

Management Summary Onderzoekresultaten RiskA2lert

1. Achtergrond en doelstellingen

In 2021 werd aan Independent Minds en UGent de RiskA2lert onderzoeksopdracht gegund. RiskA2lert is een onderzoeksaanpak, ontwikkeld door Independent Minds en UGent. Hiermee wordt onderzocht hoe diverse bevolkingsgroepen verschillende soorten risico's percipiëren (= Risk), om te bepalen op welke manier communicatie hen kan helpen naar het ontwikkelen van de juiste alertheid (= Alert), en het gewenste gedrag om met die risico's om te gaan (= Action). De risico's waarop werd gefocust zijn de grote maatschappelijke risico's waarover NCCN communiceert. Meer bepaald zijn dat natuurlijke risico's, veiligheidsrisico's, gezondheidsrisico's en technologische risico's.

Het onderzoek moest in de eerste plaats inzichten opleveren voor de toekomstige communicatiecampagne, om een zo groot mogelijk bereik te hebben en optimaal effectief te zijn. Daarnaast diende het onderzoek nieuw handelings-perspectief te genereren naar gedragsverandering toe, om zo het NCCN in staat te stellen gewenst gedrag bij de Belgische bevolking uit te lokken en te versterken. Bijzondere aandacht is hierbij uitgegaan naar kwetsbare groepen in de samenleving.

Het onderzoek is in 3 fasen uitgevoerd en er werd hierbij geopteerd voor een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek:

- **Fase 1** → 8 focusgroepen met burgers en N = 12 interviews met eerstelijnsverleners.

Deze kwalitatieve fase is gevolgd door een representatieve bevraging bij de Belgische bevolking (N = 2500). Fase 1 had met name betrekking op de achterliggende drijfveren van risicoperceptie en het bouwen van een segmentatie gebaseerd op de verschillende manieren waarop Belgen naar de grote maatschappelijke risico's kijken. Dit is de emo-segmentatie waarop vaak zal worden teruggekomen in dit document.

- **Fase 2** → N = 12 interviews met eerstelijnsverleners en vervolgens opnieuw een representatieve bevraging van de Belgische bevolking (N= 2500).

In deze fase zijn we vooral op zoek gegaan naar meer informatie over de manier waarop Belgen zich voorbereiden op de grote maatschappelijke risico's en hoe ze zich daartegen willen beschermen wanneer ze zich voordoen. Ook hebben we hierbij de communicatie van de NCCN-website getoetst.

- **Fase 3** → 4 exploratieve focusgroepen en N = 12 interviews met de eerstelijnsverleners.

De inzichten daaruit hebben we opnieuw voorgelegd aan een representatieve steekproef van de Belgische bevolking (N = 2500). Fase 3 ging met name over de inhoud, de tone-of-voice en de kantalen van effectieve risicocommunicatie.

Na elke fase zijn de inzichten gerapporteerd en besproken met belanghebbenden vanuit NCCN.

Het onderzoek werd opgestart in Februari 2022 en is afgerond in Februari 2023.

2. Resultaten Fase 1

Het is belangrijk om vast te stellen, dat burgers in het algemeen minder bezig zijn met grote maatschappelijke risico's (in vergelijking met risico's in het dagelijkse leven, zoals ziekte, ongevallen en financiële risico's).

Vervolgens is het ook zo, dat de perceptie over en het omgaan met dergelijke risico's sterk gebaseerd is op emoties, meer dan op rationele, gefundeerde overwegingen.

Dit zorgt ervoor dat men geneigd is om op verschillende manieren met grote risico's om te gaan:

- Men is zich bewust van het risico, bereidt zich erop voor en/of neemt maatregelen ter bescherming (proactieve strategie)
- Men kijkt weg, ontkent de dreiging of laat het aan anderen over om zich hiermee bezig te houden, c.q. op te lossen (reactieve strategie).

Dit geldt in nog sterkere mate voor de kwetsbaren in onze samenleving: enerzijds is de impact van grote maatschappelijke risico's groter voor hen, anderzijds lijken zij (nog meer) het bestaan van dergelijke risico's te ontkennen.

