

Klopt jouw hart voor burgerhulpverlening?

Een kwalitatief onderzoek naar de relatie tussen zelfredzaamheid en actief burgerschap bij het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu.

Master scriptie

Master Communicatie, Beleid en Management

Universiteit Utrecht, Utrechtse School voor Bestuur- en Organisationswetenschap

Kim Wijnja (4130359)

Begeleider: Dr. M.H. Winnubst

Tweede lezer: Dr. P.A.H. Hörmann

20 juni 2014

Voorwoord

Na vier jaar studeren is het dan zo ver: mijn master scriptie is af en daarmee komt er een einde aan een periode waarin ik me met veel plezier verdiept heb in verschillende communicatie- en organisatievraagstukken. Crisiscommunicatie leek me altijd al interessant en zodoende ben ik dan ook bij de veiligheidsregio Utrecht terecht gekomen om af te studeren en om een stage te lopen bij de afdeling communicatie.

Ondanks dat ik zelf niet medisch ben georiënteerd, sprak de focus op HartslagNu in combinatie met maatschappelijke trends als zelfredzaamheid en actief burgerschap mij erg aan. Mijn betrokkenheid met het onderwerp werd verder vergroot nadat ik een 24-uurs dienst mee heb mogen draaien bij brandweerpost Tolsteeg in Utrecht, waar ik op die dag twee reanimaties meemaakte vanuit het perspectief van de professionele hulpverlening. Door deze scriptie zie ik ook in hoe belangrijk burgerinitiatieven kunnen zijn en hoe onderlinge betrokkenheid van invloed is op deelname aan deze initiatieven.

De scriptie die voor u ligt is niet alleen een product van mijzelf. Tijdens de afgelopen vijf maanden hebben verschillende mensen hiertoe bijgedragen, die ik dan ook graag wil bedanken. Allereerst gaat mijn dank uit naar mijn scriptiebegeleider Madeline Winnubst voor haar snelle feedback en haar kritische vragen die mij telkens verder hebben geholpen bij het verbeteren van mijn scriptie. Daarnaast wil ik mijn collega's van de veiligheidsregio Utrecht, in het bijzonder mijn stagebegeleiders Svante en Maartje, bedanken voor de input die zij gaven wanneer ik vragen had en voor de nuttige en gezellige stageperiode. Tot slot wil ik mijn familie en vrienden bedanken voor hun bijdrage aan mijn zoektocht naar respondenten en het lezen van enkele hoofdstukken.

Ik wens u veel plezier bij het lezen van deze scriptie!

Utrecht, 20 juni 2014.

Kim Wijnja

Samenvatting

In de Nederlandse samenleving wordt er van de burger steeds meer eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid verwacht. Daarnaast wordt er van burgers verwacht dat zij een actieve rol innemen met betrekking tot het ontwikkelen en uitvoeren van beleid en (buurt) projecten (van Buuren & Edelenbos, 2008, p.184). Het onderwerp dat in deze scriptie centraal staat, is de relatie tussen zelfredzaamheid en actief burgerschap bij het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu. Door aan te melden bij HartslagNu krijgen aangemelde burgers een sms wanneer er in hun buurt een melding is van een hartstilstand met het doel de reanimatie binnen zes minuten te starten. Hierdoor zetten burgers zich in om slachtoffers te helpen voordat de professionele hulpverlening aanwezig is. De hoofdvraag van dit onderzoek is: *"Welke relatie is er tussen zelfredzaamheid en actief burgerschap bij het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu?"*. Deze vraag wordt beantwoord door middel van de deelvragen *"Wat houdt zelfredzaamheid van de burger in?"*, *"Welke factoren van zelfredzaamheid bepalen het besluit van de burger om aan te melden voor HartslagNu?"*, *"Wat houdt actief burgerschap in?"* en *"Welke factoren van actief burgerschap zijn van invloed op het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu?"*.

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden, is er eerst een literatuurstudie gedaan naar de concepten zelfredzaamheid en actief burgerschap. Hieruit kwamen verschillende factoren naar voren die invloed kunnen hebben op de zelfredzaamheid van een burger of de mate waarin hij gemotiveerd is om actief te zijn in zijn omgeving. Het merendeel van de factoren van zelfredzaamheid komt overeen met de factoren die van invloed zijn op actief burgerschap. Dit betreft de *perceptie van eigen verantwoordelijkheid*, de *persoonlijke kenmerken* en de *invloed van de omgeving*. De factoren *perceptie van mogelijke voorbereidingsmaatregelen* en de *perceptie op het incident* zijn alleen van invloed op zelfredzaamheid. De aanmoediging van de burger door de overheid komt uit de literatuurstudie alleen naar voren bij actief burgerschap. Om te onderzoeken of deze factoren ook van invloed zijn op de aanmelding bij HartslagNu zijn er semigestructureerde interviews gehouden met 20 burgers die aangemeld zijn bij HartslagNu.

Uit het onderzoek blijkt dat de factoren *perceptie van eigen verantwoordelijkheid*, *de persoonlijke kenmerken*, *de invloed van de omgeving* en *de perceptie van voorbereidingsmaatregelen* van invloed zijn op het besluit van de respondenten om zich aan te melden bij HartslagNu. De respondenten zijn mensen die pragmatisch zijn en zich graag inzetten voor een ander. De hoofdreden die de respondenten hebben om zich aan te melden voor HartslagNu is de intrinsieke wens om anderen te helpen in nood, wat zich uit in het gevoel verantwoordelijk te zijn voor het welzijn van de mensen in hun gemeenschap. Bij de keuze om zich aan te melden voor HartslagNu wordt dit verantwoordelijkheidsgevoel versterkt door hun geloof in de effectiviteit van het systeem, de stimulansen op individueel niveau, de betrokkenheid met hun gemeenschap en de invloed van de fysieke omgeving.

De hoofdvraag kan als volgt beantwoord worden: De respondenten nemen met hun deelname aan HartslagNu actief verantwoordelijkheid voor hun omgeving. Het besluit van de respondenten om zich aan te melden ligt in het karakter van deze mensen om een actieve, behulpzame burger te zijn. Dit alles komt sterk overeen met de hier gehanteerde definitie van actief burgerschap, waarbij burgers zelf verantwoordelijkheid nemen voor maatschappelijke vraagstukken in de eigen omgeving en hierbij actief verantwoordelijkheid dragen voor de publieke zaak en actief deelnemen aan de publieke zaak. Ook zelfredzaamheid speelt bij HartslagNu ook een rol en is van toepassing op de voorbereiding op een incident en op de periode tussen de oproep en de komst van de professionele hulpverlening of in de voorbereiding op een oproep. Al met al blijkt dat de concepten actief burgerschap en zelfredzaamheid met elkaar in wisselwerking te staan en elkaar hierin versterken, waardoor beide concepten invloed hebben op het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu.

Aanbevelingen voor stichting Hartslag voor Nederland zijn het vergroten van de naamsbekendheid, het bewust maken van de effectiviteit van HartslagNu en afspraken maken met overheden om zo burgers te stimuleren om zich aan te melden voor HartslagNu. Aanbevelingen voor de veiligheidsregio Utrecht zijn om passieve burgers te bereiken vanuit reeds aangemelde burgers door hen hierin te faciliteren en om sociale ontmoetingsplaatsen in kaart te brengen om hier burgers te betrekken en te informeren.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	Aanleiding	1
1.2	Introductie van het onderwerp	3
1.3	Probleemstelling	4
	1.3.1 Doelstelling van het onderzoek	4
	1.3.2 Vraagstelling	5
1.4	Relevantie	5
	1.4.1 Maatschappelijke relevantie	5
	1.4.2 Wetenschappelijke relevantie	6
1.5	Leeswijzer	6
2	De zelfredzame en actieve burger in theoretisch perspectief	7
2.1	De weg naar een participatiemaatschappij	7
2.2	Zelfredzaamheid	8
	2.2.1 Factoren van zelfredzaamheid	11
	2.2.2 Samenvatting zelfredzaamheid	16
2.3	Actief burgerschap	16
	2.3.1 Factoren van actief burgerschap	19
	2.3.2 Samenvatting actief burgerschap	25
2.4	Analytisch kader	26
3	Methodologie	28
3.1	Wetenschappelijke positionering	28
3.2	Onderzoeksmethodes	30
	3.2.1 Literatuurstudie	30
	3.2.2 Interviews	32
3.3	Respondenten	33
3.4	Dataverzameling en- analyse	35
3.5	Kwaliteit van het onderzoek	36
	3.5.1 Betrouwbaarheid	36
	3.5.2 Validiteit	37
	3.5.3 Eigen rol als onderzoeker	38

4	Resultaten	40
4.1	Algemene kenmerken	40
4.2	Perceptie van eigen verantwoordelijkheid	41
4.3	Perceptie van voorbereidingsmaatregelen	44
4.4	Persoonlijke kenmerken	47
	4.4.1 <i>Stimulansen op individueel niveau</i>	47
	4.4.2 <i>Geloof in eigen kunnen</i>	50
4.5	Invloed van de omgeving	52
	4.5.1 <i>Invloed van de gemeenschap</i>	52
	4.5.2 <i>Invloed van de fysieke omgeving</i>	53
4.6	Aanmoediging door de overheid	56
4.7	Samenvatting onderzoeksresultaten	58
5	Conclusie	62
5.1	Beantwoording deelvragen	62
5.2	Beantwoording hoofdvraag	65
5.3	Aanbevelingen voor HartslagNu	67
5.4	Aanbevelingen voor de Veiligheidsregio Utrecht (VRU)	68
6	Discussie	69
6.1	Kritische evaluatie van het onderzoek	69
6.2	Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	71
	Epiloog	73
	Referenties	75
	Bijlage I: Topiclijst en Vragenlijst	81
	Bijlage II: Overzicht respondenten	83
	Bijlage III: Codeboom	84
	Bijlage IV: Krantenartikel	85

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De Nederlandse staat waarin de overheid veel voorzieningen garandeerde, de zogenaamde verzorgingsstaat, is een maatschappij geworden waarin er meer eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de burger wordt verwacht (Raad voor Maatschappelijke ontwikkeling, 2013, p.5). De laatste jaren wordt er hierbij steeds meer beleid ontwikkeld rondom de zogenaamde participatiemaatschappij waarin burgers actief meedenken en meedoen met het ontwikkelen en uitvoeren van beleid en concrete (buurt-) projecten (van Buuren & Edelenbos, 2008, p.184). Hierin is er een ontwikkeling waar te nemen van passief naar actief burgerschap. Dit komt echter niet helemaal uit de burgers zelf, er wordt juist door de overheid steeds meer verwacht van de burger. De verhouding van overheid en burgers verandert dus, waarbij er meer nadruk komt te liggen op zelfredzaamheid van de burger en de mate waarin hij actief is (van Buuren & Edelenbos, 2008, p.184). Volgens de Rijksoverheid nemen burgers steeds vaker de verantwoordelijkheid voor elkaar en hun omgeving en wil de overheid dit ondersteunen en stimuleren. Deze verandering is echter niet van de ene op de andere dag gerealiseerd.

Deze roep tot meer zelfredzaamheid en betrokkenheid van de burger vindt op verschillende maatschappelijke gebieden plaats, waaronder de gezondheidszorg, de maatschappelijke dienstverlening en crisisbeheersing. Met name op het gebied van crisisbeheersing beseffen professionals dat zelfredzaamheid van de burger een belangrijke rol kan spelen bij de bestrijding en afhandeling van incidenten doordat burgers vaak als eersten aanwezig zijn bij incidenten en crises. Hierdoor kan de extra hulp van burgers goed van pas komen voor de hulpverleners (Expertise Centrum Zelfredzaamheid, 2014). In de literatuur zijn er veel verschillende definities van zelfredzaamheid, zoals in het vervolg van dit verslag te lezen is. Dit onderzoek is gericht op zelfredzaamheid van burgers op het gebied van crisisbeheersing en omvat alle handelingen die door burgers verricht worden ter voorbereiding op, tijdens en na rampen en zware ongevallen om zichzelf en anderen te helpen de gevolgen van de ramp of het zware ongeval te beperken (Ruitenbergh & Helsloot, 2004, p.4). In dit onderzoek is er vanwege pragmatische redenen voor deze definitie gekozen omdat hier duidelijk onderscheid wordt

gemaakt tussen factoren die voor, tijdens of na het incident spelen en het gericht is op zowel het helpen van jezelf als anderen. Verder lijkt zelfredzaamheid sterk verbonden met actief burgerschap, het zelf verantwoordelijk nemen voor maatschappelijke vraagstukken in de eigen omgeving. Hierbij draagt de burger actief verantwoordelijkheid voor de publieke zaak en neemt actief deel aan de publieke zaak (Tonkens, 2014). In dit onderzoek zal ook het concept actief burgerschap onderzocht worden binnen het gebied van crisisbeheersing.

De concepten zelfredzaamheid en actief burgerschap zijn dus thema's die sterk in de maatschappelijke belangstelling staan en daarnaast goed passen binnen het domein van Bestuur- en Organiseringswetenschap (USBO) en binnen de master Communicatie, Beleid en Management. Allereerst past onderzoek naar deze concepten goed bij de USBO omdat zij organisaties met een publieke functie en de wisselwerking met hun maatschappelijke en bestuurlijke omgeving bestudeert (USBO, 2014). Zelfredzaamheid en actief burgerschap zijn thema's die in de maatschappelijke omgeving van publieke organisaties speelt en waar zij mee moeten leren omgaan. Daarnaast passen deze concepten goed bij de master Communicatie, Beleid en Management omdat zelfredzaamheid en actief burgerschap invloed kunnen hebben op de wijze waarop publieke organisaties mogelijk rekening moeten houden met zelfredzame en actieve burgers en hoe zij hun communicatieprocessen hierop moeten inrichten.

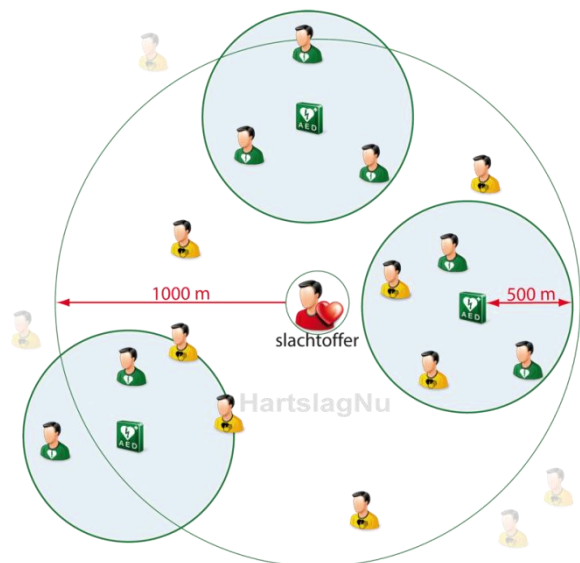
Verder is er voor zelfredzaamheid en actief burgerschap op het gebied van crisisbeheersing gekozen omdat ik in de periode van februari tot en met juni 2014 twee dagen in de week stage heb gelopen op de algemene communicatieafdeling van de Veiligheidsregio Utrecht (VRU). De VRU is een samenwerkingsverband binnen de regio Utrecht op het gebied van brandweezorg, geneeskundige hulpverlening en gemeentelijke crisisbeheersing en wil door het bundelen van kennis, ervaring en competenties samen werken aan de verbetering van de hulpverlening, rampenbestrijding en crisisbeheersing in de regio Utrecht. Met mijn stagebegeleiders heb ik besproken welke kwesties er bij de VRU actueel zijn en waar mijn interesses liggen. Uit dit gesprek kwam naar voren dat zelfredzaamheid een thema is waar de VRU momenteel actief mee bezig is. Dit thema is dus voor zowel mijn opleiding als voor de VRU interessant. Doordat de ambulancedienst (RAVU) een nauw verbonden partner is van de VRU, heb ik in overleg met de VRU besloten om het onderzoek af te bakenen door me te focussen op de relatie tussen

zelfredzaamheid en actief burgerschap bij het besluit van burgers om zich aan te melden voor het systeem HartslagNu. Dit systeem past in de veranderende maatschappij, doordat burgers die aangemeld zijn voor HartslagNu actief verantwoordelijkheid nemen voor elkaar en hun omgeving en hierdoor een bijdrage leveren aan de overlevingskans van slachtoffers met een hartstilstand in hun leef- of werkomgeving.

1.2 Introductie van het onderwerp

Jaarlijks krijgen 15.000 à 16.000 mensen in Nederland een hartstilstand. De stichting Hartslag voor Nederland wil samen met de Hartstichting één grote 6-minutenzone maken van Nederland (HartslagNu, 2014). Dit is een gebied waar het mogelijk is om binnen 6 minuten alle handelingen uit te voeren die nodig zijn bij een hartstilstand. Een 6-minutenzone is zo ingericht dat burgerhulpverleners binnen 6 minuten een hartstilstand kunnen herkennen en weten wat ze moeten doen. Binnen de 6-minutenzone is de overlevingskans na een hartstilstand verhoogd tot 25%. Als Nederland één grote 6-minutenzone wordt, kan dit 4000 levens per jaar redden (Hartstichting, 2014).

De stichting Hartslag voor Nederland is een samenwerkingsverband van regionale ambulancediensten ter bevordering en facilitering van burgerhulpverlening aan slachtoffers van een acute hartstilstand (HartslagNu, 2014). De stichting streeft naar één platform voor heel Nederland waarbij in elke ambulanceregio gelijk wordt gehandeld. Hiervoor gebruikt de stichting het alarmeringssysteem HartslagNu. Bij een 1-1-2 melding van een hartstilstand worden door de Meldkamer Ambulancezorg twee ambulances naar het slachtoffer gestuurd. Met het systeem HartslagNu worden daarnaast maximaal 30 aangemelde burgerhulpverleners, in het bezit van een reanimatiecertificaat, vanuit de



Figuur 1-1: Visuele impressie werking HartslagNu (HartslagNu, 2014)

Meldkamer Ambulancezorg gealarmeerd als er in hun woon- of werkomgeving een melding is van een hartstilstand. Bij een hartstilstand is het van belang dat er zo snel mogelijk gehandeld wordt.

Het doel van HartslagNu is daarom dat binnen zes minuten de reanimatie opgestart kan worden en een AED aanwezig is. Via dit systeem zetten burgers zich dus in om slachtoffers te helpen voordat de professionele hulpverlening aanwezig is. Een visuele impressie van de werking van HartslagNu is te vinden in Figuur 1-1. Op dit moment telt HartslagNu meer dan 60.500 aangemelde burgerhulpverleners (HartslagNu, 2014). Om in Nederland één grote 6-minutenzone te creëren, is het van belang dat er voldoende burgers beschikbaar zijn die aangemeld zijn en hulp kunnen verlenen.

1.3 Probleemstelling

De probleemstelling van dit onderzoek bestaat uit een doelstelling en een vraagstelling. Allereerst zal de doelstelling van dit onderzoek worden weergegeven. Vervolgens worden de hieruit voortvloeiende hoofd- en deelvragen besproken.

1.3.1 Doelstelling van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te geven in de relatie die er bestaat tussen de concepten zelfredzaamheid en actief burgerschap bij het besluit van burgers om zich aan te melden als burgerhulpverlener voor HartslagNu. Dit onderzoek zal kennis opleveren over de motieven van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu en de factoren van zelfredzaamheid en actief burgerschap die hierop van invloed zijn. Dit onderzoek is van belang voor de stichting Hartslag voor Nederland en de VRU, omdat het hen handvatten kan bieden bij het voeren van beleid wat betreft het aantrekken van burgerhulpverleners, zodat de 6-minutenzone gerealiseerd kan worden.

1.3.2 Vraagstelling

Om bij te dragen aan het bereiken van de bovengenoemde doelstelling, zal in dit onderzoek de volgende vraag centraal staan:

"Welke relatie is er tussen zelfredzaamheid en actief burgerschap bij het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu?"

Deze hoofdvraag kan opgedeeld worden in de volgende deelvragen:

- 1. Wat houdt zelfredzaamheid van de burger in?*
- 2. Welke factoren van zelfredzaamheid bepalen het besluit van de burger om aan te melden voor HartslagNu?*
- 3. Wat houdt actief burgerschap in?*
- 4. Welke factoren van actief burgerschap zijn van invloed op het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu?*

De eerste en de derde deelvraag zullen beantwoord worden aan de hand van een literatuurstudie. De overige twee deelvragen zullen beantwoord worden door semigestructureerde interviews met burgers die zich hebben aangemeld voor HartslagNu.

1.4 Relevantie

Bij het uitvoeren van een onderzoek is het belangrijk dat het duidelijk is welke motivatie er achter een onderzoek schuilt. Hierbij is het van belang in te gaan op het maatschappelijke belang dat het onderzoek kan hebben en de bijdrage die het kan leveren aan bestaande wetenschappelijke inzichten.

1.4.1 Maatschappelijke relevantie

Zelfredzaamheid is een thema dat momenteel sterk in de maatschappelijke belangstelling staat (Expertise Centrum Zelfredzaamheid, 2014). De overheid delegeert steeds meer taken en verantwoordelijkheden aan de burger, waardoor de rol van de overheid steeds kleiner wordt (Rijksoverheid, 2014). Dit heeft gevolgen voor publieke organisaties, waaronder de VRU en de stichting Hartslag voor Nederland. Er is echter nog weinig bekend over de motieven die mensen hebben om zich aan te melden voor een initiatief als HartslagNu en hoe zelfredzaamheid en actief burgerschap hierop van invloed zijn. Wanneer publieke organisaties hier meer

inzicht in krijgen, kunnen zij burgers beter faciliteren bij het actief deelnemen aan hun omgeving. Dit kan ertoe leiden dat meer mensen zich gemotiveerd voelen om deel te nemen aan burgerinitiatieven. Het maatschappelijke belang van dit onderzoek is dat er door dit inzicht meer burgers kunnen worden gefaciliteerd om zich als burgerhulpverleners bij HartslagNu aan te melden, wat bij kan dragen aan de realisatie van de 6-minuten zone. Hiermee kunnen er naar verwachting 4000 levens per jaar kunnen worden gered (Hartstichting, 2014).

1.4.2 Wetenschappelijke relevantie

Er zijn verschillende studies gedaan naar de zelfredzaamheid van burgers bij incidenten en de verschillende factoren die hierbij de mate bepalen waarin mensen zich willen voorbereiden op een eventueel incident. In deze studies is er voornamelijk gefocust op crises en incidenten van grote omvang, zoals overstromingen. Dit onderzoek zal een bijdrage leveren aan de inzichten die er op het gebied van zelfredzaamheid zijn bij de voorbereiding op een kleinschalige crisis. Verder draagt dit onderzoek bij aan wetenschappelijke inzichten doordat het concept actief burgerschap wordt verbonden met het concept van zelfredzaamheid ter voorbereiding op een incident. In eerdere onderzoeken worden de factoren van actief burgerschap niet onderzocht op het gebied van crisisbeheersing. Bovendien worden deze twee concepten in eerdere onderzoeken vaak gescheiden.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt bestaande wetenschappelijke literatuur over zelfredzaamheid en actief burgerschap kritisch besproken en wordt er een analytisch kader geschetst waarin de verhouding tussen deze concepten centraal staat. Vervolgens zal hoofdstuk 3 ingaan op de wetenschappelijke positionering van dit onderzoek en de daaruit voortvloeiende methodes. Bovendien wordt de betrouwbaarheid en validiteit van deze methodes in dit hoofdstuk onder de loep genomen. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van het onderzoek beschreven, waarna in hoofdstuk 5 de conclusie volgt. Tot slot zal het onderzoek in de discussie kritisch worden geëvalueerd, gevolgd door enkele suggesties voor vervolgonderzoek.

2 De zelfredzame en actieve burger in theoretisch perspectief

In dit hoofdstuk wordt wetenschappelijke literatuur over de concepten zelfredzaamheid en actief burgerschap kritisch beschouwd om zo inzicht te krijgen in de factoren die deze concepten beïnvloeden. Dit hoofdstuk zal beginnen met een korte beschrijving van de ontwikkeling van de maatschappij als achtergrond voor de concepten zelfredzaamheid en actief burgerschap. Vervolgens wordt ingegaan op het concept zelfredzaamheid, gevolgd door inzichten over het concept actief burgerschap. Tot slot zal er een analytisch kader worden geschetst waarin de verhouding tussen de zelfredzaamheid en actief burgerschap centraal staat.

2.1 De weg naar een participatiemaatschappij

Niet alleen de organisatie, maar ook de plaats van het openbaar bestuur verandert voortdurend in de samenleving als gevolg van wijzigingen in de maatschappelijke verhoudingen (Bovens, 't Hart & van Twist, 2012). De samenleving is in toenemende mate complex en dynamisch geworden. Hierbij gaan technologische ontwikkelingen en maatschappelijke veranderingen razendsnel, waardoor overheden vaak achter de feiten aanlopen. Van Buuren en Edelenbos (2008, p.184) stellen dat er bij overheden steeds meer behoefte is om samen met andere partijen problemen op te lossen om tot effectieve actie te komen. Volgens Pierre en Peters (2001, p.131) is er hierdoor geleidelijk een multi-level governance ontstaan, waarin de overheid een nieuwe rol heeft als onderdeel van een netwerk. Waar er eerst sprake was van een eenzijdige coördinatie vanuit de staat, ontstond er langzamerhand een netwerk van private, maatschappelijke en publieke organisaties (van Buuren & Edelenbos, 2008, p.185). In dit governance denken staat niet het verzorgen, maar het activeren van de burger centraal. De verzorgingsstaat waarin de overheid veel voorzieningen garandeerde, is nu een maatschappij geworden met meer eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de burger (Raad voor Maatschappelijke ontwikkeling, 2013, p.5). Het is hierbij belangrijk op te merken dat de traditionele centraal sturende overheid niet geheel verdwenen is, maar vermengd is met governance (Rhodes, 2007, p.1253). Hierbij heeft de overheid niet altijd meer alle regie in handen maar heeft wel de macht om zaken te regelen.

