

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

**Minister van Veiligheid en  
Justitie**  
NCTV

Turfmarkt 147  
2511 DP Den Haag  
Postbus 20301  
2500 EH Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl/venj](http://www.rijksoverheid.nl/venj)

**Ons kenmerk**  
2080224

**Bijlagen**  
1

Datum 2 juni 2017  
Onderwerp Beleidsreactie op onderzoeksrapport "Kwetsbare groepen bij  
crisiscommunicatie"

*Bij beantwoording de datum  
en ons kenmerk vermelden.  
Wilt u slechts één zaak in uw  
brief behandelen.*

Hierbij bied ik u het onderzoeksrapport "Kwetsbare groepen bij crisiscommunicatie" aan. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode juli 2016 – april 2017 onder opdrachtgeverschap van het WODC. De uitvoerder van het onderzoek is de Universiteit Twente. In deze brief geef ik de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek weer en op welke wijze de resultaten worden gebruikt voor een verdere verbetering van het beleid rondom het alarmeren en informeren van de bevolking bij een (dreigende) noodsituatie, ramp of crisis. Deze verbeteringen hebben betrekking op de motie Wolbert (vergaderjaar 2014-2015, 29 628, nr. 529).

### **Aanleiding voor het onderzoek**

Maatschappelijke en technologische ontwikkelingen hebben het aanbod van en de vraag naar de wijze waarop communicatie in de samenleving plaatsvindt drastisch veranderd. De wijze waarop de bevolking kan worden gealarmeerd en geïnformeerd bij een (dreigende) noodsituatie, ramp of crisis is geëvolueerd tot de volgende nu in gebruik zijnde crisiscommunicatiemiddelen: NL-Alert, het Waarschuwings- en Alarmeringssysteem (WAS), regionale calamiteitenzenders, sociale media, [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl), websites van de veiligheidsregio's, publieksinformatienummer 0800-1351 en enkele regionaal ontwikkelde middelen. Gezien de ontwikkeling van deze middelen enerzijds en de beperkte inzetwaarde van het WAS anderzijds heb ik aan uw Kamer in maart 2015 (Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2014-2015, nr. 1957) het eerder genomen besluit tot het uitfasen van het WAS bevestigd. De voorgenomen ingangsdatum is 1 januari 2020.

Aandacht voor specifieke doelgroepen die mogelijk (deels) niet mee kunnen gaan in de genoemde maatschappelijke en technologische ontwikkelingen, is van belang met betrekking tot de verschillende middelen voor het alarmeren en informeren van de bevolking. Het is waar uw Kamer met de motie Wolbert op heeft gewezen. Ook het Veiligheidsberaad heeft aandacht gevraagd voor het adequaat kunnen alarmeren en informeren van kwetsbare groepen. Belangrijk is om duidelijk te hebben welke groepen het zoal betreft en op welke manieren rekening kan worden gehouden met de specifieke kwetsbaarheden. Om daar inzicht in te krijgen, heb ik het WODC gevraagd hier onderzoek naar te verrichten.

## Onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek blijkt dat de volgende groepen als kwetsbaar kunnen worden onderscheiden in het kader van alarmeren en informeren bij (dreigende) calamiteiten, rampen en crises:

- doven en slechthorenden;
- mensen met een taalbarrière (analfabeten, laaggeletterden, toeristen, migranten);
- ouderen (65 jaar en ouder);
- kinderen jonger dan 12 jaar;
- mensen met een cognitieve en/of neurologische beperking;
- mensen met een lage sociaaleconomische status.

Voor de groepen doven en slechthorenden, mensen met een taalbarrière, ouderen, kinderen jonger dan 12 jaar en mensen met een lage sociaaleconomische status geldt dat zij door de aard van hun beperking door minder communicatiekanalen bereikt worden en dat zij tevens moeite hebben de informatie te begrijpen. Voor mensen met een cognitieve en/of neurologische beperking geldt dat zij moeilijkheden ondervinden bij het begrijpen van informatie.

Uit het onderzoek blijkt ook dat de veiligheid van kwetsbare groepen in het kader van alarmeren en informeren bij (dreigende) calamiteiten, rampen en crises deels kan worden vergroot door aanpassingen en/of uitbreidingen van bestaande communicatiekanalen. Voorbeelden zijn het aanbieden van waarschuwingen en informatie in verschillende talen en modaliteiten en op aangepast taalniveau, het doorbreken van de stilte- en trilstand op de mobiele telefoon bij NL-Alert of bij NL-Alert vaker gebruikmaken van links naar meer informatie. Ook kan gedacht worden aan meer preventief informeren, het gebruik van (rook-)melders en sensoren stimuleren of middelen als een registratie- of buddysysteem.

