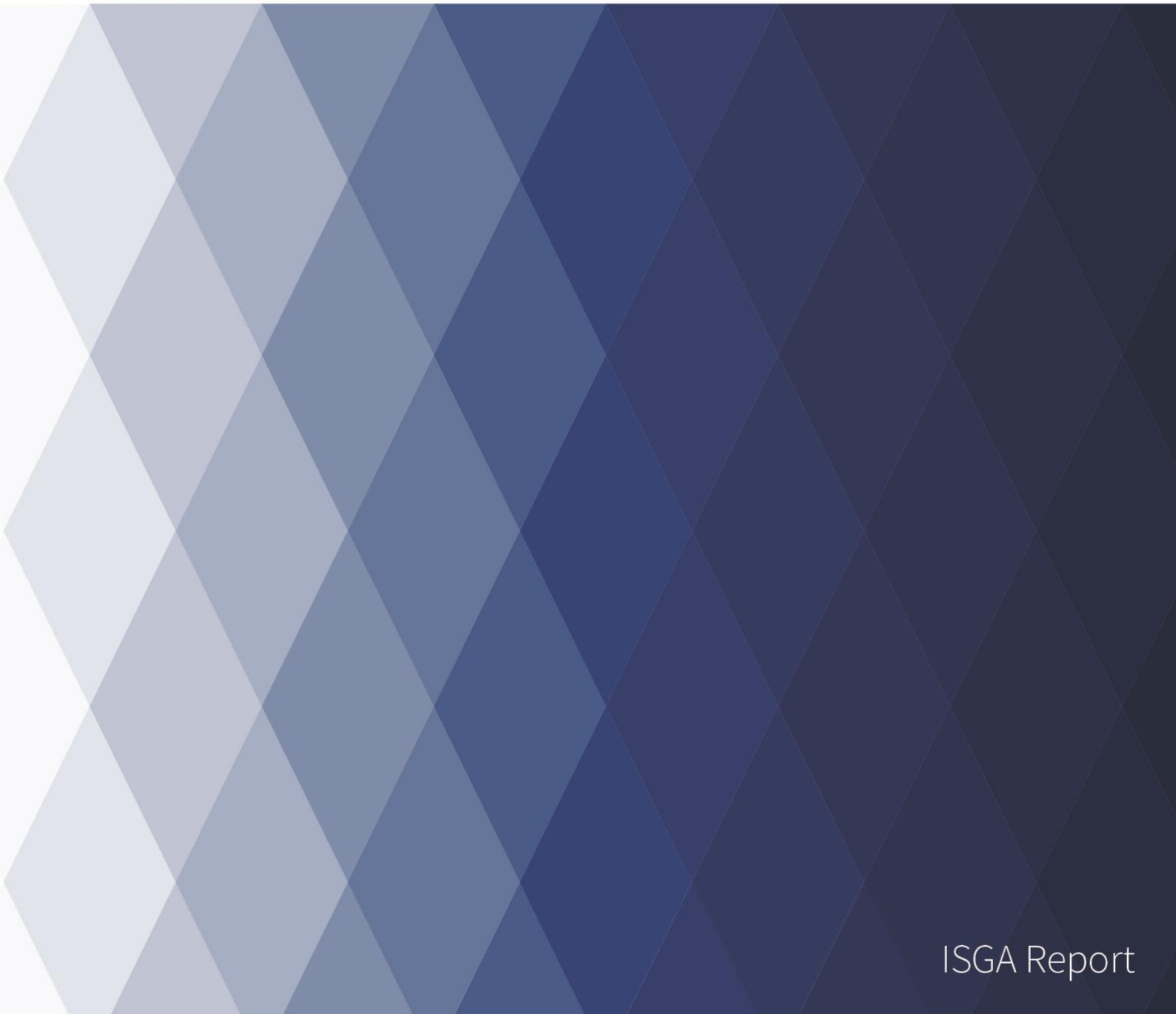
Universiteit Leiden

TERRORISTISCHE DREIGING IN NEDERLAND

DE RISICOPERCEPTIE EN MOGELIJKHEDEN VOOR RISICOCOMMUNICATIE

Marieke Liem, Sanneke Kuipers en Jessica Sciarone



ISGA Report

Terroristische dreiging in Nederland

De risicoperceptie en de mogelijkheden voor risicocommunicatie

Dit onderzoek is in opdracht van het Wetenschappelijke Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Justitie en Veiligheid uitgevoerd door:

Dr. M.C.A. Liem
Dr. S. L. Kuipers
J. Sciarone, MA, MSc.

Begeleidingscommissie:
Prof. Dr. S. J. H. M. van den Putte (voorzitter)
Drs. T.L. van Mullekom
Prof. Dr. J. Pekelder
Dr. P. L. M. Vasterman
Dhr. K. J. L. Pals, MSc.
Mevr. E. D. Hazendonk

© 2018, WODC / Liem/ Kuipers/ Sciarone/ Universiteit Leiden

Omslagontwerp: Oscar Langley
www.oscarlangley.com

Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum. Auteursrechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het WODC.

Samenvatting

In de afgelopen tien tot vijftien jaar hebben in diverse Europese landen grootschalige terroristische aanslagen plaatsgevonden, waaronder in Parijs (januari en november 2015), Brussel (maart 2016), Nice (juli 2016), Berlijn (december 2016), Londen (maart 2017), Stockholm (april 2017), Manchester (mei 2017), wederom Londen (juni 2017) en Barcelona (augustus 2017). In de zomer van 2017 onderzocht de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) de terroristische dreiging geuit richting het EK-voetbal voor vrouwen (Volkskrant, juli 2017). Ook werd in augustus 2017, op last van de politie, een concert in de Maassilo van de Amerikaanse popgroep Allah-Las afgelast in verband met een terrorismedreiging (NOS.nl, 2017). Volgens de rijksoverheid is thans de kans op een aanslag in Nederland reëel: het huidige dreigingsniveau is ingeschaald op substantieel. Volgens de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) komt de grootste dreiging momenteel uit de jihadistische hoek (NCTV, 2017a).

Recente aanslagen en dreigingen hebben mogelijk invloed op de risicobeleving van de Nederlandse bevolking met betrekking tot het risico op een terroristische aanslag. Uit de Risico- en Crisisbarometer (RCB) van het voorjaar van 2017 blijkt dat de angst voor een terroristische aanslag in Nederland iets is toegenomen (NCTV, 2017j). Wetenschappelijk onderzoek toont aan dat de risicobeleving van de bevolking van een land toeneemt naar aanleiding van een aanslag in een ander, westers land. Zo concludeerde Sjöberg (2005) op basis van Zweedse data bijvoorbeeld dat, na de aanslagen in New York en Washington D.C. op 11 september 2001, ook in Zweden sprake was van een verhoogde risicoperceptie.

1. Dit onderzoek

Het is onduidelijk of en in hoeverre de aanslagen in nabijgelegen landen ook van invloed zijn op de risicobeleving van de Nederlandse bevolking Niet alleen aanslagen in buurlanden kunnen van invloed zijn op de risicoperceptie in Nederland,1 maar ook het, door de overheid ingeschaalde, dreigingsniveau. De vraag rijst of en in hoeverre het relatief langdurig hoge dreigingsniveau (substantieel, niveau vier van vijf, sinds maart 2013) de risicoperceptie van de Nederlandse bevolking beïnvloedt. Onderzoek laat zien dat terroristische aanslagen tot gedragsveranderingen onder de bevolking kunnen leiden, zoals veranderingen in mobiliteit en stemgedrag (Baird e.a. 2015; Huddy e. a. 2005; Mumpower e. a. 2013; Rubin e.a. 2005). Of dit ook gebeurt in het geval van een terroristische dreiging is tot op heden niet duidelijk. Tevens bestaat onduidelijkheid over

[1] In het kader van dit onderzoek hebben we ons gericht op negen aanslagen, te weten: de aanslagen in Parijs in januari en November 2015, Brussel in maart 2016, Nice in juli 2016, Berlijn in december 2016, Londen in maart 2017, Stockholm in april 2017, Manchester in mei 2017 en nogmaals Londen in juni 2017.

de mogelijkheden waarop de overheid kan communiceren over een eventuele terroristische dreiging.

Om helderheid te verschaffen in bovenstaande onduidelijkheden zijn de volgende vragen opgesteld: "*Wat is de risicobeleving van de Nederlandse bevolking inzake terroristische dreiging?*" En "*Wat zijn passende mogelijkheden voor de Nederlandse overheid om te communiceren over terroristische dreiging en over het (contra-)terrorismebeleid?"* Ten behoeve van dit onderzoek zijn bovenstaande vragen uitgewerkt in de volgende deelvragen:

1. Wat is de risicobeleving van terrorisme en wat zijn (eventuele) verschillen in de risicobeleving onder de Nederlandse bevolking?
2. Wat is de perceptie van de Nederlandse bevolking inzake communicatie vanuit de overheid over terrorismedreiging?
3. Wat is het kennisniveau van het actuele dreigingsniveau en het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland (DTN) van de Nederlandse bevolking?
4. In hoeverre is de risicobeleving onder de Nederlandse bevolking geassocieerd met zelf-gerapporteerd mijdingsgedrag?
5. Wat zijn de mogelijkheden voor de overheid om te communiceren inzake terroristische dreiging en het (contra-)terrorismebeleid?

Om deze vragen te beantwoorden hebben we gebruik gemaakt van een vijftal methoden, te weten:

- Een literatuurstudie;
- Een analyse van bestaande veiligheidsmonitoren (de Risico- en Crisisbarometer (RCB) van de NCTV en het Continu Onderzoek Burgerperspectieven (COB) van het Sociaal Cultureel Planbureau, SCP);
- Een online enquête speciaal uitgezet voor dit onderzoek onder een representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking, het zogenaamde LISS-panel, bestaande uit 1.077 respondenten;
- Een trendanalyse van Google zoekopdrachten en een analyse van de top 25 Google zoekresultaten voorafgaand aan en volgend op een aanslag; en
- Interviews met zestien professionals op het gebied van risicoperceptie en risicocommunicatie.

Deze studie bestaat uit drie delen, waarbij in het eerste deel aandacht wordt besteed aan het de methoden en het theoretisch raamwerk. In het tweede deel worden de empirische bevindingen gepresenteerd en in het derde deel worden de conclusies en reflectie weergegeven.

2. De risicoperceptie met betrekking tot terrorisme in theorie

Risicoperceptie kan worden gezien als een combinatie van een objectieve dreiging en commotie, waarbij commotie wordt bepaald door de mate waarin men betekenis en zin kan geven aan een gebeurtenis (Furedi, 2007). Onderzoek toont aan dat de kloof tussen statistische waarschijnlijkheid van risico's en de individuele beleving van risico met name groot is in beleidsdomeinen die betrekking hebben op veiligheid en gezondheid (Renn, 2015). Burgers kunnen dan de statistische waarschijnlijkheid dat een terroristische aanslag hen treft overschatten. De literatuurstudie bracht naar voren dat daarnaast onderscheid bestaat tussen persoonlijke en collectieve risicobeleving. Persoonlijke risicobeleving lijkt samen te hangen met de angst zelf getroffen te worden door een aanslag, terwijl collectieve risicobeleving het risico betreft dat een terroristische aanslag andere mensen in de eigen samenleving treft (Huddy e.a. 2002).

Factoren van invloed op de risicoperceptie

Tevens blijkt uit de literatuurstudie dat een aantal factoren van invloed is op de risicoperceptie.

- *Tijd*: recente aanslagen zijn een belangrijke factor die de risicoperceptie beïnvloeden. Zo concludeerden McArdle e.a. (2012) dat het gevoel van onveiligheid wordt vergroot naar aanleiding van een aanslag, maar stabiliseert na maximaal twee jaar: deze stabilisatie is echter wel op een hoger niveau dan voor de aanslag.
- *Persoonskenmerken*: de persoonlijke en collectieve risicobeleving worden beïnvloed door geslacht, leeftijd, inkomen, politieke voorkeur, opleidingsniveau en religie (Mumpower e.a. 2013; Sjöberg 2005; Skitka, Bauman en Mullen, 2004). Door de bank genomen zien vrouwen grotere risico's dan mannen, zien ouderen meer risico's dan jongeren en zien lager opgeleiden meer risico's dan hoger opgeleiden (ibid.).
- *Emoties*: met name emoties als woede, angst en verdriet, zijn van invloed op risicobeleving (Fisschof e.a. 2003). Zo leidt woede tot optimisme en lagere inschatting van risico's ten aanzien van terrorisme, terwijl angst juist tot een hogere risicobeleving leidt (ibid.).
- *Kenmerken van een aanslag*: zichtbare beelden van een terroristische aanslag leiden tot een verhoogde risicoperceptie (Sunstein, 2003). Tevens blijkt uit de literatuur dat zichtbare (contra-)terrorismemaatregelen de risicoperceptie van burgers kunnen vergroten (zie bijvoorbeeld: Jervis, 2002 of Friedman, 2011: 78).

Aanpassingen in het gedrag naar aanleiding van een terroristische aanslag

Uit de literatuur blijkt dat verhoogde risicoperceptie tot aanpassingen van het gedrag door burgers kan leiden. Zo kan het voorkomen dat mensen na een aanslag bepaalde locaties vermijden of minder gebruik maken van openbaar vervoer (Rubin e.a. 2005).

3. Passende mogelijkheden voor risico- en crisiscommunicatie[2] in theorie

Niet alleen wordt de risicobeleving van de bevolking beïnvloed door risico- en crisiscommunicatie, ook het vertrouwen van de burger in de overheid. Wanneer regelmatig loos alarm afgegeven wordt door bijvoorbeeld de overheid, neemt het vertrouwen in en de geloofwaardigheid van het alarmeringssysteem af (Bos e.a. 2011) en daardoor ook het vertrouwen in de overheid. Vertrouwen in de overheid is juist van grote invloed op de effectiviteit van risico- en crisiscommunicatie (Fisher-Liu e.a. 2016a).

Daarnaast blijkt uit de onderzoeksliteratuur, dat de rol van het medium ook een rol speelt bij de effectiviteit van risico- en crisiscommunicatie. Zo is het van belang om verschillende mediavormen, zoals tekst en beeld, te gebruiken. Burgers hechten meer geloofwaardigheid aan informatie door het gelijktijdig vernemen van nieuws uit verschillende bronnen (Fisher-Liu e.a. 2016b). Daarnaast blijkt dat door blootstelling aan meer mediaberichtgeving over een bepaald risico, de risicoperceptie vergroot wordt (Slone, 2000). Sociale media lijken het informatieproces te versnellen, zowel in de berichtgeving van overheid naar burgers, als tussen burgers onderling. Berichten via sociale media kunnen dus enerzijds sneller geruststellen en anderzijds kunnen geruchten sneller de ronde doen (Eriksson en Olsson, 2016; Ferris e.a. 2016; Houston e.a. 2016; Keim en Nooij, 2011). Uit de literatuur blijkt tevens dat *best practices* van risico- en crisiscommunicatie door de overheid zich kenmerken door transparantie, proactief informeren en het bieden van een handelingsperspectief (Seegers, 2006).

4. De risicobeleving in Nederland ten aanzien van terroristische dreiging

Uit een analyse van eerdere metingen van de RCB en het COB blijkt, dat de zorgen om een terroristische aanslag in Nederland sinds 2012 zijn toegenomen. Een trendanalyse van de Googlezoekopdrachten wees uit dat na alle negen aanslagen in de periode januari 201 en juni 2017 een piek waar te nemen was in de zoektermen “terrorisme Nederland” en “aanslag Nederland”. De pieken nam af naarmate de aanslagen sneller na elkaar plaatsvonden: gewenning zou deze tendens kunnen verklaren. Uit de online enquête onder het LISS-panel, specifiek uitgezet voor dit onderzoek, bleek dat de individuele risicobeleving lager was dan de collectieve risicobeleving (de respondent maakte zich meer zorgen om een aanslag in hun woonplaats dan om zelf slachtoffer te worden van een aanslag). Dit fenomeen staat in de wetenschappelijke literatuur ook wel bekend als de *optimism bias:* het individu onderschat de kans om zelf slachtoffer

[2] Een onderscheid tussen risicocommunicatie en crisiscommunicatie is van belang: “risicocommunicatie omvat voorlichting en communicatie over risico’s waaraan mensen kunnen blootstaan voordat een ramp [of incident] zich voordoet. Crisiscommunicatie vindt plaats tijdens of kort nadat een ramp [of incident] zich heeft voorgedaan.” https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/r/risico--en-crisiscommunicatie. In verband met de terroristische dreiging waar dit onderzoek op focust hebben wij in plaats van ramp ook de mogelijkheid van een incident toegevoegd tussen haakjes.

te worden van een aanslag terwijl het risico dat anderen slachtoffer worden juist wordt overschat (Caponecchia, 2012).

5. Perceptie van (risico)communicatie over terroristische dreiging

Sinds 2012 is het vertrouwen in de overheid iets gedaald: van 51 procent in 2012 naar 48 procent in het voorjaar van 2017, zo bleek uit een analyse van eerdere metingen van de RCB's. Uit de literatuur blijkt dat vertrouwen een belangrijke factor is voor de effectiviteit van risico- en crisiscommunicatie: de boodschap wordt sneller aangenomen en het angstgevoel wordt gereduceerd (Fisher-Liu e.a. 2016; Rogers e.a. 2007; Seeger, 2006). In de online enquête hebben we specifiek bevraagd in hoeverre men vertrouwen had in de overheid met betrekking tot het *voorkomen* van een terroristische aanslag. Circa 85 procent van de respondenten vond dat de overheid 'redelijk', 'voldoende' of 'goed' handelde om een terroristische aanslag te voorkomen. Echter, iets meer dan de helft van de respondenten (50,2%) was van mening dat de Nederlandse overheid nauwelijks *in staat* is om een terroristische aanslag te voorkomen. Een voorzichtige conclusie die hieraan verbonden kan worden is dat de overheid middels haar communicatie in staat is een reëel beeld te scheppen van haar activiteiten en mogelijkheden wat betreft het voorkomen van een aanslag.

6. Het kennisniveau van het actuele dreigingsniveau en het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland (DTN)

De kennis van de Nederlandse bevolking van het generieke rampenbeleid is de afgelopen jaren afgenomen, zo blijkt uit eerdere metingen van de RCB: in 2012 was nog een derde van de respondenten hier bekend mee, dit daalde naar een op zeven in 2016. De bevindingen uit de enquête uitgezet onder het LISS-panel bevestigde dit beeld: het actuele dreigingsniveau, het DTN, de activiteiten van de NCTV en de website crisis.nl waren vrij onbekend onder de respondenten. Voorlichting en informatie blijkt echter volgens wetenschappelijk onderzoek de beste manier zijn om een overreactie ten aanzien van terrorismerisico's tegen te gaan (Sunstein, 2003). Desalniettemin beargumenteert Sunstein dat een grote hoeveelheid aan informatie nodig is om de effecten van sterke emotie tegen te gaan (ibid.).

Tevens blijkt uit een trendanalyse van Google zoekopdrachten dat de term "DTN" niet vaker gebruikt werd na de negen aanslagen, terwijl op de term juist wel "dreigingsniveau" vaker gezocht werd. Burgers lijken dus wel op zoek naar informatie over het dreigingsniveau na een terroristische aanslag en de betekenis hiervan voor Nederland. Deze informatiebehoefte komt overeen met onderzoeksresultaten over communiceren in het kader van het (contra-)terrorismebeleid: communicatie door de overheid zou vooral moeten gaan over het voorlichten en geruststellen van de burger met betrekking tot het risico dat zij lopen (Braithwaite, 2017).

Het gevoel van onveiligheid gerelateerd aan een terroristische aanslag lijkt toe te nemen, zo blijkt uit eerdere basismetingen van de RCB, terwijl tegelijkertijd een afname van de kennis over beleid en risicocommunicatie zichtbaar is. Dit kan mogelijk bijdragen aan minder vertrouwen in de overheid. Wanneer de burger niet duidelijk voor ogen heeft hoe te handelen voor, tijdens of na een aanslag, kan onrust ontstaan. Uit zowel de gesprekken met de professionals als de literatuur blijkt dat het bieden van een handelingsperspectief voorafgaand en volgend op een aanslag uitkomst kan bieden (Deisler, 2002).

7. Aanpassingen in het gedrag naar aanleiding van een dreiging

Ondanks een zichtbare stijging in risicobeleving, zagen we dat mijdingsgedrag gerelateerd aan terroristische dreiging of volgend op een aanslag relatief laag is. Mijdingsgedrag is de drang om een bepaalde activiteit of een bepaald gebied te ontwijken uit angst (Nellis, 2009). Uit de verschillende analyses (zowel van het RCB, de trendanalyse van Google zoekopdrachten en de online enquête uitgezet voor dit onderzoek) bleek dat, ondanks het relatief geringe effect, het vermijden van drukke plekken als gevolg van een aanslag het meest voorkwam. Uit de online enquête uitgezet voor dit onderzoek bleek tevens dat 40 procent van de respondenten aangaf een buitenlandse bestemming met een verhoogd risico bewust te vermijden. Over het algemeen lijkt het erop dat, zoals blijkt uit zowel de online enquête als een analyse van eerdere RCB's, dat mijdingsgedrag relatief zeldzaam is.

8. Mogelijkheden voor communicatie vanuit de overheid ten aanzien van terrorisme

Uit enquêtevragen over informatiebehoefte, blijkt 53 procent van de respondenten vindt dat de overheid de burger ongevraagd moet informeren hoe te handelen tijdens een terroristische aanslag. Tevens blijkt uit de online enquête dat dit geldt voor informatie over veranderingen in het dreigingsniveau in Nederland. Deze uitkomsten komen overeen met de resultaten uit eerdere metingen van de RCB. Over het eigen handelen door de burger met betrekking tot preventie en over de manier waarop de overheid bijdraagt aan het voorkomen van een terroristische aanslag, wil de burger zelf de informatie kunnen vinden. Dit komt tevens overeen met eerdere analyses van het RCB. Tijdens de gesprekken met een aantal professionals werd kwam naar voren dat het van belang is te differentiëren tussen subgroepen in de Nederlandse samenleving omdat de informatiebehoefte verschilt per subgroep.

Uit de online enquête blijkt dat hoewel de traditionele media zoals de tv, kranten en de radio ook vaak gebruikt worden voor het vergaren van nieuws (zoals blijkt uit zowel het LISS-panel als de RCB's), een derde van de respondenten sociale media gebruikt om op de hoogte te blijven van het nieuws; WhatsApp en Facebook blijken de meest gebruikte sociale media zijn.

9. Tot slot

De zorgen in Nederland over een terroristische aanslag lijken vooral betrekking te hebben op een mogelijke aanslag in de woonplaats van de respondent of elders in Nederland, en niet zozeer op de eigen betrokkenheid. Deze collectieve angst zou verminderd kunnen worden door middel van transparante communicatie door de overheid over de reële terroristische dreiging in Nederland. Het merendeel van de LISS-panel respondenten had vertrouwen in de overheid met betrekking tot overheidsoptreden om een terroristische aanslag te voorkomen. Mijdingsgedrag bleek onder burgers relatief weinig voor te komen.

De mogelijkheden voor communicatie vanuit de overheid liggen op meerdere vlakken. Zo kan een gedifferentieerde aanpak door de overheid het bereik van de boodschap naar de burger vergroten. Meerdere malen kwam uit de interviews naar voren dat de "Nederlandse burger" niet bestaat, en rekening dient te worden gehouden met de verschillende subgroepen binnen de Nederlandse samenleving: zo zijn jongeren bijvoorbeeld vaker actief op sociale media dan ouderen. Een ander voorbeeld betreft het verspreiden van informatie over de inzet van de overheid om een terroristische aanslag te voorkomen. Respondenten gaven aan deze informatie te willen vinden wanneer zij daarnaar op zoek zijn. Tegelijkertijd gaven zij aan juist actief geïnformeerd te willen worden over veranderingen in het dreigingsniveau. Er zou in dergelijke gevallen gekozen kunnen worden om in het eerste geval de informatie weer te geven op websites van de overheid, waarbij in het tweede geval sociale media wordt ingezet.

Concluderend wijzen deze resultaten erop, dat de Nederlandse bevolking relatief nuchter reageert op aanslagen in buurlanden en op de mogelijke risico's van een terroristische dreiging. Daarnaast lijkt de langdurige inschaling van het dreigingsniveau op 'substantieel' weinig invloed te hebben op het gedrag van de Nederlandse bevolking. Passende mogelijkheden voor communicatie vanuit de overheid dienen dan ook vooral toegespitst te zijn op het communiceren van een heldere, duidelijke boodschap, waarbij het doel en de doelgroep van de boodschap niet uit het oog verloren wordt.

Dankwoord

Dit onderzoeksrapport is tot stand gekomen dankzij de medewerking van verschillende personen. Onze dank gaat in de eerste plaats uit naar de welwillende professionals die wij hebben gesproken over uiteenlopende onderwerpen. De professionals zijn werkzaam in verschillende vakgebieden: bij de overheid, in de journalistieke wereld, bij adviesbureaus of op een andersoortige manier verbonden aan dit specifieke kennisgebied. De onderzoekers hebben gretig gebruik gemaakt van de kennis en expertise over risico- en crisiscommunicatie, factoren die van invloed zijn op de risicobeleving (zowel in het algemeen als specifiek in Nederland) en de mogelijkheden voor gerichte risicocommunicatie. De openheid waarmee zij hebben gesproken heeft een diepgaande duiding mogelijk gemaakt. Op de tweede plaats gaat onze dank uit naar alle leden die zowel op de voorgrond als op de achtergrond hebben meegewerkt aan dit onderzoek.

Tot slot gaat onze dank uit naar de projectbegeleider van het WODC, Drs. van Mullekom, en de begeleidingscommissie, te weten Prof. Dr. van den Putte (voorzitter), Prof. Dr. Pekelder, Dr. Vasterman, Dhr. Pals, MSc. en Mevr. Hazendonk, voor hun waardevolle bijdrage, commentaar en suggesties.

Inhoudsopgave

1. Inleiding 14

1.1 Achtergrond 14

1.2 Doel en vraagstelling 15
1.2.1 Doelstelling 15
1.2.2 Vraagstelling 16
1.2.3 Deelvragen 16
1.2.4 Methoden 16

1.3 Leeswijzer 16

Deel een: Methoden en theoretisch raamwerk

2. Methoden 18

2.1 Literatuurstudie 18

2.2 Risico- en Crisisbarometer en Continu Onderzoek Burgerperspectieven 19

2.3 Google Trends analyse 22
2.3.1 Aanslagen en zoektermen 23

2.4 Top 25 Google zoektermen 24

2.5 Aanvullende Online Enquête 24
2.5.1 Doel van de enquête 24
2.5.2 De sample 25
2.5.3 Inhoudelijke vragen 26

2.6 Interviews 27
2.6.1 Selectie van professionals 27
2.6.2 De interviews met de professionals 27

3. Theoretische inzichten 29

3.1 Risicoperceptie met betrekking tot terrorisme 29
3.1.1 Risicoperceptie 29
3.1.2 Factoren die de risicoperceptie beïnvloeden 30

3.2 Aanpassingen in het gedrag naar aanleiding van terroristische dreiging 33

3.3 De invloed en mogelijkheden van communicatie met betrekking tot de perceptie ten aanzien van een terroristische dreiging 35

Deel twee: Empirische bevindingen

4. De risicobeleving en zorgen ten aanzien van terrorisme in Nederland 41

4.1 Prioritering van het rampenbeleid: Eerdere COB-analyses 41

4.2 Het gevoel van onveiligheid: Eerdere RCB-analyses 43

4.3 De angst voor een terroristische aanslag: Eerdere RCB-analyses 44

4.4 Aandacht voor terrorisme in Nederland: Een Google Trends analyse 46

4.5 Zorgen over een terroristische aanslag: De online enquête *50*
4.6 Zorgen over de gevolgen van een terroristische aanslag: De online enquête *52*
4.7 Een korte reflectie *54*
5. Perceptie van (risico)communicatie over terroristische dreiging **56**
5.1 Het vertrouwen in het rampenbeleid en de overheid: Eerdere RCB-analyses *56*
5.2 Vertrouwen in de overheid en andere instanties: De online enquête *57*
5.3 Vertrouwen in het Nederlandse rampenbeleid ten aanzien van terrorisme: De online enquête *58*
5.4 Een korte reflectie *62*
6. Kennisniveau van het actuele dreigingsniveau en het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland **63**
6.1 Kennis van het generieke rampenbeleid in Nederland: Eerdere RCB-analyses *63*
6.2 Bekendheid met het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland: Een Google Trends analyse *64*
6.3 Het kennisniveau van het (contra-)terrorismebeleid: De online enquête *65*
6.3.1 De kennis van het actuele dreigingsniveau 67
6.4 Een korte reflectie *68*
7. Aanpassingen in het gedrag naar aanleiding van een dreiging **70**
7.1 Zelf-gerapporteerd mijdingsgedrag: Eerdere RCB-analyses *70*
7.2 Zelf-gerapporteerd mijdingsgedrag: Een Google Trends analyse *71*
7.2.1 Reisadvies naar aanleiding van een aanslag in een omringend land 71
7.2.2 Proactieve verdediging 72
7.3 Zelf-gerapporteerd mijdingsgedrag: De online enquête *73*
7.4 Een korte reflectie *74*
8. Mogelijkheden voor communicatie vanuit de overheid ten aanzien van terrorisme **76**
8.1 Informatiebehoefte van de burger: Eerdere RCB-analyses *76*
8.2 Informatievergaring van de burger: Eerdere RCB-analyses *77*
8.3 De top vijf zoektermen: Een Google Trends analyse *77*
8.3.1 De top vijf resultaten 78
8.4 Mogelijkheden voor (risico)communicatie: De online enquête *79*
8.4.1 Informatieverschaffing door de overheid 80
8.4.2 Gebruik van sociale media 82
8.4.3 Gebruik sociale media en nieuwsvergaring: leeftijd en G3 83
8.5 In gesprek met professionals *84*
8.5.1 De risicoperceptie van de Nederlandse burger 84
8.5.2 Aanpassingen in het gedrag naar aanleiding van (angst voor) een terroristische aanslag 85
8.5.3 Het effect van (zichtbare) maatregelen naar aanleiding van de terroristische dreiging 86
8.5.4 Risico- en crisiscommunicatie aangaande een terroristische dreiging 87
8.6 Een korte reflectie *89*

Deel drie: Conclusie en reflectie

9. Conclusie en reflectie 91

9.1. De risicobeleving in Nederland 91

9.2. De perceptie van (risico)communicatie 93

9.3. Kennisniveau van het dreigingsniveau en het DTN 94

9.4. Aanpassingen in het gedrag naar aanleiding van een dreiging 95

9.5. Terroristische dreiging en risicocommunicatie: mogelijkheden voor de overheid 96

9.6. Tot slot 97

Bronnen 99

Appendix I: Wegingsfactoren achtergrondvariabelen 105

Appendix II: Topiclijst interviews 106

Appendix III: Zoektermen Trendanalyse Googzoekacties 107

Appendix IV: Volledige top 25, negen aanslagen 111

1. Inleiding

De afgelopen jaren is Europa regelmatig getroffen door terroristische aanslagen. Voorbeelden zijn de aanslagen in Parijs (januari en november 2015), Brussel (maart 2016), Nice (juli 2016), Berlijn (december 2016), Londen (maart 2017), Stockholm (april 2017), Manchester (mei 2017), nogmaals Londen (juni 2017) en Barcelona (augustus 2017). Eerdere voorbeelden zijn de aanslagen in Madrid (maart 2004) en Londen (juli 2005). Nederland is tot op heden de dans ontsprongen, alhoewel de zomer van 2017 gekenmerkt werd door een aantal aanwijzingen dat leek te duiden op een op handen zijnde aanslag. Zo werd begin juli besloten tot extra maatregelen rondom een feest in de Arena in Amsterdam (Gemeente Amsterdam, juli 2017) en onderzocht de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) midden juli 2017 de terroristische dreiging geuit richting het EK-voetbal voor vrouwen (Volkskrant, juli 2017). In augustus 2017 werd, op last van de politie, een concert in de Maassilo van de Amerikaanse popgroep Allah-Las afgelast in verband met een terrorismedreiging (NOS.nl, 2017). Op dit moment komt de dreiging voornamelijk uit de jihadistische hoek, en heeft de dreiging een transnationaal karakter. Bovenstaande aanslagen en dreigingen hebben mogelijk invloed op de perceptie van de Nederlandse bevolking met betrekking tot het risico op een terroristische aanslag (NCTV, 2017a, p. 2,).

1.1 Achtergrond

De afgelopen jaren blijkt dat de angst voor een terroristische aanslag in Nederland is toegenomen, ook al is er tot nu toe in Nederland geen aanslag geweest (NCTV, 2017j). Deze toename in angst is mogelijk te verklaren aan de hand van eerder wetenschappelijk onderzoek, waaruit blijkt dat de risicobeleving van de bevolking van een land toeneemt volgend op een aanslag in een ander, westers land. Zo concludeerde Sjöberg (2005) op basis van Zweedse data dat, na de aanslagen in New York en Washington D.C. op 11 september 2001, ook in Zweden sprake was van een verhoogde risicoperceptie. Dit roept de vraag op in hoeverre recente aanslagen in buurlanden van Nederland, de risicobeleving van de Nederlandse burger de afgelopen jaren hebben beïnvloed. Het is de vraag in hoeverre het relatief hoge dreigingsniveau zorgt voor een verhoogde staat van paraatheid of ongerustheid in de samenleving.

In het verlengde daarvan, bestaat thans onduidelijkheid over het effect van het dreigingsniveau, zoals weergegeven door de NCTV, op de Nederlandse bevolking. Sinds 2013 is dit niveau ingeschaald op 'substantieel'. Dit betekent dat de kans op een aanslag in Nederland reëel is, maar dat concrete aanwijzingen op dit moment ontbreken. Het is onduidelijk of het relatief hoge dreigingsniveau van invloed is op de risicoperceptie van de Nederlandse bevolking en, zo ja, of er sprake is van aanpassingen in het gedrag.

Ook rijst in deze context de vraag in hoeverre de burger bekend is met het Nederlandse (contra-)terrorismebeleid en risicocommunicatie over terrorisme bijvoorbeeld middels het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland (DTN).

Daarnaast weten we vanuit de literatuur inmiddels dat terroristische aanslagen tot gedragsveranderingen onder de bevolking kunnen leiden, bijvoorbeeld ten aanzien van mobiliteit en stemgedrag (Baird e.a. 2015; Huddy e. a. 2005; Mumpower e. a. 2013; Rubin e. a. 2005). Ook kan de burger actief kiezen om bepaalde plekken te vermijden. Uit eerdere Risico- en Crisisbarometers (RCB) bleek al dat één op de tien bezoekers van openbare evenementen deze minder vaak bezoekt vanwege onveiligheidsgevoel (NCTV, 2017j: 16). We weten nog maar weinig over welke persoonskenmerken van invloed zijn op mijdingsgedrag en of mijdingsgedrag ook in Nederland optreedt na een aanslag in het buitenland.

Tot slot bestaat onduidelijkheid over de mogelijke manieren waarop de overheid kan communiceren met de burger over een terroristische dreiging. Risicocommunicatie poogt ongewenste risicomijding of juist risicovol gedrag tegen te gaan. Daartoe is het belangrijk om te weten hoe verschillende groepen in de samenleving reageren op aanslagen en dreiging in termen van (verhoogde) perceptie, mijdingsgedrag en informatiebehoefte.

1.2 Doel en vraagstelling

In dit onderzoek staat de vraag centraal wat de risicobeleving van de Nederlandse bevolking is inzake terroristische dreiging en wat passende mogelijkheden zijn voor de Nederlandse overheid om te communiceren over terroristische dreiging en over het (contra-) terrorismebeleid.

1.2.1 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is het verkrijgen van wetenschappelijke inzichten in:

1. De risicobeleving van de Nederlandse bevolking aangaande terroristische dreiging en (eventuele) verschillen in de risicobeleving van terrorisme onder de Nederlandse bevolking;
2. De perceptie van de Nederlandse bevolking inzake communicatie[3] over terrorismedreiging en het kennisniveau van het dreigingsniveau en het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland (DTN)?);
3. De mogelijke invloed van risicobeleving onder de Nederlandse bevolking op aanpassingen in het gedrag, dan wel zelf-gerapporteerd mijdingsgedrag; en
4. De betekenis van de antwoorden op bovenstaande vragen voor de mogelijkheden voor communicatie omtrent terroristische dreiging.

[3] Het betreft hier zowel overheidscommunicatie als risico- en crisiscommunicatie.

1.2.2 Vraagstelling

De bovenstaande doelstelling resulteerde in de volgende vragen:

> *"Wat is de risicobeleving van de Nederlandse bevolking inzake terroristische dreiging?" En "wat zijn passende mogelijkheden voor de Nederlandse overheid om te communiceren over terroristische dreiging en over het (contra-)terrorismebeleid?"*

1.2.3 Deelvragen

Ten behoeve van dit onderzoek zijn bovenstaande vragen uitgewerkt in de volgende vijf deelvragen:

1. Wat is de risicobeleving van terrorisme en wat zijn (eventuele) verschillen in de risicobeleving onder de Nederlandse bevolking?
2. Wat is de perceptie van de Nederlandse bevolking inzake communicatie vanuit de overheid over terrorismedreiging?
3. Wat is het kennisniveau van het actuele dreigingsniveau en het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland (DTN) van de Nederlandse bevolking?
4. In hoeverre is de risicobeleving onder de Nederlandse bevolking geassocieerd met zelf-gerapporteerd mijdingsgedrag?
5. Wat zijn de mogelijkheden voor de overheid om te communiceren inzake terroristische dreiging en het (contra-)terrorismebeleid?

1.2.4 Methoden

Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden, hebben we gebruik gemaakt van een vijftal onderzoeksmethoden, te weten (1) een literatuurstudie; (2) een analyse van bestaande veiligheidsmonitoren (de RCB van de NCTV en het Continue Onderzoek Burgerperspectieven (COB) van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP)); (3) een enquête uitgezet onder een representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking; (4) een trendanalyse van Google zoekopdrachten; en tot slot (5) interviews met professionals op het gebied van risicoperceptie en risicocommunicatie.

1.3 Leeswijzer

Dit onderzoek is opgedeeld in drie delen. Het eerste deel biedt een overzicht van de gebruikte methoden (*Hoofdstuk 2*) en schetst het theoretisch raamwerk (*Hoofdstuk 3*). Het theoretisch raamwerk is tot stand gekomen door een literatuurstudie, waarbij factoren centraal staan die de

risicobeleving ten aanzien van terroristische dreiging beïnvloeden en mogelijkheden voor risico- en crisiscommunicatie.

In het tweede deel presenteren we de empirische bevindingen. *Hoofdstuk 4* brengt de risicobeleving van de Nederlandse bevolking aan het licht. Hierbij analyseren we de bestaande Risico- en Crisisbarometers (RCB) en het Continu Onderzoek Burgerperspectieven (COB) in de periode voorjaar 2012 – najaar 2016. Ook gebruiken we in dit hoofdstuk de trendanalyse van de resultaten van Google zoekopdrachten alsook de resultaten van de online enquête uitgezet voor dit onderzoek. In *Hoofdstuk 5* bespreken we de perceptie van de Nederlandse burger met betrekking tot communicatie over terroristische dreiging. Hiertoe gebruiken we een drietal methoden: allereerst de analyses van de eerder uitgevoerde RCB's; en de online enquête speciaal uitgezet voor dit onderzoek. Deze informatie vormt het uitgangspunt van *Hoofdstuk 6,* waarin we het kennisniveau van de Nederlandse burger met betrekking tot terrorisme-risico's en het DTN nader onderzoeken. In dit hoofdstuk wordt gebruik gemaakt van de eerdere analyses van het RCB, een trendanalyse van de Google zoekopdrachten voorafgaand en de periode volgend op een aanslag in een van onze buurlanden en de online enquête uitgezet voor dit onderzoek. Het zelf-gerapporteerde mijdingsgedrag zal aan bod komen in *Hoofdstuk 7*, waarbij eerdere analyses van de RCB, de online enquête uitgezet voor dit onderzoek en een trendanalyse van de Google zoekopdrachten centraal zullen staan. In *Hoofdstuk 8* staan we nader stil bij de mogelijkheden voor risicocommunicatie op het gebied van terroristische dreiging in Nederland. Ook hier is gebruik gemaakt van eerdere analyses van de RCB, de online enquête uitgezet voor dit onderzoek en de top vijf resultaten van de Google zoekopdrachten in de periode voorafgaand en volgend op een terroristische aanslag. Tot slot wordt deze informatie in een praktische context geplaatst met behulp van de expertise van professionals.

Ten slotte worden in *Hoofdstuk 9*, het derde deel van deze studie, de conclusies en een korte reflectie uiteengezet.

2. Methoden

In dit hoofdstuk zullen we nader ingaan op de door ons toegepaste methoden. De leidraad voor het ontwikkelen van deze methoden is de hoofdvraag van dit onderzoek geweest. Om antwoorden te formuleren op deze vraag, hebben we een vijftal methoden toegepast, te weten: (1) een literatuurstudie; (2) analyses van eerder afgenomen *Risico- en Crisisbarometers (RCB)* en het *Continu Onderzoek Burgerperspectieven (COB)*; (3) een aanvullende enquête om items uit te vragen die niet in deze eerdere metingen zijn opgenomen; (4) een analyse van Google zoektermen na negen recente aanslagen in landen om ons heen; en (5) interviews met professionals. Tabel 2.1 geeft schematisch weer, met welke methoden iedere vraag is benaderd. Door meerdere methoden per vraag toe te passen, beogen we een compleet en genuanceerd beeld te bieden bij ieder van de vijf onderzoeksvragen.

Tabel 2.1: *Methoden gebruikt in dit onderzoek, per onderzoeksvraag*

Methoden	Vraag 1: Risico Beleving Nederlandse bevolking	Vraag 2: Perceptie overheids-communicatie	Vraag 3: Kennisniveau dreigingsniveau en DTN	Vraag 4: Zelf gerapporteerd mijdingsgedrag	Vraag 5: Mogelijkheden risico-communicatie
Literatuurstudie					
Analyse RCB & COB					
Google zoekacties					
Aanvullende online enquête					
Interviews professionals					

2.1 Literatuurstudie

Om antwoorden te bieden op de deelvraag één, twee en vijf (zie tabel 2.1) hebben we in eerste instantie een literatuurstudie uitgevoerd. Als startpunt voor deze literatuurstudie is voor ieder van deze onderzoeksvragen een aantal zoektermen opgesteld, die gebruikt zijn in het Web of Science Social Sciences Citation Index (SSCI) via de catalogus van de Universiteit Leiden. Hierbij richtten we ons op (inter)nationale, peer-reviewed publicaties in de periode 2014 tot heden. Dit jaar is gekozen als startpunt om de recente ontwikkelingen op het gebied van risicoperceptie in het huidige politieke klimaat te ondervangen. In eerste instantie hebben we algemene zoektermen gebruikt, waaronder 'risicoperceptie' en 'risico- en crisiscommunicatie'. Onder de resultaten van deze zoekopdrachten hebben we vervolgens gefilterd op termen (zowel in het Nederlands als in het Engels) als 'terrorisme' en 'terrorismedreiging'. Voorts zijn titels en samenvattingen gescreend om de waarde van een artikel te bepalen.

Artikelen werden geïncludeerd indien ze voldeden aan de volgende inclusiecriteria, te weten: (1) gepubliceerd in (inter)nationale peer-reviewed tijdschriften; (2) de inhoud moest betrekking hebben op risicoperceptie, dan wel risico- of crisiscommunicatie, in het bijzonder met

betrekking tot terrorisme of terroristische dreiging; (3) de strekking diende toepasbaar te zijn op de Nederlandse situatie en (4) gepubliceerd in of na 2014; (5) ofwel in het Nederlands of in het Engels. Exclusiecriteria vormden de bruikbaarheid van de artikelen: wanneer de artikelen geen specifieke uitspraak deden over terrorisme of terroristische dreiging, werden deze als niet bruikbaar beschouwd.

