



Samenvatting van een onderzoeksrapport  
(WODC projectnummer 3056)

# Zelfredzaamheid en burgerhulp bij rampen en crises

# Samenvatting

## I. Inleiding

### Achtergrond en probleemstelling

De overheid is verantwoordelijk voor rampenbestrijding en crisisbeheersing. Het is echter ook van belang dat burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties zich medeverantwoordelijk voelen om zichzelf en de samenleving veilig te houden tijdens rampen en crises. Een zelfredzame samenleving kan helpen crisissituaties te voorkomen of de impact ervan beperken. De overheid wil het vermogen van burgers om zichzelf te helpen in voorbereiding op, tijdens en na een crisis, faciliteren en versterken. De vraag is hoe daaraan op een goede manier invulling is te geven.

### Onderzoeksvragen

1. In hoeverre zijn burgers zelfredzaam en verlenen zij burgerhulp? In welke mate en in welke situaties schiet zelfredzaamheid tekort en/of komt hulp niet op gang of was deze juist contraproductief?
2. Onder welke condities en op welke wijze kan de zelfredzaamheid en de hulpverlening door burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties in geval van een ramp of crisis door de overheid effectief en tijdig worden gefaciliteerd en bevorderd? Hierbij is aandacht voor de aard van de ramp of crisis, voor de wil, het vermogen en de gelegenheid van burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties die worden aangesproken, voor de instrumenten die de overheid kan inzetten, evenals voor de ruimte of juist beperkingen die het juridisch kader geeft.
3. Hoe kan daarbij worden voorkomen dat zelfredzaamheid en hulpverlening door burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties bij een ramp of crisis leidt tot (te grote) ongewenste of zelfs averechtse neveneffecten in het domein van crisisbeheersing en rampenbestrijding?

### Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek bestond uit een theoretisch deel (literatuurstudie) en een empirisch deel bestaande uit een media-analyse, een enquête en focusgroep met burgers en interviews met professionals.

## II. Theoretische inzichten

### *Uitkomsten van literatuurstudie (februari-maart 2020)*

#### Zelfredzaam gedrag en burgerhulp bij rampen en crises

Uit de literatuurstudie komt een beeld naar voren dat bij veel rampen en crises het merendeel van de mensen zich goed weet te redden. Zelfredzaamheid bestaat onder meer uit het in huis hebben van voorraden en hulpmaterialen, (adequaat) informatie zoekgedrag in crisissituatie en het opvolgen van instructies en aanwijzingen van hulpdiensten. Vanuit de literatuur zijn er in beperkte mate voorbeelden van burgers die bij rampen en crises inadequaat gedrag vertonen. Uiteraard is hier wel een relatie met kwetsbare groepen die door een specifieke beperking meer moeite hebben zichzelf te redden.



Behalve dat mensen zichzelf doorgaans goed weten te redden bij rampen en crisissituaties, blijkt ook de onderlinge hulp snel op gang te komen. De manier waarop burgers spontaan helpen, loopt sterk uiteen, uiteraard afhankelijk van de aard van de crisis en de mogelijkheden van de burger die hulp kan of wil bieden. Zo is omzien naar en helpen van burens tijdens bijvoorbeeld de coronapandemie, hoe belangrijk ook, van een andere orde dan hulp bij een fysieke crisis waarbij iedere minuut telt. Verder zijn er grote verschillen in soorten van hulpverlening. Het kan gaan om individuele acties, maar ook om hulpverlening door vrijwilligers in georganiseerd verband, vanuit bedrijven of andere instellingen. De literatuur meldt geen situaties waarin er helemaal geen hulp werd verleend. Dit hoeft echter niet te betekenen dat het niet voorkomt. Een kritische analyse van wanneer mensen wel en niet helpen, op welke manier, in welke mate en in welke situaties blijft in de literatuur een gemis. Hierdoor is het lastig te bepalen in welke mate mensen hulpgedrag vertonen en kan enkel geconcludeerd worden dat een verscheidenheid van manieren van hulpgedrag in verschillende situaties van, met name flitsrampen voorkomt.