De laatste jaren wordt er steeds meer gesproken over een participatiemaatschappij waarin burgers actief meedenken en meedoen met het ontwikkelen en uitvoeren van beleid en concrete (buurt-) projecten en waarin mensen steeds mondiger zijn en meer verantwoordelijkheid nemen (van Buuren & Edelenbos, 2008, p.184). Hierin is er een ontwikkeling waar te nemen van passief naar actief burgerschap. Dit komt echter niet helemaal uit de burgers zelf, er wordt juist door de overheid steeds meer verwacht van de burger. Burgers worden bijvoorbeeld aangesproken op hun rol als kiezer of op hun rol als participant in een project of initiatief (van Buuren & Edelenbos, 2008, p.186). Dit kan bij burgers leiden tot verwarring over de rol die zij dienen in te nemen. Daarbij komt dat niet iedere burger bereid is om kostbare tijd te steken in het meedenken, ontwikkelen en uitvoeren van projecten. Volgens van Buuren en Edelenbos (2008, p.186) worden sommige burgers zo participatie moe, want participatie kost tijd en energie.

De participatiemaatschappij waarin burgers klaar staan voor de mensen in hun omgeving wordt door sommigen gezien als een burgerschapsideaal. Dit ideaal is volgens critici onderhevig aan verval. Actieve burgers vormen namelijk de onmisbare schakels in de gemeenschap, maar hebben door globalisering en individualisme minder affiniteit met het land waarin zij leven (van Steden, 2008, p.13). Van Steden (2008, p.14) stelt dat deze redenering wellicht ook op de Nederlandse situatie kan worden toegepast. Hij refereert hierbij aan een WRR rapport waarin de WRR haar zorg uitspreekt over een groeiend aantal illusielozen, mensen die nergens meer in geloven (van de Donk, Jonkers, Kronjee & Plum, 2006). Dit impliceert een wantrouwende samenleving die alleen nog maar in het optreden van de overheid gelooft. Ondanks deze redenering stelt van Steden (2008, p.14) dat er ook resultaten zijn die het tegendeel bewijzen. Volgens hem worden er onder andere rondom het veiligheidsthema veel burgerinitiatieven georganiseerd.

2.2 Zelfredzaamheid

Er rijst een beeld van een actieve en zelfredzame burger, waaronder in de veiligheidszorg. Zelfredzaamheid is dan ook een thema dat momenteel sterk in de politieke belangstelling staat (Expertise Centrum Zelfredzaamheid, 2014). Deze roep tot zelfredzaamheid kan echter op verschillende maatschappelijke gebieden

van toepassing zijn, waaronder de gezondheidszorg, de maatschappelijke dienstverlening en crisisbeheersing. Dit onderzoek richt zich op het gebied van crisisbeheersing. Hierbij gaat het om de zelfredzaamheid van burgers voor, tijdens of na een crisis of incident.

Definities

In de wetenschappelijke literatuur blijkt dat er verschillende opvattingen bestaan over de definitie van zelfredzaamheid wanneer het gaat om incidenten en crises (Kolasinac, Holsappel & te Brake, 2012, p.3). In dit onderzoek komen alleen Nederlandse definities aan bod, aangezien de casus die in hier wordt onderzocht van toepassing is op de Nederlandse situatie. Helsloot en van 't Padje (2010, p.48) geven een overzicht van verschillende definities van zelfredzaamheid die er in Nederland bestaan. Zij stellen dat zelfredzaamheid als middel en als doel kan zijn voor een veiligere samenleving, waarbij burgers een verantwoordelijkheid hebben als het gaat om de voorbereiding op rampen en crises. Verder kan zelfredzaamheid worden gezien als het door burgers en bedrijven zelf verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen veiligheid (Helsloot & van 't Padje, 2010, p.49). Tot slot kan men zelfredzaamheid zien als noodverband voor professionele crisisbeheersing. Hierin is zelfredzaamheid gericht op het helpen van jezelf en anderen, waarbij de nadruk ligt op de periode waarin de hulpverleners nog niet bij het incident aanwezig zijn (Helsloot & van 't Padje, 2010, p.49). In het licht van deze discussie zal zelfredzaamheid in dit onderzoek vanwege pragmatische redenen worden gezien als noodverband voor professionele crisisbeheersing. Deze definitie is het beste van toepassing op de deelname van burgers aan HartslagNu omdat het hier gaat om die handelingen die zij uitvoeren totdat de professionele hulpverleners aanwezig zijn.

Verder is er in de literatuur een discussie gaande over de inhoud van het concept zelfredzaamheid. Hierbij gaat het over de vraag of zelfredzaamheid alleen het redden van jezelf betreft of ook het redden van anderen betreft. Zo stelt Tonkens (2008, p.10) dat zelfredzame burgers alleen zichzelf redden. Zij gebruikt het concept *verantwoordelijke burger* voor burgers die niet alleen zichzelf maar ook anderen uit hun omgeving redden. Ook van 't Padje en Groenendaal (2008, p.1) stellen dat men spreekt van zelfredzaamheid wanneer het gaat over het redden van jezelf en dat men spreekt van redzaamheid wanneer het handelen van burgers in het geval van een crisis of incident niet is gericht op zichzelf. In principe is

zelfredzaamheid hier dus het vermogen om jezelf te helpen en redzaamheid het vermogen om anderen te helpen.

Andere onderzoekers hanteren definities waarin zelfredzaamheid gericht is op zowel het redden van zowel jezelf als van anderen. De meest voorkomende definitie van zelfredzaamheid in de literatuur komt van Ruitenbergh en Helsloot (2004). Hierbij omvat zelfredzaamheid alle handelingen die door burgers verricht worden ter voorbereiding op, tijdens en na rampen en zware ongevallen om zichzelf en anderen te helpen de gevolgen van de ramp of het zware ongeval te beperken (Ruitenbergh & Helsloot, 2004, p.4). Een definitie die hier sterk aan gerelateerd is, komt van Kolasinac, Holsappel en te Brake (2012). In deze definitie omvat zelfredzaamheid 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. Een andere definitie van zelfredzaamheid is het vermogen en de handelingen van burgers die een onveilige situatie beïnvloeden om zichzelf en anderen te helpen (Newton, 2010, p.14). Tot slot kan zelfredzaamheid worden gezien als het vermogen van burgers om zichzelf en anderen te helpen in voorbereiding op, tijdens en na crises. Waar nodig en mogelijk ondersteund door de overheid (Neuvel, Groenendaal & de Boer, 2010, p.9). Deze definitie legt een focus op de ondersteuning door de overheid. In tegenstelling tot de hiervoor beschreven definities van Tonkens en van 't Padje en Groenendaal ligt de focus in deze definities van zelfredzaamheid dus op zowel het redden van jezelf als het redden van anderen. Ik denk dat zelfredzaamheid in de voorbereiding op een incident niet alleen betrekking heeft op het redden van jezelf omdat je met je handelingen in deze fase ook de veiligheid van een ander kunt waarborgen. In dit onderzoek is er daarom voor gekozen zelfredzaamheid te zien als zowel het redden van jezelf als het redden van anderen.

Er worden dus in de wetenschap verschillende definities van zelfredzaamheid gehanteerd. Om het overzicht niet te verliezen met al deze definities, wordt zelfredzaamheid in dit onderzoek beschouwd als de handelingen van burgers in de voorbereiding op een incident om zowel zichzelf als anderen te redden. Er is in dit onderzoek vanwege pragmatische redenen voor gekozen om de definitie van Ruitenbergh en Helsloot (2004) te hanteren. In deze definitie wordt er duidelijk onderscheid gemaakt tussen de verschillende fases die bij een incident of crisis voorkomen, waarbij zelfredzaamheid gericht is op zowel het helpen van jezelf als

het helpen van anderen. Het aanmelden voor HartslagNu past goed in deze definitie omdat dit gaat over de voorbereiding op het helpen van anderen wanneer er een incident is om zo de gevolgen voor het slachtoffer te beperken.

Volgens Ruitenbergh en Helsloot (2004) kan er bij zelfredzaamheid onderscheid worden gemaakt in drie fases. Dit is de zelfredzaamheid van de burger voorafgaand aan een incident, tijdens een incident en na een incident. Het onderscheid tussen deze fases in de definitie is voor dit onderzoek van belang omdat er in de drie fases verschillende factoren zijn die invloed kunnen hebben op zelfredzaamheid van de burger in de desbetreffende fase. Dit onderzoek focust zich enkel op het eerste aspect, namelijk de zelfredzaamheid van de burger voorafgaand aan een incident. Deze fase gaat over de voorbereiding van de burger op een crisis. In dit onderzoek wordt het aanmelden voor HartslagNu gezien als een voorbereiding op een incident; de situatie waarin er een slachtoffer is met een hartstilstand. De hulp die aanwezige of toegesnelde burgers, in dit geval de aangemelde burgers van HartslagNu, kunnen bieden in afwachting van de komst van de geneeskundige hulpverleners is hierbij van groot belang (Ruitenbergh & Helsloot, 2004, p.43). De factoren die in deze fase invloed hebben op de zelfredzaamheid van de burger kunnen op individueel niveau en op gemeenschappelijk niveau ontstaan. Deze factoren worden in de volgende paragraaf beschreven.

2.2.1 Factoren van zelfredzaamheid

In de fase voorafgaand aan een incident zijn er verschillende factoren die van invloed zijn op het zelfredzame gedrag van een persoon. Deze factoren kunnen spelen op individueel of gemeenschappelijk niveau.

Factoren op individueel niveau

In de voorbereidingsfase op een incident zijn er volgens Terpstra (2010) drie psychologische mechanismen die de voorbereidingsintentie van de burger bepalen. Het eerste mechanisme is de perceptie van het risico op grootschalige rampen. Dit mechanisme is voor dit onderzoek echter niet relevant omdat dit onderzoek zich niet richt op een grootschalige ramp maar op een kleinschalig incident. De twee andere psychologische mechanismen die Terpstra noemt, zijn voor dit onderzoek wel relevant. Het eerste mechanisme gaat over de perceptie die de burger heeft van zijn eigen verantwoordelijkheid. Hierbij gaat het om de mate waarin burgers het de taak van de overheid vinden om haar burgers te beschermen en in hoeverre

ze dit zien als hun eigen verantwoordelijkheid. Naarmate mensen de eigen verantwoordelijkheid lager achten, treffen ze ook minder maatregelen om zich voor te bereiden (Terpstra, 2010, p.14). In het geval van dit onderzoek kan dit betekenen dat aangemelde mensen van HartslagNu zich meer gemotiveerd voelen om zich aan te melden wanneer ze zich verantwoordelijk voelen. Hijlkema, van der Meulen en Moll (2011, p.7) vroegen respondenten in hoeverre zij vinden wie er een taak heeft in de verschillende fases van de veiligheidsketen. Wat betreft de voorbereiding op een risico voor zichzelf en voor buurtbewoners was 34% tot 73% van de respondenten van mening dat de hulpdiensten en overheid in alle fases van een noodsituatie voor zowel henzelf als anderen een taak heeft. Verder vonden de meeste respondenten (62%) dat ze bij het voorkomen en voorbereiden op een ongeval, ramp of crisis voor henzelf zelf een taak hebben en was deze taak volgens weinig respondenten (6%) weggelegd voor buurtbewoners (Hijlkema, van der Meulen & Moll, 2011, p.12). Ondanks dat de meeste respondenten vinden dat zij zelf een taak hebben in de voorbereiding op een incident, komt de vraag op hoe gemotiveerd deze burgers daadwerkelijk zijn om zich voor te bereiden op een incident aangezien een groot percentage respondenten de overheid verantwoordelijk acht in alle fases. Het laatste mechanisme dat Terpstra noemt, is de perceptie van mogelijke voorbereidingsmaatregelen. Hierbij gaat het om het idee dat de maatregelen daadwerkelijk effectief zijn om de veiligheid van jezelf of anderen te vergroten. Mensen zullen zich dus eerder inzetten wanneer ze ervan overtuigd zijn dat ze daadwerkelijk iets kunnen doen om de veiligheid van zichzelf of anderen te garanderen (Terpstra, 2010, p.15). Dit betekent echter niet dat mensen zich altijd inzetten zodra ze denken dat maatregelen effectief zijn. In dit onderzoek heeft de perceptie van mogelijke voorbereidingsmaatregelen betrekking op het garanderen van de veiligheid van het slachtoffer met een hartstilstand.

Naast de perceptie van eigen verantwoordelijkheid en de perceptie van mogelijke voorbereidingsmaatregelen zijn er meerdere factoren op individueel niveau die van invloed kunnen zijn op het zelfredzame gedrag van een persoon in de voorbereiding op een incident. Zo kan de perceptie die burgers hebben ten aanzien van incidenten en crises van invloed zijn op het zelfredzame gedrag van de burger. Hierbij gaat het om de inschatting die zij maken van de kans dat een incident zich voordoet. Een onderzoek naar de verwachtingen die de burger heeft over risicocommunicatie door de overheid liet zien dat burgers het risico op rampen en crises kleiner schatten dan het risico op kleine ongelukken. Ook het onderzoek naar de zelfredzaamheid en

sociale samenhang bij noodsituaties in Zwolle en Olst-Wijhe onderzocht in hoeverre burgers bepaalde risico's schatten, waaronder het risico op een lichamenteel ongeval zoals een hartaanval, botbreuk of bloeding (Hijlkema, van der Meulen & Moll, 2011, p.7). In totaal gaf 21,7% van de onderzochten (N=2409) aan de kans op een lichamenteel ongeval behoorlijk groot te vinden. Burgers zijn dus meer gemotiveerd om zich op kleine ongelukken voor te bereiden dan op rampen en crises (Helsloot & van 't Padje, 2011, p.68). Dit hangt samen met de kleine kans dat deze grootschalige ongevallen zich voordoen (Ruitenberg & Helsloot, 2004). Volgens Ruitenberg en Helsloot (2004) zullen burgers namelijk eerder zelfredzaam gedrag vertonen wanneer zij denken dat zij zelf invloed kunnen uitoefenen op de situatie. Burgers bereiden zich dus voor wanneer zij zien dat de inspanning voor de voorbereiding het waard is. Ondanks dat burgers meer gemotiveerd zijn om zich voor te bereiden op kleine ongelukken, zijn niet alle burgers hierop voorbereid. Slechts 33% (N=2401) van de respondenten weet zeker hoe hij moet handelen in de voorbereiding op een incident (Hijlkema, van der Meulen & Moll, 2011, p.11). De vraag die hierbij opkomt, is of respondenten zich eerder aanmelden wanneer ze geloven dat zij door hun inspanningen levens van slachtoffers kunnen redden.

Verder stellen Ruitenberg en Helsloot (2004, p.13) dat burgers zich eerder zullen voorbereiden wanneer zij persoonlijke ervaring hebben met het type ongeval, in dit onderzoek de ervaring met iemand met een hartstilstand. Persoonlijke ervaring met een situatie kan echter ook een tegengestelde werking hebben. Wanneer mensen een negatieve ervaring met een situatie hebben, kan dit veel emoties oproepen door traumatische herinneringen (Spinhoven, Nijenhuis & Van Dyck, 1998). Hierdoor kan het zo zijn dat burgers zich juist door hun persoonlijke ervaring niet willen inzetten voor een initiatief als HartslagNu. Aangezien er in dit onderzoek alleen met aangemelde burgers wordt gesproken, heeft persoonlijke ervaring in dit onderzoek betrekking op de ervaring van de burger met iemand met een hartstilstand die hem motiveert om anderen in de toekomst te helpen.

Een andere factor die invloed heeft op het individuele niveau is *self-efficacy* (Bandura, 1977). Dit is het vermogen van een individu om bepaalde handelingen uit te voeren die nodig zijn om een doel op een bepaald niveau te bereiken, te organiseren en uit te voeren (Bandura, 1977, p.193). Het gaat hierbij om de geestelijke conditie van een persoon en het geloof dat hij heeft in zijn eigen kunnen. Dit is volgens Bandura sterk van invloed op de activiteiten waar mensen

bewust wel of niet voor kiezen en de motivatie die zij hierbij hebben (van den Brand, 2005, p.66). Het *self-efficacy belief* is op veel verschillende onderzoeksdomeinen onderzocht en wordt voornamelijk toegepast op het beïnvloeden van het gedrag ten aanzien van de eigen gezondheid (Bandura, Adams, Hardy, Howells, 1980). De vraag die hierbij opkomt, is of het *self-efficacy belief* wel van toepassing is op het gebied van crisisbeheersing. Van den Brand (2005, p.70) denkt van wel. Hij stelt dat het denkbaar is dat *self-efficacy* belief ook bij rampen en ongevallen een rol speelt in het gedrag van de betrokkenen. Dit kan volgens hem van invloed zijn op de overlevingskansen van slachtoffers wanneer de betrokkene gelooft in zijn eigen kunnen. In dit onderzoek kan *self-efficacy* tot uiting komen wanneer de mate waarin iemand zeker is van zijn eigen kunnen om anderen te redden bij een hartstilstand een rol heeft gehad bij zijn aanmelding bij HartslagNu.

Tot slot kan de sociaal-culturele situatie van de burger invloed hebben op de mate waarin hij zelfredzaam is. Dit betekent dat de manier waarop mensen risico's beleven afhankelijk is van hun sociaal-culturele achtergrond. In oosterse landen wordt het voorbereiden op een crisis bijvoorbeeld gezien als het erkennen van de kans op falen, waardoor ze zich minder snel zullen voorbereiden op een crisis (Ruitenberg & Helsloot, 2004, p.14). Verder is de mate van zelfredzaamheid afhankelijk van iemands sociaaleconomische positie. Zo zijn in het algemeen autochtonen en mensen met een hogere sociaaleconomische status beter voorbereid op rampen en zware ongevallen dan allochtonen of burgers met een lagere sociaaleconomische status (Ruitenberg & Helsloot, 2004, p.14).¹ Het is hierbij belangrijk op te merken dat dit niet ligt aan het gebrek aan motivatie om te participeren, maar dat het hierbij vaak gaat om het tekort aan middelen of het juiste netwerk.

Factoren op gemeenschappelijk niveau

Niet alleen op individueel niveau zijn er factoren die van invloed zijn op zelfredzaamheid. Ook op gemeenschappelijk niveau hebben verschillende factoren invloed op de mate van zelfredzaamheid in de voorbereiding op een incident. Het gemeenschappelijk niveau gaat over de invloed die een gemeenschap kan hebben op een persoon. Deze gemeenschappen zijn afgebakende geografische gebieden

¹ Sociaaleconomische status is een niet te observeren concept. Omdat sociaaleconomische status niet op een directe manier gemeten kan worden, gebruiken onderzoekers vaak een aantal indicatoren voor sociaaleconomische status. Belangrijke indicatoren voor sociaaleconomische status zijn opleidingsniveau, beroepsstatus en hoogte van het inkomen (Verweij, 2010).

waar mensen een band met elkaar en met de omgeving hebben (Hojtink, te Brake & Dückers, 2011, p.22). De overheid kan normen stellen die van invloed zijn op deze gemeenschappen. Bij politici en professionals bestaat namelijk de behoefte aan algemeen gedeelde normen en doelen en men hoopt deze te vinden in het aanspreken van burgers op hun maatschappelijke verantwoordelijkheden (Boutellier & van Steden, 2010, p.5). Hierdoor kunnen burgers zich door de overheid verplicht voelen om zich aan te melden voor een initiatief als HartslagNu. Verder kan er sprake zijn van een sociale norm die binnen de gemeenschap wordt gesteld, waardoor burgers geneigd zijn hierin mee te gaan. Of iemand beïnvloed wordt door sociale normen in de gemeenschap is echter afhankelijk van zijn sociale netwerk. Dit is het geheel aan sociale relaties dat een persoon omringt en bepaalt in welke mate een individu participeert in de gemeenschap en zijn betrokkenheid bij de samenleving (Harting & Assema, 2007). In dit onderzoek zijn sociale normen van invloed wanneer aangemelde burgers zich verantwoordelijk voelen om zich aan te melden voor HartslagNu door sociale druk uit hun omgeving.

Verder stellen Hoijtink, te Brake en Dückers (2011, p.22) dat op het gemeenschappelijk niveau de relaties die bewoners van een gemeenschap met elkaar en met de omgeving hebben centraal staan. Hierbij gaat het over de mate waarin bewoners zich verbonden voelen met hun burens en de mate waarin ze elkaar vertrouwen. In relatie tot zelfredzaamheid betekent dit dat mensen zich eerder willen voorbereiden op een crisis of incident naarmate zij zich meer verbonden voelen met hun gemeenschap. Verder hebben mensen verwachtingen ten aanzien van het gedrag dat anderen vertonen in geval van rampen (Kolasić, Holsappel, & te Brake, 2012, p.6). Daarbij gaat het om gedrag als het zoeken naar informatie of het opvolgen van het advies van de overheid. Hierbij is het naar mijn mening belangrijk op te merken dat de verwachtingen die burgers hebben van anderen in hun omgeving op verschillende manieren kan uitpakken. Enerzijds kunnen burgers zich passief gedragen wanneer zij de verwachting hebben dat er toch wel anderen zijn die zich inzetten en dat hun eigen inzet hierdoor niet nodig is. Anderzijds kunnen burgers zich hierdoor juist actief gedragen, doordat ze samen met anderen een steentje willen bijdragen aan het welzijn van de omgeving. In dit onderzoek gaat het om de verwachtingen die mensen hebben over het gedrag dat anderen in hun omgeving vertonen wat betreft de burgerhulpverlening aan het slachtoffer. De aanname is dat aangemelde burgers van HartslagNu geneigd zijn zich aan te melden voor HartslagNu wanneer zij de verwachting hebben dat zij

samen met anderen uit hun omgeving iets kunnen betekenen voor het welzijn van de omgeving.

2.2.2 Samenvatting zelfredzaamheid

In de maatschappij komt er vanuit de overheid steeds meer nadruk te liggen op de zelfredzaamheid van de burger. Dit onderzoek gaat in op zelfredzaamheid van de burger op het gebied van crisisbeheersing. Op basis van de literatuur kan er hier antwoord worden gegeven op de deelvraag "*Wat houdt zelfredzaamheid van de burger in?*". Op het gebied van crisisbeheersing zijn er in de literatuur verschillende definities van zelfredzaamheid. In dit onderzoek is ervoor gekozen de volgende definitie te hanteren: zelfredzaamheid omvat alle handelingen die door burgers verricht worden ter voorbereiding op, tijdens en na rampen en zware ongevallen om zichzelf en anderen te helpen de gevolgen van de ramp of het zware ongeval te beperken (Ruitenbergh & Helsloot, 2004, p.4). De gehanteerde definitie van zelfredzaamheid belicht de verschillende fases van een incident waarin zelfredzaamheid een rol kan spelen. Dit onderzoek zal zich enkel richten op de eerste fase waarin de voorbereiding op het incident plaatsvindt. De literatuur die besproken is aan de hand van deze definitie belicht een aantal centrale factoren die van invloed kunnen zijn op de mate waarin iemand zelfredzaam is in de voorbereiding op een incident. Dit zijn de factoren *perceptie van de eigen verantwoordelijkheid*, *perceptie van mogelijke voorbereidingsmaatregelen*, *persoonlijke kenmerken* (het kunnen uitoefenen van invloed, persoonlijke ervaring en het geloof in eigen kunnen), *de invloed van de omgeving* (betrokkenheid en vertrouwen) en de *perceptie op het incident*. Deze factoren zullen als basis dienen voor de semigestructureerde interviews die worden gehouden met de burgers die aangemeld zijn voor HartslagNu.

2.3 Actief burgerschap

Actief burgerschap is niet een nieuw begrip. In de nachtwakersstaat (1700-1800) was er ook al sprake van actief burgerschap. De overheid hield zich alleen bezig met het tegengaan van eventuele rampen en zorgde zij voor orde. Het was niet de taak van de staat om in te grijpen in de maatschappelijke werkelijkheid en de burgers zorgden voor zichzelf (van Abshoven, van Grootheest & Verhoeven, 2008). Vanaf ongeveer 1870 leidde de industrialisatie geleidelijk aan tot meer overheidsingrijpen (Bovens, 't Hart & van Twist, 2012, p.38). Hierbij nam de overheid steeds meer verzorgende en dienstverlenende taken op zich en ontstond

er een verzorgingsstaat waarin burgers een meer passieve rol speelden. De laatste jaren geeft de overheid verschillende taken en verantwoordelijkheden weer terug aan de burger en verwacht zij hierbij dat de burger weer een actievere rol in de maatschappij inneemt. Ze wil dat burgers actief meedenken en meedoen met het ontwikkelen en uitvoeren van beleid en concrete (buurt-) projecten onder de noemer actief burgerschap (van Buuren & Edelenbos, 2008, p.184). Deze term wordt enerzijds door de overheid als instrument ingezet om taken die voorheen overheidstaken waren, te delegeren naar de burgers. Anderzijds nemen burgers verantwoordelijkheid wanneer de overheid dit niet doet. Om een goed beeld te krijgen van het concept actief burgerschap, zal in deze paragraaf besproken worden welke dimensies en definities er van actief burgerschap zijn en welke factoren hierop van invloed zijn.

Dimensies en definities

Actief burgerschap is een diffuus begrip en heeft verschillende dimensies en definities. Zo spreekt men over actief burgerschap in de politieke dimensie, de sociale dimensie en de individuele dimensie (Jochum, Pratten & Wilding, 2005, p.25). Het is belangrijk hier onderscheid in te maken omdat actief burgerschap in deze verschillende dimensies op een verschillende manier wordt gedefinieerd. In de politieke dimensie gaat actief burgerschap over de relatie tussen de burger en de staat en over de participatie van de burger in politieke processen. In de sociale dimensie gaat actief burgerschap over de relatie tussen het individu en de omgeving en de relatie tussen verschillende individuen. Hierbij gaat het om het gevoel deel uit te maken van een gemeenschap en staat vrijwillige actie centraal (Jochum, Pratten & Wilding, 2005, p.26) Tot slot is er bij actief burgerschap sprake van een individuele dimensie, waarin mensen gemotiveerd zijn door eigen belang of door het gevoel verantwoordelijk te zijn. In dit onderzoek is het actief burgerschap gericht op de sociale en individuele dimensie omdat hier de focus ligt op de eigen motivatie van burgers om actief te zijn in hun omgeving en de rol die de gemeenschap hierin speelt.