Hoe men reageert, is afhankelijk van de volgende aspecten: de gepercipieerde dreiging (de kans dat het zich voordoet x de ernst van de gevolgen) enerzijds en de gepercipieerde redzaamheid (de mate waarin men zichzelf of de maatschappij als geheel in staat acht om met de negatieve gevolgen van het risico om te gaan) anderzijds.

Dat zien we bijvoorbeeld bij klimaat-gerelateerde risico's, zoals droogte, watertekort, hevige stormen, maar ook bij pandemieën: men ervaart zowel de dreiging als de redzaamheid als hoog. Dat zorgt voor een emotionele trigger die uitmondt in een proactieve houding naar dergelijke risico's toe; men is waakzaam en neemt preventieve maatregelen of overweegt om die te nemen.

Wanneer dat niet het geval is en bijvoorbeeld de dreiging als klein wordt ervaren (vanuit de gedachte dat het risico niet snel zal voorkomen), is er nauwelijks sprake van een emotionele trigger en volgt er vaak geen reactie c.q. gedrag. De houding is reactief, en dat betekent dat men zich weliswaar bewust is van het risico, maar men niet of nauwelijks overweegt om zich ertegen te beschermen. Dit is het geval voor risico's zoals Seveso, een grootschalige elektriciteitspanne of een nucleaire dreiging.

Een proactieve houding noemen we gewenst gedrag, een reactieve houding benoemen we als ongewenst gedrag. Dat is relevant om te weten, aangezien we door middel van communicatie het gedrag kunnen bijsturen.

Het is immers mogelijk om de perceptie mbt. risico's te veranderen, door te communiceren over de dreiging en/of de redzaamheid en zo de strategie ten aanzien van een specifiek risico van meer reactief in meer proactief te veranderen. Dat betekent niet dat we mensen angst moeten aanjagen met communicatie, maar wel dat we de perceptie van dreiging en/of redzaamheid moeten verhogen wanneer deze niet in lijn is met de werkelijkheid.

Vervolgens hebben we gekeken naar de precieze aard van de emoties die Belgen ervaren ten aanzien van grote maatschappelijke risico's. Hierbij hebben we gezien dat vooral angst, machteloosheid en ongerustheid het emotionele spectrum kleuren. Met de verschillende emoties als uitgangspunt, zijn we erin geslaagd om de Belgische bevolking onder te verdelen in verschillende segmenten.

Meer concreet hebben we 4 segmenten onderscheiden en die zijn verder uitgewerkt naar de volgende personas:

1. De Angstigen:

Angst is de belangrijkste emotie die ze voelen ten aanzien van de grote maatschappelijke risico's.

Ze vermijden zoveel mogelijk risico's, en ze voelen zich niet erg zelfredzaam. Ze kijken vooral naar anderen om hen te helpen.

We vinden hen meer terug bij lagere inkomensgroepen, vrouwen en Franstaligen.

2. De Onrustigen:

Onzekerheid en stress zijn dominante emoties. Die onzekerheid zorgt voor onrust, want het maakt de wereld en het eigen leven daarbinnen minder beheersbaar.

Onrustigen tonen geen mijdingsdrang en zijn het minst sociaal kwetsbaar. Dat heeft er ook mee te maken dat ze zichzelf redelijk zelfredzaam voelen. We vinden hen meer terug bij hoger opgeleiden, de hogere- inkomensgroepen en de Nederlandstaligen

3. De Machtelozen:

Ongerustheid en machteloosheid kenmerken hun emotionele respons op grote maatschappelijke risico's.

Ze zijn sociaal vaak erg kwetsbaar en hebben sterk de neiging om de situatie te aanvaarden zoals die is. Dat komt vooral omdat ze zich weinig of niet zelfredzaam voelen.

We vinden hen met name terug bij ouderen en ze zijn sterker vertegenwoordigd in Vlaanderen.

4. De kick-seekers:

Opwinding is de belangrijkste emotie die ze ervaren bij risico's; ze worden met andere woorden gedreven door adrenaline

Ze voelen zich over het algemeen goed in staat om met risico's om te gaan en ze zijn er meestal van overtuigd, dat ze de gevolgen ervan goed kunnen opvangen. Vanuit een gevoel van overmoed zijn ze geneigd om risico's te bagatelliseren.