### **Bepalende factoren voor zelfredzaamheid en burgerhulp**

Voor het effectief ondersteunen en faciliteren van zelfredzaamheid en burgerhulp bij rampen en crises door de overheid, komen de volgende bepalende factoren naar voren.

- *De waarschijnlijkheid en ernst van de dreiging:*  
Burgers komen eerder tot beschermende actie wanneer zij de waarschijnlijkheid en ernst van de situatie hoog inschatten.
- *De perceptie van de doeltreffendheid van het aanbevolen gedrag:*  
Het hebben van een concreet handelingsperspectief met heldere richtlijnen vergroot de kans dat burgers zichzelf en anderen effectief helpen.
- *De perceptie van de eigen zelfredzaamheid (self-efficacy):*  
De mate waarin burgers zichzelf in staat achten zelfredzaam gedrag te vertonen is te versterken door onder meer het geven van voorbeelden en vaardigheids- en gedragstrainingen.
- *Het vermogen te kunnen handelen:*  
Dit bestaat uit kennis, denkvermogen en doenvermogen. Hiertoe behoren het hoofd koel houden, in actie komen, volhouden en omgaan met tegenslag. Traumatische effecten van heftige gebeurtenissen en culturele aspecten zijn remmende factoren bij het verlenen van hulp. Deze factoren zijn slechts beperkt door de overheid te beïnvloeden.
- *Acceptatie van aanbevolen gedrag*  
De acceptatie van zelfredzaam en hulpverlenend gedrag is te vergroten door burgers aan te spreken op hun verantwoordelijkheid of morele plicht. Het benadrukken van 'kunnen' in plaats van 'moeten' lijkt hierbij effectiever.

### **Praktijkvoorbeelden van bevorderen van zelfredzaamheid en burgerhulp**

In de literatuur zijn uiteenlopende voorbeelden te vinden van manieren waarop de overheid mede vanuit bovenstaande bepalende factoren kan inspelen op zelfredzaamheid en hulp door burgers. Hiertoe behoren:

- het verschaffen van informatie, onder meer door instructiemateriaal en communicatiecampagnes;
- het aanbieden van trainingen gericht op zelfredzaam handelen of verlenen van hulp;
- het ondersteunen van sociale contacten en netwerken van burgers, onder meer gericht op kwetsbare groepen;
- het regulerend optreden tijdens een ramp of crisis;
- het ter beschikking stellen van middelen zowel vooraf, tijdens, als na een ramp of crisis.





Over de effectiviteit van deze interventies zijn, op basis van de geraadpleegde literatuur moeilijk conclusies te trekken. In de meeste publicaties is de effectiviteit bepaald op basis van enkele succesvolle voorbeelden. De toegevoegde waarde van overheidsinterventies bij zelfredzaamheid en burgerhulp is echter niet systematisch onderzocht. Wel zijn er aanwijzingen dat grote mediacampagnes in beperkte mate van invloed zijn en dat burgers eerder worden aangezet tot gedragsverandering door lokale en kleinschalige communicatie en een persoonlijke benadering.

### **Averechtse effecten van zelfredzaamheid en burgerhulp**

Vanuit de bestudeerde literatuur komen maar weinig voorbeelden naar voren dat zelfredzaam gedrag averechtse effecten heeft, als gevolg van verkeerd handelen. Deze voorbeelden betreffen met name zelfredzaam gedrag waarbij anderen worden gehinderd of benadeeld of waarbij burgers zichzelf onbedoeld in gevaar brengen en/of professionals hinderen. Voor zover sprake is van ineffectieve burgerhulp, wordt dit vooral veroorzaakt door een overschot aan goederen en te grote toestroom van (ongetrainde) burgers en vrijwilligers. Dit overschot is lastig te coördineren en kan daardoor de reguliere hulpverlening hinderen of zelfs chaos veroorzaken. Er zijn tal van voorbeelden van manieren waarop de overheid dit in goede banen kan leiden, met name door gerichte communicatie en coördineren van de spontaan toegestroomde hulp. Van het bewust afremmen van burgerhulp zijn minder voorbeelden in de wetenschappelijke literatuur te vinden. Overheden zijn terughoudend in het afremmen en demotiveren van burgerhulp, omdat deze inzet op andere moment weer van essentieel belang kan zijn.