Binnen de sociale en individuele dimensie zijn er in de literatuur verschillende definities van actief burgerschap te vinden. Zo kan men actief burgerschap definiëren als de verscheidenheid aan manieren om maatschappelijke verantwoordelijkheden op te nemen met de bedoeling actief bij te dragen aan de samenleving (Mathijssen, Wildemeersch, Stroobants & Snick, 2003, p.2). Deze

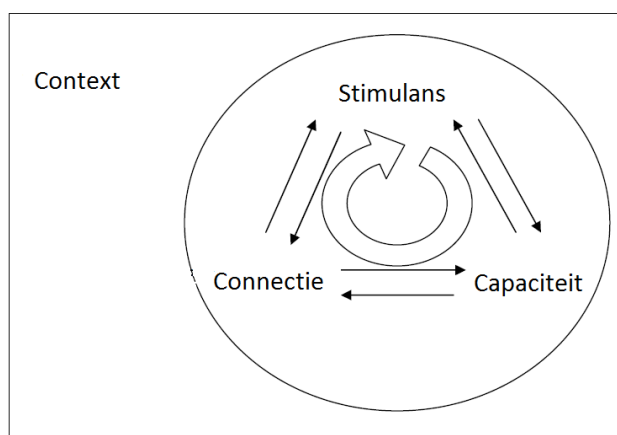
definitie is voor dit onderzoek pragmatisch gezien niet toepasbaar, aangezien het een te brede invulling geeft aan het concept actief burgerschap. Een andere definitie van actief burgerschap is zelf het heft in handen nemen van burgers, waarbij ze zelf een idee hebben en dit uitvoeren (van de Wijdeven, de Graaf & Hendriks, 2013, p.10). Hierbij ligt de focus vooral op het zelf uitvoeren van een eigen initiatief door de burger. Deze definitie is voor dit onderzoek minder relevant omdat mensen door HartslagNu bijdragen aan een bestaand initiatief. Actief burgerschap kan daarnaast ook opgevat worden als het geven van mogelijkheden aan burgers om hun omgeving te definiëren en aan te pakken (Van Steden, Caem & Boutellier, 2011, p.435). Deze definitie is echter vooral geschreven vanuit het oogpunt van de overheid. Tot slot stelt Tonkens (2014) dat actief burgerschap gericht is op het zelf verantwoordelijkheid nemen voor het oplossen van maatschappelijke vraagstukken in de eigen omgeving, door zelf initiatieven te organiseren. Het gaat hierbij om het actief verantwoordelijkheid dragen voor de publieke zaak en het actief deelnemen aan de publieke zaak. Volgens Tonkens (2014) ontstaat actief burgerschap in de wisselwerking tussen burgers en de institutionele omgeving, oftewel de overheid. Dit vereist enerzijds van burgers dat zij competenties ontwikkelen om de verantwoordelijkheid te kunnen nemen voor hun omgeving en anderzijds vereist het van de overheid dat zij burgers tot actief burgerschap uitnodigt en ondersteunt (Tonkens zoals geciteerd in MOVISIE, 2011, p.6). In deze definitie van actief burgerschap onderscheidt Tonkens vier aspecten die betrekking hebben op de basiscompetenties, activiteiten, werkwijzen en oriëntatie van actieve burgers. Hierbij beschikken actieve burgers over een minimaal niveau van maatschappelijke kennis, mondigheid, (zelf)respect en communicatief vermogen en onderhouden zij relaties tussen individuen en groepen. Verder onderhouden zij maatschappelijke verbanden met elkaar en anderen, bijvoorbeeld door zorgtaken op zich te nemen. Zij zijn primair gericht op het publiek belang (Tonkens, 2014). In dit onderzoek is er vanwege pragmatische redenen voor gekozen de definitie van Tonkens te hanteren. Deze definitie legt de focus op het zelf initiatief nemen van burgers om actief verantwoordelijkheid te nemen voor de eigen omgeving. Deze definitie is het best toepasbaar op dit onderzoek omdat mensen door middel van HartslagNu zelf het initiatief nemen om verantwoordelijkheid te nemen voor het welzijn van personen in nood uit hun omgeving.

2.3.1 Factoren van actief burgerschap

Er zijn verschillende factoren die van invloed zijn op de keuze van burgers om zich actief in te zetten in hun omgeving. Zo kan de interactie tussen aanwezige stimulansen, de capaciteit van de burger, zijn connectie met zijn gemeenschap en de context van invloed zijn op de mate waarin iemand actief wil zijn. Ook de fysieke omgeving waarin iemand woont, de mate waarin hij wordt aangemoedigd door de overheid en de mate waarin hij zichzelf verantwoordelijk voor zijn omgeving acht, kunnen de mate van actief burgerschap beïnvloeden.

Interactie tussen stimulansen, capaciteit, connectie en context

Jansen, Chioncel en Dekkers (2006) hebben onderzoek gedaan naar de sociologische voorwaarden die nodig zijn om het belang van actief burgerschap te vergroten met betrekking tot de sociale integratie van migranten. In hun artikel benoemen zij enkele factoren die in het algemeen van toepassing zijn op actief burgerschap namelijk *challenge*, *capaciteit*, *connectie* en *context*. Deze factoren worden ook door Mathijssen, Wildemeersch, Stroobants en Snick (2003) gezien als factoren die van invloed zijn op actief burgerschap. Volgens hen is er een constante interactie tussen deze drie factoren, het individu en de context. De context staat hierbij apart van de drie factoren, omdat dit de situatie bepaalt waarop de factoren van invloed zijn. Deze interactie is weergegeven in Figuur 2-1. Bij *challenge* kunnen er verschillende aanleidingen zijn die aanzetten tot actief burgerschap. Deze aanleidingen zijn echter niet allemaal te typeren als een 'uitdaging'. Daarom is er in dit onderzoek voor gekozen het woord *stimulans* te hanteren in plaats van *challenge*.



Figuur 2-1: Interactie tussen de factoren van actief burgerschap gebaseerd op Mathijssen et al. (2003, p.5)

Aanzet tot betrokkenheid begint bij een vraag of een *stimulans* die er bestaat (Mathijssen et al., 2003, p.5). Stimulansen kunnen op verschillende niveaus ontstaan. Op maatschappelijk niveau kan er vanuit de overheid behoefte zijn aan actief burgerschap, wat stimulerend kan werken. Hierbij kan de overheid oproepen tot actief burgerschap door dit te positioneren als morele verplichting. Op gemeenschapsniveau kan er een stimulans zijn in de stad, het dorp of de wijk waarin de burger woont, waardoor de burger zich gemotiveerd voelt om actief te zijn. Zo kan er in een wijk behoefte zijn aan een AED en aan mensen die weten hoe ze deze kunnen gebruiken. Op individueel niveau kunnen mensen gestimuleerd zijn om te zoeken naar antwoorden door persoonlijke of sociale uitdagingen. Hierbij gaat het over de eigen positionering van burgers en de persoonlijke betrokkenheid die zij voelen. Deze motivatie kan ontstaan door persoonlijke ervaringen en kan leiden tot het verlangen om verantwoordelijkheid te nemen voor het welzijn van de omgeving (Mathijssen et al., 2003, p.5). Verder kan actie van de burger voortkomen uit een ervaren probleem of het gevoel dat anderen ergens gaten laten vallen. Wanneer er een stimulans is dat aanzet tot actief burgerschap, dient de burger ook de nodige vermogens en het zelfvertrouwen hebben om zijn omgeving te kunnen beïnvloeden (Mathijssen et al., 2003, p.8). Dit betreft *capaciteit*; de acties die burgers ondernemen om passend te handelen. De derde factor die actief burgerschap beïnvloedt, is *connectie*: het gevoel verbonden te zijn met anderen en ingebed te zijn in een bredere gemeenschap (Mathijssen et al., 2003, p.11) Dit betreft de relatie van burgers met anderen en gaat over de verantwoordelijkheden en verplichtingen in de gemeenschap (Jansen et al., 2006, p.198). Tot slot staan de drie bovengenoemde factoren in interactie met de *context* waarin iemand zich bevindt. Hierbij gaat het om de mate waarin de situatie van invloed is op actief burgerschap (Jansen et al., 2006, p.198). Het is belangrijk op te merken dat bij het hier gaat om een interactie tussen de verschillende factoren. Alleen de aanwezigheid van een stimulans is niet voldoende tot het aanzetten tot actief burgerschap. Verder is het voor dit onderzoek van belang dat de factoren die van invloed zijn op actief burgerschap goed in kaart gebracht worden. Deze factoren kunnen een rol hebben gespeeld bij het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu. Naast de interactie tussen de bovengenoemde factoren, zijn ook de fysieke omgeving, de aanmoediging door de overheid en de perceptie van de eigen verantwoordelijkheid van invloed op de mate waarin burgers gemotiveerd zijn tot actief burgerschap.

Invloed van de fysieke leefomgeving

Zoals beschreven is het gevoel verbonden te zijn met anderen en ingebed te zijn in een bredere gemeenschap van invloed op actief burgerschap (Mathijssen et al., 2003, p.11) Dit betreft de relatie van burgers met anderen en gaat over de verantwoordelijkheden en verplichtingen in de gemeenschap (Jansen et al., 2006, p.198). Deze verbondenheid in de omgeving is echter niet de enige factor op gemeenschappelijk niveau dat aanzet tot actief burgerschap. Ook de fysieke leefomgeving kan hierop van invloed zijn. Dit betreft het verschil tussen wonen in een stad of in een dorp. In zijn onderzoek naar stad-platteland relaties stelt De Haan (2006) dat de sociale kenmerken van een stad en een dorp sterk kunnen verschillen. Zo kennen mensen in een dorp elkaar vaak persoonlijk vanwege de kleinschaligheid van de dorpen, wat zorgt voor een sterke onderlinge band (de Haan, 2006, p.29). Hierdoor is er een 'ons-kent-ons' gevoel en is de sociale cohesie groot. Dit wordt door bewoners aangegeven met kenmerken als burenhulp en betrokkenheid. Bovendien blijkt uit het onderzoek van De Haan (2006, p.50) dat mensen op alle leeftijden actief betrokken zijn bij verenigingen en activiteiten. Volgens hem wordt deze cohesie echter steeds minder en geven sommige respondenten aan dat de cohesie hetzelfde is als in de stad waar er weinig contacten zijn met buurtgenoten.

De mate van betrokkenheid met de omgeving is een belangrijk factor die burgers motiveert tot actief burgerschap. Volgens Brannen, John en Stoker (2006) zijn samenhangende, betrokken gemeenschappen in staat om positief gedrag aan te moedigen en negatief gedrag te ontmoedigen. Dit perspectief vormt de basis van beleid op onder andere het terugdringen van criminaliteit (Brannan et al., 2006, p.997). Verder onderzocht ook Oliver (2000, p.370) het verschil tussen betrokkenheid van burgers die in kleinere plaatsen en grotere steden wonen. Hij onderzocht dit in tien categorieën; van plaatsen met minder dan 2500 inwoners tot plaatsen met meer dan 1 miljoen inwoners. Uit zijn onderzoek bleek dat burgers die in grotere steden wonen minder snel deelnemen aan lokale activiteit dan mensen uit kleinere woonplaatsen. Als de woonplaats groter is, kennen mensen hun burenen minder goed en wonen hun sociale contacten geografisch gezien verder weg. Volgens Oliver (2000, p.371) kan de lage actieve deelname van burgers uit grote steden het gevolg zijn van de complexe stedelijke omgeving, waardoor mensen zich terugtrekken en meer privé georiënteerd zijn. Ook Dagger (1981) ging in op de aanname dat de stad actief burgerschap ontmoedigt. Volgens hem komt dit onder

andere door de grootte van de steden, waardoor er zo veel vreemde mensen zijn die men niet kent (Dagger, 1981, p.722). De mate waarin burgers betrokken zijn met hun omgeving, hoeft echter niet per se te liggen aan het verschil tussen stad en dorp. Volgens Brannan et al. (2006, p.998) gaat het er vooral om dat een maatschappelijk probleem op lokaal niveau wordt gepositioneerd. Hierdoor maak je meer mensen betrokken doordat het hun eigen sociale leefomgeving aangaat. Volgens Brannan et al. (2006, p.998) is de steun en betrokkenheid van de gemeenschap noodzaak bij het succesvol ontwerpen en inzetten van beleid om lokale problemen op te lossen. Door de focus niet te leggen op de stad in zijn geheel, maar op kleinere gemeenschappen die dicht bij de burger staan, zorgt dit voor meer betrokkenheid en actief burgerschap (Dagger, 1981, p. 733). In dit onderzoek wordt aangenomen dat er een verschil in betrokkenheid bestaat door kenmerken van de fysieke omgeving. De vraag die hierbij opkomt, is of burgers uit dorpen zich eerder aanmelden voor HartslagNu dan mensen die in steden wonen.

Aanmoediging door de overheid

In de *context* kan de mate waarin de overheid de burger aanmoedigt tot actief burgerschap van invloed zijn op de mate waarin de burger actief wil zijn. Zoals eerder is beschreven, is er bij actief burgerschap sprake van een wisselwerking tussen burgers en de overheid en vereist het ook van de overheid dat zij burgers tot actief burgerschap uitnodigt en ondersteunt (Tonkens, 2014). Verhoeven en Tonkens (2011) vergeleken de manier waarop de overheid actief burgerschap aanmoedigt in Engeland en in Nederland op het gebied van stedelijke vernieuwingsprojecten. Uit dit onderzoek bleek dat de Britse overheid haar burgers *empowered*. *Empowerment* benadrukt het versterken en verbinden van personen, organisaties en groepen in de samenleving (Regenmortel, 2009, p.23). Bovendien moedigt de overheid burgers aan tot actief burgerschap op een energieke manier in een context waarin de gemeenschap centraal staat (Verhoeven en Tonkens, 2011, p.421). Verder helpt de *empowerment* benadering de overheid om burgers uit te nodigen tot actief burgerschap en hen hierin te ondersteunen. In dit geval kun je burgers volgens het Sociaal Cultureel Planbureau activeren door ze iets aan te reiken, zoals het netwerk burgernet op het gebied van veiligheid (Sociaal Cultureel Planbureau, 2012, p.319). In het geval van HartslagNu komt dit naar voren wanneer de (lokale) overheid zich actief inzet om ervoor te zorgen dat er voldoende AED's beschikbaar zijn in de gemeente. Verder kan de overheid burgers ook stimuleren door ze financiële prikkels aan te reiken, zoals subsidies. De kosten en

baten moeten voor burger tegen elkaar op kunnen wegen. Bastow, Beck, Dunleavy en Richardson (2005) onderzochten de rol van prikkels bij het aanmoedigen van goed gedrag. Volgens hen zetten burgers zich in wanneer zij een probleem belangrijk genoeg vinden en wanneer hun gedrag niet meer negatieve gevolgen heeft dan dat het voordelen oplevert. Om mensen te activeren moeten initiatieven dus relatief weinig kosten in de zin van geld en moeite, zodat burgers eerder gemotiveerd zijn om deel te nemen aan een maatschappelijk initiatief (Brannan et al., 2006, p. 995). In lijn met dit onderzoek zijn er bijvoorbeeld verschillende kosten verbonden aan het opgeven voor een EHBO cursus die burgers tegen kunnen houden hun EHBO te halen. Deze kosten kunnen burgers tegenhouden om zich aan te melden, waarbij subsidies deze drempel kunnen verlagen. De vraag die hierbij opkomt, is of burgers zich eerder aanmelden voor een initiatief als HartslagNu wanneer er minder of geen kosten aan gebonden zijn en het minder moeite kost om aan te melden.

De wijze waarop de Nederlandse overheid de burgers aanmoedigt tot actief burgerschap is volgens Verhoeven en Tonkens (2011, p.423) echter meer gericht op verplichtingen en individualisme. Dit roept volgens hen negatievere gevoelens op dan het *empowerment* van de Britse overheid (Verhoeven & Tonkens, 2011, p.424). Dit wordt bevestigd door de resultaten van het Sociaal Cultureel Rapport (2012, p.312), waarin blijkt dat burgers sceptischer zijn wanneer de overheid hen voor hun gevoel verplichtend aanspreekt op hun verantwoordelijkheden. Dit kan ertoe leiden dat een *empowerment* benadering ervoor zorgt dat burgers zich meer gemotiveerd voelen om actief te zijn dan een verplichtende benadering. Toch zijn er ook mensen die juist meer verplichting door de overheid wensen om mensen aan te zetten tot betrokkenheid. Zo blijkt uit het onderzoek van Iedereen EHBO (RTL Nieuws, 2014) dat 40 procent van de ouders vindt dat de overheid het volgen van een EHBO-cursus verplicht moet stellen, zoals in Duitsland en Noorwegen het geval is, zodat burgers actiever zijn op dit gebied.

De resultaten van het onderzoek van Verhoeven en Tonkens zijn voor dit onderzoek naar HartslagNu relevant omdat het inzicht geeft in de wijze waarop de overheid actief burgerschap kan aanmoedigen. De vraag die hierbij opkomt, is hoe de Nederlandse overheid burgers stimuleert tot burgerhulpverlening en hoe dit van invloed kan zijn op het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu.

Perceptie van eigen verantwoordelijkheid

In de hier gehanteerde definitie van actief burgerschap staat de eigen verantwoordelijkheid van de burger voor zijn omgeving centraal. De wijze waarop burgers hun eigen verantwoordelijkheid zien, is een belangrijke factor die invloed heeft op de mate waarin zij zich actief willen inzetten voor hun omgeving. Het is daarom van belang een duidelijk beeld te hebben van de term eigen verantwoordelijkheid.

Zo kan de term *eigen verantwoordelijkheid* worden gezien als een vermogen, waarbij de burger mentale, lichamelijke of financiële mogelijkheden heeft om zelf verantwoordelijkheid te nemen (Ossewaarde, 2006, p.30). Een voorbeeld hiervan is als een burger in het kader van veiligheidsbeleid optreedt als surveillant door zich aan te melden voor burgernet. Een tweede betekenis van eigen verantwoordelijkheid heeft betrekking op aansprakelijkheid. Hierbij zijn burgers verantwoordelijk voor de eventuele nadelige gevolgen van hun handelen (Ossewaarde, 2006, p.33). Een derde betekenis van eigen verantwoordelijkheid komt uit het politieke discours en heeft betrekking tot de formele en informele verplichtingen die zijn gekoppeld aan de sociale rollen van burgers (Ossewaarde, 2006, p.37). Tot slot is eigen verantwoordelijkheid van de burger te beschrijven als deugd. Dit zijn persoonlijke kwaliteiten die als deugdzaam worden bestempeld en die niet worden opgelegd door anderen. Deze kwaliteiten komen vanuit de burger zelf (Ossewaarde, 2006, p.39). Het is belangrijk af te bakenen wat eigen verantwoordelijkheid van de burger in dit onderzoek omvat. Het heeft hier geen betrekking op het politieke discours of de aansprakelijkheid van de burger. HartslagNu geeft op haar website hierover het volgende staan: "In het algemeen mag je volgens de minister van Veiligheid en Justitie uitgaan van de volgende hoofdregel: De hulpverlener is niet aansprakelijk indien het slachtoffer schade ondervindt of overlijdt door hulp van de hulpverlener, tenzij de reddende burger ernstig roekeloos handelt" (HartslagNu, 2014). In dit onderzoek heeft eigen verantwoordelijkheid wel betrekking op vermogen en deugd. Wat betreft vermogen is het aanmelden voor HartslagNu vergelijkbaar met het optreden als surveillant voor burgernet. Wat betreft deugd gaat het erom dat burgers zich verantwoordelijk voelen voor het welzijn van mensen uit hun omgeving (Helsloot & van 't Padje, 2011, p. 69).

Ook de overheid komt steeds meer tot het besef dat veiligheid niet uitsluitend tot een overheidstaak kan worden gerekend en realiseert zich steeds meer dat de overheid die taak ook niet alleen uit kan voeren, maar dat iedereen daar een eigen verantwoordelijkheid in heeft, ook voor de veiligheid rondom ongevallen (Starmans & Oberijé, 2006, p.10). Uit een enquête naar eigen verantwoordelijkheid komt naar voren dat de respondenten eigen verantwoordelijkheid een goed principe vinden (Sociaal Cultureel Planbureau, 2012, p.285). Van de ondervraagde respondenten vindt 57% (N=3359) dat mensen meer verantwoordelijkheid moeten nemen. Daarnaast geven respondenten aan dat meer eigen verantwoordelijkheid ook betrokkenheid creëert, wat leidt tot een sterkere motivatie om samen met anderen dingen tot stand te brengen (Sociaal Cultureel Planbureau, 2012, p.288). Deze resultaten laten zien dat eigen verantwoordelijkheid van de burger nauw verbonden is met de motivatie om een actieve burger te zijn. De vraag die hierbij opkomt, is in hoeverre aangemelde burgers bij HartslagNu zichzelf verantwoordelijk voelen voor hun omgeving en of dit heeft meegespeeld bij hun besluit om zich hiervoor aan te melden.

2.3.2 Samenvatting actief burgerschap

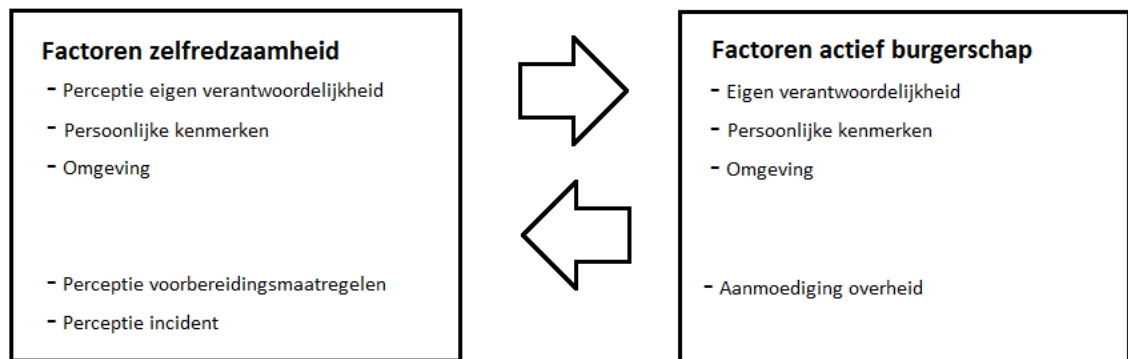
De laatste jaren wordt er door de overheid steeds meer verwacht dat burgers zelf verantwoordelijk zijn voor hun omgeving en hierin ook actief meedoen. Op basis van de literatuur kan er antwoord worden gegeven op de deelvraag "*Wat houdt actief burgerschap in?*". Er zijn in de wetenschappelijke literatuur verschillende definities te vinden van actief burgerschap. In dit onderzoek is ervoor gekozen de sociale en individuele dimensie van actief burgerschap te belichten waarin de focus ligt op het door burgers zelf verantwoordelijkheid nemen voor hun omgeving. Hierbij wordt de definitie van Tonkens (2014) gehanteerd; het zelf verantwoordelijkheid nemen voor het oplossen van maatschappelijke vraagstukken in de eigen omgeving, door zelf initiatieven te organiseren. Het gaat hierbij om het actief verantwoordelijkheid dragen voor de publieke zaak en het actief deelnemen aan de publieke zaak. De literatuur die besproken is aan de hand van deze definitie belicht een aantal factoren die van invloed kunnen zijn op de mate waarin burgers zich gemotiveerd voelen om een actieve burger te zijn. Het gaat hierbij om *persoonlijke kenmerken* (kennis en kunde, vertrouwen en stimulansen), *invloed van de omgeving* (betrokkenheid met de gemeenschap en de fysieke omgeving), *eigen verantwoordelijkheid* (vermogen en deugd) en *aanmoediging door de overheid*. Deze factoren zullen als basis dienen voor de semigestructureerde interviews.

2.4 Analytisch kader

Deze paragraaf geeft het analytisch kader weer van de relatie tussen de beschreven concepten zelfredzaamheid en actief burgerschap. Uit de literatuurstudie blijkt dat beide concepten enerzijds van elkaar verschillen en anderzijds nauw met elkaar samenhangen. De concepten verschillen in het accent dat er wordt gelegd in de definitie van het concept. Zo omvat zelfredzaamheid in dit onderzoek de handelingen die de burger verricht in de voorbereiding op een incident om zichzelf en anderen te helpen terwijl actief burgerschap in het kader van dit onderzoek uitgelegd kan worden als het zelf verantwoordelijkheid nemen voor je omgeving door je hiervoor actief in te zetten. Daarnaast blijkt uit de literatuurstudie dat beide concepten ook nauw met elkaar verbonden zijn. Het merendeel van de factoren van zelfredzaamheid komt namelijk overeen met de factoren die van invloed zijn op actief burgerschap. Dit betreft de *perceptie van eigen verantwoordelijkheid*, de *persoonlijke kenmerken* (persoonlijke ervaring en het geloof in eigen kunnen) en de *invloed van de omgeving*. De factoren *perceptie van mogelijke voorbereidingsmaatregelen* en de *perceptie op het incident* zijn alleen van invloed op zelfredzaamheid. De aanmoediging van de burger tot zelfredzaam en actief burgerschap door de overheid komt uit de literatuurstudie alleen naar voren bij actief burgerschap.