Deze groep bestaat vooral uit jongeren, en we vinden hen meer terug bij mannen en de hogere-inkomensgroepen.

Het voorgaande maakt duidelijk dat elk van deze personas op een andere manier op risico's reageert en dus ook op een eigen manier dient te worden aangesproken om tot gewenst gedrag te komen.

Hierbij kan opnieuw worden gedacht aan het versterken of veranderen van het ervaren dreiging- en (zelf)redzaamheidsniveau.

Kwetsbare groepen ervaren een ander mate van dreiging dan de niet kwetsbare bevolking: hierbij valt het op dat met name de armen veel dreiging ervaren, maar daar erg weinig redzaamheid tegenoverstellen.

Dat blijkt ook uit de kwalitatieve interviews met de eerstelijns- werkers, waarbij zij de schadelijke rol van isolement en fake news beklemtonen. Dat isolement vinden we ook terug in de cijfers, want vergeleken met de algemene populatie kunnen kwetsbare groepen aanmerkelijk minder terugvallen op vormen van social coping.

Tenslotte: het vertrouwen dat de overheid in staat is om met de gevolgen van grote maatschappelijke risico's om te gaan, is zeer laag. Dit zorgt ervoor dat burgers het gevoel hebben dat de maatschappij als geheel niet goed in staat is om met de ernstige gevolgen van dergelijke risico's om te gaan.

Ook hier kan communicatie en het gegeven dat er vanuit de overheid een apart orgaan bestaat, dat zich met dergelijke risico's bezighoudt (zoals het NCCN), ervoor zorgen dat de perceptie mbt. redzaamheid als maatschappij als geheel in positieve zin verandert. Dit kan vervolgens als trigger fungeren richting gewenst gedrag.

3. Resultaten Fase 2

In wave 2 zijn we in eerste instantie gaan kijken naar de mate waarin de Belg is voorbereid op de grote maatschappelijke risico's. Hierbij hebben we verschillende aspecten onder de loep genomen:

- (Intentioneel) gedrag mbt. risico's in het algemeen, zowel voor als tijdens een crisis. Hierbij hebben we dus ook gekeken naar de paraatheid, ofwel: in hoeverre is men erop voorbereid en/of verwacht men er op een adequate manier mee om te gaan?
- (Intentioneel) gedrag mbt. de specifieke NCCN-risico's voor een crisis (in welke mate kent men de maatregelen en heeft men er zelf iets mee gedaan of gaat men er iets mee doen?)
- (Intentioneel) gedrag mbt. de specifieke NCCN-risico's tijdens een crisis (in welke mate kent men de maatregelen en verwacht men er iets mee doen?)
- Zoekgedrag mbt. informatie over risico's met een grote maatschappelijke impact

De resultaten laten zien, dat de Belg de sterkste negatieve emoties (angst, ongerustheid, negatieve spanning) ervaart ten aanzien van technologische risico's en veiligheidsrisico's. Opvallend hierbij is dat dit de maatschappelijke risico's zijn waarvan men aanneemt dat de kans groot is dat deze zich in het eigen leven zullen voordoen (hoge dreiging).

Wanneer we kijken naar de paraatheid van Belgen met betrekking tot deze risico's zien we in eerste instantie een discrepantie tussen de bekendheid met preventieve maatregelen en de acties die men op dat vlak heeft ondernomen. Anders gezegd: men geeft aan de voorgestelde maatregelen (redelijk) goed te kennen, maar dat heeft niet in dezelfde mate tot actie geleid.

Dat verschil blijkt het grootst te zijn bij de jongere generaties en het neemt vervolgens af met de leeftijd. Dus: hoe ouder men is, des te meer men aangeeft voorbereid te zijn.

Bovendien zien we, dat de Onrustigen al meer preventieve acties hebben ondernomen – hetgeen aansluit bij hun behoefte aan controle - en dat de Angstigen het sterkst de intentie hebben om dat te doen. Hiermee toont deze groep de bereidheid om zich voor te bereiden en goede communicatie zou voor een extra duwtje in de rug kunnen zorgen.

