, & van Mechelen-Gevers, 2016). Bij het aangaan van een huurcontract kan er bijvoorbeeld een welkomst folder meegegeven worden met maatregelen die bewoners op het gebied van brandveiligheid kunnen treffen. Het is belangrijk dat de folder aandacht trekt van sociale huurders. Dit kan door gebruik van voorbeelden uit de buurt die buurtbewoners zich nog herinneren (Bijlage I. Interview Gedragsdeskundige, Duwtje). Het imago van de brandweer kan hierin goed meegenomen worden (Cialdini, 2006). In de folders kunnen heldere instructies gegeven worden en de risicoperceptie kan vergroot worden door voorbeelden van dichtbij aan te halen. De VNOG maakt op dit moment al gebruik van verschillende folders. Deze folders worden aangeleverd door Brandweer Nederland (Bijlage I. Interview Communicatieadviseur VNOG).

3. Ontruiming- en of brand-oefening met demonstratie

In de regio waar veel kwetsbare doelgroepen of kans doelgroepen wonen kan er gekozen worden voor een brandoefening. Hierdoor zien bewoners in de praktijk hoe er gehandeld moet worden en hoe zij moeten vluchten. Dit heeft invloed op het rationele systeem en het impulsieve systeem, maar het kan ook het subjectieve veiligheidsgevoel van de bewoners vergroten (Bijlage I. Interview Gedragsdeskundige, Duwtje). Hierbij kan de sociale omgeving van de bewoner betrokken worden. Dit zodat zij ook kennis krijgen op het gebied van brandveiligheid en hoe te handelen. De oefening kan mogelijk plaats vinden in een woning van de woningcorporatie. Dit is eerder gedaan bij brandweer Friesland (Winsum Nieuws, 2017). Ook heeft woningcorporatie 'De Woonplaats' eerder een ontruimingsoefening georganiseerd (Bijlage I. Interview Woningcorporatie). Tijdens de ontruiming-/brandoefening kunnen ook demonstraties gegeven worden over hoe met behulp van een blusmiddel een kleine brand geblust kan worden. Denk aan een vlam in de pan. Bij sociale huurwoningen ontstaat een groot aantal van de branden in de keukens (zie hoofdstuk 4). Wellicht is het hierom handig de sociale huurders bewust te maken wat te doen bij een vlam in de pan. Vanuit Veiligheidsregio Haaglanden is eerder een campagne geweest waarbij zij gingen toeren in de omgeving om mensen bewust te maken wat te doen bij een vlam in de pan. Dit vond plaats tijdens de landelijke brandpreventieweken (Veiligheidsregio Haaglanden, 2017). In een folder kan beschreven worden wat het nut is van het hebben van blusmiddelen en of een rookmelder. In gesprek of er al eens ontruimingsoefeningen zijn uitgevoerd zei woningcorporatie 'De Woonplaats' het volgende *'Ontruimen doen we alleen in onze eigen kantoren. Andere panden hebben geen BHV. Wel zijn er ontruimingsplattegronden. Samen met de brandweer is hier wel in te oefenen. In d'organie hebben we het gedaan en geconcludeerd dat we eerst moeten gaan voorlichten voordat we een oefening houden'*. Het is belangrijk dat er een goede voorbereiding is en mensen kennis hebben voordat er wordt geoefend.

4. Voorlichtingsavonden

Als communicatiemiddel kunnen er ook voorlichtingsavonden georganiseerd worden in scholen, buurthuizen of een andere locatie in de wijk. Hier kan de brandweer (vrijwilligers), gemeente en de woningcorporatie iets vertellen over brandveiligheid. Bij woningcorporatie 'De woonplaats' hebben zij eerder al eens een voorlichtingsavond georganiseerd. Volgens woningcorporatie 'De Woonplaats' komen vaak mensen die alles al op orde hebben en alleen hiervoor bevestiging zoeken. Het is daarom belangrijk dat de aanwezigen de kennis van de avond overbrengen aan hun burens en/of familie. Verder kunnen er tijdens deze avond afspraken gemaakt worden. Denk aan wat te doen bij brand. Woningcorporatie 'de Woonplaats' heeft in twee complexen een pilot gehouden met een brandoefening en een presentatie aan de bewoners. Zij zitten op dit moment met de vraag of zij het moeten doen of niet. In Limburg wordt naar aanleiding van een woningbrand besloten of het zinvol is om een bijeenkomst te organiseren voor de buurt. Hierbij is het de taak van de gemeente om de bijeenkomst te organiseren en de brandweer geeft hier dan uitvoering aan (Brandweer Limburg, 2017).

Verder worden er ook in verschillende veiligheidsregio's voorlichting gegeven na brand. Hierin wordt de aandacht gelegd op de gevolgen van brand en de voorlichting over brandveilig leven. Dit kan gedaan worden tijdens een bijeenkomst in een buurthuis of gewoon bij iemand thuis. Partijen die hierbij betrokken kunnen worden zijn bewoners, woningcorporatie, gemeente, thuiszorg, slachtofferhulp en de brandweer. Wanneer bewoners open staan voor een boodschap over brandveilig leven kan er een voorlichting gegeven worden. De voorlichting kan bewoners stimuleren om brandveiligheidsmaatregelen te nemen (Brandweer Groningen, 2015).

5. Rookmeldersteam

Het rookmeldersteam bestaat uit vrijwilligers van de Brandwonden Stichting. Deze Stichting bestaat uit 2400 vrijwilligers overal in Nederland. De vrijwilligers zijn door de brandweer getraind om rookmelders te plaatsen (Brandwonden Stichting, 2017). De brandweer heeft zelf niet voldoende mankracht om bij elke bewoner langs de deur te gaan. Hiervoor worden vaak al vrijwilligers ingezet of het rookmeldersteam. Deze vrijwilligers kunnen bij sociale huurders langs gaan en informatie verspreiden over brandveiligheid.

6. Chat/informatienummer

Een chat is tegenwoordig een veel gebruikt digitaal middel (Oklopic, 2016). In de chat kunnen er vragen gesteld worden op het gebied van brandveiligheid. Mensen kunnen gaan chatten als zij bijvoorbeeld vragen hebben over brandveiligheid. Hierop kan de chateigenaar informatie sturen naar de persoon. Hiervoor kunnen brandweervrijwilligers ingezet worden of medewerkers van afdeling risicobeheersing. Wellicht is er een mogelijkheid om dit op landelijk niveau te doen.

7. Sociale media

Steeds meer mensen beschikken tegenwoordig over een tablet en/of smartphone, waarop eenvoudig internet geraadpleegd kan worden. Het is de taak van brandveilig leven om de persoon te motiveren en te laten zien dat het brandrisico er wel degelijk is en hoeveel het kost om hiervoor maatregelen te nemen. Sociale media kan hierin goed worden gebruikt. Het is hierbij belangrijk dat de sociale media accounts van de brandweer ook actief zijn in andere netwerken en communities. Verder is het belangrijk om relevante content te plaatsen. Dit om de aandacht van de gebruikers in stand te houden. Er moet namelijk een reden zijn om bijvoorbeeld de brandweer te gaan volgen (Kornaat, 2010).

8. Kranten

Verder kan de VNOG gebruik maken van het communicatiemiddel kranten. In de regionale krant kan er een stukje geschreven worden over het risico in bijvoorbeeld de appartementencomplexen en welke maatregelen zij kunnen nemen om dit te voorkomen en te beperken. Neem als voorbeeld de in het theoretisch kader beschreven bosbrand survival plan. In dit plan zijn de stappen die een persoon bij een natuurbrand moet nemen duidelijk en kort beschreven (NSW Rural Fire Service, 2013). Cialdini beschreef eerder dat een autoritair persoon betrouwbaarder overkomt (Cialdini, 2006). Als het artikel geschreven wordt door iemand met een autoritaire functie komt het artikel al een stuk betrouwbaarder over dan wanneer alleen een journalist dit schrijft. Hiernaast is het belangrijk dat een boodschap zo helder en begrijpelijk mogelijk is om uiteindelijk de risicoperceptie van een persoon te vergroten (Waaks, 2018).

9. Weggeef producten

Het is natuurlijk ook mogelijk om verschillende weggeef producten in te zetten om mensen risico bewuster te maken op het gebied van brandveiligheid. Denk bijvoorbeeld aan een sleutelhanger. Deze wordt aan een sleutelbos gedaan en zo wordt de persoon elke keer als hij de sleutels pakt weer herinnerd. Herhaling erg belangrijk. Andere mensen zien ook deze sleutelhanger. Zo komt het ook weer onder de aandacht bij de omgeving. Verder houden mensen van gratis producten en zoals beschreven bij de strategie wederkerigheid van Cialdini doen mensen eerder wat terug als zij iets ontvangen (Cialdini, 2006). Denk aan de vluchtsleutelhanger die op dit moment wordt uitgegeven. Zo

worden mensen op een bepaalde manier toch bewust van het risico. De producten kunnen weggegeven worden bij evenementen, voorlichtingsavonden, aankoop van rookmelders etc.

9.3 Doelgerichte communicatie

Huisbezoeken kosten veel tijd en capaciteit van de brandweer. Niet iedereen kan hierdoor bereikt worden, omdat er te weinig mankracht is. Het zorgt er wel voor dat elke bewoner specifieke informatie ontvangt over brandveiligheid. De groep die de grootste kans heeft op een woningbrand kan bijvoorbeeld benaderd worden voor een huisbezoek. In dit onderzoek zullen dit vooral de alleenstaande senioren en gezinnen in appartementencomplexen zijn. Terwijl de bewoners met een gemiddelde kans op een andere wijze geïnformeerd kunnen worden. In de bijlage Q is een afbeelding zichtbaar die beschrijft welke communicatiemiddelen het meeste doelgericht zijn. De horizontale as geeft de hoeveelheid huishoudens weer en de verticale as de kans op een woningbrand. Er is zichtbaar dat als er algemene informatie wordt gegeven de meeste huishoudens worden bereikt. Bij een huisbezoek is dit aantal een stuk minder maar wordt de kans op een woningbrand kleiner. Wanneer mensen na een huisbezoek een rookmelder aanschaffen en ophangen en anderen dit zien is de kans groter dat een grotere groep ook een rookmelder gaat aanschaffen. Gedragsdeskundige bij Duwtje zegt *'Over het algemeen geldt dat wat de meerderheid zegt en/of doet, die een groot effect heeft op wat je zelf vindt en doet. Het kan zijn 'als iedereen het doet zal het wel goed zijn', of 'zij weten vast meer dan ik'.* Dit werkt bovendien heel sterk als je zelf nog niet weet wat de beste keuze is'. Wanneer mensen weten wat de beste keuze is, is het gemakkelijk om een keus te maken voor het aanschaffen van een rookmelder.