De zoekopdracht resulteerde in veel gevallen in artikelen die betrekking hadden op natuurrampen en technische risico's, of risicobeleving met betrekking tot de financiële wereld of private sector. Hoewel ook gebruik gemaakt is van deze literatuur, lag de nadruk op risicoperceptie ten aanzien van terrorisme en de terrorismedreiging. De overgebleven artikelen zijn gebruikt voor de zogenaamde *'snowball'* methode: het zoeken van literatuur via de literatuurverwijzingen in de reeds gevonden literatuur. Ook is in gesprek met verschillende wetenschappers gevraagd naar (aanvullende) literatuur.

2.2 Risico- en Crisisbarometer en Continu Onderzoek Burgerperspectieven

Om antwoord te bieden op elk van de vijf onderzoeksvragen (zie tabel 2.1) hebben we resultaten van de halfjaarlijks gepubliceerde *Risico- en Crisisbarometer* (RCB) van de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) en het elk kwartaal gepubliceerde *Continu Onderzoek Burgerperspectieven* (COB) van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) geanalyseerd. Beide instrumenten geven een overzicht van de gevoelens, zorgen en perceptie van maatschappelijke problemen. De periode juni 2012 tot juni 2017 staat centraal in dit onderzoek. Daar de RCB een flexibel instrument is en verschillende vragen stelt, is in sommige gevallen gebruik gemaakt van de periode juni 2012 tot november 2016. Als startperiode is gekozen voor juni 2012 om een gedegen overzicht te geven van de zorgen en perceptie van maatschappelijke problemen in Nederland voor de golf van aanslagen beginnend in januari 2015.

De RCB wordt sinds december 2010 tweemaal per jaar in opdracht van de National Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid uitgevoerd (NCTV, 2017a). Het doel van de RCB is het inzichtelijk maken van de zorgen, angsten en het gevoel van veiligheid van de Nederlandse bevolking. Daarnaast tracht de RCB inzicht te geven in het vertrouwen van de Nederlandse bevolking in het overheidsoptreden bij rampen, crises en risico-incidenten (Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid, 2017). Sinds 2012 zijn er tien basismetingen uitgevoerd. Voor elke basismeting werden 800 Nederlanders van 15 jaar en ouder online bevraagd (NCTV, 2018).

Het COB wordt sinds 2008 uitgevoerd in opdracht van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Het doel van het COB is het inzichtelijk maken van de eventuele veranderingen in de persoonlijke, politieke en maatschappelijke opvattingen van de Nederlandse bevolking (SCP,

2017a). Sinds 2008 wordt elk kwartaal een peiling gehouden onder Nederlanders vanaf 18 jaar en ouder. De steekproef bestaat ongeveer uit 5.300 personen met een gemiddelde respons van 1.100. Daarbovenop wordt in het vierde kwartaal een aanvullend panelonderzoek gehouden onder deelnemers aan eerdere peilingen (SCP, 2017a). Tevens worden focusgroepen en telefonische vervolginterviews gehouden om inzicht te vergaren over bepaalde thema's, of om enkele enquêtevragen diepgaand te behandelen. Op grond van deze methoden publiceert het SCP elk kwartaal deze rapporten (SCP, 2017a). Sinds 2012 zijn 21 COB-kwartaalrapporten uitgebracht. Daar niet elke deelvraag beantwoord kan worden middels de eerdere analyses van het COB zal dit niet in elk hoofdstuk aan bod komen. Wij zullen in dit onderzoek gebruik maken van de RCB en het COB over de periode van 2012 tot en met de basismeting van juni 2017.

In onze analyses van eerder afgenomen RCB's en COB's zullen we ons nader richten op de volgende aspecten, die tezamen elk van de vijf onderzoeksvragen belichten: (1) zorgen van Nederlanders; (2) gevoel van veiligheid; (3) inschatting van waarschijnlijkheid van een ramp of incident; (4) informatiebehoefte naar aanleiding van een ramp of incident; en (5) vertrouwen in de overheid.

Om vast te stellen in hoeverre de representativiteit van de door ons uitgezette aanvullende enquête (zie paragraaf 2.3) overeen komt met eerdere RCB's en COB's, hebben we één vraag uit zowel de RCB als één vraag uit het COB verwerkt in onze enquête (zie tabel 2.7 in paragraaf 2.3 voor een overzicht van alle vragen). Onderstaande tabellen zijn de vergelijkingen van zowel het RCB (zie tabellen 2.2, 2.3 en 2.4) als het COB (tabel 2.5) weergegeven.

Tabel 2.2: *"In hoeverre denkt u dat de Nederlandse overheid in staat is om een terroristische aanslag te voorkomen?" (RCB, juni 2017 en LISS-panel 2017).*

	RCB[4]	**LISS-panel[5]**
Niet	14	13,5
Nauwelijks	42	36,7
Redelijk	28	31
Voldoende	8	13,3
Goed	3	5,3

[4] Percentages gebaseerd op 67 procent van alle ondervraagden.
[5] Percentages gebaseerd op alle ondervraagden.

Tabel 2.3: *"In hoeverre denkt u dat de Nederlandse overheid genoeg doet om een terroristische aanslag te voorkomen?" (RCB, juni 2017 en LISS-panel, 2017).*

	RCB[4]	LISS-panel[5]
Niet	9	4,6
Nauwelijks	20	10,8
Redelijk	36	39,8
Voldoende	20	31,7
Goed	4	13,7

Tabel 2.4: *"In hoeverre denkt u dat de Nederlandse overheid in staat is om de gevolgen van een terroristische aanslag zo beperkt mogelijk te houden?" (RCB, juni 2017 en LISS-panel, 2017).*

	RCB[4]	LISS-panel[5]
Niet	12	6,2
Nauwelijks	33	20,3
Redelijk	33	38,5
Voldoende	11	26
Goed	4	9

Bovenstaande vergelijkingen baseren zich op vervolgvragen van de RCB-vraag *"kun je maximaal drie gebeurtenissen aangeven waar jij je de meeste zorgen overmaakt?"* Bij deze vraag maakt 67 procent van de respondenten zich zorgen om terrorisme. Dit impliceert dat de bovenstaande cijfers gebaseerd zijn op 67 procent van alle ondervraagden, oftewel 543 respondenten. Hoewel er in de RCB in zijn algemeen wordt aangegeven dat er gewogen wordt voor de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd en opleidingsniveau (NCTV, 2017j), is onduidelijk in hoeverre bij deze vraag gewogen is op achtergrondkenmerken, hetgeen mogelijk de kleine discrepantie in antwoorden kan verklaren (zie tabel 2.3 en tabel 2.4).

Tabel 2.5: *"Hoeveel vertrouwen hebt u op dit moment in de volgende instellingen in Nederland?" (COB, 4, 2016 en LISS-panel, 2017).*[6]

	COB	LISS-panel
De rechtspraak	67	66,2
De kranten	67	57,6
De televisie	65	58,9
De vakbonden	61	49,4
De grote ondernemingen	59	41,9
De Tweede Kamer	52	56,3
De regering	50	54,9

De resultaten van de enquête onder het LISS-panel zijn gewogen naar geslacht. Het is onduidelijk in hoeverre de resultaten van het COB gewogen zijn naar achtergrondkenmerken. De

[6] Vermeld zijn de percentages scores 6-10 op een schaal van 1 (geen enkel vertrouwen) tot 10 (alle vertrouwen).

antwoordpercentages van beide enquêtes (COB en het LISS-panel) liggen, zoals tabel 2.5 laat zien, in veel gevallen erg dicht bij elkaar (vertrouwen in de rechtspraak; de Tweede Kamer en de regering), terwijl dit vertrouwen in andere gevallen vrij ver uit elkaar ligt (de kranten, de televisie, de vakbonden en de grote ondernemingen). Dit kan enerzijds zijn toe te schrijven aan de (al dan niet toegepaste) weging van het COB, of anderszins aan een verschil in vertrouwen tussen deze twee geraadpleegde panels.

2.3 Google Trends analyse

In tegenstelling tot surveys, interviews en andere onderzoeksmethoden die gebruik maken van wat respondenten zelf rapporteren, zijn de zoekopdrachten van Google niet gelimiteerd door de bias van sociaal geaccepteerde antwoorden. De applicatie Google Trends vormt een methode die inzichtelijk maakt waar men op een bepaald tijdstip naar zoekt, zelfs als men dit niet wil of durft toe te geven aan anderen. Wanneer men een zoekmachine zoals Google gebruikt, voelt men zich alleen, anoniem en is men op zoek naar informatie waar men daadwerkelijk in geïnteresseerd is (Stephens-Davidowitz, 2014). Google Trends is een open database van Google. Google Trends analyseert een deel van de bijna drie miljard zoekopdrachten die via Google op dagelijkse basis uitgevoerd worden (Nuti e.a. 2014: 1). Het is mogelijk om deze data te downloaden en hier analyses mee uit te voeren. Hierbij kan specifiek gezocht worden op geografische ligging (stad, land, of wereldwijd) maar ook naar een specifieke periode. Daarnaast kan de vergaarde data uitgesplitst worden in dagen, maanden en jaren (ibid.).

De Google Trends analyse vormt een aanvulling op de eerdergenoemde methoden om antwoord te geven op onderzoeksvraag één, drie en vier (zie tabel 2.1). Om deze vragen te beantwoorden is gebruik gemaakt van zoektermen in het Nederlands. Een eerste verkenning toonde aan dat dezelfde termen in het Engels (vrij vertaald) wel resultaten lieten zien, maar proportioneel veel minder (variërend van niet tot tien keer zo weinig). De oorzaak hiervan kan zijn dat sommige zoektermen, zoals het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland (DTN) specifiek gericht zijn op Nederland. Hierdoor wordt deze zoekterm niet gebruikt en dit werd dan ook aangetoond door een eerste verkenning.

Het uitvoeren van een dergelijke analyse richtte zich op twee soorten informatie. Allereerst hebben we bekeken welke zoektermen het meest voorkwamen in de periode van drie weken voorafgaand aan een recente Europese aanslag, de meest voorkomende zoektermen op de dag van de aanslag, en de zoektermen in de twee weken na de aanslag. Daarnaast hebben een top-25 van Google zoektermen op een aantal specifieke momenten onderzocht, zodat inzichtelijk gemaakt kan worden in hoeverre de recente Europese aanslag onder de aandacht blijft bij de Nederlandse bevolking.

2.3.1 Aanslagen en zoektermen

Om in kaart te brengen in hoeverre de Google zoektermen samenhangen met het plaatsvinden van terroristische aanslagen is gebruik gemaakt van negen recente aanslagen gepleegd in landen die geografisch, maar ook cultuurhistorisch dicht bij Nederland liggen: de landen zijn vergelijkbaar met Nederland en zijn allen in West-Europa. De afstand tot de daadwerkelijke dreiging kan in sommige gevallen van invloed zijn op de te ervaren dreiging, vandaar dat het onderzoek zich richt op aanslagen in de ons omringende landen. Hierbij gaat het voornamelijk om landen met een vergelijkbare culturele achtergrond (Wachinger e.a. 2013: 1052-1053) (zie Tabel 2.6).

Tabel 2.6: *Negen recente Europese aanslagen en hun kenmerken.*

Aanslag	Datum	Kenmerk
Parijs	07-01-2015	Charlie Hebdo
Parijs	13-11-2015	Bataclan
Brussel	22-03-2016	Luchthaven/Metro
Nice	14-07-2016	Bastille Promenade
Berlijn	19-12-2016	Kerstmarkt
Londen	22-03-2017	Westminster Bridge
Stockholm	07-04-2017	Winkelstraat
Manchester	22-05-2017	Ariana Grande
Londen	03-06-2017	London Bridge

Per aanslag is vervolgens gekeken naar de meest voorkomende Google zoektermen. Een nulmeting drie weken voor de aanslag dient om een goed beeld te krijgen wat de normale trend is voor het gekozen zoekwoord (bijvoorbeeld “Berlijn”). De keuze voor twee weken erna is ingegeven door het korte termijneffect van de aanslag op de zoekresultaten. Een belangrijke kanttekening bij deze resultaten is dat het relatieve metingen betreft (de zoekterm met de hoogste score in de gegeven zoekperiode is 100%, daarna wordt gekeken naar de zoekresultaten ten opzichte van dit referentiepunt). Hierdoor kan de onderzoeksperiode van invloed zijn op het eindresultaat, aangezien kortstondige pieken en dalen afgevlakt worden op de lange termijn.

Zoektermen

Per aanslag werd gezocht op specifieke zoektermen zoals in Appendix III weergegeven. Ruwweg kunnen we vijf categorieën zoektermen onderscheiden: (1) algemene zoektermen; (2) mijdingsgedrag; (3) proactieve houding van de burger, waaronder zelfverdediging; (4) zoektermen gerelateerd aan risico- en crisiscommunicatie; (5) overige zoektermen specifiek gericht op de kenmerken van bepaalde aanslagen. Zoektermen worden als volgt aangegeven: [zoekterm]. Bij het zoeken is ook gebruik gemaakt van het – (min) teken om op deze manier bepaalde termen te verwijderen. Bij het vaststellen van deze zoektermen hebben we Mellon’s

(2014) randvoorwaarden voor het uitvoeren van Google zoekterm analyse toegepast, waarbij we criteria voor *face validity, content validity* en *criterion validity* hebben gehanteerd.[7]

2.4 Top 25 Google zoektermen

Naast de trend analyse maakten we in dit onderzoek ook gebruik van de top-25 meest populaire zoekresultaten op de dagen rondom de aanslagen. Door deze methode te gebruiken kan in kaart worden gebracht in hoeverre de zoektermen gerelateerd aan een aanslag (bijvoorbeeld de plek van de aanslag, of de dader) onder de aandacht blijven. De meetmomenten daarvoor zijn T-28, T-14, T-7, T-1, T0, T+1, T+7, T+14 en T+28, waarbij T staat voor het moment van een recente Europese aanslag en de nummers voor de dagen leidend naar de aanslagen of de dagen na de aanslagen. Deze chronologische benadering geeft zowel inzicht in de zoektermen voor, tijdens en na een aanslag, als de mogelijkheid om eventuele verschillen in zoektermen in dit tijdsbestek inzichtelijk te maken en te duiden.

2.5 Aanvullende Online Enquête

Om antwoord te geven op de elk van de vijf onderzoeksvragen (zie tabel 2.1) hebben we gebruikt gemaakt van een aanvullende online enquête.

2.5.1 Doel van de enquête

De reden voor het ontwikkelen en uitzetten van een online enquête is gelegen in het dichten van lacunes, die tot op heden niet zijn gedicht door de RCB en het COB, te dichten. Zoals eerder genoemd tracht de RCB inzichtelijk te maken wat de zorgen, angsten en het gevoel van veiligheid onder de Nederlandse bevolking is. Daarnaast geeft de RCB inzicht in het vertrouwen van de Nederlandse bevolking in de overheid met betrekking tot het bestrijden van rampen en crises. Het COB tracht voornamelijk de persoonlijke, politieke een maatschappelijke opvattingen van de bevolking inzichtelijk te maken. Geen van beide instrumenten richt zich echter specifiek op de terrorismedreiging of de risicobeleving. Bovendien bevragen de RCB en het COB een aantal subgroepen naar hun gevoelens van veiligheid en angst. Hierbij maakt het RCB onderscheid naar leeftijd, geslacht en opleidingsniveau, en het COB naar stemintentie. Uit eerder onderzoek is gebleken dat persoonlijke factoren en contextuele factoren van invloed kunnen zijn op de risicobeleving (Kasperson e.a. 1988; Wachinger e.a. 2013: 1051-1052). We hebben dergelijke achtergrondkenmerken dan ook meegenomen in het ontwerp van de online enquête.

[7] Hierbij geeft *Face validity* de mate van validiteit weer volgens de onderzoeker. *Content validity* refereert naar de mate waarin een empirische meting het specifieke object van studie weergeeft. *Criterion validity* houdt in de mate waarin de meting overeenkomt met het onderwerp van de studie. Hierdoor wordt, na de selectie van zoektermen middels *face validity* vervolgens onderzocht of bepaalde termen in gerelateerde zoektermen staan die eventueel beter passen bij het fenomeen waarna deze dan geïncorporeerd worden in de zoekopdracht (Mellon, 2014: 53).

2.5.2 De sample

Voor deze enquête werd gebruik gemaakt van een bestaand (representatief, Nederlands) panel: het LISS-panel (Langlopende Internet Studies voor de Sociale wetenschappen), beheerd door CentERdata. De steekproef voor dit panel is getrokken op adresniveau door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en bestaat uit 4500 huishoudens met in zijn totaliteit 7.000 respondenten (Lissdata.nl, 2017). Het is bij benadering representatief voor de Nederlandse huishoudens (Lissdata.nl, 2017). Gezien de online aard van de enquête, ontvangen respondenten die geen beschikking hebben over een computer, een computer voor de duur van het panelonderzoek. De panelleden worden financieel gecompenseerd voor iedere vragenlijst die ingevuld wordt. Hierbij wordt uitgegaan van de tijd die het gemiddelde panellid spendeert aan het invullen van een enquête.

In totaal zijn voor dit onderzoek 1.400 respondenten geselecteerd, om een respons van minimaal 1.000 respondenten te garanderen. Deze groep is aselect getrokken. De respondenten werden in november 2017 gevraagd om vragen te beantwoorden over hun risicobeleving, mijdingsgedrag, kennis van risico- en crisiscommunicatie en het handelingsperspectief geboden door de overheid. Voor deze vragenlijst gold een respons van 1.077 en een non-respons van 323. Van de 1.077 respondenten waren zes enquêtes incompleet. Door de grootte van deze streekproef is het mogelijk om analyses op subgroep-niveau te kunnen doen en inzichtelijk te maken of het geslacht, de leeftijd, de grootte van de gemeente (G3 of buiten G3)[8], een migratieachtergrond (Westers versus niet-Westers allochtoon, inclusief tweede generatie), de samenstelling van het huishouden en het opleidingsniveau van invloed zijn op de risicobeleving van de Nederlandse bevolking. Ook wordt onderzocht of deze achtergrondkenmerken van invloed zijn op de manier waarop de burger geïnformeerd wil worden over de terrorismedreiging. De enquête werd uitgezet vanaf de eerste maandag van de maand november in 2017 tot en met de laatste dinsdag van de maand (november 2017). De respondenten hadden een kleine maand de tijd om de enquête in te vullen en ontvingen een herinnering wanneer zij dit leken te vergeten.

Om de externe representativiteit van deze sample te waarborgen, hebben we in de analyses gewogen voor geslacht, leeftijd, grootte van de gemeente (G3 versus buiten G3) en migratie-achtergrond, gebruik makende van de meest recent vrijgegeven CBS-bevolkingsdata. In Appendix I zijn de wegingsfactoren voor ieder van deze variabelen weergegeven. Omdat het opleidingsniveau (in categorieën) en de samenstelling van het huishouden (per individu versus per huishouden) in de enquête verschilden van de door het CBS geregistreerde cijfers, was weging voor deze twee factoren niet mogelijk.

[88] Binnen de G3-gemeenten vallen: Amsterdam, Rotterdam en Den Haag.

In het bespreken van de resultaten zullen we nader stilstaan bij significante verschillen tussen subgroepen ($p > .05$). Hierbij hebben we gebruik gemaakt van one-way ANOVA's en Chi Square tests. Wanneer we geen specifieke melding maken van een verschil tussen subgroepen, is er aldus geen sprake van een significant verschil.

2.5.3 Inhoudelijke vragen

De inhoudelijke vragen, die specifiek voor dit onderzoek aan de LISS-panelleden zijn voorgelegd, werden ontwikkeld aan de hand van de drie eerdergenoemde deelvragen met als doel inzicht te verkrijgen in (1) de risicoperceptie van de Nederlandse bevolking betreffende de terrorismedreiging, (2) het vertrouwen in het optreden van de overheid bij deze dreiging, (3) de verwachtingen van communicatie vanuit de overheid; en (4) de mogelijkheden voor de overheid met betrekking tot deze specifieke dreiging (zie Tabel 2.7). Uiteindelijk werd de verkregen data vergeleken met de achtergrondkenmerken om de behoefte van de Nederlandse bevolking te onderzoeken.

Tabel 2.7: *Inhoudelijke vragen uit de enquête, uitgezet tussen 6 november en 28 november 2017*

Vraag	Antwoordmogelijkheden	Schaal
1. Zorgen over terroristische aanslag	Geen zorgen – heel erg zorgen	1 2 3 4 0 0 0 0
2. Zorgen over gevolgen terroristische aanslag	Geen zorgen – heel erg zorgen	1 2 3 4 0 0 0 0
3. Individuele maatregelen na een aanslag	Ja, deze neem ik – nee, deze neem ik niet	1 2 0 0
4. Mogelijkheden overheid om een aanslag te voorkomen/gevolgen te beperken*	Niet in staat – goed in staat	1 2 3 4 5 0 0 0 0 0
5. Bekendheid met communicatie over terrorisme(dreiging)	Ja, bekend mee – nee, niet bekend mee	1 2 3 0 0 0
6. Dreigingsniveau NL	Minimaal – kritiek	1 2 3 4 5 0 0 0 0 0
7. Vertrouwen in instellingen**	Geen vertrouwen – veel vertrouwen	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
8. Informatiebehoefte burger	Ongevraagd informeren – geen behoefte aan meer informatie	1 2 3 4 5 0 0 0 0 0
9. Nieuwsvergaring algemeen	Drie (van zeven) mogelijkheden aankruisen	-
10. Gebruik sociale media	Ja – nee	-
11. Welke sociale media	Mogelijkheden aankruisen (zeven mogelijkheden)	-
12. Nieuwsvergaring sociale media	Dagelijks – niet	1 2 3 4 5 0 0 0 0 0
13. Angst voor ingrijpende gebeurtenissen	Niet bang – erg bang	1 2 3 4 0 0 0 0

*Controlevraag uit de RCB (juni 2017)
**Controlevraag uit het COB (vierde kwartaal 2016)

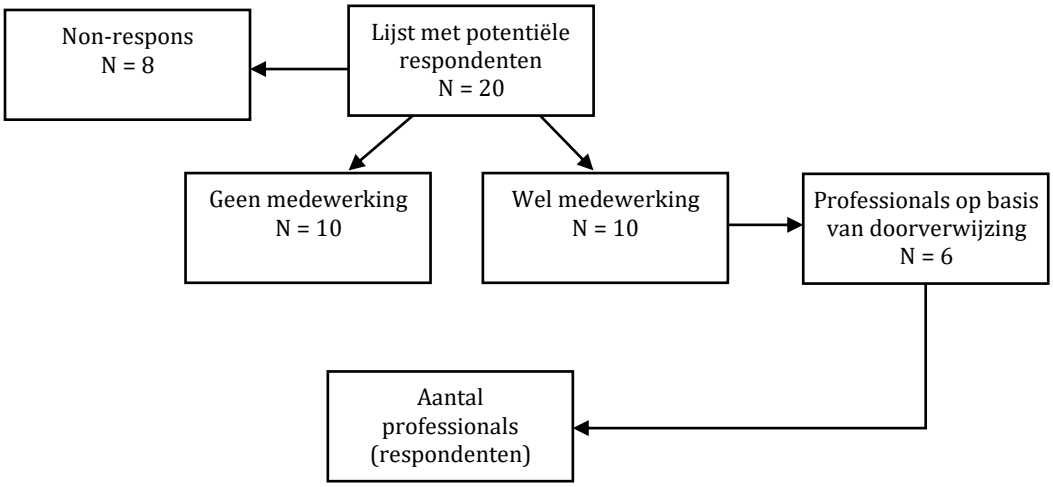
2.6 Interviews

Om de vergaarde informatie te duiden, zijn interviews uitgevoerd met professionals op het gebied van risicoperceptie en risicocommunicatie. Deze interviews zijn uitgevoerd om bij te dragen aan de antwoorden op vijfde onderzoeksvraag (zie tabel 2.1). Ook zijn deze interviews gebruikt om de onderzoeksresultaten te duiden.

2.6.1 Selectie van professionals

De voor dit onderzoek geïnterviewde professionals zijn geselecteerd op basis van hun praktijkervaringen en expertise op het gebied van risicobeleving en risico- en crisiscommunicatie. Hierbij dient vermeld te worden dat risico- en crisiscommunicatie vaak samengaan. Een deel van de professionals is gevonden in onze eigen netwerken, en voor een deel zijn we met professionals in contact gekomen via andere professionals die een doorverwijzing gaven. Alle professionals zijn per e-mail benaderd voor medewerking aan dit onderzoek. Van de in totaal 26 benaderde individuen gaven twaalf aan direct mee te willen werken. In acht gevallen is geen reactie gekomen op het verzoek. Tien personen gaven aan niet mee te willen werken in verband met verantwoordelijkheden en beperkingen gerelateerd aan de organisatie. Figuur 2.1 geeft de werving van de professionals weer.

Figuur 2.1: *Werving van professionals*



2.6.2 De interviews met de professionals

Om de vijf onderzoeksvragen nader te kunnen duiden, hebben we in totaal veertien gesprekken gevoerd met zestien personen (bij twee gesprekken waren twee experts aanwezig). De geïnterviewde professionals zijn grofweg onder te verdelen in drie groepen: overheidsfunctionarissen (acht personen), experts (zes personen) en journalisten (twee personen) (zie Tabel 2.4). De interviews zijn uitgevoerd in de periode oktober 2017 tot en met februari 2017.

Tabel 2.6: *Achtergrond professionals*

Achtergrond	Aantal
Overheid	8
Experts	6
Journalisten	2

De interviews werden op semigestructureerde wijze afgenomen. Hiervoor hebben we een topiclijst opgesteld. Een voorbeeld van een topiclijst is te vinden in Appendix II. Deze techniek is zeer geschikt voor de doeleinden van dit onderzoek, omdat er op deze manier doorgevraagd kon worden naar bepaalde onderwerpen en de informatie uitgediept kon worden (Gilbert, 2008). Ook was het op deze manier mogelijk de formulering van de vraagstelling aan te passen. In sommige gevallen werden de onderzoekvragen in zijn algemeenheid aangesneden, terwijl bij andere onderwerpen specifieke vragen werden gesteld. De gesprekken gingen in op de factoren die bijdragen aan de risicobeleving van de Nederlandse bevolking, hoe de overheid hiermee om kan gaan, wat de mogelijkheden zijn voor (risico)communicatie vanuit de overheid op dit gebied, maar ook is er specifiek gesproken over de rol van de media. Daarnaast is de precaire scheidslijn tussen het creëren van paniek en het informeren van de burger besproken. Ook is dieper ingegaan op goede en minder goede ervaringen van professionals omtrent (risico)communicatie over terrorisme(dreiging).

De gesprekken vonden in bijna alle gevallen plaats op de locatie van de betrokken organisaties en instanties. Twee gesprekken vonden plaats op de Campus van de Universiteit Leiden in Den Haag. Drie keer vond een interview telefonisch plaats. De gesprekken varieerden in lengte tussen een half uur tot twee uur. Voorafgaand aan het interview werd expliciet gevraagd om toestemming voor het opnemen van het gesprek middels audioapparatuur. De relevante passages zijn *ad verbatim* uitgewerkt. Alle professionals stemden hiermee in. Alle interviews zijn afgenomen door één onderzoeker.

3. Theoretische inzichten

Terrorisme is erop gericht om angst en ontwrichting te zaaien. De impact van terroristische aanslagen in termen van angst en ontwrichting wordt echter niet alleen bepaald door de kenmerken van de aanslag, maar volgens Bakker en De Graaf (2014: 2), vooral ook door de perceptie van de dreiging en het risico. Op basis van de literatuurstudie gaat dit hoofdstuk specifiek in op factoren die van invloed zijn op risicobeleving ten aanzien van terrorisme en factoren die gedragsaanpassing en risicomijding beïnvloeden. Vervolgens komen de mogelijkheden en effecten communicatie over terrorismedreiging en terrorismebestrijding aan bod.

3.1 Risicoperceptie met betrekking tot terrorisme

3.1.1 Risicoperceptie

Onderzoek naar risicoperceptie toont aan dat de kloof tussen statistische waarschijnlijkheid van risico's en de individuele beleving van risico met name groot is in de beleidsdomeinen die betrekking hebben op veiligheid en gezondheid (Renn, 2015). Burgers overschatten bijvoorbeeld de statistische waarschijnlijkheid dat een terroristische aanslag henzelf of hun dierbaren zal treffen. Het individuele risico om slachtoffer te worden van een terroristische aanslag is echter nagenoeg nihil. Tegelijkertijd onderschatten burgers veiligheidsrisico's die ze zelf vrijwillig en regelmatig ondergaan, zoals fietsen zonder helm.

De *prospect theory* (vooruitzicht theorie), een invloedrijke benadering uit de psychologie die ook veel wordt toegepast in de gedragseconomie, verklaart waarom individuen hun kansen en risico's niet rationeel inschatten: zij baseren hun risico inschatting op recente ervaringen, op diepgewortelde risico-aversie en op angst (Kahneman en Tversky, 1979). Als de angst voor rampspoed groot is, dan zijn mensen ongevoelig voor de precieze waarschijnlijkheid van het risico. De meeste mensen "richten zich op de ernst van de impact, niet op de waarschijnlijkheid" (Sunstein, 2003: 126). Deze reflex is dan ook precies waar terroristen op inspelen (Huddy e.a. 2005: 593). Door onzekerheid over de kans op een incident en door intolerantie voor de gevolgen, zal de roep om een *worst case scenario* te vermijden overheden ertoe brengen om maatregelen te nemen, zelfs al is de kans bijna verwaarloosbaar (zie ook het OECD-rapport over risk regulation, 2010). Het negeren van de (minimale) waarschijnlijkheid kan tot overreacties leiden: angst, onnodig risicomijdend gedrag, oververzekering, overregulering, of druk op veiligheidsbeleid ten koste van fundamentele vrijheden (Sunstein, 2003).

Deze paragraaf bespreekt welke specifieke factoren van invloed zijn op de collectieve risicoperceptie en op de persoonlijke risicobeleving van burgers ten aanzien van het risico op een terroristische aanslag. Dit hoofdstuk vangt aan met bevindingen over de effecten van een incident

(bijvoorbeeld aanslag elders) op de collectieve risicoperceptie (de perceptie met betrekking tot het risico op een nieuwe aanslag in eigen land) en op de persoonlijke risicobeleving (de angst dat men zelf direct of indirect slachtoffer wordt van een volgende aanslag). Voorts komen overige factoren aan bod die volgens de literatuur de risicoperceptie beïnvloeden, zoals emotie (woede, angst, verdriet), kenmerken van recente aanslagen (nabijheid, actualiteit) en persoonskenmerken.

Allereerst is het van belang een onderscheid te maken tussen persoonlijke risicobeleving en collectieve risicobeleving. Persoonlijke risicobeleving hangt samen met de angst zelf getroffen te worden door een aanslag, terwijl collectieve risicoperceptie betrekking heeft op het risico dat een terroristische aanslag de samenleving of andere mensen in de eigen samenleving treft (Huddy e.a. 2002: 486-489). Mensen schatten weliswaar het risico op een terroristische aanslag stelselmatig te hoog in (Sunstein, 2003), maar achten het risico getroffen te worden door een terroristische aanslag voor zichzelf (persoonlijk) veel lager in dan het risico dat dit anderen overkomt (Fisschof e.a. 2003; Huddy e.a. 2002). Dit wordt ook wel de *optimism bias* genoemd, en die wordt keer op keer in onderzoek naar risicoperceptie over terrorisme bevestigd (Caponecchia, 2012).

Ook zien mensen zichzelf als minder geneigd voorzorgsmaatregelen te nemen dan de gemiddelde landgenoot (Lerner e.a. 2003: 148). Na de aanslagen in Oslo en Utøya voelden de Noren zich bijvoorbeeld onveiliger met betrekking tot terrorisme (verhoogd collectief risico), maar was geen sprake van een sterk verhoogde individuele risicoperceptie of voorzorgsmaatregelen ten aanzien van terroristische aanslagen (Thoresen e.a. 2012: 6). Dit komt volgens Fischhoff e.a. (2003: 138) omdat individuen er belang bij hebben om zich zeker te voelen (*motivational bias*) en omdat ze hun eigen mogelijkheden om controle uit te oefenen over een risico overschatten (*cognitive bias*).

3.1.2 Factoren die de risicoperceptie beïnvloeden

Tijd

Recente aanslagen zijn een belangrijke factor die de risicoperceptie met betrekking tot terroristische aanslagen in het algemeen beïnvloeden. Onderzoeken naar aanleiding van verscheidene terroristische aanslagen concludeerden dat het gevoel van onveiligheid dan ook onmiddellijk sterk toenam bij de burger in de getroffen landen (Slovic & Weber, 2002; Slovic 2002; Huddy e.a. 2002: 485-486; Sjöberg, 2005; Tilly, 2004; Reisinger & Mavondo, 2005; McArdle, 2012; Thoresen e.a. 2012). In een vergelijkende studie door de tijd heen, constateerden bijvoorbeeld Jenkins-Smith en Herron (2005: 609) dat de risicoperceptie in 2003 (na de aanslagen van 11 september 2001) aanzienlijk hoger was dan de risicoperceptie in 1997 maar wel iets lager dan gelijk na de aanslagen.

Een recente aanslag verhoogt ook volgens ander onderzoek de risicoperceptie onmiddellijk maar niet permanent. Die verhoogde risicobeleving neemt non-lineair af: na een initiële piek is sprake van een sterke daling, deze vlakt daarna af (Huddy e.a. 2005: 599). Na een periode van maximaal één a twee jaar stabiliseert het gevoel van onveiligheid wel op een hoger niveau dan voor de terroristische aanslag (McArdle e.a. 2012; Sjöberg, 2004). Burgers pasten hun dagelijkse activiteiten net na de aanslag aan, maar dit effect verdween ook na verloop van tijd (McArdle e.a. 2012: 758). Meer recent constateerden Dillon e.a. (2014a en 2014b) dat risicoperceptie stijgt na terroristische aanslagen en mislukte pogingen daartoe en dat het afneemt naarmate de tijd verstrijkt, *tenzij* er weer nieuwe aanslagen plaatsvinden.

Burgers zien de invloed van recente aanslagen op hun risicobeleving overigens zelf niet zo: een meerderheid van surveyrespondenten gaf aan dat hun risicoperceptie niet gestegen was na de aanslagen van 9/11 en de Boston marathon, terwijl gegevens van verzekeraars en overheidsinstanties op het tegendeel wezen. Onderzoekers noemen dit de '*recollection bias*' (Viscusi en Zeckhauser, 2005; 2017).

Persoonskenmerken

In het algemeen verhogen de volgende factoren volgens bestaande onderzoeken de risicobeleving (zowel persoonlijk als collectief) ten aanzien van terrorisme: geslacht, leeftijd, inkomen, politieke voorkeur, opleidingsniveau en religie. Vrouwen zien grotere risico's dan mannen, ouderen hebben een grotere risicobeleving dan jongeren, en lager opgeleiden hebben een grotere risicoperceptie dan hoger opgeleiden (Sjöberg, 2005; Mumpower e.a. 2013; Skitka, Bauman en Mullen, 2004). Hoger opgeleiden maken realistischer inschattingen met betrekking tot de statistische waarschijnlijkheid van een aanslag (Huddy e.a. 2005: 595) en hebben vaak meer 'sense of control' (Fisschoff e.a. 2003; Perilla, Norris en Lavazzo, 2002). Religieuzen hebben een grotere risicoperceptie dan mensen die niet religieus zijn (Mumpower e.a. 2013). Deze onderzoeken, behalve Sjöberg (2005), zijn wel sterk gestoeld op data en analyses met betrekking tot Amerikaanse respondenten.

Dat directe of indirecte ervaring met een terroristische aanslag, en het wonen in de nabijheid van een recent doelwit, van invloed is op risicobeleving is wellicht geen verrassing. Directe of indirecte ervaring met een incident of aanslag leidt tot meer angst en hogere risico-inschatting (Huddy e.a. 2005: 595). Burgers in de VS die binnen een straal van 100 mijl van de aanslagen van 11 september 2001 woonden, schatten het persoonlijk risico op een volgende aanslag aanzienlijk hoger in dan burgers die verder weg woonden (Fisschof e.a. 2003: 146). Het onderzoek van Fisschof e.a. toont wel duidelijk onderscheid tussen mannen en vrouwen aan. Vrouwen identificeren zich meer met slachtoffers van een aanslag ver weg, hetgeen ook tot een hogere risico-inschatting leidt (2003: 139). Het zijn dan ook vooral mannen die het persoonlijk

risico op een aanslag lager inschatten naarmate ze verder weg wonen van een incident (Fisschof e.a. 2003: 147).

Emoties

Terroristische aanslagen roepen per definitie sterke emoties op (Bakker en De Graaf, 2014). Emoties zoals woede, angst en verdriet blijken ook van grote invloed op hoe mensen risico's inschatten. Woede leidt tot optimisme over het eigen kunnen, en tot lagere inschatting van risico's ten aanzien van terrorisme (Fisschof e.a. 2003: 138). Woede komt vaker voor bij mannen en hangt vaak samen met een externe dreiging achter de terroristische aanslag. Als in plaats van woede vooral sprake is van angst voor terrorisme, dan leidt het juist tot een hogere risicobeleving (Fisschof e.a. 2003: 138; Lerner e.a. 2003). Angst leidt tot meer onzekerheid en verminderd gevoel van controle, hetgeen de risicoperceptie verder versterkt (Huddy e.a. 2005: 595).

Kenmerken van de aanslag

Zichtbaarheid van recente incidenten en aanslagen kan deze emoties bij het grote publiek versterken. Als er schokkende beelden van de impact van een risico voorhanden zijn, dan maken mensen zich veel meer zorgen om het risico en verliezen ze de waarschijnlijkheid uit het oog (Loewenstein e.a. 2001). Als gruwelijke beelden van incidenten de media domineren, dan is daarnaast een publieke overreactie te verwachten bij risico's met een lage waarschijnlijkheid (Sunstein, 2003: 133). De enige remedie is informatie en communicatie, maar er is heel veel feitelijke communicatie over de minimale kans op een aanslag nodig om de overschatting van het risico en de overreactie te verminderen (Sandman, Weinstein en Hallman, 1998, in Sunstein 2003: 127).

Verschillende onderzoeken tonen aan dat ook zichtbare (contra-)terrorismemaatregelen (zoals bewaking en beveiliging) de risicoperceptie van burgers vergroten (English 2010, 121; Jervis 2002; Friedman 2011; 78; Grosskopf 2006; McDermott and Zimbardo 2007; Mueller 2006; Van de Veer e.a. 2017; Wardlaw 1989, 94). Specifiek geldt dat de aanwezigheid van politie op plaatsen die normaal gesproken als veilig worden beschouwd tot verhoogde gevoelens van onveiligheid leidt in vergelijking met plaatsen zonder politieaanwezigheid (Van de Veer e.a. 2017: 3123).

Andere factoren die risicoperceptie vergroten zijn de vrijwilligheid waarmee men aan een risico wordt blootgesteld, de gevreesde schade of desastreuze gevolgen en het verwachte aantal slachtoffers indien het risico zich voordoet (Slovic, 1987). Uit studies waarbij respondenten een weging moesten geven aan verschillende terroristische dreigingen in termen van ernst van de gevolgen, begrijpelijkheid van het risico en potentieel aantal slachtoffers, blijkt dat de perceptie over de aard van het risico voor respondenten sterk samenhangt met hun risicobeleving

(Mumpower e.a. 2013). Deze verwachtingen zijn zelfs belangrijker voor risicoperceptie dan de persoonskenmerken (Mumpower e.a. 2016).

3.1 Samenvattend:
• Mensen overschatten het collectieve risico op een terroristische aanslag; • Mensen schatten hun persoonlijke risico lager in dan dat van anderen; • Recente aanslagen en (in)directe ervaring verhogen de risicoperceptie; • Mannen, hoger opgeleiden, seculieren, en personen die ver van de recente aanslagen vandaan wonen schatten hun risico lager in; • Woede leidt tot lagere risicoperceptie, angst tot hogere risicobeleving; • Zichtbaarheid en beelden van terrorisme vergroot de risicoperceptie; • Zichtbaarheid van maatregelen vergroot de risicoperceptie; • Onvrijwillige blootstelling aan het risico, gevreesde schade en aantallen te verwachten slachtoffers vergroten ook de risicoperceptie.

In samenhang met onderzoek naar risicoperceptie is veel onderzoek gedaan naar gedragsaanpassing en risicomijding door burgers. Dezelfde factoren die verhoogde risicoperceptie veroorzaken, blijken vaak ook van invloed op gedrag.

3.2 Aanpassingen in het gedrag naar aanleiding van terroristische dreiging

Verhoogde risicoperceptie leidt dan ook tot aanpassingen van het gedrag door burgers naar aanleiding van een terroristische dreiging of een daadwerkelijke terroristische aanslag. Gevolgen van risicoperceptie kunnen zich allereerst uiten in afnemende of toenemende steun voor een bepaald beleid om het risico te bestrijden. Veel Amerikaanse onderzoeken richten zich bijvoorbeeld op de steun van burgers voor antiterrorismebeleid of -maatregelen. Indien mensen het persoonlijk risico om slachtoffer te worden van terroristische aanslagen hoger inschatten (uit angst), zijn zij minder geneigd militaire interventie (zoals bijvoorbeeld de inval in Irak) te steunen en uiten meer steun voor verbindende/verzoenende beleidsmaatregelen en voorzorgsmaatregelen tegen de effecten van een aanslag (Lerner e.a. 2003).

Als burgers daarentegen de externe dreiging groot achten en vooral woede voelen na een terroristische aanslag, dan betrekken zij het risico niet zozeer op zichzelf maar vooral op de samenleving als geheel en steunen zij militaire interventies en juridische sancties juist. Externe dreiging leidt tot meer steun voor vergeldingsacties (Huddy e.a. 2005: 593), tot meer steun voor autoritaire daadkrachtige politieke reacties (p. 594) en tot meer xenofobie en antiimmigratie beleid (p. 594; zie ook Bakker en Veldhuis, 2012: 4).

Door de bank genomen stijgt de steun voor antiterrorismemaatregelen naarmate de risicoperceptie toeneemt (Huddy e.a. 2005; Mumpower e.a. 2013; Viscusi en Zeckhauser, 2005; 2017). Sunstein (2003) laat ook zien dat burgers in hoge mate bereid zijn om kosten van antiterrorismebeleid te dragen vanwege hun verhoogde risicoperceptie en overschatting van de waarschijnlijkheid van een aanslag (2003: 131). Informatie over effectieve (contra)-terrorisme maatregelen vergroot het gevoel van veiligheid onder burgers, vermindert mijdingsgedrag en geeft vertrouwen in het optreden van de overheid (Hoffman en Shelby, 2017: 626).

De invloed op het gedrag van mensen en hun steun voor beleidsmaatregelen wordt ook direct bepaald door persoonskenmerken. De bevindingen daarover verschillen voor specifieke beleidsgevolgen. Hoger opgeleiden waren minder geneigd militaire interventie in Afghanistan te steunen (Huddy e.a. 2005), en waren minder voorstander van surveillance camera's in het publieke domein (Viscusi en Zeckhauser, 2017).

Dreiging en risicoperceptie zijn ook van directe invloed op het gedrag van burgers. Angst leidt tot risicomijdend gedrag omdat mensen intrinsiek gemotiveerd zijn om hun angst te verminderen door de dreiging uit de weg te gaan (Huddy e.a. 2005: 593). Angst leidt ook tot disproportioneel veel aandacht voor een bepaalde dreiging, hetgeen de risicoperceptie weer verhoogt (Huddy e.a. 2005: 595).