De intentie om maatregelen te treffen hangt volgens ons onderzoek af van de bekendheid met deze maatregelen (cfr. vindbaarheid communicatie!) en ook met de negatieve emotie die de dreiging van het risico oproept. Anders gezegd: de intentie om maatregelen te treffen kan dus worden versterkt door de bekendheid ervan te vergroten en – opnieuw – door het gevoel van dreiging te versterken (waar noodzakelijk, om de perceptie meer in lijn te brengen met de daadwerkelijke dreiging).

Wanneer we de verschillende risico's afzonderlijk bekijken, blijkt dat de Belg het meest preventieve maatregelen heeft genomen om zich te beschermen tegen epidemieën, zware stormen en hittegolven. Daar tegenover staat, dat er van preventieve maatregelen niet of nauwelijks sprake is bij aardbevingen, een nucleaire dreiging, Seveso ongelukken en grootschalige elektriciteitspannes.

Dus ook op het vlak van het vertoonde gedrag, zien we dat de combinatie van ervaren dreiging en de negatieve emotionele impuls van doorslaggevend belang is. Wij hebben deze combinatie van dreiging en emotie verder geoperationaliseerd onder de noemer 'imminente dreiging'.

Opvallend is dat deze imminente dreiging erg laag is in het geval van overstromingen. Daar is zeker sprake van een onderschatting, en dat geldt ook voor grote industriële ongelukken (Seveso). Hier is met andere woorden relevant dat het NCCN dat gevoel van dreiging versterkt. Voor een risico als langdurige droogte heeft men wel al maatregelen genomen; op dat vlak is men goed voorbereid.

Over de rol van de overheid in het kader van preventie en communicatie is de Belg duidelijk: de overheid moet zich gedragen als een goede huisvader, zelf de nodige maatregelen nemen, er veel over communiceren en hierbij ook aangeven waarom burgers de maatregelen zouden moeten treffen.

Dat die communicatie belangrijk is, blijkt ook uit het gegeven dat de Belg niet tevreden is over zijn kennis van de maatregelen. Dat geldt voor alle risico's, maar het sterkst voor technologische risico's en veiligheidsrisico's. Erg interessant hierbij is dat men vooral ook tekorten bij zichzelf ziet op het vlak van het kunnen vinden van de juiste informatie. En die vindbaarheid blijkt nu het sterkst te bepalen of mensen al dan niet op zoek gaan naar informatie.

Met andere woorden: door mensen duidelijk richting te geven waar en hoe ze de juiste informatie kunnen vinden, ga je hen sterk motiveren om inderdaad die informatie tot zich te nemen en er iets mee te doen. Dus ook op dit vlak is er voor het NCCN een belangrijke taak weggelegd.

Kwetsbare groepen blijken over het algemeen aanmerkelijk slechter bekend te zijn met preventieve maatregelen. En dat betekent, dat ze weinig actie hebben ondernomen en ook niet meteen de intentie hebben om dat te doen. Opvallend hierbij is, dat met name lager opgeleide mensen duidelijk aangeven dat ze problemen hebben om de juiste informatie te vinden.

Belgen informeren zich vooral via traditionele nieuwsbronnen over de grote maatschappelijke risico's. Hierbij valt op, dat men ook van de overheid verwacht dat deze informatie geeft. Dat is helemaal in lijn met de behoefte naar een duidelijke, door de overheid aangestuurde referentiebron voor informatie en communicatie die in alle waves van dit onderzoekstraject terugkomt.

Die bron moet volgens de Belg zowel deskundig en geloofwaardig zijn en daarbij expliciet en assertief de regie nemen. Dat zou volgens de Belg niet alleen de bekendheid van de maatregelen, maar ook de vindbaarheid ervan aanmerkelijk kunnen versterken. En zoals eerder gesteld, zijn dat de factoren, die zowel de intentie om maatregelen te nemen als de neiging om er zich in te verdiepen, ondersteunen.