## **III. Ervaringen van burgers**

### *Uitkomsten van enquête onder Nederlandse bevolking (september 2020)*

#### **Persoonlijke ervaringen met crises en rampen**

Zes van de tien Nederlanders hebben in de afgelopen vijf jaar een situatie meegemaakt waarbij er naar eigen inschatting gevaar dreigde voor henzelf, naasten en/of bezittingen. Hierbij hebben de meesten bedreigingen van de volksgezondheid voor ogen, mede door de op dat heersende coronapandemie. Verder noemt men vooral extreme weersomstandigheden (zoals hittegolven in recente zomers) en maatschappelijke onrust. Ongeveer een van de vijf Nederlanders zegt in die situatie enige moeite en/of problemen te hebben gehad met de eigen veiligheid. Bij drie procent schoot de zelfredzaamheid tekort en deze groep is daadwerkelijk in de problemen gekomen. De zelfredzaamheid staat met name onder druk in situaties waarin het handelingsperspectief onduidelijk is en/of die een grote schaal hebben. De uitkomsten van de enquête bevestigen verder het beeld dat met name kwetsbare groepen minder zelfredzaam zijn. De minste problemen rond zelfredzaamheid zijn er bij rampen of crises die geen acuut karakter hebben en waarop men zich kan voorbereiden. Wanneer de situatie wel acuut is, blijken burgers zelfredzamer te zijn en eerder hulp te bieden zolang er (nog) geen professionele hulp beschikbaar is.

#### **Bereidheid en voorwaarden voor het verlenen van burgerhulp**

Nederlanders hebben een sterke wil om anderen te helpen in geval van een ramp of crisis. Desgevraagd geeft vrijwel niemand aan dat het niet in zijn/haar karakter zit of dat er anderszins geen bereidheid is om anderen te helpen. Wel zegt een op de zeven niet te kunnen helpen vanwege leeftijd, gezondheid of andere persoonlijke omstandigheden. Aan het mogelijk verlenen van hulp worden wel voorwaarden gesteld. De twee belangrijkste zijn dat burgers goed willen weten wat ze wel en niet moeten doen en dat hun eigen veiligheid gegarandeerd moet zijn.



## Verleende burgerhulp

Behalve dat burgers zeggen daartoe bereid te zijn, verlenen ze ook daadwerkelijk hulp aan anderen. Zo hebben bijna zeven op de tien Nederlanders tijdens de coronacrisis anderen hulp geboden (zie paragraaf V van deze samenvatting). Maar afgezien hiervan zegt ruim een derde van de Nederlanders in de afgelopen drie jaar hulp te hebben verleend tijdens een ramp of crisis. Het doneren van geld bij (buitenlandse) rampen is het meest genoemde voorbeeld. Directe hulp aan getroffen personen bij rampen en crises in eigen land komt weinig voor, ook doordat er zich weinig grote rampen of crises in ons land voordoen. Veel van genoemde vormen van burgerhulp hebben dan ook betrekking op kleinschaliger incidenten zoals branden en ongelukken.

## Rol van de overheid

De bereidheid om te helpen bij een ramp of crisis laat een sterke samenhang zien met kennis en vaardigheden. Burgers die opleidingen en/of trainingen hebben gevolgd of beroepsmatig weten hoe te handelen, zijn vaker bereid te helpen. Ze gaan in hun bereidheid te helpen ook verder dan niet-getrainde burgers. In het kader van een effectieve sturing en facilitering van deze hulp zou de overheid zich kunnen richten op het bevorderen van kennis over hoe men kan helpen, het bieden van een duidelijk handelingsperspectief die past bij de actuele situatie en het bieden van duidelijkheid over de veiligheidsaspecten rond de hulpverlening.