In termen van concrete gedragsveranderingen direct na de aanslag in London (2005) vonden onderzoekers dat 31 procent van de Londenaren aanzienlijke stress beleefden en 32 procent van hen wilde direct na de aanslagen minder gebruik maken van het openbaar vervoer (Rubin e.a. 2005). Ook in Spanje nam het gebruik van het openbaar vervoer sterk af in de maanden na de aanslagen in Madrid (Lopez-Rousseau, 2005).

De consequenties van het mijdingsgedrag zijn soms niet zonder schadelijke gevolgen. Na 11 september 2001 bleek uit onderzoek dat aan de Oostkust van de VS zoveel reizigers de auto prefereerden boven vliegverkeer dat daardoor het aantal verkeersdoden significant toenam in het eerste jaar na de aanslag (Gigerenzer, 2004). Niet alleen vliegverkeer nam af na de aanslagen in 2001. Ook rapporteerden surveyrespondenten dat zij na de aanslagen op 11 september minder vaak de trein namen, minder vaak naar Manhattan gingen, vakantieplannen hadden uitgesteld en voorzichtiger hun post openden (in verband met de gelijktijdige Anthraxdreiging via de post. (Huddy e.a. 2002: 502). In studies naar toerisme zijn de negatieve effecten van terroristische aanslagen op reizen uitgebreid in kaart gebracht (Beck e.a. 2017; Chen en Noerriega, 2004; Frey e.a. 2007; Fuchs, 2013; Wolff en Larsen, 2014).

Uit de literatuur over de factoren die risicoperceptie en gedrag beïnvloeden blijkt dat een grote rol is weggelegd voor communicatie door de autoriteiten om de effecten van terrorisme tegen te gaan. Bakker en De Graaf spreken in dit kader over 'fear management' (2014: 1). De

volgende paragraaf gaat in op resultaten uit wetenschappelijk onderzoek over de invloed en mogelijkheden van communicatie vanuit de overheid.

3.2 Samenvattend:
• Gepercipieerde collectieve dreiging en woede vergroten de steun voor militair ingrijpen en strafrechtelijke interventies; • Angst voor terrorisme leidt tot steun voor verbindende/verzoenende beleidsmaatregelen en voorzorgsmaatregelen; • Angst leidt tot meer risicomijdend gedrag; • Risicomijdend gedrag uit zich bij angst voor terrorisme onder andere in het mijden van de plaats van een recente aanslag, en het mijden van openbaar vervoer en vliegreizen. • Informatie over effectief (contra-)terrorismebeleid leidt tot lagere risicoperceptie en minder risicomijdend gedrag.

3.3 De invloed en mogelijkheden van communicatie met betrekking tot de perceptie ten aanzien van een terroristische dreiging

Deze paragraaf bespreekt zowel theoretische inzichten over de invloed van communicatie en het kennisniveau van burgers (van het beleid) op de risicoperceptie ten aanzien van terrorisme. Een onderscheid tussen risicocommunicatie en crisiscommunicatie is hier van belang. "Risicocommunicatie omvat voorlichting en communicatie over risico's waaraan mensen kunnen blootstaan voordat een ramp [of incident] zich voordoet. Crisiscommunicatie vindt plaats tijdens of kort nadat een ramp [of incident] zich heeft voorgedaan".[9] Risico- en crisiscommunicatie zijn in dat kader sterk verweven, omdat de (crisis-) communicatie over het vorige incident als vorm van risicocommunicatie van invloed is op de risicoperceptie nadien (en in anticipatie op een mogelijk volgend incident) (cf Freedman, 2005: 380).

Fear management en invloed op overschatting

Veel mensen overschatten na een aanslag uit angst of woede de waarschijnlijkheid van het collectieve risico. Angst voor een risico (met name na een aanslag) zorgt er bovendien voor dat informatie die op het tegendeel wijst minder goed wordt opgenomen (Huddy, 2005: 600; dit geldt ook voor andere risico's zoals infectieziekten, zie Gordon, 2003; Fisher-Liu e.a. 2016a; Witte e.a. 2001). Angst zorgt ook voor minder feitelijke kennis over een bestaande dreiging. Tegelijkertijd zoeken angstige mensen wel actief naar informatie (Huddy, 2005; Marcus e.a. 2000). Sunstein

[9] https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/r/risico--en-crisiscommunicatie. In verband met de terroristische dreiging waar dit onderzoek op focust hebben wij in plaats van ramp ook de mogelijkheid van een incident toegevoegd tussen haakjes.

(2003: 127) toont aan dat het heel veel communicatie-inzet over feitelijkheden vraagt om in geval van toegenomen angst voor terrorisme de risico-overschatting te verlagen: "a great deal of information appears to be necessary to counteract the effects of strong emotions" (ibid: 127; zie ook Göritz en Weiss, 2014). Tegelijkertijd noemt Sunstein voorlichting en informatie de beste respons om overreactie in de samenleving tegen te gaan (p. 133). Communicatie in het kader van (contra-)terrorismebeleid moet zich vooral richten op het voorlichten en geruststellen van burgers met betrekking tot het eigenlijke, geringe, risico van terrorisme (Braithwaite, 2017: 99; Khalil 2006).

Het gaat bij de reactie op een terroristische dreiging of incident niet alleen om feitelijke informatie. Furedi (2007) geeft aan dat samenlevingen die getroffen worden door terrorisme vooral hun eigen waarden en identiteit moeten kennen en hun collectieve identiteit en onderlinge solidariteit moeten bewaken. Samenlevingen die dat uitdragen in hun respons op terroristische aanslagen gaan beter om met de dreiging van terrorisme (zie ook Bakker en De Graaf, 2014: 3; Boin e.a. 2017). Het onderzoek van Bakker e.a. uit 2012 doet de volgende aanbevelingen om de reactie van de samenleving op dreigingen en aanslagen te verbeteren: 1) directe informatie en zorg voor slachtoffers en nabestaanden; 2) een heldere duiding van de dreiging of van een incident en positieve zingeving om collectieve emoties in goede banen te leiden; 3) rituelen en symbolische samenkomsten om het collectieve trauma het hoofd te bieden en gezamenlijke waarden te bevestigen; en 4) zichtbare strafvervolging van eventuele daders (cf. Bakker en De Graaf, 2014: 15). De reactie op aanslagen is vervolgens ook van invloed op perceptie ten aanzien van toekomstige risico's.

Vertrouwen als belangrijke factor in communicatie

Indien zich nog geen incident heeft voorgedaan en communicatie alleen het risico betreft, dan geldt bij terrorisme als unieke complicerende factor dat de 'risk agent' reageert op de communicatie. Met andere woorden: waarschuwingen worden ook door de beramer van een aanslag opgepikt, die vervolgens zijn tactiek kan wijzigen en daarmee de waarschuwing tot loos alarm kan laten verworden (Freedman, 2005). Wanneer regelmatig waarschuwingen gegeven worden voor een potentiële gebeurtenis maar de gebeurtenis uitblijft neemt het vertrouwen in en de geloofwaardigheid van het waarschuwingssysteem af (Bos e.a. 2011: 6). Voorvallen van falende risico- of crisiscommunicatie kunnen het vertrouwen in de overheid in het algemeen aantasten (Taha e.a. 2013).

Het vertrouwen dat burgers al hebben in de overheid is van grote invloed op de effectiviteit van risico- en crisiscommunicatie (Fisher-Liu e.a. 2016a: 481; Seeger, 2006: 239). Hoe meer burgers hun overheid en de woordvoerders namens die overheid reeds vertrouwen, des te

groter het effect op het verminderen van angst door risico-en crisiscommunicatie over terrorisme (Rogers e.a. 2007).

Gebruik van nieuwsbronnen

Autoriteiten kunnen zich daarbij voor het vormgeven van hun communicatie het beste bedienen van verschillende soorten media (traditioneel en sociaal). Uit onderzoek naar mass shootings in de Verenigde Staten blijkt dat respondenten meer geloofwaardigheid hechten aan informatie die via verschillende kanalen tot hen komt (Stephens e.a. 2008, p. 197; Stephens & Rains, 2011). Dit komt overeen met bevindingen uit ander onderzoek dat de burger meer waarde aan het incident of de aanslag toekent wanneer er meer over gerapporteerd wordt (Weimann, 1983: p. 39; Weimann, 2008; Perse & Lambe, 2017: 75).

Daarbij is de informatieverstrekking het meest effectief indien van verschillende mediavormen gebruik wordt gemaakt, zoals bijvoorbeeld tekst en beeld (Fisher-Liu e.a. 2016b: 640). Het publiek maakt bij verschillende soorten risico's en crises graag gebruik van een combinatie van formele en informele nieuwsbronnen om zich een beeld te vormen van de situatie of de dreiging (Palen e.a. 2009). Sommige studies wijzen zelfs op een voorkeur voor journalistieke nieuwsbronnen voor betrouwbare informatie over een crisis (Schultz e.a. 2011). In elk geval is gebleken uit onderzoek dat burger in geval van rampen of crises zich wenden tot de media die zij normaliter ook gebruiken (Fisher-Liu e.a. 2016b: 639; Dellarocas, 2003; Goldsmith & Horowitz, 2006; Sen & Lerman, 2007).

Na aanslagen domineert de terroristische dreiging het nieuws, dus de verschillende nieuwsbronnen dienen zich als vanzelf aan. Door de werkwijze van de media, met name zichzelf versterkende processen van nieuwsproductie (Vasterman, 2004; Vasterman en Neyzen, 2011) escaleert de aandacht voor het fenomeen (in dit geval terrorisme). Uit Israëlisch onderzoek naar de invloed van media-aandacht (televisie) op de risicoperceptie met betrekking tot terrorisme blijkt dat blootstelling aan meer mediaberichtgeving over het risico de risicoperceptie vergroot (Slone, 2000: 515). Media kunnen hierdoor een aanjagende werking hebben op risicoperceptie en de grootte van de dreiging in de ogen van burgers. Het is dan mede aan de overheid om overreactie tegen te gaan door de dreiging in perspectief te plaatsen en emoties te kanaliseren (Bakker en De Graaf, 2014).

De invloed van nieuwe (sociale) media

Het praktisch (dus niet: inhoudelijke framing) gebruik van sociale media in de risico- en crisiscommunicatieliteratuur heeft voornamelijk betrekking op communicatie over rampen en crises, en in veel mindere mate op terrorisme. De volgende bevindingen kunnen echter ook betrekking hebben op risico's en crises ten aanzien van terrorisme. Sociale media kan potentieel

onrust onder burgers verminderen na rampen. Onderzoek toont aan dat sociale media bijvoorbeeld veel door individuen bij rampen gebruikt worden om contact met elkaar te zoeken en te houden, om snel mensen te informeren of om evacuatieroutes door te geven (Eriksson en Olsson, 2016: 198; Ferris e.a. 2016: 207; Keim en Nooij 2011: 52; Houston e.a. 2016: 8). De keerzijde is dat het gebruik van sociale media bij rampen en crises ook veel onrust kan veroorzaken door het verspreiden van geruchten (Ferris e.a. 2016: 207). Onderzoek toont dan ook aan dat autoriteiten zich bij rampen vanwege sociale media zorgen maken over ICT-falen, het vergroten van onzekerheid en de snelheid waarmee onjuistheden zich verspreiden (Veil e.a. 2011: 119)

Eriksson en Olsson (2016: 200) laten zien dat sociale media bij rampen en crises vooral gebruikt worden om contact te zoeken met vrienden en familie. Traditionele media worden gezien als een meer betrouwbare bron van informatie (Eriksson & Olsson 2016: 200). In termen van robuustheid zijn sociale media vaak weer betrouwbaarder: als netwerken overbelast raken of uitvallen kan soms bijvoorbeeld nog wel getwitterd worden. Dit verklaart waarom veel burgers bij rampen noodhulpverzoeken doen via sociale media platforms (Houston e.a. 2016: 10; Ferris e.a. 2016: 224).

Sociale media worden bij rampen benut om in korte tijd veel informatie naar boven te halen of vrijwilligers op de been brengen (Eisman e.a. 2016: 3; Veil e.a. 2011: 110). Sociale media is van belang om snel grote groepen mensen te informeren, voor te lichten of te waarschuwen (Denis e.a. 2014: 737; Houston e.a. 2016: 8).

Het tegengaan van amplificatie en onrust

Seeger (2006: 237) benadrukt het belang van het integreren van risico- en crisiscommunicatie. Hij stelt dat burgers die vooraf al weten wat ze kunnen verwachten van crisisbesluitvorming, niet tijdens een crisis verrast worden door maatregelen die dan niet hun steun hebben of directief op hen overkomen. Ook is het van belang dat autoriteiten zelf naar buiten brengen wat fout ging (‘stealing thunder’) of wat zij niet weten, om te voorkomen dat mensen hun vertrouwen in officiële bronnen verliezen of elders op zoek gaan naar informatie (Seeger, 2006: 239). Onzekerheid creëert een vacuüm dat burgers zelf proberen op te vullen. Snelheid van communiceren is noodzakelijk om te voorkomen dat geruchten de overhand krijgen (Freedman, 2005).

Bij de aanslagen op 11 september 2001 blijken in de Verenigde Staten de bestaande richtlijnen over risico- en crisiscommunicatie nog evenzeer geldig als voorheen. Als ‘best practices’ geldt: het is van belang om openheid van zaken te geven over wat wel en wat niet bekend is; de informatie dient niet betuttelend te zijn, speculatie moet te allen tijden vermeden worden, feiten en geruststelling mogen niet door elkaar heen lopen, transparantie over de maatregelen om de dreiging af te wenden is noodzakelijk, en het is cruciaal om

handelingsperspectief te communiceren naar burgers: wat kunnen zij doen om zichzelf te beschermen (Deisler, 2002: 408). Deze best practices gelden voor risico- en crisiscommunicatie ten aanzien van diverse soorten risico's. Voor terrorisme in het bijzonder geldt dat algemene waarschuwingen hun doel voorbij kunnen schieten, zoals soms bleek uit bijvoorbeeld reisadviezen, door onnodig veel bezorgdheid te genereren. Specifieke waarschuwingen zijn daarentegen bijna niet te geven door de aard van het terrorismerisico (Freedman, 2005)

3.3 Samenvattend:
• Een recente aanslag zorgt voor een vergrote risicobeleving; • Angst voor terrorisme leidt tot amplificatie van de risicoperceptie, feitelijke informatie en nuancering worden minder goed opgenomen; • Tegelijkertijd is duiding, feitelijke informatie en zingeving cruciaal om individuele en maatschappelijke overreactie tegen te gaan; • Vertrouwen dat burgers al hebben in de overheid bevordert de effectiviteit van risico- en crisiscommunicatie; • Gelijktijdig vernemen van informatie uit meerdere bronnen, in verschillende vormen, vergroot de geloofwaardigheid van de informatie; • Sociale media versnellen het informatieproces, zowel in de berichtgeving naar burgers als tussen burgers onderling waardoor ze enerzijds sneller gerustgesteld zijn maar waardoor ook geruchten sneller de ronde kunnen doen; • Burgers wenden zich bij voorkeur tot bronnen die zij ook benutten voor regulier nieuws; • Door het verschaffen van beelden en de zichzelf versterkende werking van nieuwsproductie kunnen de media de risicobeleving extra aanwakkeren; • *Best practices* voor risico- en crisiscommunicatie door de overheid kenmerken zich door transparantie, proactief informeren en het bieden van een handelingsperspectief.

Tot slot: de situatie in Nederland

In Nederland kent het (contra-)terrorismebeleid naast (risico- en crisis)communicatie verschillende pijlers, zoals beveiliging, informatie-uitwisseling, herkenning en tegengaan van radicalisering, strafvervolging en algemene voorzorgsmaatregelen. Met behulp van de Risico-en Crisisbarometer wordt in kaart gebracht wat de risicoperceptie is van de Nederlandse bevolking en met het de Nationale Risicobeoordeling en het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland (DTN) wordt het feitelijke risico en dreigingsniveau onderzocht en gecommuniceerd. De afgelopen vier jaar is het dreigingsniveau op het een-na-hoogste niveau ingeschaald. Deze een-na-hoogste staat van paraatheid kan consequenties hebben op het gebied van de risicoperceptie. Zolang een

terroristische aanval uitblijft in Nederland, ondanks deze hoge inschaling van het dreigingsniveau, kan de burger het dreigingsbeeld zien als een vals alarm en kan sprake zijn van het onderschatten van het risico door de burger (Bos e.a. 2011: 6). In dit onderzoek werd eveneens onderscheid gemaakt tussen specifieke waarschuwingen omtrent een concrete dreiging zoals het weeralarm, en algemene waarschuwingen zoals het dreigingsniveau.

De risicoperceptie van Nederlandse burgers lijkt sterk te worden beïnvloed door recente aanslagen in andere landen. De Eurobarometer onderzoeken tonen aan hoe de risicoperceptie in heel Europe steeg na een reeks aanslagen: van drie procent van de EU-respondenten die terrorisme als een van de twee belangrijkste issues zagen voor hun land in november 2015 (EB84), naar zestien procent een half jaar later (EB85, mei 2016), en negentien procent in het voorjaar van 2017 (EB87). Landen waar aanslagen plaatsvonden piekten zelfs rond 26 procent (België, EB87) en 35 procent (VK en Frankrijk in EB87); een toename van twintig procent. Opvallend is dat in andere landen waar een aanslag plaatsvond de risicoperceptie nauwelijks steeg: het bleef vijf tot zes procent in Zweden (EB87 en EB88) en een gelijkblijvend hoog niveau in Duitsland (26%, EB87 en EB88). Nederland scoort rond het Europese gemiddelde in de opeenvolgende metingen van de Eurobarometers, hetgeen suggereert dat de risicoperceptie ook stijgt door aanslagen in andere landen en weer daalt bij het uitblijven van aanslagen.

In het volgende hoofdstuk wordt specifiek ingegaan op de risicoperceptie onder de Nederlandse bevolking en op de bevindingen over factoren die hierop van invloed zijn.

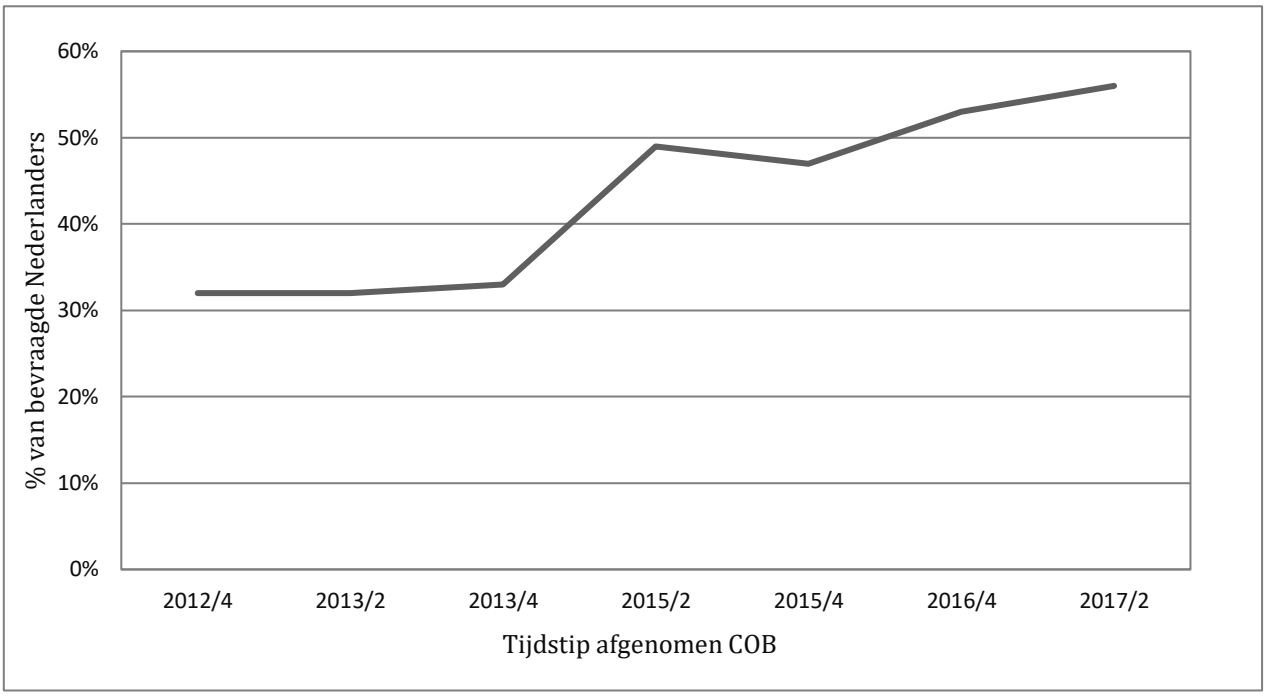
4. De risicobeleving en zorgen ten aanzien van terrorisme in Nederland

Sinds 2013 staat het dreigingsniveau op 'substantieel'. Hiermee geeft de NCTV aan dat de kans op een aanslag in Nederland al een aantal jaren reëel is. Het is de vraag of, en zo ja hoe, een dergelijke langdurige dreiging effect heeft op de Nederlandse burger. In dit hoofdstuk wordt de volgende onderzoeksvraag behandeld: *"Wat is de risicobeleving van terrorisme en wat zijn (eventuele) verschillen in de risicobeleving onder de Nederlandse bevolking?"* We trachten deze vraag te beantwoorden door een drietal methoden toe te passen, te weten (a) een analyse van eerder afgenomen Continu Onderzoek Burgerperspectieven (COB) en Risico- en Crisisbarometers (RCB); (b) een trendanalyse van Google zoekopdrachten in de periodes voorafgaand en volgend op een recente aanslag; en tot slot (c) een online enquête speciaal voor dit onderzoek uitgezet onder het LISS-panel.

4.1 Prioritering van het rampenbeleid: Eerdere COB-analyses

Het COB wordt ieder kwartaal uitgevoerd door het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) onder een representatieve steekproef van ongeveer 1.100 respondenten. Het COB tracht de prioriteiten van respondenten in kaart te brengen. Dit gebeurt op twee manieren: allereerst wordt gekeken aan welke politieke doelen men meer of minder geld wil besteden. Deze voorkeuren geven een indruk van welke thema's de respondenten belangrijk en minder belangrijk vinden. Vervolgens meet het COB tevens welke onderwerpen spontaan genoemd worden wanneer de belangrijkste maatschappelijke problemen bevraagd werden (SCP, 2017: 15). Wanneer we specifiek kijken naar de bereidheid om geld te besteden aan terrorismebestrijding, zien we dat de steun voor dergelijke uitgaven toenamen sinds het vierde kwartaal van 2012. In het vierde kwartaal van 2012 vond 32 procent van de ondervraagden dat de regering 'meer' tot 'veel meer' geld zou moeten uitgeven aan de bestrijding van terrorisme in Nederland (SCP, 2012/4: 15). Zoals weergegeven in grafiek 4.1, vindt een stijging plaats vanaf medio 2015. Dit valt samen met de toename aan terroristische aanslagen in de ons omringende landen, waaronder de beide aanslagen in Parijs in januari en november 2015. In het tweede kwartaal van 2017 steeg dat aandeel naar 56 procent (SCP, 2017/2: 16). Het is echter niet het terrein waar men het meest aan wil uitgeven. In het tweede kwartaal van 2017 stonden gezondheidszorg, werkgelegenheid, onderwijs en armoedebestrijding bovenaan (SCP, 2017/2: 16).

Grafiek 4.1: *"In de politiek moet worden gekozen. Meer geld uitgeven aan bepaalde doeleinden betekent dat er minder geld is voor andere. Wilt u dat de landelijke politiek aan de volgende doeleinden meer of minder geld gaat besteden: het bestrijden van terrorisme in Nederland." (SCP, 2017)*



Voorts bevroeg het COB middels de vraag *"wat zou u hoog op de agenda van de Nederlandse regering willen hebben"* in hoeverre bepaalde maatschappelijke vraagstukken (minder oorlog en terrorisme in de wereld; meer verdraagzaamheid en sociaal gedrag in Nederland; goede oudedagsvoorzieningen in Nederland; betere gezondheidszorg in Nederland; minder werkloosheid in Nederland; minder spanningen tussen religies in de wereld; minder honger op de wereld; meer bestrijding van criminaliteit in Nederland; minder armoede in Nederland; en minder schending van mensenrechten wereldwijd) gerangschikt moeten worden naar volgorde van belangrijkheid (SCP: 2012/1: 17). In de periode 2012-2015 hebben zich enkele verschuivingen voorgedaan. In het eerste kwartaal van 2012 stond '*het verminderen van oorlog en terrorisme*' op de derde plaats. Na een kortstondige daling aan het einde van 2012, naar de zevende plaats, (SCP, 2012/4: p. 11), is de prioriteit die men hieraan toekent sterk gestegen, tot de eerste plaats in het tweede kwartaal van 2015.

Het gestegen belang van terrorisme en veiligheid lijkt hand in hand te gaan met een toename in internationale spanningen, zoals de situatie in Oekraïne (2013), de opkomst van Islamitische Staat (IS) in het Midden-Oosten (2014-2017) en de terroristische aanslagen in Parijs in januari 2015. Met de aanslagen op het satirische tijdschrift Charlie Hebdo in Parijs nog vers in het geheugen, was terrorisme in het 25e kwartaalrapport in 2015 het meest genoemde punt van zorg (SCP, 2015/1: pp. 18-20). Het eerste kwartaalrapport van 2015 is tevens het laatste rapport waarin deze prioritering werd gemeten. Uit bovenstaande metingen kan voorzichtig worden

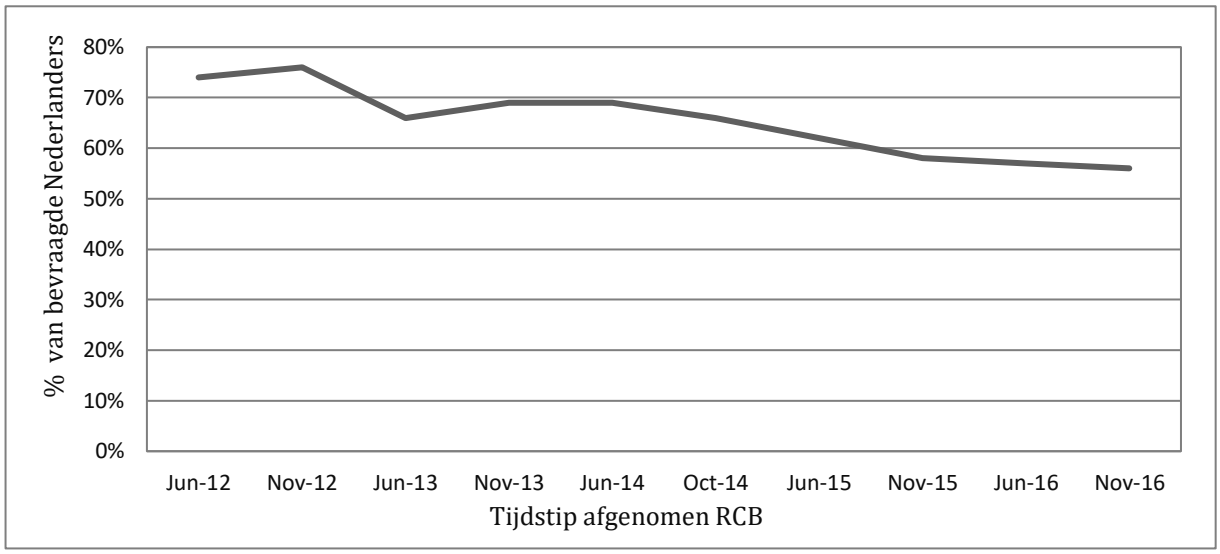
afgeleid dat de aandacht voor terrorisme en de bereidheid om (meer) te besteden aan terrorismebestrijding de afgelopen jaren is toegenomen.

4.2 Het gevoel van onveiligheid: Eerdere RCB-analyses

De RCB wordt elk half jaar uitgevoerd in opdracht van de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) onder ongeveer 900 respondenten. De zorgen over de veiligheid van het gezin en het individu zijn de afgelopen jaren vrijwel gelijk gebleven. In antwoord op de in de RCB gestelde vraag *"in welke mate maakt u zich momenteel zorgen over de veiligheid van u en uw gezin als gevolg van mogelijke gebeurtenissen of rampen in Nederland",* maakte in juni 2012 79 procent van de respondenten zich 'niet zo veel zorgen' tot 'geen zorgen' over de veiligheid van zichzelf of hun gezin ten aanzien van mogelijke gebeurtenissen of rampen in Nederland (NCTV, 2017a: 7). In november 2016 kwam dit percentage op 78 procent van de respondenten (NCTV, 2017i: 10).

Wanneer specifiek bevraagd wordt *"in hoeverre denkt u dat u zelf of uw gezin de kans loopt om betrokken te raken bij een grote ramp"*, denkt medio 2012 de ruime meerderheid (74%) van de respondenten dat de kans 'klein', 'zeer klein' of 'afwezig' is. Zoals weergegeven in grafiek 4.2, is dit eind 2016 echter gedaald tot 56 procent (NCTV, 2016a: 8; NCTV, 2017i: 11). Hier dient te worden opgemerkt dat bij deze vraag geen onderscheid wordt gemaakt tussen mogelijke gebeurtenissen en/of rampen, waardoor het onduidelijk blijft hoe groot de respondenten de kans achten om betrokken te raken bij een terroristische aanslag.

Grafiek 4.2: "*In hoeverre denkt u dat u zelf of uw gezin de kans loopt om betrokken te raken bij een grote ramp?"* (NCTV)



Sinds het voorjaar van 2017 wordt de specifieke vraag gesteld "*kun je bij iedere gebeurtenis aangeven hoe groot je de kans inschat dat deze in Nederland plaats zal vinden",* waarbij 'terrorisme

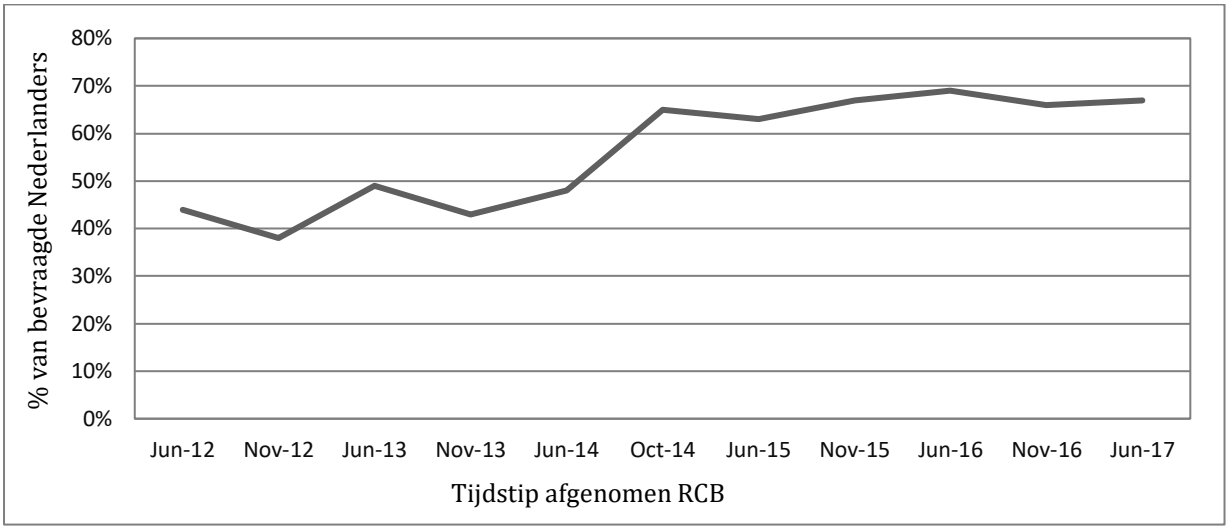
in Nederland' een van de antwoord mogelijkheden is. In deze meting werd terrorisme door meer dan de helft van de Nederlanders als (zeer) waarschijnlijk ervaren (61%). Hierbij neemt terrorisme de tweede plaats in de lijst van gebeurtennissen in die volgens Nederlanders het meest waarschijnlijk gaan plaatsvinden. De eerste plaats wordt ingenomen door de spanningen tussen bevolkingsgroepen (64%) (NCTV, 2017j: 11).

4.3 De angst voor een terroristische aanslag: Eerdere RCB-analyses

In de periode 2012-2016 bevroeg de RCB de angst voor bepaalde gebeurtenissen in de volgende vraag: '*Nu volgt een aantal gebeurtenissen, die als ramp kunnen worden beschouwd. Kunt u bij iedere gebeurtenis aangeven in welke mate u hier bang voor bent dat de gebeurtenis in Nederland plaatsvindt*?' (NCTV, 2017i: 7). De respondent kon kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden: terroristische aanslag/terrorisme; spanningen tussen bevolkingsgroepen; extremisme; cyberdreigingen; ondermijning democratische rechtsstaat; financieel-economische bedreigingen; extreem weer; infectieziekten; milieurampen en chemische incidenten; geopolitieke dreigingen; overstromingen; uitval van vitale processen; stralingsongevallen; transportongevallen; aardbevingen en natuurbranden.

In de tien RCB-metingen in deze periode nam de angst voor een terroristische aanslag in Nederland gestaag toe (zie grafiek 4.3) (NCTV, 2017e: 8; NCTV 2017d: 8). De sterkste stijging vond plaats in een jaar tijd, tussen november 2013 en oktober 2014. De invloed van de aanslagen op Charlie Hebdo in januari 2015 en op het Bataclan en elders in Parijs in november 2015 waren zichtbaar in de meting van november 2015, resulterende in een verdere stijging naar 67 procent (NCTV, 2017h: 7). In november 2016 steeg het percentage ondervraagden dat zei bang te zijn voor een terroristische aanslag in Nederland naar bijna 70 procent (2017i: 7). Tussen november 2016 en het voorjaar van 2017 bleef dit percentage schommelen tussen de 65 en 70 procent (NCTV, 2017j: 8).

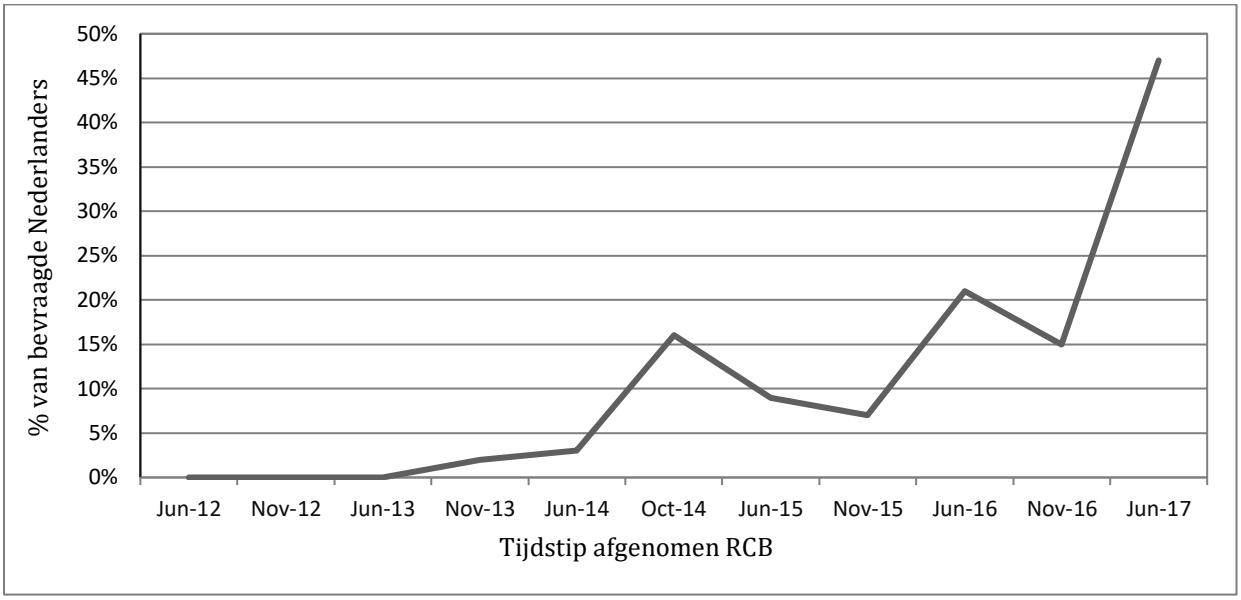
Grafiek 4.3: *"Nu volgt een aantal gebeurtenissen, die als een ramp kunnen worden beschouwd. Kunt u bij iedere gebeurtenis aangeven in welke mate u hier bang voor bent dat de gebeurtenis in Nederland plaatsvindt: angst voor een terroristische aanslag." (NCTV)*



De RCB bevroeg in ieder van de metingen tussen 2012 en 2016 ook specifiek de zorgen van de Nederlandse bevolking, waarbij de respondent spontaan een antwoord kon geven: "*Wanneer u denkt aan zaken en gebeurtenissen die op dit moment spelen in Nederland of kunnen gaan spelen in Nederland, waarover maakt u zich dan in meer of mindere mate persoonlijk zorgen?"* Hieruit bleek ook dat de angst voor terrorisme de afgelopen jaren is gegroeid. In de beginperiode van de analyse (2012-2013) vormden zaken als de economische crisis, gezondheidszorg, werkgelegenheid en bezuinigen de voornaamste thema's waar men zich zorgen over maakte (NCTV, 2017a: 5; NCTV, 2017b: 5; NCTV, 2017c: 7). Dit veranderde vanaf het eind van 2014, toen angst voor terrorisme als een van de voornaamste zorgen werd genoemd (zie grafiek 4.4). Deze stijging viel samen met de opkomst van de Islamitische Staat. Latere pieken (medio 2016 en medio 2017)[10] volgden op verscheidene aanslagen in Europa, waaronder Parijs in januari en november 2015, de aanslagen in Brussel in maart 2016, Nice in juli 2016 en Berlijn in december 2016 (NCTV, 2017e: 3; NCTV, 2017h: 7).

[10] In de basismetingen van 2017 (zowel voorjaar als najaar) werd de vraag als volgt gesteld: *"wanneer je denkt aan gebeurtenissen met een mogelijke invloed op de veiligheid in Nederland, waarover maak je je dan zorgen?"* (NCTV, 2017j: 7).

Grafiek 4.4: *"Wanneer u denkt aan zaken en gebeurtenissen die op dit moment spelen in Nederland of kunnen gaan spelen in Nederland, waarover maakt u zich dan in meer of mindere mate persoonlijk zorgen: angst voor een terroristische aanslag." (NCTV)*



In deze metingen werd tevens een onderscheid gemaakt naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Uitgesplitst naar deze kenmerken bleek uit de meting in juni 2017 dat vrouwen zich over het algemeen meer zorgen maakten over mogelijke rampen en crises maakten dan mannen. Vrouwen en mannen schatten de kans op een ramp (niet specifiek een terroristische aanslag) even groot, alhoewel vrouwen de gevolgen van een terroristische aanslag ernstiger inschatten. Voorts bleek dat jongeren tussen de 15-24 jaar de gevolgen van een terroristische aanslag hoger inschatten dan andere leeftijdscategorieën: zij schatten de gevolgen vaker 'catastrofaal' in (NCTV, 2017j: 47). Tot slot schatten laagopgeleiden de kans op een terroristische aanslag 'zeer hoog' in, in vergelijking met hoogopgeleiden (NCTV, 2017j: 47-48).

4.4 Aandacht voor terrorisme in Nederland: Een Google Trends analyse

Naast het afnemen van enquêtes onder de Nederlandse bevolking, zoals bijvoorbeeld gedaan in het COB en de RCB, kunnen analyses van digitale zoekopdrachten inzicht geven in de risicobeleving van de Nederlandse bevolking. Waar enquête-onderzoek een geëigende manier is om de aard en omvang van risicobeleving te onderzoeken, bieden analyses van bijvoorbeeld Google-zoekopdrachten de mogelijkheid om gedetailleerd te kijken naar het tijdstip en de wijze waarop men reageert op een recente aanslag. In Nederland is Google thans de meest gebruikte zoekmachine.[11] Door de applicatie *Google Trends* kan de relatieve kracht van zoektermen worden onderzocht, hetgeen impliceert dat de relatieve kracht van bepaalde zoektermen ten opzichte van

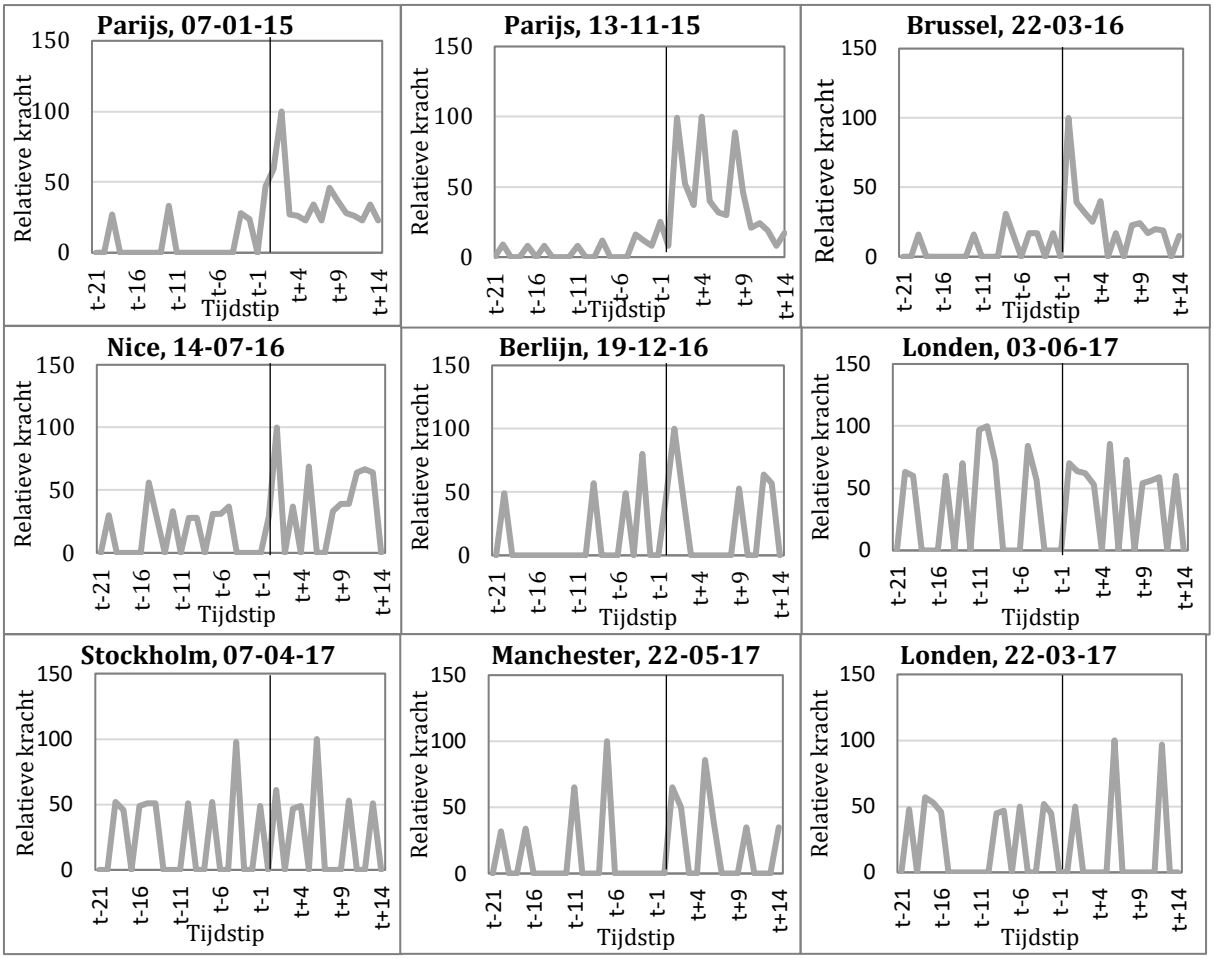
[11] In 2016 gebruikte in totaal 97,3 procent van de Nederlandse Google als zoekmachine. In 2017 daalde dit iets, maar bleef Google nog steeds de populairste zoekmachine (Marktaandelen Zoekmachines, 2016: 6; Marktaandelen zoekmachines Q4 2017).

andere zoektermen kan worden bekeken. Bijvoorbeeld: op een willekeurige dag (bijvoorbeeld voorafgaand aan een aanslag) is niet gezocht door middel van de term “terrorisme Nederland”. Wanneer de dag erna één keer wordt gezocht naar “terrorisme Nederland” kan de relatieve score van deze term een dag later uitkomen op 100. Een nadere uitleg van de manier waarop de applicatie Google Trends werkt, is te vinden in Hoofdstuk twee.