Doordat er grote overeenkomsten zijn tussen de factoren die beide concepten beïnvloeden, is het vanuit de literatuurstudie moeilijk om te bepalen of een burger gemotiveerd is om zich aan te melden voor HartslagNu vanuit zelfredzaamheid of vanuit zijn motivatie om een actieve burger te zijn. Op basis van de literatuurstudie gaat dit onderzoek daarom uit van een wisselwerking tussen beide concepten. Wanneer de factoren *eigen verantwoordelijkheid*, *persoonlijke kenmerken* en de *invloed van de omgeving* aanwezig zijn, versterken zij de zelfredzaamheid van de burger, hier gezien als de handelingen die door burgers verricht worden ter voorbereiding van incidenten. Tegelijkertijd versterken deze factoren de mate waarin iemand een actieve burger is die verantwoordelijkheid neemt voor het oplossen van maatschappelijke vraagstukken in de eigen omgeving. Beide concepten staan in wisselwerking met elkaar doordat de factoren beide concepten versterken.

Het is hierbij belangrijk te benadrukken dat actief burgerschap in deze context van crisisbeheersing niet los is te zien van zelfredzaamheid. Wanneer een burger handelingen verricht ter voorbereiding op een crisissituatie waarbij iemand een hartstilstand heeft, is hij dus in zekere mate ook een actieve burger die verantwoordelijkheid neemt voor de burgers in zijn omgeving totdat de professionele hulpdiensten gearriveerd zijn. Beide concepten kunnen hierdoor een rol hebben in het besluit van de burger om zich aan te melden voor HartslagNu. Hieronder staat een schematisch overzicht van de factoren die beide concepten beïnvloeden en hoe deze concepten hierdoor met elkaar in relatie staan (zie Figuur 2-2).



Figuur 2-2: Verhouding zelfredzaamheid en actief burgerschap

3 Methodologie

In dit hoofdstuk wordt uiteengezet welke onderzoeksmethoden in dit onderzoek zijn gebruikt en vanuit welke wetenschappelijke positionering dit is gedaan. Deze methodes worden hieronder beschreven, waarbij ook aandacht wordt besteed aan de kwaliteit van het onderzoek.

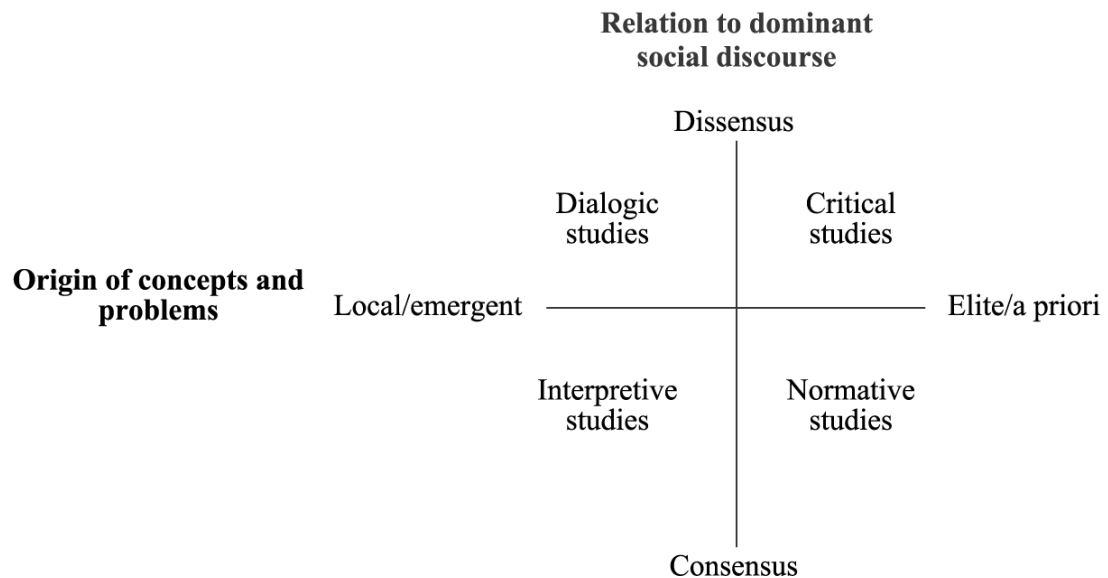
3.1 Wetenschappelijke positionering

Bij het uitvoeren van onderzoek is het van belang dat de onderzoeker zich bewust is van zijn manier van kijken naar de wereld. De standpunten die de onderzoeker inneemt ten aanzien van zijn onderzoekswijze heeft invloed op de aanpak van het onderzoek en de interpretatie van onderzoeksresultaten. Deetz (2000, p.131) onderscheidt twee dimensies die volgens hem de overeenkomsten en verschillen tussen onderzoeksperspectieven zichtbaar maken.

De eerste dimensie heeft de extremen *local/emergent* en *elite/a priori*. Bij *local/emergent* worden de concepten van het onderzoek ontwikkeld in samenwerking met de leden van de organisatie en kunnen deze tijdens het onderzoek nog veranderen. De dimensie *elite/a priori* houdt in dat de concepten in het onderzoek al zijn vormgegeven door de onderzoeker en dat deze niet meer veranderen tijdens het onderzoek (Deetz, 2000, p. 131). De tweede dimensie heeft de extremen *consensus* en *discensus*. Consensus is hierbij de focus van het onderzoek op de patronen en waarden die mensen delen of binden. Discensus is de focus van het onderzoek op conflict en spanning en het verschil tussen mensen (Deetz, 2000, pp. 134-135). Deze twee dimensies geven volgens Deetz een overzicht van vier discoursen, namelijk normatief, interpretatief, kritisch en dialoog.

Dit onderzoek is gericht op de beweegredenen van mensen om zich aan te melden voor HartslagNu en hun betekenisgeving hierbij. Als onderzoeker kan ik mij daarom het beste vinden in de interpretatieve benadering die in de dimensie *local/emergent* en de dimensie *consensus* valt. In deze benadering staat het begrijpen van de sociale werkelijkheid centraal en probeert de onderzoeker de betekenisgeving en interpretatie van mensen te achterhalen. Bovendien worden theorieën in literatuur gebruikt om sleutelconcepten uit de literatuur te halen en deze uit te werken met

de onderzoeksobjecten tijdens het onderzoek (Deetz, 2000, p.241). Een overzicht van het onderscheid in deze onderzoeksperspectieven is te vinden in Figuur 3-1.



Figuur 3-1: Onderscheid in verschillende onderzoeksperspectieven (Deetz, 2000)

Dit onderzoek is een wetenschappelijk praktijkgericht onderzoek. Het doel van dit type onderzoek is het doen van onderzoek voor de ontwikkeling, de uitvoering en de evaluatie van oplossingen voor praktijkproblemen die bestaan bij bijvoorbeeld organisaties (Boeije, 't Hart & Hox, 2009). Dit onderzoek is kwalitatief van aard en past bij het interpretatieve onderzoeksperspectief dat ik als onderzoeker inneem. In kwalitatief onderzoek bestaat er namelijk niet iets als een 'externe' werkelijkheid en richt de onderzoeker zich op de betekenissen die mensen aan verschijnselen geven (Boeije, 2012, p.20). Dit sluit aan bij het begrijpen van de sociale werkelijkheid en het achterhalen van interpretaties en betekenisgeving uit de interpretatieve benadering. Een veel gebruikte onderzoeksmethode in kwalitatief onderzoek is het houden van (semigestructureerde) interviews.

Binnen deze interpretatieve variant van kwalitatief onderzoek zijn er verschillende vormen kenbaar: de etnografische studie, de gefundeerde theoriebenadering en de casestudy. Dit onderzoek is te kenmerken als een casestudy. Dit is een gedetailleerd onderzoek naar een verschijnsel, waarbij de onderzoeker het verschijnsel bestudeert in de natuurlijke context (Flyvbjerg, 2006, p.220). In organisatieonderzoek is het onderwerp van de casestudy meestal de evaluatie van een praktijkprobleem (Boeije, 2012, p.21). De case die in dit onderzoek centraal staat, is de betekenisgeving van aangemelde personen bij HartslagNu aan de

verschillende factoren van zelfredzaamheid en actief burgerschap die hun aanmelding hebben beïnvloed. De gevolgen die de keuze voor een kwalitatief onderzoeksmethode en een casestudy heeft op de betrouwbaarheid en de validiteit van het onderzoek is te vinden in paragraaf 3.5.

3.2 Onderzoeksmethodes

In dit kwalitatieve onderzoek zijn er twee onderzoeksmethodes gehanteerd. Ten grondslag aan het onderzoek ligt een literatuurstudie die is uitgevoerd om meer inzicht te geven in de concepten zelfredzaamheid en actief burgerschap en dient om deelvraag 1 en 3 te beantwoorden. Op basis hiervan zijn topics opgesteld die leidend zijn geweest in de semigestructureerde interviews.

3.2.1 Literatuurstudie

In dit onderzoek staan twee concepten centraal: zelfredzaamheid en actief burgerschap. In het begin van dit onderzoek stond zelfredzaamheid centraal, waarna mijn scriptiebegeleidster Madeline Winnubst mij adviseerde om ook naar andere gerelateerde concepten te kijken als *actief burgerschap*, *social resilience*, *zelforganiserend vermogen* en *veerkracht*. Door literatuur te zoeken over deze concepten, kwam ik tot de conclusie dat het concept actief burgerschap het dichtst bij zelfredzaamheid ligt. Ik heb daarom gekozen om de relatie tussen de concepten *zelfredzaamheid* en *actief burgerschap* door middel van een literatuurstudie te onderzoeken.

Allereerst ben ik op zoek gegaan naar literatuur over governance omdat ik in de literatuurstudie een goed beeld wilde schetsen van de manier waarop er in de maatschappij een ontwikkeling heeft plaatsgevonden, waarin er meer zelfredzaamheid en actief burgerschap van burgers wordt verwacht. Hiervoor heb ik gebruik gemaakt van Google Scholar met de zoektermen *governance* en *participatiemaatschappij* en heb ik mijn studieboek van Bovens, 't Hart en van Twist (2012) gebruikt. Bij het zoeken naar literatuur via Google Scholar heb ik rekening gehouden met de auteurs uit de literatuursuggesties van mijn scriptiebegeleidster.

Vervolgens ben ik op zoek gegaan naar literatuur over zelfredzaamheid. Via de veiligheidsregio Utrecht kwam ik als eerste uit bij het expertise centrum zelfredzaamheid dat is opgericht om kennis en inzichten over zelfredzaamheid te delen met gemeenten en veiligheidsregio's. Op deze site zijn rapporten, publicaties

en vakbladartikelen te vinden die gaan over zelfredzaamheid van burgers bij crises. Hier heb ik onder andere het artikel van Hijlkema, van der Meulen en Moll (2011) en het artikel van Kolasinac, Holsappel en te Brake (2012) gevonden. Vervolgens heb ik via Google Scholar gezocht naar artikelen met de zoektermen *zelfredzaamheid* en *zelfredzaamheid crisis*, waardoor ik onder andere het artikel 'zelfredzaamheid van burgers bij rampen en zware ongevallen' vond (Ruitenbergh, & Helsloot, 2004). Artikelen als deze heb ik gevonden door de referenties uit artikelen van het Expertise centrum te bekijken. Daarnaast heb ik een gesprek gehad met een vrouw die momenteel bezig is met het schrijven van het plan van aanpak over zelfredzaamheid van de VRU. Het doel van dit gesprek was om te kijken welke literatuur voor mijn scriptie relevant zou zijn en om te kijken hoe zij in haar rapport naar mijn onderzoek kon verwijzen. Via haar heb ik andere referenties gevonden, waaronder het onderzoek van veiligheidsregio IJsselland. Ook heb ik vaak in de bronnenlijst van artikelen gezocht naar andere relevante artikelen.

Tot slot ben ik op Google Scholar op zoek gegaan naar literatuur over actief burgerschap. Dit deed ik door zoektermen als *actief burgerschap* en *active citizenship*. Hierdoor kwam ik al snel op artikelen van Tonkens uit. Zij is een vooraanstaand auteur op het gebied van actief burgerschap en heeft hierover veel geschreven. Via de referenties in haar artikelen kon ik weer andere artikelen vinden. Bovendien vond ik via Google Scholar de artikelen van Mathijssen, Wildemeersch, Stroobants en Snick (2003) en van Jansen, Chioncel en Dekkers (2006). Het was echter wel moeilijk om relevante artikelen over actief burgerschap te vinden omdat er op deze zoektermen vaak artikelen naar boven kwamen die gingen over burgerschap van migranten of integratie op scholen en die daardoor voor mij niet relevant waren. Ik heb in dit geval bepaald of een artikel relevant was door te kijken of er in het artikel werd ingegaan op de factoren die actief burgerschap beïnvloeden.

Uit de empirische data van dit onderzoek bleek dat het verschil in betrokkenheid tussen dorp en stad van belang is wanneer het gaat om actief burgerschap. Daarom ben ik later in het scriptieproces nog op zoek gegaan naar literatuur over deze factor. Via Google Scholar heb ik gezocht met de zoektermen *betrokkenheid stad dorp*, *civic involvement (city)*, *active citizenship city*. Hierdoor vond ik onder andere de artikelen van de Haan (2006) en Oliver (2003). Ook bleek dat het geven van subsidies actief burgerschap kan beïnvloeden. Daarom heb ik het stuk over

aanmoediging door de overheid uitgebreid door te zoeken op *incentives citizenship* en *financial incentives active citizenship*.

3.2.2 Interviews

Er is in dit onderzoek uitgegaan van een interpretatieve benadering waarin het begrijpen van de sociale werkelijkheid centraal staat en de onderzoeker probeert de betekenisgeving en interpretatie van mensen te achterhalen. In dit onderzoek is er daarom voor gekozen om interviews te houden. Deze methode kenmerkt zich door de vragen die worden gesteld binnen het referentiekader van de geïnterviewde. Hierbij gaat het over de ervaringen van de geïnterviewde, waarbij de vragen worden gesteld in een voor hem begrijpelijk taalgebruik. Daarnaast is het bij een interview van belang dat de onderzoeker erop gefocust is het gesprek goed te laten verlopen door aan te sluiten bij de behoefte van de deelnemer (Boeije, 2012, p.58).

Interviews kunnen verschillen in de mate waarin ze gestructureerd zijn. Voor dit onderzoek is er gekozen om semigestructureerde interviews te houden met 20 mensen die al aangemeld zijn voor HartslagNu. Er is voor deze onderzoeksmethode gekozen omdat semigestructureerde interviews de mogelijkheid bieden de diepte van het onderwerp in te gaan (Boeije, 2012, p.58). Hiermee kunnen onderliggende betekenissen en interpretaties van mensen naar boven worden gehaald die met een vragenlijst niet aan bod komen. Bovendien betekent semigestructureerd dat er in de voorbereiding van het interview topics worden vastgesteld die leidend zijn voor het interview. De volgorde van de vragen hoeft niet vast te staan maar dit mag wel. De respondent is hierdoor vrij in zijn antwoorden en wordt dus niet beperkt door een lijst met antwoorden waaruit hij of zij zou moeten kiezen. Er is tijdens het interview dus ook ruimte voor andere onderwerpen die aan bod komen. De thema's die uit de literatuurstudie naar voren zijn gekomen, waren leidend in de interviews.

De topics die in deze semigestructureerde interviews centraal stonden, zijn voortgekomen uit de literatuurstudie. Hierin zijn de concepten zelfredzaamheid en actief burgerschap beschreven. Bij beide concepten kwamen enkele topics naar voren die de mate van zelfredzaamheid of actief burgerschap beïnvloeden. Hieronder staan enkele topics uit de literatuurstudie met daarbij passende interviewvragen. Een lijst met de topics en interviewvragen is te vinden in Bijlage I.

Verantwoordelijkheid

In deze topic gaat het over de perceptie die de aangemelde burger van HartslagNu heeft van zijn eigen verantwoordelijkheid, de verantwoordelijkheid van de professionele hulpdiensten en het gevoel van verplichting.

- Voelt u uzelf verantwoordelijk om te helpen wanneer er iemand in uw omgeving een hartstilstand heeft?
- In hoeverre vindt u het uw verantwoordelijkheid om het slachtoffer te helpen en in hoeverre is het de verantwoordelijkheid van de professionele hulpdiensten?

Omgeving

In deze topic gaat het over de mate waarin de aangemelde burger van HartslagNu zich betrokken voelt bij zijn omgeving en zijn buurtgenoten, welke verwachtingen hij heeft van andere aangemelde mensen in zijn omgeving en de invloed die de fysieke omgeving heeft op zijn aanmelding bij HartslagNu.

- Hoe verbonden voelt u zich met uw leef/werkomgeving?
- Welke verwachtingen heeft u van andere aangemelde mensen wanneer u een oproep krijgt?

Aanmoediging door de overheid

In deze topic gaat het over de mate waarin de aangemelde burgers van HartslagNu zich aangemoedigd voelen door de overheid om een zelfredzame en actieve burger te zijn.

- Vindt u dat u door de overheid wordt aangemoedigd tot burgerhulpverlening?
- Zo nee, wat zou de overheid volgens u beter kunnen doen?

3.3 Respondenten

Bij kwalitatief onderzoek worden er voor de steekproef uit de onderzoekspopulatie doelgerichte eenheden gekozen die daadwerkelijk worden onderzocht en bepaalde kenmerken representeren (Boeije, 2012, p.48). Dit wordt een doelgerichte steekproeftrekking of doelgerichte selectie genoemd. Het is hierbij belangrijk te benoemen dat hiermee geen statistische representatie van de onderzoekspopulatie wordt gerealiseerd. De kenmerken van de populatie zijn de basis van de selectie (Boeije, 2012, p.50). Voor een doelgerichte selectie bestaan er verschillende

manieren. In dit onderzoek is ervoor gekozen een beoordelingssteekproef te doen. Hierbij worden de personen geselecteerd die onmiddellijk beschikbaar zijn op voorwaarde dat ze aan bepaalde kenmerken voldoen (Marshall, 1996, p.523). Er is voor deze onderzoeksmethode gekozen vanwege de beperkte tijd en omvang van het onderzoek.

In dit onderzoek stond bij de zoektocht naar respondenten één criterium centraal: de respondenten moeten al aangemeld zijn bij het systeem HartslagNu. Dit betekent automatisch dat deze personen ouder zijn dan 18 jaar omdat men zich vanaf deze leeftijd kan aanmelden voor HartslagNu. Bovendien betekent dit dat alle respondenten in het bezit zijn van een reanimatie diploma of certificaat. De keuze om aangemelde burgers te interviewen, is gemaakt om een zo duidelijk mogelijk beeld te krijgen van de rol van zelfredzaamheid en actief burgerschap bij het besluit van burgers om zich wel aan te melden voor HartslagNu. Na de presentatie van de scriptieopzet had ik besloten enkel aangemelde mensen te interviewen die in de regio Utrecht wonen. Via de GHOR² en de RAVU³ kreeg ik echter te horen dat HartslagNu in deze regio nog niet actief is. Ik heb er daarom voor gekozen me niet te richten op een bepaalde regio.

In de zoektocht naar respondenten kan de onderzoeker op verschillende manieren zijn respondenten werven. Zo kan hij direct contact opnemen met de organisatie (Boeije, 2012, p.53). Voor dit onderzoek is er in eerste instantie contact opgenomen met de organisatie van HartslagNu. Zij waren echter niet bereid te helpen met het zoeken naar respondenten. Andere manieren om respondenten te werven zijn het uitzetten van een bericht op internet of het aanschrijven van verenigingen (Boeije, 2012, p.53). Ik heb voor deze wervingsmanieren gekozen door een bericht uit te zetten op Facebook, dat gedeeld is door enkele Facebook vrienden. Daarnaast heb ik contact opgenomen met iemand van een EHBO vereniging en met iemand van de VRU. Via deze personen is mijn bericht uitgezet bij de EHBO verenigingen en SIGMA.

Het streven was om 20 personen te interviewen. Uiteindelijk is er in totaal met 20 personen een interview gehouden. Dit waren 13 mannen en 7 vrouwen. Daarvan is er met vijf mensen een telefonisch interview gehouden omdat het voor hen niet

² GHOR staat voor Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio.

³ RAVU staat voor Regionale Ambulance Voorziening Utrecht.

mogelijk was ergens af te spreken voor het interview. Ik heb ervoor gekozen om ook mensen telefonisch te interviewen omdat ik het liefste 20 personen wilde interviewen om zoveel mogelijk data te verkrijgen. De gevolgen die deze keuze heeft gehad voor de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek wordt besproken in paragraaf 3.5. Een overzicht van de respondenten is te vinden in Bijlage II. Het merendeel van de respondenten woont in een dorp, wat gevolgen kan hebben voor de antwoorden wat betreft de betrokkenheid bij de omgeving. Verder bestond de respondentengroep enkel uit autochtone burgers met een relatief hoge sociaaleconomische status. Doordat er geen allochtone burgers of burgers met een lage sociaaleconomische status zijn geïnterviewd, kan er geen uitspraak worden gedaan over de invloed van de sociaal-culturele en sociaaleconomische situatie van de burger op de aanmelding bij HartslagNu.

3.4 Dataverzameling en- analyse

De data voor dit onderzoek werden verzameld door het houden van semigestructureerde interviews. Voor de eerste vijf interviews was ik uitgenodigd op een EHBO avond. Hier hadden zij een aparte ruimte voor mij beschikbaar gesteld waar ik in alle rust de interviews kon houden. Hier heb ik vier mannen en één vrouw kunnen interviewen. De overige tien personen zijn thuis of op hun werk geïnterviewd. Daarnaast heb ik vijf personen telefonisch geïnterviewd, waarbij ik in een afgesloten ruimte zat. Hierbij heb ik geprobeerd de omstandigheden gelijk te houden aan de overige interviews door mezelf eerst voor te stellen zodat ik een goed contact met de respondent kreeg. Bovendien heb ik geprobeerd de topiclijst met bijbehorende vragen nauwkeurig te volgen. De telefonische interviews weken naar mijn idee niet af van de overige interviews. De duur van deze interviews waren gemiddeld net zo lang en ik kreeg voldoende informatie van de respondenten. Ook het doorvragen naar aanleiding van een antwoord was geen probleem.

De interviews zijn opgenomen met een Iphone. Het opnemen van interviews komt de kwaliteit van de gegevens ten goede omdat de onderzoeker zich volledig op het gesprek kan richten. Bovendien hoeft de onderzoeker op deze manier niet te selecteren welke gegevens hij noteert (Boeije, 2012, p.60). Vervolgens zijn de interviews handmatig in Word getranscribeerd om zo de interviews te kunnen analyseren. Deze analyse is gedaan met de tool MaxQDA. Dit is software waarmee

kwalitatieve data analyses gedaan kunnen worden. Door de analyses met een computer te doen, kan de onderzoeker de data op een relatief eenvoudige manier grondig analyseren.

De data die zijn verkregen zijn vervolgens geanalyseerd aan de hand van codes. Hierbij onderscheidt de onderzoeker thema's of categorieën in de onderzoeksgegevens en benoemt hij deze met een code. Er zijn drie typen codering, namelijk open codering, axiale codering en selectieve codering (Boeije, 2012, p.84). Allereerst zijn de transcripten open gecodeerd, waarbij alle gegevens gelezen zijn en in fragmenten zijn ingedeeld. Dit draagt ertoe bij dat de gegevens beter hanteerbaar en overzichtelijk worden gemaakt (Boeije, 2012, p.88). Vervolgens zijn de codes axiaal gecodeerd. Hierbij worden de codes uit de open codering geordend, wordt de betekenis van de belangrijke begrippen achterhaald en waar mogelijk wordt het begrip omschreven (Boeije, 2012, p.99). Door axiaal te coderen wordt duidelijk gemaakt wat belangrijke en minder belangrijke elementen van het onderzoek zijn en wordt de omvang van de gegevens gereduceerd (Boeije, 2012, p.99). De codeboom die door het open coderen en axiaal coderen is ontstaan, is te vinden in Bijlage III. Tot slot konden er verbanden gelegd worden tussen de begrippen die naar voren kwamen uit de data en de theoretische concepten afgeleid uit de literatuurstudie voor een gestructureerde presentatie van de onderzoeksresultaten. Dit wordt ook wel selectief coderen genoemd (Boeije, 2012, p.105).

3.5 Kwaliteit van het onderzoek

Er is in dit onderzoek gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode, waarin één casus is onderzocht. Er zijn semigestructureerde interviews gehouden aan de hand van topics die uit de literatuurstudie voort zijn gekomen. De keuze voor deze onderzoeksmethodes en de rol die ik als onderzoeker heb ingenomen, hebben gevolgen voor de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.

3.5.1 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van het onderzoek betreft de mate waarin het onderzoek vrij is van toevallige fouten. Doordat de interviews semigestructureerd zijn, kwamen bij elke respondent dezelfde topics aan bod die gebaseerd zijn op de theoretische concepten uit de literatuurstudie. Dit vergroot de betrouwbaarheid van het onderzoek. Ter voorbereiding van de interviews zijn er voor elke topic enkele

vragen opgesteld die in elk interview aan bod zijn gekomen. Verder zal de onderzoeker een onderzoeksplan moeten opstellen en een methodologische verantwoording moeten schrijven om zo de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten. Hierin beschrijft de onderzoeker wat en hoe hij het onderzoek heeft uitgedaan. Dit stelt anderen in staat het onderzoek eventueel te herhalen (Boeije, 2012, p.150).

Tijdens het interview staat het niet vast wanneer een onderzoeker in een interview doorvraagt. Doordat dit per interview kan verschillen, komt de betrouwbaarheid van het onderzoek in het geding. Ook de keuze om vijf mensen telefonisch te interviewen heeft invloed gehad op de betrouwbaarheid van het onderzoek. Om de betrouwbaarheid te vergroten, heb ik er goed op gelet dat er open vragen werden gesteld, wat de kans op vertekening vermindert. Omdat er tijdens de telefonische interviews geen non-verbale reacties te zien zijn, zijn er aansporende of begrijpende geluiden gemaakt als ja, uhu en hmm. Op deze manier probeerde ik de respondent te laten merken dat ik begripvol was en goed luisterde. Verder zijn de telefonische interviews ook opgenomen met een Iphone en vervolgens getranscribeerd. In deze zin verschilde de dataverzameling en- analyse niet van de overige interviews. De duur van de telefonische interviews en de informatie die ik daaruit vergaarde, verschilde ook niet van de overige interviews. Ik denk daarom dat de keuze voor zowel persoonlijke als telefonische interviews geen gevolgen heeft gehad voor de betrouwbaarheid van het onderzoek.