## IV. Ervaringen van professionals

### Uitkomsten van interviews met professionals in vier veiligheidsregio's (maart-mei 2020)

#### Zelfredzaam gedrag en burgerhulp in de praktijk

Professionals werkzaam bij veiligheidsregio's die handelend optreden bij crisissituaties, bevestigen de uitkomsten van de literatuurstudie, dat er over het algemeen sprake is van zelfredzaam gedrag van burgers. De professionals constateren bijvoorbeeld dat in situaties waarin dat nodig is, bewoners zelf hun huis verlaten en onderdak zoeken bij vrienden en familie. Door zowel professionals ter plaatse als vanuit de crisiscommunicatie wordt dit zelfredzame gedrag gestimuleerd, zodat hulpverleners zich op de verminderd zelfredzamen kunnen richten. De geïnterviewden ervaren in de praktijk nauwelijks 'averechtse effecten' van zelfredzaamheid, in de zin dat mensen verkeerd handelen en zich hierdoor in onveilige situaties brengen. Wel komt het voor dat mensen zichzelf onbewust in gevaar brengen. Soms speelt nieuwsgierigheid een rol, maar het komt ook voor dat het risico laag wordt ingeschat doordat het gevaar 'onzichtbaar' is, zoals bij incidenten met giftige stoffen.

Vanuit hun persoonlijke ervaring als hulpverlener ter plaatse, kennen de geïnterviewden weinig voorbeelden waarin zelfredzaam gedrag of verkeerd geboden hulp de professionele hulpverlening belemmert. Hulpverleners zien dat omstanders en betrokkenen doorgaans rationeel handelen en dat angstig of ongecontroleerd gedrag zelden voorkomt. Wel wijzen de geïnterviewden op de verminderde zelfredzaamheid van personen met een beperking of die om andere redenen kwetsbaar zijn. Evaluaties van een aantal recente crisissituaties in ons land<sup>1</sup> bevestigen het hierboven geschetste beeld dat burgers zich doorgaans goed redden en hulp bieden aan anderen. Burgers bieden bijvoorbeeld eerste hulp bij grootschalige ongelukken en andere acute noodsituaties. Bij een aantal rampen waarbij sprake was van vervuiling, kwamen er snel burgerinitiatieven op gang, al dan niet ondersteund door ondernemers, gemeenten en

---

<sup>1</sup> Het gaat om deze vier rampen en crises: het ongeluk met de monstertruck in Haaksbergen (2014), de ramp met de lekkende olietanker Bow Jubail in de Rotterdamse haven (2018) en de overboord geslagen containers van de MSC Zoe in het Waddengebied (2019).



andere instanties. De geboden burgerhulp had in alle bestudeerde situaties volgens betrokkenen een duidelijke meerwaarde. Voor zover van averechtse effecten sprake was, ging het vooral om de massaliteit ervan waardoor deze moeilijk in goede banen te leiden was. Zo raakten in enkele gevallen toegangswegen verstopt waardoor in enkele gevallen de reguliere hulpverlening werd gehinderd. Verder blijken burgers bij het verlenen van de hulp, zichzelf nog weleens in gevaar te brengen zoals tijdens het redden van besmeurde vogels in de haven van Rotterdam en het opruimen van aangespoelde – mogelijke gevaarlijke – rommel in het waddengebied. Los van deze voorbeelden wordt gewezen op mogelijke andere averechtse effecten van burgerhulp, bijvoorbeeld wanneer burgers bij zoekacties naar vermiste personen, onbedoeld aanwijzingen verstoren die voor het politieonderzoek van belang zijn.

### **Samenwerking tussen professionals en burgers**

De in het kader van dit onderzoek geïnterviewde professionals hebben vanuit hun dagelijkse praktijk weinig directe ervaring met burgerhulp tijdens calamiteiten en grote incidenten. Volgens de geïnterviewden doen er zich weinig situaties voor waarbij extra ondersteuning door burgers nodig is. De professionele hulpverlening heeft zelden te maken met capaciteitsproblemen en als dat wel het geval is, valt men terug op collega's van andere eenheden of regio's. De geïnterviewden geven aan dat met name bij gevaarlijke situaties en acute dreiging, hulpverleners er veelal voor kiezen omstanders vanuit veiligheidsoverwegingen weg te sturen. Hierdoor wordt dus de potentieel waardevolle hulp door burgers niet benut. De inzet van en samenwerking met burgers is zelden onderdeel van protocollen en planvorming. Ook is hiervoor in beperkte mate aandacht in de opleiding van hulpverleners en in trainingen en oefeningen.