In de analyse van Google zoektermen hebben we allereerst bekeken in hoeverre men de zoekterm “terrorisme Nederland” vaker, minder vaak of even vaak gebruikt volgend op een aanslag in een van de omringende landen. Zoals weergegeven in grafiek 4.5, hebben we specifiek gekeken naar de gebruikte Google zoektermen voorafgaand en volgend op een negental aanslagen (Parijs, januari 2015 en november 2015; Brussel, maart 2016; Nice, juli 2016; Berlijn, december 2016; Londen, maart 2017; Stockholm, april 2017; Manchester, mei 2017; en Londen, juni 2017), waarbij in de periode drie weken voor (t-21) en twee weken (t+14) na de aanslag is gezocht met de zoekterm “terrorisme Nederland”.

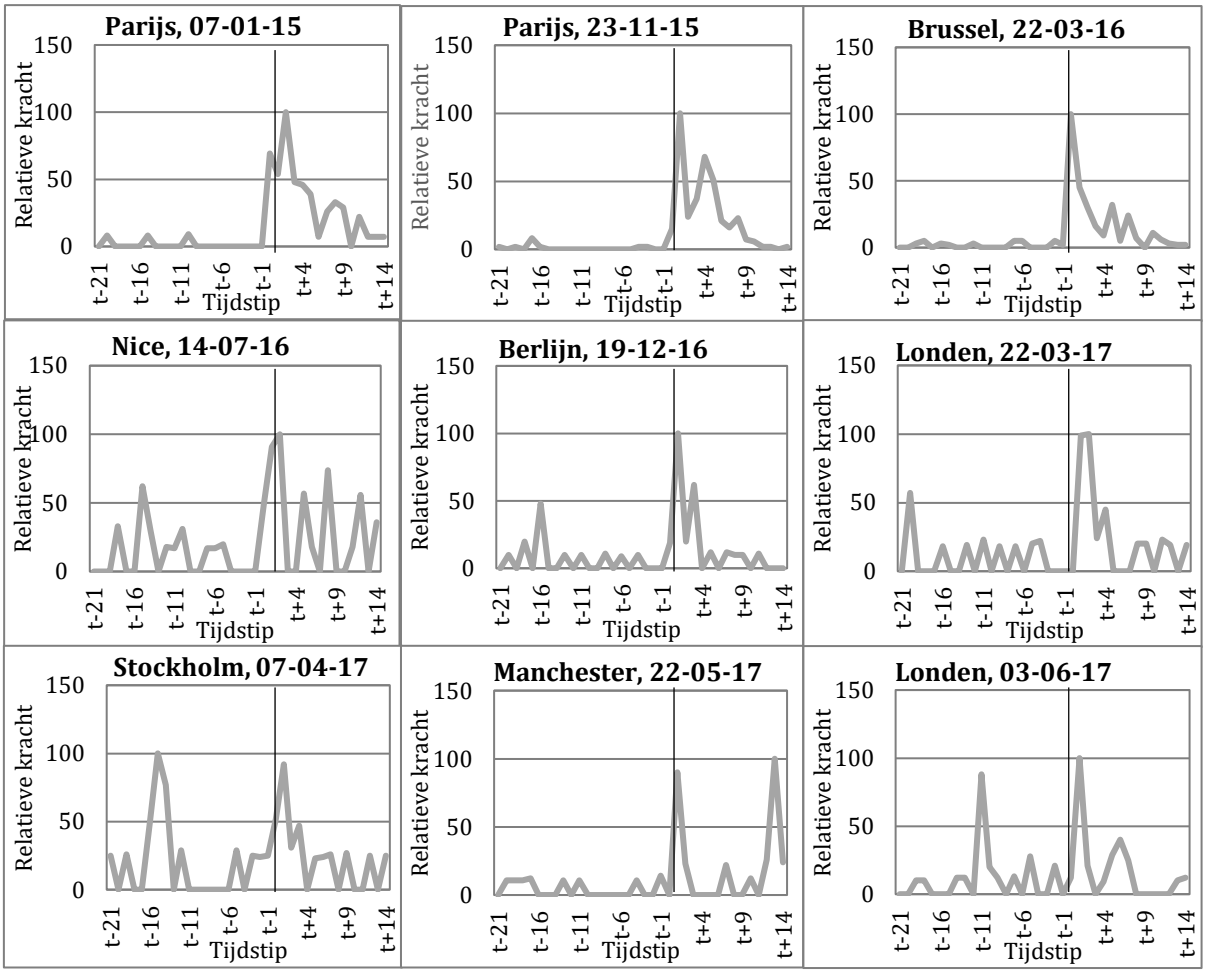
Zoals grafiek 4.5 laat zien, lijkt er na een aanslag een stijging plaats te vinden in de zoekterm “terrorisme Nederland”. Uit deze grafiek valt af te leiden dat na een terroristische aanslag in een omringend land (gelet op t=0, de verticale lijn parallel aan de y-as), de aandacht voor de zoekterm “terrorisme Nederland” toeneemt. De mate waarin deze zoekterm wordt gebruikt neemt af naarmate de tijd vordert, alsook naarmate de aanslagen toenemen en vaker voorkomen. Zo is er na de aanslag in Parijs op 7 januari 2015 een duidelijke piek te zien op 7 januari. Bij de tweede aanslag in Londen, op 3 juni 2017, is deze duidelijke piek niet terug te vinden. Wel is er in de periode volgend op deze en andere aanslagen sprake van verhoogde interesse in de betreffende zoekterm. Het afnemende gebruik van deze term kan toe te schrijven zijn aan het feit dat naarmate gewenning aan een incident of ramp optreedt de aandacht voor een aanslag afneemt. Wanneer we kijken naar de zoekterm “aanslag Nederland” zien we eenzelfde tendens (zie grafiek 4.5).

Grafiek 4.5: *Negen aanslagen en de zoekterm "terrorisme Nederland".*



Hieronder zijn de resultaten van de zoekterm “aanslag Nederland” weergegeven.

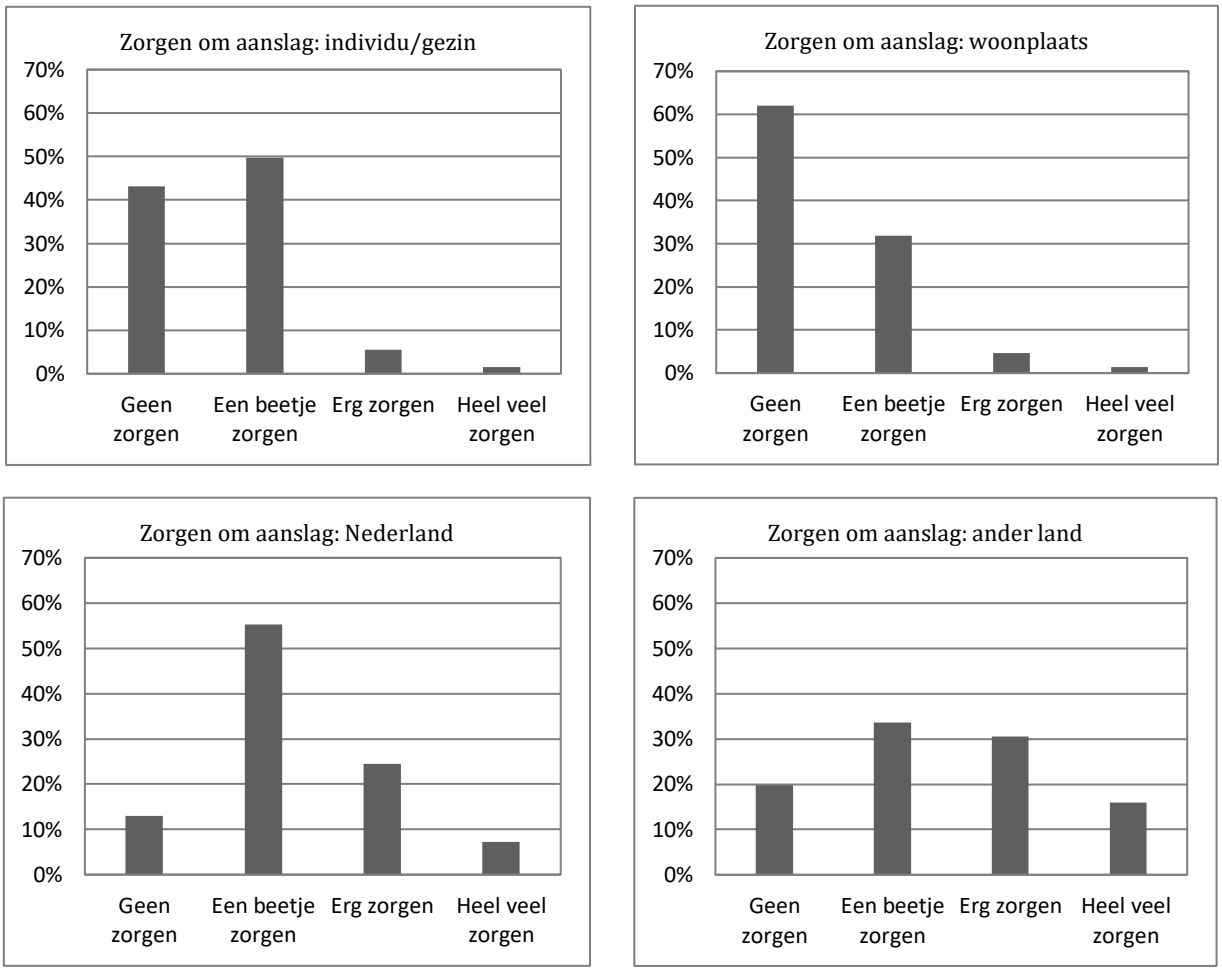
Grafiek 4.6: *Negen aanslagen en de zoekterm: “aanslag Nederland”.*



4.5 Zorgen over een terroristische aanslag: De online enquête

Om een gedetailleerd beeld te krijgen van de mate waarin men zich zorgen maakt over de mogelijkheid van een terroristische aanslag, hebben we middels een online enquête vier specifieke vragen voorgelegd aan het LISS-panel. Iedere vraag reflecteert een andere orde van grootte en nabijheid: in eerste instantie wordt gevraagd naar de mogelijkheid om (1) zelf, of een gezinslid, betrokken te raken bij een terroristische aanslag; voorts wordt gevraagd naar de mogelijkheid van een aanslag in (2) de eigen woonplaats; (3) ergens anders in Nederland en tot slot (4) in een ander land. Zoals grafiek 4.7 laat zien, neemt de mate van zorgen toe met de orde van grootte: zo maakt de meerderheid van respondenten zich 'geen' of 'een beetje' zorgen om zelf betrokken te raken bij een aanslag; hetzelfde geldt voor zorgen over de mogelijkheid van een terroristische aanslag in de eigen woonplaats. De zorgen nemen toe wanneer gevraagd wordt naar de mogelijkheid van een terroristische aanslag in Nederland, of in een ander land. Gevraagd naar welk(e) specifiek(e) land(en), antwoorden respondenten veelal Duitsland, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk en Europa in het algemeen.

Grafiek 4.7: *Zorgen om een terroristische aanslag (LISS-panel, november 2017, N=1.077)*



Wanneer we de eerste vraag uitsplitsen naar demografische kenmerken, blijken vrouwen – gewogen voor geslacht – en individuen met een niet-Westerse achtergrond – gewogen voor herkomst – en diegenen die woonachtig zijn in één van de drie grote steden – gewogen voor woonplaats – zich over het algemeen respectievelijk meer zorgen te maken dan mannen, individuen met een Westerse achtergrond en diegenen die buiten de drie grote steden wonen (zie tabel 4.1).

Tabel 4.1: *"In welke mate maakt u zich zorgen over de mogelijkheid dat u zelf of (iemand uit) uw gezin bij een terroristische aanslag betrokken raakt?" (in procenten, gewogen voor leeftijd, herkomst en G3)*

	Geen zorgen	Een beetje zorgen	Erg zorgen	Heel veel zorgen
Geslacht				
Man	50,9	43,8	3,9	1,3
Vrouw	35,7	55,7	7	1,7
Herkomst				
Westers	42,4	51,7	4,8	1,1
Niet-westers	44,4	40,6	9,8	5,3
Regio				
Buiten G3	43,1	51	5,1	0,8
G3	39,5	48,4	8,1	4

Als we kijken naar verschillen in de mate van zorgen uitgesplitst naar demografische karakteristieken, zien we dat jongeren tussen de 15 en 24 zich relatief vaker 'erg zorgen' maken over de mogelijkheid van een aanslag in hun woonplaats, vergeleken met andere leeftijdscategorieën (gewogen voor leeftijd, zie tabel 4.2). Tevens zien we dat individuen met een niet-Westerse achtergrond (gewogen voor herkomst) en individuen woonachtig in een G3-gebied (gewogen voor woonplaats), zich relatief vaker zorgen maken over de mogelijkheid van een aanslag. Voorts blijkt dat individuen met thuiswonende kinderen zich relatief vaker 'geen' of 'een beetje' zorgen maken vergeleken met diegenen die geen huishouden met kinderen vormen. Tot slot zien we dat individuen met een lager opleidingsniveau zich relatief vaker zorgen maken dan individuen met een hoger opleidingsniveau.

Tabel 4.2: *"In welke mate maakt u zich zorgen over de mogelijkheid van een terroristische aanslag in uw woonplaats?" (in procenten, gewogen voor leeftijd, herkomst en regio)*

	Geen zorgen	Een beetje zorgen	Erg zorgen	Heel veel zorgen
Leeftijd				
15-24	55,6	34	9,4	0
25-34	62,9	28,9	6,9	1,3
35-44	60,1	33,5	3,8	2,5
45-54	72	24,9	2,6	0,5
55-64	59,8	34,3	3,6	2,4
65+	59,5	35	4,6	0,8
Herkomst				
Westers	62,8	32,2	4	1
Niet-westers	51,1	31,6	12	5,3
Regio				
Buiten G3	67,8	28,2	3,2	0,8
G3	36	48	12	4
Huishouden				
Zonder kinderen	59,7	34,6	3,9	1,7
Met kinderen	65	27,8	6,4	0,8

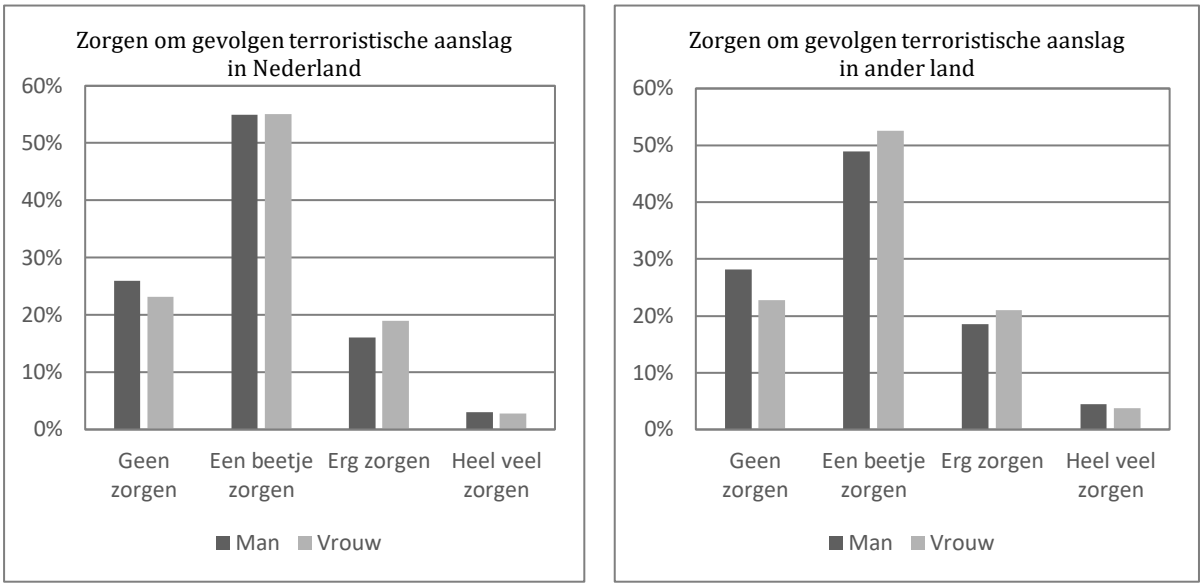
Vergelijkbare patronen zien we terug bij de derde vraag, waarin we kijken naar de mate waarin men zich zorgen maakt over de mogelijkheid van een terroristische aanslag in Nederland. Ook hier maken vrouwen zich iets meer zorgen dan mannen, en diegenen met een lager opleidingsniveau relatief meer dan diegenen met een hoger opleidingsniveau.

Wanneer we tot slot nader kijken naar de vraag betreffende een aanslag in een ander land, zien we ook hier dat vrouwen, jongeren, respondenten zonder thuiswonende kinderen en lager opgeleiden zich verhoudingsgewijs vaker 'erg' of 'heel veel' zorgen maken.

4.6 Zorgen over de gevolgen van een terroristische aanslag: De online enquête

Daarnaast hebben we nader stilgestaan bij de zorgen die men heeft met betrekking tot mogelijke *gevolgen* van een terroristische aanslag in Nederland, zoals politieke instabiliteit, schade aan de economie, et cetera. Dezelfde vraag stelden we met betrekking tot mogelijke gevolgen van een aanslag in een ander land. Zoals te zien is in grafiek 4.8 ontlopen de mate van zorgen elkaar niet veel: bij beide vragen antwoordt ongeveer de helft van de respondenten zich 'een beetje' zorgen te maken; de overige helft maakt zich – gelijk verdeeld – geen of juist erg zorgen.

Grafiek 4.8: *Zorgen om mogelijke gevolgen van een terroristische aanslag (LISS-panel, november 2017, N=1.077)*



Wanneer we uitsplitsen naar demografische factoren (zie tabel 4.3), zien we dat op het gebied van geslacht en leeftijd geen grote verschillen bestaan in de mate van zorgen over gevolgen van een terroristische aanslag. Wanneer we naar herkomstgroepen kijken, blijkt dat niet-Westerse respondenten zich vaker 'geen zorgen' of juist 'heel veel zorgen' maken, vergeleken met respondenten van Westerse komaf. Voorts zien we dat opleidingsniveau invloed lijkt te hebben op de mate waarin men zich zorgen maakt over de mogelijke gevolgen van een aanslag in Nederland, waarbij zorgen afnemen naargelang de hoogte van het onderwijsniveau.

Tabel 4.3: *"In welke mate maakt u zich zorgen over de mogelijke gevolgen van een terroristische aanslag in Nederland? (in procenten, gewogen voor herkomst)*

	Geen zorgen	Een beetje zorgen	Erg zorgen	Heel veel zorgen
Herkomst				
Westers	23,7	55,9	18,2	2,2
Niet-westers	31,3	44,3	16,8	7,6
Opleidingsniveau				
Basisonderwijs	17,1	61	22	0
Vmbo	19,2	54,8	21	5
Mbo	29,7	47,5	22	0,8
Havo/vwo	18,5	61,6	16	3,9
Hbo	28	51,3	18,5	2,2
Wo	35,3	53,9	10,8	0

Als we kijken naar zorgen over de mogelijke gevolgen van een aanslag in een *ander* land, zien we dat, wanneer we uitsplitsen naar demografische factoren, zorgen toenemen in hogere leeftijdscategorieën (zie tabel 4.4) en dat niet-Westerse respondenten en respondenten zonder

kinderen in het huishouden zich verhoudingsgewijs vaker 'heel veel zorgen' maken over dergelijke gevolgen.

Tabel 4.4: *"In welke mate maakt u zich zorgen over de mogelijke gevolgen van een terroristische aanslag in een ander land?" (in procenten, gewogen voor leeftijd en herkomst)*

	Geen zorgen	Een beetje zorgen	Erg zorgen	Heel veel zorgen
Leeftijd				
15-24	34	55,3	9,4	1,3
25-34	33,8	46,3	18,1	1,9
35-44	25	51,3	18,6	5,1
45-54	27,8	58,2	11,3	2,6
55-64	20,7	50,9	24,3	4,1
65+	20,3	48,1	26,2	5,5
Herkomst				
Westers	25,3	50,7	20,6	3,4
Niet-westers	19,8	51,9	18,3	9,9

4.7 Een korte reflectie

Onder de Nederlandse bevolking blijken de zorgen om een terroristische aanslag in Nederland sinds 2012 toegenomen, zoals blijkt uit eerdere metingen van de RCB en het COB. Meer dan de helft van de respondenten uit de RCB schatten de kans op (zeer) waarschijnlijk dat een terroristische aanslag in Nederland plaatsvindt. Daarnaast bleek uit een analyse van eerder afgenomen RCB's dat respondenten terrorisme sinds 2014 als een van hun grootste zorgen beschouwden. Deze zorgen namen toe rondom aanslagen in Parijs, Brussel, Nice en Berlijn. Resultaten uit de Googletrends analyse ondersteunen deze bevinding, waarbij we vonden dat in de periode direct volgend op een aanslag relatief vaker wordt gezocht naar termen als "terrorisme Nederland" en "aanslag Nederland". De relatieve kracht van deze zoektermen – hoe vaak deze zoektermen gebruikt werden in een periode volgend op een aanslag – nam ietwat af tussen de aanslag in Parijs in januari 2015 en de aanslag in Londen in juni 2017. Het optreden van gewenning zou deze tendens kunnen verklaren.

Wanneer we gericht kijken naar risicobeleving ten aanzien van een aanslag, blijkt uit de online enquête uitgezet voor dit onderzoek dat naarmate de orde van grootte toeneemt (de zorgen om individuele betrokkenheid en ergens anders in Nederland) de zorgen om een terroristische aanslag ook toenemen. Kortom: de individuele risicobeleving is lager dan de collectieve risicobeleving. Men is minder angstig voor individuele betrokkenheid bij een aanslag dan voor een aanslag ergens ander in Nederland. Dit is overeenkomstig de wetenschappelijke literatuur op dit gebied, waaruit blijkt dat de individuele risicobeleving lager is dan de collectieve risicobeleving (Thoresen e.a. 2012: 6). Dit staat ook wel bekend als de zogenaamde *optimism bias:* het individu onderschat de kans om zelf slachtoffer te worden van een aanslag en gelooft dat hij of zij geen

slachtoffer zal worden (Caponecchia, 2012), waarbij het risico dat anderen slachtoffer worden juist overschat wordt. Tot slot blijkt dat, overeenkomstig eerder onderzoek, vrouwen zich relatief vaker zorgen maken over de individuele betrokkenheid of de betrokkenheid van hun gezin bij een terroristische aanslag (NCTV, 2017i: 29). Wanneer specifiek gevraagd wordt naar de gevolgen van een terroristische aanslag, dalen de zorgen over de gehele linie: ongeveer de helft van de respondenten maakt zich 'een beetje' zorgen over de gevolgen. Voorts blijkt uit de literatuur dat de angst voor gevolgen van een terroristische aanslag de risicobeleving van de burger vergroot (Slovic, 1987; Mumpower e.a. 2013).

5. Perceptie van (risico)communicatie over terroristische dreiging

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de vraag: *"wat is de perceptie van de Nederlandse bevolking inzake communicatie vanuit de overheid over terrorismedreiging?"* Hierbij wordt nader ingegaan op welke manieren de overheid de burger informeert over terrorismedreiging en de mate waarin deze informatie de burgers bereikt. Hiertoe maken we in eerste instantie gebruik van (a) eerdere analyses van de RCB; en (b) de online enquête speciaal uitgezet voor dit onderzoek en (c) interviews met zestien professionals werkzaam binnen de overheid, experts en journalisten. Uit de literatuur blijkt dat de perceptie van risico- en crisiscommunicatie wordt beïnvloed door meerdere factoren. Een van de belangrijkste factoren is de rol van vertrouwen (Bos e.a. 2011: 7; Sandman, 1987: 21-22). Wanneer de burger het gevoel heeft de overheid te kunnen vertrouwen, zal de informatie die de overheid verspreidt als betrouwbaar worden gepercipieerd (Seeger, 2006: 238). Het bieden van een handelingsperspectief is hierbij ook erg belangrijk (Deisler, 2002: 408).

5.1 Het vertrouwen in het rampenbeleid en de overheid: Eerdere RCB-analyses

In haar metingen bevraagt de RCB de mate waarin respectievelijk Nederland, de overheid en de burger voorbereid is op een grote ramp. Hierbij moet de kanttekening gemaakt worden dat in de RCB niet specifiek gevraagd wordt naar de mate van voorbereiding op een terroristische aanslag, maar naar rampen in het algemeen

In eerdere RCB's in de periode november 2013 – november 2016 zijn veel Nederlanders van mening dat de voorbereiding van de overheid op een ramp adequaat is: in de basismeting van november 2016 schat bijna 60 procent dat de overheid 'redelijk'; 'goed'; of 'heel goed' is voorbereid (NCTV, 2017i: 19). Het percentage Nederlanders dat denkt dat burgers zijn voorbereid op een grote ramp is de afgelopen jaren vrij stabiel gebleven. Er is slechts een geringe verandering geconstateerd; van 23 procent van de respondenten in november 2013 naar 25 procent in november 2016 (NCTV, 2017d: 16 en NCTV, 2017i: 19).

Wanneer specifiek wordt gevraagd naar vertrouwen in de overheid, zien we dat in de periode 2012 – 2016 het percentage ondervraagden dat zegt vertrouwen te hebben in de overheid daalt van 61 procent in juni 2012 naar 48 procent in voorjaar 2017 (NCTV, 2017g: 31). Zoals eerder genoemd, hangt vertrouwen in informatievoorziening door de overheid sterk samen met het algemeen vertrouwen in de overheid. Dit zien we tevens terug in de door de RCB gemeten mate van vertrouwen in de informatievoorziening door de overheid. Beide variabelen volgen eenzelfde patroon. In de basismeting van juni 2014 werden verklaringen aangedragen voor het hebben van 'geen' tot 'weinig' vertrouwen in de overheid, te weten: (1) onduidelijke informatie; (2) te lang wachten met het verspreiden van informatie en (3) het achterhouden van informatie

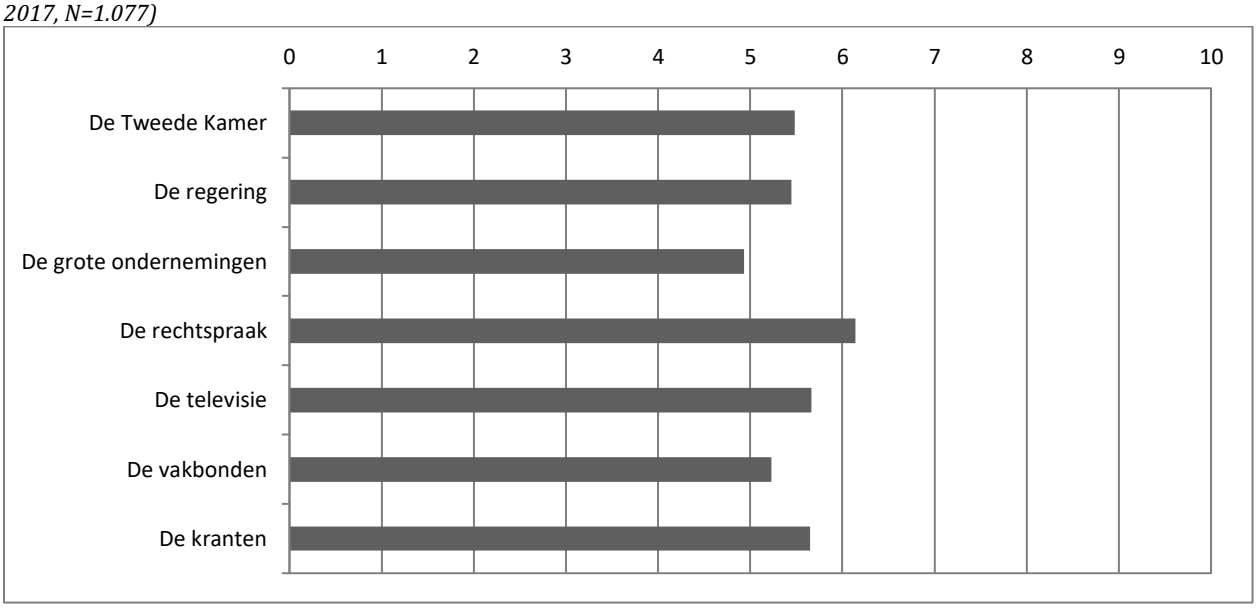
(NCTV, 2017d: 17). Deze informatie wordt ook benadrukt in de wetenschappelijke literatuur, waarbij vertrouwen in sterke mate beïnvloed wordt door de mate van openheid door de overheid (Seeger, 2006: 239; Deisler, 2002: 408).

Tot slot werd in de RCB afgenomen in het voorjaar van 2017 gevraagd naar de voorbereiding van Nederlanders op specifieke rampen en/of gebeurtenissen. Op de vraag hoe men zich heeft voorbereid op een ramp (waaronder extreem weer, milieurampen en chemische incidenten, infectieziekten, spanningen tussen bevolkingsgroepen, ondermijning democratische rechtsstaat, terrorisme, extremisme en geopolitieke dreigingen) geeft tussen de 80 procent tot 95 procent van de ondervraagden aan geen enkele voorbereiding te hebben getroffen, ondanks de zorgen die ze hebben (NCTV, 2017g: 21). Van diegenen die zich zorgen maken over terroristische dreigingen geeft 91 procent aan geen enkele voorbereiding te hebben getroffen. Daarnaast weet desgevraagd 74 procent van de geënquêteerden niet wat zij zouden kunnen doen als een terroristische aanval zich zou voordoen (ibid.).

5.2 Vertrouwen in de overheid en andere instanties: De online enquête

Om het vertrouwen van de Nederlandse burger in verschillende (overheid)instellingen te meten, hebben we in de enquête onder het LISS-panel nader gevraagd naar vertrouwen in (1) de kranten; (2) de vakbonden; (3) de televisie; (4) de rechtspraak; (5) de grote ondernemingen; (6) de regering en tot slot (7) de Tweede Kamer. Hierbij scoorden de twee traditionele media, te weten de kranten en de televisie, met gemiddeld 5.65 en 5.66 op een schaal van 1 tot 10, het hoogst (zie grafiek 5.1).

Grafiek 5.1: *"Hoeveel vertrouwen hebt u op dit moment in de volgende instellingen in Nederland?" (LISS-panel, november 2017, N=1.077)*



Wanneer we uitsplitsen naar demografische factoren zien we geen onderscheid in demografische achtergrond, waaronder geslacht, leeftijd, herkomst, woonachtig zijn in een van de drie steden,

samenstelling van het huishouden en opleidingsniveau met betrekking tot vertrouwen in kranten of de vakbonden.

Met betrekking tot vertrouwen in de televisie zien we dat het vertrouwen in dit medium significant toeneemt met de leeftijd, waarbij jongeren tussen de 15 en 24 jaar gemiddeld een score van 5.26 geven. Deze score loopt geleidelijk op tot 5.90 onder 65-plussers.

Wanneer we nader kijken naar vertrouwen in de rechtspraak, scoren mannen (6.27) significant hoger dan vrouwen (6.01), en hbo-opgeleiden (6.53) en wo-opgeleiden (7.04) hoger dan diegenen die basisonderwijs (5.00) en vmbo (5.61) hebben afgerond.

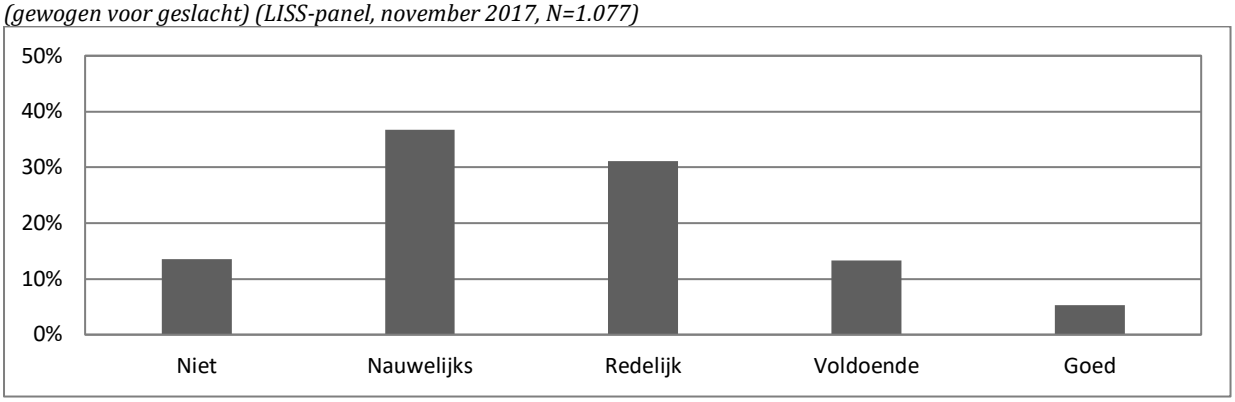
Het vertrouwen in grote ondernemingen is significant hoger onder jongeren (5.31) vergeleken met oudere leeftijdscategorieën (aflopend naar 4.76 onder 65-plussers).

Tot slot zien we zowel bij vertrouwen in de regering als vertrouwen in de Tweede Kamer, dat respondenten van Westerse komaf iets meer vertrouwen in deze instanties hebben (5.49 en 5.52, respectievelijk) dan respondenten met een niet-Westerse komaf (5.11 en 5.12, respectievelijk).

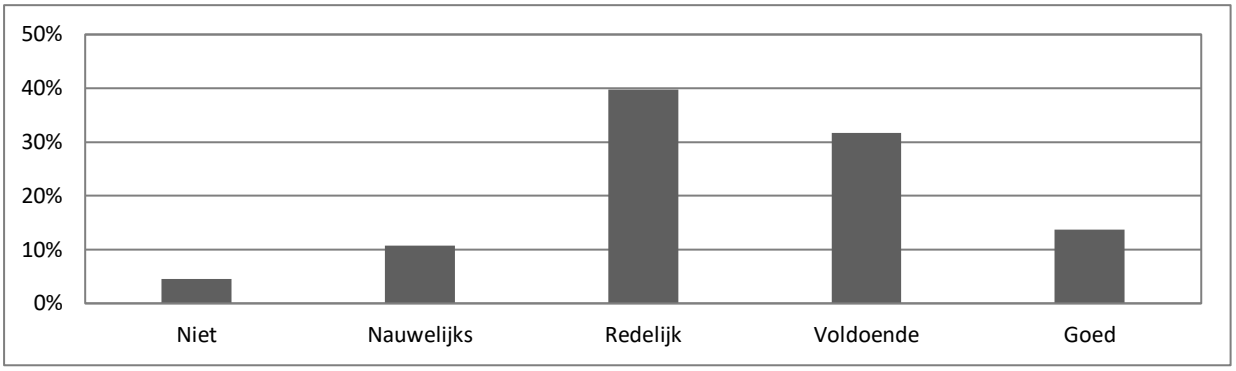
5.3 Vertrouwen in het Nederlandse rampenbeleid ten aanzien van terrorisme: De online enquête

In de enquête hebben we respondenten nader bevraagd naar hun indruk betreffende het handelen van de Nederlandse overheid. Hierbij vroegen we specifiek naar (1) de mate waarin de Nederlandse overheid in staat is om een terroristische aanslag te voorkomen; (2) naar de mate waarin de Nederlandse overheid genoeg doet om een terroristische aanslag te voorkomen; en (3) de mate waarin de Nederlandse overheid in staat is om de gevolgen van een terroristische aanslag zo beperkt mogelijk te houden. Zoals te zien is in grafiek 5.2, antwoordt de helft van de respondenten dat de Nederlandse overheid niet (13,5%) tot nauwelijks (36,7%) in staat is om een dergelijke aanslag te voorkomen. Wanneer echter gevraagd wordt in hoeverre de Nederlandse overheid genoeg doet om een terroristische aanslag te voorkomen, antwoordt een ruime meerderheid dat de overheid dit redelijk (39,8%), voldoende (31,7%) tot zelfs goed (13,1%) genoeg doet (grafiek 5.3). Met andere woorden, hieruit ontstaat het beeld dat men van mening is dat de overheid genoeg doet in termen van preventie, maar desalniettemin niet voldoende in staat is om een aanslag te voorkomen. De mening over de vraag of de Nederlandse overheid in staat is om de gevolgen van een dergelijke aanslag zo beperkt mogelijk te houden, zijn verdeeld volgens een normaalverdeling (zie grafiek 5.4), waarbij ruim een derde (38,5%) aangeeft dat de overheid hiertoe redelijk in staat is.

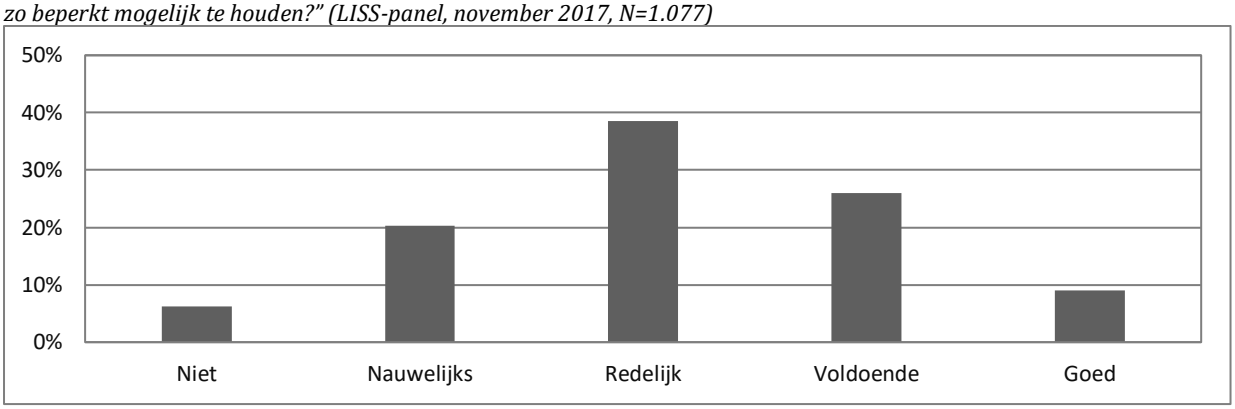
Grafiek 5.2: *"In hoeverre denkt u dat de Nederlandse overheid in staat is om een terroristische aanslag te voorkomen?" (gewogen voor geslacht) (LISS-panel, november 2017, N=1.077)*



Grafiek 5.3: *"In hoeverre denkt u dat de Nederlandse overheid genoeg doet om een terroristische aanslag te voorkomen?" (LISS-panel, november 2017, N=1.077)*



Grafiek 5.4: *"In hoeverre denkt u dat de Nederlandse overheid in staat is om de gevolgen van een terroristische aanslag zo beperkt mogelijk te houden?" (LISS-panel, november 2017, N=1.077)*



Wanneer we specifiek kijken naar eventuele verschillen in demografische kenmerken in antwoord op de vraag in hoeverre de Nederlandse overheid in staat is om een aanslag te voorkomen, zijn mannen over het algemeen iets somberder gestemd dan vrouwen (zie tabel 5.1). Wanneer we uitsplitsen naar leeftijd, zien we dat er met een toenemende leeftijd een afnemend vertrouwen is dat de Nederlandse overheid een aanslag kan voorkomen. Daarnaast blijken individuen met een niet-Westerse achtergrond over het algemeen iets terughoudender in hun vertrouwen in de overheid om dergelijke aanslagen te voorkomen, vergeleken met individuen met een Westerse achtergrond, die de overheid vaker als 'redelijk' uitgerust ziet om aanslagen te

voorkomen. Tot slot blijken hoogopgeleiden de overheid vaker te zien als 'nauwelijks in staat' aanslagen te voorkomen, vergeleken met lager opgeleiden.

Tabel 5.1: *In hoeverre denkt u dat de Nederlandse overheid in staat is om een terroristische aanslag te voorkomen? (in procenten, gewogen voor geslacht, leeftijd en herkomst)*

	Niet	Nauwelijks	Redelijk	Voldoende	Goed
Geslacht					
Man	17,1	36	28,6	12,1	6,2
Vrouw	9,9	37,5	33,7	14,6	4,3
Leeftijd					
15-24	7,9	27,2	31,1	22,5	11,3
25-34	12,8	37,2	31,1	12,8	6,1
35-44	15,9	33,8	31,7	13,1	5,5
45-54	18,9	36,1	27,8	11,1	6,1
55-64	17,1	38,4	29,3	9,8	5,5
65+	8,8	40,5	34,4	14.5	1,8
Herkomst					
Westers	13	37,8	33	12,7	3,5
Niet-westers	14,4	32,2	17,8	17,8	17,8

Op de vraag in hoeverre de Nederlandse overheid genoeg doet om een aanslag te voorkomen, geven mannen en vrouwen vergelijkbare antwoorden. Ook zien we geen grote verschillen met betrekking tot leeftijd van de respondenten, woonsituatie, of woonachtig zijn in een van de drie grote steden. Met betrekking tot herkomst zien we wel geringe verschillen: respondenten van niet-Westerse komaf geven vaker aan dat de overheid het "goed" doet op dit gebied, vergeleken met respondenten met een Westerse achtergrond (zie tabel 5.2) Voorts blijkt er een significant verschil te zijn in antwoorden wanneer we uitsplitsen naar opleidingsniveau: diegenen die basisonderwijs als hoogst genoten opleiding hebben afgerond, geven vaker aan dat de overheid niet of nauwelijks genoeg doet om een terroristische aanslag te voorkomen. Diegenen met havo/vwo, hbo of wo geven vaker aan dat de overheid 'redelijk', 'voldoende' of 'goed' genoeg doet om een dergelijke aanslag te voorkomen.

Tabel 5.2: *In hoeverre denkt u dat de Nederlandse overheid genoeg doet om een terroristische aanslag te voorkomen? (in procenten, gewogen voor herkomst)*

	Niet	Nauwelijks	Redelijk	Voldoende	Goed
Herkomst					
Westers	4,6	10,2	41	32,7	11,6
Niet-westers	3,6	16,4	30,9	26,4	22,7
Opleidingsniveau					
Basisonderwijs	15,6	21,9	46,9	9,40	6,3
Vmbo	4,6	14,3	44,9	27	9,2
Havo/vwo	3,9	10,8	37,3	30,4	17,6
Mbo	4,5	9,9	43,8	29,8	12
Hbo	3,3	7,8	37,4	37	14,4
Wo	3,3	6,5	30,4	42,4	17,4

Wanneer we nader kijken naar de vraag in hoeverre de Nederlandse overheid in staat is om de gevolgen van een terroristische aanslag zo beperkt mogelijk te houden, geven mannen en vrouwen vergelijkbare antwoorden. Tevens is er geen significant onderscheid in antwoorden tussen hoogopgeleiden en laagopgeleiden, of tussen respondenten in sterk verstedelijkte gebieden versus andere gebieden. Wel treden verschillen in antwoorden op wanneer we uitsplitsen naar leeftijd (zie tabel 5.3), waarbij met name (gewogen voor leeftijd) respondenten in de leeftijdscategorieën 35-44, 55-64 en 65 jaar en ouder vaker aangeven dat de overheid niet tot nauwelijks in staat is de gevolgen zo beperkt mogelijk te houden. Tot slot zien we een significant verschil in antwoorden afhankelijk van herkomst, waarbij niet-Westerse individuen vaker aangeven dat de Nederlandse overheid 'goed' in staat is om dergelijke gevolgen te beperken.