Tot slot is het belangrijk dat onderzoekers gebruikmaken van bestaande procedures en beschikbare software om zo de betrouwbaarheid van de analyse te vergroten (Boeije, 2012, p.146). De analyses van dit onderzoek zijn daarom gedaan met de tool MaxQDA.

3.5.2 Validiteit

De interne validiteit van het onderzoek betreft de accuraatheid van de metingen. Het voordeel van kwalitatief onderzoek is dat de onderzoeker kan waarnemen wat op dat moment relevant blijkt te zijn. Deze flexibele dataverzameling draagt bij aan de validiteit van de verzamelde gegevens. Bovendien raakt de onderzoeker in kwalitatief onderzoek betrokken bij de onderzochte personen, wat de validiteit van het onderzoek ten goede komt (Boeije, 2012, p.147). Bij de telefonische interviews probeerde ik als onderzoeker betrokken te raken bij de respondent door eerst uit te

leggen wie ik ben en hoe ik bij dit onderwerp gekomen ben. Op deze manier legde ik de basis voor een relatie, waardoor de respondent zich vrij voelde zijn mening met mij te delen. Een hieraan gerelateerd nadeel is dat de onderzochte personen ook hun gedrag kunnen veranderen als ze weten dat ze onderzocht worden, wat negatieve gevolgen kan hebben voor de validiteit. Ik heb dit proberen te voorkomen door van te voren aan de respondenten uit te leggen dat het echt ging om hun eigen mening en dat niets fout was. Op deze manier wilde ik de respondenten motiveren om uit te komen voor hun eigen mening. Tijdens alle interviews had ik het gevoel dat de respondenten eerlijk en open waren.

In een onderzoek is het van belang dat de onderzoeker valide gegevens krijgt over de specifieke probleemstelling. Het onderzoek zal niet alleen intern valide moeten zijn maar ook extern valide. In dit geval gaat het erom dat de resultaten van het onderzoek generaliseerbaar zijn. Dit betekent dat de conclusies van het onderzoek ook gelden voor niet onderzochte, vergelijkbare situaties. Doordat er in dit onderzoek slechts één casus wordt onderzocht, is het belangrijk op te merken dat het in dit onderzoek niet gaat over een statistische generaliseerbaarheid die gerelateerd is aan de representativiteit van de populatie. In een case study is er sprake van een analytische generaliseerbaarheid. Hierin wordt een bestaande theorie gebruikt als patroon, waarmee de empirische data van de casestudy worden vergeleken (Yin, 2008, p.38).

3.5.3 Eigen rol als onderzoeker

Het is voor de kwaliteit van het onderzoek van belang dat ik als onderzoeker reflecteer op mijn eigen rol omdat dit van invloed kan zijn op het onderzoek. Ik ben een hoogopgeleide twintiger en heb daarom rekening moeten houden met het opleidingsniveau van de respondenten tijdens het stellen en interpreteren van vragen omdat deze anders kan zijn dan mijn eigen opleidingsniveau. Ik heb als onderzoeker geprobeerd de ervaringen van de respondenten te begrijpen, om zo valide gegevens te krijgen (Boeije, 2012, p.148). Verder ben ik niet actief als vrijwillig hulpverlener en heb ik geen medische certificaten. Dit zorgde ervoor dat ik een neutrale positie kan innemen ten opzichte van de respondenten die allemaal wel een reanimatie diploma hebben.

Daarnaast kreeg ik tijdens mijn stage de mogelijkheid om een 24-uurs dienst mee te draaien in een brandweerkazerne. Tijdens deze dienst bleek dat deze kazerne als

enige kazerne in Utrecht uitrukt voor een reanimatiemelding. Dit gebeurde tijdens de dag dat ik meeliep twee keer. Het eerste slachtoffer kon niet worden gered en het tweede slachtoffer is afgevoerd door de ambulance, waardoor ik niet weet hoe het afgelopen is. Deze gebeurtenissen, waarbij ik alle hectiek rondom een patiënt met een hartstilstand meemaakte vanuit het oogpunt van de professionele hulpverlening, gaven mij een hele andere blik op het onderwerp van mijn scriptie. Het deed me beseffen hoe belangrijk het is dat mensen zich aanmelden voor HartslagNu om zo meer levens te kunnen redden. Dit geldt zeker voor dorpen of afgelegen gebieden waar hulpdiensten waarschijnlijk niet zo snel ter plekke kunnen zijn als in een stad als Utrecht. Door deze ervaring ben ik nauwer betrokken geraakt bij het onderwerp van mijn scriptie.

4 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten van de interviews gepresenteerd. Eerst zullen de resultaten worden gegeven van de algemene kenmerken van de respondenten. Vervolgens worden de resultaten weergegeven aan de hand van de topics perceptie van eigen verantwoordelijkheid, perceptie van voorbereidingsmaatregelen, persoonlijke kenmerken, invloed van de omgeving en aanmoediging door de overheid. Dit hoofdstuk sluit af met een samenvatting van de onderzoeksresultaten, waarin de deelvragen die betrekking hebben op de interviews worden beantwoord.

4.1 Algemene kenmerken

De respondentengroep bestond uit 13 mannen en 7 vrouwen (Bijlage II: Overzicht respondenten). Alle respondenten waren autochtone burgers met een relatief hoog sociaaleconomische status. Deze burgers zijn volgens Ruitenberg en Helsloot (2004, p.14) beter voorbereid op rampen dan anderen. Opvallend was dat de gemiddelde leeftijd (50,3 jaar) van de mannelijke respondenten aanzienlijk hoger was dan die van de vrouwen (35 jaar), waarbij vijf van de dertien mannen ouder waren dan 60 jaar. Zij wilden graag iets terug doen voor hun omgeving. Respondent RM6 legde dit uit.

RM6: "Ik heb in mijn leven heel veel geluk gehad met banen. Ik heb een goed pensioen en ik vind het ook niet meer dan normaal dat ik nu ook iets teruggeef aan de maatschappij nu ik daar de tijd voor heb. Dat vind ik belangrijk om te doen."

Verder waren de respondenten van dit onderzoek allemaal lid van een EHBO vereniging of van SIGMA⁴. Alleen respondenten RV2 en RM9 waren geen lid van de EHBO. Zij zijn fysiotherapeute en vrijwillige brandweerman. Het merendeel van de respondenten is met HartslagNu in aanraking gekomen via de EHBO of SIGMA. Een aantal van de respondenten zag zichzelf als verenigingsmens (RM1, RM2, RM3,

⁴ Snel Inzetbare Groep ter Medische Assistentie (SIGMA) is een groep vrijwillige hulpverleners die ingezet kan worden wanneer de reguliere spoedeisende medische hulpverlening voor bijvoorbeeld een ramp of groot ongeval niet toereikend is (Rode Kruis, 2014).

RV1, RM6, RM11). Respondent RM11, docent EHBO, vertelde over de relatie tussen verenigingsmensen en HartslagNu.

G: "Degenen die zichzelf aanmelden zijn vaak verenigingsmensen van de EHBO dus die hebben toch weer een andere insteek dan dat het losse hulpverleners zijn. Het zijn geen losse mensen die een reanimatiecursus hebben gevolgd. Echt 80-90% is van de EHBO vereniging."

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de respondenten pragmatische mensen zijn van verschillende leeftijden, waarvan het merendeel als verenigingsmensen kan worden beschouwd. Alle respondenten zetten zich graag in voor anderen in hun omgeving.

4.2 Perceptie van eigen verantwoordelijkheid

In hoofdstuk 2 zijn de factoren uiteengezet die invloed kunnen hebben op de mate waarin iemand zelfredzaam gedrag vertoont in de voorbereiding op een incident of waarin iemand actief wil zijn. Een van deze factoren is de mate waarin iemand vindt dat het zijn verantwoordelijkheid is om zich voor te bereiden op een incident. Hierbij gaat het ook om de mate waarin de burger het de taak van de overheid vindt om haar burgers te beschermen. Naarmate mensen de eigen verantwoordelijkheid hiervoor lager inschatten, treffen ze minder maatregelen om zich voor te bereiden (Terpstra, 2010, p.14). Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat alle respondenten zich in zekere mate verantwoordelijk voelden om zich aan te melden voor HartslagNu zodat zij anderen kunnen redden in het geval van nood. De reden die de meeste respondenten hiervoor geven, is de wens om zelf hulp te ontvangen in geval van nood. De opmerking van respondent RM4 geeft deze wens goed weer.

RM4: "Ja je voelt jezelf verantwoordelijk voor je buurt, want je wilt graag mensen helpen en je hoopt dat anderen zich ook aanmelden dat als jou iets overkomt dat je ook geholpen wordt. Dus dat is eigenlijk een van de grootste redenen natuurlijk en op het moment dat je die sms krijgt dan ga je er gewoon op af."

Uit de interviews blijkt dat dit verantwoordelijkheidsgevoel om te helpen aanwezig is bij alle respondenten totdat de professionele hulpdiensten ter plaatse zijn. Vanaf dat moment zijn alle respondenten van mening dat de hulp voor het slachtoffer onder de verantwoording van de hulpdiensten valt. Deze mening wordt goed samengevat door respondent RV1.

RV1: "Nou ja. Ik denk als je een oproep krijgt en je hebt de gelegenheid om te gaan dan ga je daarheen. En volgens mij is het de bedoeling van de hele opzet dat jij er als hulpverlener eerder bij bent dan de ambulance. Dus ik ga ervan uit dat je begint met wat jou te doen staat en dat als de ambulance komt dat die dat dan bepalen hoe het verder moet. Want die zijn natuurlijk.. het is hun werk en het is mijn hobby zeg maar."

Vier respondenten gaven hierbij aan wat zij verwachten bij de aankomst van de professionele hulpdiensten (RM4, RM6, RV4, RV7). Zij verwachten van de hulpdiensten dat zij de hulpverleners van HartslagNu aflossen en hen niet zomaar aan de kant duwen. Respondent RM4 legde uit wat deze verwachting precies inhoudt.

RM4: "Ja ik ga ervan uit dat deskundige hulp mij in mijn waarde laat en op een nette manier aangeeft van stop maar of ga aan de kant en ik hoop ook dat nadien de deskundige hulp aan mij vraagt van hoe is het met jou, hoe heb jij het ervaren en zijn er vragen dan kun je dit en dit nummer bellen."

Ondanks het verantwoordelijkheidsgevoel dat alle respondenten hebben om zich aan te melden voor HartslagNu, voelden zij zich hier niet allemaal verplicht toe. Vijf respondenten gaven aan zich op geen enkele manier verplicht te voelen om zich aan te melden voor HartslagNu (RM9, RM10, RM12, RV1, RV4). Respondent RM10 legt uit dat het niet gaat om een verplichting van buitenaf maar van een intrinsieke wens die er is om te helpen.

RM10: "Nee daar voel ik me niet verplicht toe. Er zit een drive in je van je wilt er zijn dus ja ik doe mee in die zin. Ben ik het verplicht? Nee. In die zin voel ik het niet als een verplichting. Het is gewoon een enthousiasme en een drive vanuit mezelf om te zeggen van ja daar doe ik gewoon aan mee dat is geen discussie."

De overige 15 respondenten voelden zich wel verplicht om zich voor HartslagNu aan te melden. Deze verplichting ontstond bij een aantal respondenten vanuit een moraal of burgerplicht om elkaar als mens te helpen in nood (RM13, RM3, RM6, RM7, RM8, RV3, RV7). Respondent RM7 gaf deze plicht vanuit een moraal duidelijk weer.

RM7: "Ehm ja.. het lijkt me vreselijk als je ergens hulpeloos ligt als slachtoffer en iemand loopt voorbij en er gebeurt niks. Dus ja ik voel me wel verplicht om in ieder geval te kijken of ik kan helpen. Gewoon van de ene mens naar de ander. En in de wet staat ook dat je iemand in hulpeloze stand niet mag achterlaten dus dat is ook bij wet geregeld."

De overige zes respondenten voelden zich verplicht om zich aan te melden omdat zij kennis en kunde bezitten waarmee zij anderen kunnen helpen in nood (RM1, RM2, RM5, RM11, RV1, RV2). Het idee dat iemand in hun buurt iets overkomt terwijl ze de kennis en kunde hebben om diegene te helpen, zorgde ervoor dat zij zich verplicht voelden om aan te melden voor HartslagNu. Dit werd kort en duidelijk weergegeven door respondent RM1.

RM1: "Nou vanuit je kunnen. Ik kan reanimeren en ja als er dan een slachtoffer is dan voel ik me verplicht om hem te helpen."

Uit de interviews blijkt dat alle respondenten zich verantwoordelijk voelden om aan te melden voor HartslagNu, waarvan het merendeel zich hier ook verplicht toe voelde. De redenen die zij hiervoor geven, komen overeen met het zelf verantwoordelijkheid nemen door burgers voor hun omgeving als vermogen en als deugd (Ossewaarde, 2006, pp. 30-39) en vanuit de capaciteiten waarover zij beschikken (Mathijssen et al., 2003, p.11). Het eigen verantwoordelijkheidsgevoel van de respondenten heeft dus de aanmelding voor HartslagNu beïnvloed. De respondenten zijn gemotiveerd om zich aan te melden voor HartslagNu door het gevoel verantwoordelijk te zijn (Jochum, Pratten & Wilding, 2005, p.26). Dat de perceptie van eigen verantwoordelijkheid ook een bewuste rol bij de aanmelding heeft gespeeld, kwam naar voren in de motivaties die de respondenten gaven om zich aan te melden voor HartslagNu. Deze motivaties kwamen namelijk overeen met de antwoorden over hun verantwoordelijkheidsgevoel en gingen over het

helpen van anderen als deugd en het verantwoordelijkheidsgevoel vanuit hun kunnen en kunde. De motivaties van respondenten RV2 en RM3 geven de link tussen hun motivatie en de perceptie van eigen verantwoordelijkheid goed weer.

RV2: "De belangrijkste reden is dat ik iets kan waarmee ik mensen kan helpen. Het is een mooi idee dat als er iets is dat je dan mensen kunt helpen. En in feite als het lukt dat ze dan nog een langere tijd verder kunnen leven. Dat je mensen iets terug kan geven."

RM3: "Wanneer mij iets overkomt dan heb ik graag dat ik zoveel mogelijk hulp die beschikbaar is ook krijg. En daar tegenover staat dat je ook zoveel mogelijk hulp moet geven als een ander het nodig heeft. Als ik hulp kan verlenen waarom niet."

Samenvattend kan het volgende gesteld worden. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat alle respondenten zich verantwoordelijk voelen om zich aan te melden voor HartslagNu, waarvan het merendeel van de respondenten hiertoe ook een verplichting ervaart. Dit verantwoordelijkheidsgevoel en het gevoel van verplichting lijkt vanuit de persoon zelf te komen en ontstaat door de kunde die de respondenten hebben en het moraal om elkaar als burger te helpen. De belangrijkste reden van de respondenten om zich aan te melden voor HartslagNu lijkt dus te komen uit de intrinsieke wens om anderen te helpen in nood. Ondanks dat een aantal respondenten aangaf echte verenigingsmensen te zijn, voelde geen enkele respondent zich verplicht door de mensen in zijn omgeving om zich aan te melden voor HartslagNu omdat zij lid zijn van een EHBO vereniging. Ook het gevoel moreel verplicht te zijn om anderen te helpen, was niet opgelegd door anderen en was intrinsiek ontstaan. Er is volgens hen geen sprake van sociale normen die de hen worden opgelegd om aan te melden voor HartslagNu. Respondenten worden dus niet beïnvloed door sociale druk uit hun omgeving maar zijn intrinsiek gemotiveerd om zich aan te melden.

4.3 Perceptie van voorbereidingsmaatregelen

Naast de mate waarin de perceptie van de eigen verantwoordelijkheid een rol speelt bij de voorbereiding op een crisis, kan ook de perceptie van voorbereidingsmaatregelen hierop van invloed zijn. Hierbij gaat het om het idee dat

de maatregelen die de burger neemt daadwerkelijk effectief zijn om de veiligheid van zichzelf of anderen te vergroten. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat alle respondenten het idee achter een aanmelding voor HartslagNu effectief vinden. De opmerking van respondent RM1 geeft deze mening weer.

RM1: "Ja zeker. Want hoeveel hartstilstanden hebben we per dag in Nederland? Ik dacht 300. Dat zijn er erg veel. Toevallig gelukkig niet in deze omgeving maar je zou maar één van die 300 zijn. En er zullen maar mensen in je buurt zijn die je kunnen helpen. En dat draag je je leven met je mee als je iemand op die manier kan redden."

Enkelen van hen gaven echter aan dat zij nog nooit een oproep hebben gehad, dus dat een aanmelding voor HartslagNu in die zin voor hen nog niet effectief is (RM6, RM8, RV5, RV6). Respondent RM6 gaf deze ervaring over de effectiviteit van het systeem ten opzichte van het idee achter HartslagNu goed weer.

RM6: "In deze regio is het nog niet effectief omdat ik daar geen ervaringen mee heb. En ja de algemene gedachte.. de moeite die het kost om zo'n systeem op te zetten dat is zeker wel effectief."

Het feit dat 8 van de 20 respondenten nog nooit een oproep van HartslagNu hebben ontvangen (RM1, RM2, RM3, RM6, RM8, RV2, RV4, RV6), zorgt bij sommige respondenten voor twijfel over de werking van het systeem. Dit werd uitgelegd door respondent RV4.

RV4: "Ja het is effectief, maar het verbaast me dus hoeveel mensen er daadwerkelijk iets aan hun hart krijgen als ik in de buurt ben zeg maar haha. Dus dan twijfel ik wel eens van werkt het nou echt? Maar het is de ultieme manier om de dichtheid die er wel is aan reanimatiemensen om die te bereiken. Ik zou niet weten hoe je dat anders moet doen."

Ondanks het feit dat een aantal respondenten nog geen oproep heeft gehad, vonden alle respondenten het idee achter een aanmelding voor HartslagNu wel effectief. Vijf respondenten bespraken hierbij de verwachtingen die ze hebben van de bijdrage die ze kunnen leveren door hun aanmelding bij HartslagNu. Zij waren

van mening dat hun bijdrage levensreddend kan zijn (RM1, RM2, RM5, RV1, RV5, RV6). Dit legde respondent RM5 uit.

RM5: "Ja je kunt iets meer doen. De grens tussen leven en overleden kun je iets naar overleven trekken. Nou ja, je vergroot gewoon iemands kans op overleven."

Volgens Terpstra (2010, p.15) zetten mensen zich eerder in wanneer ze ervan overtuigd zijn dat ze daadwerkelijk iets kunnen doen om de veiligheid te garanderen. Uit de interviews blijkt dat de respondenten positief zijn ten aanzien van de bijdrage die ze kunnen leveren aan de veiligheid van het slachtoffer. Bovendien wordt de effectiviteit van het aanmelden voor HartslagNu en de bijdrage die je hierdoor kunt leveren door de respondenten heel vaak genoemd. Deze overtuiging lijkt mee te spelen in het besluit van de respondenten om zich aan te melden voor HartslagNu en wordt ook vaak genoemd in de motivatie die de respondenten gaven om zich aan te melden en de mening die zij hebben over de effectiviteit van een aanmelding voor HartslagNu (RM6, RM10, RM11, RM12, RV1, RV2, RV4, RV5). Deze motivaties worden goed samengevat door het citaat van respondent RV2.

RV2: "Het is een mooi idee dat als er iets is dat je dan mensen kunt helpen. En in feite als het lukt dat ze dan nog een langere tijd verder kunnen leven. Dat je mensen iets terug kan geven."

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de perceptie van de voorbereidingsmaatregelen, oftewel het geloof in de effectiviteit van de voorbereiding door de respondenten als positief wordt ervaren. Door dit positieve standpunt ten opzichte van de effectiviteit van de aanmelding en de motivaties die respondenten geven om zich aan te melden voor HartslagNu lijkt de perceptie van voorbereidingsmaatregelen mee te hebben gespeeld bij de keuze om zich aan te melden voor HartslagNu. Deze resultaten zijn te verklaren met de bevindingen van Ruitenbergh, Helsloot & Balk (2004, p.13). Zij stellen dat burgers eerder zelfredzaam gedrag vertonen wanneer zij denken dat zij zelf invloed kunnen uitoefenen op de situatie. Burgers bereiden zich dus voor wanneer zij zien dat de inspanning voor de voorbereiding op het incident waard is. De positieve perceptie die de respondenten hebben ten aanzien van de effectiviteit van HartslagNu heeft daarom bijgedragen

bij het besluit om zich aan te melden voor HartslagNu. Het is volgens de respondenten een goed systeem om als burgers anderen uit je omgeving te helpen in nood.

4.4 Persoonlijke kenmerken

Naast de perceptie van eigen verantwoordelijkheid en de perceptie van mogelijke voorbereidingsmaatregelen zijn er meerdere factoren op het individuele niveau die van invloed kunnen zijn op de mate waarin iemand gemotiveerd is tot actief burgerschap en op het zelfredzame gedrag van een persoon in de voorbereiding op een incident. Zo kan er een stimulans zijn dat een persoon motiveert en aanzet tot betrokkenheid. Op het individuele niveau kan dit een ervaren probleem zijn, een persoonlijke ervaring met de situatie of de zoektocht naar persoonlijke uitdagingen. Verder kan het geloof dat iemand heeft in zijn eigen kunnen, aanzetten tot betrokkenheid.

4.4.1 Stimulansen op individueel niveau

Zoals beschreven kunnen er verschillende stimulansen zijn die een persoon aanzet tot betrokkenheid. Een stimulans waardoor burgers zich gemotiveerd voelen om actief te zijn, is het ervaren van een probleem (Mathijssen et al., 2003, p.5). Uit de resultaten blijkt dat de aanrijdtijden van de ambulance door alle respondenten in zekere mate als een probleem worden ervaren. Zeven respondenten gaven aan dat dit probleem ook meegespeeld heeft in hun besluit om zich aan te melden voor HartslagNu (RM4, RM6, RM9, RM11, RV2, RV3, RV7). De volgende dialoog uit het interview met respondent RM7 geeft dit duidelijk weer.

RM7: "En dan hoop ik dat ik er sneller ben dan de ambulance. Want die doen daar toch 7/8 minuten over en in principe zou ik er in 2/3 minuten kunnen zijn."

I: "Heeft die gedachte dat die ambulance er zo lang over kan doen meegespeeld in je beslissing?"

RM7: "Ja zeker wel. In je reanimatie opleiding, EHBO en SIGMA krijg je steeds beter zicht op het feit hoe belangrijk die eerste minuten zijn. En zeker bij een hartstilstand. Ja als je binnen 6 minuten aan de slag kan gaan, verdubbelt de overlevingskans van het slachtoffer. Dat was voor mij wel een van de beweegredenen om te zeggen van ik stel me hiervoor beschikbaar."

Voor de overige dertien respondenten heeft de aanrijdtijd van de ambulance niet bewust meegespeeld bij hun aanmelding voor HartslagNu. Aanmelden voor HartslagNu lijkt volgens deze groep respondenten echter wel een goede oplossing om de tijd te overbruggen totdat de professionele hulpdiensten er zijn. Respondent RV5 vat de meningen hierover goed samen.

RV5: "Nou ja, het zou natuurlijk altijd fijner zijn als ze er sneller zijn, maar dat is praktisch onhaalbaar denk ik. Dus ik vind dit wel een mooie tussenoplossing. Want je kunt moeilijk meer ambulance personeel hebben of op meer plekken. Dat zou een ideale situatie zijn maar dat is niet te betalen dus dan is dit wel een mooie oplossing met vrijwilligers. Maar het is wel fijn dat de ambulance er vrij snel nadat je er zelf bent er ook is. Je bent toch liever niet eindverantwoordelijke in geval van leven en dood."

Daarbij vertelde een EHBO-docent, respondent RM11, dat hij de steeds langere aanrijdtijden binnen de EHBO te gebruiken om mensen aan te moedigen om zich aan te melden voor HartslagNu.

RM11: "Nou absoluut wel wat we nu gaan gebruiken. Als ik nieuwe mensen heb zeg ik: "Hee jongens de ambulance doet er steeds langer over dus juist nu is het belangrijk dat we zoveel mogelijk ruimte en mensen hebben, want juist nu kun jij dat verschil echt betekenen." Wij gaan er even vanuit als de ambulance er binnen 15 minuten is dan hebben we gewoon mazzel. Hoe meer hulpverleners je ter plekke hebt, hoe beter"

Al met al geeft het merendeel van de respondenten aan dat de aanrijdtijd van de ambulance niet bewust heeft meegespeeld bij hun aanmelding voor HartslagNu. Bij zeven respondenten was dit echter wel het geval. Het overbruggen van de tijd tussen de melding en de aankomst van de ambulance doet bij hen een beroep op hun verantwoordelijkheidsgevoel doordat zij door hun kunde de overlevingskans van het slachtoffer in de tussenliggende tijd kunnen vergroten. Dit verantwoordelijkheidsgevoel kan daarom ook opgevat worden als een stimulans en leidt tot meer betrokkenheid waardoor de respondent zich gemotiveerd voelt om actief te zijn in zijn omgeving. Het probleem van de aanrijdtijd van de ambulance dat door alle respondenten ervaren wordt, is dus slechts voor een deel van de respondenten een stimulans geweest om zich aan te melden voor HartslagNu en

lijkt samen te hangen met het verantwoordelijkheidsgevoel dat daardoor bij hen wordt versterkt. De aanrijdtijd van de ambulance wordt door EHBO docenten wel gebruikt om potentiële burgerhulpverleners te motiveren om zich aan te melden voor HartslagNu.