### **Perceptie van meerwaarde van burgerhulp door professionals**

Professionele hulpverleners zien burgerhulp in principe als een nuttige ondersteuning van de hun eigen hulpverlening. Tegelijk stelt het hen ook voor uitdagingen. Zo moet een hulpverlener (snel) de capaciteiten van de hulpaanbieder inschatten en er vervolgens op vertrouwen dat de hulp daadwerkelijk zinvol en nuttig is. Zeker wanneer het gaat om medische of risicovolle handelingen leidt dit tot enige terughoudendheid om vrijwilligers in te zetten. Deze houding komt voort uit een 'hypothetische' risicoafweging van mogelijke kosten tegen mogelijke baten en terughoudendheid om de eigen verantwoordelijkheden uit handen te geven. Ondanks de beperkte praktijkervaring en een soms wat terughoudende opstelling, zien de professionals meerwaarde van hulpverlening door burgers. De meerwaarde ziet men vooral op het vlak van ondersteuning in praktische handelingen en bij rampen en crises die langer duren, waarbij er tijd is om burgers een rol te geven in de crisis. Op deze manier kan burgerhulp een oplossing bieden bij eventuele toekomstige capaciteitstekorten.

### **Bevorderen en faciliteren van zelfredzaamheid en burgerhulp**

De geïnterviewden zien een duidelijke rol voor de overheid in het versterken van zelfredzaamheid en faciliteren van burgerhulp. Ze constateren dat hiervoor de laatste jaren steeds meer aandacht is gekomen. Waar voorheen de focus vooral lag op incidentbestrijding en repressie, is dit steeds meer opgeschoven naar preventie. Het sturen of afremmen van burgerhulp om averechtse effecten te voorkomen is niet nodig omdat deze zich in hun ogen niet of nauwelijks voordoen. De communicatie vanuit de veiligheidsregio's met betrekking tot zelfredzaamheid is deels gericht op de gehele bevolking en deels gericht op specifieke doelgroepen zoals kinderen en ouderen. Verder is er aandacht voor relatief veelvoorkomende risico's in de regio zoals branden of aardbevingsrisico's en niet zozeer op slechts zelden voorkomende grote rampen en crises.



De preventieve aanpak bestaat naast voorlichting uit trainingen en oefeningen, gericht op zelfredzaamheid, maar soms ook op het verlenen van burgerhulp, bijvoorbeeld in het kader van hulpverlening bij branden. Deze vorm van stimuleren van burgerhulp vraagt inspanning en investering van zowel veiligheidsregio's als burgers. Het kostenaspect werpt wel eens een drempel op, net als de onduidelijkheid over wat precies de opbrengst zal zijn. Het is immers onduidelijk hoe vaak een getrainde vrijwilliger daadwerkelijk beschikbaar en inzetbaar zal zijn in noodsituaties.

## V. Burgerhulp tijdens de coronacrisis

**Uitkomsten van een enquête onder de Nederlandse bevolking (september 2020), interviews met burgers (mei 2020) en een media analyse (februari-mei 2020)**

### Verleende burgerhulp

Bijna zeven van de tien Nederlanders hebben tijdens de coronacrisis hulp aan anderen verleend die ze voordien niet verleenden. In de meeste gevallen gaat het om 'laagdrempelige' vormen van burgerhulp. Hulp waarvoor geen kennis of vaardigheden nodig zijn en die qua belasting niet zwaar ingrijpt op de hulpverlener: bijvoorbeeld bij kwetsbare personen checken/vragen of alles goed gaat, het steunen van lokale ondernemers, een kaart naar iemand sturen en boodschappen doen voor een ander. Het blijkt dat Nederlandse burgers tijdens de coronacrisis veelvuldig hulp hebben aangeboden en dat er veel initiatieven zijn opgestart om deze hulp in goede banen te leiden. Er zijn geen aanwijzingen dat er in kwantitatieve zin een gemiste potentie is bij de groep die geen hulp heeft verleend.