Tabel 5.3: *In hoeverre denkt u dat de Nederlandse overheid in staat is de gevolgen van een aanslag zo beperkt mogelijk te houden? (in procenten, gewogen voor leeftijd en herkomst)*

	Niet	Nauwelijks	Redelijk	Voldoende	Goed
Leeftijd					
15-24	2,1	13,3	41,3	36,4	7
25-34	3,6	21,4	39,3	23,6	12,1
35-44	10,5	22,6	38,3	19,5	9
45-54	6,6	10,8	43,7	28,1	10,8
55-64	6	24,7	36	26	7,3
65+	5,6	22,5	37,6	25,8	8,5
Herkomst					
Westers	6,3	20,6	39,7	25,5	8
Niet-westers	3,8	23,1	31,7	24	17,3

5.4 Een korte reflectie

Uit eerder afgenomen RCB's bleek dat het vertrouwen van de respondenten in de overheid sinds 2012 gedaald is van 51 procent, naar iets minder dan de helft van de respondenten (48%) in het voorjaar van 2017. Uit de enquête uitgezet onder het LISS-panel ten behoeve van dit onderzoek, blijkt dat, wanneer bevraagd wordt in hoeverre respondenten vertrouwen hebben in de Tweede Kamer, men een gemiddeld cijfer van 5,48 geeft (op een schaal van 1 tot 10). Wanneer gevraagd wordt naar een cijfer voor het vertrouwen in de regering, geeft de respondent de regering een 5,45 (op een schaal van 1 tot 10): beide geen voldoende. Uit de literatuur blijkt dat vertrouwen in de zender (in het kader van dit onderzoek: de overheid) van belang is met betrekking tot risico- en crisiscommunicatie. Wanneer het vertrouwen hoog is, zal de burger de boodschap sneller aannemen, dan wanneer de burger de overheid (diegene die de informatie verspreidt) niet vertrouwt. Daarnaast speelt vertrouwen een rol bij het verminderen van angstgevoelens: wanneer de burger de zender vertrouwt, is het effect op het verminderen van angst middels risico- en crisiscommunicatie over terrorisme groter (Rogers e.a. 2007).

In een aanvullende enquête hebben we daarnaast specifiek gevraagd naar de mate waarin men vertrouwen heeft in de overheid met betrekking tot het voorkomen van een terroristische aanslag. Hieruit blijkt dat circa 85 procent denkt dat de Nederlandse overheid 'redelijk', 'voldoende' of 'goed' handelt om een terroristische aanslag te voorkomen. Ondanks deze hoge mate van vertrouwen, denkt bijna de helft van de Nederlanders (50,2%) dat de Nederlandse overheid 'nauwelijks' tot 'niet' in staat is een aanslag te voorkomen. Het lijkt er dan ook op dat respondenten een reëel beeld hebben van het handelen van de overheid en dat zij een reële inschatting kunnen maken van de mogelijkheden van de overheid om een terroristische aanslag te voorkomen. Een andere voorzichtige conclusie die hieraan verbonden kan worden is dat de overheid middels haar communicatie in staat is een reëel beeld te scheppen van haar activiteiten en mogelijkheden wat betreft het voorkomen van een aanslag. Een van de manieren waarop de overheid burgers kan inlichten over terroristische dreiging en het actuele dreigingsniveau is middels het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland (DTN). Hier gaan we in het volgende hoofdstuk dieper op in.

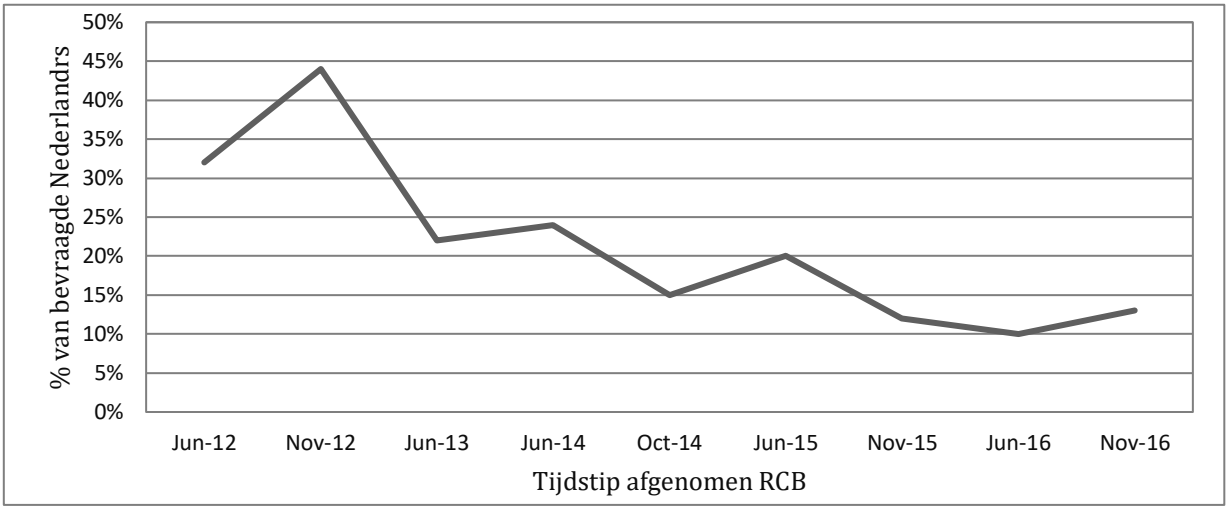
6. Kennisniveau van het actuele dreigingsniveau en het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland

In dit hoofdstuk trachten we inzicht te krijgen in de vraag: *'wat is het kennisniveau van het actuele dreigingsniveau en het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland (DTN) van de Nederlandse bevolking?'* Hiertoe maken we gebruik van (a) een analyse van eerder afgenomen Risico- en Crisisbarometers (RCB); (b) een trendanalyse van Google zoekopdrachten in de periodes voorafgaand en volgend op een aanslag; en (c) de online enquête special uitgezet voor dit onderzoek. In de metingen van de RCB wordt niet specifiek getoetst op het kennisniveau van het (contra-)terrorismebeleid (CT-beleid) in Nederland. Om deze lacune te vullen, werd zowel een online enquête uitgevoerd, als een trendanalyse van Google zoekopdrachten.

6.1 Kennis van het generieke rampenbeleid in Nederland: Eerdere RCB-analyses

De RCB heeft in haar metingen het kennisniveau van de Nederlandse burger met betrekking tot het algemene rampenbeleid gemeten middels de volgende vraag: '*Heeft u onlangs iets gezien, gehoord of gelezen over wat te doen bij een mogelijke grote ramp?* (NCTV, 2017). Nogmaals, dit betreft het meten van het kennisniveau aangaande generieke rampen en crises, zonder dat hier specifiek naar terrorisme-gerelateerde rampen wordt gevraagd (NCTV, 2017a: 13; NCTV, 2017f: 22). Grafiek 6.1 weerspiegelt het percentage Nederlanders dat recent iets heeft gehoord over wat te doen bij een ramp of crisis.

Grafiek 6.1: "*Heeft u onlangs iets gezien, gehoord of gelezen over wat te doen bij een mogelijke grote ramp?*" (NCTV)



Grafiek 6.1 toont duidelijk aan dat sinds de meting in juni 2012 steeds minder Nederlanders rapporteerden iets te horen of te zien over hun eigen handelingsperspectief met betrekking tot een ramp of crisis. Waar in juni 2012 nog 32 procent van de geënquêteerden positief op deze vraag antwoordde, daalde dit gestaag naar 13 procent in november 2016. De sterkste daling (van

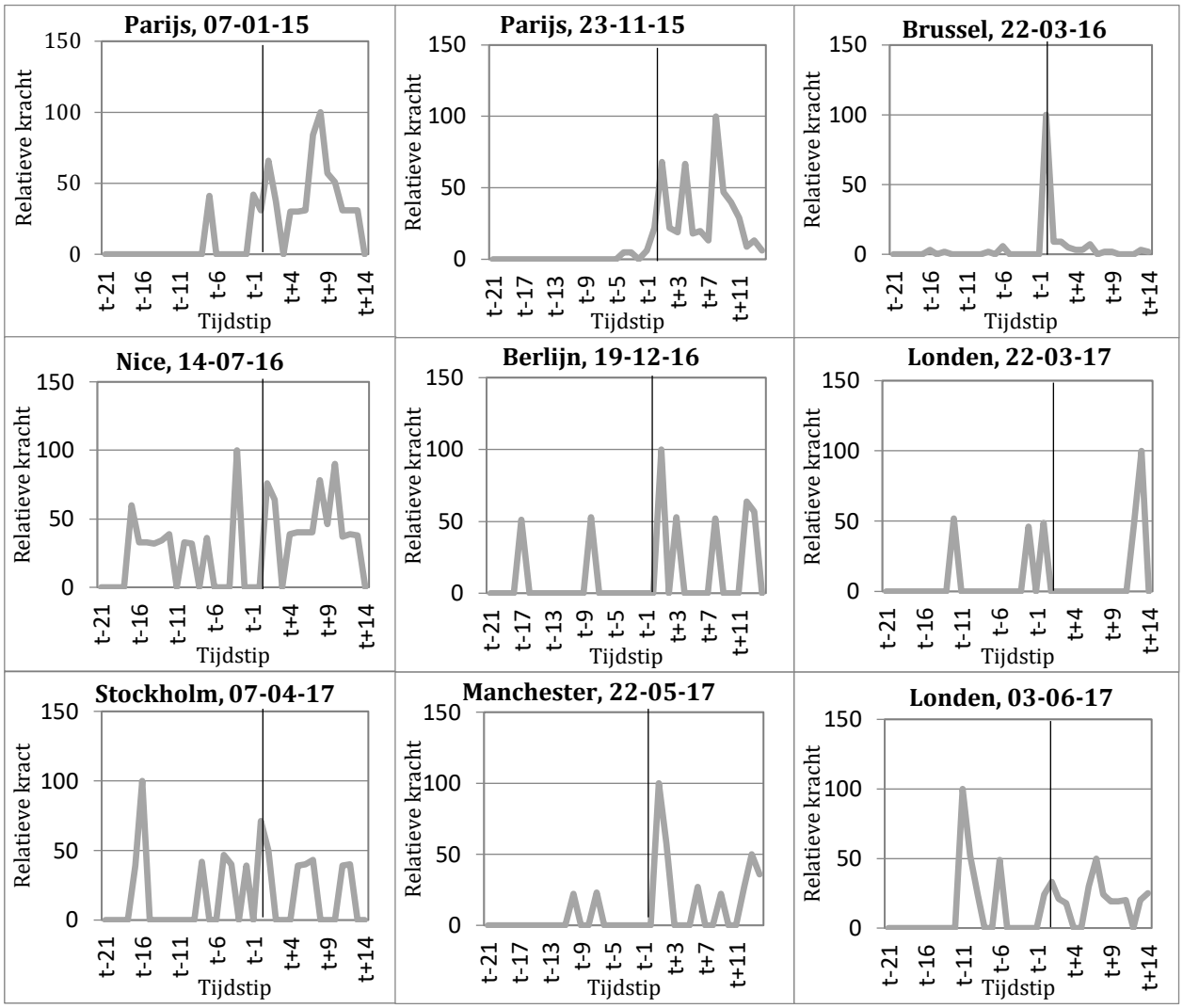
ongeveer 22%) vond plaats in de periode tussen november 2012 en juni 2013 (NCTV, 2017a: 13; NCTV, 2017f 22).

6.2 Bekendheid met het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland: Een Google Trends analyse

Het kennisniveau van de burger omtrent het (contra)-terrorismebeleid in Nederland kan tevens worden geanalyseerd middels data verkregen via de applicatie Google Trends. In het kader van deze trendanalyse is gekozen voor de termen "DTN" en "dreigingsbeeld terrorisme Nederland". Deze twee termen omvatten een deel van het Nederlandse (contra)-terrorismebeleid, in de vorm van het door de NCTV uitgebrachte dreigingsniveau voor Nederland. Wanneer we de relatieve frequentie waarin deze zoektermen worden gebruikt, afzetten tegen de tijd voorafgaand en volgend op terroristische aanslagen, zien we dat er vrijwel geen stijging aanwezig is volgend op de negen aanslagen.

Wanneer we kijken naar de term "dreigingsniveau" is een ander patroon zichtbaar. Na een aanslag in een naburig land bleek dat deze zoekterm in relatieve kracht toenam (zie grafiek 6.2). De aandacht voor deze term zwakte af vlak na de betreffende aanslagen, tenzij er sprake was van een langere nasleep van een aanslag, zoals het geval was bij de aanslagen in Parijs in november 2015, waarbij de daders pas een week later werden getraceerd en omkwamen bij een politie-inval. Dit resulteerde in hernieuwde interesse in het dreigingsniveau en een relatieve toename in deze zoekterm. Ook is een duidelijke stijging te zien bij de aanslagen in Brussel in maart 2016, wat ook te maken kan hebben met het feit dat een van de daders nog voortvluchtig was.

Grafiek 6.2: *de negen aanslagen en de zoekterm "dreigingsniveau".*



6.3 Het kennisniveau van het (contra-)terrorismebeleid: De online enquête

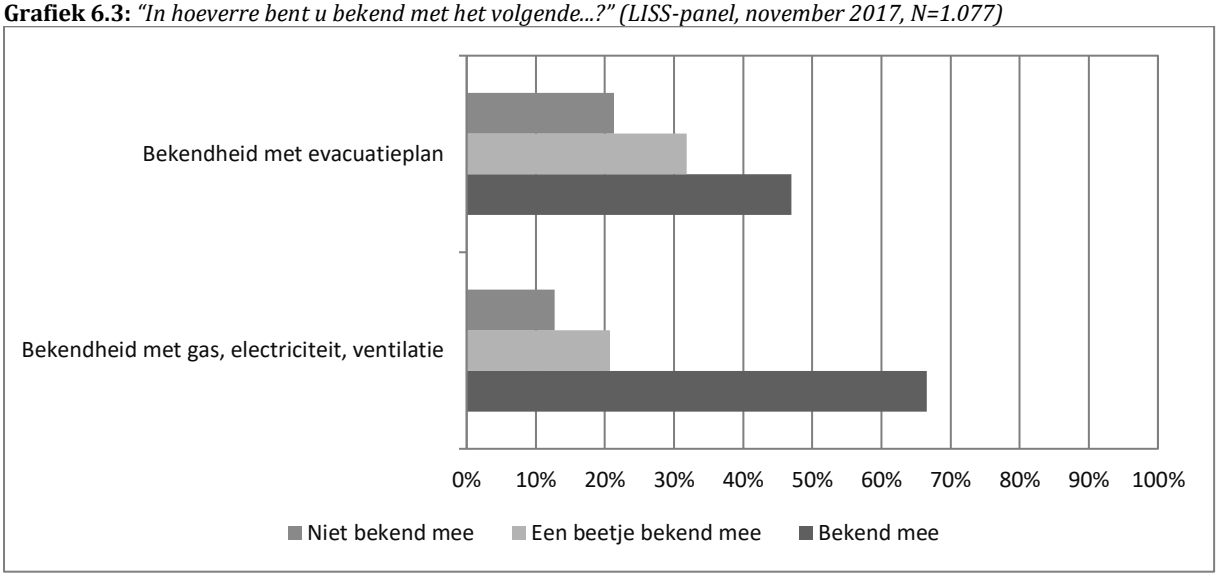
Om inzicht te krijgen in de mate waarin men zich in het dagelijks leven bewust is van het eigen handelingsperspectief in het kader van veiligheid vroegen we in de online enquête aan de respondenten naar hun bekendheid met een tweetal zaken in het privédomein. Dit betrof in de eerste plaats de mate waarin men (1) in huis bekend was hoe gas, elektriciteit of (mechanische) ventilatie uit te schakelen en in de tweede plaats in hoeverre men (2) bekend was met het evacuatieplan op het werk of in andere gebouwen waar men regelmatig verblijft.

Zoals weergegeven in grafiek 6.3 gaf totaal twee derde van de respondenten aan bekend te zijn met het uitschakelen van gas, elektra of ventilatie. Wanneer we uitsplitsen naar demografische factoren, blijkt dat mannen (83%) vaker zeggen kennis hierover te hebben vergeleken met vrouwen (50,4%) en deze kennis vaak afwezig is onder jongeren tussen de 15 en 24 jaar (14,5%) vergeleken met oudere respondenten. Voorts blijkt dat Westerse respondenten (67,4%) vaker bekend zijn het uitschakelen van deze stromen, vergeleken met niet-Westerse

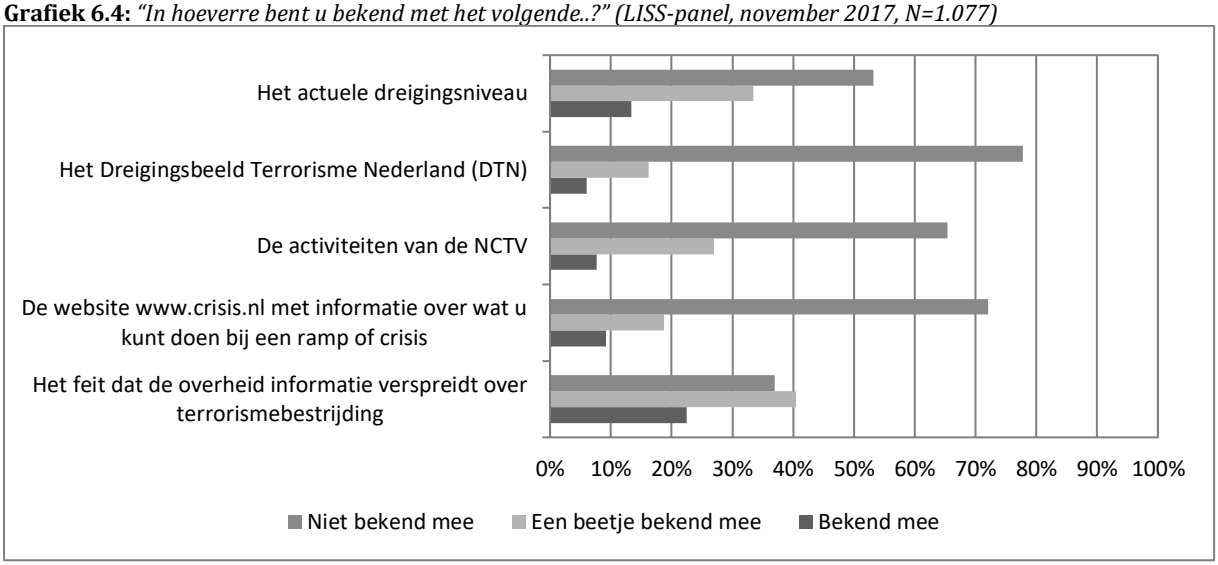
respondenten (54,4%) en tot slot dat deze kennis het sterkst aanwezig is onder mbo (75,4%) en hbo (66,7%) geschoolden.

Bijna de helft van de respondenten (47%) geeft aan bekend te zijn met het evacuatieplan op het werk of in andere gebouwen waar men regelmatig verblijft. Hierbij tekent zich een vergelijkbaar beeld af als eerder geschetst: mannen (55,6%) geven vaker aan hier bekend mee te zijn dan vrouwen (38%), jongeren zeggen het minst vaak over deze kennis te beschikken (26,5%). Tot slot blijkt kennis over een evacuatieplan het vaakst aanwezig bij mbo (53,1%) en hbo (54,2%) geschoolden.

Grafiek 6.3: *"In hoeverre bent u bekend met het volgende...?" (LISS-panel, november 2017, N=1.077)*



Grafiek 6.4: *"In hoeverre bent u bekend met het volgende..?" (LISS-panel, november 2017, N=1.077)*



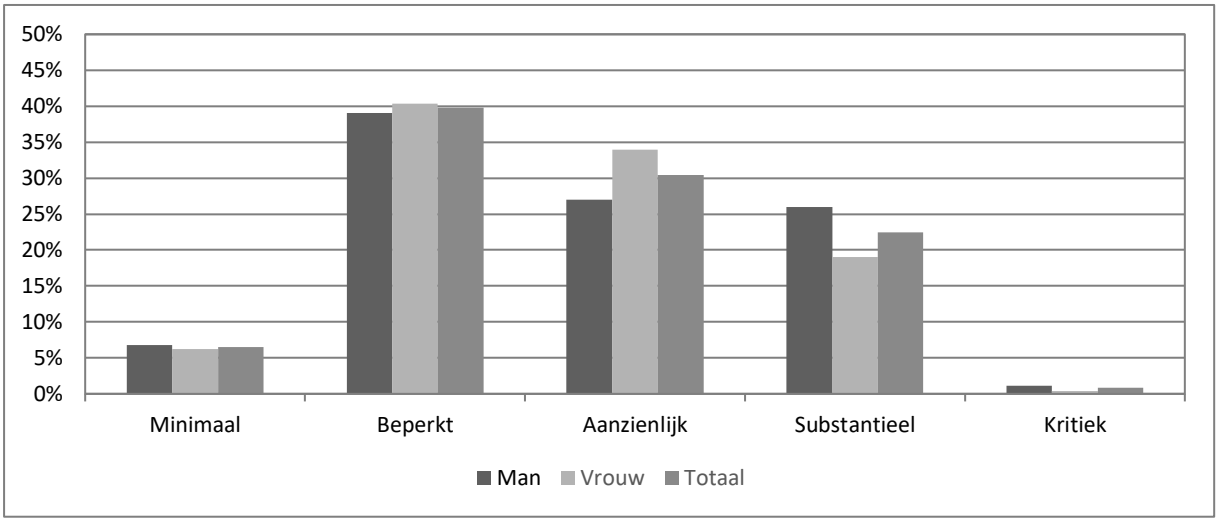
Daarnaast vroegen we de respondenten naar hun bekendheid met een vijftal instrumenten uit het publieke domein, te weten (1) het feit dat de overheid informatie verspreidt over terrorismedreiging; (2) de website www.crisis.nl met informatie over wat men kan doen bij een ramp of crisis; (3) de activiteiten van de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV); (4) het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland (DTN) en tot slot (5) het actuele

dreigingsniveau (zie grafiek 6.4). Hoewel een op de vier (22,5%) respondenten aangaf bekend te zijn met het feit dat de overheid informatie verspreidt over terrorisme, en een op de zeven (13,4%) respondenten aangaf op de hoogte te zijn van het actuele dreigingsniveau, was de bekendheid met specifieke overheidsinstrumenten beperkt. Zo gaf bijna driekwart (72,1%) van de respondenten aan niet bekend te zijn met de website www.crisis.nl, was ongeveer twee derde (65,4%) niet bekend met de activiteiten van de NCTV en was tevens driekwart (77,8%) van de respondenten niet bekend met het DTN.

6.3.1 *De kennis van het actuele dreigingsniveau*

Bijna vier op de tien (39,8%) van de respondenten schat de door de overheid vastgestelde hoogte van het actuele dreigingsniveau in op 'beperkt', gevolgd door een derde (30,4%) die inschat dat het dreigingsniveau thans 'aanzienlijk' is. Een op de vijf respondenten (22,5%) schat het 'substantiële' niveau juist in. In deze meting blijken vrouwen het risico significant beperkter in te schatten dan mannen (zie grafiek 6.5).

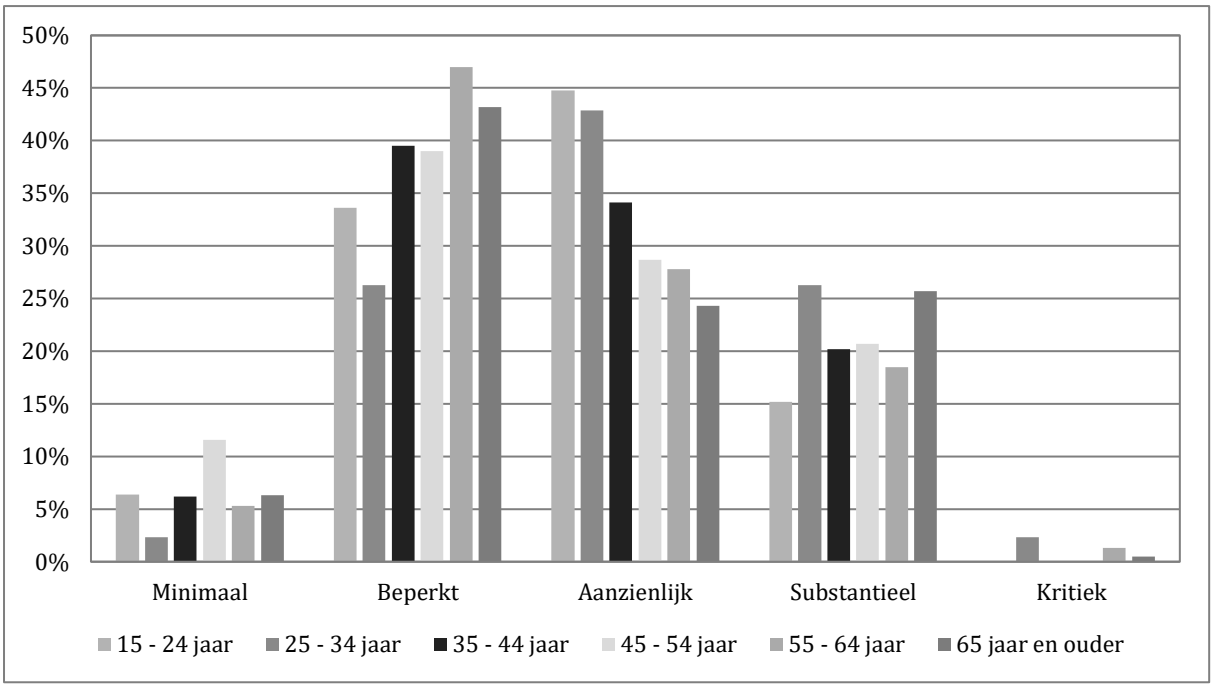
Grafiek 6.5: *"Wat is volgens u op dit moment de door de overheid vastgestelde hoogte van het actuele dreigingsniveau?" (LISS-panel, november 2017, N=1.077)*



Wanneer we (gewogen) uitsplitsen naar leeftijd, blijken respondenten tot 34 jaar het actuele dreigingsniveau hoger in te schatten dan oudere respondenten, die het risico vaker als 'beperkt' duiden (zie de twee gestippelde lijnen in grafiek 6.6).

Laag tot middel opgeleide respondenten (met als hoogst voltooide opleiding basisonderwijs, middelbare school of mbo) schatten het actuele dreigingsniveau vaker als 'beperkt' in. Er is voorts geen duidelijk onderscheid in risico-inschatting op basis van herkomst, samenstelling van het huishouden, of het woonachtig zijn in een van de drie grote steden.

Grafiek 6.6: *"Wat is volgens u op dit moment de door de overheid vastgestelde hoogte van het actuele dreigingsniveau?" (LISS-panel, november 2017, N=1.077).*



6.4 Een korte reflectie

De zichtbaarheid van het generieke rampenbeleid blijkt, uit eerder afgenomen RCB's, de afgelopen jaren te zijn afgenomen van ongeveer een derde van de ondervraagden in 2012 tot een op de zeven respondenten in 2016.

Uit de analyse van Google zoekopdrachten blijkt dat de term dreigingsniveau in de periode volgend op zeven (Parijs, januari en november 2015; Brussel, maart 2016; Nice, juli 2016; Berlijn, december 2016; Manchester, mei 2017; en Londen, juni 2017) van de negen aanslagen vaker werd gebruikt. In de bestudeerde periode werd de term "DTN" niet vaker gezocht, wat te maken kan hebben met de relatieve onbekendheid van dit instrument. Uit het feit dat juist op de term "dreigingsniveau" vaker werd gezocht, kan worden afgeleid dat juist op die momenten, vlak na een aanslag, behoefte is aan informatie over het huidige dreigingsniveau in Nederland.

Voorts bleek ook uit de online enquête dat het actuele dreigingsniveau, het DTN, de activiteiten van de NCTV, en de website crisis.nl vrij onbekend zijn. Zo gaf nog geen tien procent van de respondenten aan bekend te zijn met de website crisis.nl, waar informatie over hoe te handelen ten tijde van een crisis of ramp weergegeven wordt. Daarnaast gaf ruim een derde van de respondenten aan niet bekend te zijn met het feit dat de overheid informatie verspreidt over de terrorismedreiging.

Eerder werd besproken dat het gevoel van onveiligheid gerelateerd aan een terroristische aanslag gestaag toeneemt. Een gelijktijdige afname in de kennis van het rampenbeleid, waaronder een duidelijk individueel handelingsperspectief, kan mogelijk bijdragen aan minder vertrouwen

in de overheid. Immers: indien men niet weet waar de informatie te vinden is of hoe te handelen tijdens of na een aanslag, kan onrust ontstaan. Dit werd ook bevestigd door meerdere professionals, waarin gesproken werd over de rol van vertrouwen, samenhangend met het bieden van een handelingsperspectief. Uit het bovenstaande valt dan ook af te leiden dat het bieden van een handelingsperspectief of duidelijke informatie omtrent terroristische dreiging vertrouwen kan wekken. Het is daarom belangrijk in kaart te brengen wat de informatiebehoefte van de burger is. Alvorens we dit doen, gaan we dieper in op eventuele aanpassingen in het gedrag van de burger naar aanleiding van een terroristische dreiging.

7. Aanpassingen in het gedrag naar aanleiding van een dreiging

Mijdingsgedrag is de drang om een bepaalde activiteit, persoon of gebied te ontwijken wegens angst. Hierbij kan het gaan om zowel een bewuste, dan wel onbewuste handeling (Nellis, 2009). Deze angst kan invloed hebben op het gedrag van de burger, middels het ontwijken van een bepaalde plek of situatie naar aanleiding van een aanslag in een omringend land. In dit hoofdstuk komt niet alleen mijdingsgedrag aan bod, maar wordt ook onderzocht of gedragsveranderingen plaatsvinden naar aanleiding van een aanslag in een omringend land. Uit eerder onderzoek en wetenschappelijke literatuur blijkt dat gedragsveranderingen, waaronder mijdingsgedrag, optreden wanneer sprake is van een acceptabel risico (Reisinger & Mavondo, 2005:222). In dit hoofdstuk trachten we inzicht te verkrijgen in de volgende onderzoeksvraag: *"In hoeverre is de risicobeleving onder de Nederlandse bevolking geassocieerd met zelf-gerapporteerd mijdingsgedrag?"* Hiertoe hebben we gebruik gemaakt van een drietal methoden, te weten (a) een analyse van eerder afgenomen Risico- en Crisisbarometers (RCB); (b) de online enquête speciaal uitgezet voor dit onderzoek; (c) een trendanalyse van Google zoekopdrachten in de periodes voorafgaand en volgend op een aanslag.

7.1 Zelf-gerapporteerd mijdingsgedrag: Eerdere RCB-analyses

In eerder afgenomen RCB's werd gevraagd naar de mate waarin de respondent zich zorgen maakte om de individuele veiligheid en de veiligheid van het gezin als gevolg van mogelijke gebeurtenissen of rampen in Nederland. In hoofdstuk vier hebben we nader stilgestaan bij deze vraag. Daarnaast vroeg de RCB specifiek naar de locatie waarin iemand zich al dan niet veilig voelt. Dit is een gesloten vraag waarbij de respondent kon kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden: drukke evenementen; vliegtuig; openbaar vervoer; treinstation; straat/weg; vliegveld; openbare gebouwen; werk/school; thuis. Aan het begin van de meting in juni 2012 betrof de onveiligste plek drukke evenementen, waar 22 procent van de respondenten aangaf zich 'niet zo veilig' tot 'helemaal niet veilig' te voelen (NCTV, 2017a: 9). In de tussenliggende periode schommelde dit onveiligheidsgevoel rond de 35 procent, om uiteindelijk te stijgen naar 41 procent in november 2016 (NCTV, 2017i: 12).

Wanneer men werd gevraagd in hoeverre men evenementen ook daadwerkelijk vermeed, antwoordde in juni 2012 10 procent bevestigend. Dit aandeel steeg naar 17 procent (november 2016) en daalde vervolgens naar 11 procent (juni 2017) (NCTV, 2017a: 10; NCTV, 2017i: 13; NCTV, 2017j: 15).

Naast drukke evenementen scoorden vliegvelden, vliegtuigen, religieuze instellingen (kerk, moskee, synagoge), treinstations en het openbaar vervoer hoog op onveiligheidsgevoel (NCTV,

2017j: 15). Het vermijden van bepaalde locaties naar aanleiding van een groter onveiligheidsgevoel bleef in de gehele onderzochte periode laag (NCTV, 2017k: 30).

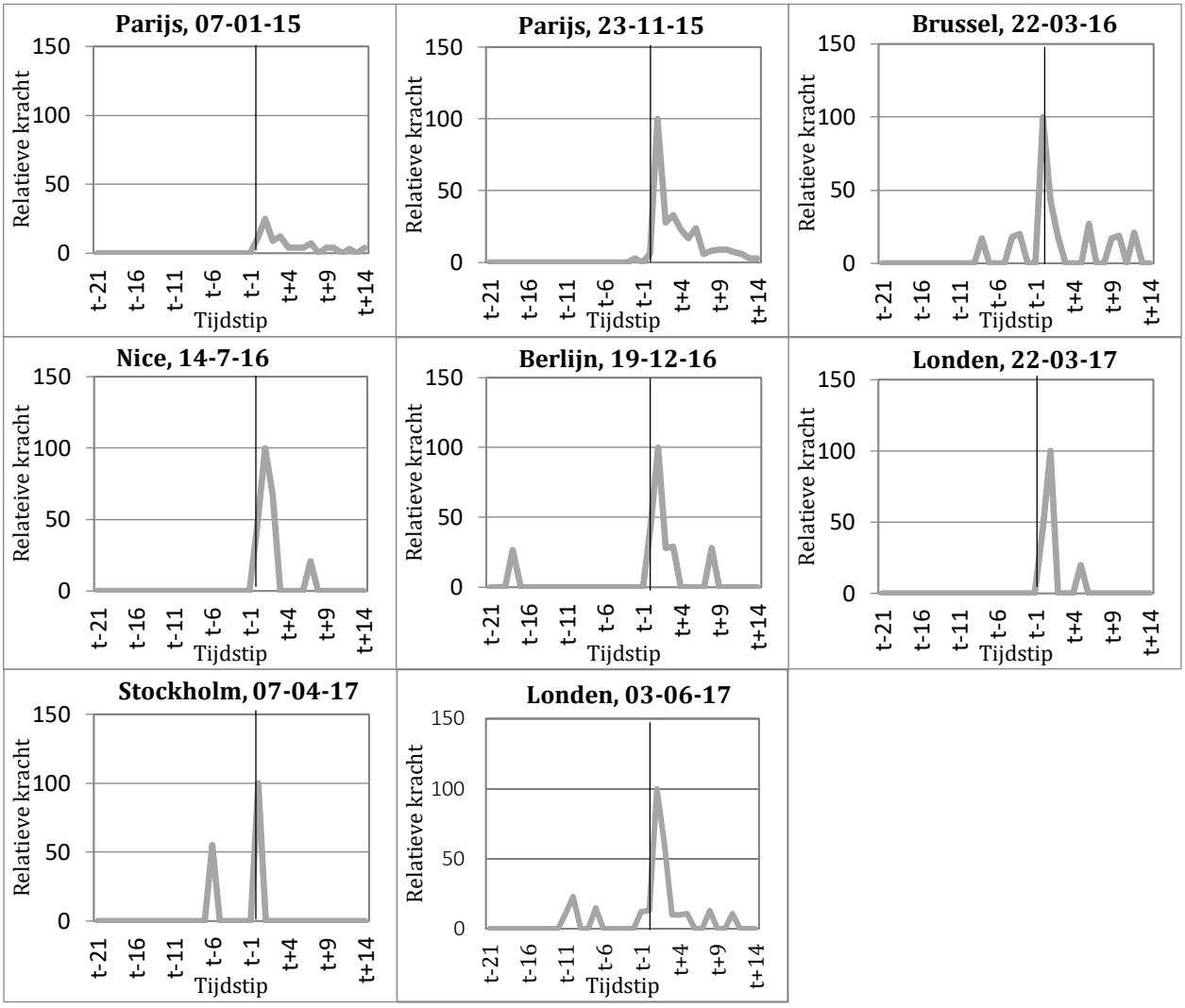
7.2 Zelf-gerapporteerd mijdingsgedrag: Een Google Trends analyse

Voorts hebben we, om nader te kijken naar informatiebehoefte ten aanzien van het vermijden van een situatie of locatie, gekeken naar gebruikte Google zoektermen. Hiertoe zijn drie zoekopdrachten gebruikt: (1) het reisadvies van de overheid; (2) de behoefte aan een annuleringsverzekering; en tot slot (3) zoektermen gerelateerd aan een specifieke aanslag. Hierbij is voor elke aanslag (Parijs, januari 2015 en november 2015; Brussel, maart 2016; Nice, juli 2016; Berlijn, december 2016; Londen, maart 2017; Stockholm, april 2017; Manchester, mei 2017; en Londen, juni 2017) in de periode drie weken voor (t-21) en twee weken na de aanslag (t+14) gezocht met de zoektermen "reisadvies" + "stad"; "annuleringsverzekering"; "zelfverdediging"; en "schietvereniging". De verticale lijn, parallel staand op de y-as in onderstaande grafieken, geeft het tijdstip van de aanslag weer (t=0).

7.2.1 *Reisadvies naar aanleiding van een aanslag in een omringend land*

De zoekterm "reisadvies" + "stad" is gebruikt om een interesse aan het licht te brengen in het reisadvies naar een stad die getroffen is door een aanslag. Zo is bijvoorbeeld voor de aanslag in Parijs op 7 januari 2015 in kaart gebracht in hoeverre gezocht werd op "reisadvies" + "Parijs". Dit is voor elk van de negen aanslagen gedaan. Onderstaande grafiek 7.1 geeft deze resultaten weer. De stijging in "reisadvies" + "stad" wijst erop dat men in de periode na een aanslag zocht naar het reisadvies omtrent de risico's van reizen naar de betreffende stad. Deze stijging is erg zichtbaar bij bijna alle aanslagen. De eerste aanslag in Parijs, op 7 januari 2015 laat weinig resultaten zien en van de aanslag in Manchester op 22 mei 2017 zijn geen enkele resultaten beschikbaar. In alle gevallen verdween het zoeken naar het reisadvies weer binnen twee weken. Dit wijst op een snelle verandering in informatiebehoefte, met een piek in de zoektocht naar informatie vlak na een aanslag.

Grafiek 7.1: *de negen aanslagen en "reisadvies" + "stad" (zonder de aanslag in Manchester i.v.m. ontbrekende gegevens.*



Het aantal zoekopdrachten naar "annuleringsverzekering" in combinatie met de negen aanslagen laat een minimale stijging zien. Alhoewel zowel "reisadvies" als "annuleringsverzekering" een stijging laten zien, is deze bij "annuleringsverzekering" minimaal. Het lijkt er dan ook op dat men niet naar annuleringsverzekering zoekt. Het feit dat men wél naar reisadvies zoekt kan een indicatie zijn dat men zich graag voorbereidt op eventuele gevaren op de plek van bestemming.

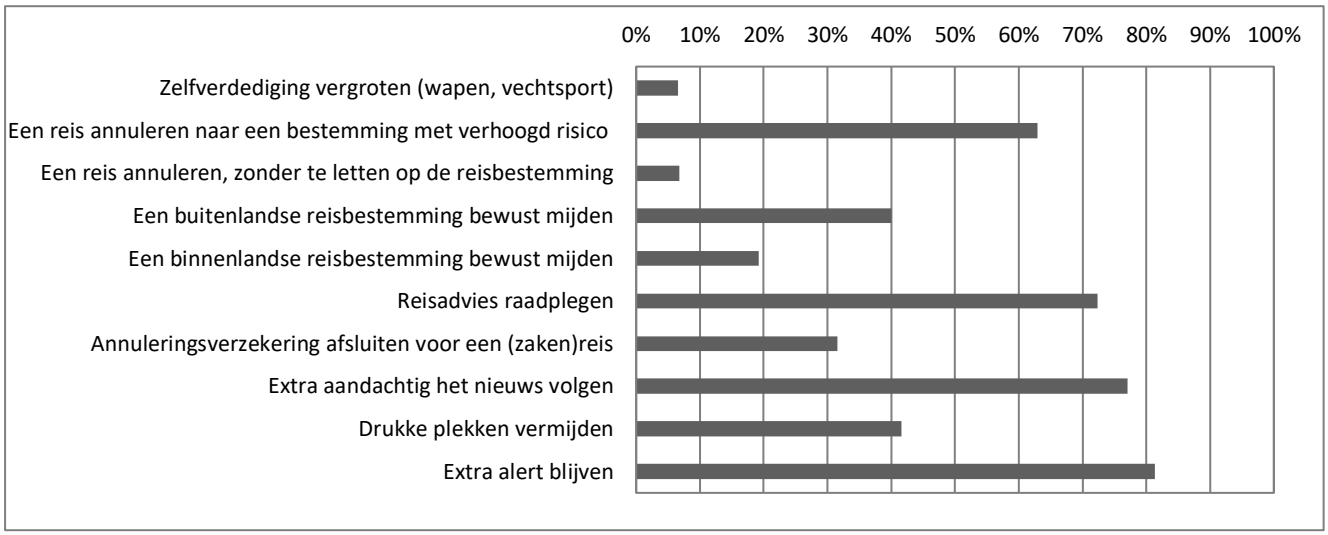
7.2.2 *Proactieve verdediging*

De angst voor (de gevolgen van) een aanslag kan zich ook manifesteren in een behoefte aan proactieve zelfverdediging (Stout, 2004: 52). Om dit concept te operationaliseren, hebben we gekeken naar het gebruik van termen gerelateerd aan proactieve zelfverdediging, zoals 'zelfverdediging' of 'schietvereniging'. Deze zoektermen leverden weinig resultaten op en lieten een sterke fluctuatie zien. Er was dan ook nauwelijks een toename van deze zoektermen te zien in de periode volgend op een van de negen aanslagen.

7.3 Zelf-gerapporteerd mijdingsgedrag: De online enquête

Op de gesloten vraag wat men zou doen naar aanleiding van een terroristische aanslag in Nederland, antwoordde de grote meerderheid van de respondenten – gewogen voor geslacht – extra alert te blijven (81,3%). Tevens gaf de meerderheid aan, extra aandachtig het nieuws te volgen (77,1%) en reisadviezen te raadplegen (72,4%). Ruim zes op de tien respondenten gaf aan in het geval van een terroristische aanslag een reis naar een bestemming met een verhoogd risico te annuleren (62,9%). Desgevraagd antwoordde ongeveer vier op de tien respondenten, drukke plekken te vermijden (41,6%) of een buitenlandse reisbestemming bewust te mijden (40%). Men zou daarentegen minder vaak overgaan tot het bewust vermijden van binnenlandse bestemmingen (19,2%) (zie grafiek 7.2). Ongeveer een op de drie respondenten zei een annuleringsverzekering af te sluiten. Andere handelingen, zoals het annuleren van een reis ongeacht de bestemming en het vergroten van zelfverdediging (door bijvoorbeeld het aanschaffen van een wapen of het volgen van een vechtsporttraining), werden beduidend minder vaak bevestigend beantwoord (6,8% en 6,6%, respectievelijk).