De toegevoegde waarde van de voorgestelde manieren om de veiligheid van de kwetsbare groepen te vergroten, is in wetenschappelijk onderzoek weinig systematisch onderzocht maar wordt wel deels ondersteund door analyses van crisissituaties (zoals de orkaan Katrina in 2005 en de aardbeving en tsunami van Japan in 2011). Daarnaast vergroot een diversiteit aan kanalen de mogelijkheid om kwetsbare groepen te bereiken.

## Beleidsreactie

Het rapport is waardevol omdat hiermee inzicht is gegeven in wat kwetsbare groepen zijn binnen de context van het alarmeren en informeren van de bevolking. Een algemene constatering naar aanleiding van het rapport is dat de mogelijkheden om het alarmeren en informeren van kwetsbare groepen verder te verbeteren in gezamenlijkheid tussen mijn ministerie en de veiligheidsregio's verder vorm zal moeten worden gegeven. Dit in verband met de bestaande verdeling van taken en bevoegdheden. Het vergroten van de diversiteit aan kanalen heeft reeds mijn aandacht in een traject dat gezamenlijk met de veiligheidsregio's is opgezet, te weten de verbreding van NL-Alert. Daarnaast laat

het rapport duidelijk zien dat de gedefinieerde groepen, zoals ouderen, het meest geholpen zijn met preventieve maatregelen zoals een buddysysteem.

**Minister van Veiligheid en  
Justitie**  
NCTV

Met de verbreding van NL-Alert beoog ik om, samen met de veiligheidsregio's, een bredere verspreiding van het bericht te bewerkstelligen en om enkele specifieke doelgroepen beter te faciliteren. Een NL-Alert kan bijvoorbeeld via vaste telefonie worden verspreid. Deze mogelijkheid is naar alle waarschijnlijkheid reeds eind 2017 beschikbaar. Na oplevering zal communicatie gericht op de doelgroep(en) plaatsvinden.

**Datum**  
2 juni 2017

**Ons kenmerk**  
2080224

Naast vaste telefonie bekijk ik momenteel de mogelijkheden om het bericht o.a. via schermen in de publieke ruimte en via apps te verspreiden. Mensen met een taalbarrière (toeristen, zakenreizigers, expats, migranten) kunnen geholpen zijn met een verspreiding van het bericht in het Engels op schermen in de publieke ruimte. Ook zijn er mogelijkheden om via een app standaard componenten van het NL-Alert bericht in een andere taal weer te geven. Ik onderzoek tegelijkertijd of deze nog te ontwikkelen app ook doven en slechthorenden beter kan faciliteren door het bericht op een andere wijze te visualiseren dan alleen via tekst.

Het onderzoeksrapport biedt vele handvatten om samen met de veiligheidsregio's niet alleen naar de nu in gebruik zijnde crisiscommunicatiemiddelen te kijken, maar daarnaast ook in brede zin naar de werkwijze bij het alarmeren en informeren van de bevolking. In het rapport is het opnemen van een link in een NL-Alert bericht naar een webpagina met aanvullende informatie als verbeterpunt benoemd. Het opnemen van een dergelijke link is reeds staand beleid maar wordt omwille van de snelheid in de praktijk niet altijd uitgevoerd. Een tweede belangrijk in het rapport genoemd verbeterpunt is het beter preventief informeren van genoemde doelgroepen. Tot slot kan het opzetten van additionele middelen, zoals een registratie- of buddysysteem, van meerwaarde zijn voor deze doelgroepen.

Over al deze punten ga ik in overleg met de veiligheidsregio's, om zodoende in kaart te brengen wat wenselijk, haalbaar en uitvoerbaar is. Ik benadruk dat de genoemde mogelijkheden niet alleen een verbetering ten aanzien van het alarmeren en informeren voor de genoemde doelgroepen zal opleveren, maar voor de gehele bevolking. Ik zal uw Kamer hierover uiterlijk in het voorjaar van 2018 nader informeren.

De Minister van Veiligheid en Justitie,

S.A. Blok