De keuze voor de verspreiding van algemene informatie is misschien wel de gemakkelijkste strategie, maar hiermee worden de minste mensen bereikt. Vaak voelen mensen zich dan niet aangesproken, omdat het niet op een specifieke doelgroep gericht is. Hierdoor is de kans kleiner dat mensen hun gedrag gaan aanpassen voor het voorkomen van een woningbrand. Met doelgroepgerichte informatie voelt men zich eerder aangesproken als de persoon in de desbetreffende doelgroep valt. Bij een huisbezoek is dit nog groter omdat de persoon persoonlijk informatie verkrijgt over brandveiligheid en wat te doen. Het aantal woningbranden nadat er bij deze huizen een bezoek is gebracht is daarom ook kleiner dan bij het geven van algemene informatie.

Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat er veel middelen zijn die ingezet kunnen worden, maar niet elk middel even effectief is om in te zetten bij een doelgroep. Elk communicatiemiddel heeft een ander effect. Wanneer er op persoonlijk niveau met iemand gecommuniceerd wordt dan is de kans groter dat de persoon ook daadwerkelijk luistert groter dan wanneer er alleen algemene informatie wordt verspreid. Bij sociale huurders is het van belang dat zij kennis krijgen op het gebied van brandveiligheid en positief tegenover staan om zo het brandveiligheidsbewustzijn te stimuleren. Verder kunnen de ontruimingsoefeningen ervoor zorgen dat de zelfredzaamheid wordt vergroot. Dit zodat mensen dan weten wat zij kunnen doen in geval van nood. Sociale huurders moeten weten wat zij moeten doen om een brand te voorkomen en te bestrijden. De communicatiemiddelen zijn een middel om hierbij te helpen.

Hoofdstuk 10. Communicatieboodschap en -strategie

In dit hoofdstuk wordt een communicatiestrategie en communicatieboodschap omschreven op de gevonden doelgroep, gezinnen, in fase A. Veiligheidsregio IJsselland heeft ook de boodschap betrokken in hun doelgroep analyse. Hierbij hebben zij onder andere de strategieën van Cialdini gebruikt. In dit hoofdstuk wordt er gekeken welke boodschap aan de doelgroep gebracht gaat worden. Hierbij moet er goed gekeken worden naar welke communicatiemiddelen er passen bij de doelgroep.

Gedragsdeskundige bij het Duwtje beschreef al eerder dat herhaling belangrijk is voor gedragsverandering. Ook uit onderzoek is gebleken dat bij herhaling mensen eerder actie ondernemen. Hierbij zijn 10-20 blootstellingen het beste. De herhaling moet dan niet te opdringerig en opvallend voorkomen. Het is belangrijk dat mensen niet bewust zijn van de blootstelling (Universiteit van Amsterdam, 2015).

10.1 Stappenplan

In een communicatiestrategie wordt er beschreven welke communicatiemiddelen er gebruikt worden om het doel te behalen. Hiermee wordt er gestart met het omschrijven van een communicatiedoel, het formuleren van communicatiemiddelen en als laatste welke stijl en boodschap er worden gebruikt (Severijnen, Bakker, & Pas, 2013). De communicatiemiddelen zijn behandeld in het vorige hoofdstuk. In dit hoofdstuk komen een aantal communicatiemiddelen aan bod om de strategie en boodschap te omschrijven (Framing my message, 2014). Hieronder staat het 9 stappenplan voor het schrijven van een communicatiestrategie. Onderstaande figuur kan ook kort in een zin geplaatst worden. Dit gaat als volgt: **Wie zegt wat aan wie via welk kanaal met welk effect?** In deze zin zijn de vijf hoofdfactoren beschreven die nodig zijn voor een communicatieplan. Deze zin is opgesteld door Harold Lasswell, Amerikaanse socioloog (Weyts, 2003).

Stappen	Toelichting
1. Doelstelling bepalen	Wat wil je bereiken binnen welk termijn?
2. Doelgroepen bepalen	Wie wil je bereiken?
3. De boodschap formuleren	Inhoud? Wat ga je communiceren?
4. Media en kanalen bepalen	Welke middelen ga je inzetten? Communicatiemix.
5. Planning opmaken	Wanneer ga je wat communiceren?
6. Organisatie	Wie is verantwoordelijk voor wat in het proces?
7. Budget	Kostprijs bepalen voor je communicatie?
8. Monitoring	Steekproeven om te achterhalen wat voor invloed de ingezette communicatie heeft.
9. Evaluatie	In welke mate werden de communicatiedoelstellingen bereikt?

Tabel 1 9 Stappenplan Communicatie (Weyts, 2003)

10.2 Communicatiedoel

Een communicatiedoel bestaat uit drie soorten doelen. Kennisdoel, houdingsdoel (attitude) en gedragsdoel. De drie doelen staan in relatie tot elkaar. Het doel van dit onderzoek is dat er een gedragsverandering plaatsvindt, namelijk het vergroten van het brandveiligheidsbewustzijn. Waardoor sociale huurders een rookmelder aanschaffen. Er moet meer actie ondernomen worden door de doelgroep om het brandveiligheidsbewustzijn te vergroten. Een voorbeeld voor een gedragsdoel is *'Wees brandveilig!'* een houdingsdoel die hieraan kan hangen is *'Het is belangrijk om een rookmelder op te hangen!'* maar hieraan moet ook een kennisdoel hangen dit kan bijvoorbeeld als volgt zijn: *'Zonder rookmelder, is de kans op overlijden bij een woningbrand groter!'* (Severijnen, Bakker, & Pas, 2013).

10.3 communicatiestrategie

Hieronder is voor de gemeente Winterswijk een communicatiestrategie uitgewerkt. Hiervoor zijn bovenstaande stappen genomen en is er een storyboard uitgewerkt.

Uitvoering Communicatiestrategie Sociale Huurders

Doelstelling: De doelstelling van de communicatiestrategie is dat bij sociale huurders de brandveiligheidsbewustwording wordt vergroot. Hierbij wordt vooral gericht op het voorkomen en adequater handelen bij brand van bewoners. Het doel is dat bewoners een rookmelder aanschaffen en ophangen. De boodschap moet dus gericht worden op de aanschaf van een rookmelder en de eigen verantwoordelijkheid van een sociale huurder.

Doelgroep: In het algemeen zijn de sociale huurders de doelgroep, maar om een kleinere doelgroep binnen de sociale huurders te bereiken is er gekozen voor de subdoelgroep gezinnen. Het inzetten van een communicatiestrategie moet er voor zorgen dat de **gezinnen** worden bereikt.

Boodschap: Uit eerdere hoofdstukken is gebleken dat veel mensen niet weten dat brandveiligheid ook hun eigen verantwoordelijkheid is. Zij denken dat de gehele verantwoordelijkheid van de verhuurder is. Het is belangrijk om dit ook mee te nemen in de boodschap. Verder moet er gecommuniceerd worden over een handelingsperspectief. Denk bijvoorbeeld aan wat kunnen de sociale huurders doen om de brandveiligheidsbewustwording te vergroten. Voor dit onderzoek ligt hierbij de focus op de aanschaf van een **rookmelder**. Zoals eerder beschreven is het belangrijk om in een boodschap het goede gedrag te laten zien, want een goed voorbeeld doet goed volgen.

Als er gericht wordt op de subdoelgroep kan er bijvoorbeeld staan. ***'Ik heb een rookmelder opgehangen voor mijn kinderen en u?'*** Of ***'Denk ook aan uw kind! Bij mij hangt een rookmelder en bij u?'*** Mensen denken misschien dat overkomt mij niet, maar zij voelen zich wel verantwoordelijk tot hun kinderen. Zij doen dit dus eerder voor een ander dan voor zichzelf. Verder is het de bedoeling met de woorden 'en u?' dat mensen zich aangesproken voelen om ook een rookmelder aan te schaffen. Een ander voorbeeld is: ***'Rook is dodelijk! Een Rookmelder niet! Ik heb er een aangeschaft en u?'*** Hierbij wordt er een klein beetje angst gecreëerd met de woorden 'Rook is dodelijk', dit is een kennisdoel. Verder wordt er ook een handelingsperspectief gegeven, namelijk het aanschaffen van een rookmelder, hierin is het gedragsdoel en het kennisdoel in verwerkt. Verder is het belangrijk om in een folder te melden dat mensen niet alleen aan hun zelf moeten denken maar ook aan een ander zoals hun eigen kinderen.

BRANDVEILIGHEID IS JE EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID
"Ik heb een rookmelder opgehangen en u?"

Communicatiemiddelen: Door het inzetten van diverse communicatiemiddelen wordt er gecommuniceerd naar de subdoelgroep. Sociale huurders hebben vaak minder te besteden en vinden bepaalde taken belangrijker dan hun eigen brandveiligheid. Het is daarom belangrijk dat zij niet afhankelijk van geld hoeven te zijn om een brandveilig leven te hebben.