Een andere stimulans dat kan aanzetten tot betrokkenheid is een persoonlijke ervaring met de situatie (Ruitenbergh, Helsloot & Balk, 2004, p.13). In dit geval betekent dit dat de respondent ervaring heeft met een slachtoffer met een hartstilstand. Van de 20 respondenten waren er slechts vier respondenten die persoonlijk ervaring hadden met een patiënt met een hartstilstand in hun omgeving (RV1, RM3, RM6, RM11). Respondent RM3 stelde dat deze ervaring hem niet extra had gemotiveerd om zich aan te melden voor HartslagNu. Bij de andere drie respondenten heeft dit wel invloed had gehad op hun aanmelding bij HartslagNu (RV1, RM6, RM11). Respondent RV1 legde dit uit.

RV1: "Nou eh ik heb zelf in mijn familie al meerdere mensen die overleden zijn aan een hartstilstand of een hersenbloeding. Dus ik weet hoe erg het is om mensen te missen en als je er aan kunt bijdragen dat het niet nodig is dan liever niet."

Naast de eigen positionering van de burger en de persoonlijke betrokkenheid die zij voelen, kunnen mensen ook gemotiveerd zijn om te zoeken naar antwoorden door persoonlijke of sociale uitdagingen (Mathijssen et al., 2003, p.5). Enkele respondenten gaven aan de aanmelding voor HartslagNu als een uitdaging te zien en hebben zich onder andere aangemeld voor de kick (RM10, RM12). Respondent RM10 beschrijft deze persoonlijke uitdaging.

RM10: "Ik wil er zijn voor mijn medemens maar dan het liefst in de frontlinie. Weet je dat is in feite nooit saai en er zit een uitdaging in. Je kunt iets betekenen voor je medemens. En een mede mens in nood en dat geeft gewoon een geweldige kick, absoluut."

Deze kick komt voort uit het zoeken naar antwoorden door persoonlijke of sociale uitdagingen en kan dus ook als stimulans worden gezien voor het aanmelden voor HartslagNu.

Uit bovenstaande blijkt dat er bij het besluit van respondenten om zich aan te melden voor HartslagNu drie verschillende stimulansen geweest op het individuele niveau die de respondenten hebben gemotiveerd om zich aan te melden voor HartslagNu. Allereerst werd er een probleem ervaren bij de steeds langer wordende aanrijdtijd van de ambulances. Dit versterkte het verantwoordelijkheidsgevoel bij de respondenten waarvan hun aanmelding hierdoor was beïnvloedt. Ook was de persoonlijke ervaring met een patiënt met een hartstilstand bij enkele respondenten een aanleiding om aan te melden voor HartslagNu. Verder waren de perceptie van de eigen verantwoordelijkheid en de kick die je krijgt bij een oproep van invloed op de aanmelding van de respondenten bij HartslagNu.

4.4.2 Geloof in eigen kunnen

Wanneer er een stimulans is die aanzet tot actief burgerschap, dient de burger ook de nodige vermogens en het zelfvertrouwen hebben om zijn omgeving te kunnen beïnvloeden (Mathijssen et al., 2003, p.8). De mate waarin een persoon gelooft in zijn eigen kunnen, oftewel *self-efficacy*, kan door verschillende redenen ontstaan bijvoorbeeld door ervaring of door de training die de persoon heeft gehad. Deze zekerheid speelt ook een rol bij de zelfredzaamheid van een persoon in de voorbereiding op een crisis. Dit is sterk van invloed op de activiteiten waar mensen bewust wel of niet voor kiezen en de motivatie die zij hierbij hebben (van den Brand, 2005, p.66). Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat slechts twee respondenten niet helemaal zeker van zichzelf zijn als het gaat om reanimeren, maar dit heeft hen niet tegengehouden om zich aan te melden (RM1, RV5). De overige respondenten zijn wel zeker van hun eigen kunnen en zijn ervan overtuigd dat dit heeft meegespeeld bij hun aanmelding voor HartslagNu. De meeste van hen hebben zich pas aangemeld voor HartslagNu toen ze echt zeker van zichzelf waren. Respondent RM8 legde uit hoe dit komt.

RM8: "Dat heeft zeker meegespeeld want als ik daar twijfels over had, had ik het niet gedaan. Je moet keuzes maken. Uiteraard gebaseerd op wat je geleerd hebt en wat je praktijk ervaringen zijn en hoe je in het leven staat dan ga je ervoor. En had ik het idee dat ik onzeker zou zijn dan zou ik het zeker niet doen."

Het geloof dat de respondenten in hun eigen kunnen hebben, ontstond bij acht respondenten uit de ervaring die zij hebben met EHBO en reanimatie (RM4, RM8,

RM9, RM10, RM11, RM13, RV3, RV6). Het citaat van respondent RM10 geeft dit geloof in eigen kunnen weer.

RM10: "Ja weet je. Doordat ik al zoveel jaar EHBO doe, weet ik ook hoe ik handel. En in de praktijk draai ik best veel mee met evenementen als EHBO'er en dan moet je ook handelen. En dat zijn ervaringen die je op doet waardoor je steeds steviger in je schoenen komt te staan. En ja, weet je op het moment dat je een oproep krijgt, gaat de knop om. Dan is het gewoon gaan. Een soort van automatische piloot."

De respondenten die nog geen of weinig ervaring hebben met reanimeren, waren zeker van hun eigen kunnen door de training die ze hebben gehad. Ze weten dat ze geleerd hebben hoe ze moeten reanimeren en dat ze het daarom ook in het echt kunnen als het nodig is (RM2, RM3, RM6, RM7, RM12, RV1, RV2, RV4, RV5, RV7). De invloed die de training heeft op de mate waarin ze zeker zijn van hun kunnen werd goed verwoord door respondent RM12.

RM12: "Ja want op een gegeven moment heb ik EHBO gehaald, daar zat reanimatie in en ja dan heb je het examen gedaan en dan weet je ik kan het. Ja, dan denk ik van ja ik kan het in de praktijk ook doen en beter iets dan niets. Stel voor dat er hier iets zou gebeuren en ik zou niets doen dan ja dan denk ik had kunnen helpen en ja dat vind ik erg dus dan doe ik het liever."

Uit het bovenstaande blijkt dat het merendeel van de respondenten gelooft in zijn eigen kunnen wanneer het gaat om het reanimeren van een hartstilstand patiënt. De meeste van hen hebben zich pas aangemeld voor HartslagNu toen ze echt zeker van zichzelf waren. Voor de aanmelding bij HartslagNu is zekerheid in eigen kunnen dus van groot belang. Toch hebben ook de respondenten die niet helemaal zeker zijn van zichzelf en die nog geen ervaring hebben met reanimeren zich toch aangemeld voor HartslagNu. Bij de respondenten die wel zeker zijn van hun eigen kunnen, is deze zekerheid ontstaan door hun ervaring of vanuit het idee dat ze goed opgeleid zijn om te reanimeren. De mate waarin de respondenten zeker zijn van hun eigen kunnen, is van invloed op de activiteiten waar mensen bewust wel of niet voor kiezen en heeft een grote rol gespeeld bij hun aanmelding bij HartslagNu. Hieruit blijkt dat het *self-efficacy belief* van invloed is op de voorbereidingsfase van een incident, in dit geval de aanmelding bij HartslagNu. Deze resultaten sluiten aan

bij de perceptie van eigen verantwoordelijkheid als het gaat om het mentale vermogen dat personen hebben om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor hun omgeving (Ossewaarde, 2006, p.30) en wordt versterkt door het vertrouwen dat zij in hun eigen capaciteit hebben.

4.5 Invloed van de omgeving

Niet alleen factoren op individueel niveau zijn van invloed op zelfredzaamheid en actief burgerschap. Ook gemeenschappelijke kenmerken in de sociale dimensie spelen hierin een rol. Hierbij gaat het om de invloed van de sociale gemeenschap en om de invloed van de kenmerken uit hun fysieke omgeving. Op dit gemeenschappelijke niveau kunnen er in de stad, dorp of wijk stimulansen zijn die ervoor zorgen dat burgers worden aangezet tot betrokkenheid.

4.5.1 Invloed van de gemeenschap

De sociale gemeenschap waarin een persoon leeft, kan van invloed zijn op het gedrag dat hij vertoont. Dit betekent dat de betrokkenheid met de omgeving en de verwachtingen die burgers hebben van de andere mensen in hun omgeving van invloed kunnen zijn op de mate waarin een burger zelfredzaam of actief wil zijn (Kolasinac, Holsappel en te Brake, 2012, p.6). Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat alle respondenten zich verbonden voelen met hun leefomgeving en de personen in deze omgeving. Het merendeel van de respondenten stelde dat het daarentegen niet uitmaakt of je je verbonden voelt met je omgeving wanneer het gaat om algemene hulpverlening (RM2, RM3, RM5, RM7, RM10, RM12, RM13, RV1, RV3, RV4, RV5, RV7). Dit komt duidelijk naar voren in het citaat van RM12.

RM12: "Ja ja.. Het maakt niet uit waar je woont. Want stel dat ik in een ander dorp zou zijn, dan zou ik gelijk gaan. Dat is algemene hulpverlening. Waar het ook zou gebeuren, ik zou gelijk te hulp schieten. "

Vier respondenten gaven echter aan dat de betrokkenheid met de omgeving wel in een zekere mate van invloed is geweest op hun aanmelding voor HartslagNu (RM6, RM8, RM9, RV2). Respondent RM6 legt uit hoe dit komt.

RM6: "Ik voel me erg verbonden. Ja, ik ben een ras kletsmajoor. Ik vergelijk mezelf wel eens met een telefoniste op een centrale die mensen met elkaar verbindt. Ik voel me daarin ook heel erg betrokken bij mijn burens. Ik woon

in een buurt waar redelijk wat oudere mensen wonen, daar schakel ik mezelf nog niet onder haha, ja ik denk dat het wel een rol heeft gespeeld. Het zou mijn buurman vanmiddag kunnen gebeuren. Maar het is niet doorslaggevend geweest. Misschien onbewust.”

Naast de mate waarin de respondenten zich betrokkenheid voelen bij hun gemeenschap omgeving, werden de respondenten gevraagd welke verwachtingen zij hebben van andere aangemelde mensen in hun omgeving wanneer zij een oproep van HartslagNu ontvangen. Het gaat hierbij om de mate waarin aangemelde burgers elkaar vertrouwen en welke verwachtingen ze daardoor van anderen hebben (Hojtink, te Brake & Dückers, 2011, p.22). Alle respondenten hebben de verwachting dat andere aangemelde mensen met dezelfde inzet een oproep van HartslagNu zullen beantwoorden wanneer zij in de gelegenheid zijn. De citaten van respondent RM12 en RV4 geven beide deze verwachting goed weer.

RM12: “In principe verwacht ik van hen hetzelfde als van mezelf. Voor de volle 100% ervoor gaan. ”

RV4: “Ik hoop dat ze hetzelfde doen. Ik vind ook wel dat als je dat niet wil of niet kan, moet je je ook niet aanmelden. Weet je ik vind ook wel voor de hulpverlener dat die ervan uit moeten kunnen gaan dat als ze een berichtje sturen dat de mensen die dat berichtje krijgen en in de gelegenheid zijn dat ze dan ook gaan en ook echt wat doen. En niet dat ze denken een ander gaat vast wel ik zit GTST te kijken het is goed zo.”

Uit bovenstaande blijkt in eerste instantie dat de betrokkenheid met de gemeenschap over het algemeen geen bewuste rol te hebben gespeeld bij de aanmelding voor HartslagNu. Respondenten vinden dat je anderen in nood moet helpen waar je ook bent, ongeacht of je hen kent of hoe betrokken je je met hen voelt. Daarnaast hebben alle respondenten vertrouwen in het gedrag van andere aangemelde mensen bij een oproep van HartslagNu.

4.5.2 Invloed van de fysieke omgeving

De betrokkenheid van de gemeenschap blijkt uit de interviews afhankelijk te zijn van de fysieke omgeving. Tijdens de interviews bespraken enkele respondenten het verschil in betrokkenheid tussen stad en dorp (RM5, RM9, RM10, RM11, RM13, RV2,

RV6, RV7). Zij zijn van mening dat mensen in een dorp zich eerder aan zullen melden voor HartslagNu dan mensen in een stad vanwege de sterkere saamhorigheid die met een dorp geassocieerd wordt. Dit is in lijn met de bevindingen van De Haan (2006, p.29) die stelt dat de kleinschaligheid van de dorpen zorgt voor een sterke onderlinge band. Hierdoor is er een 'ons-kent-ons' gevoel en is de sociale cohesie groot. Het citaat van respondent RV7 geeft dit goed weer.

RV7: "Ik denk dat het zeker wel meespeelt, want in een dorp is het toch ons kent ons en iedereen leeft met elkaar mee en daar heb je veel meer dat saamhorigheidsgevoel van iets voor elkaar doen en dat heb je in de stad gewoon veel minder."

Ook Oliver (2000, p.370) stelt dat de burgers die in grotere steden wonen minder snel deelnemen aan lokale activiteit dan mensen uit kleinere gemeenschappen. Als de woonplaats groter is, kennen mensen hun buren minder goed en wonen hun sociale contacten geografisch gezien verder weg. Dit gevoel van saamhorigheid in een dorp kan een stimulans zijn op gemeenschappelijk niveau dat aanzet tot betrokkenheid, waardoor de burger zich gemotiveerd voelt om actief te zijn. Deze saamhorigheid gaat gepaard met het verantwoordelijkheidsgevoel dat burgers hebben door hun persoonlijke betrokkenheid met hun leefomgeving (zie ook 4.4.1). Dit stimuleert actief burgerschap en zorgt voor vrijwillige actie (Jochem, Pratten & Wilding, 2005, p.26). Dit patroon is duidelijk terug te zien in het citaat van respondent RV6.

RV6: "Nou ik ben zelf geboren in een dorp en dat is natuurlijk wel een hechte gemeenschap dus je hebt wel wat meer verantwoordelijkheid dan in een stad denk ik. Hoewel ik niet weet hoe het in de stad is natuurlijk. Maar dat denk ik wel. (...) Nou in een dorp heb je natuurlijk meer verantwoordelijkheid naar je medemens toe. Helpende naar de medemens en dat beïnvloedt denk ik wel alles. Niet omdat je elkaar kent maar omdat je niet wilt dat de ander iets overkomt. Laat ik het zo even zeggen. Dat je iemand kan redden en in ieder geval iets gedaan hebt of geprobeerd hebt om iemand te redden."

In paragraaf 4.4.1 werd al eerder het probleem van de aanrijdtijd van de ambulance beschreven als stimulans voor een aanmelding bij HartslagNu. Respondenten merken hierbij op dat de aanrijdtijden in dorpen steeds langer worden ten opzichte van de stad. Hierdoor lijkt een burgerinitiatief als HartslagNu bij de bewoners van groter belang te zijn dan in de stad. Er is hier meer behoefte aan mensen die snel ter plekke kunnen zijn en burgerhulp kunnen verlenen. Deze behoefte legt respondent RV7 uit. Zij komt zelf uit een dorp en woont nu voor haar studie in de stad.

RV7: "Hier in Amsterdam is de aanrijdtijd veel korter. Ik heb hier eigenlijk ook nog nooit hier een oproep gehad. Misschien omdat je hier zoveel ambulances hebt die er zo snel kunnen zijn en dat heb je op het platteland gewoon niet. Daar is het veel meer van belang."

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat alle respondenten zich betrokken voelen bij hun gemeenschap. Deze betrokkenheid lijkt echter niet van invloed te zijn op de keuze van respondenten om hulp te verlenen aan een ander in nood en speelt in die zin ook geen rol bij het besluit om aan te melden voor HartslagNu. De fysieke omgeving van de respondenten is echter wel van invloed op de aanmelding bij HartslagNu. Respondenten gaven betekenis aan het verschil in betrokkenheid tussen dorp en stad en zijn van mening dat dit van invloed is op het besluit van iemand om zich aan te melden bij HartslagNu.

Verder lijkt de ervaren betrokkenheid bij de gemeenschap gerelateerd te zijn aan het verantwoordelijkheidsgevoel vanuit de moraal om elkaar als mens te helpen in nood. Ondanks dat dit niet letterlijk door de respondenten is gezegd, wordt het verantwoordelijkheidsgevoel om een ander te helpen versterkt door de betrokkenheid bij de omgeving. Dit ligt in de connectie met de gemeenschap; de relatie van burgers met anderen en de verantwoordelijkheden en verplichtingen binnen deze gemeenschap (Jansen et al., 2006, p.198).

Tot slot lijken de respondenten vertrouwen te hebben in het gedrag van andere aangemelde mensen in hun omgeving, waardoor ze van hen verwachten dat ze met dezelfde insteek een oproep van HartslagNu opvolgen. Dit betekent niet dat zij ervan uit gaan dat er altijd voldoende mensen zijn die de oproep beantwoorden. De

respondenten gaven aan om altijd te gaan kijken of er hulp nodig is wanneer zij in de gelegenheid zijn een oproep te beantwoorden.

4.6 Aanmoediging door de overheid

Naast de bovengenoemde factoren is ook de manier waarop de overheid de burger aanmoedigt tot actief burgerschap van invloed op de mate waarin de burger actief wil zijn. Zoals eerder is beschreven in hoofdstuk 2, is er bij actief burgerschap sprake van een wisselwerking tussen burgers en de overheid en vereist het ook van de overheid dat zij burgers tot actief burgerschap uitnodigt en ondersteunt (Tonkens, 2014). Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat slechts vijf respondenten vinden dat de overheid burgers probeert te stimuleren tot actief burgerschap en burgerhulpverlening (RM1, RM3, RM10, RV1, RV6). Dit gebeurt volgens hen door reclamespotjes via de media. Alleen respondent RV6 had een afwijkende ervaring van een stimulerende overheid. In haar omgeving stimuleert de gemeente het aanmelden voor de plaatselijke EHBO vereniging door het geven van subsidie hiervoor.

RV6: "De EHBO vereniging Nijkerkerveen krijgt subsidie van de gemeente om in Nijkerkerveen, het dorp en daar kan de ambulance niet zo snel wezen binnen de gestelde tijd en die heeft dus daar burgers laten opleiden door de vereniging en daar is dus een potje voor en dat krijgen ze elk jaar weer. Er moeten dan ook zo veel mensen opgeleid zijn. En daar krijgen ze dan subsidie voor. Maar ja... ja verder weet ik het van andere gemeentes niet. Maar deze ervaring heb ik dan nu van gemeentes."

De overige 15 respondenten zijn van mening dat de overheid niets of te weinig doet om burgers te stimuleren tot deelname aan burgerinitiatieven. Uit de interviews komen drie punten naar voren waarmee de overheid haar burgers kan motiveren tot actief burgerschap. Het eerste punt dat enkele respondenten noemen is het gebruik van de media (RM3, RM4, RM8, RM13). Op deze manier kan volgens hen de burger bewust worden gemaakt van de behoefte aan EBHO'ers en mensen die kunnen reanimeren. Een ander verbeterpunt dat door enkele respondenten wordt genoemd, is het geven van subsidies voor het volgen van een EHBO cursus om zo mensen te stimuleren om zich aan te melden voor een EHBO vereniging, een

reanimatiecursus of een aanmelding bij HartslagNu (RM11, RV2, RV5). Het citaat van respondent RV2 geeft dit voorstel duidelijk weer.

RV2: "Of door bijvoorbeeld bepaalde subsidies te geven voor het doen van zo'n reanimatiecursus. Maar nu zijn ze alles aan het bezuinigen, maar een reanimatiecursus is best duur. Dan denk ik zet er dan een bepaalde subsidie op dat je je dan wel moet aanmelden of zo voor HartslagNu. Maar wel in ieder geval dat ze het meer gaan stimuleren want ik vind eigenlijk toch echt dat ze bekend moeten maken dat het er is. Dat ze de mensen meer bewust maken. En misschien nog iets van korting of subsidie geven op het doen van een cursus."

Het geven van subsidies door de overheid zou een manier tot activeren zijn die overeenkomt met het *empowerment* (zie paragraaf 2.3). Door het geven van subsidies, reik je burgers iets aan waarmee je hen kunt activeren (Sociaal Cultureel Planbureau, 2012, p.319). Dit voorstel van de respondenten komt overeen met de bevindingen van Brannan et al. (2006, p. 995). Volgens Brannan et al. moeten initiatieven relatief weinig kosten in de zin van geld en moeite, zodat burgers sneller gemotiveerd zijn om deel te nemen aan een initiatief. Deze financiële prikkel wordt wel gebruikt in de gemeente die respondent RV6 noemde, maar wordt over het algemeen nog niet gebruikt binnen de Nederlandse overheid.

Het laatste punt dat de respondenten noemen, is dat een intentie tot burgerhulpverlening een intrinsieke wens moet zijn van een persoon (RM6, RM7, RM9, RM13, RV3, RV7). Dit kan volgens hen niet van bovenaf door de overheid worden opgelegd, maar kan wel worden ontwikkeld door burgerhulpverlening van jongs af aan te stimuleren door middel van scholing en door als overheid dicht bij de burgers te staan en vertrouwen te creëren. Respondent RM13 legde uit hoe dit zit.

RM13: "Dat iedereen er elkaar op aanspreekt, want als je het van bovenaf oplegt dan gaat dat niet werken. Dan móét je iets. Je moet het gewoon doorgeven en dan komt het van iemand van binnenuit en intrinsiek willen ze dan graag en dan is die drijfveer veel groter om het te doen. En ja de overheid kan daar misschien een klein beetje in betekenen maar het merendeel is dat je je elkaar op moet aanspreken en ervaringsverhalen

vertellen. Als je niks doet, dat is sowieso een verkeerde insteek. Al doe je maar iets. Al begin je maar. Ik denk dat het veel belangrijker is dat het van de mensen uit komt. Dat is mijn mening.”

Als de overheid dichter bij de burger staat en burgerhulpverlening van jongs af aan stimuleert, kan dit worden aangemerkt als *empowerment*. Volgens de respondenten stimuleer je burgerhulpverlening niet als je iets verplicht. Personen, organisaties en groepen in de samenleving moeten versterkt en verbonden worden, zodat ze intrinsiek gemotiveerd zijn om bij te dragen aan hun omgeving (Regenmortel, 2009, p.23). Een stimulerende overheid is de context, de mate waarin de situatie van invloed is op actief burgerschap (Jansen et al., 2006, p.198). Dit staat in constante interactie met de stimulansen, de persoonlijke kenmerken en de invloed van de omgeving (Mathijssen, Wildemeersch, Stroobants en Snick, 2003, p.5).

4.7 Samenvatting onderzoeksresultaten

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat op individueel niveau alle respondenten zich verantwoordelijk voelen om zich aan te melden voor HartslagNu, waarvan het merendeel van de respondenten hiertoe ook een verplichting ervaart. Deze verplichting komt vanuit hun vermogen en moraalbesef. De belangrijkste reden die respondenten geven om zich aan te melden voor HartslagNu komt uit de intrinsieke wens om anderen te helpen in nood. Ondanks dat een aantal respondenten zichzelf als echte verenigingsmensen te zien, voelde geen enkele respondent zich verplicht door de mensen in zijn omgeving om zich aan te melden voor HartslagNu. Respondenten worden dus niet gedreven door sociale normen in de gemeenschap waarin zij leven maar zijn intrinsiek gemotiveerd om zich aan te melden. Deze perceptie van eigen verantwoordelijkheid heeft een rol gespeeld bij de aanmelding voor HartslagNu.

Verder kwam uit de interviews naar voren dat er verschillende individuele stimulansen zijn geweest die de respondenten hebben gemotiveerd om zich aan te melden voor HartslagNu. Zo wordt de aanrijdtijd van de ambulance als een probleem ervaren. Dit versterkte bij enkele respondenten hun verantwoordelijkheidsgevoel om zich aan te melden. Ook de persoonlijke ervaring met een patiënt met een hartstilstand was bij enkele respondenten aanleiding om zich aan te melden voor HartslagNu. Daarnaast gaven enkele respondenten aan de

aanmelding voor HartslagNu als een uitdaging te zien en hebben zich aangemeld voor de kick. Tot slot waren bijna alle respondenten zeker van hun eigen kunnen en waren zij van mening dat deze zekerheid absoluut heeft meegespeeld bij hun besluit om aan te melden voor HartslagNu.

Op gemeenschappelijk niveau bleek dat alle respondenten zich betrokken voelen bij hun gemeenschap en dat zij vertrouwen hebben in het gedrag van andere aangemelde mensen. Deze betrokkenheid is echter niet van invloed op de keuze van de respondenten om algemene hulp te verlenen aan een ander in nood en is in die zin ook niet van invloed op een aanmelding bij HartslagNu. De fysieke omgeving van de respondenten is echter wel van invloed op de aanmelding voor HartslagNu. Respondenten gaven betekenis aan het verschil in betrokkenheid tussen dorp en stad en waren van mening dat dit van invloed is op het besluit van iemand om aan te melden voor HartslagNu. Hierbij is de betrokkenheid met de omgeving dus sterk verweven met de plaats waar iemand woont en beïnvloedt dit de aanmelding bij HartslagNu.

De perceptie van de voorbereidingsmaatregelen, oftewel het geloof in de effectiviteit van de voorbereiding, ervaren de respondenten positief. Door dit positieve standpunt ten opzichte van de effectiviteit van de aanmelding bij HartslagNu en de motivaties die respondenten geven om zich aan te melden voor HartslagNu lijkt de perceptie van voorbereidingsmaatregelen te hebben meegespeeld bij hun aanmelding voor HartslagNu. Deze resultaten zijn te verklaren met de bevindingen van Ruitenbergh, Helsloot & Balk (2004, p.13). Zij stellen dat burgers eerder zelfredzaam gedrag vertonen wanneer zij denken dat zij zelf invloed kunnen uitoefenen op de situatie. Burgers bereiden zich dus voor wanneer zij zien dat de inspanning voor de voorbereiding op het incident waard is. De positieve perceptie die de respondenten hebben ten aanzien van de effectiviteit van HartslagNu hebben daarom bijgedragen aan hun aanmelding voor dit systeem. Het is volgens de respondenten een goed systeem om als burger anderen uit je omgeving te helpen in nood.