Uit verdiepende gesprekken met burgers blijkt dat de bereidheid burgerhulp te verlenen, afhangt van de mate waarin de eigen veiligheid en die van direct naasten is gegarandeerd. Dat gold zeker tijdens de coronacrisis. Aanvankelijk was er veel onduidelijkheid en daardoor kwamen burgers die hulp wilden verlenen in een dilemma terecht. Aan de ene kant wilden graag hulp bieden, maar aan de andere kant wilden ze zich ook zo goed mogelijk beschermen en zich aan de gedragsregels houden. Het was niet altijd duidelijk wat kon en wat niet kon. Op dit vlak hadden burgers meer duidelijkheid en sturing verwacht vanuit de overheid.

In de beginfase van de crisis hadden burgers het gevoel dat de communicatie vooral gericht was op hetgeen niet meer kon en niet zozeer op handelingen die burgers konden activeren om te helpen. Men miste met name een coördinerende en faciliterende rol van de lokale overheid. De initiatieven vanuit de burgers kwamen pas goed op gang nadat de corona-gedragsregels werden verduidelijkt en initiatieven binnen deze spelregels werden gecompliceerd. De burgerhulp richtte zich vervolgens vooral op ondersteuning van kwetsbaren in de eigen (sociale) omgeving. Op sociale media verschenen vele oproepen en er werden platforms ingericht waar men hulp kon aanbieden. Deze initiatieven ontstonden grotendeels spontaan vanuit burgers. Uit een media analyse blijkt dat in de periode tussen half maart en half mei, meer dan een half miljoen berichten zijn geplaatst op sociale media over het bieden van hulp. Dit is 15 procent van alle corona gerelateerde berichten in die periode. Op basis hiervan kan gesteld worden dat er in korte tijd veel hulp werd aangeboden.

### Ontvangen hulp

Een van de tien Nederlanders heeft tijdens de coronacrisis hulp gekregen van anderen. Voor de meesten van hen was de ontvangen hulp voldoende. Een kleine groep van in totaal drie procent van de Nederlanders heeft geen of onvoldoende hulp ontvangen tijdens de coronacrisis, terwijl die behoefte er wel was. Deze groep heeft de volgende problemen ervaren:



- zorg en ondersteuning kwamen te laat of waren onvoldoende;
- gebrek aan sociale contacten (soms leidend tot eenzaamheid en/of psychische problemen);
- financiële problemen voor ondernemers als gevolg van uitval personeel en dichte scholen;
- zorg/overheid waren onvoldoende voorbereid op de pandemie.

Er lijkt derhalve sprake van een bepaalde (kwalitatieve) mismatch tussen aanbod van en vraag naar hulpverlening tijdens de coronacrisis. In relatie tot de rol die de overheid inneemt bij het stimuleren van onderlinge hulpverlening door burgers, overtreft het aantal Nederlanders dat vindt dat de overheid voldoende doet het aantal Nederlanders dat vindt dat de overheid te weinig doet om burgerhulp te stimuleren.

## VI. Conclusies

Hieronder zijn de belangrijkste uitkomsten en conclusies van het onderzoek samengevat.