Tegenwoordig is bij geen enkel kind een elektronisch apparaat weg te denken. Zij groeien hiermee op. Het kan daarom goed zijn om gebruik te maken van onlinebronnen. Denk aan **sociale media**. Op dit moment zijn snapchat en instagram populair onder de kinderen (Schoonens, 2016). Ook willen kinderen vaak dingen hebben. In het algemeen zijn Nederlanders bekend met het sparen voor van alles en nog wat. Een **spaaractie** kan ervoor zorgen dat sociale huurders wellicht mee doen. Denk hierbij aan dat dit wordt gedaan bij winkels waar sociale huurders komen en dus niet bij dure winkels. Het is namelijk wel de bedoeling dat de huurders worden bereikt. Verder kunnen er **posters** in de buurten opgehangen worden. Op deze posters zijn gezinnen uit een buurt zichtbaar met een handeling tot een brandveilige situatie. Denk aan het ophangen van een rookmelder. Doordat de bewoners zichtbaar zijn op de posters zorgt dit voor herkenning bij andere buurtbewoners. Waardoor zij zich ook aangesproken voelen en wellicht **gemotiveerd** raken om ook een rookmelder aan te schaffen. Verder kan er een pagina ingericht worden op websites van buurtverenigingen of advertenties geplaatst worden in lokale **nieuwsbrieven**, maar er kunnen ook **voorlichtingen** gegeven worden op bijvoorbeeld

scholen. Kinderen vertellen veel aan hun ouders. Als zij informatie overbrengen aan hun ouders sla je twee vliegen in een klap.

Ook kan de **Risk Factory** ingezet worden voor het veiligheidsbewuster maken van gezinnen. Hier worden veiligheidsscenario's nagebootst en leren kinderen hoe zij moeten handelen. Uit onderzoek blijkt dat de Risk Factory ervoor zorgt dat de kennis over veiligheidsrisico's bij kinderen toeneemt. Wanneer kinderen deze kennis delen met hun ouders, kan dit ervoor zorgen dat hun ouders ook bewuster worden van de risico's en maatregelen treffen tegen onveilige situaties (Twente Safety Campus, 2017).

Beïnvloeden en factoren

Herhaling is belangrijk bij het inzetten van een communicatiestrategie. Door eerst posters op te hangen worden mensen al een beetje bekend met de actie. Hierna kunnen er woningchecks gedaan worden en eventueel voorlichtingen op school. Dit zorgt voor steeds meer herkenning en als laatste kan er bijvoorbeeld een kortingsactie op rookmelders gegeven worden.

Gekeken naar de strategieën van Cialdini zijn de strategieën **wederkerigheid** en **autoriteit** van toepassing. Er kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een gratis rookmelder. Mensen kunnen de rookmelder kopen in de winkel en de bon opsturen, waardoor zij het geld terug ontvangen van de rookmelder. Hierbij moeten zij eerst instructies lezen over brandveiligheid en uiteindelijk kunnen zij de bon insturen. Dit is wederkerigheid, mensen doen iets terug als ze iets krijgen.

Gericht op het Fogg-model en ASE-model is het belangrijk dat er **motivatie** aanwezig is. Dit is in deze strategie angst. Door angst raken mensen gemotiveerd om een bepaalde actie te doen. Verder is het belangrijk dat de actie **eenvoudig** uitvoerbaar is. Als het te moeilijk is haken mensen te snel af. Ook is de **sociale invloed** van belang. Sociale huurders hebben bijvoorbeeld een grotere band met hun buurt dan met een wethouder van de gemeente. Voor de strategie kan er zoals eerder beschreven een poster opgehangen worden waar iemand van de buurt opstaat en zorgt voor herkenning.

Verder kan verliesframing ingezet worden. Voor deze strategie is dat rook. Rook is slecht voor de gezondheid en door dit te melden, trekt dit meer aandacht van de mensen. Ook komt hierbij, zoals in het begin van deze alinea beschreven, weer een gedeelte motivatie terug.

Daarnaast is het ook goed om mensen een noodsituatie te laten ervaren. Zo weten mensen hoe zij moeten handelen in een dergelijke situatie. Vanuit de brandweer en woningcorporatie kunnen ze bij verschillende appartementencomplexen langs gaan of tijdens een buurtfeest om bijvoorbeeld te laten zien wat een vlam in de pan doet. Veel van de woningbranden in sociale huurwoningen ontstaan in de **keuken**. Door op evenementen te komen waar veel sociale huurders bij elkaar zijn, kan zo'n uitleg gegeven worden. Als er namelijk een voorlichting gepland wordt is de kans klein dat hier veel mensen op af komen. Bij een buurtfeest zijn de meeste mensen uit de buurt al aanwezig en hierdoor bereik je een grotere groep. Een ander evenement kan het volksfeest in Winterswijk zijn. Als vanuit de gemeente gecommuniceerd wordt wanneer deze evenementen zijn dan kunnen de brandweer en gemeente hierop in spelen. De gemeente geeft tenslotte hiervoor de vergunningen.

Storyboard: Om de handeling tot het ophangen van een rookmelder zo simpel en eenvoudig mogelijk te maken is het maken van een storyboard een onderdeel van de strategie. Op de volgende pagina is een voorbeeld te zien van een uitgewerkt storyboard. Hierin is in de eerste afbeelding te zien dat de persoon twijfelt of niet weet wat hij met de rookmelder moet doen. In de tweede afbeelding is zichtbaar dat de meneer de rookmelder heeft opgehangen en nadenkt over een huis waar zijn kind veilig kan opgroeien. In de laatste afbeelding zie je dat de rookmelder nog in de doos zit en er brand is ontstaan. Door geen rookmelder te hebben kunnen zij misschien niet op tijd vluchten. Ook staat de trap vol spullen die het vluchten kunnen blokkeren.

Rookmelder en nu?



Wat moet ik doen?

Ophangen en een veiliger omgeving

Niet ophangen, een gevaarlijke omgeving!

Planning: De uitvoering kan plaatsvinden tijdens de jaarlijkse preventieweken. Verder is het handig om 1 a 2 jaar na de actie mensen weer bewust te maken dat zij bijvoorbeeld de batterijen moeten vervangen en of de rookmelder moeten demonteren om er voor te zorgen dat de rookmelder up-to-date blijft.

Budget:

Het budget is in deze strategie niet meegenomen, omdat de kosten onbekend zijn. Bekende gratis middelen zijn bijvoorbeeld een persbericht.

Bovenstaande is een uitgewerkte communicatiestrategie gericht op de doelgroep gezinnen. Bij de doelgroep senioren zou de strategie meer gericht worden op de sleutelfiguren van de senioren. Dit omdat de sleutelfiguren meer invloed hebben bij deze doelgroep. Denk aan de zorgbehoevende senioren. Zij kunnen zelf vaak niet meer veilig handelen, hiervoor wordt bijvoorbeeld mantelzorg of thuiszorg ingeschakeld om te helpen bij taken die zij zelf niet meer kunnen. Ookal zal de senior zelf wel brandveilig willen handelen, het kan zo zijn dat dit alleen niet meer kan. Bij gezinnen hebben de ouders de verantwoordelijkheid voor een brandveilig huis. De kinderen kunnen door middel van voorlichting bijvoorbeeld op school of in the Risk Factory hierop bewust gemaakt worden. Zij kunnen hierna deze kennis met hun ouders delen. In bijlage R staat een korte implementatievoorstel beschreven met het doel, doelgroep, communicatiemiddelen, planning en de boodschap.

11. Samenwerking tussen betrokken partijen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe er een samenwerking tussen betrokken partijen opgezet kan worden. Een samenwerking is van belang, omdat de woningcorporatie dichter bij de sociale huurders staat dan de VNOG en Gemeente Winterswijk. Hierbij wordt er gekeken naar de taken van de betrokken instanties en hoe zij deze taken kunnen gebruiken tot het brandveiligheid bewuster maken van sociale huurders.

De brandweer heeft de hoofdrol in dit onderzoek. Brandveiligheid is een taak dat voor het grootste gedeelte door de brandweer wordt uitgevoerd, maar de verantwoordelijkheid ligt bij de burger zelf (Brandweer NL, 2018). De gemeente kan in samenwerking met de brandweer een campagne starten vanuit een meer integrale kant van veiligheid. Andere partijen die een rol kunnen spelen zijn verzekeraars, woningcorporatie, mantelzorg etc. Voor elke doelgroep zijn er verschillende partijen. Deze partijen zijn eerder bedoeld als sleutelfiguren. De gemeente heeft hierin een toezichthoudende functie. Verder kan de gemeente zorgen voor financiering en het opzetten van projecten. Zij voeren op dit moment een groot project uit in Winterswijk waarbij op verschillende veiligheidscategorieën wordt gericht binnen een wijk (Bijlage I). Voor dit project beginnen zij in september met het verzamelen van gegevens. Terwijl de gemeente een toezichthoudende functie heeft, hebben de brandweer en woningcorporatie een meer uitvoerende functie. Zij geven bijvoorbeeld voorlichtingen.

De woningcorporatie kan samen met de brandweer langsgaan bij gezinnen in appartementen om te kijken of zij maatregelen nemen op het gebied van brandveiligheid (*woningcheck*) (Brandweer Amsterdam-Amstelland, 2017). Hiervoor kunnen ook de beschikbare folders (*huurders checklist*) afgegeven worden. In gebieden waar veel kwetsbare doelgroepen aanwezig zijn kan er beter gekozen worden voor een brandoefening/ontruiming. Dit beïnvloedt onder andere het rationele en impulsieve gedrag. Het kan zo zijn dat alleen folders geen effect hebben op de desbetreffende groep. Wellicht zijn er dan aanvullende acties nodig (Hoogers, 2011). Denk hierbij aan persoonlijke voorlichting, als de woningcorporatie constateert dat na uitgifte van de folder er geen actie is ondernomen door desbetreffende huurder. Het kan zijn dat een persoon slecht ter been is en dus geen rookmelder kan ophangen. Hierbij is het ook van belang dat zorgverleners (sleutelfiguur) helpen als zij dit constateren.

De zorginstanties kunnen tijdens hun thuiszorg ronde kijken naar brandonveilige situaties en de bewoners hierop wijzen. Als het bij een volgende bezoek nog niet is aangepast kan er wellicht vanuit de woningcorporatie en wmo gekeken worden wat zij kunnen doen om de bewoner bewuster te maken en misschien hierbij de bewoner te gaan helpen.