Grafiek 7.2: "*Wat zou u doen naar aanleiding van een terroristische aanslag in Nederland?"(LISS-panel, november 2017, N=1.077)*



Wanneer we een uitsplitsing maken naar demografische karakteristieken zien we dat vrouwen (84,3%) relatief vaker dan mannen (78,1%) aangeven extra alert te blijven. Met betrekking tot vermijding, zien we dat – gewogen voor leeftijd en herkomst – ouderen boven de 65 vaker aangeven drukke plekken te vermijden (50%) versus jongeren tussen de 15 en 24 (27,7%). Hetzelfde geldt voor individuen van niet-Westerse afkomst, die iets vaker zeggen drukke plekken te vermijden (53,1%) dan individuen van Westerse afkomst (41%). Ten derde zien we dat het extra aandachtig volgen van het nieuws, volgend op een terroristische aanslag, toeneemt met de leeftijd: waar ruim 80 procent van de individuen van 55 jaar en ouder aangeeft dit te doen, zegt ruim de helft (58,5%) van de jongeren tussen de 15 en 24 jaar dit te overwegen. Eenzelfde verschil

zien we terug wanneer gevraagd wordt naar het afsluiten van een annuleringsverzekering: dit wordt minder vaak overwogen door jongeren (25,8%) vergeleken met diegenen in de leeftijdscategorie 55-64 (34,1%) en 65+ (37,8%).

Dit patroon herhaalt zich bij het raadplegen van reisadvies, wat minder vaak wordt overwogen door jongeren (64,8%) vergeleken met 55 tot 64-jarigen (78,7%) en 65+ (73,9%). Deze verschillen zien we niet bij het vermijden van een binnenlandse reisbestemming: een op de vijf respondenten in iedere leeftijdscategorie geeft aan een binnenlandse reisbestemming in het geval van een terroristische aanslag bewust te vermijden. Wanneer we kijken naar het vermijden van buitenlandse reisbestemmingen zien we dat jongeren tussen de 15 en 24 hiertoe minder vaak zouden overgaan (30,8%) vergeleken met individuen in andere leeftijdsgroepen (variërend van 38,8 tot 42,9%). Voorts valt op dat zeer weinig respondenten zouden overgaan tot het annuleren van een reis ongeacht de bestemming. Door dit kleine aantal leveren uitsplitsingen naar demografische factoren geen noemenswaardige resultaten op.

Wanneer we specifiek vragen naar het annuleren van een reis naar een gebied met een verhoogd risico geven vrouwen (65,9%) iets vaker dan mannen (59,8%) aan een dergelijke reis te annuleren. Hetzelfde geldt voor oudere respondenten (70,9%) versus jongere respondenten (46,5%). Tot slot geven zeer weinig respondenten aan hun zelfverdediging te vergroten als gevolg van een terroristische aanslag in Nederland. Ook hier is het aantal bevestigende respondenten te laag om tot een nadere uitsplitsing te komen.

7.4 Een korte reflectie

Gebruik makende van uiteenlopende analyses, zien we dat – ondanks de risicoperceptie – mijdingsgedrag volgend op een terroristische aanslag relatief laag is. Uit eerdere onderzoeken van de RCB blijkt dat het mijdingsgedrag niet vaak voorkomt; alleen bepaalde plekken worden vaker vermeden dan andere, waaronder vliegvelden, vliegtuigen, religieuze instellingen, treinstations en het openbaar vervoer. Wanneer respondenten plekken vermeden, kozen zij het vaakst voor het vermijden van drukke evenementen: dit aantal schommelende in de periode van dit onderzoek tussen de 10 en 18 procent. Uit de Google Trends analyse bleek dat vlak na elk van de negen aanslagen wel sprake is van een stijging in de zoekterm reisadvies, gerelateerd aan de getroffen stad. Ook de zoekterm annuleringsverzekering geeft een minimale stijging weer naar aanleiding van een aanslag. Deze twee zoektermen kunnen wijzen op een informatiebehoefte jegens de veiligheid en mogelijkheden om een getroffen stad te mijden. Daar de Google Trends analyse niets zegt over de ondernomen actie, blijft het onduidelijk of men daadwerkelijk actie onderneemt.

Uit de online enquête uitgezet voor dit onderzoek blijkt dat de grote meerderheid van de respondenten naar aanleiding van een terroristische aanslag in Nederland extra alert zou blijven, aandachtig het nieuws zou volgen en het reisadvies zou raadplegen. Ook heeft de meerderheid

van de respondenten aangegeven een reis naar een bestemming met een verhoogd risico te annuleren. Dit is interessant gezien het feit dat de Google Trends analyse een minimale stijging liet zien. Dit kan te maken hebben met de gebruikte zoektermen: in dit onderzoek hebben we specifiek gezocht naar annuleringsverzekering in combinatie met de getroffen stad, in tegenstelling tot de vraagstelling in de enquête, waarbij gevraagd werd naar het annuleren van een reis naar een algemene getroffen stad.

Daarnaast gaf bijna 42 procent van de respondenten aan drukke plekken te vermijden en 40 procent gaf aan een buitenlandse bestemming bewust te mijden. Het lijkt er dan ook dat deze concrete gedragsveranderingen plaats zouden vinden naar aanleiding van een terroristische aanslag in Nederland.

8. Mogelijkheden voor communicatie vanuit de overheid ten aanzien van terrorisme

In dit hoofdstuk trachten we de volgende vraag te beantwoorden: "*Wat zijn de mogelijkheden voor de overheid om te communiceren inzake terroristische dreiging en het (contra-)terrorismebeleid?*" Hiertoe kijken we in de eerste instantie nader naar (a) een analyse van eerder afgenomen Risico- en Crisisbarometers (RCB). Daar de RCB grotendeels niet specifiek ingaat op risicocommunicatie en voornamelijk crisiscommunicatie behandelt, zal in het kader van dit onderzoek de informatiebehoefte rondom crisiscommunicatie worden weergegeven. Voorts maken we (b) gebruik van een trendanalyse van Google zoekresultaten in de periodes voorafgaand en volgend op een aanslag. Hierbij gaan we specifiek in op de top vijf zoekresultaten in de periode voorafgaand en volgend op een aanslag. Door de top vijf zoekresultaten in kaart te brengen in deze periodes kunnen we analyseren in hoeverre een recente terroristische aanslag op de publieke radar zichtbaar blijft. Zo kunnen de mogelijkheden voor risicocommunicatie onderzocht worden. Daarnaast staan we stil bij (c) vragen aangaande risicocommunicatie in de door ons uitgevoerde enquête. Om eerdere onderzoeksresultaten, de resultaten van de trendanalyse en enquêteresultaten in context te plaatsen, maken we tot slot (d) gebruik van interviews met zestien professionals, onder andere werkzaam bij de overheid en in het wetenschappelijk domein.

8.1 Informatiebehoefte van de burger: Eerdere RCB-analyses

De informatiebehoefte van de burger betreffende crisiscommunicatie valt af te leiden uit eerdere analyses van de RCB. Middels de vraag: *"Stel er vindt een grote ramp plaats in Nederland die mogelijk voor u ook gevolgen heeft. In hoeverre gaat u dan zelf op zoek naar informatie over deze ramp?"*[12] wordt de informatiebehoefte van de burger gemeten. Deze vraag gaat voornamelijk in op de behoefte aan informatie naar aanleiding van een generieke ramp of crises en vraag niet specifiek naar de behoefte rondom risicocommunicatie ten tijde van een terroristische dreiging. De volgende antwoorden waren hierbij mogelijk: 'ik ga dan zeker zelf op zoek naar informatie'; 'ik ga dan misschien zelf op zoek naar informatie' en 'ik ga dan niet zelf op zoek naar informatie, maar wacht af op de informatie die mij wordt aangeboden'. De afgelopen jaren is het aantal respondenten dat aangaf zelf op zoek te gaan naar informatie vrijwel gelijk gebleven: in de meting van juni 2012 stelde 70 procent van de respondenten zelf op zoek te gaan naar informatie, in de meting van november 2016 was dit 69 procent. Hieruit valt af te leiden dat een groot deel van de burgers zelf op zoek zou gaan naar informatie, mocht er een ramp plaatsvinden. Hierbij dient

[12] Sinds de basismeting van het voorjaar van 2017 wordt deze vraag niet meer op deze manier gesteld.

benadrukt te worden dat deze vraag geen specifiek inzicht biedt in de informatiebehoefte gericht op een terroristische aanslag.

Voorts is aan de hand van de RCB een uitsplitsing te maken naar een aantal achtergrondkenmerken. Hieruit blijkt dat hoger opgeleiden vaker zelf op zoek gaan naar informatie, terwijl lager opgeleiden liever actief geïnformeerd worden (NCTV, 2017a: 22; NCTV, 2017i: 29).

8.2 Informatievergaring van de burger: Eerdere RCB-analyses

Middels de volgende vraag: *"als u zelf op zoek gaat naar informatie over deze ramp, op welke manier, of via welk kanaal, zoekt u dan naar informatie?"*[13] wordt de informatievergaring van de burger gemeten. Hierbij kon de respondent kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden: internet/websites; televisie; radio; media (algemeen); sociale media; teletekst; krant; gemeente (algemeen); persconferentie; telefoonnummer van de rijksoverheid: 1400; niet zelf op zoek; weet niet. De manier waarop de burger deze informatie zou vergaren is de afgelopen jaren in de RCB vrijwel gelijk gebleven. In juni 2012 gaf 68 procent van de respondenten aan de informatie primair te zoeken op internet. Dit was 75 procent in 2016 (NCTV, 2017a: 15-16; NCTV, 2017i: 24-25). Op de tweede plek stond informatievergaring via de televisie. In juni 2012 gaf 50 procent van de respondenten aan informatie te willen vergaren middels de televisie, dit steeg naar 59 procent in 2016 (ibid.). Wanneer we de achtergrondkenmerken van de respondenten in ogenschouw nemen, blijkt dat jongeren vaker informatie zoeken via socialenetwerksites of informatievoorzieningen van scholen, terwijl ouderen vaker aangeven informatie te zoeken via televisie, radio of krant. Ook antwoorden ouderen vaker het telefoonnummer van de rijksoverheid te gebruiken (NCTV, 2017i: 29).

8.3 De top vijf zoektermen: Een Google Trends analyse

Om inzichtelijk te maken wat de meest voorkomende zoektermen waren in de periode voorafgaand aan en volgend op een terroristische aanslag, hebben we gebruik gemaakt van een trendanalyse van Google zoektermen. Voor de volledigheid hebben we hierbij de top 25 zoektermen in kaart gebracht. Hiertoe hebben we in kaart gebracht wat de 25 meest gebruikte zoektermen waren (zie Appendix IV). Omdat er weinig tot geen verschillen naar voren kwamen in zoektermen die "lager" op de lijst verschenen, richtten we ons op de vijf meest voorkomende zoektermen, waarbij we nader stilstaan bij resultaten op de dag voorafgaand aan de aanslag (t-1), de dag van de aanslag (t=0), één dag na de aanslag (t+1), één week na de aanslag (t+7) en twee weken na de aanslag (t+14).

[13] Sinds de basismeting van het voorjaar van 2017 wordt deze vraag niet meer op deze manier gesteld.

8.3.1 *De top vijf resultaten*

Om in kaart te brengen in hoeverre de burger na afloop van een aanslag blijft zoeken naar termen gerelateerd aan een van deze negen aanslagen, hebben wij per aanslag de top vijf (de top 25 is te vinden in Appendix IV) weergeven. Zie onderstaande tabellen voor de weergave per aanslag, beginnend bij de aanslag in Parijs op 7 januari 2015.

Tabel 8.1: *Top vijf Google zoekresultaten: aanslag Parijs, 7 januari 2015*

Top 5	T-1: 6/1/15	T=0: 7/1/15	T+1: 8/1/15	T+7: 14/1/15	T+14: 21/1/15
1	Facebook	Facebook	Facebook	Facebook	Facebook
2	Google	Google	Google	Google	Google
3	Youtube	Youtube	Youtube	Youtube	Youtube
4	Hotmail	Hotmail	Hotmail	Hotmail	Hotmail
5	Marktplaats	Marktplaats	Telegraaf	Marktplaats	Marktplaats

Tabel 8.2: *Top vijf Google zoekresultaten: aanslagen Parijs, 13 november 2015*

Top 5	T-1: 12/11/15	T=0: 13/11/15	T+1: 14/11/15	T+7: 20/11/15	T+14: 27/11/15
1	Facebook	Facebook	*Parijs*	KPN	Facebook
2	Google	Google	Facebook	Storing KPN	Google
3	Youtube	Youtube	*IS*	Facebook	Youtube
4	Hotmail	Buienradar	Youtube	Google	Amsterdam
5	Marktplaats	Hotmail	Sinterklaas	Youtube	Hotmail

Tabel 8.3: *Top vijf Google zoekresultaten: aanslagen Brussel, 22 maart 2016*

Top 5	T-1: 21/3/16	T=0: 22/3/16	T+1: 23/3/16	T+7: 29/3/16	T+14: 5/4/16
1	Facebook	*Brussel*	Facebook	Facebook	Facebook
2	Google	Facebook	Google	Google	Google
3	Amsterdam	Google	*IS*	Amsterdam	Amsterdam
4	Youtube	*IS*	Amsterdam	Youtube	Youtube
5	Hotmail	Nieuws	Youtube	Hotmail	Weer

Tabel 8.4: Top vijf Google zoekresultaten: aanslag Nice, juli 2016

Top 5	T-1: 13/7/16	T=0: 14/7/16	T+1: 15/7/16	T+7: 21/7/16	T+14: 28/7/16
1	Pokemon	Pokemon	Pokemon	Facebook	Facebook
2	Pokemon Go	Pokemon Go	*Nice*	Weer	Weer
3	Facebook	Facebook	Pokemon Go	Google	Google
4	Google	Google	Facebook	Amsterdam	Amsterdam
5	Weer	Weer	Google	Pokemon	Buienradar

Tabel 8.8: *Top vijf Google zoekresultaten: aanslag Berlijn, december 2016*

Top 5	T-1: 18/12/16	T=0: 19/12/16	T+1: 20/12/16	T+7: 26/12/16	T+14: 2/1/17
1	Facebook	Google	Facebook	Openingstijden	Facebook
2	Google	Facebook	Google	George Michael	Amsterdam
3	Youtube	Youtube	Youtube	Facebook	Google
4	Ajax	Kerst	Kerst	Youtube	Youtube
5	Kerst	ING	ING	Google	Staatsloterij

Tabel 8.6: *Top vijf Google zoekresultaten: aanslag Londen, juni 2017*

Top 5	T-1: 21/3/17	T=0: 22/3/17	T+1: 23/3/17	T=7: 29/3/17	T=14: 4/4/17
1	Google	Google	Google	Google	Google
2	Facebook	Facebook	Facebook	Facebook	Facebook
3	Youtube	Amsterdam	Youtube	Youtube	Youtube
4	Hotmail	Youtube	ING	Weer	Ajax
5	Translate	Telegraaf	Telegraaf	ING	Weer

Tabel 8.7: Top vijf Google zoekresultaten: aanslag Stockholm, april 2017

Top 5	T-1: 6/4/17	T=0: 7/4/17	T+1: 8/4/17	T+7: 14/4/17	T+14: 21/4/17
1	Google	Facebook	Facebook	Facebook	Facebook
2	Facebook	Google	Youtube	Openingstijden	Amsterdam
3	Amsterdam	Youtube	Google	Amsterdam	Google
4	Youtube	Telegraaf	Openingstijden	Google	Weer
5	Weer	Weer	Weer	Youtube	Youtube

Tabel 8.8: Top vijf Google zoekresultaten: aanslag Manchester, mei 2017

Top 5	T-1: 21/5/17	T=0: 22/5/17	T+1: 23/5/17	T+7: 29/5/17	T+14: 5/6/17
1	Weer	Weer	Manchester	Buienradar	Weer
2	Facebook	Google	Google	Weer	Facebook
3	Google	Facebook	Weer	Google	Google
4	Youtube	Youtube	Facebook	Facebook	Youtube
5	Marktplaats	ING	Youtub	Wijdenbosch	Buienradar

Tabel 8.9: Top vijf Google zoekresultaten: aanslag Londen, juni 2017

Top 5	T-1: 2/6/17	T=0: 3/6/17	T+1: 4/6/17	T+7: 10/6/17	T+14: 17/6/17
1	Weer	Weer	Weer	Facebook	Weer
2	Facebook	Buienradar	Facebook	Amsterdam	Facebook
3	Google	Amsterdam	Google	Weer	Amsterdam
4	Amsterdam	Facebook	Nederland	Google	Google
5	Youtube	Google	Pinksteren	Youtube	Youtube

Naar aanleiding van bovenstaande resultaten lijkt het erop dat een terroristische aanslag in een Europees land slechts zeer kort tot wijdverspreide informatievergaring over terrorisme leidt. De grootte van de impact lijkt ook mee te spelen; immers, de aanslagen met de meeste slachtoffers (Parijs, november 2015: 130 dodelijke slachtoffers; Brussel, maart 2016: 35 dodelijke slachtoffers; Nice, juli 2016: 86 dodelijke slachtoffers; en Manchester, mei 2017: 22 dodelijke slachtoffers) kwamen wel voor in de top vijf, de andere aanslagen niet. Wel blijkt bij elk van de aanslagen dat na een week geen zoekopdrachten refererend aan de aanslag of aan terrorisme meer voorkomt. Ook bleek dat bij de aanslagen waar veel dodelijke slachtoffers vielen, vaak gezocht werd naar beelden van de aanslagen. In een aantal gevallen waarin de naam van de dader(s) bekend waren, werden deze namen ook weergeven in de top 25. Het lijkt er dan ook op dat de aandacht voor een terroristische aanslag verslapt naarmate de tijd verstrijkt alsook de intensiteit en omvang van de aanslag van invloed is op de aandacht.

8.4 Mogelijkheden voor (risico)communicatie: De online enquête

Wanneer gevraagd wordt naar de manier waarop men meestal het nieuws volgt, geeft de ruime meerderheid (85,2%) aan gebruik te maken van televisie. Over het algemeen geldt dat traditionele media, te weten televisie (85,2%), radio (48%) en kranten (52,6%), relatief meer gebruikt worden met een toenemende leeftijd (waarbij we gewogen hebben voor leeftijdsverdeling in de algemene bevolking). Sociale media worden als voorname bron van nieuws genoemd door ongeveer een derde van de respondenten, voornamelijk bestaande uit vrouwen (41,8%), jongeren (74,2%) en respondenten met niet-westerse achtergrond (48,1%). Andere media, zoals teletekst,

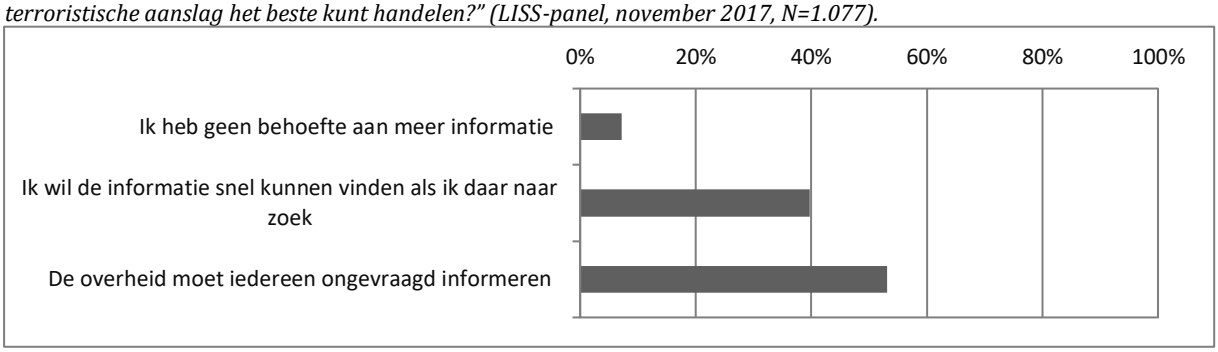
overheidswebsites en overige websites (respectievelijk 10,2%, 2,5% en 17,2%) worden door de gehele groep ondervraagden beduidend minder gebruikt.

8.4.1 *Informatieverschaffing door de overheid*

In de enquête is een vijftal vragen specifiek gewijd aan de behoefte aan en de mate van risicocommunicatie betreffende (dreiging en preventie van) terroristische aanslagen.

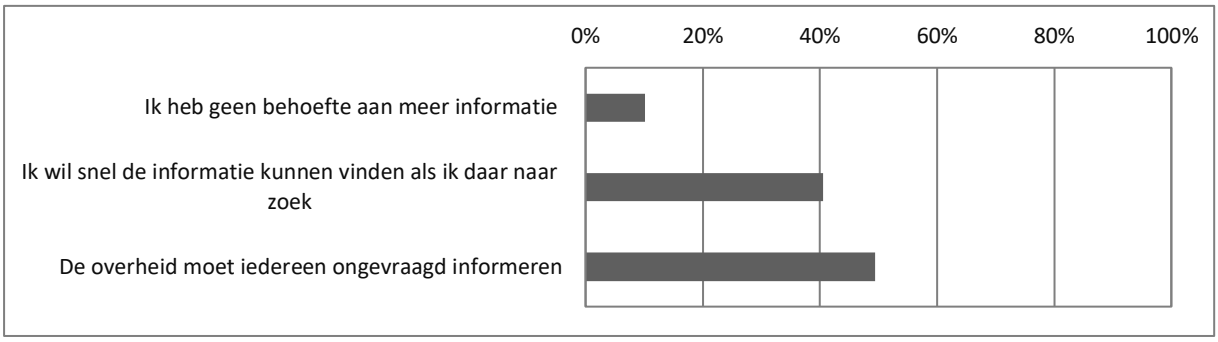
Allereerst werd onderzocht hoe de burger het liefst geïnformeerd zou willen worden door de overheid, gerelateerd aan een terroristische aanslag. Hierbij geeft iets meer dan de helft (53,1%) de voorkeur aan een overheid die iedereen ongevraagd informeert, vergeleken met ongeveer twee op de vijf respondenten (39,7%) die aangeven zelf de informatie snel te willen vinden zij daarnaar zoeken. Een kleine minderheid (7,2%) geeft aan geen behoefte te hebben aan meer informatie over terroristische aanslagen (zie grafiek 8.1). Hierbij zijn geen uitgesproken verschillen in geslacht, leeftijdscategorie, herkomst, stedelijkheid, samenstelling van het huishouden of opleidingsniveau.

Grafiek 8.1: *"Op welke manier wilt u het liefst door de overheid geïnformeerd worden over... hoe u zelf in het geval van een terroristische aanslag het beste kunt handelen?" (LISS-panel, november 2017, N=1.077).*

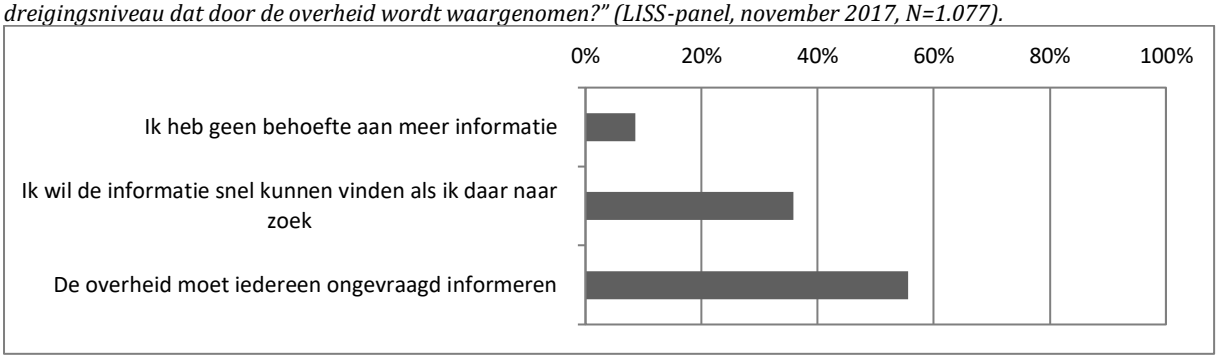


Tevens verwacht ongeveer de helft van de respondenten – waarbij we opnieuw hebben gewogen voor geslacht, leeftijd, herkomst en stedelijkheid – een zeer actieve rol van de overheid wanneer het gaat om (veranderingen in) de waarschijnlijkheid dat in Nederland een terroristische aanslag plaatsvindt (49,4%) en (veranderingen in) het dreigingsniveau dat de overheid vaststelt (55,6%) (zie respectievelijk grafiek 8.2 en 8.3). Bij beide vragen geven oudere en niet-Westerse respondenten vaker de voorkeur aan het actief geïnformeerd worden door de overheid, vergeleken met jongere respondenten en Westerse respondenten, die in beide gevallen vaker aangeven zelf informatie op te zoeken.

Grafiek 8.2: "*Op welke manier wilt u het liefst door de overheid geïnformeerd worden over... (veranderingen in) de waarschijnlijkheid dat in Nederland een terroristische aanslag plaatsvindt?"(LISS-panel, november 2017, N=1.077).*

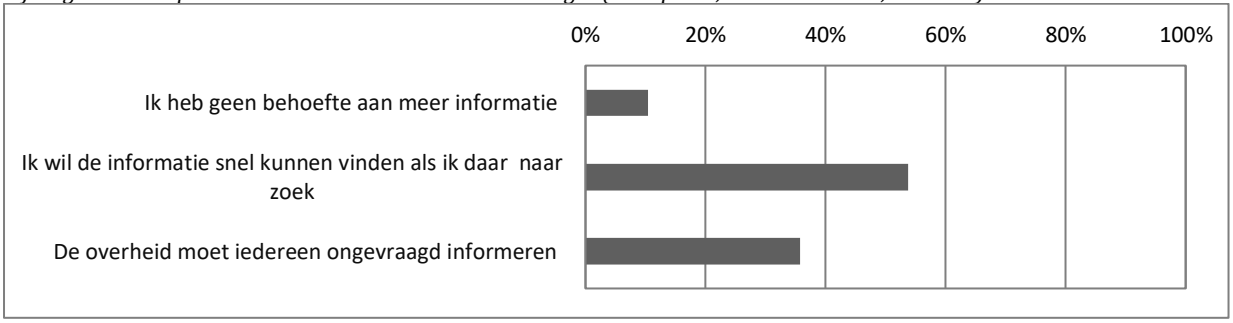


Grafiek 8.3: *"Op welke manier wilt u het liefst door de overheid geïnformeerd worden over... (veranderingen in) het dreigingsniveau dat door de overheid wordt waargenomen?" (LISS-panel, november 2017, N=1.077).*

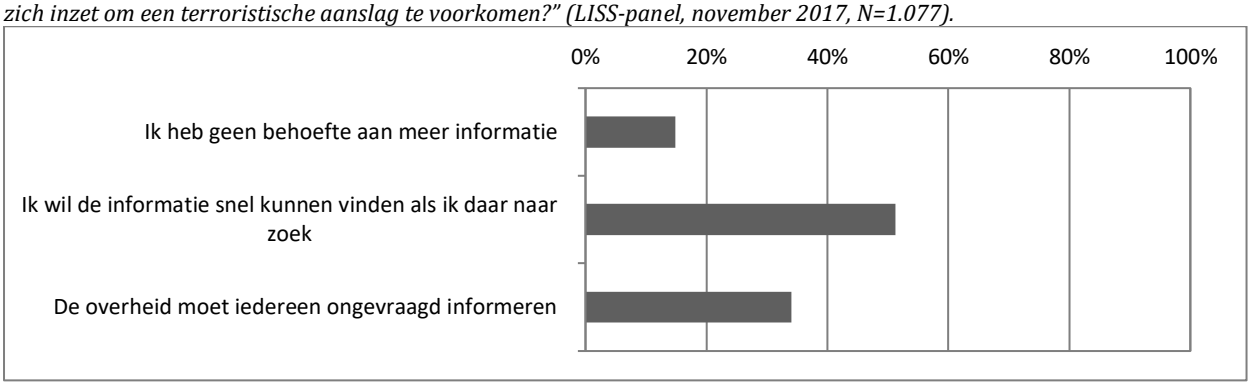


Waar men bij bovenstaande vragen in meer dan de helft van de gevallen een zeer actieve rol van de overheid verwacht, is dat bij vragen over preventie beduidend minder. Op de vraag *"op welke manier wilt u het liefst door de overheid geïnformeerd worden over hoe u zelf het beste kunt bijdragen aan de preventie van een terroristische aanslag?",* geeft een derde de voorkeur aan een overheid die iedereen ongevraagd informeert (35,8%) (zie grafiek 8.4). Een vergelijkbaar percentage verwacht een actieve rol van de overheid als het gaat om informatieverstrekking betreffende de manier waarop de overheid zich inzet om een terroristische aanslag te voorkomen (34%) (zie grafiek 8.5).

Grafiek 8.4: "*Op welke manier wilt u het liefst door de overheid geïnformeerd worden over... hoe u zelf het beste kunt bijdragen aan de preventie van een terroristische aanslag?" (LISS-panel, november 2017, N=1.077).*



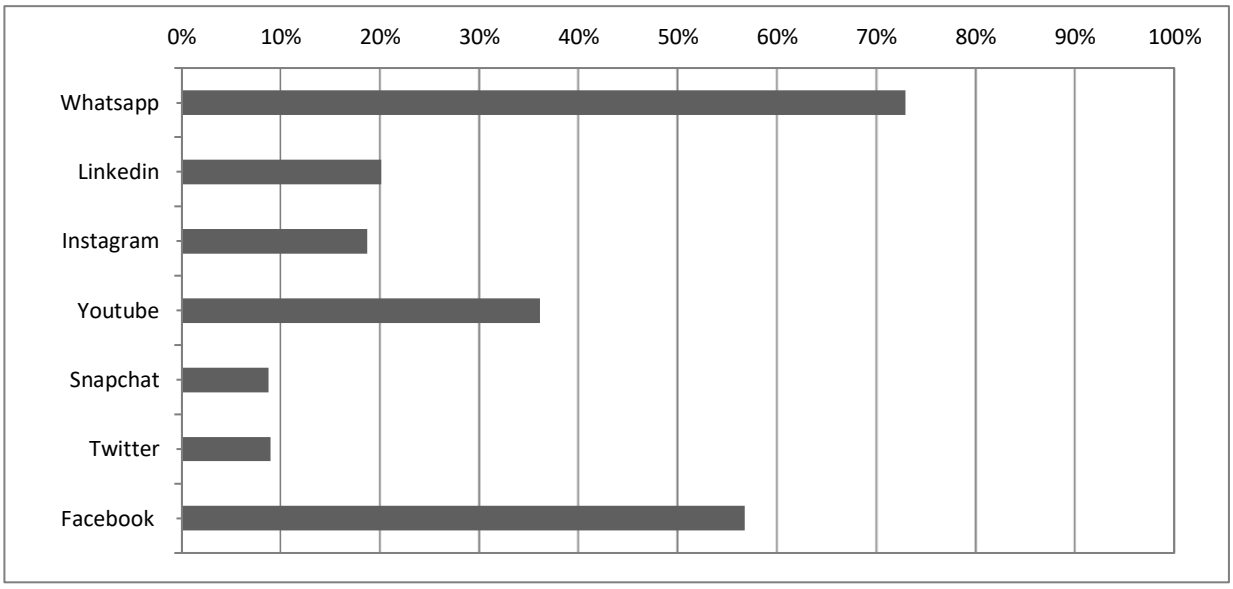
Grafiek 8.5: "*Op welke manier wilt u het liefst door de overheid geïnformeerd worden over... de manier waarop de overheid zich inzet om een terroristische aanslag te voorkomen?" (LISS-panel, november 2017, N=1.077).*



8.4.2 *Gebruik van sociale media*

Desgevraagd geeft de grote meerderheid van de ondervraagden aan sociale media te gebruiken (86,5%). Hierbij blijkt WhatsApp favoriet, gevolgd door Facebook, Youtube, Instagram, LinkedIn, Twitter en Snapchat (zie grafiek 8.6).

Grafiek 8.6: *"Welke sociale media gebruikt u?" (LISS-panel, november 2017, N=1.077).*

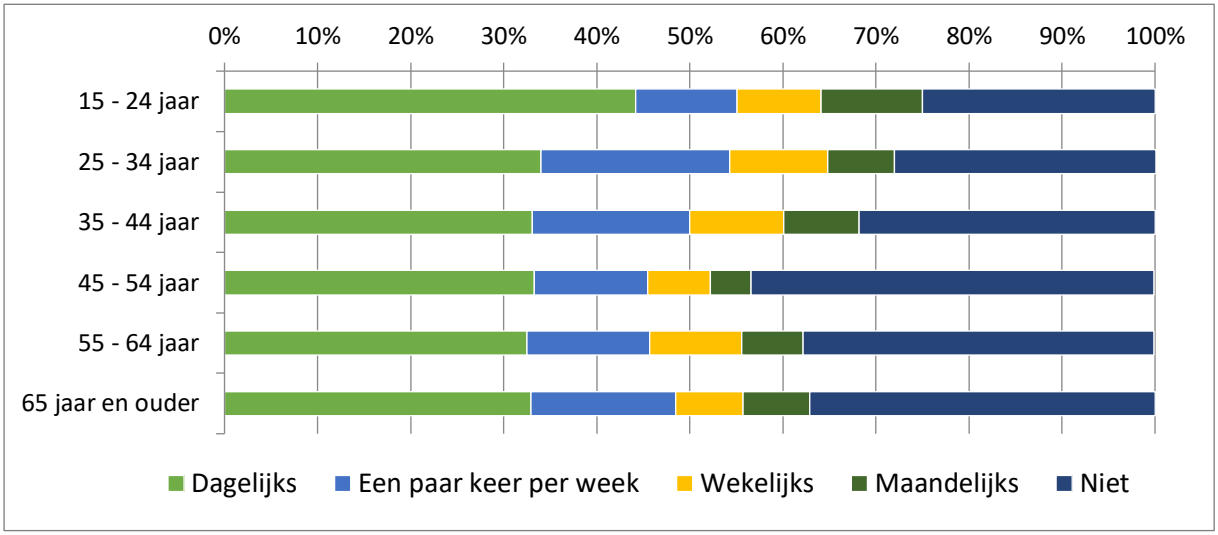


Er bestaat een subtiel onderscheid tussen de typen sociale media en diens gebruikers: WhatsApp wordt onder alle demografische subgroepen veel gebruikt, onder alle leeftijdscategorieën en herkomstcategorieën, met een zeer groot gebruik (meer dan 80 procent) onder hoger opgeleiden. Facebook wordt verhoudingsgewijs iets vaker gebruikt door vrouwen, jongeren en respondenten met kinderen. Twitter wordt verhoudingsgewijs veel door studenten en hoger opgeleiden gebruikt. Instagram is met name populair onder vrouwen en jongeren; Snapchat en YouTube wordt verhoudingsgewijs vaker gebruikt door jongeren en respondenten van niet-Westerse afkomst.

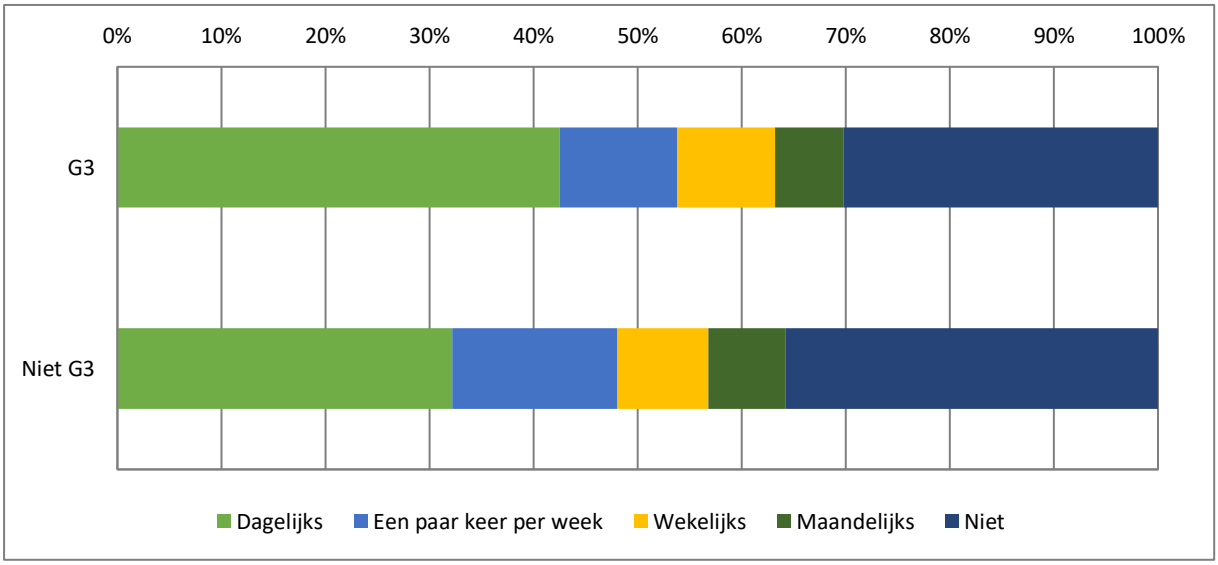
8.4.3 *Gebruik sociale media en nieuwsvergaring: leeftijd en G3*

Onze enquêteresultaten laten zien, dat ongeveer een derde (34,2%) van de totaal aantal ondervraagden aangeeft dagelijks op de hoogte te blijven van nieuws door sociale media, bijvoorbeeld in posts of status updates van andere personen of instanties die actief zijn op sociale media (inclusief overheidsinstanties). Daar tegenover staat ruim een derde (35,0%) van de ondervraagden, die in het geheel geen gebruik maken van sociale media als nieuwsbron. De overige een derde van de respondenten zegt sociale media een paar keer per week (14,9%), wekelijks (8,6%) of maandelijks (7,3%) hiervoor te gebruiken. Hierin bestaat geen noemenswaardig verschil in geslacht, herkomstgroep of woonvorm van het huishouden. Wel zien we dat jongeren en inwoners van de drie grote steden (zie grafiek 8.7 en grafiek 8.8) verhoudingsgewijs vaker dagelijks sociale media op deze manier gebruiken.

Grafiek 8.7: *"Op welke manier en hoe vaak gebruikt u sociale media om op de hoogte te blijven van het nieuws?" (gewogen voor leeftijd) (LISS-panel, november 2017, N=1.077)*



Grafiek 8.8: "*Op welke manier en hoe vaak gebruikt u sociale media om op de hoogte te blijven van het nieuws?" (gewogen voor regio)" (LISS-panel, november 2017, N=1.077).*



Beduidend minder respondenten (25,8%) zeggen dagelijks op de hoogte te blijven van het nieuws via links op sociale media naar andere inhoudelijke websites. Hier tekent zich eenzelfde patroon af zoals eerder genoemd: vooral jongeren (32,7%) zeggen dagelijks gebruik te maken van dergelijke links.

8.5 In gesprek met professionals

De veertien interviews met totaal zestien professionals zijn gevoerd met medewerkers werkzaam binnen de overheid, wetenschap, adviesbureaus en de media. Waar de meeste gesprekken zich richtten op de mogelijkheden voor risico- en crisiscommunicatie en het duiden van de resultaten van dit onderzoek, kwamen ook onderwerpen als risicoperceptie van de Nederlandse bevolking en mijdingsgedrag aan bod.

8.5.1 De risicoperceptie van de Nederlandse burger

In zes van de veertien interviews stonden we nader stil bij de risicoperceptie van de Nederlandse bevolking. Op basis van zowel de RCB en de online enquête blijkt dat de angst dat een terroristische aanslag in Nederland plaatsvindt, de afgelopen jaren iets is toegenomen. Eén van de geïnterviewde professionals, een psycholoog gespecialiseerd in massapsychologie, suggereerde dat een verklaring voor deze toegenomen angst kan worden gevonden in schrikreacties naar aanleiding van het geconfronteerd worden met schokkende beelden die binnenkomen via sociale of traditionele media. Deze beelden, van bijvoorbeeld een aanslag in een buurland, zo stelt hij, “maken een diepe indruk en blijven daar heel erg lang, sterk en invloedrijk hangen. En dit onttrekt zich voor een deel aan de rationele beschouwingen.” Hij beargumenteerde dan ook dat incidenten die relatief weinig voorkomen (zoals een terroristische aanslag) van grote invloed op de risicoperceptie kunnen zijn.

Deze constatering komt overeen met de door ons uitgevoerde trendanalyse van Googlezoekopdrachten, die liet zien dat men meer zoekt naar het actuele dreigingsniveau in de nasleep van een terroristische aanslag in een buurland. In gesprek met een wetenschapper, wiens expertise ligt op het terrein van victimologie, kan een mogelijke verklaring gezocht worden in het delen van dezelfde cultuur, normen en waarden. Volgens deze wetenschapper is “het wezenlijke van terrorisme […] dat het de boodschap heeft dat het niet alleen een aanslag is op diegenen die het is overkomen, maar op heel veel mensen.” De Nederlandse bevolking kan zich in grote mate identificeren met de bevolking van buurlanden die getroffen zijn door een terroristische aanslag. Een dergelijke aanslag is daarom niet alleen een aanslag op het land waar de aanslag heeft plaatsgevonden, maar buurlanden kunnen zich ook zelf getroffen voelen.

Eén van de factoren die kunnen bijdragen aan de risicobeleving, is de mediaberichtgeving over terrorisme en terroristische dreiging. Uit Israëlisch onderzoek naar de invloed van media

(televisie) aandacht, blijkt dat mediaberichtgeving over terrorisme de risicoperceptie kan vergroten (Slone, 2000). Twee journalisten, van wie één werkzaam bij een nieuwsomroep en de andere bij een krant, gaven aan dat de media continu balanceren tussen het informeren over een aanslag en het onnodig voorkomen van het aanwakkeren van angst bij de ontvanger. Eén van de hen, werkzaam bij een nationale krant, gaf aan dat: "Je wilt het niet groter maken dan het is maar je wilt het ook niet wegmoffelen. Als er sprake is van een aanslag berichten wij daar heel uitgebreid over en we zijn daar niet terughoudend in, met het argument dat je niet onnodige angst wilt zaaien." Echter, zo stelde dezelfde journalist, "het schrijven over de terrorismedreiging [is] een heel precair klusje, want je bent vaak bezig met de vraag of je een verlengstuk van de terroristen bent door de angst aan te wakkeren die zij willen veroorzaken." Dit is overeenkomstig eerdere theoretische inzichten, waarbij de media een versterkende werking kunnen hebben op de risicoperceptie (Slone, 2000; Vasterman, 2004; Vasterman en Neyzen, 2011).

8.5.2 Aanpassingen in het gedrag naar aanleiding van (angst voor) een terroristische aanslag

Uit zowel de online enquête als uit een analyse van eerdere RCB's, kwam naar voren dat mijdingsgedrag onder de Nederlandse bevolking vrijwel niet voorkomt. Waar respondenten, zowel in de enquête als in de RCB's, weliswaar aangaven plekken te vermijden naar aanleiding van een angstgevoel of een verhoogde risicoperceptie, was dit maar een klein deel (in de RCB gaf bijvoorbeeld één op de tien respondenten aan drukke plekken te willen vermijden). Naar aanleiding van een mogelijke aanslag gaf, zo bleek uit de online enquête, vier op de tien respondenten aan een drukke plek te willen vermijden en zouden twee op de tien respondenten een binnenlandse bestemming bewust vermijden. In twee van de veertien gesprekken met de professionals werd mijdingsgedrag besproken. In het gesprek met de massapsycholoog werd gesteld dat "mensen zeggen, ik ga expres niet naar een groot massa-evenement, want daar zou het kunnen gebeuren. Maar hierbij vergeten ze dat er tegelijkertijd driehonderd massa-evenementen zijn, en dat het maar heel toevallig is dat die van jou er net tussen zit" [als doelwit van een terroristische aanslag]. Een verklaring voor het vermijden van bepaalde evenementen kan, volgens de massapsycholoog, liggen in het feit dat "mensen geen goede voorstelling hebben van kansen." Een medewerker van het ministerie van Justitie en Veiligheid vertelde dat ook hij mijdingsgedrag zou verwachten bij drukke evenementen of festivals "maar, dat is dan kort nadat er aanslagen zijn geweest en dat dit heel snel ook weer wegebt."