- Afgezien van de coronapandemie en een aantal hittegolven hebben slechts weinig inwoners van ons land persoonlijke ervaring met andere rampen en crises van enige omvang. Uit binnenlandse en buitenlandse rapportages blijkt dat burgers bij rampen en crises doorgaans adequaat gedrag vertonen. Men zoekt aanvullende informatie en geeft gehoor aan oproepen van hulpdiensten. Met uitzondering van incidenten in menigten komt paniek maar beperkt voor. Zelfredzaamheid staat met name onder druk wanneer het handelingsperspectief onduidelijk is. Bij rampen of crises die minder acuut zijn en waarbij men zich dus kan voorbereiden, is de zelfredzaamheid logischerwijs doorgaans groter. Deze mate van zelfredzaamheid geldt in mindere mate voor kwetsbare groepen die extra ondersteuning nodig hebben.
- Mensen hebben een sterke wil om anderen te helpen in geval van een ramp of crisis. Bij een ramp of crisis ontwikkelt zich naast de professionele hulpverlening vrijwel altijd spontane hulpverlening door individuele of groepen burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties. Afhankelijk van de aard van de situatie en behoeften van de getroffen en kan de burgerhulp vele vormen aannemen.
- Er zijn in beperkte mate voorbeelden van zelfredzaam gedrag dat tot averechtse effecten leidt. In de gevallen dat er wél sprake is van inadequaaf of ongewenst gedrag, heeft dit doorgaans een onbedoeld karakter. Zo komt het voor dat burgers zichzelf in gevaar brengen, te veel of de verkeerde hulp aanbieden en/of door hun aanwezigheid de infrastructuur belasten en zo de reguliere hulpverlening belemmeren.
- De overheid kan op uiteenlopende manieren zelfredzaamheid en burgerhulp stimuleren, faciliteren en indien nodig afremmen. De aard, urgentie en fase van de crisissituatie zijn bepalend voor de vorm die de interventie kan aannemen. Omdat de meeste mensen uit zichzelf geneigd zijn zelfredzaam gedrag te vertonen is het doorgaans slechts in beperkte mate nodig om burgers hiertoe te motiveren of te stimuleren. Het is effectiever aan te sluiten bij de al bestaande zelfredzaamheid en spontane burgerhulp en deze te faciliteren of te reguleren. Soms is afremmen nodig, bijvoorbeeld wanneer het gaat om onwettig, ongewenst of contraproductief gedrag, maar bijvoorbeeld ook als de hulpacties onbedoeld de professionele hulp hinderen.





- Er is vanuit de wetenschappelijke literatuur weinig bekend over de condities waaronder overheidsinterventies gericht op het vergroten van zelfredzaamheid en burgerhulp effectief zijn. Wel komt uit de literatuur een aantal psychologische als situationele factoren naar voren die in algemene zin bepalend zijn voor het effectief faciliteren en bevorderen van zelfredzaamheid en burgerhulp. Deze zijn de perceptie van respectievelijk de ernst van de ramp of crisis; de doeltreffendheid van het eigen gedrag, de eigen bekwaamheid om dit gedrag uit te voeren, het vermogen om te kunnen handelen en de acceptatie van het aanbevolen gedrag. Verder spelen een rol: de aard van de ramp of crisis, de ernst van de situatie, de afwezigheid van professionele hulpverlening en de invloed van (sociale) media.
- In de afstemming tussen reguliere, professionele hulpverlening en burgerhulp doet zich een aantal knelpunten voor. Zo bieden opleidingen, procedures en ook de uitrusting van hulpdiensten niet altijd voldoende ruimte aan de spontaan helpende burgers. De beleidsmatige aandacht voor zelfredzaamheid en burgerhulp is relatief gering. In crisisplannen van veiligheidsregio's en gemeenten is slechts in beperkte mate aandacht voor (de omgang met) spontaan hulpverlenende burgers, vrijwilligers, bedrijven en maatschappelijk organisaties.
- Ondanks dat de inzet van burgerhulp bij rampen en crises in tal van gevallen effectief blijkt, is er in de praktijk enige terughoudendheid hiervan gebruik te maken. De achtergrond is onder meer dat er bij hulpverleners en overheden twijfel is over de deskundigheid van burgers en er vrees bestaat om de hulp uit handen te geven. Verder is er bij overheden en hulpdiensten zelden beleid gericht op het stimuleren, faciliteren of anderszins omgaan met zelfredzame en hulpverlenende burgers bij rampen of crises.
- Er is beperkte wetenschappelijke kennis over en weinig praktijkervaring met hoe ongewenste vormen van zelfredzaam gedrag zijn te sturen of af te remmen. Zowel de wetenschappelijke literatuur als de huidige praktijk bieden slechts enkele algemene inzichten in de mogelijkheden om zelfredzaam gedrag en spontane hulp in goede banen te leiden en zo averechtse effecten te voorkomen. Duidelijk is wel dat de communicatie rond spontane burgerhulp een kwestie van zorgvuldig balanceren is tussen afremmen en stimuleren.