De woningcorporatie heeft een verantwoordelijkheid, maar de bewoners ook. Wellicht dat het meer invloed heeft als de woningcorporatie de bewoners wijst op hun verantwoordelijkheid dan de wanneer zorginstanties dit doen. De sociale huurders moeten over het algemeen zelf zorgen voor de brandveiligheid in hun woning. De woningcorporatie heeft als verplichting om nieuwbouwwoningen minimaal van één rookmelder te voorzien. Voor bestaande woningen ligt deze verantwoordelijkheid bij de huurder. In gesprek met woningcorporatie 'De Woonplaats' (persoonlijke communicatie, 22 mei 2018) is naar voren gekomen dat de woningcorporatie rookmelders plaatst als mensen verhuizen. Zij plaatsen dan één rookmelder per verdieping als er een rookmelder ontbreekt. Verder kunnen bestaande huurders rookmelders aanvragen bij de woningcorporatie tegen een kleine huurverhoging. Dit is een huurverhoging van c.a. 0,30 cent per maand.

De zorginstanties werken met een risicoprofiel. Als een bewoner zorgbehoevend is dan wordt er een profiel opgesteld (Sociaal team Post, persoonlijke Communicatie, 1 mei 2018). Als brandveiligheid hierin wordt meegenomen dan zorgt dit ervoor dat ook de zorginstanties zich bewuster zijn van brandonveilige situaties bij bewoners. Dit natuurlijk ook om de veiligheid van de thuiszorgmedewerker te waarborgen. Verder is het belangrijk dat deze gegevens gedeeld worden met de gemeente, VNOG en woningcorporatie.

Het is belangrijk dat bij alle sociale huurwoningen de wettelijk vereiste brandveiligheidsvoorzieningen goed zijn. Dit betekent niet dat er dan geen brand meer kan ontstaan. Het menselijk gedrag heeft namelijk ook invloed en bij kwetsbare personen zijn de hulpvoorzieningen al helemaal niet voldoende (Instituut Fysieke Veiligheid, 2016). Bij kwetsbare groepen kan er niet meteen vanuit gegaan worden dat zij ook zelfredzaam zijn. Een extra risico dat hierop kan komen is veel kwetsbare groepen bij elkaar. Denk aan appartementencomplexen waar veel ouderen wonen. Een voorbeeld welke eerder is beschreven is de Notenhout. De woningcorporatie kan op het gebied van brandveiligheid geragsregels opstellen. Dit kan ervoor zorgen dat mensen bewuster zijn van risico's en wellicht zelfredzamer gaan handelen in geval van nood. In samenwerking met andere partijen kan er vanuit andere hoeken gekeken worden naar brandveiligheid. Wanneer dit samen gecommuniceerd wordt kan er een integrale campagne opgezet worden met samenwerking tussen de partijen. Dit zorgt er voor dat de sociale huurders vanuit verschillende kanten benaderd kunnen worden op het gebied van brandveiligheid.

12. Conclusie

In dit onderzoek is er stap voor stap antwoord gegeven op de probleemstelling *‘Welke doelgroepen zijn te onderscheiden binnen de sociale huurders en welke communicatiemiddelen en –boodschappen zijn effectief met als doel het vergroten van brandveiligheidsbewustzijn bij een subdoelgroep binnen de VNOG?’* Dit is gedaan aan de hand van twee fasen, fase A en B. In fase A werd de doelgroepsanalyse beschreven en in fase B de beïnvloedingsstrategie. Per hoofdstuk is er kort een conclusie beschreven. Hieronder is de algemene conclusie zichtbaar van fase A en B.

12.1 Conclusie Fase A

In Fase A stond de volgende vraag centraal: *‘Welke doelgroepen zijn te onderscheiden binnen de sociale huurders en welke subdoelgroepen zijn als risicodoelgroep of kansgroep te kwalificeren’*. Geconcludeerd kan worden dat de meeste woningbranden binnen de VNOG zich voordoen in appartementencomplexen. De ontstaanslocatie is voornamelijk de keuken bij huurwoningen. Verder is uit onderzoek van het IFV gebleken dat leeftijd een risicofactor is waardoor de kans op overlijden bij een woningbrand groter is. Verder is gebleken dat de meeste fatale woningbrand slachtoffers alleenstaand waren. Binnen de VNOG zijn de alleenstaande een grote groep, dit kan betekenen dat er een grotere kans is op brand binnen deze groep. Hierna kwam het huishouden gezin met kinderen. De doelgroepen zijn gevonden door AEDES en zijn in gesprek met de woningcorporatie bekeken. Hierbij is men tot de conclusie gekomen dat deze subdoelgroepen geplaatst konden worden in meerdere doelgroepen. Hierom is er gekozen voor vijf categorieën waarin deze doelgroepen geplaatst konden worden.

Na het opstellen van de vijf doelgroepen is er onderzocht of deze subdoelgroepen een risicodoelgroep of een kansgroep zijn en welke sleutelfiguren hierbij horen. Hiervoor is er gekeken naar de risico's bij een doelgroep en welke kansen er zijn. Om dit te onderzoeken is gebruik gemaakt van risicofactoren. De uiteindelijke resultaten zijn vergeleken met de resultaten uit het eerste hoofdstuk. Hieruit kwam naar voren dat voornamelijk de alleenstaande senioren en gezinnen risicodoelgroepen zijn. Verder bleek er in de doelgroep gezinnen een kans te zitten om gedrag te veranderen. Dit begint als eerst bij het kind, om uiteindelijk de ouders mee te krijgen. Kinderen weten nog niet veel over brand en kennen de risico's niet, maar zitten wel in de ontwikkelfase. Ouders hebben daarom een belangrijke rol om hun kinderen in geval van nood te waarschuwen. De kans op brand bij alleenstaande senioren is groot. Het is bij deze doelgroep van belang dat er meer gericht wordt op de sleutelfiguren. De sleutelfiguren bij alleenstaande senioren kunnen helpen om senioren brandveiliger te leven. Dit door hen te wijzen op brandveiligheidsvoorzieningen/-maatregelen. Het verschil tussen deze twee subdoelgroepen is dat gezinnen nog veel zelf kunnen en geen hulp van anderen nodig hebben. Bij alleenstaande senioren is dit het tegenovergestelde.

12.2 Conclusie Fase B beïnvloedingsstrategie

In Fase B stond de volgende vraag centraal: *‘Welke communicatiemiddelen en –boodschappen zijn effectief met als doel het vergroten van brandveiligheidsbewustzijn bij een doelgroep binnen de VNOG?’*. Als eerste zijn de factoren behandeld die invloed hebben op gedragsverandering. Deze factoren zijn later meegenomen bij het schrijven van een communicatiestrategie. Bij een aantal communicatiemiddelen is er gekeken welke factoren van gedragsverandering hierop toegepast konden worden. Zo is er een combinatie gemaakt van de theorieën gekoppeld aan de middelen. Zo blijkt dat bij een persoonlijke benadering de kans op gedragsverandering groter is dan wanneer er algemene informatie wordt verspreidt over een grotere groep. Verder kan het factor angst ingezet worden in een communicatiestrategie alleen in beperkte mate. Ook kwam naar voren dat er eenvoudig en helder naar de sociale huurders gecommuniceerd moet worden. Wanneer dit niet wordt gedaan bestaat de kans dat zij zich niet aangesproken voelen en uiteindelijk het bericht negeren.

De communicatiestrategie is gericht op de doelgroep gezinnen. Voor deze doelgroep sociale huurders is er gekeken naar een strategie waarvoor zij bijna geen geld voor hoeven te investeren. Denk aan kortingen op rookmelders of gratis rookmelders. Het is naar voren gekomen dat het belangrijk is om het goede gedrag in beeld te brengen en dat de boodschap zo eenvoudig mogelijk is. Ook is het belangrijk dat mensen geïnformeerd worden om ze brandveiligheidsbewuster te maken. Verder moet het duidelijk worden dat brandveiligheid je eigen verantwoordelijkheid is. Wanneer er een voorlichtingsavond georganiseerd wordt is de kans groot dat er alleen maar mensen komen die de brandveiligheid al in orde hebben en hiervoor alleen bevestiging zoeken.

13. Discussie

In dit hoofdstuk wordt er besproken welke beperkingen er zich hebben voorgedaan in het onderzoek en beschrijft de kwaliteit van het uitgevoerde onderzoek en suggesties voor vervolg.

13.1 Beperkingen plan van aanpak en resultaat

Voor dit onderzoek is er veel gewerkt met het verzamelen van data. In het plan van aanpak zijn al een aantal beperkingen beschreven die zich voor konden doen (zie Bijlage S.). Een beperking die in het plan van aanpak is benoemd is dat niet alle data aangeleverd kan worden. Dit was ook daadwerkelijk zo. In verband met de nieuwe privacy wetgeving die op 25 mei is ingegaan konden op het laatste moment de gegevens niet aangeleverd worden. Dit waren de demografische- en zorggegevens van de sociale huurders, vanuit de gemeente. Vooraf zijn er afspraken gemaakt voor het verkrijgen van deze gegevens en dit was geen probleem. Er is daarom via een omweg aan een aantal gegevens gekomen. Zo werden er bij verschillende data de persoonlijke gegevens verwijderd zodat er aan de privacy wetgeving werd voldaan. Er is duidelijk gemaakt aan de gemeente en woningcorporatie dat er geen persoonlijke informatie over de sociale huurders voor het onderzoek nodig was en dat het alleen ging om aantallen. Hierdoor zijn er een aantal gegevens verkregen, maar niet alles wat vooraf het onderzoek werd beschreven. Denk aan gegevens over zorg, zelfredzaamheid, geslacht, gezinssamenstelling en psychische gesteldheid van mensen. Hierdoor is het onderzoek met minder informatie uitgevoerd. Een andere beperking die was opgenomen in het plan van aanpak is dat het datamateriaal van verschillende organisaties anders dan gewenst is aangeleverd. Tijdens het onderzoek werd alles in Excel documenten aangeleverd alleen stond de informatie in elk document weer anders beschreven. Hierdoor kostte het veel tijd om alle informatie te verwerken. Daarom is het handig om de betrokken partijen op de hoogte te stellen op welke manier zij het datamateriaal kunnen aanleveren. Een beperking bij interviews is dat een persoon niet alles vertelt. Hierdoor kan het zo zijn dat niet alle informatie is verkregen, omdat er informatie is achtergehouden. Dit kan helaas niet gecontroleerd worden. Door met meerdere mensen te praten over het desbetreffende thema is toch getracht alle informatie boven tafel te krijgen en overlappende antwoorden op te zoeken. Ook is dit gedaan door literatuurstudie. Door de informatie te vergelijken met de literatuur wordt het onderzoek betrouwbaarder. De huidige staat van de sociale huurder zijn niet meegenomen in het onderzoek. Dit omdat het onderzoek vooral gericht was op het verzamelen van gegevens die al bekend zijn binnen de gemeente, woningcorporatie en VNOG. Het onderzoek zou te groot worden wanneer dit wel zou worden gedaan.