Daarnaast richtten de interviews zich op het effect van gewenning. Dit effect kan optreden naar aanleiding van aanslagen in buurlanden en de confrontatie met beelden van deze aanslag. Het optreden van gewenning werd bevestigd door een medewerker bij het ministerie van Justitie en Veiligheid, die stelde dat: "op het moment dat er weer ergens iets gebeurd, dat het [de angst]

dan weer even heel hoog is, maar dat we het daarna ook weer heel snel kwijt zijn, met z'n allen". Dat dit niet alleen geldt voor het gevoel van angst, maar ook in een bredere zin geldt voor de aandacht voor een incident, zagen we terug in de analyse van de top-25 zoekresultaten van Google. Zoektermen gerelateerd aan de negen aanslagen verdwenen na één à twee dagen uit de top-25. Deze bevindingen werden bevestigd door de medewerker bij het ministerie van Justitie en Veiligheid: "De angstpiek is er even, maar die is ook vrij snel weer weg, omdat we er snel aan wennen. We gaan gewoon weer door".

8.5.3 Het effect van (zichtbare) maatregelen naar aanleiding van de terroristische dreiging

In de gesprekken met een aantal professionals hebben we tevens stilgestaan bij het effect van (zichtbare) maatregelen die ingevoerd zijn naar aanleiding van de terroristische dreiging en het effect hiervan op de Nederlandse bevolking. Het merendeel van de professionals gaf aan, dat de maatregelen die voorheen door de Nederlandse bevolking als ingrijpend gezien werden, thans veelal geaccepteerd worden. Zo gaf een NCTV-medewerker aan, dat zichtbare maatregelen, zoals de inzet van militairen naar aanleiding van dreiging of inrij-beperkende maatregelen in een drukke winkelstraat, juist ook rust boden onder de bevolking. Dit werd bevestigd door de geïnterviewde massapsycholoog, die stelde dat in dergelijke situaties "mensen zich juist bemoedigd voelen."

Dezelfde NCTV-medewerker stelde dat bijvoorbeeld inrij-beperkende maatregelen bij stations of drukke winkelstraten niet met angst geassocieerd werden, maar dat de burger juist verwacht dat deze maatregelen worden genomen. Het effect van zichtbare maatregelen werd ook benoemd middels anekdotische voorbeelden, waaronder door een medewerker van het ministerie van Justitie en Veiligheid over de gevolgen van zichtbare maatregelen rondom de *National Security Summit* in maart 2014 te Den Haag. Tijdens de *National Security Summit* werd luchtafweergeschut geplaatst op verschillende plekken in Den Haag. De inwoners van Den Haag werden hier vooraf over geïnformeerd. Door de open communicatie kwamen veel mensen kijken. Het ministerie van Defensie had voorlichters ingezet om de publiekstromen in goede banen te leiden en mensen voor te lichten. Achteraf werd waardering uitgesproken door de Haagse burger over de manier waarop deze zichtbare maatregelen werden gecommuniceerd. Dit kan erop wijzen dat zichtbare maatregelen, wanneer hier duidelijk over gecommuniceerd wordt, niet noodzakelijkerwijs een negatief effect hebben op de bevolking. In dit specifieke geval werkten de zichtbare maatregelen juist als een geruststellende factor.

Overigens werd door een NCTV-medewerker aangegeven, dat in de beslissing om over te gaan tot dergelijke zichtbare maatregelen, de eventuele reactie van de burger nooit als eerste wordt gewogen, maar eerder de doelstelling van de beslissing: welke weerstand is men bereid te

genereren door het nemen van deze maatregel? Pas wanneer dat duidelijk is, wordt besloten hoe te communiceren over deze maatregelen. Volgens deze NCTV-medewerker is de communicatie over deze maatregelen is dan ook een "afgeleide" van de beslissingen die genomen worden.

8.5.4 Risico- en crisiscommunicatie aangaande een terroristische dreiging

Uit de trendanalyse van Googlezoekopdrachten bleek dat vooral de term "dreigingsniveau" iets vaker gebezigd werd volgend op elk van de negen terroristische aanslagen. Uit de online enquête bleek dat bijna driekwart van de respondenten niet bekend was met de website crisis.nl of het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland (DTN). Wanneer in de online enquête gevraagd werd naar het huidige dreigingsniveau in Nederland, schatte één op de vijf respondenten het niveau juist in. In gesprek met twee medewerkers van de NCTV spraken we onder andere over het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland (DTN) en het dreigingsniveau. Uit dit gesprek kwam naar voren dat één van de doelen van het DTN is om de dreiging weer te geven en hiermee de overheidsmedewerkers, maar ook burgers te informeren over de terroristische dreiging in Nederland. Daarnaast stelden deze twee medewerkers dat "het publiek behoefte had aan goede informatie over de dreiging. Dit kwam voort uit de surveys naar aanleiding van de aanslagen in Londen." Volgens deze twee medewerkers is het dreigingsniveau "een typisch communicatiemiddel" want in één woord – minimaal, beperkt, aanzienlijk, substantieel, en kritiek – wordt aangegeven hoe hoog de dreiging is.

Volgens een wetenschapper op het gebied van crisis-communicatie "moet de overheid niet communiceren in dreigingsniveaus want dat creëert een verwachting en de veronderstelling dat de overheid iets weet. Dit is niet het geval, gezien elke terroristische aanslag een verassing is." Om deze reden stelt hij dan ook dat het DTN en het dreigingsniveau niet relevant zijn voor het verminderen van de risicoperceptie van de burger, want als "men niets weet, valt er ook niet veel te communiceren".

In de veertien gesprekken met zestien professionals werd ook besproken welke passende mogelijkheden beschikbaar zijn voor communicatie omtrent de terrorismedreiging. Allereerst werd besproken dat het bieden van een duidelijk handelingsperspectief erg belangrijk is. Hierbij kwam de rol van controle sterk naar voren, zoals benadrukt door een medewerker van het ministerie van Justitie en Veiligheid: "Als je in controle bent, kun je zelf een afweging maakt. Als je iets niet weet, kun je zelf ook geen afweging maken en voel je je onmachtig. […] Als je zelf controle hebt over de eigen situatie, dan beleef je risico's heel anders. Op het moment dat je informatie krijgt, kun je zelf een inschatting maken over de situatie." Deze behoefte aan controle geldt niet alleen voor de ontvanger van de boodschap (in dit geval de burger) maar ook voor de zender (in dit geval de overheid). Zo stelt een NCTV-medewerker dat regie houden over de boodschap erg

belangrijk is: "Als je geen regie hebt over de boodschap die naar buiten komt, ontstaan er twee dingen: je weet niet wat er naar buiten komt en je weet niet wat dat doet."

Naast het bieden van een duidelijk handelingsperspectief is, op de tweede plaats, differentiatie naar verschillende doelgroepen ook van belang: in gesprek met twee professionals op het gebied van risico- en crisiscommunicatie werd aangegeven dat differentiatie naar subgroepen nodig is: "Het [is] zeer aanmatigend […] dat je met een eendimensionale campagne invloed kan uitoefenen op de beleving en de ervaring van mensen." Een medewerker bij de NCTV beaamt dit, en bevestigt dat differentiatie tussen subgroepen reeds wordt toegepast in de online inzet met betrekking tot de communicatie over terroristische dreiging, waaronder communicatie middels *'geotargeting'*[14] – hierbij worden bezoekers van bepaalde locaties[15] geïnformeerd over wat te doen tijdens een terroristische aanslag, waarbij het handelingsperspectief centraal staat. Dit beeld werd ondersteund door een medewerker van het ministerie van Defensie, die stelde dat "specificeren op doelgroepen en plekken verstandig is."

Een derde element in adequate overheidscommunicatie, zo stelden de geïnterviewde professionals, betreft de rol van vertrouwen. Volgens de twee professionals op het gebied van risico- en crisiscommunicatie is vertrouwen vaak groter tijdens een crisis: "In tijden van nood is er vertrouwen in onze autoriteiten" De burger kijkt naar de overheid voor informatie. Dit vertrouwen fluctueert, maar, zoals zowel blijkt uit de enquête uitgezet voor dit onderzoek als de RCB, is het over het algemeen vrij hoog. Zij stellen vervolgens dat wanneer "iemand in nood is, dat je dan de bron vertrouwt. Dat je dan de minister niet vertrouwt of het ministerie niet vertrouwt maakt dan niet meer uit. Dus ik denk wel dat we, in tijden van nood, vertrouwen in onze autoriteiten, dat ze dan het beste met ons voor hebben." Dit hangt nauw samen met de bevindingen van een NCTV-medewerker, die opmerkte dat "regie heel belangrijk [is]. Ik denk eigenlijk dat de term vertrouwen niet zoveel helpt, regie is een veel belangrijker onderwerp […] De overheid die zelf naar buiten komt en regie heeft over wat de boodschap is en wie deze boodschap verteld, krijgt in elk geval het voordeel van de twijfel. Het is wel vertrouwen, maar je moet wel in regie zijn over de boodschap." Het lijkt er dan ook op dat vertrouwen een grote rol speelt in de communicatie vanuit de overheid en dat dit een factor is die niet uit het oog mag worden verloren.

Tot slot is het in risicocommunicatie van belang een doelstelling te hebben: dat wil zeggen dat de communicatie moet een duidelijk doel hebben. Volgens een wetenschapper op het gebied van crisiscommunicatie is het van belang de boodschap zo concreet mogelijk te maken. Een

[14] Geotargeting houdt in dat er gericht informatie gedeeld wordt op basis van de locatie van de gebruiker. Hierdoor kan een specifieke regio, of mensen binnen deze specifieke regio, van informatie voorzien worden. In het geval van de online inzet gebeurde dit via Facebook.

[15] Bijvoorbeeld het centraal station in de vier grote steden in december, of het vuurwerkfestival in Den Haag in augustus.

medewerker bij het ministerie van Defensie beaamde dit: "Je moet je boodschap heel rustig, zakelijk en congruent houden." Deze drie facetten zijn van belang in elke overheids-laag, zo stelde hij dat de communicatie op elke overheids-laag hetzelfde dient te zijn en dat op elke laag vanuit "eenzelfde toon, frame en achtergrond" gecommuniceerd dient te worden.

Concluderend betekent dit, volgens de zestien professionals, dat de resultaten uit de analyse van de RCB's, de online enquête en de trendanalyse van Google zoektermen weinig verassend waren. Wel werd duidelijk dat er een aantal parameters zijn waar adequate risicocommunicatie vanuit de overheid aan zou dienen te voldoen.

8.6 Een korte reflectie

Uit de RCB's in de periode 2012 tot het najaar van 2016 blijkt dat 70 procent van de respondenten zelf op zoek zou gaan naar informatie mocht er een aanslag plaatsvinden in Nederland. Ook blijkt uit eerdere metingen van de RCB dat de televisie, de krant en de radio de meest populaire media blijven om informatie te vergaren. Dit komt overeen met de resultaten van de online enquête, die we onder 1.100 respondenten hebben uitgezet. De meningen over de informatie die de overheid zou moeten vrijgeven omtrent het risico op een terroristische dreiging, verschillen per professional. Zo zijn er enkele professionals die stellen dat de overheid alleen informatie dient te verschaffen wanneer er een duidelijke dreiging is en wanneer er sprake is van een duidelijk handelingsperspectief aangaande deze dreiging. Andere professionals stellen dat de overheid alleen maar hoeft aan te geven waar de informatie te vinden is, en dat de burger zelf op zoek gaat.

Wanneer we specifiek kijken naar de frequentie waarin men zelf op zoek gaat naar informatie volgend op een terroristische aanslag, dan laten de resultaten uit onze trendanalyse van Google zoektermen zien, dat in de meeste gevallen zoektermen gerelateerd aan een aanslag reeds na twee dagen verdwenen. Hierbij viel op dat zoektermen iets langer terug te vinden waren bij de aanslagen waarbij veel slachtoffers vielen, of die een lange nasleep hadden.

Uit de online enquête speciaal uitgezet voor dit onderzoek blijkt dat ongeveer de helft van de respondenten vindt dat de overheid iedereen ongevraagd moet informeren over hoe te handelen tijdens een terroristische aanslag. Dit sluit ook nauw aan bij de behoefte naar aanleiding van het bieden van een handelingsperspectief. Wanneer het gaat om veranderingen in het dreigingsniveau alsook de waarschijnlijkheid dat een aanslag in Nederland plaatsvindt, heeft de burger behoefte aan ongevraagde informatie. Echter, wanneer het aankomt op het bijdragen aan de preventie van terrorisme en de manier waarop de overheid zich inzet om een terroristische aanslag te voorkomen wil de burger de informatie zelf kunnen vinden als zij daarnaar op zoek zijn. Hieruit blijkt dat een soort scheiding ontstaat tussen twee informatiestromen: enerzijds het bieden van een handelingsperspectief, anderzijds generieke informatie gerelateerd aan preventieve maatregelen aangaande de terrorismedreiging. De online enquête heeft tevens

onderzocht welke sociale media populair zijn. Hierbij waren WhatsApp en Facebook zeer populair. Wanneer specifiek gevraagd werd in hoeverre sociale media gebruikt werd om nieuws te vergaren, dan blijkt dat een derde van de ondervraagden aangeeft dagelijks op de hoogte te blijven van het nieuws middels sociale media. Jongeren en inwoners van grote steden gebruiken dit aanzienlijk vaker.

9. Conclusie en reflectie

Het doel van terrorisme is het veroorzaken van angst en ontwrichting. De impact van een aanslag hangt niet alleen af van de kenmerken van een aanslag, maar ook van de perceptie van dreiging en risico op slachtofferschap (Bakker en De Graaf, 2014:2). De afgelopen vijftien jaar hebben in diverse landen in Europa grootschalige terroristische aanslagen plaatsgevonden, waaronder in Madrid (maart 2004) en Londen (juli 2005). Recentere voorbeelden vormen de negen aanslagen in Parijs (januari en november 2015); Brussel (maart 2016); Nice (juli 2016); Berlijn (december 2016); Londen (maart 2017); Stockholm (april 2017); Manchester (mei 2017) en Londen (juni 2017), die de aanleiding vormden voor deze studie. Na deze negen aanslagen hebben zich nog andere aanslagen voorgedaan, waaronder wederom in Londen (nogmaals juni 2017) en in Barcelona (augustus 2017). In het voorjaar van 2017, zo bleek uit de Risico- en Crisisbarometer (RCB), noemde ongeveer de helft van de ondervraagden (47%) spontaan 'terrorisme' als de gebeurtenis die mogelijk invloed zou hebben op de veiligheid in Nederland en waar men zich zorgen over maakte (NCTV, 2017j: 7). Daarnaast schatte 61 procent van de ondervraagden in deze meting de kans op een terroristische aanslag als (zeer) waarschijnlijk (NCTV, 2017j: 11).

Tegen deze achtergrond trachtte dit onderzoek inzicht te bieden in de twee leidende vragen: *"Wat is de risicobeleving van de Nederlandse bevolking inzake terroristische dreiging?" En "wat zijn passende mogelijkheden voor de Nederlandse overheid om te communiceren over terroristische dreiging en over het (contra-)terrorismebeleid?"*. Daarbij zijn we dieper ingegaan op een vijftal vragen, te weten:

1. Wat is de risicobeleving van terrorisme en wat zijn (eventuele) verschillen in de risicobeleving onder de Nederlandse bevolking?;
2. "Wat is de perceptie van de Nederlandse bevolking inzake communicatie vanuit de overheid over terrorismedreiging?"
3. Wat is het kennisniveau van het actuele dreigingsniveau en het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland (DTN) van de Nederlandse bevolking?;
4. In hoeverre is de risicobeleving onder de Nederlandse bevolking geassocieerd met zelf-gerapporteerd mijdingsgedrag?; en
5. Wat zijn de mogelijkheden voor de overheid om te communiceren inzake terroristische dreiging en het (contra-)terrorismebeleid?

9.1 De risicobeleving in Nederland

Ten eerste hebben we in dit onderzoek nader stilgestaan bij de risicobeleving van de Nederlandse burger en eventuele verschillen tussen verschillende subgroepen binnen de Nederlandse bevolking. De zorgen om een terroristische aanslag in Nederland zagen een piek na de aanslagen

in Parijs, Brussel, Nice en Berlijn. Deze resultaten, uit eerdere RCB's, werden ondersteund door een trendanalyse van Google zoekopdrachten. Hier vonden we dat in de periode direct na een aanslag relatief vaker gezocht werd naar termen als "terrorisme Nederland" en "aanslag Nederland". Daarbij zagen we een afname in de relatieve kracht van deze zoektermen (hoe vaak deze zoektermen gebruikt werden ten opzichte van het eerder gebruik van deze zoektermen) af in de loop van de jaren (tussen januari 2015 en juni 2017), naarmate meer aanslagen plaatsvonden in de omringende landen van Nederland. Uit de gesprekken met professionals werkzaam bij de overheid bleek tevens dat zij dit effect van gewenning onder de Nederlandse bevolking zagen. Daarnaast signaleerden de twee journalisten, die we in het kader van dit onderzoek gesproken hebben, dat in tegenstelling tot direct na de aanslagen in New York in 2001, Madrid in 2004, Londen in 2005 en Parijs in 2015, de media-aandacht afnam naarmate de aanslagen in Europa recentelijk vaker voorkwamen.

Uit de online enquête uitgezet voor dit onderzoek, bleek dat de zorgen om betrokkenheid bij een aanslag toenamen naarmate het collectieve risico groter werd: een klein deel van de respondenten maakte zich zorgen om individuele betrokkenheid (een beetje zorgen tot erg zorgen: bijna 58%) terwijl een groter deel zich zorgen maakte om een aanslag ergens anders in Nederland (een beetje zorgen tot erg zorgen: bijna 87%). Deze bevindingen komen overeen met eerder gerapporteerde wetenschappelijke bevindingen in andere landen, waaruit blijkt dat de individuele risicobeleving lager is dan de collectieve risicobeleving (Lerner e.a. 2003: 148; Thoresen e.a. 2012: 6). Op basis van deze bevindingen, zou op het gebied van risicocommunicatie de nadruk kunnen liggen op voorlichting over de daadwerkelijke risico's en over effectieve (contra-)terrorismemaatregelen.

Daarnaast wezen de enquêteresultaten onder het LISS-panel uit, dat vrouwen zich iets meer zorgen maakten dan mannen. Uit een gesprek met één van de wetenschappers kwam naar voren dat dit verklaard kon worden door de mogelijkheid dat vrouwen – overeenkomstig de onderzoeksliteratuur (Fisschof e.a. 2003) zich makkelijker identificeren met slachtoffers van eerdere aanslagen. Ook bleek dat de zorgen voor de gevolgen van een aanslag bij hoger opgeleiden minder aanwezig waren dan bij lager opgeleiden. Wel zagen we dat jongeren zich relatief vaker 'erg zorgen' maken om de mogelijkheid van een aanslag in hun woonplaats vergeleken met andere categorieën. Een deel van deze conclusies komt overeen met de wetenschappelijke literatuur: hieruit blijkt dat vrouwen grotere risico's zien dan mannen en lager opgeleiden een hogere risicobeleving hebben dan hoger opgeleiden (Sjöberg, 2005; Mumpower e.a. 2013; Skitka, Bauman en Mullen, 2004).

Voorts bleek uit onze literatuurstudie dat de media een rol kunnen spelen in het verhogen van de risicoperceptie, met name wanneer de aandacht voor terroristische aanslagen zeer uitgebreid is (Slone, 2000: 515). Dit gegeven werd bevestigd door één van de geïnterviewde

professionals, die stelde dat de confrontatie met beelden van een aanslag angst kan veroorzaken. De twee journalisten gaven juist aan dat ze gewenning onder het publiek zagen toenemen, gecombineerd met een afnemende aandacht voor aanslagen die in afgelopen jaren plaatsvonden. Dit effect, de combinatie van gewenning en een afnemende aandacht in de media, kan ervoor zorgen dat de media de risicoperceptie juist niet verhoogt.

Een discrepantie met de wetenschappelijke literatuur ontstaat wanneer we kijken naar het verschil tussen de categorie 15 tot 24-jarigen en de rest (25+) van de respondenten: uit de enquête uitgezet voor dit onderzoek blijkt dat deze groep jongeren zich relatief vaker zorgen maken om de mogelijkheid van een aanslag in hun woonplaats. Uit de wetenschappelijke literatuur blijkt dat jongeren vaker een lagere risicoperceptie hebben dan ouderen (Sjöberg, 2005; Mumpower e.a. 2013; Skitka, Bauman en Mullen, 2004).

9.2 De perceptie van (risico)communicatie

Ten tweede hebben we in dit onderzoek nader stilgestaan bij de perceptie van de Nederlandse burger inzake risicocommunicatie met betrekking tot terroristische dreiging. Een belangrijke factor met betrekking tot risico- en crisiscommunicatie is vertrouwen. Echter, indien zich nog geen incident heeft voorgedaan, maar wel regelmatig waarschuwingen gegeven worden, kan het vertrouwen en de geloofwaardigheid van het systeem afnemen (Bos e.a. 2011: 6). Het vertrouwen van de burger in de overheid is van groot belang voor de effectiviteit van risico- en crisiscommunicatie. In het voorjaar van 2017 gaf 48 procent van de respondenten van de RCB aan vertrouwen te hebben in de informatievoorziening van de overheid ten tijde van een generieke ramp of crisis (NCTV, 2017j: 5). In de online enquête uitgezet voor dit onderzoek, hebben we dit vertrouwen nader gespecificeerd naar het vertrouwen in de overheid betreffende het voorkomen van een terroristische aanslag. Desgevraagd antwoordt het merendeel van de respondenten dat de overheid voldoende handelt om een terroristische aanslag te voorkomen. Daarentegen geeft iets meer dan de helft van de respondenten aan dat de overheid nauwelijks in staat zal zijn een aanslag te voorkomen. Deze discrepantie kan wijzen op de het reële beeld van de burger over de diffuse dreiging die inherent is aan een terroristische aanslag.

Uitgesplitst naar achtergrondkenmerken, lijkt het erop dat respondenten met een niet-Westerse komaf vaker vinden dat de overheid goed in staat is om een terroristische aanslag te voorkomen. Hoger opgeleiden denken vaker dat de overheid nauwelijks in staat is een aanslag te voorkomen in vergelijking met lager opgeleiden. Eerder onderzoek toont dat hoger opgeleiden vaker een meer realistische inschatting maken ten aanzien van de statistische waarschijnlijkheid van een terroristische aanslag (Huddy e.a. 2005: 595). Daarnaast blijkt, uit de online enquête uitgezet voor dit onderzoek, dat er met toenemende leeftijd een afname aan vertrouwen is dat de Nederlandse overheid een aanslag kan voorkomen. Met andere woorden, hoe ouder de

respondent, hoe groter de respondent de kans schat dat de overheid een terroristische aanslag niet kan voorkomen.

9.3 Kennisniveau van het dreigingsniveau en het DTN

Ten derde hebben we in dit onderzoek nader gekeken naar het kennisniveau van de burger ten aanzien van het dreigingsniveau en het DTN. De afgelopen jaren is de kennis van wat te doen bij crises of rampen afgenomen, zo bleek uit eerder afgenomen RCB's. Waar in juni 2012 nog 32 procent van de ondervraagden iets gezien, gehoord of gelezen heeft over wat te doen bij een mogelijke ramp, was dit gedaald naar 13 procent in november 2016 (NCTV, 2017a; NCTV, 2017i). Uit de enquête uitgezet voor dit onderzoek bleek ook dat nog geen 10 procent van de ondervraagden kennis had genomen van de website 'crisis.nl', waar informatie wordt verstrekt voorafgaand aan en tijdens crises. Ook gaf ruim een derde deel van de respondenten aan niet bekend te zijn met het feit dat de overheid informatie verspreidt over de terrorismedreiging. Ook al treedt volgens sommige professionals na een langdurige dreiging gewenning op, dan nog lijkt het erop dat het angstniveau, vooral volgend op een terroristische aanslag in een nabijgelegen land, onder de Nederlandse bevolking toeneemt. Dit angstniveau kan mogelijk verminderd worden door informatie over (contra-)terrorismemaatregelen te verschaffen. Dit zou het gevoel van veiligheid onder burgers kunnen vergroten, en mijdingsgedrag verminderen. Eén manier waarop dit reeds wordt gedaan door de Nederlandse overheid is het bieden van een handelingsperspectief middels geotargeting (zie paragraaf 8.5.5), waarbij gerichte informatie geboden wordt aan bezoekers van bepaalde drukbezochte plekken.

Wanneer we specifiek naar de kennis van het actuele dreigingsniveau vroegen, gaf bijna vier op de tien respondenten aan dat het actuele dreigingsniveau 'beperkt' is. Een op de vijf respondenten schat het dreigingsniveau juist in (substantieel). Dat een aanzienlijk deel van de respondenten (76,7%) het dreigingsniveau lager inschat dan dat het daadwerkelijk is, is opmerkelijk: immers, de angst voor een terroristische aanslag onder de bevolking is de afgelopen jaren toegenomen. Toch schatten de respondenten, door de bank genomen, het dreigingsniveau lager in dan waar het feitelijk op staat. Een van de professionals die we in het kader van dit onderzoek hebben geïnterviewd stelt dan ook, geconfronteerd met deze resultaten, dat het communiceren van een dreigingsniveau onnodig is. Vanuit diens perspectief biedt het dreigingsniveau geen toegevoegde waarde, zeker gezien het gegeven dat iets meer dan driekwart van de respondenten het dreigingsniveau foutief inschatten. Daarbij werd door meerdere geïnterviewde professionals benadrukt dat het niet zozeer van belang is om op de hoogte te zijn van het dreigingsniveau, maar veeleer om een handelingsperspectief te bieden, bijvoorbeeld door het (duidelijk) vermelden waar informatie te vinden is op het moment dat de burger dit nodig heeft. Zowel door de geïnterviewde experts, als uit de resultaten uit onze online enquête, blijkt

dat het generaliseren van de informatiebehoefte van 'de Nederlandse burger' lastig is: verschillende groepen kunnen een andere informatiebehoefte hebben. Het is hierom van belang rekening te houden met de achtergrondkenmerken van verschillende groeperingen wanneer wordt overgegaan tot communicatie.

9.4 Aanpassingen in het gedrag naar aanleiding van een dreiging

Een verhoogde risicoperceptie kan leiden tot aanpassingen in het gedrag van de burger. In dit onderzoek bevroegen we in hoeverre de risicobeleving geassocieerd was met zelf-gerapporteerd mijdingsgedrag. Uit de literatuur blijkt dat gedragsveranderingen op twee manieren tot uiting komen: (1) in de vorm van steun voor het beleid; en (2) in de vorm van concrete gedragsveranderingen. De eerste vorm van gedragsveranderingen, het steunen van beleid, wordt op verschillende manieren geuit. Wanneer de burger angst voelt om zelf slachtoffer te worden van een terroristische aanslag zullen zij eerder verbindende en verzoenende maatregelen steunen dan een militaire interventie (Lerner e.a. 2003). Daarentegen blijkt ook dat wanneer de burgers juist een externe dreiging ervaren en woede voelen na een terroristische aanslag, zij sneller geneigd zijn tot het steunen van militaire interventies (Huddy e.a. 2005: 593). Uit gesprekken met een aantal overheidsmedewerkers blijkt dat maatregelen die voorheen draconisch leken (de inzet van het leger; het plaatsen van inrij-beperkende maatregelen) in het huidige klimaat eerder geaccepteerd worden, of zelfs door burgers zelf geïnitieerd worden. Zo werd het voorbeeld genoemd van winkeliers die de gemeente benaderden voor het plaatsen van blokkades in een drukke winkelstraat.

Voorts wijst de literatuur op de tendens dat de tweede vorm van gedragsaanpassingen, concrete gedragsveranderingen, voornamelijk plaatsvinden volgend op een terroristische aanslag (Gigerenzer, 2004). Uit eerder afgenomen RCB's in de periode 2012-2016 blijkt namelijk dat mijdingsgedrag volgend op een terroristische aanslag in het buitenland relatief laag is. Onze enquêteresultaten bevestigden dit beeld. Zo bleek dat meer dan de helft van de ondervraagden extra alert zou blijven, aandachtig het nieuws zou volgen, het reisadvies zou raadplegen en een reis naar een bestemming met een verhoogd risico zou annuleren. Echter, het vermijden van een binnenlandse bestemming werd maar door twee op de tien respondenten aangedragen als concrete aanpassing. Het intensiveren van zelfverdediging bleek tevens weinig respons op te leveren. Wel gaf een aantal van de experts aan dat veel burgers extra alert blijven. Dit is overeenkomstig de enquêteresultaten.

9.5 Terroristische dreiging en risicocommunicatie: mogelijkheden voor de overheid

In de vijfde plaats hebben we in dit onderzoek inzicht proberen te geven in de vraag welke mogelijkheden bestaan omtrent de risicocommunicatie en terroristische dreiging voor de rijksoverheid. Om een overreactie op een incident of ramp tegen te gaan, is veel feitelijke informatie nodig. Er bestaan echter verschillen in de wijze waarop deze informatie de burger kan bereiken. Uit eerdere analyses van de RCB in de periode 2012-2016 blijkt dat de meerderheid (70%) van de respondenten zelf op zoek zou gaan naar informatie op het moment dat een aanslag plaatsvindt in Nederland. Dit zouden zij voornamelijk doen via de televisie, krant en radio. De enquêteresultaten ondersteunen deze eerdere observatie. Tevens gaf de helft van de respondenten aan van mening te zijn dat de overheid iedereen ongevraagd moet informeren over hoe te handelen tijdens een terroristische aanslag. Vergelijkbare resultaten zijn te vinden wanneer het gaat om veranderingen in het dreigingsniveau en de waarschijnlijkheid tot een aanslag in Nederland. Deze balans, tussen het zelf willen zoeken naar informatie en het aangereikt willen krijgen van duidelijke informatie met betrekking tot het eigen handelingsperspectief, wordt tevens benadrukt in gesprekken met experts. Een aantal van hen gaf aan dat actieve risicocommunicatie niet per se nodig was, maar dat de burger juist wil weten waar de benodigde informatie te vinden is. Alle experts en professionals waren het overigens eens over een aspect: de (risico)communicatie moet een doel dienen. Het is daarom van belang een duidelijk doel voor ogen te hebben met de boodschap.

Voorts bevroegen we welke mogelijkheden bestaan om te communiceren over het (contra-)terrorismebeleid. In een eerste verkenning bleek uit de wetenschappelijke literatuur, dat wanneer de informatie over een incident op meerdere manieren tot iemand komt, dit de geloofwaardigheid vergroot. Ook blijkt dat van zowel tekst als beeld gebruik moet worden gemaakt om de effectiviteit te vergroten (Fisher-Liu e.a. 2016b). Traditionele media worden nog vaak gebruikt, hier zijn voornamelijk de televisie, krant en radio populair. Door middel van een online enquête hebben we het media gebruik, waaronder gebruik van sociale media, onder respondenten in kaart gebracht. Hieruit bleek dat WhatsApp door alle respondenten, onafhankelijk van demografische kenmerken, veel gebruikt wordt. Facebook wordt door meer dan de helft van de respondenten gebruikt, en iets vaker door vrouwen, jongeren en respondenten met kinderen. Een derde van de respondenten gebruikt sociale media voor het vergaren van nieuws, onder wie met name jongeren en inwoners van de drie grote steden.

De resultaten van de online enquête onder het LISS-panel wezen uit dat een groot deel van de respondenten van mening was dat de overheid iedereen ongevraagd moet informeren over hoe te handelen in het geval van een terroristische aanslag (53,1%), in het geval van veranderingen in de waarschijnlijkheid dat in Nederland een terroristische aanslag plaatsvindt

(49,4%) en veranderingen in het dreigingsniveau (55,6%). Door deze informatie te koppelen aan het gebruik van zowel traditionele als sociale media, kan achterhaald worden welke informatiekanalen gebruikt kunnen worden met betrekking tot risicocommunicatie. Zo blijkt dat WhatsApp door alle respondenten veel gebruikt wordt, terwijl Facebook door net iets meer dan de helft gebruikt wordt. In de zomer en winter van 2017 was de online inzet middels geotargeting gericht op Facebook-gebruikers. Andere sociale media zouden in dit geval ook gebruikt kunnen worden.

Daarnaast gaf een groot deel van de respondenten aan dat ze informatie snel willen kunnen vinden wanneer men daarnaar zoekt, en gaf men aan geïnformeerd te willen worden over de eigen bijdrage aan de preventie van een terroristische aanslag (53,8%) en de manier waarop de overheid zich inzet om een terroristische aanslag te voorkomen (51,2%). Toch gaf een derde van de respondenten aan niet bekend te zijn met de informatie over de terrorismebestrijding door de Nederlandse overheid. Omdat een het merendeel van de respondenten wel aangaf deze informatie snel te willen vinden wanneer zij daarnaar zouden zoeken, zou dit middels traditionele, dan wel sociale media onder de aandacht kunnen worden gebracht.

9.6 Tot slot

Dit onderzoek trachtte de risicobeleving van de Nederlandse burger in kaart te brengen, met daarbij de mogelijkheden voor overheidscommunicatie. Het gebruik van diverse methoden stelde ons in staat een zo compleet mogelijk beeld te schetsen. Het lijkt erop dat de zorgen voor een terroristische aanslag vooral aanwezig zijn wanneer het Nederland in zijn geheel betreft, alhoewel meer dan de helft van de respondenten zich ook ‘een beetje zorgen’ tot ‘erg zorgen’ maakt om individuele betrokkenheid. Deze angst kan mogelijk worden verminderd door middel van transparante communicatie door de overheid over de reële terroristische dreiging. Deze suggestie wordt versterkt door de bevinding dat het merendeel van de respondenten vertrouwen in de overheid heeft met betrekking tot de activiteiten die zij onderneemt om een aanslag te voorkomen. Gedragsaanpassingen worden door een klein deel van de respondenten uitgevoerd, het merendeel geeft aan drukke plekken niet te vermijden. Dit was ook de algemene tendens uit de gesprekken met de experts en professionals: het vermijden van plekken komt bijna niet voor, alhoewel mensen wel extra alert zijn.

De mogelijkheden voor overheidscommunicatie liggen op meerdere vlakken, door het gebruik van meerdere media. Hierbij kan de overheid kiezen voor een gedifferentieerde media-aanpak, waarbij verschillende bevolkingsgroepen op geëigende wijze kunnen worden benaderd en van informatie kunnen worden voorzien. Belangrijk om mee te nemen bij bovenstaande overwegingen is dat de 'Nederlandse burger’ niet bestaat: verschillende subgroepen binnen de Nederlandse samenleving reageren verschillend op de terrorismedreiging. Ook hebben deze

verschillende subgroepen niet dezelfde informatiebehoefte. In de context van het huidige klimaat blijft het daarom belangrijk een continue afweging te maken tussen de behoefte van de burger en het doel van de communicatie. Voorbeelden hiervan vormen differentiatie op basis van leeftijd: jongeren lijken angstiger voor een terroristische aanslag in hun woonplaats te zijn dan ouderen, en jongeren maken vaker gebruik van sociale media. Zo zou bijvoorbeeld specifieke online inzet, over de daadwerkelijke risico's uitgesplitst naar G3 versus buiten G3, via sociale media verspreid worden. Een ander voorbeeld betreft het verspreiden van informatie over de preventie van een terroristische aanslag en de inzet van de overheid om een terroristische aanslag te voorkomen middels traditionele (overheids-)websites, terwijl informatie over een handelingsperspectief tijdens een aanslag over veranderingen in het dreigingsniveau verspreid kunnen worden op een dynamische manier, bijvoorbeeld middels het gebruik van bepaalde sociale media waarbij de locatie van de burger beschikbaar is (zoals Facebook of Instagram).

Concluderend lijkt het erop, dat de risicobeleving van de Nederlandse bevolking voornamelijk hoog is direct volgend op een aanslag in een nabijgelegen land. Omdat Nederland tot op heden niet geconfronteerd is met een terroristische aanslag op haar grondgebied, blijft het lastig te zeggen wat het effect van een terroristische aanslag op de Nederlandse bevolking precies is. Wel lijkt het erop dat de Nederlandse bevolking veerkrachtig reageert op de aanslagen in buurlanden en dat zij op een nuchtere manier omgaan met de mogelijke risico's die uit kunnen gaan van een terroristische dreiging. Om passende mogelijkheden voor communicatie vanuit de overheid te kunnen vinden in dit specifieke vraagstuk, moet daarom ook gekeken worden naar het specifieke doel dat bereikt dient te worden met de communicatie. Gezien het angstniveau gemiddeld genomen vrij laag is (alhoewel iets toegenomen de afgelopen jaren), lijkt het vooral van belang de burger te informeren over de manieren waarop de overheid terrorisme bestrijdt evenals het bieden van een handelingsperspectief in het geval van een terroristische aanslag in Nederland.

Bronnen

Bakker, E., en de Graaf, B., (2014). Towards a Theory of Fear Management in the Counterterrorism Domain: A Stocktaking Approach. *ICCT Research Paper.*

Bakker, E., en Veldhuis, T., (2012). A Fear Management Approach to Counter-Terrorism. *ICCT Research Paper.*

Baird e.a. (2015). Perceived Risk and Voting Behavior. In: Kothari, V., (eds.) Proceedings of the 1982 Academy of Marketing Science (AMS) Annual Conference. Springer, Cham.

Boin A., t'Hart P., Stern E., Sundelius B., (2017). *The politics of crisis management: public leadership under pressure*, 2nd ed. Cambridge University Press, Cambridge, 1st ed.: 2005.

Bos e.a. (2001). Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement en de Universiteit van Amsterdam (COT/UVA), Cry Wolf: Een fenomeenonderzoek, Den Haag.

Braithwaite, A., (2013) The Logic of Public Fear in Terrorism and Counter-terrorism, J Police Crim Psych (2013) 28:95–101.

Caponecchia, C., (2012). Relative Risk Perception for Terrorism: Implications for Preparedness and Risk Communication. *Risk Analysis,* 32(9) 1524-1534.

Cui, X., en Rotherbuhler, E., (2017) Communicating Terror: Mediatization and Ritualization, Television & New Media 2018, Vol. 19(2) 155–162.

Chen, R.J.C., Noriega, P., (2004). The Impacts of Terrorism. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 15(2), 81-97.

Deisler Jr., P. F., A Perspective on Risk Analysis as a Tool for Reducing the Risks of Terrorism, *Risk Analysis*, Vol. 22, No. 3, pp. 405-413, 2002.

Dellarocas, C., (2003). The digitization of word of mouth: Promise and challenges of online feedback mechanisms. *Management Science,* 49(10), 1407-1424.

Denis L. A., Anderson, K. M. & Palen, L. (2014). Mastering Social Media: An Analysis of Jefferson County's Communications during the 2013 Colorado Floods. *International ISCRAM Conference*, 11(1), 737-746.

Dillon e.a. (2014a). Evolving Risk Perceptions About Near-Miss Terrorist Events. *Decision Analysis*, 11(1), pp. 27-42.

Dillon e.a. (2014b), Near-Misses and Future Disaster Preparedness. *Risk Analysis*, 34(10), pp. 1907-1922.

Eisman, K., Fischbach, K. & Possega, O. (2016). Collective Behaviour, Social Media, and Disasters: A Systematic Literature Review. *European Conference on Information Systems* (ECIS), 24(1), 1-20.

English, R., (2009). *Terrorism: How to Respond.* New York, NY: Oxford University Press.

Eriksson, M. & Olsson, E.K. (2016). Facebook and Twitter in Crisis Communication: A Comparative Study of Crisis Communication Professionals and Citizens. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 24(4), 198-208.

Eurobarometer, Standard Eurobarometer 84, december 2015. Laatst bezocht op 10 januari 2018. http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/STANDARD/surveyKy/2098

Eurobarometer, Standard Eurobarometer 85, juli 2016. Laatst bezocht op 10 januari 2018. http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/STANDARD/yearFrom/1974/yearTo/2016/surveyKy/2130

Eurobarometer, Standard Eurobarometer 87, augustus 2017. Laatst bezocht op 10 januari 2018. http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/STANDARD/yearFrom/1974/yearTo/2017/surveyKy/2142

Eurobarometer, Standard Eurobarometer 88, december 2017. Laatst bezocht op 10 januari 2018. http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/STANDARD/yearFrom/1974/yearTo/2017/surveyKy/2143

Fisschoff e.a. (2003). Judged Terror Risk and Proximity to the World Trade Center, *Journal of Risk and Uncertainty*. 26(2-3), 137-151.

Fisher-Liu e.a. (2016a). Communicating crisis uncertainty: A review of the knowledge gaps. Public Relations Review, 42, pp. 479-487.

Fisher-Liu e.a. (2016b). Social Media Use During Disasters: How Information Form and Source Influence Intended Behavioral Responses, Communication Research, 43(5), pp. 626-646.

Ferris, T. e.a. (2016). Studying the Usage of Social Media and Mobile Technology during Extreme Events and Their Implications for Evacuation Decisions: A Case Study of Hurricane Sandy. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 34(2), 204-230.

Frey e.a. (2004). Calculating Tragedy: Assessing the costs of terrorism. *CESifo Working Paper*, No. 1341.

Fuchs e.a. (2012). Vacationing in a Terror-Stricken Destination: Tourists' Risk Perceptions and Rationalizations. *Journal of Travel Research,* 52(2), 182-191.

Furedi, F., (2007). The only thing we have to fear is the 'culture of fear' itself. Laatst bezocht op 5 februari 2018. http://www.spiked-online.com/newsite/article/3053#.WnhfTrfia70

Freedman, L., (2005). The Politics of Warning: Terrorism and Risk Communication. *Intelligence and National Security*, 20(3), 379-418.

Friedman, B.H., (2011). Managing Fear: The Politics of Homeland Security. *Political Science Quarterly,* 126(1), pp. 77-106.

Gigerenzer, G., (2004). Dread Risk, September 11, and Fatal Traffic Accidents. *Psychological Science,* 15(4), 286-287.

Gilbert, N. (2008). *Researching Social Life.* London: Sage Publications.

Goldsmith, R.E., en Horowitz, D., (2006). Measuring Motivations for Online Opinion Seeking. *Journal of Interactive Advertising*, 6(2), 2-14.

Goritz, A.S., en Weiss, D.J., (2014). Behavioural and emotional responses to escalating terrorism threat. *Mind & Society*, 13(2), 285-295.

Grosskopf, K.R., (2006*).* Evaluating the Societal Response to Antiterrorism Measures. *Journal of Homeland Security and Emergency Management,* 3(2).

Het Parool, Dit is wat we nu weten over de aanslagen in Brussel, 23 maart 2016, laatst bezocht op 18 december 2017. https://www.parool.nl/buitenland/dit-is-wat-we-nu-weten-over-de-aanslagen-in-brussel~a4268032/

Hoffman en Shelby (2017) When the "Laws of Fear" Do Not Apply: Effective Counterterrorism and the Sense of Security from Terrorism, Political Research Quarterly, 2017, Vol. 70(3) 618–631.

Houston e.a. (2016). Social Media and Disasters: a Functional Framework for Social Media use in Disaster Planning, Response, and Research. *Disasters,* 39(1), 1-22.

Huddy e.a. (2002). The Consequences of Terrorism: Disentangling the Effects of Personal and National Threat. *Political Psychology,* 23(3), 485-509.

Huddy e.a. (2005). Threat, Anxiety, and support of Antiterrorism Policies, *American Journal Of Political Science*, 49(3), 593-608.