Dit heeft bovendien als voordeel, dat het kan meewerken aan een herstel in vertrouwen van de burger naar de overheid toe; wanneer de overheid dé referentiebron is en de regie in handen heeft, gelooft men eerder in een redzame maatschappij (met alle positieve gevolgen van dien richting gewenst gedrag en het nemen van preventieve maatregelen vanuit de burger).

We hebben tenslotte in deze fase ook gekeken naar crisis-communicatie en hoe de Belg daarmee omgaat. Een eerste belangrijke vaststelling hierbij is, dat men sterker geneigd is om deze communicatie op te zoeken én op te volgen dan risico-communicatie. Dat heeft ongetwijfeld met de hogere urgentie van het moment van deze communicatie te maken. Toch blijkt, dat deze communicatie altijd een sterk gevoel van veiligheid oplevert, ook wanneer de inhoud ervan al bekend is.

Voor crisiscommunicatie geldt, dat men meteen het gevoel moet hebben dat men de gevraagde maatregelen kan uitvoeren. Dat is belangrijk, want we zien vooral bij ouderen en jongeren dat ze aangeven de voorgestelde maatregelen niet altijd in de praktijk te kunnen omzetten.

Dat is een aandachtspunt, omdat de intentie om deze maatregelen op te volgen, bijna altijd hoog is, en het sterkst bij ouderen. Dat betekent, dat voorgestelde maatregelen laagdrempelig moeten zijn en voor handelingsperspectief moeten zorgen.

Tenslotte: het is opvallend, dat voor cyberattacks, pandemieën, hevige storm, hittegolven, langdurige droogte, drinkwatertekort en luchtkwaliteit de behoefte aan informatie tijdens een crisis als hoger wordt ervaren dan ervoor. Wellicht heeft dat te maken met het feit dat men ervaring heeft met deze risico's en men zodoende weet hoe belangrijk deze crisiscommunicatie is. Bovendien heeft men voor een aantal van deze risico's al preventieve maatregelen genomen (pandemieën, cyberattacks, hevige storm).

Voor kwetsbare groepen vormen met name de bereikbaarheid en de begrijpelijkheid van de informatie en de praktische uitvoerbaarheid van de maatregelen de belangrijkste struikelblokken. Dat is ook de reden waarom de eerstelijns werkers erop aandringen om zowel risico- als crisis-communicatie samen met hen te ontwikkelen en hen vervolgens ook als doorgeefluik te gebruiken om deze groepen te bereiken en te informeren.

4. Resultaten Fase 3

In de laatste fase zijn we vooral gaan kijken naar de vereisten die de Belg stelt aan communicatie over de grote maatschappelijke risico's.

Een eerste belangrijke vaststelling hierbij is, dat 8 op de 10 Belgen vragende partij is voor meer communicatie over deze risico's. Hierbij kijken zij - zoals gezegd - in eerste instantie naar de overheid. Ook is 65% ontevreden over de huidige communicatie, en dit percentage is nog hoger bij de kwetsbare groepen.

Ondanks de ontevredenheid, is het wel zo dat men zich over het algemeen betrokken voelt bij deze informatie; dat betekent dat men de informatie belangrijk vindt. Deze betrokkenheid stijgt met de leeftijd. Dit stemt ook overeen met de constatering uit Fase 2, dat de Belg niet tevreden is met zijn eigen kennis over maatregelen en deze graag wil bijspijkeren.

Belgen zien het liefst, dat de overheid zelf de communicatie over deze risico's in handen neemt, omdat dit het meeste vertrouwen zou inboezemen. Dat is zeer uitgesproken het geval voor oudere Belgen, maar ook jongeren schrijven - alhoewel minder massaal - het meeste vertrouwen aan de nationale overheid toe. En zoals eerder aangegeven: dit zou ook bijdragen aan een herstel in vertrouwen mbt. de veerkracht van de overheid in crisissituaties.

Daarnaast blijkt uit de analyse van de cijfers, dat jongeren gevoelig zijn voor bottom-up communicatie: dat wil zeggen dat zij ook veel vertrouwen putten uit bronnen die dicht bij hen staan (vrienden, familie, middenveldorganisaties).