13.2 Validiteit en betrouwbaarheid

De interviews die zijn gehouden zijn vooraf opgesteld met een korte topiclijst. Hiervoor zijn een aantal thema's opgeschreven die minimaal aan bod moesten komen tijdens het gesprek. Het gebruik van een topiclijst heeft bijgedragen aan de betrouwbaarheid van dit onderzoek. Dit omdat vooraf is bedacht welke onderwerpen aan bod komen. Zo wordt er voorkomen dat er niet naar bepaalde informatie is gevraagd. De meeste gesprekken waren gericht op een diepte-interview. Zo werd de meeste informatie verkregen en kon er gemakkelijk doorgevraagd worden. De topiclijst zorgde ervoor dat het gesprek een thema had. Zo werd er niet snel afgeweken van het thema en dit heeft ervoor gezorgd dat er zo informatie is verkregen.

13.3 Bruikbaarheid

De uitkomsten zijn bruikbaar voor de VNOG, omdat er inzicht is gekregen in hoe gedragsverandering toegepast kan worden bij sociale huurders en welke subdoelgroepen er zijn. De informatie is verkregen vanuit verschillende betrouwbare bronnen, zowel intern als extern. De gegevens geven informatie over de huidige situatie van sociale huurders.

13.4 Haalbaarheid

Binnen een periode van 20 weken is inzicht gegeven wie de sociale huurders zijn en welke communicatiestrategie mogelijk is bij de subdoelgroep, gezinnen. Doordat vooraf een overzichtelijke planning is geschreven en de onderzoeker de planning goed volgde, is het onderzoek afgerond binnen twintig weken.

13.5 Vervolgonderzoek

Een voorstel voor vervolgonderzoek is om bij het uitvoeren van een communicatiestrategie deze uiteindelijk ook te evalueren. Om te meten of uiteindelijk de communicatiestrategie werkt kan er een attitude meting, voor en na de boodschap gebruikt worden. Er kunnen ook boodschappen gegeven worden aan een controlegroep en een experimentele groep en hierna kan er gekeken worden naar de attitude of intentie. Het meten is geen onderdeel geweest van dit onderzoek, maar hierdoor kan wel het gedrag van sociale huurders inzichtelijk gemaakt worden.

14. Aanbevelingen

Dit hoofdstuk beschrijft het advies aan Veiligheidsregio Noord- en Oost Gelderland om de brandveiligheidsbewustwording bij sociale huurders te vergroten. Dit hoofdstuk geeft dan ook antwoord op de adviesvraag.

Het advies aan de VNOG is om een campagne op te zetten gericht op de rookmelder, voor zowel sociale huurders en toekomstige bewoners van sociale huurwoningen. De campagne moet de huurders laten wijzen op hun eigen verantwoordelijkheid. Hierbij is de subdoelgroep het gezin. Kinderen zijn nog jong en zitten midden in het leerproces. Zij kunnen van het begin af aan het juiste voorbeeld aangeleerd krijgen en dit doorspelen aan hun ouders. Het advies is verder om een zo persoonlijk mogelijke boodschap te schrijven.

Aanbeveling 1. Informatievoorziening tussen partijen

Betere informatievoorziening tussen gemeente, VNOG en woningcorporatie is gewenst. De gemeente heeft veel gegevens omtrent bewoners. Deze gegevens zijn van belang om te kijken welke doelgroepen er zijn en welke mensen zorg nodig hebben. Als deze gegevens niet gedeeld worden met de VNOG of woningcorporatie loopt men een groot stuk mis. Voor de VNOG is het dan bijvoorbeeld onbekend dat er veel beperkt zelfredzame mensen in een complex wonen of dat in een woning iemand woont met verward gedrag. Dit is ook erg belangrijk voor de brandweer wanneer zij in de desbetreffende woning een brand moeten bestrijden of de persoon moeten redden. Als dit onbekend is bij instanties dan is het risico groot dat mensen meer gevaar lopen dan eigenlijk nodig hoeft te zijn. De samenwerking op het gebied van informatievoorziening kan stukken beter. Door afspraken te maken over wie welke verantwoordelijkheden heeft en wie welke informatie bij houdt komt er meer duidelijkheid op tafel. Het is ook een mogelijkheid om een gezamenlijk systeem te ontwikkelen. Waardoor het voor bovengenoemde partijen gemakkelijker is om aan informatie te komen.

Aanbeveling 2. App

Wat verder aansluit bij informatievoorziening is een app voor sociale huurders. In deze app kunnen de gemeente, woningcorporatie en de VNOG informatie plaatsen die voor de sociale huurders op het gebied van brandveiligheid van belang kan zijn. Dit kan ook gecombineerd worden met sociale veiligheid en inbraakveiligheid. In deze app kunnen sociale huurders bijvoorbeeld informatie vinden

over hun huurprijs, voorzieningen, brandveiligheid, evenementen, maatregelen, inbraakveiligheid, contactpersonen, woningcheck etc. Verder zou het handig zijn als er een chat in zit waarin huurders vragen kunnen stellen en zij hierop binnen 24 uur antwoordt op kunnen ontvangen. Een app ontwikkelen kost wel veel budget. Het is een mogelijkheid om samen te werken met andere veiligheidsregio's voor het ontwikkelen van de app en zo kosten te delen.

Aanbeveling 3. Studenten ambassadeurs

Ook studenten kunnen ingezet worden voor het uitvoeren van woningchecks. Denk hierbij aan studenten van Integrale Veiligheidskunde, dit kan in het kader van een stage. Studenten van de opleiding Integrale Veiligheidskunde hebben al interesse in veiligheid. Het is daarom voor hun erg interessant om te helpen bij het brandveiligheidsbewust maken van mensen. Dit is tenslotte ook veel voordeliger dan het inzetten van brandweermannen en -vrouwen. Studenten kunnen bijvoorbeeld door het volgen van een korte cursus brandveilig leven ambassadeur worden en hiermee de brandweer helpen met het verzorgen van woningbezoeken. Mogelijke partijen die kunnen helpen met de financiering zijn de brandweer zelf, woningcorporatie en de gemeente. Inbraakveiligheid kan dan wellicht gecombineerd worden met brandveiligheid. Bewoners kunnen vooraf al geïnformeerd worden over de nut en noodzaak van een woningbezoek en het aanschaffen van een rookmelder. Door bij de sociale huurders langs te gaan zorgt dit voor een persoonlijke benadering dan een folder in de brievenbus.

Aanbeveling 4. Voorlichting school

Voor gezinnen kan er gericht worden op een voorlichting met een actie op school. Denk bijvoorbeeld simpel aan een tekenwedstrijd. Een ander voorbeeld wat veel effect kan hebben is dat kinderen rookmelders pimpen met stiften. Zo worden kinderen bewust gemaakt op het gebied van brandveiligheid en ouders kunnen deze met bijbehorende instructie thuis ophangen. Het is natuurlijk wel belangrijk dat de kinderen uitleg krijgen waarom een rookmelder belangrijk is en wat er kan gebeuren als iemand geen rookmelder in huis heeft. Dit wordt gedaan door vooraf voorlichting hierover te geven. De voorlichting kan gegeven worden tijdens de brandpreventieweken. Een ander idee is om dit te doen in de week voor vader- moederdag. De kinderen pimpen dan een rookmelder en geven dit cadeau met vader- moederdag. Verder is het handig om bij de rookmelder een folder bij te geven met informatie over hoe belangrijk een rookmelder is en dat de rookmelder het leven van je gezin kan redden. Hieraan kan ook een actie gekoppeld worden. Een voorbeeld is dat het kind samen met een ouder een foto deelt met de rookmelder op een sociale media account. Dit bijvoorbeeld onder de hashtag #smokey&ik. De leukste foto kan dan een bezoek aan een brandweerkazerne in de buurt winnen. Zo wordt de foto ook in de sociale omgeving verspreid en zien andere ook hoe belangrijk een rookmelder is. De kans is dan groter dat zij dan ook een rookmelder aanschaffen. Verder is het belangrijk dat mensen de rookmelder direct ophangen ander blijft deze liggen.

Aanbeveling 5. Mini Pop-up store

Naast bovengenoemde voorlichting kan er ook een mini pop-up store op school neergezet worden. Dit kan gedaan worden tijdens een thema week/-maand op de basisschool. Hiervoor wordt een kleine pop-up store ontwikkeld. Denk hierbij aan een kartonnen poppenhuisje waarbij aan een kant naar binnen gekeken kan worden. In het huisje kunnen gevaarlijke situaties gesignaleerd worden. Door een opdrachtenkaart in te vullen kunnen kinderen op zoek gaan naar gevaarlijke situaties. Tegenwoordig hebben veel basisscholen de beschikking over tablets. Het is ook mogelijk om de opdrachten op de tablet te zetten. De kartonnen mini pop-up store kan gemakkelijk in elkaar en uit elkaar gehaald worden. Dit zodat scholen hem gemakkelijk kunnen opbergen en kunnen gebruiken. Verder is de pop-up store gemakkelijk te verplaatsen omdat deze van karton is, dit zorgt ervoor dat kinderen hem kunnen pakken wanneer zij dat willen.