Tot slot vonden slechts vijf respondenten dat de overheid burgers wel probeert te stimuleren tot actief burgerschap en burgerhulpverlening. Dit speelde echter voor geen enkele respondent mee in zijn besluit om aan te melden voor HartslagNu. Zij gaven aan dat de overheid zou kunnen aanmoedigen door het inzetten van media,

het verlenen van subsidies en door te investeren in ontwikkeling wat betreft hulpverleningslessen op scholen. De perceptie van het incident is verder niet ondervraagd en de toelichting hiervan is te vinden in de discussie. Nu de resultaten van de interviews zijn samengevat, kunnen de empirische deelvragen beantwoord worden.

Welke factoren van zelfredzaamheid bepalen het besluit van de burger om aan te melden voor HartslagNu?

Uit de interviews blijkt dat het merendeel van de factoren van zelfredzaamheid een rol heeft gespeeld bij het besluit van de respondenten om zich aan te melden voor HartslagNu. Respondenten voelde zichzelf verantwoordelijk om zich aan te melden voor HartslagNu vanuit hun eigen kunde en vanuit de moraal om elkaar als burger te helpen. Ze geloofden in de effectiviteit van een aanmelding bij HartslagNu en waren ervan overtuigd dat hun bijdrage levensreddend kan zijn. Ook het ervaren van een probleem, in dit geval de aanrijdtijd van de ambulance, een persoonlijke ervaring of het zoeken naar een uitdaging waren van invloed op een aanmelding van HartslagNu. Bovendien speelde de betrokkenheid bij de gemeenschap en het vertrouwen in andere burgers een rol bij de aanmelding voor HartslagNu. De kenmerken van zelfredzaamheid *perceptie van eigen verantwoordelijkheid, de perceptie van voorbereidingsmaatregelen, de persoonlijke kenmerken* (individuele stimulans en geloof in eigen kunnen) en de *invloed van omgeving* zijn dus van invloed op het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu.

Welke factoren van actief burgerschap zijn van invloed op het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu?

Uit de resultaten blijkt dat de factoren van actief burgerschap die een rol hebben gespeeld bij het besluit van de respondenten om aan te melden voor HartslagNu grotendeels overeen komen met de kenmerken van zelfredzaamheid die hierop van invloed zijn. Het gaat hierbij om de *perceptie van eigen verantwoordelijkheid* en de *persoonlijke kenmerken*. Naast de *verbinding met de gemeenschap* was de *fysieke omgeving* doorslaggevend op een aanmelding bij HartslagNu. De aanmoediging door de overheid leek geen bewuste rol te hebben gespeeld op de aanmelding bij HartslagNu. Bij het opstellen van de deelvragen is er vanuit gegaan dat de concepten zelfredzaamheid en actief burgerschap van elkaar zouden verschillen. Uit de literatuurstudie bleek dat het merendeel van de factoren van zelfredzaamheid overeenkomt met de factoren die van invloed zijn op actief burgerschap. Dit bleek

ook uit de resultaten van de interviews. De twee concepten zijn in deze casestudy dan ook sterk met elkaar verweven.

De respondenten zijn mensen die pragmatisch zijn, sterk in hun schoenen staan, verenigingsmensen zijn, zich graag inzetten voor een ander en hier ook intrinsiek gemotiveerd toe zijn. Ze voelen zich verantwoordelijk voor de mensen in hun omgeving vanuit hun kunde en hun geloof in de moraal om anderen te helpen. De hoofdreden van de respondenten om zich aan te melden voor HartslagNu was de intrinsieke wens om anderen te helpen in nood, wat zich uit in een het gevoel verantwoordelijk te zijn voor het welzijn van de mensen in de gemeenschap. Dit komt sterk overeen met de hier gehanteerde definitie van actief burgerschap, waarbij burgers zelf verantwoordelijkheid nemen voor maatschappelijke vraagstukken in de eigen omgeving en hierbij actief verantwoordelijkheid dragen voor de publieke zaak en actief deelnemen aan de publieke zaak (Tonkens, 2014). Deze definitie van actief burgerschap legt accent op het verantwoordelijk nemen voor de eigen omgeving, wat voor de respondenten een grote rol speelde bij de aanmelding bij HartslagNu. Ook de gehanteerde definitie van zelfredzaamheid, waarbij het gaat om de handelingen die burgers verrichten in de voorbereiding op een incident, lijkt op de aanmelding bij HartslagNu van toepassing. Zelfredzaamheid van de burger kan bij HartslagNu enerzijds betrekking hebben op het in huis hebben van een AED in geval van nood. Anderzijds speelt zelfredzaamheid bij HartslagNu een rol wat betreft de handelingen die de burger verricht in de periode tussen de oproep en de aankomst van de professionele hulpverleners (Helsloot & van 't Padje, 2010, p.49). De concepten actief burgerschap en zelfredzaamheid lijken in deze casus dus met elkaar in wisselwerking te staan en lijken beide invloed te hebben op het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu.

5 Conclusie

In deze scriptie is er onderzocht welke relatie er is tussen zelfredzaamheid en actief burgerschap bij het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu. De vraag die in dit onderzoek centraal staat is: *"Welke relatie is er tussen zelfredzaamheid en actief burgerschap bij het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu?"*. Hierbij zijn vier deelvragen geformuleerd: 1. *"Wat houdt zelfredzaamheid van de burger in?"* 2. *"Welke factoren van zelfredzaamheid bepalen het besluit van de burger om aan te melden voor HartslagNu?"* 3. *"Wat houdt actief burgerschap in?"* en 4. *"Welke factoren van actief burgerschap zijn van invloed op het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu?"*. Om deze vragen te beantwoorden, is er eerst een literatuurstudie gedaan naar de concepten zelfredzaamheid en actief burgerschap, waaruit enkele factoren naar voren kwamen die op deze concepten van invloed kunnen zijn. Vervolgens zijn er op basis van de literatuurstudie semigestructureerde interviews gehouden met burgers die aangemeld zijn bij HartslagNu. In dit hoofdstuk wordt eerst kort antwoord gegeven op de deelvragen. Vervolgens zal de hoofdvraag van dit onderzoek beantwoordt worden. Tot slot zullen er enkele aanbevelingen worden gedaan voor de organisatie van HartslagNu en voor de veiligheidsregio Utrecht.

5.1 Beantwoording deelvragen

1. Wat houdt zelfredzaamheid van de burger in?

Doordat de overheid steeds meer taken neerlegt bij de burger komt er steeds meer nadruk te liggen op de zelfredzaamheid van de burger. Deze roep tot zelfredzaamheid vindt op verschillende maatschappelijke gebieden plaats. Dit onderzoek is ingegaan op zelfredzaamheid van de burger op het gebied van crisisbeheersing. Op dit gebied zijn er in de literatuur verschillende definities van zelfredzaamheid. In dit onderzoek is de volgende definitie gehanteerd: "zelfredzaamheid omvat alle handelingen die door burgers verricht worden ter voorbereiding op rampen en zware ongevallen, tijdens en na rampen en zware ongevallen om zichzelf en anderen te helpen de gevolgen van de ramp of een zwaar ongeval te beperken" (Ruitenbergh & Helsloot, 2004, p.4). Deze definitie van zelfredzaamheid belicht de verschillende fases van een incident waarin zelfredzaamheid een rol kan spelen. Dit onderzoek heeft zich enkel gericht op de zelfredzaamheid van de burger in de voorbereiding op een incident. Uit de

literatuurstudie blijkt dat er enkele factoren zijn die van invloed zijn op de mate waarin iemand zelfredzaam is in de voorbereiding op een incident. Het gaat hierbij om de *perceptie van de eigen verantwoordelijkheid*, de *perceptie van mogelijke voorbereidingsmaatregelen*, *persoonlijke kenmerken* (het kunnen uitoefenen van invloed, persoonlijke ervaring en het geloof in eigen kunnen), *invloed van de omgeving* (betrokkenheid en vertrouwen) en *de perceptie op het incident*.

3. Wat houdt actief burgerschap in?

Naast de steeds grotere nadruk die door de overheid wordt gelegd op de zelfredzaamheid van de burger is er een ontwikkeling waar te nemen naar actief burgerschap. Actief burgerschap is een complex begrip dat voorkomt in de politieke, sociale en individuele dimensie. In dit onderzoek is de sociale en de individuele dimensie van actief burgerschap belicht waarbij de focus ligt op het door burgers zelf verantwoordelijkheid nemen voor hun omgeving. Hierbij is de definitie van Tonkens (2014) gehanteerd; het zelf verantwoordelijkheid nemen voor het oplossen van maatschappelijke vraagstukken in de eigen omgeving, door zelf initiatieven te organiseren. Het gaat hierbij om het actief verantwoordelijkheid dragen voor de publieke zaak en het actief deelnemen aan de publieke zaak. Uit de literatuurstudie blijkt dat er enkele factoren zijn die de mate waarin burgers zich gemotiveerd voelen om een actieve burger te zijn, kunnen beïnvloeden. Het gaat hierbij om *capaciteit* (kennis, kunde en vertrouwen), *persoonlijke kenmerken* (aanleiding en persoonlijke betrokkenheid), *invloed van de omgeving* (betrokkenheid met de gemeenschap en invloed fysieke omgeving), *eigen verantwoordelijkheid* (vermogen of deugd) en *aanmoediging door de overheid*.

2. Welke factoren van zelfredzaamheid bepalen het besluit van de burger om zich aan te melden voor HartslagNu?

Op basis van de factoren die in de literatuurstudie naar voren zijn gekomen, zijn er semigestructureerde interviews gehouden om te na te gaan welke factoren van zelfredzaamheid invloed hebben op het besluit van de burger om zich aan te melden voor HartslagNu.

Uit de resultaten van de interviews blijkt dat het merendeel van de factoren van zelfredzaamheid een rol heeft gespeeld bij het besluit van de respondenten om zich aan te melden voor HartslagNu. De respondenten hebben de intrinsieke wens om anderen te helpen in nood, waardoor ze zichzelf verantwoordelijk voelden om zich

aan te melden voor HartslagNu. Dit wordt versterkt door hun eigen kunde en vanuit de moraal om elkaar als burger te helpen. De respondenten geloven in de effectiviteit van een aanmelding bij HartslagNu en zijn ervan overtuigd dat hun bijdrage levensreddend kan zijn. Ook persoonlijke kenmerken zoals het ervaren van een probleem, in dit geval de aanrijdtijd van de ambulance, een persoonlijke ervaring of het zoeken naar een uitdaging zijn van invloed geweest op hun aanmelding van HartslagNu. Bovendien speelde de betrokkenheid bij de gemeenschap en het vertrouwen in andere burgers een rol bij de aanmelding voor HartslagNu.

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de kenmerken van zelfredzaamheid *perceptie van eigen verantwoordelijkheid*, *de perceptie van voorbereidingsmaatregelen*, *de persoonlijke kenmerken* (individuele stimulans en geloof in eigen kunnen) en de *invloed van omgeving* een rol bij het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu.

4. Welke factoren van actief burgerschap zijn van invloed op het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu?

Uit de resultaten van de interviews blijkt dat de factoren van actief burgerschap die van invloed zijn op het besluit van respondenten om zich aan te melden voor HartslagNu grotendeels overeen komen met de factoren van zelfredzaamheid die hierop van invloed zijn. Het gaat hier om de *perceptie van eigen verantwoordelijkheid* en *de persoonlijke kenmerken*. Naast de verbinding met de gemeenschap en het vertrouwen in andere burgers, speelde ook de *fysieke omgeving* een rol bij de aanmelding voor HartslagNu. Respondenten zijn van mening dat de motivatie om aan te melden voor HartslagNu wordt beïnvloed door het verschil dat er in betrokkenheid is tussen stad en dorp. Volgens hen is er meer betrokkenheid in dorpen, wat er toe leidt dat burgers uit dorpen zich eerder verantwoordelijk voelen om zich aan te melden voor HartslagNu. Het merendeel van de respondenten stelde dat de Nederlandse overheid haar burgers niet aanmoedigt tot zelfredzaam of actief gedrag en dat dit dus ook geen rol heeft gespeeld bij hun aanmelding voor HartslagNu.

5.2 Beantwoording hoofdvraag

Nu het antwoord op de deelvragen is gegeven, kan de hoofdvraag van dit onderzoek worden beantwoord:

Welke relatie is er tussen zelfredzaamheid en actief burgerschap bij het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu?

Er zijn in totaal vier factoren van invloed geweest op het besluit van de respondenten om zich aan te melden voor HartslagNu. Drie van deze factoren zijn zowel van toepassing op zelfredzaamheid van burgers in de voorbereiding op een incident als op de mate waarin iemand gemotiveerd is om aan actief burgerschap te doen. Dit zijn *de perceptie van eigen verantwoordelijkheid, de persoonlijke kenmerken en de invloed van de omgeving. De perceptie van voorbereidingsmaatregelen* is ook invloed op het besluit van de respondenten om zich aan te melden bij HartslagNu en is een factor van zelfredzaamheid.

De respondenten zijn mensen die pragmatisch zijn, sterk in hun schoenen staan, verenigingsmensen zijn, zich graag inzetten voor een ander en hier ook intrinsiek gemotiveerd toe zijn. Ze voelen zich verantwoordelijk voor de mensen in hun omgeving vanuit hun kunde en het moraal om anderen te helpen. De hoofdreden die de respondenten hebben om zich aan te melden voor HartslagNu is dan ook de intrinsieke wens om anderen te helpen in nood, wat zich uit in een het gevoel verantwoordelijk te zijn voor het welzijn van de mensen in hun gemeenschap. Bij de keuze om zich aan te melden voor HartslagNu wordt dit verantwoordelijkheidsgevoel versterkt door hun geloof in de effectiviteit van HartslagNu, de stimulansen op individueel niveau, de betrokkenheid met hun gemeenschap en de invloed van de fysieke omgeving. Door dit alles nemen zij met hun deelname aan HartslagNu actief verantwoordelijkheid voor het maatschappelijke vraagstuk "de overlevingskansen van slachtoffers met een hartstilstand vergroten", in hun omgeving. Het besluit van respondenten om zich aan te melden voor HartslagNu ligt dus in het karakter van deze mensen om een actieve, behulpzame burger te zijn. Dit komt sterk overeen met de hier gehanteerde definitie van actief burgerschap, waarbij burgers zelf verantwoordelijkheid nemen voor maatschappelijke vraagstukken in de eigen omgeving en hierbij actief verantwoordelijkheid dragen voor de publieke zaak en actief deelnemen aan de publieke zaak (Tonkens, 2014). Deze definitie van actief

burgerschap legt accent op het verantwoordelijkheid nemen voor de eigen omgeving, wat voor de respondenten een grote rol speelde bij de aanmelding bij HartslagNu. Verder lijkt de gehanteerde definitie van zelfredzaamheid, waarbij het gaat om de handelingen die burgers verrichten in de voorbereiding op een incident, ook van toepassing op het besluit van burgers om zich aan te melden bij HartslagNu. Zelfredzaamheid van de burger kan bij HartslagNu enerzijds betrekking hebben op de voorbereiding op een incident door het in huis hebben van een AED in geval van nood. Anderzijds speelt zelfredzaamheid bij HartslagNu een rol wat betreft de handelingen die de burger verricht in de periode tussen de oproep en de aankomst van de professionele hulpverleners (Helsloot & van 't Padje, 2010, p.49).

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat er een wisselwerking bestaat tussen de concepten zelfredzaamheid en actief burgerschap, zoals ook is aangenomen naar aanleiding van de literatuurstudie. In eerste instantie speelt actief burgerschap een rol bij het besluit van burgers om zich aan te melden voor een burgerinitiatief als HartslagNu, maar later wordt er ook van de burger verwacht dat zij zelfredzaam zijn. Dit is in de hier bestudeerde context tijdens de periode tussen de oproep en de komst van de professionele hulpdiensten en in de periode waarin de burger zich voorbereid op een eventuele oproep. Beide concepten zijn nauw met elkaar verweven, doordat de zelfredzame burger met zijn handelingen in de periode tot de komst van de professionele hulpdiensten ook in zekere mate een actieve burger is die verantwoordelijkheid neemt voor de burgers in zijn omgeving. In de wisselwerking tussen beide concepten is zelfredzaamheid echter geen noodzakelijke voorwaarde voor actief burgerschap. Burgers die aangemeld zijn bij HartslagNu kunnen namelijk actieve burgers zijn die graag verantwoordelijkheid nemen voor hun omgeving, maar die zich in de periode tot de aankomst van de professionele hulpdiensten laten leiden door anderen en hierin dus niet zelfredzaam zijn. Aan de andere kant is actief burgerschap wel een voorwaarde voor zelfredzaamheid in de voorbereiding op een incident. Het gevoel verantwoordelijk te zijn voor het welzijn van de omgeving stimuleert de behoefte om zelfredzaam te zijn in de voorbereiding op een incident. De impact die dit heeft op de praktijk is dat burgers in eerste instantie gestimuleerd moeten worden en bewust moeten worden gemaakt van hun verantwoordelijkheid voor hun eigen leefomgeving, wat vervolgens ook hun zelfredzaamheid in de voorbereiding op incidenten vergroot. Al concluderend kan er gesteld worden dat de concepten actief burgerschap en zelfredzaamheid elkaar met

elkaar in wisselwerking te staan en elkaar hierin versterken, waardoor ze beide invloed hebben op het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu.

5.3 Aanbevelingen voor HartslagNu

De doelstelling van dit onderzoek was om de stichting Hartslag voor Nederland handvatten aan te bieden met betrekking tot het aantrekken van burgerhulpverleners, zodat de 6-minutenzone gerealiseerd kan worden. Naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek kunnen er enkele aanbevelingen gedaan worden voor de stichting Hartslag voor Nederland.

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat het geloof in de effectiviteit van de aanmelding een grote rol speelt bij het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu. Enkele respondenten twijfelden echter of HartslagNu wel goed werkt omdat zij nog nooit een oproep hebben gehad. De eerste aanbeveling voor de stichting Hartslag voor Nederland is daarom om zowel aangemelde als niet aangemelde mensen te laten merken dat een aanmelding voor HartslagNu effectief is. Dit kan aan de ene kant door te laten zien dat het systeem goed werkt door bijvoorbeeld test berichten te versturen. Aan de andere kant kan dit door mensen bewust te maken dat een aanmelding voor HartslagNu effectief is omdat juist zij hiermee het verschil kunnen maken. Hierbij kan ingespeeld worden op de betrokkenheid met hun leefomgeving of de aanrijdtijd van de ambulances.

Tijdens de interviews merkte ik dat veel respondenten HartslagNu nog steeds AED alert noemen, terwijl het sinds november 2012 HartslagNu heet. Het wennen aan de nieuwe naam is waarschijnlijk een kwestie van tijd, maar roept ook verwarring op. Wanneer er meer naamsbekendheid is voor HartslagNu is de kans groter dat mensen HartslagNu herkennen en ervoor kiezen om zich hiervoor aan te melden. Dit kan vergroot worden door burgers kennis te laten maken met het systeem door middel van terugkerende campagnes. Bovendien wordt hierdoor een grotere doelgroep bereikt dan alleen EHBO'ers en mensen in de zorg.

Tot slot blijkt uit de interviews dat de respondenten zich niet aangemoedigd voelen door de overheid om meer zelfredzaam te zijn of om aan actief burgerschap te doen, terwijl de overheid juist nu steeds meer zelfredzaamheid en actieve input van burgers verwacht. Een aanbeveling voor de stichting Hartslag voor Nederland is

daarom om met (regionale) overheden afspraken te maken over het stimuleren van bijvoorbeeld EHBO cursussen of het aanmelden voor HartslagNu.

5.4 Aanbevelingen voor de Veiligheidsregio Utrecht (VRU)

Uit het onderzoek blijkt dat de respondenten zich niet door de overheid aangemoedigd voelen tot actief burgerschap of zelfredzaamheid, maar dat zij denken dat de overheid hier wel een belangrijke rol in kan spelen. De overheid kan dit doen door *empowerment*, het versterken en verbinden van personen, organisaties en groepen in de samenleving (Regenmortel, 2009, p.23). Dit onderzoek kan de veiligheidsregio Utrecht (VRU) handvatten kan bieden bij het voeren van beleid met betrekking tot het motiveren van zelfredzaamheid en actief burgerschap in de regio Utrecht, zodat de burgers een positieve bijdrage kunnen leveren aan de ondersteuning van professionele hulpverlening bij de bestrijding en beheersing van incidenten, rampen en crises.

Bij actief burgerschap is er een wisselwerking tussen de burgers en de overheid. Een eerste aanbeveling voor de VRU is daarom om in te spelen op de burgers in de regio die al wel zijn aangemeld bij HartslagNu. Door hen als ambassadeurs van HartslagNu in te zetten en hen te faciliteren, kan de VRU inzetten op het uitbreiden van het aantal aangemelde burgers in de directe omgeving van deze personen. Hierbij kan ook sociale media ingezet worden door de ambassadeur een Facebook groep te laten beheren waarin buurtgenoten met elkaar in gesprek kunnen gaan.

Verder blijkt uit dit onderzoek dat de betrokkenheid in steden de mate van actief burgerschap negatief beïnvloedt. Om passieve burgers te bereiken, is het van belang dat de VRU inspeelt op de directe woonomgeving van de burger en hierbij betrokkenheid creëert op buurtniveau. Het is hierbij aan te raden om eerst de sociale omgeving in kaart te brengen. Hierbij kan gedacht worden aan plaatsen waar groepen mensen met gemeenschappelijke kenmerken samenkomen, zoals buurtcentra. Hier kan de VRU vervolgens voorlichtingsavonden organiseren of posters ophangen. Ook kunnen hier de eerder genoemde ambassadeurs vertellen over hun ervaringen met HartslagNu om zo andere mensen bewust te maken van de bijdrage die zij kunnen leveren door zich aan te melden voor HartslagNu.

6 Discussie

In dit hoofdstuk wordt gereflecteerd op het onderzoeksproces en de onderzoeksresultaten. Hierbij wordt er kritisch gekeken naar de keuzes die er tijdens het onderzoek zijn gemaakt en de gevolgen die deze keuzes kunnen hebben op de uitkomsten van dit onderzoek. Daarnaast worden er aan de hand van de resultaten suggesties gedaan voor vervolgonderzoek.

6.1 Kritische evaluatie van het onderzoek

Alle keuzes die tijdens het gehele onderzoeksproces zijn gemaakt, hebben invloed op de uiteindelijke onderzoeksresultaten. Het is daarom van belang deze keuzes kritisch te evalueren om te bepalen of er keuzes zijn gemaakt die de onderzoeksresultaten hebben belemmerend. Het traject van mijn scriptie begon tegelijk met mijn stage bij de veiligheidsregio Utrecht (VRU). Hierdoor wist ik al snel dat er bij de VRU behoefte was aan een onderzoek over zelfredzaamheid. In eerste instantie vond ik het moeilijk om een focus te vinden, maar na een paar gesprekken bij de VRU besloot ik de aanmelding voor HartslagNu als focus te nemen.

Vervolgens ging ik op zoek naar mensen die aangemeld zijn voor HartslagNu en die ik kon interviewen. Dit ging enigszins moeizaam, deels omdat de organisatie van HartslagNu mij hierbij op geen enkele wijze wilde helpen. De aanpak van de zoektocht naar respondenten heeft enkele belemmerende factoren gehad voor mijn onderzoeksresultaten. Doordat ik mijn respondenten via Facebook en mijn persoonlijk netwerk heb bereikt, ben ik alleen in contact gekomen met autochtone burgers, waarvan het merendeel –net zoals ik- in een dorp woont. Dit kan zorgen voor een vertekend beeld van de betrokkenheid van de respondenten met de omgeving. Bovendien kunnen hierdoor geen uitspraken worden gedaan over de invloed die de sociaal-culturele en sociaaleconomische situatie van de burger heeft op zijn aanmelding bij HartslagNu. Ook waren de mensen die ik heb bereikt bijna allemaal lid van een EHBO vereniging. Om meer variëteit in mijn respondentengroep te krijgen, had ik ook mensen moeten benaderen die in de gezondheidszorg werken, omdat zij ook aan de voorwaarde voldoen om zich aan te kunnen melden voor HartslagNu. Deze keuze is van invloed op de onderzoeksresultaten omdat de resultaten nu voornamelijk zijn gebaseerd op

verenigingsmensen en niet op 'losse' aanmeldingen, wat had kunnen leiden tot andere antwoorden.

Een sterk punt van dit onderzoek was de keuze voor de onderzoeksmethode. In dit onderzoek heb ik gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode met daarin semigestructureerde interviews. Door deze methode vertellen de respondenten niet alleen hun verhaal op basis van de opgestelde topics, maar kunnen zij ook hun eigen invulling en betekenis hieraan geven. Dit heeft voor de resultaten als gevolg gehad dat er een goed beeld wordt geschetst van wat er werkelijk leeft bij de respondenten. In totaal werden er 15 persoonlijke interviews en 5 telefonische interviews gehouden. De duur van de telefonische interviews en de informatie die ik daaruit vergaarde, verschilde niet. Ik denk daarom dat de keuze voor zowel persoonlijke als telefonische interviews geen gevolgen heeft gehad voor de betrouwbaarheid van het onderzoek.