Dat is anders voor ouderen, want zij gaan duidelijk voor een meer top- down benadering, waarbij de status en de hiërarchie van de bron garant staat voor vertrouwen. Kwetsbare groepen hebben het minste vertrouwen in de overheid en laten zich met name leiden door wat de (sociale) media berichten.

Naar inhoud van communicatie blijkt met name de 'nabijheid' een belangrijke graadmeter van relevantie en belang te zijn. Dat wil zeggen, dat men vooral wil worden geïnformeerd over de risico's in de eigen buurt (= fysieke nabijheid) en daarnaast ook over de risico's die de meeste kans op voorkomen hebben (= psychologische nabijheid).

Tegelijkertijd is het relevant dat er ook wordt ingegaan op de aard en het waarom van preventieve maatregelen die de overheid zelf al heeft genomen.

Hiermee wordt het signaal afgegeven dat er over deze maatregelen is nagedacht en dat zij kaderen in een ruimer beleid waarbinnen de overheid ook zelf haar verantwoordelijkheid heeft genomen. In die zin kunnen zij de communicatie stutten.

Vervolgens moet communicatie vooral duidelijk, eerlijk én frequent zijn. De Belg wil immers graag weten waar hij aan toe is, en verkiest daarbij het correcte verhaal, ook wanneer dat ongemakkelijk is. Dat zien we vooral bij de jongere groepen terug. Tevens moeten de boodschappen ook herhaald worden, omdat daarmee ook (impliciet) de perceptie van dreiging wordt gevoed en het handelingsperspectief toeneemt.

Uiteindelijk zijn Belgen het erover eens, dat risicocommunicatie vooral handelingsperspectief moet bieden. Dat wil zeggen dat men vooral wil weten wat men precies kan doen om zich te beschermen en dat informatie over het risico zelf minder tot de verbeelding spreekt.

Naar tone-of-voice toe, willen Belgen graag, dat communicatie over de grote maatschappelijke risico's op een volwassen, ernstige en rationele manier gebeurt. Hiermee bedoelt men vooral dat de toon niet betuttelend is, noch paniekerig, en dat het echte verhaal wordt verteld, zonder opsmuk.

Jongeren, kwetsbare groepen en Kick-seekers staan open voor een meer emotionele en lichtvoetige benadering. Hierbij is het belangrijk, dat er wordt vertrokken vanuit situaties en maatregelen die dicht bij het eigen leven staan van deze groepen, en dat er een boodschap met handelingsperspectief wordt meegegeven waarmee men spontaan en gemakkelijk aan de slag kan.

Tenslotte: kwetsbare groepen hebben enerzijds het minst vertrouwen in communicatie door de overheid, maar zij willen anderzijds wel, dat er intensief en herhaaldelijk naar hen toe wordt gecommuniceerd. De cijfers maken duidelijk dat zij het meest vatbaar zijn voor bottom-up communicatie, en dus het best te bereiken en te overtuigen zijn via mensen of instanties die dicht bij hen staan, en met wie zij gevoelsmatig een band hebben.

De interviews met de eerstelijns werkers bevestigen dat beeld, en laten ook zien dat de middenveldorganisaties hier een nog meer prominente rol in dienen te spelen. Traditionele communicatie waarbij alleen wordt 'gezonden', schiet voor deze groepen te vaak haar doel voorbij.

5. Eindconclusies & finale aanbevelingen

Het onderzoek heeft eerst en vooral duidelijk gemaakt dat Belgen zeker behoefte hebben aan een overheidsinstantie die de regie neemt over de crisis- en de risicocommunicatie en die zichzelf ook als zodanig kenbaar maakt.

Zowel uit het kwalitatieve als het kwantitatieve onderzoek blijkt, dat men het NCCN hiervoor het meest geschikt acht. Voorwaarde hiervoor is, dat NCCN zich op een manifeste en extraverte manier op de kaart zet, om veel meer bekendheid bij burgers te genereren.

Bovendien moet de organisatie daarbij duidelijk maken, dat haar belangrijkste taak eruit bestaat om de collectieve redzaamheid van de samenleving te vergroten in geval van grote en mogelijk maatschappij-ontwrichtende risico's. Dit heeft een belangrijke signaalfunctie.