Aanbeveling 6. Sociale media

De VNOG maakt al gebruik van verschillende sociale media accounts. Als de VNOG zich meer wilt focussen op gezinnen is het belangrijk om te kijken van welke sociale media zij gebruik maken. Tegenwoordig zitten veel kinderen op SnapChat en Instagram. Bij SnapChat kan er bijvoorbeeld een veiligheidsaccount gecreëerd worden. Wanneer kinderen dit account volgen kunnen zij een kijkje nemen in het leven van een brandweerman, politieman of ambulancebroeder. Ook kunnen hierop filmpjes gedeeld worden van demonstraties over hoe er in bepaalde noodsituaties gehandeld moet worden, maar acties. Mensen kunnen goodies winnen als zij bijvoorbeeld een bericht delen. Dit zelfde kan gecreëerd worden op Instagram. Door het gebruik van verschillende hashtags kan er een grotere doelgroep bereikt worden.

Aanbeveling 7. Demonstraties

Al eerder genoemd in de communicatiestrategie zijn de demonstraties. Door demonstraties kan de self-efficacy van een persoon vergroot worden. Bij een demonstratie wordt er bijvoorbeeld voor gedaan hoe een vlam in de pan gedoofd moet worden. Zo weet te persoon hoe hij of zij een vlam in de pan moet doven. Uit de resultaten is gebleken dat de meeste branden ontstaan in de keuken. Bij de demonstraties kan er dan ook gekeken worden naar de blusdekens. Bij een demonstratie deel je kennis, zorg je voor aandacht voor brandveiligheid en worden mensen bewust gemaakt door de voordelen van verschillende middelen. Demonstraties kunnen het beste gegeven worden door de brandweer zelf. Mensen zien de brandweer als ervarene op het gebied van brandveiligheid. De brandweer komt autoritair over. Verder is het belangrijk om ook de demonstratie te richten op de rookmelder, door het duidelijk te maken hoe belangrijk een rookmelder is. Tijdens de demonstratie kunnen folders en goodies uitgedeeld worden. De demonstraties kunnen het beste gegeven worden tijdens buurtfeesten of andere buurtactiviteiten. Zo wordt het grootste gedeelte van de buurt erbij betrokken en hebben zij ook een stukje amusement voor de middag/avond.

In appartementencomplexen van de woningcorporatie kunnen ook ontruimingsoefeningen georganiseerd worden. Het is belangrijk dat de bewoners hierover voortijdig worden geïnformeerd met informatie wat te doen bij een ontruiming of brand. Dit om te voorkomen dat de huurders niet weten wat zij moeten doen en misschien wel in paniek raken. Afsluitend aan deze oefening kan er eventueel ook een korte demonstratie gegeven worden.

Bibliografie

- Aarts, N., & van Woerkum, C. (2008). *Strategische communicatie*. Assen: Van Gorcum.
- Aedes-Actiz, & Goes, R. (2015). *Corporaties en brandveiligheid*. Rijksoverheid.
- Ajzen, I. (1985). *Theory of Planned Behavior*. Opgehaald van people.umass.edu: <http://people.umass.edu/aizen/tpb.html>
- Algemeen Nederlands Persbureau & PDC Informatie Architectuur. (1975). *Nota huisvesting alleenstaande en tweepersoonshuishoudens*. Opgehaald van parlementairemonitor.nl: https://www.parlementairemonitor.nl/9353000/1/j4nvgs5kjj27kof_j9vvij5epmj1ey0/vk11bfnd5tvz/f=/kst13493n
- Apeldoorn Actueel . (2017, september). *VNOG geeft gratis woningcheck voor senior tijdens Brandpreventieweken* . Opgehaald van apeldoorn-actueel.nl: <https://www.apeldoorn-actueel.nl/index.php/nieuws/112-nieuws/4683-vnog-geeft-gratis-woningcheck-voor-senior-tijdens-brandpreventieweken>
- Bergsma, A., & Petersen van, K. (2004). *Begrippen op alle terreinen van de psychologie*. Utrecht.
- Brandweer Amsterdam-Amstelland . (2017, januari). *Maak nu een afspraak voor een woninginspectie en gratis rookmelder*. Opgehaald van brandweer.nl: <https://www.brandweer.nl/amsterdamamstelland/formulieren/maak-nu-een-afspraak-voor-een-woninginspectie-en-gratis-rookmelder>
- Brandweer Amsterdam-Amstelland. (2013). *Handreiking Sociaal woningbrandrisicoprofiel*. Opgehaald van www.jaarverslagbrandweeraa.nl: http://www.jaarverslagbrandweeraa.nl/Uploaded_files/Zelf/handreikingSWBRP_totaal.pdf
- Brandweer Eibergen. (2018). *Vluchten bij brand*. Opgehaald van www.brandweereibergen.nl: <http://www.brandweereibergen.nl/veiligheid-preventie/vluchten-bij-brand/>
- Brandweer Gelderland Midden. (2014). *Visie Brandveilig leven*. Opgehaald van www.ede.nl: <https://www.ede.nl/fileadmin/RIS/bijlagen/26722-314e38ee-ad39-4bc0-8873-1450d27ddf4c.pdf>
- Brandweer Gelderland-Midden. (2014). *Visie Brandveilig leven*. Arnhem: Brandweer Gelderland-Midden.
- Brandweer Groningen. (2015). *Productencatalogus Brandveilig Leven*. Risicobeheersing, Brandveilig Leven, Groningen.
- Brandweer IJsselland. (december 2017). *Het nieuwe beïnvloeden; doelgroepanalyse kinderen tot 12 jaar*. Zwolle.
- Brandweer Limburg. (2017). *voorlichting na brand limburg*. Opgehaald van www.loketbrandveiligleven.nl: <https://www.loketbrandveiligleven.nl/site/nl/projecten/detail/voorlichting-na-brand-limburg-noord/nl-17-235>
- Brandweer Nederland. (2017). *Brandveiligheid in relatie tot personen met verward gedrag*. Arnhem: OudZuid Ontwerp.
- Brandweer NL. (2018). *Brandveilig leven*. Opgehaald van brandweer.nl: <https://www.brandweer.nl/brandweernederland/nieuws/bvl>
- Brandweer NL. (2018). *Brandveiligheid woningen*. Opgehaald van [www.brandweer.nl](http://brandweer.nl): <https://www.brandweer.nl/brandveiligheid/doe-de-woningcheck>
- Brandweer NL, Nederlandse Brandwonden Stichting. (2017, december). *Actorenschema Brandveiligheid in relatie tot personen met verward gedrag*. Opgehaald van ifv.nl: <https://www.ifv.nl/kennisplein/brandpreventie-fire-safety-engineering/publicaties/actorenschema>
- Brandwonden Stichting. (2017). *Rookmelderteam*. Opgehaald van brandwondenzorg.nl: <https://brandwondenzorg.nl/rookmelderteam/>
- Brown University. (2004, mei). *Scents will not rouse us from slumber*. Opgehaald van [sciencedaily.com](http://www.sciencedaily.com): <https://www.sciencedaily.com/releases/2004/05/040518075747.htm>
- Canvas, T. (Producent), & Canvas (Regisseur). (2014). *Brandexperiment: Wat doet groepsdruk met je?* [Film]. België.
- CBS. (2003). *Alleenstaanden*. Opgehaald van www.cbs.nl: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2003/30/een-miljoen-alleenstaanden-erbij-tot-2030>
- CBS. (2008). *Lichamelijke Beperking*. Opgehaald van [CBS.nl](http://www.cbs.nl): <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2008/51/een-vijfde-van-de-ouderen-heeft-lichamelijke-beperkingen>
- CBS. (2017). *Eenoudergezinnen*. Opgehaald van www.cbs.nl: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/50/welvarende-paren-kwetsbare-eenoudergezinnen>