Na de eerste vijf interviews ben ik niet meer ingegaan op de topic *perceptie van het incident*. Door de literatuurstudie had ik verwacht dat mensen eerder zijn geneigd om zich aan te melden voor HartslagNu doordat een kans op een hartstilstand groter is dan de kans dat er bijvoorbeeld een grote overstroming komt. Dit probeerde ik te testen met de vraag "hoe groot schat je de kans in dat er in jouw omgeving een melding is van een hartstilstand?". De respondenten die deze vraag kregen, konden dit niet zo goed beantwoorden omdat ze dachten dat ze in procenten moesten aangeven hoe vaak er in hun buurt iemand een hartstilstand krijgt. Achteraf gezien had ik over deze topic beter moeten nadenken om zo met anders geformuleerde vragen mijn verwachtingen te toetsen. Dit betekent dat ik nu data mis, waardoor er bij de onderzoeksresultaten geen uitspraken kunnen worden gedaan over de invloed die de perceptie van het incident heeft op de zelfredzaamheid van de burger.

Verder kwam de factor *aanmoediging door de overheid* in de literatuurstudie alleen bij actief burgerschap expliciet naar boven. Ik heb deze topic daarom alleen als factor gebruikt voor actief burgerschap. Het is echter logisch om aan te nemen dat de overheid ook de mate waarin iemand zelfredzaam is kan stimuleren. Als dit was aangenomen, waren er in de resultaten van dit onderzoek nog meer overeenkomsten tussen actief burgerschap en zelfredzaamheid.

Voorafgaand aan de interviews had ik niet nagedacht over het verschil dat er mogelijk kan zijn in betrokkenheid tussen een dorp en een stad. Tijdens de interviews ben ik hier toch op ingegaan doordat ik dit opmerkte na het meedraaien van de 24-uurs dienst bij de brandweerkazerne in Utrecht en doordat enkele respondenten hierover in gesprek gingen. Deze factor bleek een grote rol te spelen bij een aanmelding voor HartslagNu. Daarom heb ik later op basis van de empirische data mijn literatuurstudie uitgebreid. Dit kan belemmerend zijn voor de onderzoeksresultaten omdat ik meer informatie over deze factor had kunnen vergaren uit de interviews wanneer ik hier van tevoren beter op was voorbereid door middel van een literatuurstudie naar deze factor.

Tot slot verwachtte ik voorafgaand aan het onderzoek dat zelfredzaamheid een grote rol speelt bij het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu. Uit dit onderzoek blijkt echter dat er een relatie is tussen zelfredzaamheid en actief burgerschap bij het besluit van burgers om zich aan te melden voor HartslagNu. Door deze conclusie was het essentieel dat ik mijn hoofdvraag, die in eerste instantie alleen was toegespitst op zelfredzaamheid, nog moest aanpassen naar de relatie tussen deze twee concepten.

6.2 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Op basis van dit onderzoek kunnen er enkele suggesties worden gedaan voor vervolgonderzoek. Een eerste suggestie van onderzoek ligt bij de doelgroep. In deze scriptie is er onderzocht wat de motieven zijn van mensen om zich wel aan te melden voor HartslagNu. Een suggestie voor een vervolgonderzoek is om een kwalitatief onderzoek te doen onder mensen die wel aan de voorwaarden voldoen om zich aan te melden voor HartslagNu maar die dit niet hebben gedaan. Op deze manier kan er inzicht worden verkregen in de motieven die mensen hebben om zich juist niet aan te melden. Deze inzichten kunnen helpen bij het begrijpen van deze redenen en kunnen aanleiding zijn om de werving van burgerhulpverleners voor initiatieven anders aan te pakken.

Verder blijkt uit dit onderzoek dat respondenten een verschil ervaren in betrokkenheid tussen een stad en een dorp. Aangezien het merendeel van de respondenten van dit onderzoek in een dorp woont, is de vraag of dit verschil in betrokkenheid ook zo wordt ervaren door mensen die in een stad wonen. Een

suggestie voor vervolgonderzoek is daarom om onderzoek te doen naar de betrokkenheid tussen mensen in een stad. Dit kan helpen bij het aantrekken van burgerhulpverleners in steden.

Ook blijkt uit de resultaten dat het merendeel van de factoren dat uit de literatuurstudie naar voren kwam van invloed is geweest op het besluit van de respondenten om zich aan te melden voor HartslagNu, te weten de *perceptie van eigen verantwoordelijkheid*, de *persoonlijke kenmerken*, de *invloed van de omgeving* en de *perceptie van voorbereidingsmaatregelen*. Deze factoren zijn dus niet alleen van invloed op de zelfredzaamheid in de voorbereiding op een grote crisis, maar ook op een kleinschalig incident zoals hier is onderzocht. Een suggestie voor vervolgonderzoek is daarom om de invloed van deze factoren te toetsen met een vergelijkbaar burgerinitiatief.

Tot slot blijkt er een relatie te zijn tussen de concepten zelfredzaamheid en actief burgerschap wanneer het gaat over de deelname aan het burgerinitiatief HartslagNu. Een suggestie voor vervolgonderzoek is om verder onderzoek te doen naar de relatie tussen deze twee concepten bij de voorbereiding op zowel kleinschalige als grootschalige incidenten.

Epiloog

In Nederland zegt naar schatting 50% van de bevolking aan vrijwilligerswerk te doen (CBS, 2012) en zijn er ongeveer 3 miljoen mensen, oftewel 23% van de bevolking ouder dan 18 jaar, in het bezit van een reanimatiediploma (Hartstichting, 2014). Erg makkelijk om aan burgerhulpverleners te komen die zich aan willen melden voor HartslagNu zou je dan zeggen. Toch telt HartslagNu op dit moment rond de 60.500 aangemelde burgerhulpverleners, terwijl er dus 3 miljoen Nederlandse burgers zijn die zich hiervoor kunnen aanmelden.

Zoals een respondent in dit onderzoek opmerkte, zijn het vaak verenigingsmensen die zich aanmelden voor dit soort initiatieven. Ook ik zie dit terug in de sportverenigingen in mijn omgeving. In alle soorten verenigingen en initiatieven lijkt het vaak neer te komen op dezelfde mensen. Mensen die zich actief willen inzetten voor hun vereniging of initiatief en hier een warm hart voor hebben. Tegelijkertijd lijkt het merendeel van de mensen zich niet geroepen te voelen om hun bijdrage te leveren aan hun gemeenschap omdat zij hiertoe niet in staat zijn, hiervoor geen tijd hebben of denken hiervoor niet geschikt te zijn.

De overheid delegeert dus taken naar de burgers en verwacht hierbij dat zij meer zelfredzaam, actief en verantwoordelijk zijn maar niet iedereen voelt zich hiertoe geroepen. De vraag die hierbij opkomt, is of we het moeten accepteren dat niet alle burgers actief willen of kunnen zijn. Enerzijds kan deze vraag naar mijn mening met 'ja' beantwoord worden. Je kunt niet iedereen verplichten om actief deel te nemen aan maatschappelijke initiatieven, want iedereen heeft de vrijheid om zijn eigen leven in te richten. Anderzijds betekent 'accepteren' niet dat je er niets aan kunt doen. Passieve burgers kunnen bewust worden gemaakt van de bijdrage die ze kunnen leveren en geprikkeld worden om hier ook actief iets mee te gaan doen. Dat is waarschijnlijk makkelijker gezegd dan gedaan, maar hier ligt wel de sleutel tot een samenleving waarin er meer betrokkenheid is en mensen voor elkaar kunnen en willen zorgen. Als we dit willen bereiken moeten we zelf als burger een rol spelen waarbij de 'actieve' burgers de 'passieve' burgers uit hun omgeving stimuleren. Dit betekent niet dat de overheid het volledig aan de burgers over moet laten. Ze moet dit wel ondersteunen. Begin juni 2014 ondervond HartslagNu problemen in het oosten van het land door de beperkte dekking van het mobiele

netwerk in Nederland (zie Bijlage IV). Hierdoor kregen de burgerhulpverleners geen sms, waardoor het slachtoffer geen directe hulp kreeg. De overheid rekent het echter niet tot haar taak om een volledige dekking te hebben van het mobiele netwerk. Gebeurtenissen als deze stimuleren burgers niet om actief te zijn. Om in Nederland meer met elkaar en voor elkaar te doen, zal er dus echt inzet moeten zijn van zowel de overheid als de burger. En of dit lukt.. dat zal de tijd leren.

"Wie de toekomst wil bepalen, moet zich zelf inzetten." Ruth Zwijgers (Geboren 1936)

Referenties

- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A., Adams, N., Hardy, A., & Howells, G. (1980). Tests of the generality of self-efficacy theory. *Cognitive Therapy and Research*, 4(1), 39-66.
- Bastow, S., Beck, H., Dunleavy, P., & Richardson, L. (2005). *The role of individual incentives within strategies promoting civil renewal*. LSE Report.
- Boeije, H. (2012). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Boeije, H., 't Hart, H., & Hox, J. (2009). *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom onderwijs.
- Boutellier, J., & van Steden, R. (2010). *Sociaal veilig: Paradoxen van zelfredzaam burgerschap*.
- Bovens, M., 't Hart, P., & van Twist, M. (2012). *Openbaar Bestuur: beleid, organisatie en politiek*. Deventer: Kluwer.
- Brannan, T., John, P., & Stoker, G. (2006). Active citizenship and effective public services and programmes: How can we know what really works. *Urban Studies*, 43(5), 993-1008.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2012). Sociale contacten en maatschappelijke participatie. Geraadpleegd op 21 mei 2014 op CBS: <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=82249NE&LA=NL>
- Dagger, R. (1981). Metropolis, memory, and citizenship. *American Journal of Political Science*, 25(4), 715-737.

- Deetz, S. (2000). Describing differences in approaches to organization science. In P.J. Frost, A.Y. Lewin & R.L. Daft (Eds.), *Talking about Organization Sciences*, 123-152. Thousand Oaks: Sage.
- De Haan, H. (2006). *De stad in het dorp*. Wageningen: Leerstoelgroep sociaal-ruimtelijke analyse, universiteit Wageningen.
- EHBO-cursus voor ouders: verplichten? (2014). *RTL-Nieuws*. Geraadpleegd op 19 juni op <http://www.rtlnieuws.nl/editienl/ehbo-cursus-voor-ouders-verplichten>.
- Expertise centrum zelfredzaamheid. (2014). Geraadpleegd op 30 januari 2014. <http://www.infopuntveiligheid.nl/Publicatie/Dossier/6/zelfredzaamheid.html>
- Flyvbjerg, B. (2006). Five misunderstandings about case-study research. *Qualitative Inquiry*, 12(2), 219-245.
- Harting, J., & van Assema, P. (2007). *Community projecten in Nederland: De eeuwige belofte?* Groningen: Universiteit Groningen, 2007.
- HartslagNu. (2014). Geraadpleegd op 12 februari 2014 op <http://www.hartslagnu.nl/blz/algemeen/stichting-hartslag-voor-nederland.html>
- Hartstichting. (2014). Geraadpleegd op 28 februari op <https://www.hartstichting.nl/6-minutenzone>
- Helsloot I., & Van 't Padje B. (2010). *Zelfredzaamheid: Concepten, thema's en voorbeelden nader beschouwd*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Helsloot, I., & van 't Padje, B. (2011). *Met vertrouwen communiceren over potentiële rampen en crises*. Renswoude: Crisislab.
- Hijkema, S., van der Meulen, S., & Moll, M. (2011). *Meting zelfredzaamheid en sociale samenhang in de Veiligheidsregio IJsselland. Een casusstudie in Zwolle en Olst-Wijhe*. Geraadpleegd op

<http://www.windesheim.nl/~media/Files/Windesheim/Research%20Publications/DeelrapportageonderzoekZelfredzaamheid12122011definitief.pdf>

Hojtink, L., te Brake, H., & Dückers, M. (2011). *Veerkracht Monitor; ontwikkeling van een meetinstrument voor psychosociale veerkracht*. Geraadpleegd op 20 februari op Stichting Impact <http://www.impact-kenniscentrum.nl/sites/default/files/Veerkracht%20monitor.pdf>

Kolasinac, E., Holsappel, J., & te Brake, H. (2012). *Zelfredzaamheid en crisissituaties*. Geraadpleegd op 20 februari op <http://www.infopuntveiligheid.nl/Publicatie/DossierItem/6/3712/kennispublicatie-zelfredzaamheid-en-crisissituaties.html>

Jansen, T., Chioncel, N., & Dekkers, H. (2006). Social cohesion and integration: Learning active citizenship. *British Journal of Sociology of Education*, 27(2), 189-205.

Jochum, V., Pratten, B., & Wilding, K. (2005). *Civil renewal and active citizenship*. London: NCVO.

Marshall, M.N. (1996). Sampling for qualitative research. *Family Practice*, 13(6), 522-525.

Mathijssen, C., Wildemeersch, D., Stroobants, V., & Snick, A. (2003). Activeren tot actief burgerschap: De casus van buurt- en nabijheidsdiensten. *Vaktijdschrift Vorming*, 18(2), 79-102.

MOVISIE. (2011). *Actief burgerschap: een overzicht van interventies*. Utrecht.

Neuvel, J., Groenendaal, J., & de Boer, D. (2010). *Zelfredzaamheid bij de stroomstoring in de bollenstreek*. Geraadpleegd op 14 februari op http://crisisslab.nl/wordpress/wp-content/uploads/syntheserapport_onderzoek_definitief1.pdf

Oliver, E. (2000). City size and civic involvement in metropolitan America. *The American Political Science Review*, 94(2), 361-37.

- Peters, B.G., & Pierre, J. (2001). Developments in intergovernmental relations: Towards multi-level governance. *Policy and Politics*, 29(2), 131-136.
- Rijksoverheid. (2014). *Van burgerparticipatie naar overheidsparticipatie*. Geraadpleegd op 30 januari 2014.
<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/democratie-en-burgerschap/van-burgerparticipatie-naar-overheidsparticipatie>
- Rhodes, R.A. (2007). Understanding governance: Ten years on. *Organization Studies*, 28(8), 1243-1264.
- Rode Kruis. (2014). *SIGMA*. Geraadpleegd op 14 mei 2014 op <http://www.rodekruis.nl/afdeling/amsterdam/dit-doen-we/hulp-bij-rampen/sigma>
- Ruitenbergh, A.G.W., & Helsloot, I. (2004). *Zelfredzaamheid van burgers bij rampen en zware ongevallen*. Den Haag: COT Instituut voor Veiligheids- en crisismanagement.
- Ossewaarde, R. (2006). *Eigen verantwoordelijkheid. Bevrijding of beheersing?* Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Sociaal en Cultureel Planbureau. (2012). *Sociaal en Cultureel Rapport 2012: Een beroep op de burger; minder verzorgingsstaat, meer eigen verantwoordelijkheid?* Den Haag.
- Starmans, I., & Oberijé, N. (2006). *Burgerparticipatie bij rampen en zware ongevallen*. Arnhem: NIFV.
- Spinhoven, P., Nijenhuis, E., & Van Dyck, R. (1998). Herinneringen aan traumatische ervaringen. *Dth*, 18(2), 59-76.
- Terpstra, T. (2010). *Flood preparedness: thoughts, feelings and intentions of the dutch public*. Psychologie van Conflict, Risico & Veiligheid (PCRUVU). Universiteit Twente.

- Tonkens, E. (2008). *De bal ligt bij de burger*. Amsterdam: Vossiuspers UvA.
- Tonkens, E. (2014). *Actief burgerschap*. Geraadpleegd op 14 februari 2014 op www.actiefburgerschap.nl
- USBO. (2014). *Bestuur- en organisatiewetenschap*. Geraadpleegd op <http://www.uu.nl/faculty/leg/nl/organisatie/departementen/departementbestuursenorganisatiewetenschap/Pages/default.aspx?refer=/usbo>
- Van Abshoven, B., van Grootheest, W., & Verhoeven, T. (2008). Verzorgingsstaat en sociale zekerheid. *Assistent en maatschappij*, 111-127.
- Van Buuren, A., & Edelenbos, J. (2008). Kennis en kunde voor participatie: Dilemma's voor legitimiteit in de participatiemaatschappij. *Burger in uitvoering*, 184-212.
- Van de Donk, W.B.H.J., Jonkers, A.P., Kronjee, G.J., & Plum, R.J.J.M. (2006). *Geloven in het publieke domein: Verkenning van een dubbele transformatie*. Amsterdam: Amsterdam University Press (WRR Rapport).
- Van den Brand, R. (2005). *Zelfredzaamheid en fysieke veiligheid van burgers, verkenningen*. Geraadpleegd op <http://www.infopuntveiligheid.nl/Infopuntdocumenten/einddoc%20Zelfredzaamheid%20en%20fys%20veiligheid%20van%20burgers%20verkenningen%202005.pdf>
- Van de Wijdeven, T., de Graaf, L., & Hendriks, F. (2013). *Actief burgerschap: Lijnen in de literatuur*. Tilburgse school voor politiek en bestuur.
- Van Steden, R. (2008). *Samenleving en veiligheid*. Geraadpleegd op 14 februari op <http://dare.ubvu.vu.nl/bitstream/handle/1871/38301/Samenleving?sequence=1>

- Van Steden, R., van Caem, B., & Boutellier, H. (2011). The 'hidden strength' of active citizenship: The involvement of local residents in public safety projects. *Criminology & Criminal Justice*, 11(5), 433–450.
- Van Regenmortel, T. (2009). Empowerment als uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 18(4), 22-42.
- Verhoeven, I., & Tonkens, E. (2011). Talking active citizenship: framing welfare state reform in England and the Netherlands. *Social Policy and Society*, 12(3), 415-426.
- Verweij, A. (2010). *Wat is sociaaleconomische status?* In: Volksgezondheid Toekomst Verkenning, Nationaal Kompas Volksgezondheid. Bilthoven: RIVM. Geraadpleegd op 12 juni 2014 op <http://www.nationaalkompas.nl>>NationaalKompasVolksgezondheid\Thema's \Gezondheidsachterstanden\Sociaaleconomische status, 7 december 2010
- Yin, R.K. (2008). Case study research design and methods: 5 Applied Social Research Methods.

Bijlage I: Topiclijst en Vragenlijst

Algemeen

1. Hoe oud bent u?
2. Waar woont u?
3. Via welke weg heeft u uw reanimatie certificaat gehaald? (EHBO, werk in gezondheidszorg)
4. Waarvan kent u HartslagNu?
5. Sinds wanneer bent u aangemeld voor HartslagNu?
6. Welke ervaringen heeft u tot nu toe?
7. Bent u al wel eens opgeroepen? Zo ja: Hoe vaak? Hoe denkt u dat dat komt? Wat is uw ervaring met hulpverleners?
8. Waarom heeft u u aangemeld voor HartslagNu?

Perceptie eigen verantwoordelijkheid

1. Hoe ziet u uw eigen verantwoordelijkheid wanneer er iemand in uw omgeving een hartstilstand krijgt?
2. Hoe ziet u de verantwoordelijkheid van de overheid/hulpdiensten?
3. Wat vindt u ervan dat u door middel van dit systeem verantwoordelijkheid neemt voor uw omgeving?
4. In hoeverre voelt u zich verplicht om aan te melden voor HartslagNu?

Perceptie voorbereidingsmaatregelen

1. Welke verwachting heeft u van de bijdrage die u kunt leveren door uw aanmelding bij HartslagNu?
2. Heeft u het gevoel dat u iets kunt bereiken/dat het effectief is om aan te melden voor HartslagNu? Leg uit, zo ja, waarom?

Persoonlijke kenmerken

1. Hoe ziet u de huidige hulpverlening door de hulpverleningsinstanties aan slachtoffers van een hartstilstand? Heeft dit meegespeeld bij de keuze om u aan te melden?
2. Hoe ziet u de burgerhulpverlening aan slachtoffers van een hartstilstand?
3. Heeft u persoonlijk ervaring met hartstilstand slachtoffers? Heeft dit meegespeeld bij het aanmelden?
4. Heeft u het gevoel zelf invloed uit te kunnen oefenen op de situatie? Wat vindt u hiervan?
5. Hoe zeker bent u van uzelf als het gaat om het redden van anderen? Heeft dit meegespeeld in uw beslissing om aan te melden?
6. Hoe ziet u de ervaringen die u op kan doen bij een oproep van HartslagNu?

Invloed van de omgeving

1. Hoe verbonden voelt u zich met uw leef/werkomgeving?
2. Hoe betrokken voelt u zich bij de mensen in uw omgeving?
3. Welke verwachtingen heeft u van andere (aangemelde) mensen in uw omgeving?

Perceptie van het incident

1. Hoe groot schat u de kans in dat er in uw omgeving een melding is van een hartstilstand?

Aanmoediging door de overheid

1. Vindt u dat u door de overheid wordt aangemoedigd tot burgerhulpverlening?
2. Zo ja, op welke manier? Zo nee, hoe zou dat beter kunnen? Wat mist u?

Zijn er volgens u nog dingen die niet ter sprake zijn gekomen maar die wel belangrijk zijn?

Bijlage II: Overzicht respondenten

Respondent	Geslacht	Leeftijd	Duur aanmelding	Aantal oproepen gehad
RM1	Man	50	7 jaar	0
RM2	Man	63	5 jaar	1
RM3	Man	64	8 maanden	0
RM4	Man	39	6 jaar	2
RM5	Man	61	5 jaar	1
RM6	Man	65	1 jaar	0
RM7	Man	27	5 jaar	1
RM8	Man	66	5 jaar	0
RM9	Man	41	4 jaar	1
RM10	Man	48	6 jaar	1
RM11	Man	47	5 jaar	4
RM12	Man	41	6 jaar	5
RM13	Man	42	2 jaar	8
RV1	Vrouw	46	3 jaar	1
RV2	Vrouw	21	3 maanden	0
RV3	Vrouw	40	6 maanden	0
RV4	Vrouw	31	4 jaar	1
RV5	Vrouw	26	1,5 jaar	3
RV6	Vrouw	62	4 jaar	0
RV7	Vrouw	22	4 jaar	1

Bijlage III: Codeboom

Algemeen

- Ervaring met HartslagNu
- Kennismaking met HartslagNu
- Duur aanmelding
- Hoe reanimatie
- Reden ervaring
- Motivatie aanmelding
- Perceptie kans incident

Overheid

- Aanmoediging overheid
- Verbetering voor overheid

Omgeving

- Verbonden met omgeving
- Verschil stad en dorp
- Verwachtingen van anderen

Perceptie voorbereidingmaatregelen

- Effectiviteit
- Verwachting bijdrage

Perceptie eigen verantwoordelijkheid

- Eigen verantwoordelijkheid
- Verantwoordelijkheid hulpdiensten
- Verplichting
- Verwachting hulpdiensten
- Mening over systeem

Persoonlijke kenmerken

- Persoonlijke ervaring
- Geloof in eigen kunnen
- Ervaren van probleem
- Ervaring opdoen

Bijlage IV: Krantenartikel

De rand van Nederland wil ook bellen

Communicatie Soms lukt het niet hulpdiensten in te schakelen. De mobiele telefoon heeft geen bereik. Twente is boos.

Door onze correspondent
Annette Toonen

ENSCHEDA. „Zorgelijk”, twitterde gisteren een Twentse wijkagent nadat een 65-jarige campinggast in Lattrop was overleden aan een hartstilstand. Hij doelde op een sms voor vrijwilligers in het dorp die een draagbare defibrillator (AED) kunnen bedienen - te gebruiken voor snelle hulp bij een hartstilstand - en die niet iedereen had bereikt 'door de slechte verbinding'. Tegen de regionale omroep RTV Oost zei hij: „Dit is een voorbeeld van hoe het helemaal misgaat.”

Het voorval leidde gisteren (opnieuw) tot Kamervragen over het slechte mobiele bereik in de grensstreek, een probleem dat al langer speelt. Maar volgens Ambulance Oost

zijn na de melding van de hartstilstand 21 AED-vrijwilligers in de directe omgeving via een sms gealarmeerd. 20 van de 21 sms'jes zijn aangekomen, zegt Wim van der Worp, manager acute zorg bij de dienst.

Dat de vrijwilliger die het dichtst bij het apparaat was geen bericht kreeg, klopt. Dat was de eigenaar van Gasterij De Smid in Lattrop, waar de AED aan de gevel hangt. Naar zijn telefoon is helemaal geen bericht verstuurd, volgens hem. Waarom dat niet is gebeurd, wordt nu uitgezocht. Of de campinggast bij snellere hulpverlening de hartstilstand zou hebben overleefd, valt niet te zeggen.

Van der Worp vindt dat het incident wordt misbruikt om aandacht te vestigen op het probleem van het slechte mobiele bereik aan de rand van Ne-

derland. De hulpverlening had niet veel sneller gekund, stelt hij.

Wethouder Ilse Duursma van de gemeente Dinkelland (CDA) reageert: „Of er nou kostbare minuten verloren zijn gegaan of niet, ik weet wel dat de bereikbaarheid in de grensregio een groot probleem is, al een hele tijd.”

De politiewoordvoerder zegt dat de wijkagent misschien te snel zijn conclusie heeft getrokken.

De brandweer kon kort geleden ook al niet mobiel worden gebeld. Dat was bij een brand in een paardenstal, ook in Lattrop, van de moeder en broer van zangeres Marga Bult. Alleen via een vaste lijn was verbinding mogelijk. De zangeres ontkende een actie die leidde tot een zwartboek met klachten over de slechte mobiele bereikbaarheid in met name grensre-

gio's. Bult kreeg bijval van burgemeesters uit Twente en de Achterhoek.

In antwoord op Kamervragen gaf minister Ivo Opstelten (Veiligheid en Justitie, VVD) eerder al aan dat 100 procent dekking niet mogelijk is. In Lattrop is die reactie als 'pijnlijk' ervaren.

Wethouder Duursma: „Hij schrijft dat we maar met een vaste lijn moeten bellen. Kom op, dat kan niet waar zijn. Dat past toch niet meer in deze tijd. Het lijkt wel alsof de randen van Nederland niet meetellen. Er moet gewoon een goede mobiele dekking komen. De leefbaarheid is in het geding.”

Wettelijk is het toegestaan dat in sommige stukken Nederland geen bereik is. De minimumnorm voor de dekking is 95 procent.

Geen bereik in Lattrop