Jenkins-Smith, H.C., en Herron, K.G., (2005). United States Public Response to Terrorism: Fault Lines or Bedrock? *Review of Policy Research*, 22(5), 559-623.

Jervis, R., (2002): An Interim Assessment of September 11: What Has Changed and What Has Not? *The journal of Public and International Affairs*, 117(1), pp. 37-54.

Kahneman, D., and Tversky, A., (1979). Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk, *Econometricia*, 47(2), 263-292.

Keim, M. E. & Noji, E. (2011). Emergent use of Social Media: a New Age of Opportunity for Disaster Resilience. *American Journal of Disaster Medicine,* 6(1), 47–54.

Khalil, L. (2006). Public perceptions and Homeland Security. In: Forest (ed.). Homeland Security: Protecting America's Targets, Vol. 2: Public spaces and social institutions. Westport, CT: Preager Security International.

Lerner e.a. (2003). Effects of Fear and Anger on Perceived Risks of Terrorism: A National Field Experiment. *Psychological Science,* 14(2), 144-150.

Lissdata.nl, About the panel, laatst bezocht op 14 februari 2018, https://www.lissdata.nl/about-panel

Loewenstein G., F., (2001). Risk as Feelings. *Psychology Bulletin*, 127(2), 267-286.

López-Rousseau, A., (2005). Avoiding the Death Risk of Avoiding a Dread Risk: The aftermath of March 11 in Spain, *Psychological Science,* 16(6), 426-428.

McArdle e.a. (2012). The Dynamics of Evolving Beliefs, Concerns, Emotions and Behavioural Avoidance Following 9/11: A Longitudinal Analysis of Representative Archival Samples. *Risk analysis,* 32(4), 744-761.

McCormick, S. (2016). New Tools for Emergency Managers: An Assessment of Obstacles to Use and Implementation. *Disasters,* 40(2), 207-225.

McDermott, R., en Zimbardo, P.G., (2007). The psychological consequences of terrorist alerts. In Bongar e.a. (eds.), *Psychology of Terrorism* (pp.357-371). New York, NY: Oxford University Press.

Mellon, J. (2014) Internet Search data and issue salience: The properties of Google Trends as a measure of issue salience*. Journal of Elections, Public opinion and Parties*. 24, N1, 45-72

Mueller, J., (2006). Is There Still a Terrorist Threat? The Myth of the Omnipresent Enemy*. Foreign Affairs*, 85(5), pp. 2-8.

Mumpower e.a. (2013). Psychometric and Demographic Predictors of the Perceived Risk of Terrorist Threats and the Willingness to Pay for Terrorism Risk Management Programs. *Risk Analysis,* 33(10), 1802-1811.

Mumpower e.a. (2016). Predictors of the Perceived Risk of Climate Change and Preferred Resource Levels. Journal of Risk Research, 19(6), pp. 789-809.

NCTV. (2017). *De risico- en Crisisbarometer*. Laatst bezocht op 19 februari 2018 https://www.nctv.nl/onderwerpen_a_z/Risico-en-crisisbarometer/index.aspx

NCTV. (2017a). *Risico-en Crisisbarometer: Basismeting juni 2012.* https://www.nctv.nl/binaries/basismeting-def-jun12_tcm31-32355.pdf

NCTV. (2017b). *Risico-en Crisisbarometer: Basismeting november 2012.* Laatst bezocht op 24 juli 2017. https://www.nctv.nl/binaries/17897.rap.basismeting.def.dec_tcm31-32358.pd

NCTV. (2017c). *Risico-en Crisisbarometer: Basismeting juni 2013.* Laatst bezocht op 24 juli 2017. https://www.nctv.nl/binaries/risico-en-crisisbarometer-basismeting-juni-2013_tcm31-32356.pdf

NCTV. (2017d). *Risico-en Crisisbarometer: Basismeting juni 2014.* Laatst bezocht op 24 juli 2017. https://www.nctv.nl/binaries/risico-en-crisisbarometer-basismeting-juni-2013_tcm31-32356.pdf

NCTV. (2017e). *Risico-en Crisisbarometer: Basismeting oktober 2014.* Laatst bezocht op 24 juli 2017. https://www.nctv.nl/binaries/risico-en-crisisbarometer-basismeting-juni-2013_tcm31-32356.pdf

NCTV. (2017f). *Risico-en Crisisbarometer: Basismeting juni 2015.* Laatst bezocht op 24 juli 2017. https://www.nctv.nl/binaries/risico-en-crisisbarometer-basismeting-juni-2013_tcm31-32356.pdf

NCTV. (2017g). *Risico-en Crisisbarometer: Basismeting november 2015.* Laatst bezocht op 24 juli 2017. https://www.nctv.nl/binaries/risico-en-crisisbarometer-basismeting-juni-2013_tcm31-32356.pdf

NCTV. (2017h). *Risico-en Crisisbarometer: Basismeting juni 2016.* Laatst bezocht op 24 juli 2017. https://www.nctv.nl/binaries/risico-en-crisisbarometer-basismeting-juni-2013_tcm31-32356.pdf

NCTV. (2017i). *Risico-en Crisisbarometer: Basismeting november 2016.* Laatst bezocht op 24 juli 2017. https://www.nctv.nl/binaries/risico-en-crisisbarometer-basismeting-juni-2013_tcm31-32356.pdf

NCTV. (2017j). *Risico- en Crisisbarometer: Basismeting voorjaar 2017.* Laatst bezocht op 24 juli 2017. https://www.nctv.nl/binaries/B1186%20NCTV%20Risico%20en%20Crisisbarometer%20voorjaar%202017_tcm31-263116.pdf

NCTV. (2017k). *10 jaar Risico- en Crisisbarometer: Analyse van decennium onderzoek naar risico-, crisis- en angstbeleving.* Laatst bezocht op 24 juli 2017.

https://www.nctv.nl/binaries/Rapportage%2010%20jaar%20Risico-%20en%20Crisisbarometer%20-%20extern%20(2)_tcm31-263555.pdf

Nellis, A.M., Gender Differences in Fear of Terrorism, *Journal of Contemporary Criminal Justice,* vol. 25, no. 3, pp 322-340, 2009.

NOS.nl, 22 doden bij zelfmoordaanslag bij popconcert Manchester, 23 mei 2017, laatst bezocht op 18 december 2017. https://nos.nl/artikel/2174519-22-doden-bij-zelfmoordaanslag-bij-popconcert-manchester.html

NOS.nl, Aanslag in Londen: de slachtoffers, 23 maart 2017, laatst bezocht op 18 december 2017a. https://nos.nl/artikel/2164663-aanslag-in-londen-de-slachtoffers.html

NOS.nl, Dodental aanslag Nice opgelopen tot 84, 15 juli 2016, laatst bezocht op 18 december 2017 https://nos.nl/artikel/2117690-dodental-aanslag-nice-opgelopen-tot-84.html

NOS.nl, Negen doden door vrachtwagen op kerstmarkt Berlijn, 19 december 2017, laatst bezocht op 18 december 2017. https://nos.nl/liveblog/2149236-negen-doden-door-vrachtwagen-op-kerstmarkt-berlijn.html

NOS.nl, Popconcert Rotterdam afgelast vanwege terreurdreiging, 23 augustus 2017, laatst bezocht op 22 januari 2018. https://nos.nl/artikel/2189465-popconcert-rotterdam-afgelast-vanwege-terreurdreiging.html

NRC.nl, Dossier Aanslag Nice, n.d., laatst bezocht op 18 december 2017. https://www.nrc.nl/dossier/aanslag-in-nice/

Nu.nl, Dit is wat we nu weten over de aanslagen in Parijs, 13 november 2015, laatst bezocht op 18 december 2017. https://www.nu.nl/terrorisme-in-europa/4164638/we-weten-aanslagen-in-parijs.html

Nuti S.V. e.a. (2014) *The use of Google Trends in health care research: a systematic review.* Plos One 9(10).

OECD Reviews of Regulatory Reform: *Risk and Regulatory Policy: Improving the Governance of Risk*, 2010.

Perilla, J.L., Norris, F.H., Lavizzo, E.A., (2002) Ethnicity, Culture and Disaster Response: Identifying and Explaining Ethnic Differences in PTSD Six Months After Hurricane Andrew. *Journal of Social and Clinical Psychology,* 21(1), 20-45.

Perse, E.M., en Lambe, J.L., (2017). Media Effects and Society, Routhledge: New York.

Perry, R. W. & Lindell, M. K. (2003). Understanding Citizen Response to Disasters with Implications for Terrorism. *Journal of Contingencies and Crisis Management,* 11(2), 51–52.

Pure-IM.nl, Marktaandelen zoekmachines Q4. 2017. Laatst bezocht op 20 februari 2018. https://www.pure-im.nl/blog/marktaandelen-zoekmachines-q4-2017/

Pure-IM.nl, Rapportage: Marktaandelen zoekmachines 2016. Maart 2016

Renn, O. (2015). Risikowahrnehmung in der Bevölkerung-implikationen für das Sicherheitsempfinden. *Zeitschrift für Außen-und Sicherheitspolitik*, 8(1), 49-67.

Rogers e.a. (2007). Mediating the social and psychological impacts of terrorist attacks: the role of risk perception and risk communication, *International Review of Psychiatry*, 19(3), 279-288.

Rubin e.a. (2007). Enduring Consequences of Terrorism: 7-month follow-up survey of reactions to the bombings in London on 7 July 2005. *British Journal of Psychiatry*, 190, 350-356.

Sandman, P.M., Weinstein, N.D., Hallman, W.K., (1998). Communications to Reduce Risk Underestimation and Overestimation. *Risk Decision and Policy*, 3(2), 93-108.

Sandman, P.M., Crisis Communication Best Practices: Some Quibbles and Additions, *Journal of Applied Communication Research*, Vol. 34, No. 3, pp. 257-262, 2006.

Seeger, M.W., Best Practices in Crisis Communication: An Expert Panel Process, *Journal of Applied Communication Research,* Vol. 34, No. 3, pp. 232-244, 2006.

Sen, S., en Lerman, D., (2007). Why are you telling me this? An examination into negative consumer reviews on the web*. Journal of Interactive Marketing*, 21(4), 76-94.

Sjöberg, L., (2005). The perceived risk of terrorism. *Risk Management,* 7(1), pp. 43-61.

Skitka, L.J., Bauman, C.W., Mullen, E., (2004). Political Tolerance and Coming to Psychological Closure Following the September 11, 2001, Terrorist Attacks: An Integrative Approach. *Personality and Social Psychology Bulletin,* 30(6), 743-756.

Slone, M., (2000). Responses to Media Coverage of Terrorism. *Journal of Conflict Resolution,* 44(4), 508-522.

Slovic, P. (1978). Perception of Risk. *Science,* 236(4799), 280-285.

Slovic, P. en Weber, E.U., (2002). Perception of Risk Posed by Extreme Events, Paper prepared For discussion at the conference "Risk Management Strategies in an Uncertain World", Palisades, New York.

Slovic, P., (2002). Terrorism as Hazard: A new species of trouble. *Risk Analysis*, 22(3), 425-426.

Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Continu Onderzoek burgerperspectieven (COB). Laatst bezocht op 18 juli 2017. https://www.scp.nl/Onderzoek/Bronnen/Beknopte_onderzoeksbeschrijvingen/Continu_onderzoek_burgerperspectieven_COB

Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Burgerperspectieven 2012/4. Laatst bezocht op 18 juli 2017. https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2012/Burgerperspectieven_2012_4

Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Burgerperspectieven 2013/2. Laatst bezocht op 18 juli 2017. https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2013/Burgerperspectieven_2013_2

Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Burgerperspectieven 2013/4. Laatst bezocht op 18 juli 2017. https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2013/Burgerperspectieven_2013_4

Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Burgerperspectieven 2014/4. Laatst bezocht op 18 juli 2017. https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2014/Burgerperspectieven_2014_4

Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Burgerperspectieven 2015/2. Laatst bezocht op 18 juli 2017. https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2015/Burgerperspectieven_2015_2

Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Burgerperspectieven 2015/4. Laatst bezocht op 18 juli 2017. https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2015/Burgerperspectieven_2015_4

Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Burgerperspectieven 2016/4. Laatst bezocht op 18 juli 2017. https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2016/Burgerperspectieven_2016_4

Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Burgerperspectieven 2017/2. Laatst bezocht op 18 juli 2017. https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2017/Burgerperspectieven_2017_2

Stephens-Davidowitz, S. (2014) The cost of racial animus on a black candidate: Evidence using Google search data. Journal of Public Economics, 118 pp. 26-40.

Stephens-Davidowitz, S. & Varian, H. (2015) A hands on guide to Google Data. Laatst bezocht op 18 januari 2018. http://people.ischool.berkeley.edu/~hal/Papers/2015/primer.pdf

Stout, C.E. (ed.). (2004) *Psychology of Terrorism, Condensed Edition: Coping with the Continuing Threat.* Westport, CT: Praeger Publishers.

Sunstein, C.R., (2003). Terrorism and Probability Neglect. *Journal of Risk and Uncertainty* 26(2-3), 121-136.

The Guardian.co.uk, London terror attack: what we know so far, 5 juni 2017, laatst bezocht op 18 december 2017. https://www.theguardian.com/uk-news/2017/jun/04/london-attacks-what-we-know-so-far-london-bridge-borough-market-vauxhall

The Guardian.co.uk, Truck drives into crowd in Stockholm, killing four people, 8 april 2017, laatst bezocht op 18 december 2017. https://www.theguardian.com/world/2017/apr/07/truck-crashes-in-central-stockholm-sweden

Thoresen e.a. (2012). The day Norway cried: Proximity and distress in Norwegian citizens following the 22nd July 2011 terrorist attacks in Oslo and on Utoya Island, *European Journal of Psychotraumatology*. 3, 1-11.

Tilly, C., (2004). Terror, Terrorism, Terrorists. *Sociological Theory,* 22(1), 5-13.

Vasterman, P., (2004). *Mediahype.* Amsterdam: Aksant.

Vasterman, P., en Neyzen, M., (2011). Copycat: Een fenomeenonderzoek, COT, Instituut voor Veiligheids-en Crisismanagement en de Universiteit van Amsterdam.

Van der Veer, De Lang, Van de Haar en Karremans (2017) Feelings of Safety: Ironic Consequences of Police Patrolling , *Journal of Applied Social Psychology,* 2012, 42, 12, pp. 3114–3125.

Veil, S.R. e.a. (2011). A Work-In Process Literature Review: Incorporating Social Media in Risk and Crisis Communication. *Journal of Contingencies and Crisis Management,* 19(2): 110- 122.

Viscusi, W.K., en Zeckhauser, R.J., (2005). Recollection Bias and the Combat of Terrorism. *The Journal of Legal Studies,* 34(1), 27-55.

Viscusi, W.K., en Zeckhauser, R.J., (2017). Recollection Bias and Its Underpinnings: Lessons from Terrorism Risk Assessments. *Risk Analysis,* 37(5), 969-981.

Volkskrant.nl, Twaalf doden bij aanslag Parijs, daders nog voortvluchtig, 7 januari 2015, laatst bezocht op 18 december 2017. https://www.volkskrant.nl/buitenland/twaalf-doden-bij-aanslag-parijs-daders-nog-voortvluchtig~a3824704/

Volkskrant.nl, IS roept op tot aanslag tijdens EK vrouwenvoetbal; bronnen gaan niet uit van een ernstige dreiging, 12 juli 2017, laatst bezocht op 18 december 2017. https://www.volkskrant.nl/buitenland/is-roept-op-tot-aanslag-tijdens-ek-vrouwenvoetbal-bronnen-gaan-niet-uit-van-ernstige-dreiging~a4505899/

Weimann, G., (1983). The Theater of Terror: Effects of Press Coverage, *Journal of Communication*, 33(1) 38-45.

Weimann, G., (2008). The Psychology of Mass-Mediated Terrorism, A*merican Behavioral Scientist*, 52(1), 69-86.

Wolff, K. en Larsen, S., (2014). Can terrorism make us feel safer? Risk perceptions and worries before and after the July 22nd attacks. *Annals of Tourism Research,* 44, 200-209.

Wukich, C. (2016). Government Social Media Messages Across Disaster Phases. *Journal of Contingencies and Crisis Management,* 24(4), 230-243.

Appendix I: Wegingsfactoren achtergrondvariabelen

	LISS-panel		CBS Bevolkingsdata[16]		Wegingsfactor
	N	%	N	%	
Geslacht					
Man	473	43,9	8 475 102	49,6	1.13
Vrouw	604	56,1	8 606 405	50,4	0.90
Leeftijd					
15-24	94	8,7	2 101 648	14,7	1.69
25-34	140	13,0	2 122 209	14,8	1.14
35-44	150	13,9	2 092 067	14,6	1.05
45-54	161	14,9	2 564 214	17,9	1.20
55-64	197	18,3	2 259 947	15,8	0.86
65+	335	31,1	3 159 660	22,2	0.71
Herkomst					
Autochtoon, inclusief 1e of 2e generatie westers	937	90,3	14 907 784	87,3	0.97
1e of 2e generatie niet-westers	101	9,7	2 173 723	12.7	1.31
Onbekend	39	-	-	-	
Regio					
G3	208	19,5	2 004 489	11,7	0.6
Buiten G3	861	80,5	15 077 018	88,3	1.10
Onbekend	8	-	-	-	
Totaal	**1 077**		17 081 507		

[16] De variabelen geslacht; leeftijd; herkomst; en regio zijn gebaseerd op de totale bevolking van december 2016 (17 081 507).

Appendix II: Topiclijst interviews

Introductie en kennismaking
• De onderzoeker stelt zich voor en licht de doelstellingen van het onderzoeksproject toe. Ook licht de onderzoeker de bijdrage van het gesprek aan het onderzoek toe. • De onderzoeker bespreekt hoe informatie uit het interview zal worden vastgelegd en hoe de privacy van de geïnterviewde zal worden gewaarborgd en maakt afspraken over eventueel toesturen van de quotes.
Onderwerpen gerelateerd aan de risicobeleving
• Factoren van invloed op de risicobeleving in Nederland. • Het effect van aandacht voor een incident op de risicobeleving. • De risicobeleving betreffende terroristische dreiging in Nederland. • De invloed van zichtbare maatregelen op de risicobeleving. • Verschillen in Nederlandse bevolkingsgroepen.
Onderwerpen gerelateerd aan communicatie vanuit de overheid
• Zichtbare maatregelen als communicatiemiddel. • Parameters voor goede communicatie vanuit de overheid. • Creëren van paniek vs. informeren van de burger. • Belangrijke lessen uit eerdere campagnes/risicocommunicatie.
Duiding van de onderzoeksresultaten
• Communicatie toepassen op verschillende bevolkingsgroepen. • Bieden van een handelingsperspectief. • Verschil tussen informatievergaring en informatieverschaffing vanuit de overheid.
Afronding van het interview
• Welke onderwerpen zijn gemist/wat wilt u nog toevoegen? • Met welke personen is het van belang te spreken?

Appendix III: Zoektermen Trendanalyse Googzoekacties

Uit eerder onderzoek (Mellon, 2014) is gebleken dat bepaalde termen verwijderd kunnen worden met een – (min) teken. Een voorbeeld hiervan zijn de mogelijkheden die als resultaat weergegeven kunnen worden bij het woord [aanslag]. Dit woord zal natuurlijk een piek opleveren met betrekking tot de daadwerkelijke aanslag, maar ook andere aanslagen, zoals aanslagen in het Midden-Oosten, of het boek De Aanslag van Harry Mulisch, of groene aanslag, zullen hierbij meetellen. Door deze termen te verwijderen uit de zoekactie hebben zij geen impact op het resultaat waardoor de validiteit van het onderzoek vergroot wordt.

Met betrekking tot de verwijderde zoektermen bestaat er een limiet. Deze limiet is afhankelijk van de zoekterm en de periode. Om de keuze voor het verwijderen van de zoektermen te vereenvoudigen zijn er een aantal criteria opgesteld: (1) niet-relevante onderwerpen tellen niet mee (zoals Mulisch en groene aanslag) en (2) de zoekterm moet te maken hebben met de specifieke aanslag. Door deze criteria te bezigen zullen niet-relevante zoektermen een minimaal tot geen effect hebben op het eindresultaat. Wel is het belangrijk te vermelden dat er altijd rekening gehouden moet worden met een onbekende afwijkingsmarge.

Verder worden zoektermen aangegeven binnen deze haken: [zoekterm] om duidelijk weer te geven welke zoektermen gebruikt zijn. De manier waarop dit is gebeurd is schematisch weergegeven in Tabel 11.1.

Tabel 11.1: *Voorbeelden zoekopdrachten.*

Zoekopdracht	Syntax
Losse zoekterm	[Zoekterm]
Zoekterm met twee woorden	[Aanslag Nederland]
Met aanhalingstekens	[“Aanslag Nederland”]
Twee zoektermen in één zoekopdracht	[Aanslag]+[reisadvies]
Verwijderde zoekterm	[Aanslag –groene]

Zoektermen

In deze appendix zijn de zoektermen die gebruikt zijn voor het Google Trends onderzoek weergegeven, samen met de verantwoording voor het gebruik van deze zoektermen. Er is een splitsing gemaakt tussen (1) algemene zoektermen; (2) mijdingsgedrag; (3) proactieve maatregelen en zelfverdediging; (4) overheidscommunicatie en (5) overig.

Algemene zoektermen

- *Aanslag:* zoeken mensen na een aanslag op het woord [aanslag]? Met deze zoekterm wordt antwoord gegeven op die vraag. Ook is het interessant omdat te zien is wat de relevante zoektermen zijn voor deze term. Verwijderde algemene groep zoektermen: "-groene"; "-voorlopige"; "-de"; "-Istanbul"; "-Turkije"; "-ambassadeur"]. Tabel 11.2 geeft de aanslagen weer met de verwijderde zoektermen specifiek voor de betreffende aanslag.

Tabel 11.2: *Specifiek verwijderde termen bij "aanslag"*

Aanslag	Specifiek verwijderde termen
Parijs, 7 januari 2015	-België
Parijs, 13 november 2015	-Libanon -Beirut -België
Brussel, 22 maart 2016	-Parijs -Ankara -2017 -Pakistan
Nice, 14 juli 2016	-München -Medina -Duitsland -Bagdad
Berlijn, 19 december 2016	-Brussel -Nice -Zurich -Parijs
Londen, 22 maart 2017	-Lille -Antwerpen -Petersburg
Stockholm, 7 april 2017	-Londen –Lille –Parijs -Dortmund
Manchester, 22 mei 2017	-Londen -Parijs -Jakarta -Kabul
London, 3 juni 2017	-Manchester -Ariana -Kabul -Jakarta

- *Aanslag [stad]:* idem, geen verwijderde zoekresultaten.
- *Aanslag [land]:* idem, geen verwijderde zoekresultaten. In het geval van de aanslagen in Londen en Manchester is ook gekeken naar [aanslag UK] en [aanslag Groot-Brittannië], beide leverden echter geen resultaten. Hierom is gekozen voor [aanslag Engeland].
- *Terrorisme Nederland:* hiermee ondervangen we de zoektocht van mensen naar informatie over potentiele terroristische aanslagen in Nederland.

Voorbereidend/mijdingsdrang reizen

- *Annuleringsverzekering:* Met deze zoekterm ondervangen we mijdingsgedrag met betrekking tot een aanslag. Het kan dan gaan om mensen die kijken of een terroristische dreiging/aanslag valt binnen hun annuleringsverzekering of mensen die er een willen aanschaffen.
- *Annuleringsverzekering {land}:* idem
- *Annuleringsverzekering afsluiten:* Het kan zijn dat men de behoefte voelt om een annuleringsverzekering af te sluiten zodat zij, op het moment dat zij zich daar onveilig bij

voelen door bijvoorbeeld een aanslag, probleemloos een reis kunnen annuleren. Er moet dan een piek te zien zijn vlak na een aanslag.

- *Annuleringsverzekering {stad}:* Deze zoekterm is wel gezocht, maar is weggelaten omdat Google Trends aangeeft dat er niet genoeg resultaten zijn.
- *Reisadvies:* Met deze zoekterm kijken we naar het zoekgedrag van mensen betreffende reisadvies. De zoektermen die bij elke aanslag verwijderd zijn, zijn de volgende: ["-reisadvies"; "-9292"; "-Egypte"; "-Turkije"; "-NS"; "-OV"]. Tabel 11.3 geeft de specifiek verwijderde zoektermen per aanslag weer.

Tabel 11.3*: Specifiek verwijderde zoektermen bij "reisadvies"*

Aanslag	**Specifiek verwijderde termen**
Parijs, 7 januari 2015	n/a
Parijs, 13 november 2015	-België -Brussel
Brussel, 22 maart 2016	n/a
Nice, 14 juli 2016	n/a
Berlijn, 19 december 2016	-Gambia
London, 22 maart 2017	n/a
Stockholm, 7 april 2017	n/a
Manchester, 22 mei 2017	-Sri –Filipijnen -Londen
London, 3 juni 2017	-Sri -Filipijnen

- *Reisadvies [land]:* idem, echter geen verwijderde termen.
- *Reisadvies [stad]:* idem, echter geen verwijderde termen.

1. *Voorbereidend/proactieve zelfverdediging*.

- *Zelfverdediging:* de kans bestaat dat men zich na een aanslag onveilig voelt en zichzelf wil gaan verdedigen.
- *Schietvereniging:* deze zoekterm hangt nauw samen met de vorige zoekterm.
- *Wapen kopen:* deze zoekterm valt in dezelfde categorie als bovenstaande twee. Het kan hierbij ook gaan om niet-letale wapens zoals pepperspray.

2. *Overheidscommunicatie*

- *DTN:* het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland is een instrument van de overheid voor ambtenaren om aan te geven wat de terroristische dreiging voor Nederland is. Hierbij wordt elk kwartaal een rapport uitgebracht. Door middel van de trendanalyse is te zien of de bevolking hier ook naar zoekt.
- *Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland:* Idem.
- *Dreigingsbeeld***:** Idem.
- *Dreigingsniveau:* In plaats van beeld kan men ook kijken naar het niveau van dreiging dat de overheid aangeeft, en of men hier wel naar zoekt.
- *Dreigingsniveau terrorisme Nederland***:** idem.

3. Overig

- *Ticketswap en concertzalen:* Door een vergelijkende zoekopdracht naar 3 concertzalen en ticketswap (zoektermen: [Ahoy], [Paradiso], [Melkweg] en [Ticketswap]) te doen rondom de aanslagen van Bataclan en het Ariana Grande concert in Manchester kan worden gekeken of er een intentie is om te bijvoorbeeld kaartjes te verkopen via Ticketswap, of dat de genoemde concertzalen relatief minder bezoekers trekken uit een mijdingsdrang.

Appendix IV: Volledige top 25, negen aanslagen

Tabel 12.1: *Top 25 Google zoekresultaten: aanslag Parijs, 7 januari 2015*

Top 25	T-1: 6/1/15	T=0: 7/1/15	T+1: 8/1/15	T+7: 14/1/15	T+14: 21/1/15
1	Facebook	Facebook	Facebook	Facebook	Facebook
2	Google	Google	Google	Google	Google
3	Youtube	Youtube	Youtube	Youtube	Youtube
4	Hotmail	Hotmail	Hotmail	Hotmail	Hotmail
5	Marktplaats	Marktplaats	Telegraaf	Marktplaats	Marktplaats
6	ING	Telegraaf	Marktplaats	Telegraaf	ING
7	Telegraaf	Online	Buienradar	ING	Online
8	Translate	ING	ING	Buienradar	Telegraaf
9	Maps	Parijs	Parijs	Translate	Translate
10	You	Translate	Translate	Weer	You
11	Rabobank	Maps	Nieuws	Maps	Maps
12	Vertalen	Nieuws	Weer	You	Rabobank
13	Gmail	You	Maps	Vertalen	Vertalen
14	Weer	Vertalen	You	Gmail	Gmail
15	Nu	Nu	Nu	Rabobank	Weer
16	Vacatures	Gmail	Vertalen	Nu	Nu
17	Funda	Parijs Aanslag	Charlie Hebdo	Nieuws	Funda
18	Nieuws	Rabobank	Rabobank	Funda	Nieuws
19	ABN	Weer	Gmail	Radio	Radio
20	Webmail	Charlie Hebdo	Aanslag Parijs	ABN	ABN
21	Ziggo	AD	AD	Ziggo	IQ Test
22	Radio	NOS	Ziggo	AD	Ikea
23	Ikea	Ikea	Funda	Ikea	Ziggo
24	KPN	News	NOS	Webmail	KPN
25	AD	Radio	Radio	KPN	Routeplanner

Tabel 12.2*: Top 25 Google zoekresultaten: aanslag Parijs, 13 november 2015*

Top 25	T-1: 12/11/15	T=0: 13/11/15	T+1: 14/11/15	T+7: 20/11/15	T+14:27/11/15
1	Facebook	Facebook	Parijs	KPN	Facebook
2	Google	Google	Facebook	Storing KPN	Google
3	Youtube	Youtube	IS	Facebook	Youtube
4	Hotmail	Buienradar	Youtube	Google	Amsterdam
5	Marktplaats	Hotmail	Sinterklaas	Youtube	Hotmail
6	Telegraaf	Telegraaf	Google	ABN	Black Friday
7	Translate	Marktplaats	Paris	Hotmail	Marktplaats
8	ING	Sinterklaas	Amsterdam	ING	Telegraaf
9	YOU	Parijs	Nieuws	Telegraaf	ING
10	Maps	Weer	Telegraaf	Abn amro	Translate
11	Vertalen	ING	Marktplaats	Marktplaats	You
12	Ziggo	Translate	Aanslag Parijs	Telfort	Sinterklaas
13	Sinterklaas	You	Hotmail	KPN TV	Ziggo
14	Sinterklaas journaal	Nieuws	Buienradar	Nieuws	Maps
15	Weer	Maps	Intocht Sinterklaas	Translate	Weer
16	Gmail	Paris	NOS	Storing KPN TV	Coldplay
17	Funda	Sinterklaasjournaal	Nu	You	Rabobank
18	Nu	Nu	You	Buienradar	Gmail
19	Rabobank	Ziggo	Weer	Weer	Nieuws
20	Nieuws	Vertalen	ING	Storing Telfort	Vertalen
21	Google translate	Gmail	Translate	Rabobank	Radio
22	ABN	Rabobank	Sinterklaas journaal	Belastingdienst	Nu
23	Radio	Funda	Ziggo	Sinterklaas	Funda
24	KPN	Radio	AD	Maps	Buienradar
25	AD	AD	News	Nu	Media markt

Tabel 12.3*: Top 25 Google zoekresultaten: aanslag Brussel, 22 maart 2016*

Top 25	T-1: 21/3/16	T=0: 22/3/16	T+1: 23/3/16	T+7: 29/3/16	T+14: 5/4/16
1	Facebook	Brussel	Facebook	Facebook	Facebook
2	Google	Facebook	Google	Google	Google
3	Amsterdam	Google	IS	Amsterdam	Amsterdam
4	Youtube	IS	Amsterdam	Youtube	Youtube
5	Hotmail	Nieuws	Youtube	Hotmail	Hotmail
6	Marktplaats	Telegraaf	Telegraaf	Telegraaf	Weer
7	ING	Amsterdam	Hotmail	ING	Marktplaats
8	Telegraaf	Aanslag	ING	Weer	Telegraaf
9	Translate	Youtube	Marktplaats	Marktplaats	ING
10	Weer	NOS	Nieuws	Online	Translate
11	You	Hotmail	Translate	Translate	You
12	Maps	Nu	Weer	Buienradar	Buienradar
13	Vertalen	Brussel aanslag	You	You	Maps
14	Gmail	Belgie	Brussel	Maps	Vertalen
15	Rabobank	Marktplaats	V&D	Vertalen	Gmail
16	ABN	Translate	Maps	Nieuws	Nieuws
17	Nieuws	ING	Gmail	Gmail	Funda
18	Funda	Aanslagen	Vertalen	Funda	Ziggo
19	Apple	AD	Rabobank	Nu	Nu
20	Nu	Weer	Nu	ABN	ABN
21	Belastingdienst	You	Funda	Rabobank	Rabobank
22	ABN AMRO	Maps	AD	Ziggo	Google translate
23	AD	Vertalen	ABN	AD	AD
24	Google Translate	Nu.nl	Pasen	Belastingdienst	Whatsapp
25	Pasen	Gmail	Lupus	Ikea	Ikea

Tabel 12.4*: Top 25 Google zoekresultaten: aanslag Nice, 14 juli 2016*

Top 25	T-1: 13/7/16	T=0: 14/7/16	T+1: 15/7/16	T+7: 28/7/16	T+14: 11/8/16
1	Pokemon	Pokemon	Pokemon	Facebook	Facebook
2	Pokemon Go	Pokemon Go	Nice	Weer	Weer
3	Facebook	Facebook	Pokemon Go	Google	Google
4	Google	Google	Facebook	Amsterdam	Amsterdam
5	Weer	Weer	Google	Pokemon	Buienradar
6	Amsterdam	Amsterdam	Weer	Youtube	Pokemon
7	Youtube	Youtube	Youtube	Buienradar	Youtube
8	Buienradar	Hotmail	Telegraaf	Telegraaf	Telegraaf
9	Hotmail	Telegraaf	Turkije	Pokemon Go	Hotmail
10	Telegraaf	ING	Nieuws	ING	Marktplaats
11	Online	Buienradar	Hotmail	Hotmail	ING
12	Marktplaats	Marktplaats	Aanslag Nice	Marktplaats	Pokemon Go
13	ING	Nice	ING	Translate	You
14	You	You	Marktplaats	Weeronline	Maps
15	Translate	Translate	Frankrijk	You	Translate
16	Maps	Maps	NOS	Nieuws	Weeronline
17	Weeronline	Tour de france	You	Maps	Nieuws
18	Vakantie	Nieuws	Tour de France	Het weer	Pokevision
19	Nieuws	Frankrijk	Nu	Tour de France	Ikea
20	Gmail	Vakantie	Translate	Funda	Funda
21	Ziggo	NOS	Maps	NOS	Het weer
22	Funda	Funda	Staatsgreep	Weersverwachting	Ziggo
23	Ikea	Gmail	Buienradar	Ziggo	Gmail
24	Download Pokemon Go	Weeronline	Vakantie	Abn	Kpn
25	Rabobank	Nu	AD	Nu	Nu

Tabel 12.5*: Top 25 Google zoekresultaten: aanslag Berlijn, 19 december 2016*

Top 25	T-1: 18/12/16	T=0: 19/12/16	T+1: 20/12/16	T+7: 27/12/16	T+14: 2/1/17
1	Facebook	Google	Facebook	Openingstijden	Facebook
2	Google	Facebook	Google	George Michael	Amsterdam
3	Youtube	Youtube	Youtube	Facebook	Google
4	Ajax	Kerst	Kerst	Youtube	Youtube
5	Kerst	Telegraaf	ING	Google	Staatsloterij
6	PSV	Hotmail	Telegraaf	Telegraaf	Darts
7	PSV Ajax	ING	Hotmail	Top 2000	Te
8	Marktplaats	Berlijn	Translate	Kerst	Postcode loterij
9	Handbal	Translate	Marktplaats	AH	ING
10	Telegraaf	Marktplaats	Weer	Jumbo	Weer
11	Ziggo	Nieuws	Nieuws	Marktplaats	Marktplaats
12	Hotmail	You	You	You	Hotmail
13	You	Weer	Berlijn	Weer	Telegraaf
14	Translate	Aanslag	Christmas	Radio	Oudejaarstrekking
15	AH	AH	Vertalen	2e Kerstdag	Ikea
16	Ikea	Maps	Maps	Albert Heijn	Van Gerwen
17	Weer	Ziggo	AH	Nieuws	Translate
18	Eredivisie	Nu	Nu	Ikea	You
19	Kerstmarkt	Vertalen	Rabobank	Hotmail	Nieuws
20	ING	Radio	Ziggo	Vuurwerk	Funda
21	Koopzondag	Funda	Radio	Ziggo	Ziggo
22	Jumbo	Gmail	Funda	ING	Staatsloterij Oudejaarstrekking
23	Teletekst	Rabobank	AD	Translate	Rabobank
24	Hema	Hema	Google Translate	Tweede Kerstdag	Maps
25	Radio	Google Translate	Gmail	Michiel de Ruyter	ABN

Tabel 12.6*: Top 25 Google zoekresultaten: aanslag Londen, 22 maart 2017*

Top 25	T-1: 21/3/17	T=0: 22/3/17	T+1: 23/3/17	T+7: 29/3/17	T+14: 5/4/17
1	Google	Google	Google	Google	Google
2	Facebook	Facebook	Facebook	Facebook	Facebook
3	Youtube	Amsterdam	Youtube	Youtube	Youtube
4	Hotmail	Youtube	ING	Weer	Ajax
5	Translate	Telegraaf	Telegraaf	ING	Weer
6	ING	Hotmail	Hotmail	Translate	Translate
7	Weer	Translate	Translate	Marktplaats	Hotmail
8	Marktplaats	ING	Marktplaats	Hotmail	Feyenoord
9	Telegraaf	Weer	Weer	Telegraaf	Marktplaats
10	You	Marktplaats	Nieuws	You	ING
11	Vertalen	Nieuws	You	Funda	Telegraaf
12	Maps	You	Funda	555	You
13	Nieuws	Maps	Maps	Maps	Maps
14	Funda	Vertalen	Temptation island	Vertalen	Eredivisie
15	Gmail	Funda	Vertalen	Giro 555	Ziggo
16	Ziggo	Nu	Ziggo	Ziggo	Vertalen
17	Google translate	Londen	Gmail	Nieuws	Funda
18	Nu	Ziggo	Nu	Buienradar	Nieuws
19	Ikea	AD	Google Translate	Gmail	Temptation Island
20	AD	Gmail	AD	S8	Gmail
21	ABN	Ikea	ABN	Ikea	AZ
22	Live	Google Translate	Ikea	Temptation Island	Ikea
23	Kpn	London	Rabobank	Dionne Stax	Google Translate
24	Rabobank	Radio	Instagram	Translate google	AD
25	Outlook	Rabobank	Radio	Nu	Teletekst

Tabel 12.7*: Top 25 Google zoekresultaten: aanslag Stockholm, 7 april 2017*

Top 25	T-1: 6/4/17	T=0: 7/4/17	T+1: 8/4/17	T+7: 14/4/17	T+14: 22/4/17
1	Google	Facebook	Facebook	Facebook	Facebook
2	Facebook	Google	Youtube	Openingstijden	Amsterdam
3	Amsterdam	Youtube	Google	Amsterdam	Google
4	Youtube	Telegraaf	Openingstijden	Google	Weer
5	Weer	Weer	Weer	Youtube	Youtube
6	Hotmail	Hotmail	Marktplaats	Weer	Ajax
7	Marktplaats	Marktplaats	Telegraaf	Goede vrijdag	Telegraaf
8	Translate	Translate	You	Telegraaf	ING
9	Telegraaf	ING	Ziggo	Marktplaats	Hotmail
10	Temptation Island	You	Ajax	Pasen	Marktplaats
11	ING	Nieuws	Hotmail	Hotmail	Translate
12	You	Maps	Translate	ING	Europa League
13	Maps	Funda	ING	AH	You
14	Funda	Ziggo	Ikea	Jumbo	Maps
15	Vertalen	Vertalen	Funda	Translate	Nieuws
16	Nieuws	Stockholm	Nieuws	You	Ziggo
17	Ziggo	Nu	F1	Nieuws	Funda
18	Gmail	AD	Eredivisie	Funda	Ajax Schalke
19	Ajax	Temptation Island	AH	Korea	Vertalen
20	Eredivisie	Gmail	Formule 1	Ziggo	Nu
21	Feyenoord	Rolf Tangel	Maps	Maps	Koningsdag
22	Google Translate	Ikea	Teletekst	Ikea	Buienradar
23	Nu	Google Translate	Jumbo	Ajax	AH
24	AD	Rabobank	Vertalen	Albert Heijn	Ikea
25	Ikea	Radio	Gamma	Vertalen	Radio

Tabel 12.8*: Top 25 Google zoekresultaten: aanslag Manchester, 22 mei 2017*

Top 25	T-1: 21/5/17	T=0: 22/5/17	T+1: 23/5/17	T+7: 29/5/17	T+14: 5/6/17
1	Weer	Weer	Manchester	Buienradar	Weer
2	Facebook	Google	Google	Weer	Facebook
3	Google	Facebook	Weer	Google	Google
4	Youtube	Youtube	Facebook	Facebook	Youtube
5	Marktplaats	ING	Youtube	Wijdenbosch	Buienradar
6	Rotterdam	Hotmail	Ariana grande	John wijdenbosch	Telegraaf
7	Telegraaf	Translate	Telegraaf	Youtube	Jumbo
8	Hotmail	Telegraaf	ING	Hotmail	Marktplaats
9	Translate	Marktplaats	Hotmail	Weeronline	AH
10	You	Ajax	Aanslag	Telegraaf	Nieuws
11	ING	Maps	Nieuws	ING	Pinksteren
12	Jumbo	You	Giro	Translate	Albert Heijn
13	AH	Nieuws	Translate	Marktplaats	Hotmail
14	Ikea	Funda	Marktplaats	Het weer	Translate
15	Nieuws	Vertalen	Ajax	Weersverwachting	Pinkpop
16	Weeronline	Het weer	Maps	Nieuws	Ikea
17	Funda	Weeronline	Aanslag Manchester	Maps	ING
18	Het weer	Ziggo	You	Vertalen	Savannah
19	Giro	ABN	Ziggo	Funda	You
20	Weersverwachting	Gmail	Nu	Ziggo	Action
21	Ajax	Rabobank	Vertalen	Weerbericht	Lidl
22	Ziggo	AH	Funda	Rabobank	Gamma
23	Maps	Google translate	NOS	AD	Weeronline
24	Action	Action	ABN	Nu	Funda
25	Buienradar	Weersverwachting	Roger Moore	Google Translate	Het weer

Tabel 12.9*: Top 25 Google zoekresultaten: aanslag Londen, 3 juni 2017*

Top 25	T-1: 2/6/17	T=0: 3/6/17	T+1: 4/6/17	T+7: 10/6/17	T+14: 17/6/17
1	Weer	Weer	Weer	Facebook	Weer
2	Facebook	Buienradar	Facebook	Amsterdam	Facebook
3	Google	Amsterdam	Google	Weer	Amsterdam
4	Amsterdam	Facebook	Nederland	Google	Google
5	Youtube	Google	Pinksteren	Youtube	Youtube
6	Buienradar	Youtube	Youtube	Telegraaf	Marktplaats
7	Hotmail	Telegraaf	Telegraaf	Marktplaats	Telegraaf
8	Telegraaf	Marktplaats	Jumbo	Hotmail	Hotmail
9	ING	Real	Nieuws	Nieuws	ING
10	Translate	Pinkpop	AH	Eindhoven	Nieuws
11	Marktplaats	Champions League	Buienradar	You	You
12	Funda	Pinksteren	Albert Heijn	Translate	Buienradar
13	Nieuws	Hotmail	Marktplaats	ING	Translate
14	Weeronline	AH	Savannah	Staatsloterij	Funda
15	You	Juventus	Ariana Grande	Buienradar	Vaderdag
16	Het weer	Nieuws	Pinkpop	Funda	AH
17	Maps	Jumbo	Ikea	Ziggo	Ikea
18	Vertalen	Weeronline	Hotmail	Ikea	Action
19	Weersverwachting	Real Madrid	Ivoorkust	AH	Ziggo
20	Ziggo	ING	Manchester	Vaderdag	Maps
21	AH	Funda	London	Maps	Het weer
22	Ikea	Het weer	Bunschoten	Het weer	Vertalen
23	Gmail	Translate	Translate	Action	Jumbo
24	ABN	You	Funda	Radio	Gamma
25	Google Translate	Ikea	Londen	F1	Weeronline