- CBS. (2018). *begrippen*. Opgehaald van [www.cbs.nl](https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen?tab=m#id=meergezinswoning): <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen?tab=m#id=meergezinswoning>
- CCV. (2018). *De veiligheidsketen, centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid*. Opgehaald van www.raadsledenveiligheid.nl: <https://www.raadsledenveiligheid.nl/crisisbeheersing/de-veiligheidsketen>
- Centraal Bureau voor de statistiek. (2018). *voorraad woningen; eigendom, type verhuurder, bewoning, regio*. Opgehaald van [cbs.nl](http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=82900NED&D1=a&D2=0&D3=0,459&D4=4-): <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=82900NED&D1=a&D2=0&D3=0,459&D4=4->
- Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid. (2011). *Doelgroepgerichte voorlichting brandveiligheid*. Utrecht.
- Cialdini, R. (2006). Influence. In *The Psychology of Persuasion* (p. 310). Amerika: Quill, William Morrow & Company.
- Communicatie KC. (2013, december). *Communicatie effecten*. Opgehaald van communicatiekc.com: <https://communicatiekc.com/2013/12/31/domino-van-communicatie-effecten/>
- COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement. (2005). *Zelfredzaamheid van burgers bij rampen en zware ongevallen*. Opgehaald van crisislab.nl: <http://crisislab.nl/wordpress/wp-content/uploads/Zelfredzaamheid-van-burgers-bij-rampen-en-zware-ongevallen.pdf>
- Cremer, R. (1997). *Leeftijd als last: niet alles vermindert*. Opgehaald van tudelft.nl: <https://repository.tudelft.nl/view/tno/uuid:69ec8fe7-f836-4a5a-a17d-54bbb8c53c8/>
- de Bekker, P. (2018, februari). *Brand in huis in Vlijmen*. Opgehaald van [omroepbrabant.nl](http://www.omroepbrabant.nl): <http://www.omroepbrabant.nl/?news/274444882/Brand+in+huis+in+Vlijmen,+buurman+redt+buurvrouw.aspx>
- de Brock, H. (2015). *Zelfredzaamheid bij grootschalige chemische incidenten*. Politie Brabant Zuid-Oost en Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost.
- De Gelderlander. (2017, mei). *Brand op zolder van woning in Silvolde*. Opgehaald van [gelderlander.nl](https://www.gelderlander.nl): <https://www.gelderlander.nl/oude-ijsselstreek/brand-op-zolder-van-woning-in-silvolde~ab4c059b/>
- de Ridder, W. (2016). *Beleid kabinet zet betaalbaarheid huurwoningen onder druk*. Opgehaald van [usp-mc.nl](http://www.usp-mc.nl): <https://www.usp-mc.nl/nl/artikel/130/beleid-kabinet-zet-betaalbaarheid-huurwoningen-onder-druk/>
- De Vijftig Plus Krant. (2017, november). *Aalderink: 'Armoede in 2040 Winterswijk uit'*. Opgehaald van [devijftigpluskrant.nl](http://www.devijftigpluskrant.nl): <http://www.devijftigpluskrant.nl/aalderink-armoede-2040-winterswijk/>
- de Vlieger, R. (2013). *Piramide van Maslow*. Opgehaald van [managementgoeroes.nl](http://www.managementgoeroes.nl): <https://www.managementgoeroes.nl/management-modellen/piramide-van-maslow/>
- De Volkskrant. (1996, september). *Kabinet maakt geen onderschied tussen samenlevingsvormen*. Opgehaald van [volkskrant.nl](https://www.volkskrant.nl): <https://www.volkskrant.nl/archief/kabinet-maakt-geen-onderscheid-tussen-samenlevingsvormen~a431804/>
- de Vries, H., & Backbier, E. (1988). *ASE-Model*. Opgehaald van <http://essay.utwente.nl>: http://essay.utwente.nl/57786/1/scriptie_Rotmans.pdf
- De Woonbond. (2018). *Wat verandert er voor huurders 2018?* Opgehaald van [woonbond.nl](https://www.woonbond.nl): <https://www.woonbond.nl/nieuws/wat-verandert-huurders-2018>
- Enders, J. (2002). *Measuring commity awareness and preparedness for emergencies*. Canberra, Australië: Colmar Brunton Social Research.
- Fogg, B. (2017). *What Causes Behavior Change?* Opgehaald van www.behaviormodel.org: <http://www.behaviormodel.org>
- Framing my message. (2014). *Hand-Out communicatiestrategie*. Hilversum.
- Groenewegen-Ter Morsche, K., & Kobes, M. (2008). *Zelfredzaamheid bij brand 10 mythen ontkracht*. Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid.
- Hagen, i., Hoogewerf, C., van Ruijven, C., & Tonnaer, C. (2017). *Brandveiligheid verwarde personene*. Arnhem: IFV.
- Heide, i. M. (2018, April 9). Woningcorporatie 'De Woonplaats'. (N. Strijbosch, Interviewer) Winterswijk.
- Helsloot, I., Scholtens, A., & Stapels, A. (2014). *Kennisdocument Burgers over risico's en incidenten*. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Publieke Sector. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- het Instituut Fysieke Veiligheid. (2017). *Jaaroverzicht, fatale woningbranden 2016*. het instituut Fysieke Veiligheid, Brandweeracademie. Arnhem: Brandweer.

- Het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid Nibra. (2008). *Zelfredzaamheid bij brand, tien mythen ontkracht*. Arnhem: Boom Juridisch uitgevers.
- Hoogers, R. (2011). *Communicatiemix*. Opgehaald van rebeccahoogers.infoteur.nl: <https://rebeccahoogers.infoteur.nl/specials/marketingcommunicatiemix.html>
- IJkhout, N. (2018, April). Veiligheidsregio IJsselland. (N. Strijbosch, Interviewer)
- Instituut Fysieke Veiligheid. (2013). *Basis voor brandveiligheid, de onderbouwing van brandbeveiliging in gebouwen*. IFV, Lectoraat Brandpreventie IFV. Arnhem: IFV.
- Instituut Fysieke Veiligheid. (2013). *Risicoperceptie en zelfredzaamheid van burgers...* Opgehaald van www.ifv.nl: <https://www.ifv.nl/kennisplein/ghor-algemeen/publicaties/risicoperceptie-en-zelfredzaamheid-van-burgers-rond-grote-vaarwegen-in-relatie-tot-grootschalige-ongevallen-met>
- Instituut Fysieke Veiligheid. (2016). *Onderzoeken vergrijzing en brandveiligheid*. Opgehaald van www.ifv.nl: <https://www.ifv.nl/adviesennovatie/Paginas/Onderzoeken-vergrijzing-en-brandveiligheid.aspx>
- Instituut Fysieke Veiligheid. (2017). *Basis voor brandveiligheid*. Arnhem: IFV.
- Instituut Fysieke Veiligheid. (2017). *zelfredzaamheid*. Opgehaald van www.ifv.nl: <https://www.ifv.nl/kennisplein/zelfredzaamheid>
- Instituut Fysieke Veiligheid. (2018). *Jaaroverzicht, fatale woningbranden 2017*. Arnhem: Brandweeracademie.
- Kobes, M. (2008). *Zelfredzaamheid bij brand*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Kohnstamm, R. (2009). De ontwikkeling van kinderen. In R. Kohnstamm, & D. Kohnstamm, *Groei, rijping en ontwikkeling* (p. 431). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Kornaat, N. (2010). *Social media en hun rol in marketingcommunicatie*. Opgehaald van www.frankwatching.com: <https://www.frankwatching.com/archive/2010/07/15/social-media-en-hun-rol-in-marketingcommunicatie/>
- Mens & Gezondheid. (2017). *Zelfzorg, mantelzorg en professionele zorg*. Opgehaald van mens-en-gezondheid.infonu.nl: <https://mens-en-gezondheid.infonu.nl/diversen/165512-zelfzorg-mantelzorg-en-professionele-zorg.html#professionele-zorg>
- Mens en Gezondheid. (2012). *Bejaarden en hun ontwikkeling*. Opgehaald van mensengezondheid.infonu.nl: <https://mens-en-gezondheid.infonu.nl/leven/98343-bejaarden-en-hun-ontwikkeling.html>
- Metz, F. (2013). *Motivatatie, gemak en triggers: het gedragsmodel van BJ Fogg*. Opgehaald van crow.nl: <https://www.crow.nl/mobiliteit-en-gedrag/weblog/april-2013/xx>
- Milne, S., Orbell, S., & Sheeran, P. (2000). *A Meta-Analytic Review of protection Motivation Theory*. Opgehaald van http://essay.utwente.nl/60453/1/MSc_Bont,_M.J.A.M.pdf
- Ministerie van Algemene Zaken. (2016). *Communicatie Activatie Strategie Instrument*. Den Haag: Dienst Publiek en Communicatie.
- Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid. (2009). *Fatale woningbranden*. Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid. Arnhem: NIFV.
- Nederlandse Encyclopedie. (2018). *Levenscyclus*. Opgehaald van encyclo.nl: <http://www.encyclo.nl/begrip/levenscyclus>
- Nederlandse Encyclopedie. (2018). *Samenwonen*. Opgehaald van www.encyclo.nl: <http://www.encyclo.nl/begrip/samenwonen>
- Nederlandse Encyclopedie. (2018). *Sociale huurwoning*. Opgehaald van encyclo.nl: <http://www.encyclo.nl/begrip/sociale%20woning>
- NSW Rural Fire Service. (2013). *Your plan for bush fires starts here*. Opgehaald van www.myfireplan.com.au: <http://www.myfireplan.com.au>
- Nu.nl. (2013, april). *Ouders veroordeeld voor dood kinderen bij brand Derby*. Opgehaald van www.nu.nl: <https://www.nu.nl/buitenland/3389033/ouders-veroordeeld-dood-kinderen-bij-brand-derby.html>
- Oklopcic, E. (2016, maart). *Loyale klanten met live chat, waarom het werkt*. Opgehaald van www.frankwatching.com: <https://www.frankwatching.com/archive/2016/03/03/loyale-klanten-met-live-chat-waarom-het-werkt/>
- Parnassus Thuiszorg. (2018). *Wat is thuiszorg?* Opgehaald van parnassuszorg.nl: <http://www.parnassuszorg.nl/wat-is-thuiszorg>