Hierdoor zal immers onmiddellijk het vertrouwen in de overheid als geheel stijgen en zullen burgers het gevoel krijgen dat ze - beter dan nu het geval is - opgewassen zijn tegen de grote maatschappelijke risico's. Hierdoor neemt met ander woorden het gevoel van redzaamheid – zowel van de individuele burger als van de samenleving als geheel – toe.

Daarnaast heeft het onderzoek laten zien, dat emotie een doorslaggevende rol speelt in hoe burgers omgaan met grote maatschappelijke risico's. De aard en de sterkte van de emotie bepalen immers of burgers proactief (gewenst) dan wel reactief (ongewenst) handelen, en dus geneigd zijn om preventieve maatregelen te nemen of niet.

Het blijkt mogelijk om aan de hand van de verschillende emoties een segmentatie te maken. De verschillende profielen en personas die we op deze manier hebben verkregen, vormen een krachtig uitgangspunt voor effectieve risico-communicatie.

De grootste groep binnen de bevolking wordt gevormd door de Angstigen (meer vertegenwoordigd binnen lagere inkomensgroepen, vrouwen, Franstaligen) en de Machtelozen (meer ouderen en kwetsbare mensen). De Onrustigen (hoger opgeleid, iets meer vrouwen dan mannen) en Kick-seekers (oververtegenwoordiging onder jongere mannen) zijn kleiner in aantal en schrijven zichzelf een hogere mate van redzaamheid toe ivm. de eerste twee groepen.

Het onderzoek laat zien, hoe door meer gerichte communicatie het gedrag kan worden gestuurd in de gewenste richting. Dit kan gebeuren door in communicatie zowel de perceptie van dreiging als die van redzaamheid te beïnvloeden en - waar nodig - te vergroten. Want we weten dat er bij een hoog ervaren dreiging en een hoog ervaren redzaamheid een emotionele trigger wordt geactiveerd die burgers aanzet tot proactief gedrag.

De gepercipieerde dreiging en redzaamheid verschillen per risico en ook is het zo, dat de perceptie niet overeen hoeft te stemmen met de werkelijkheid. De dreiging kan door burgers hoger/lager worden ingeschat dan deze daadwerkelijk is; zo wordt bijvoorbeeld de dreiging van een overstroming onderschat. Ook kan men meer redzaam zijn dan men zelf denkt (bv. bij langdurige droogte).

Vervolgens moeten we communicatie afstemmen op de onderliggende emotie van de verschillende personas: dat betekent dat we met name op redzaamheid moeten inzetten voor Angstigen, op uitvoerbaarheid en handelingsperspectief voor Machtelozen, op vertrouwen en consistentie voor Onrustigen en op daadwerkelijke dreiging en realisme voor Kick-seekers.

Opvallend is verder, dat de Belg meestal wel weet welke maatregelen er relevant en noodzakelijk zijn, maar toch nalaat deze in de praktijk om te zetten. De discrepantie tussen weten en doen is het grootst bij de jongeren, en hij wordt kleiner naarmate men ouder wordt.

We zien ook hier opvallende verschillen tussen de personas, waarbij de Onrustigen het sterkst inzetten op preventie, de Angstigen het sterkst de intentie hebben om dat te doen en de Kick-seekers zowel op het vlak van intentie als gedrag laag scoren.

Actief bekend zijn met de verschillende maatregelen (= weten wat ze zijn én hoe ze moeten geïmplementeerd worden) is van doorslaggevend belang voor het versterken van de intentie om tot actie over te gaan. Hiermee is meteen ook gezegd dat voortdurende en herhaalde communicatie over deze maatregelen van groot belang is.

Naar de verschillende risico's toe, blijkt dat Belgen het best voorbereid zijn op die risico's die het sterkst het gevoel van imminente dreiging oproepen. Dat zijn risico's met een hoog ervaren incidentie en die een sterk negatieve emotionele impuls genereren.

Meer bepaald hebben we het dan over risico's zoals hittegolven, pandemieën, langdurige droogte. Opvallend in dit verband is de lage imminente dreiging die men toeschrijft aan overstromingen en waarbij men het risico onderschat.