- Rijksoverheid. (2012). *Bouwbesluit 6.5 Brandveiligheid*. Opgehaald van [www.bouwbesluitonline.nl](http://www.bouwbesluitonline.nl:https://www.bouwbesluitonline.nl/Inhoud/docs/wet/bb2012_nvt/6/6.5):
https://www.bouwbesluitonline.nl/Inhoud/docs/wet/bb2012_nvt/6/6.5
- Rijksoverheid. (2012). *Gedragskennis*. Opgehaald van [www.communicatierijk.nl](http://www.communicatierijk.nl:https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/g/gedragskennis/documenten/publicaties/2012/03/01/artikel-je-):
<https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/g/gedragskennis/documenten/publicaties/2012/03/01/artikel-je->
- Rijksoverheid. (2013). *Niet meer brandveiligheidsregels, Wel betere veiligheidsbewustzijn, verantwoordelijkheid en risicobenadering*. Opgehaald van [www.omgevingsweb.nl](http://www.omgevingsweb.nl:https://www.omgevingsweb.nl/nieuws/opstellen-niet-meer-brandveiligheid-regels-en-geen-strengere): <https://www.omgevingsweb.nl/nieuws/opstellen-niet-meer-brandveiligheid-regels-en-geen-strengere>
- Rijksoverheid. (2016). *Cijfers over Wonen en bouwen 2016*. Den Haag: Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Rijksoverheid. (2017, December 31). *Wet veiligheidsregio's*. Opgehaald van [wetten.overheid.nl](http://wetten.overheid.nl/BWBR0027466/2017-06-10#Paragraaf2):
<http://wetten.overheid.nl/BWBR0027466/2017-06-10#Paragraaf2>
- Rijksoverheid. (2018). *Hoe kan ik de brandveiligheid van mijn woning vergroten?* Opgehaald van [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl:https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bouwregelgeving/vraag-en-antwoord/hoe-kan-ik-de-brandveiligheid-van-mijn-woning-vergroten):
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bouwregelgeving/vraag-en-antwoord/hoe-kan-ik-de-brandveiligheid-van-mijn-woning-vergroten>
- Rijksoverheid. (2018). *Verschil tussen sociale-huurwoning en een huurwoning in de vrije sector?* Opgehaald van Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurwoning/vraag-en-antwoord/verschil-sociale-huurwoning-woning-vrije-sector>
- Rijksoverheid. (2018). *Wet van de veiligheidsregio's*. Opgehaald van [wetten.overheid.nl](http://wetten.overheid.nl/BWBR0027466/2018-01-01#Paragraaf4):
<http://wetten.overheid.nl/BWBR0027466/2018-01-01#Paragraaf4>
- Rogers, R. (1983). *The Protection Motivation Theory*. Opgehaald van [www.strategic-planet.com](http://www.strategic-planet.com:http://www.strategic-planet.com/2012/12/protection-motivation-theory/): <http://www.strategic-planet.com/2012/12/protection-motivation-theory/>
- RTL Z. (2017). *De ouderwetse papieren folder bereikt nog steeds zijn doel*. Opgehaald van [www.rtlnieuws.nl](http://www.rtlnieuws.nl:https://www.rtlnieuws.nl/nederland/de-ouderwetse-papieren-folder-bereikt-nog-steeds-zijn-doel):
<https://www.rtlnieuws.nl/nederland/de-ouderwetse-papieren-folder-bereikt-nog-steeds-zijn-doel>
- RTV Utrecht. (2017, november). *Veel rook na pan op het vuur in Utrechts studentenhuus*. Opgehaald van [rtvutrecht.nl](http://rtvutrecht.nl:https://www.rtvutrecht.nl/nieuws/1693116/):
<https://www.rtvutrecht.nl/nieuws/1693116/>
- Schriel, P. (2014, mei). *Intrinsieke motivatie en extrinsieke motivatie*. Opgehaald van [patrickschriel.nl](http://patrickschriel.nl:https://patrickschriel.nl/2014/05/08/verschil-intrinsieke-motivatie-en-extrinsieke-motivatie/):
<https://patrickschriel.nl/2014/05/08/verschil-intrinsieke-motivatie-en-extrinsieke-motivatie/>
- Severijnen, O., Bakker, M., & Pas, N. (2013). *Basisboek Communiceren*. Amersfoort: ThiemeMeulenhoff.
- Sien. (2018). *Wonen en verblijf, voor mensen met een verstandelijke beperking*. Opgehaald van [sien.nl](http://www.sien.nl/219/wonen-en-verblijf):
<http://www.sien.nl/219/wonen-en-verblijf>
- Staal, A. (2016). *Veranderingen in het fysieke en mentale leven*. Opgehaald van [mens-en-samenleving.infonu.nl](http://mens-en-samenleving.infonu.nl:https://mens-en-samenleving.infonu.nl/levensvisie/167428-60-en-de-veranderingen-in-het-fysieke-en-mentale-leven.html):
<https://mens-en-samenleving.infonu.nl/levensvisie/167428-60-en-de-veranderingen-in-het-fysieke-en-mentale-leven.html>
- Trimbos Instituut. (2010). *De psychische gezondheid van de Nederlandse bevolking*. Utrecht: Landenius Communicatie.
- Twente Safety Campus. (2017). *The Risk Factory*. Opgehaald van [www.riskfactorytwente.nl](http://www.riskfactorytwente.nl/nl/serious-game/):
<http://www.riskfactorytwente.nl/nl/serious-game/>
- Universiteit Utrecht. (2017). *Het vasthouden van vreedzame vaardigheden onder wijkmediatoren in Overvecht*. (M. van Bommel, Redacteur) Opgehaald van [dspace.library.uu.nl](http://dspace.library.uu.nl:https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/356794): <https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/356794>
- Universiteit van Amsterdam. (2015). *Gedragsverandering via campagnes 2.0, Amsterdam School of Communication Research*. Opgehaald van [communicatierijk.nl](http://www.communicatierijk.nl:https://www.communicatierijk.nl/documenten/publicaties/2015/07/23/gedragsverandering-via-campagnes-2):
<https://www.communicatierijk.nl/documenten/publicaties/2015/07/23/gedragsverandering-via-campagnes-2>
- van den Breemen, S. (2018, Mei 1). Doelgroepsanalyse Veiligheidsregio IJsselland. (N. Strijbosch, Interviewer) Zwolle.
- van der Burgt, M., Dettingmeijer, M., & van Mechelen-Gevers, E. (2016). *Mondelinge voorlichting*. Springer, preventie en voorlichting. Bohn Stafleu van Loghum.
- van der Heide, M. (2018, April). Interview Brandveiligheid sociale huur. (N. Strijbosch, Interviewer)
- van Dijk, M. (2018, Mei). VNOG Communicatie adviseur. (N. Strijbosch, Interviewer) Apeldoorn.
- van Wagenberg, C., de Winter, M., van Asselt, E., & Fischer, A. (2009, augustus). *Een onderzoeksagenda naar de relatie tussen voedselrisico en consumentengedrag*. Opgehaald van [s3.amazonaws.com](http://s3.amazonaws.com:):

- https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/30808041/09-049.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1526373945&Signature=0gK2kVuitcfqeobi1hYsrhKnUrU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEen_onderzoeksagenda_naar_de_relatie_tu
- Veiligheidsregio Gelderland-Midden. (2017). *'Samen brandveilig' Woningcorporaties en brandveiligheid*. Arnhem: Veiligheidsregio Gelderland-Midden.
- Veiligheidsregio Gelderland-Zuid. (2015). *Brand in De Notenhout*. Instituut Fysieke Veiligheid, Brandweeracademie. Arnhem: Instituut Fysieke Veiligheid.
- Veiligheidsregio Haaglanden. (2017). *brandweer haaglanden in actie tegen vlam in de pan*. Opgehaald van m.westlanders.nu: <http://m.westlanders.nu/veiligheid/brandweer-haaglanden-in-actie-tegen-vlam-in-de-pan-23996/>
- Veiligheidsregio IJsselland. (2017). *Doelgroepenanalyse Veiligheidsregio IJsselland*. Zwolle.
- Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland. (2017). *Meer veiligheid in onze regio, dat is onze ambitie*. Opgehaald van www.vnog.nl: <https://www.vnog.nl>
- Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland. (2018). *Organogram*. Opgehaald van [vnog.nl](https://www.vnog.nl): <https://www.vnog.nl/vnog>
- Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. (2015). *Rookmelders waarschuwen snel*. Opgehaald van [vr-rr.nl](https://vr-rr.nl/algemeen/zoeken/@39499/kopie-rookmelders/): <https://vr-rr.nl/algemeen/zoeken/@39499/kopie-rookmelders/>
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2015). *Lokale Monitor Wonen*. Opgehaald van [waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/Lokale-Monitor-Wonen/): <https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/Lokale-Monitor-Wonen/>
- Vereniging van woningcorporaties. (2017). *Feiten en cijfers, bewoners*. Opgehaald van [www.aedes.nl](https://www.aedes.nl/dossiers/bijzondere-doelgroepen.html#item-0): <https://www.aedes.nl/dossiers/bijzondere-doelgroepen.html#item-0>
- vereniging van woningcorporaties. (2018). *Doelgroepen*. Opgehaald van [www.aedes.nl](https://www.aedes.nl/dossiers/bijzondere-doelgroepen.html): <https://www.aedes.nl/dossiers/bijzondere-doelgroepen.html>
- Verhoeven, N. (2014). Wat is Onderzoek. In N. Verhoeven, *Wat is Onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken*. Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.
- Vlaams Instituut Gezond Leven. (2018). *ASE-Model*. Opgehaald van [gezondleven.be](https://www.gezondleven.be/themas/gezondheidsbevordering/gedragdsdeterminanten): <https://www.gezondleven.be/themas/gezondheidsbevordering/gedragdsdeterminanten>
- Vlaams Instituut Gezond Leven. (2018). *Gedragdsdeterminanten*. Opgehaald van [www.gezondleven.be](https://www.gezondleven.be/themas/gezondheidsbevordering/gedragdsdeterminanten): <https://www.gezondleven.be/themas/gezondheidsbevordering/gedragdsdeterminanten>
- Waaks. (2018). *Doelgroep*. Opgehaald van [www.marketingtermen.nl](https://www.marketingtermen.nl/begrip/doelgroep): <https://www.marketingtermen.nl/begrip/doelgroep>
- Weyts, K. (2003). *Communicatieplanning van theorie naar praktijk*. Brussel: Toon Berckmoes.
- Winsum Nieuws. (2017, juni). *Zeer geslaagde brandweeroefening in Enzinge*. Opgehaald van [winsum.nieuws.nl](https://winsum.nieuws.nl/nieuws/20170623/zeer-geslaagde-brandweeroefening-ezing/): <https://winsum.nieuws.nl/nieuws/20170623/zeer-geslaagde-brandweeroefening-ezing/>
- Witte, K. (1992). Putting the fear back into fear appeal: The Extended Parallel Process model. In K. Witte.
- Woningcorporatie 'De Woonplaats'. (2018). *Datagegevens sociale huurders*. Winterswijk, Nederland.
- Woonzorg Nederland. (2018). *Inkomenseisen*. Opgehaald van [www.woonzorg.nl](https://www.woonzorg.nl/ik_zoek/onzes_dienstverlening/inkomenseisen): https://www.woonzorg.nl/ik_zoek/onzes_dienstverlening/inkomenseisen
- Woonzorg Nederland. (2018). *De Notenhout, Nijmegen*. Opgehaald van [www.woonzorg.nl](https://www.woonzorg.nl/de_notenhout): https://www.woonzorg.nl/de_notenhout