Voor de ontwikkeling van communicatie is dit concept van 'imminente dreiging' relevant, omdat het (opnieuw) ingaat op de noodzaak om het directe en voorstelbare karakter van een risico zichtbaar te maken. Om alle misverstanden te vermijden: dat betekent niet dat er angst moet worden gezaaid, maar wel dat het nuttig en nodig is om in te gaan op de reële dreiging van een risico.

Men is niet tevreden over de kennis van preventieve maatregelen. Dat geldt voor alle risico's, maar het sterkst voor technologische en veiligheidsrisico's. Deze informatie moet naar mensen toekomen, want men vindt het moeilijk om deze zelf te vinden. De vindbaarheid van preventieve maatregelen is hierbij met andere woorden het belangrijkste probleem.

Dat sluit ook aan bij de wens van de Belg om meer frequent te worden geïnformeerd over deze risico's en hoe zich daartegen te beschermen.

Crisiscommunicatie functioneert op een andere manier dan risico-communicatie. Burgers zijn bij een crisis sterker geneigd om de richtlijnen van communicatie te volgen, maar dan moeten de voorgeschreven maatregelen ook meteen en zonder veel nadenken in de praktijk kunnen worden omgezet.

Toegankelijke en makkelijk uit te voeren maatregelen moeten dan ook aan de basis liggen van elke vorm van crisiscommunicatie.

Mbt. vereisten op het vlak van inhoud en tone-of-voice kan worden gesteld, dat men juist en objectief wil worden geïnformeerd. Paniek zaaien is af te raden; geruststellen blijft belangrijk, maar het mag niet ten koste gaan van duidelijkheid.

Zoals aangegeven, kijkt men vooral naar de overheid om hierover te communiceren. Ook vraagt men om één instantie die de regie voert en de risico- en crisiscommunicatie monopoliseert.

Die wens klinkt het sterkst door bij de oudere burgers, maar jongeren zijn eveneens voor dit uitgangspunt gewonnen. Toch blijkt dat deze laatste groep ook bijzonder gevoelig is voor boodschappen die hen bereiken via mensen en organisaties die dicht bij hen staan. Zij zijn met andere woorden vatbaar voor bottom-up communicatie vanwege de geloofwaardigheid en het directe effect.

Het is raadzaam om hier rekening mee te houden en er dus voor te zorgen dat er naar deze doelgroep wordt gecommuniceerd via bijvoorbeeld scholen, jeugdbewegingen, social media, enz.

Tenslotte is het relevant om naar de kwetsbare groepen toe een eigen strategie te ontwikkelen. Zij zijn slecht geïnformeerd, hebben weinig vertrouwen in de overheid en andere mensen, en hebben de neiging om zich af te zonderen.

Daarnaast hebben zij de perceptie van een lage zelfredzaamheid, en hebben ze vaak moeite om de voorgestelde maatregelen (voor en tijdens een crisis) te begrijpen en te implementeren. Kortom, zij voelen zich vaak aan hun lot overgelaten, en zijn van daaruit geneigd om zich nog verder af te zonderen.

Hierdoor krijgen fake-news, onjuiste assumpties over maatregelen en complottheorieën vrij spel. Dat fenomeen vinden we bij uitstek terug bij mensen die leven in armoede en bij laag opgeleide mensen.

Klassieke top-down communicatie slaagt er niet in om deze spiraal van isolement te doorbreken. Dat kunnen alleen mensen en organisaties die dicht bij deze kwetsbaren staan. Daarom is het raadzaam om middenveldorganisaties (zoals organisatie die zich met armoede en vluchtelingen bezighouden), OCMW's en eerstelijns- hulpverlening actief te betrekken bij het ontwikkelen en overbrengen van informatie en communicatie naar kwetsbare mensen toe.

Deze directe communicatie kan als enige een antwoord bieden op het fake nieuws en de complottheorieën waar deze doelgroep bijzonder vatbaar voor is. Het is daarom van groot belang om voor de kwetsbare groepen vooral in te zetten op bottom-up vormen van informatie en communicatie.